



# INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD

# 2024



# ÍNDICE

<b>ACERCA DE ESTE INFORME</b>	<b>3</b>			
<b>MENSAJE DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>4</b>			
<b>1. ¿QUIÉNES SOMOS?</b>	<b>6</b>			
1.1. Líneas de negocio y servicios	7			
1.2. Presencia	8			
1.3. Premios y reconocimientos	8			
<b>2. SOSTENIBILIDAD EN SERFIMEX CAPITAL</b>	<b>9</b>			
2.1. Gestión de la sostenibilidad	10			
2.2. Estrategia de Sostenibilidad	11			
2.3. Comité de Sostenibilidad	13			
2.3. Comité de Sostenibilidad	14			
Matriz de doble materialidad	16			
2.5. Riesgos e impactos ASG	17			
<b>3. GOBIERNO</b>	<b>19</b>			
3.1. Gobernanza y estructura	20			
3.2. Estructura del gobierno	21			
3.3. Consejo de Administración	22			
3.4. Comités Institucionales	23			
3.5. Designación del Consejo y sus comités	25			
3.6. Sostenibilidad en el gobierno	26			
		3.7. Afiliaciones y reconocimientos	27	
		3.8.1. Ética en la empresa	29	
		3.8.1.1 Código de Conducta	29	
		3.8.1.2 Denuncias	30	
		3.8.2. Anticorrupción y Prevención de Lavado de Dinero	31	
		3.8.3 Gestión del cumplimiento	32	
		3.9. Ciberseguridad y tecnología	34	
		3.9.1 Seguridad y privacidad de los datos	35	
		3.9.2 Tecnología y digitalización	37	
		3.10. Comercialización responsable	30	
		3.10.1. Prácticas de venta	38	
		3.11. Gestión de riesgos	39	
		<b>4. RESPONSABILIDAD</b>	<b>40</b>	
		4.1. Financiamiento sostenible	41	
		4.1.1. Financiamiento verde: Serfimex Solar	42	
		4.1.1.1. Casos de éxito	43	
		4.1.2. Créditos con criterios ASG	45	
		4.2. Responsabilidad ambiental y social	46	
		4.2.2 Ecoeficiencia del negocio	48	
		4.2.3. Iniciativas para la comunidad	50	
		<b>5. TALENTO</b>	<b>53</b>	
		5.1. Nuestro equipo	54	
		5.1.1. Bienestar de nuestros colaboradores	55	
		5.1.2. Salud y seguridad en el trabajo	56	
		5.1.3. Formación y capacitación a nuestro equipo	57	
		5.1.4. Diversidad e inclusión	58	
		<b>TABLAS DE INDICADORES</b>	<b>59</b>	





## ACERCA DE ESTE INFORME

GRI 2-1, 2-2, 2-3

**Este primer Informe Anual de Sostenibilidad refleja nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad en la gestión de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). A través de este documento, buscamos informar a nuestros grupos de interés sobre los logros, retos y avances alcanzados durante 2024, así como establecer un punto de partida para nuestra evolución en materia de sostenibilidad.**

El informe ha sido elaborado siguiendo los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y las Normas de Información de Sostenibilidad (NIS), complementados con las métricas del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector de Financiación al consumo, asegurando una comunicación clara, equilibrada y completa sobre los temas materiales más relevantes para nuestra organización y sus partes interesadas. También integra referencias a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, destacando cómo nuestras acciones contribuyen a estos objetivos globales.

Este informe abarca el período del 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024 y considera las operaciones de Serfimex Capital en México.

**Nombre legal completo:** Serfimex Capital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM E.N.R.

**Naturaleza de la organización:** Serfimex Capital es una Sociedad Anónima Promotora de Inversión de Capital Variable (S.A.P.I. de C.V.) y una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada (SOFOM E.N.R.).

**Sector empresarial:** Sector Financiero.

**Actividad:** Serfimex Capital se dedica a proporcionar líneas de arrendamiento puro y crédito de capital de trabajo para pymes en México, facilitando el acceso a financiamiento para impulsar su crecimiento y desarrollo. Asimismo, ofrece variables como Serfimex Solar, Crédito Puente y Vendor Program.

**Sede de la organización:** Ciudad de México, México.

**Difusión del Informe de Sostenibilidad:** página de internet y correo electrónico.

**Ciclo de elaboración del Informe:** Anual.

**Sitio web:** <https://serfimexcapital.com.mx/>

**Representante legal y Director General:** José Achar Abadi.

**Presidente del Consejo de Administración:** Carlos Kamkhaji Ambe.

**Punto de contacto:** Gabriela Azucena Larios Velázquez - [gabriela.larios@serfimexcapital.com.mx](mailto:gabriela.larios@serfimexcapital.com.mx).

# MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

GRI 2-22



En Serfimex Capital, nuestro propósito fundamental es ser un referente firme en la provisión de soluciones de financiamiento, no solo para el público en general, sino también para empresas mexicanas y extranjeras debidamente constituidas en la República Mexicana. Aspiramos a convertirnos en una de las instituciones financieras no bancarias más grandes y respetadas del país, guiados siempre por un enfoque estratégico que combina crecimiento sostenible, innovación y liderazgo responsable.

El año 2024 marcó un hito significativo en nuestra historia. En un entorno económico complejo, caracterizado por restricciones de financiamiento, Serfimex Capital se destacó por asegurar líneas de financiamiento robustas que fortalecieron nuestro portafolio de clientes. Este logro refleja nuestra solidez y capacidad de adaptación, así como también nuestra visión estratégica orientada al crecimiento resiliente.

Miramos hacia el futuro con optimismo. Las perspectivas económicas, como la reducción proyectada en las tasas de interés, generarán nuevas oportunidades para optimizar costos financieros y mejorar nuestra rentabilidad. Este margen adicional nos permitirá seguir invirtiendo en prácticas sostenibles, iniciativas de responsabilidad social y una gobernanza ejemplar que aseguren un impacto positivo y duradero.

No obstante, el éxito financiero no tendría sentido sin un compromiso genuino con los pilares fundamentales de la sostenibilidad:

la gestión ambiental, la responsabilidad social y la gobernanza (ASG). Estos principios son muy importantes para nosotros, pues entendemos que nuestra capacidad para generar valor sostenible depende tanto de nuestra rentabilidad como de nuestro impacto positivo en el entorno.

El camino hacia la adopción de un enfoque ASG integrado ha presentado desafíos significativos. Lograr que nuestros colaboradores comprendieran la relevancia y urgencia de esta transformación fue uno de los retos más importantes que enfrentamos. Mediante un proceso de diálogo abierto, sesiones informativas y liderazgo compartido, logramos transformar la percepción inicial en una convicción compartida.

Hoy, nos enorgullece que todos los miembros de la organización participen activamente en esta nueva forma de pensar y actuar, impulsando así nuestro propósito con una visión responsable y sostenible.

En Serfimex Capital estamos convencidos de que la sostenibilidad y el éxito financiero son dos caras de la misma moneda. Continuaremos avanzando con firmeza, guiados por nuestros valores y con la certeza de que el desarrollo responsable es la clave para construir un legado sólido y significativo para las generaciones futuras.

**José Achar**  
**Director General de Serfimex Capital**

## CIFRAS RELEVANTES

## GOBIERNO

0 casos de incumplimiento a la legislación y las normativas.

0 casos de corrupción confirmados en 2024.

**i** Para conocer más detalles, puedes ir al capítulo de Gobierno.



## TALENTO



100% de nuestros colaboradores reciben todas las prestaciones establecidas en la ley, así como beneficios adicionales como SGMM y vales de despensa.

0 dolencias o lesiones laborales.

**i** Para conocer más detalles, puedes ir al capítulo de Talento.



## RESPONSABILIDAD

163 clientes evaluados con nuestro cuestionario sobre ASG.

258 piezas de ropa de invierno donadas.

**i** Para conocer más detalles, puedes ir al capítulo de Responsabilidad

# 1. ¿QUIÉNES SOMOS?

En SerfimeX Capital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM E.N.R., nos especializamos en ofrecer soluciones financieras innovadoras y flexibles, diseñadas para potenciar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en México.

Desde nuestra fundación, hemos asumido el compromiso de brindar acceso a financiamiento mediante productos estratégicos que impulsan la productividad, fomentan la innovación y facilitan la modernización de nuestros clientes.

## VISIÓN

Brindar las mejores soluciones financieras, calidad de servicio, asesoría y agilidad en tiempos de respuesta.

## MISIÓN

Ser una de las instituciones financieras no bancarias más grandes del país, ofreciendo soluciones de financiamiento especializadas y simples.

## 1.1. Líneas de negocio y servicios

Nuestra oferta abarca una amplia gama de productos financieros diseñados para satisfacer diversas necesidades empresariales:



**Arrendamiento Puro / Leasing:** arrendamiento dirigido a personas morales para adquirir activos productivos especializados, como maquinaria industrial, tecnología, mobiliario, equipos para hoteles y restaurantes, flotillas, montacargas y sistemas de manejo de materiales, entre otros.



**Crédito Puente:** financiamiento dirigido al desarrollo de proyectos de vivienda de interés social, medio y residencial, diseñado para respaldar a desarrolladores con experiencia en la construcción de casas y departamentos.



**Crédito Simple:** ofrecemos financiamiento a personas morales, incluyendo pymes y grandes empresas, para cubrir necesidades de capital de trabajo a corto y mediano plazo destinadas a la operación del negocio, como adquisición de inventarios, pagos a proveedores, gastos operativos recurrentes o extraordinarios.



**Serfimex Solar:** financiamiento especializado para proyectos de sistemas fotovoltaicos y de almacenamiento, promoviendo la sostenibilidad y la eficiencia energética.



**Vendor Program:** programa personalizado que fortalece las ventas de distribuidores y fabricantes de activos al ofrecer financiamiento directo a sus clientes.

Con un enfoque flexible y adaptado a las necesidades del mercado, nuestros productos están diseñados para acompañar el crecimiento sostenible de las empresas.



## 1.2. Presencia

Operamos a nivel nacional, atendiendo a clientes en diferentes sectores económicos y ofreciendo nuestros servicios en todo México. Nuestra experiencia y profundo conocimiento del mercado nos posicionan como un socio financiero confiable para negocios que buscan soluciones rápidas, transparentes y efectivas para sus desafíos de crecimiento.

## 1.3. Premios y reconocimientos

En 2024, en SerfimeX Capital reafirmamos nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial al participar por primera vez en el proceso de evaluación del Distintivo ESR® (Empresa Socialmente Responsable) del Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

Gracias al esfuerzo conjunto de todo nuestro equipo y a nuestras prácticas alineadas con criterios de sostenibilidad, ética y compromiso social, obtuvimos un resultado positivo que nos permitió alcanzar este importante reconocimiento.

Reconocemos que aún hay mucho por avanzar en el ámbito de la sostenibilidad; no obstante, el primer paso es el más crucial, y nos llena de orgullo estar avanzando por el camino adecuado para marcar la diferencia y consolidarnos como una empresa firme y comprometida socialmente.





## 2. SOSTENIBILIDAD EN SERFIMEX CAPITAL

La sostenibilidad es un pilar fundamental en nuestra forma de operar, reflejando nuestro compromiso con la generación de un impacto positivo y con el bienestar de la sociedad y el medio ambiente.



## 2.1. Gestión de la sostenibilidad

GRI 2-22

NIS C.5

**La sostenibilidad y la responsabilidad social son componentes esenciales para cualquier empresa que desee alcanzar el éxito y permanecer en el largo plazo. Estas prácticas van más allá de solamente cumplir con las regulaciones, se trata de integrar consideraciones ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en todas las operaciones comerciales.**

Reconocemos que el desempeño financiero de la empresa está intrínsecamente ligado al desempeño en materia de sostenibilidad. Los inversionistas, consumidores y otros grupos de interés prestan cada vez más atención a estos factores al momento de tomar decisiones. La implementación de prácticas sólidas de sostenibilidad permite fortalecer la reputación, ser empleadores atractivos, reducir la exposición a riesgos y fomentar la innovación, obteniendo resultados como la eficiencia de costos y nuevas oportunidades de mercado.

En Serfimex Capital cuidar del planeta y contribuir positivamente a la sociedad son pilares fundamentales de nuestra estrategia

empresarial. Nos enorgullece compartir que en 2024 tuvimos avances significativos en la gestión de la sostenibilidad, destacando la realización de nuestro primer análisis de doble materialidad, el establecimiento de una Estrategia de Sostenibilidad y la creación de un Comité de Sostenibilidad.

Estos logros reflejan nuestro compromiso con la adopción de mejores prácticas y marcan un hito en nuestra trayectoria, reafirmando nuestra visión de integrar plenamente los aspectos sociales, ambientales y de gobernanza para generar valor a nuestros grupos de interés.

## 2.2. Estrategia de Sostenibilidad

Creemos firmemente que trabajar día a día para construir una empresa más sostenible requiere una gestión sólida, basada en objetivos claros y alineados con nuestras prioridades estratégicas. Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se articula en torno a tres pilares fundamentales:

Todos los proyectos e iniciativas de sostenibilidad que implementamos se gestionan bajo estos pilares estratégicos, respaldados por un portafolio de proyectos claramente definido y un plan de trabajo estructurado. Además, hemos mapeado indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir nuestro progreso, lo cual nos permite avanzar de manera efectiva en la ejecución de nuestras metas, y de este modo asegurar una alineación continua con nuestras prioridades estratégicas.



### GOBIERNO

Fortalecer las prácticas de gobierno, la ética y la integridad en nuestra gestión corporativa, asegurando el cumplimiento, la transparencia, la rendición de cuentas y la innovación.



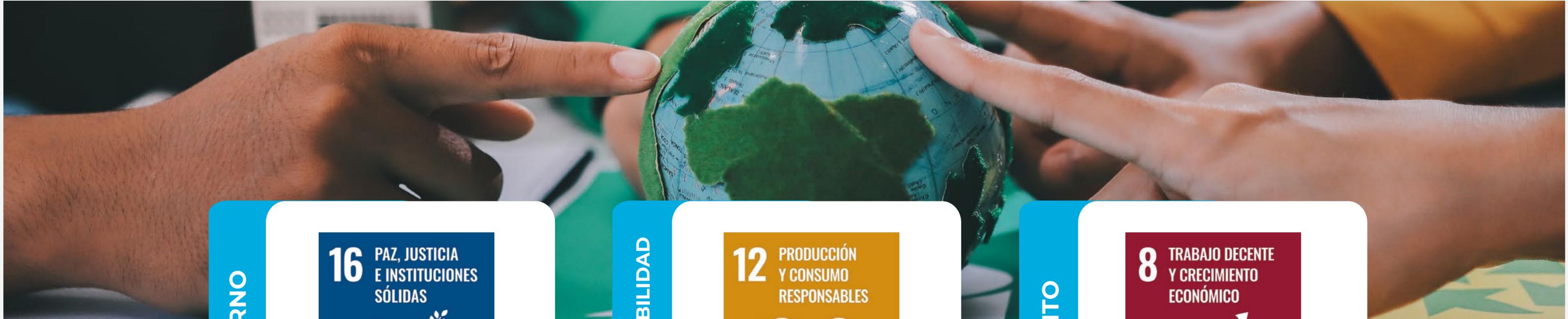
### RESPONSABILIDAD

Implementar prácticas empresariales responsables y de financiamiento sostenible que promuevan la protección del medio ambiente, la equidad social y el desarrollo económico.



### TALENTO

Fomentar un entorno inclusivo, diverso y seguro que promueva el desarrollo profesional, el bienestar y el compromiso de nuestro equipo para atraer y retener el mejor talento.



GOBIERNO

**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Meta

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Contribución

**Basamos nuestra gestión en las mejores prácticas de gobernanza, priorizando siempre el cumplimiento y la transparencia en nuestra toma de decisiones.**

RESPONSABILIDAD

**12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Meta

12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten prácticas sostenibles e incorporen información sobre la sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.

Contribución

**Fomentamos la responsabilidad social y ambiental en nuestras operaciones y desarrollamos acciones para incorporar principios de financiamiento sostenible en la colocación de créditos.**

TALENTO

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Meta

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Contribución

**Implementamos medidas para que nuestros colaboradores puedan desenvolverse en un lugar de trabajo seguro e inclusivo, promoviendo el bienestar y la satisfacción laboral.**

## 2.3. Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad de SerfimeX Capital es el órgano encargado de liderar y coordinar los esfuerzos de la empresa para integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la estrategia corporativa. Su objetivo principal es garantizar que la sostenibilidad esté presente en todas las decisiones clave para promover un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente a través de las operaciones. Este comité es fundamental porque permite priorizar iniciativas, alinear objetivos estratégicos y asegurar el cumplimiento de metas en esta materia.



**El Comité de Sostenibilidad tiene una representación equitativa, con una participación balanceada de género (50-50) y es presidido por una mujer.**

Durante 2024 hubo sesiones mensuales, logrando avances significativos en la definición y priorización de objetivos estratégicos, así como en la planificación y ejecución de actividades. Este progreso ha permitido ajustar la frecuencia de las sesiones a cada tres meses, asegurando una gestión más eficiente y enfocada.

La forma de operación del comité es bajo una dinámica colaborativa en la que se presentan y discuten objetivos, ideas y actividades, las cuales se someten a votación para garantizar la priorización y el consenso de todos los integrantes. Además, la integración de prácticas societarias con la estrategia de sostenibilidad fortalece las decisiones del comité. Este órgano se ha consolidado como un pilar para la integración de la sostenibilidad en las operaciones y decisiones estratégicas de la organización.

## 2.3. Comité de Sostenibilidad

El análisis de doble materialidad consiste en la identificación de los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes para la organización, considerando tanto el impacto en el valor financiero de la empresa como su impacto en el medio ambiente y la sociedad. Esto permite una comprensión más completa de los riesgos y oportunidades ASG a los que se enfrenta la organización.

En 2024 realizamos nuestro primer estudio de doble materialidad de la mano de un tercero especializado, con base en la siguiente metodología:



### 1. DEFINICIÓN Y OBJETIVOS DE ALCANCE

En esta etapa se definió el objetivo que persigue la organización para realizar un análisis de doble materialidad, el alcance que tendría el análisis en la cadena de valor, entre otras cuestiones.

### 2. CONTEXTO DE LA EMPRESA

Esta segunda etapa consistió en la realización de un diagnóstico documental conformado por un benchmark sectorial, la recopilación de estándares y requerimientos ASG aplicables, un análisis de tendencias, un análisis de medios de comunicación, un mapeo de grupos de interés y un análisis de nivel de madurez. Como resultado, se obtuvo una lista de temas potenciales a ser materiales.



### 3. EVALUACIÓN DE LOS TEMAS AGS

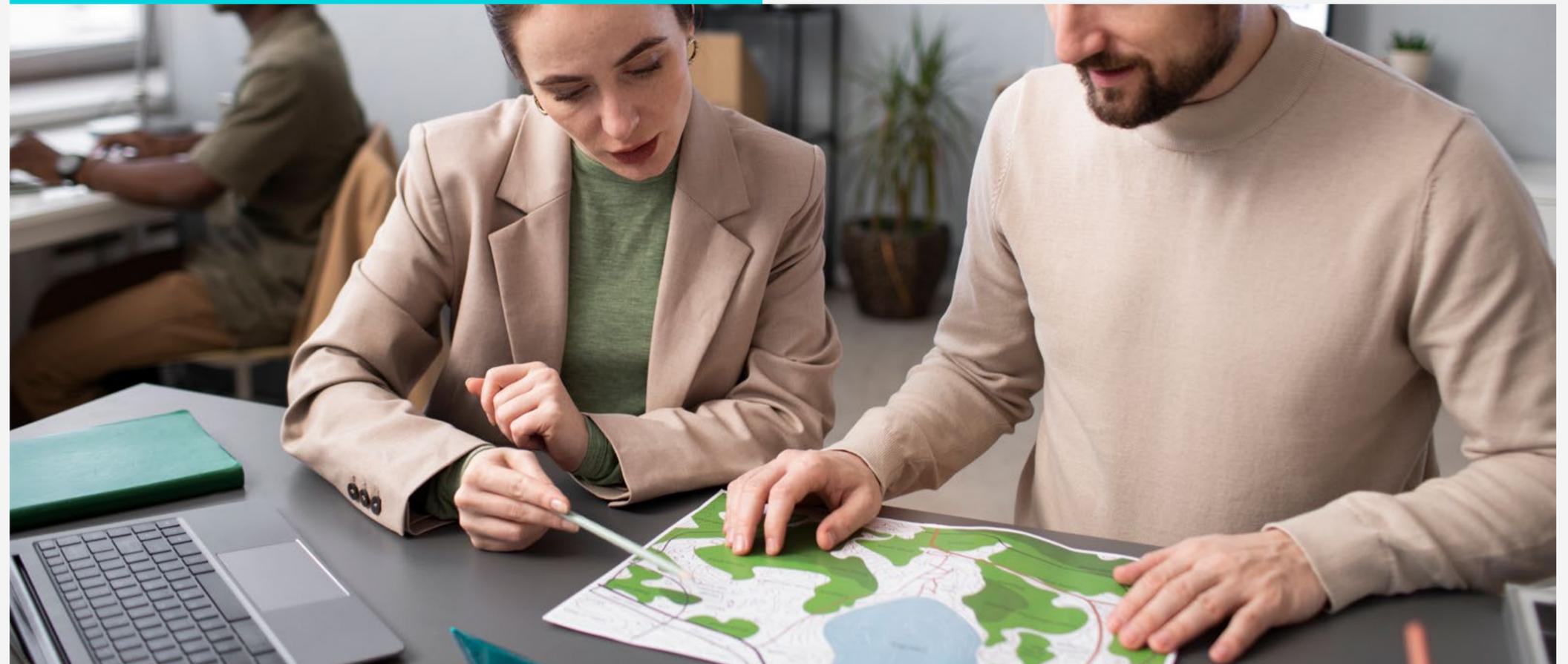
Como siguiente paso, se evaluó cada uno de los temas potenciales en tres criterios: el nivel de afectación que puede tener en el negocio (riesgo), el nivel de impacto que tiene la empresa en el entorno (impacto) y la importancia que tiene para los grupos de interés. Para ello se realizaron ejercicios de identificación y evaluación de riesgos e impactos ASG con áreas estratégicas de la organización y una consulta a los siguientes grupos de interés:



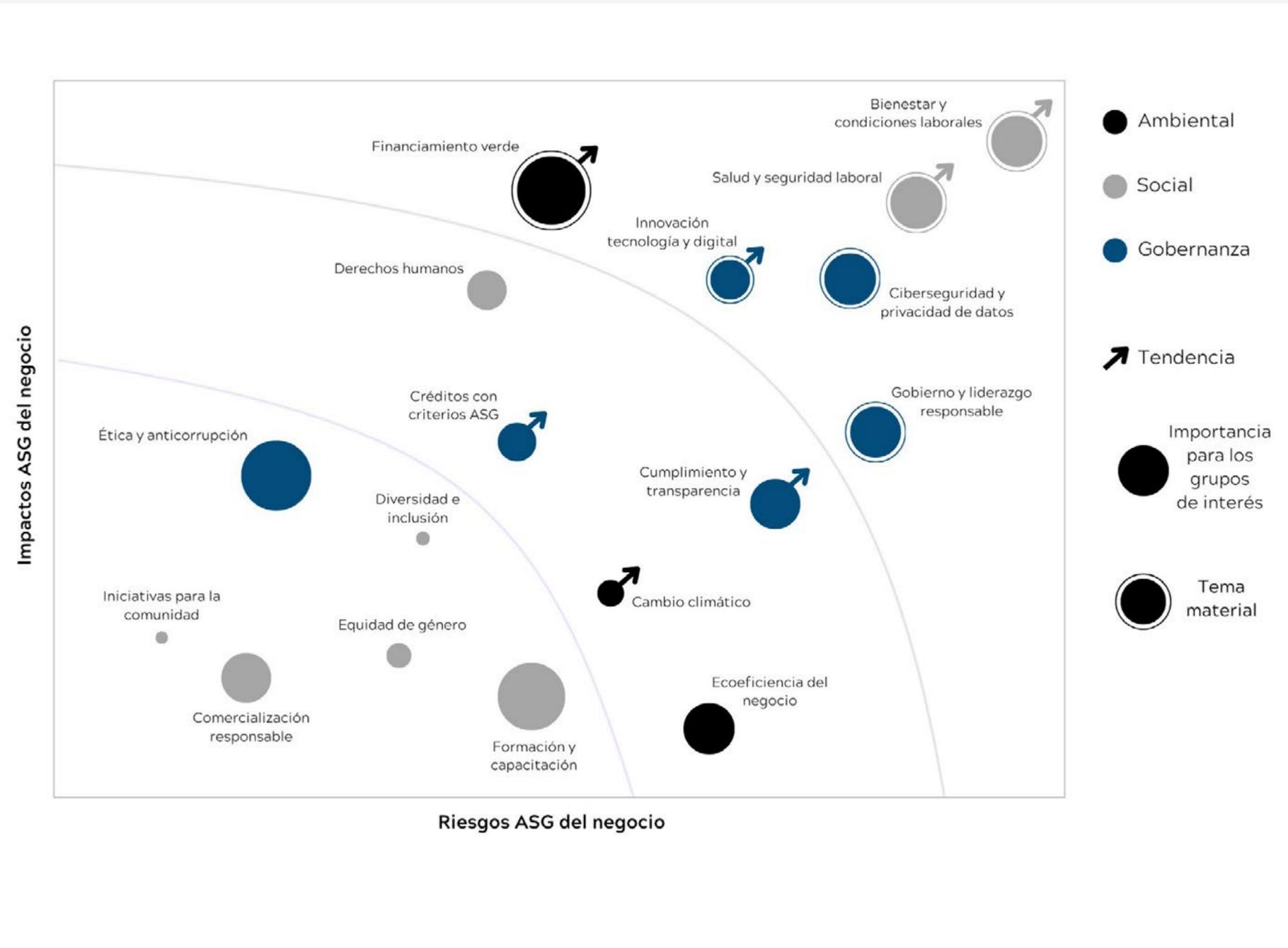
*Para este ejercicio se enviaron encuestas por correo, obteniendo en todos los casos un nivel de respuesta superior al tamaño de muestra requerido para garantizar un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.*

### 4. PRIORIZACIÓN DE LOS TEMAS ASG:

Se trabajó en el análisis de la información recabada y se construyó la matriz de doble materialidad, en la cual se pueden observar gráficamente los puntajes de cada uno de los temas con respecto a los tres criterios de evaluación. Con base en esto, se obtuvo como resultado la lista de temas materiales.



# Matriz de doble materialidad



## Lista de temas materiales

- Bienestar y condiciones laborales
- Salud y seguridad laboral
- Ciberseguridad y privacidad de datos
- Innovación tecnológica y digital
- Gobierno y liderazgo responsable
- Financiamiento verde

## 2.5. Riesgos e impactos ASG

GRI 2-25, 3-3

En 2024 realizamos nuestro primer mapeo de riesgos e impactos ASG como insumo para el análisis de doble materialidad. Como resultado se obtuvo una matriz con diferentes escenarios relacionados con temas ASG, evaluados con criterios de probabilidad y severidad.

Como parte de la Estrategia de Sostenibilidad se incorporaron proyectos que funcionan como medidas de control y mitigación de aquellos impactos y riesgos identificados como críticos, que actualmente se encuentran en desarrollo. Además, el Comité de Sostenibilidad revisa periódicamente los puntajes, asegurando que la matriz se mantenga actualizada.

A continuación se explican los principales escenarios y medidas actuales para la gestión de los riesgos e impactos relacionados con los temas materiales:



**Bienestar y condiciones laborales:** el estrés laboral y la falta de condiciones que favorezcan el equilibrio vida-trabajo pueden generar impactos negativos, tales como la rotación de personal y el desgaste emocional de los colaboradores. Aunque la empresa cuenta con permisos parentales y eventos de integración, reconocemos la necesidad de implementar una estrategia integral de bienestar que contribuya a mitigar estos riesgos y fortalezca el compromiso del personal. Actualmente nos encontramos desarrollando un programa de beneficios con medidas concretas para balancear vida y trabajo. **Para conocer más detalles consulte el apartado de Bienestar de nuestros colaboradores.**

**Salud y seguridad laboral:** La falta de cumplimiento con regulaciones como la NOM-035 y la ausencia de protocolos de seguridad adecuados en las instalaciones podrían comprometer la seguridad y la salud de los colaboradores, exponiendo a la empresa a sanciones regulatorias y afectaciones reputacionales. Actualmente realizamos capacitaciones en primeros auxilios y protección civil, pero se identifica como prioritario establecer un plan para la gestión de riesgos psicosociales y un programa de salud laboral que aborde de manera integral estos impactos. **Para conocer más detalles, consulte el apartado de Salud y seguridad en el trabajo.**



**Ciberseguridad y privacidad de datos:** La exposición a ataques cibernéticos y vulnerabilidades en la información representan un riesgo significativo de fugas de datos, sanciones legales y pérdida de confianza por parte de los grupos de interés. Contamos con manuales y realizamos campañas de sensibilización, y nos encontramos en el proceso de robustecer nuestro marco de ciberseguridad, implementar indicadores clave para su monitoreo y mejorar nuestras acciones de respuesta a incidentes. ***Para conocer más detalles consulte el apartado de Seguridad y privacidad de los datos.***

**Innovación tecnológica y digital:** La incapacidad para adoptar tecnologías avanzadas y satisfacer las expectativas de los clientes podría resultar en una pérdida de competitividad y satisfacción del cliente. Hemos planteado diversas iniciativas para la transformación digital y nos encontramos en proceso de integrarlas en un programa formal que permita su seguimiento, minimice los riesgos operativos y asegure un impacto positivo en la eficiencia y la innovación. ***Para conocer más detalles consulte el apartado de Tecnología y digitalización.***

**Gobierno y liderazgo responsable:** La falta de prácticas de gobernanza y liderazgo alineadas con criterios de sostenibilidad expone a la organización a riesgos de conflictos de interés y pérdida de confianza de los fondeadores. Por ello, se estableció un Comité de Sostenibilidad que garantiza la implementación efectiva de las estrategias ASG y la capacitación y sensibilización de los líderes en estos temas. ***Para conocer más detalles consulte el apartado de Sostenibilidad en el gobierno.***

**Financiamiento verde:** El no incluir criterios ambientales claros en los productos financieros podría contribuir a impactos negativos en el entorno, como la degradación ambiental o problemáticas sociales derivadas de proyectos no sostenibles. Hemos desarrollado iniciativas como Serfimex Solar, enfocadas en energías renovables. Buscaremos consolidar estas acciones en una estrategia de financiamiento verde más amplia que incluya indicadores de impacto y procesos de evaluación ambiental. ***Para conocer más detalles consulte el apartado de Financiamiento sostenible.***

## 3. GOBIERNO

Estamos convencidos de que implementar las mejores prácticas de gobierno corporativo fortalece nuestra operación y establece bases sólidas para potenciar el logro de nuestros objetivos.



## 3.1 Gobernanza y estructura

Una buena gobernanza corporativa es clave para el éxito sostenido de las organizaciones, ya que garantiza el cumplimiento de las mejores prácticas en transparencia, ética y responsabilidad empresarial. La toma de decisiones bajo un marco sólido de gobierno corporativo refuerza la confianza de los grupos de interés y fomenta la responsabilidad de rendir cuentas tanto a las autoridades como a los accionistas. Contar con una estructura adecuada permite a las empresas gestionar riesgos de manera efectiva y cumplir con las normativas aplicables, favoreciendo su crecimiento y estabilidad en el largo plazo.

**En SerfimeX Capital, nuestro gobierno corporativo se apega a las mejores prácticas. Las decisiones no recaen en una sola persona, sino que se toman de manera consensuada a través de los distintos comités especializados, promoviendo un liderazgo colectivo y una gestión responsable del negocio.**

Esto asegura el cumplimiento de la regulación, fomenta la transparencia en todas las operaciones y fortalece los principios de ética e integridad corporativa a lo largo de la cadena de valor.



### 3.2. Estructura del gobierno

#### NIS C.2, C.3

La empresa cuenta con una estructura sólida, diseñada para asegurar la transparencia, el cumplimiento normativo y la toma de decisiones responsables. El Consejo de Administración, cuya existencia responde a los requerimientos establecidos por la Ley del Mercado de Valores, es el órgano rector de la organización y opera con el apoyo de una red de comités especializados que fortalecen la dirección estratégica y el control interno de la empresa.

Además, nuestra estructura se fortalece significativamente gracias a la participación de consejeros independientes, quienes aportan su amplia experiencia y conocimiento especializado en diversas áreas clave.



*Estructura de la gobernanza en SerfimeX Capital*

## 3.3 Consejo de Administración

GRI 2-11, 2-15

NIS C.1

Nuestro Consejo de Administración, el máximo órgano de gobierno, está compuesto por cinco miembros con derecho a voto y un secretario sin derecho a voto. Los miembros con derecho a voto incluyen a un Presidente Consejero Patrimonial y cuatro Consejeros Independientes. Actualmente ninguno de los miembros desempeña funciones al interior de la empresa. Las personas que lo integran son las siguientes:

**El 80% de nuestro Consejo de Administración está compuesto por miembros independientes.**

El Consejo de Administración se rige por lineamientos específicos que garantizan un gobierno corporativo sólido. Por un lado, se establece una clara división entre la supervisión estratégica y la gestión operativa, impidiendo que el Presidente del Consejo asuma simultáneamente el rol de Director General de la sociedad; por otro, se estipula que el Consejo debe estar compuesto por un número impar de miembros, asegurando así la toma de decisiones imparcial y equilibrada.

Si bien los estatutos sociales no establecen una obligación explícita respecto a la inclusión de consejeros independientes, y tampoco existe un requerimiento legal al respecto, la empresa tiene



como práctica saludable la participación de un porcentaje alto de consejeros independientes para fortalecer la objetividad y la transparencia en la toma de decisiones.

Se excluye como posibles consejeros independientes a aquellas personas que puedan tener conflictos de interés o influencias indebidas. Esto incluye, entre otros, a auditores externos que hayan prestado sus servicios en los últimos 12 meses, directivos relevantes o empleados de la empresa y personas físicas con poder de mando o influencia significativa, tal como se detalla en la Ley del Mercado de Valores.

Dentro del Código de Conducta institucional existe un apartado completo que establece las bases y lineamientos para declarar, identificar y evaluar los posibles escenarios de conflicto de interés de los funcionarios e integrantes de los órganos de gobierno de la organización, en particular aquellos que se pudieran suscitar con clientes, proveedores, autoridades, colaboradores y demás contrapartes. Dicho Código de Conducta se entrega a cada uno de los funcionarios de la organización en forma previa a iniciar sus funciones.

### 3.4. Comités Institucionales

Los comités especializados permiten que las decisiones sean tomadas de forma consensuada y alineadas a las mejores prácticas de gobierno corporativo y garantizan un enfoque integral y multidisciplinario. En la organización existen los siguientes comités:



#### Comité de Sostenibilidad

- ✓ Apoya al Consejo de Administración.
- ✓ Revisa y discute la política de administración de riesgos.
- ✓ Revisa el “sistema de control interno” y los lineamientos de suficiencia y cumplimiento.
- ✓ Investiga los posibles incumplimientos.
- ✓ Revisa y vigila los manuales de operación.
- ✓ Aprueba y supervisa la labor de los auditores externos.

**Presidente:** Gabriela Azucena Larios Velázquez

**Integrantes:**

5 miembros con voz y voto.  
1 secretario con voz y voto.

**Proporción de género**

**Mujeres 33%**  
**Hombres 67%**



#### Comité de Crédito Menor

- ✓ Funge como un órgano de apoyo del Consejo de Administración para la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos y arrendamientos.
- ✓ Evalúa el análisis elaborado por el área de Riesgos de Crédito para la toma de decisiones.
- ✓ Da seguimiento a acuerdos y compromisos.
- ✓ Autoriza o rechaza las solicitudes hasta por los montos que le sean fijados por el propio consejo.

**Presidente:** José Achar Abadi

**Integrantes:**

5 miembros con voz y voto.  
1 secretario con voz.

**Proporción de género**

**Mujeres 17%**  
**Hombres 83%**



## Comité de Crédito Mayor

- ✓ Funge como un órgano de apoyo del Consejo de Administración para la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos y arrendamientos.
- ✓ Evalúa el análisis elaborado por el área de Riesgos de Crédito para la toma de decisiones.
- ✓ Da seguimiento a acuerdos y compromisos.
- ✓ Autoriza o rechaza las solicitudes hasta por los montos que le sean fijados por el propio consejo.

**Presidente:** Carlos Kamkhaji Ambe

**Integrantes:**

- 6 miembros con voz y voto.
- 1 miembro con voz.
- 1 secretario con voz.

**Proporción de género**

**Mujeres 13%**  
**Hombres 87%**



## Comité de Crédito Puente

- ✓ Funge como un órgano de apoyo del Consejo de Administración para la toma de decisiones en el otorgamiento de créditos puente.
- ✓ Evalúa el análisis elaborado por el área de Riesgos de Crédito, Jurídico y Área Técnica para la toma de decisiones.
- ✓ Da seguimiento a acuerdos y compromisos.
- ✓ Autoriza o rechaza las solicitudes hasta por los montos

**Presidente:** Carlos Kamkhaji Ambe

**Integrantes:**

- 8 miembros con voz y voto.

**Proporción de género**

**Mujeres 13%**  
**Hombres 87%**



Adicionalmente contamos con un Comité de Mejora Continua que, si bien no es un comité institucional, desempeña un papel clave en la optimización de procesos dentro de la organización. Su naturaleza es operativa y permite que intervengan todos los dueños de los diferentes procesos, asegurando que las revisiones sean integrales y alineadas con las necesidades específicas de cada área.

A diferencia de los comités formales, los miembros del Comité de Mejora Continua no son fijos, ya que su integración cambia dependiendo del proceso que se esté evaluando en cada ciclo. Esta flexibilidad permite abordar mejoras desde diferentes perspectivas, revisando los procesos bajo distintas categorías y fomentando una cultura de innovación y eficiencia operativa.



## 3.5. Designación del Consejo y sus comités

GRI 2-10



La selección y nombramiento de los miembros del Consejo de Administración y sus comités se guía por las mejores prácticas y en línea con la Ley del Mercado de Valores

El nombramiento de los miembros del Consejo de Administración de SerfimeX Capital se rige por las mejores prácticas de transparencia. Primero, los accionistas de la organización proponen uno o varios candidatos a formar parte del Consejo. Se validan diferentes aspectos como experiencia, antecedentes de cargos similares, recomendaciones o referencias, competencias, certificaciones, conocimientos, entendimiento del sector, calidad moral y títulos académicos, así como capacidad técnica y profesional. Las evidencias de lo anterior se integran en un expediente y se confirma la independencia y ausencia de conflicto de interés con las funciones a desempeñar.

Posteriormente la asamblea de accionistas toma la decisión con base en la información recopilada. Los nombramientos se realizan a través de una asamblea general ordinaria o extraordinaria de accionistas, con estricto apego a la legislación aplicable y a los estatutos sociales definidos por la misma.

Por otra parte, la conformación de los Comités Institucionales es determinada por los miembros del Consejo de Administración, quienes establecen el número de integrantes y los cargos a ocupar. La selección se realiza entre los colaboradores pertenecientes a los tres primeros niveles jerárquicos de la organización, considerando criterios como experiencia previa, referencias, certificaciones, conocimiento, calidad moral, títulos académicos, capacidad técnica y profesional en el ámbito correspondiente, entre otros. Dependiendo de la naturaleza del comité, se está valorando designar a uno o más miembros independientes.

Dado que los integrantes de los Comités en su gran mayoría son colaboradores de la organización, su expediente es gestionado y resguardado por el área de Recursos Humanos en coordinación con la Dirección Jurídica y Compliance, asegurando el debido seguimiento y en la documentación de su participación en los comités. La designación de los integrantes se formaliza en sesión del Consejo.

## 3.6. Sostenibilidad en el gobierno

GRI 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18, 3-3

El Consejo de Administración tiene la responsabilidad de integrar la sostenibilidad en la estrategia y operación de la empresa, lo cual implica garantizar que nuestra misión, visión y valores reflejen nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Como parte de esto, el Consejo revisa y aprueba el propósito, las estrategias, políticas y objetivos de sostenibilidad, así como el informe anual correspondiente.

Por su parte, el Director General es el responsable de la implementación efectiva de las estrategias y políticas de sostenibilidad aprobadas por el Consejo de Administración. Para ello trabaja de manera transversal con todas las áreas de la organización, asegurando la integración de la sostenibilidad en la gestión operativa y estratégica. Asimismo, coordina el seguimiento y monitoreo del avance en los objetivos establecidos y vigila los programas de capacitación para el personal, con el propósito de fomentar una cultura organizacional alineada con los compromisos de sostenibilidad.



**En 2024 consolidamos la creación del Comité de Sostenibilidad para dar seguimiento a los proyectos de responsabilidad social y ambiental, la gestión de riesgos relacionados con ASG y la gestión de los temas materiales para la organización.**

## 3.7. Afiliaciones y reconocimientos

GRI 2-28



En 2024 obtuvimos por primera ocasión el distintivo Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI), reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y habiendo cubierto satisfactoriamente los requisitos de calidad de vida en la empresa, altos estándares de ética empresarial, estrategias a favor del medio ambiente y la ejecución de acciones en beneficio de la comunidad.

Nuestra empresa es miembro activo de la Asociación Mexicana de Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (ASOFOM) desde su fundación. ASOFOM es la organización más grande de su tipo en el país y reúne a entidades del sector para gestionar diversas necesidades gremiales con las autoridades, especialmente en aspectos regulatorios. Adicionalmente, ASOFOM cuenta con comités enfocados en sostenibilidad, gobierno corporativo e inclusión, y ofrece capacitación y orientación a todos sus miembros.

Formamos parte de la Asociación Mexicana de la Industria Fotovoltaica A.C. (AMIF), ya que uno de nuestros productos principales es el financiamiento de energías renovables, específicamente la sustitución del consumo de energía eléctrica convencional por la autoproducción mediante la adquisición e implementación de sistemas fotovoltaicos.



## 3.7. Afiliaciones y reconocimientos

### GRI 2-28

En las operaciones de cualquier empresa, la ética y el cumplimiento actúan como una brújula moral que guía las decisiones y acciones, asegurando que se conduzcan con integridad, transparencia y responsabilidad. Un marco sólido para gestionar estos temas protege la reputación de la organización, promueve un ambiente de trabajo positivo, fomenta la innovación y contribuye a la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

**En SerfimeX Capital éstos son elementos fundamentales que reflejan los valores institucionales y que conectan directamente con la responsabilidad social y la sostenibilidad. Sabemos que tener controles adecuados sobre estos temas nos permite actuar con integridad en todas las operaciones y consolidar nuestro compromiso con una gestión empresarial responsable.**

## 3.8.1. Ética en la empresa

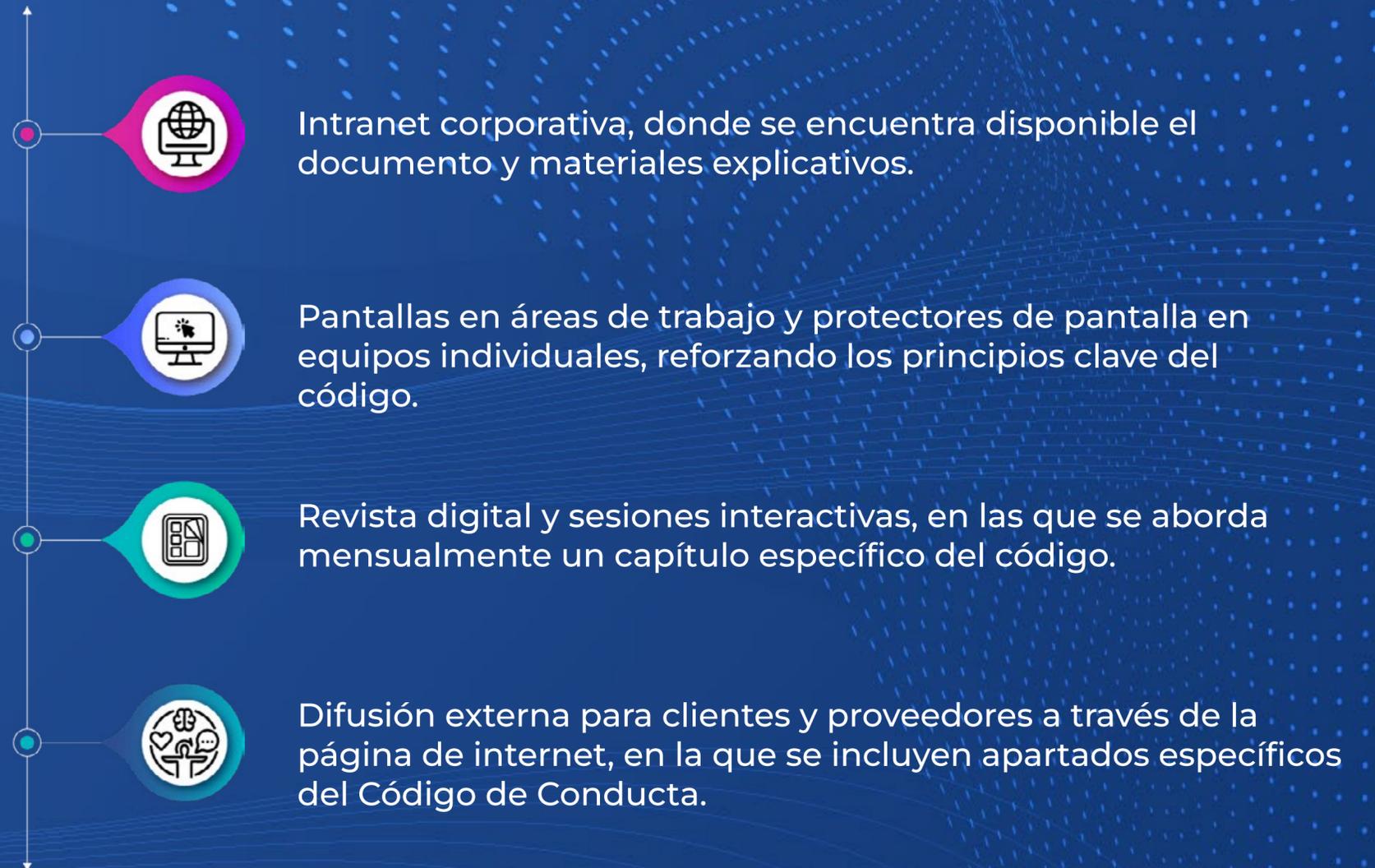
### 3.8.1.1 Código de Conducta

GRI 2-23, 2-24  
NIS C.6

El Código de Conducta de Serfimex Capital es el documento rector que establece las normas y principios que guían el comportamiento ético de todos los colaboradores. Este código aborda temas clave como la integridad, la transparencia, la prevención de conflictos de interés y la responsabilidad en las operaciones diarias, asegurando que cada acción esté alineada con los valores institucionales de la empresa.

Desde hace varios años el Código de Conducta ha sido una herramienta fundamental para fomentar una conducta responsable en todos los niveles de la organización, incluyendo a colaboradores y administradores. Este documento es público y promueve la inclusión y el respeto a la diversidad, garantizando que no haya discriminación por razones de género, raza, condición física, religión o preferencias personales.

Para fortalecer la comprensión y aplicación del Código se han desarrollado estrategias de difusión y capacitación tanto internas como externas. En el proceso de inducción todos los nuevos colaboradores deben leerlo y firmarlo, además de participar en una sesión informativa donde se resuelven dudas y se explica cómo acceder al documento a través del portal interno de la empresa. Asimismo se llevan a cabo capacitaciones periódicas y campañas de sensibilización mediante distintos canales de comunicación, tales como:



Durante este año se implementó un plan integral para reforzar el conocimiento y la aplicación del Código de Conducta en todos los niveles de la organización. A través de estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso con la promoción de una cultura organizacional basada en la ética, la inclusión y el cumplimiento de altos estándares de responsabilidad corporativa.

## 3.8.1.2 Denuncias

### GRI 2-26

Como parte de nuestras medidas contamos con diversos canales de denuncia, disponibles para que colaboradores y grupos de interés puedan reportar irregularidades relacionadas con prácticas éticas, acoso u otros incidentes. Uno de estos canales es el Buzón de Ética, el cual se encuentra en la intranet corporativa y permite que cualquier colaborador de la organización pueda realizar denuncias de manera anónima sobre el incumplimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Conducta.

**Estas denuncias son recibidas por el Comité de Ética, Disciplina e Integridad Corporativa, conformado por representantes de las áreas jurídica, de recursos humanos y de control interno, asegurando una evaluación imparcial y una resolución adecuada de cada caso. Esto refuerza el cumplimiento de los principios éticos dentro de la organización y fomenta un ambiente laboral seguro y alineado con los valores de integridad y respeto. Reflejando los resultados de nuestras medidas, este año recibimos sólo un reporte, el cual no fue de gravedad y fue resuelto de manera efectiva.**



## 3.8.2. Anticorrupción y Prevención de Lavado de Dinero

GRI 205-1, 205-2, 205-3, 205-4

Mantenemos un compromiso firme con la cero tolerancia al fraude y la corrupción, estableciendo esta filosofía como uno de los pilares fundamentales de nuestra actuación. Para ello hemos estructurado nuestras operaciones y sistemas de manera que la prevención de estas prácticas sea parte intrínseca de nuestro modelo de negocio, asegurando que todas nuestras actividades se desarrollen con integridad y transparencia.

No obstante, reconocemos que existen riesgos inherentes a los que estamos expuestos como organización, los cuales pueden resumirse principalmente en conductas tendientes al soborno y la corrupción, ya sea entre colaboradores, con clientes o con proveedores, con la intención de obtener beneficios indebidos, ajenos a la naturaleza de nuestros negocios. Estos riesgos pueden derivar en fraude, sanciones legales, impacto reputacional y consecuencias financieras. Para mitigar estos riesgos hemos implementado diversos mecanismos de prevención y control.

Para reforzar nuestras políticas de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo hemos habilitado el Buzón PLD, un canal de denuncia anónimo a través del cual los colaboradores pueden reportar cualquier operación inusual o preocupante en la organización. Este mecanismo permite alertar sobre posibles irregularidades en las operaciones de clientes o internas, ga-

rantizando que se cumplan las disposiciones legales aplicables en la materia.

Las denuncias realizadas a través del Buzón PLD son recibidas de manera anónima por el Oficial de Cumplimiento de la institución, quien se encarga de su análisis y atención conforme a los procedimientos establecidos en nuestro Manual de Prevención de Lavado de Dinero. Este proceso asegura que todas las alertas sean evaluadas con la debida diligencia y confidencialidad, fortaleciendo la cultura de cumplimiento.

Adicionalmente, para garantizar la integridad en nuestras relaciones comerciales, todos los contratos con proveedores incluyen cláusulas anticorrupción, asegurando que nuestras alianzas estratégicas y acuerdos comerciales estén alineados con los principios éticos de la organización.

Reconociendo que las tipologías de fraude y corrupción evolucionan constantemente, estamos comprometidos a identificar y mantener establecidos controles, procesos y políticas que respondan a estas amenazas emergentes. Paralelamente trabajamos en la publicación de segmentos aplicables del Código de Conducta para proveedores y clientes, buscando que estos grupos de interés también se alineen con nuestros estándares de ética.



**No recibimos reportes relacionados con prácticas de corrupción o actividades internas preocupantes vinculadas a la prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita (lavado de dinero) ni tuvimos casos confirmados en estos temas durante 2024.**



### 3.8.3 Gestión del cumplimiento

GRI 2-27, 207-1, 207-2, 419-1

**El área de Jurídico, compuesta por un equipo de 15 personas, es la encargada de gestionar el cumplimiento de la ley en Serfimex Capital. Esta área se divide en varias gerencias especializadas: jurídica contenciosa, jurídica societaria y normativa, y jurídica operativa. Cada gerencia aborda actividades específicas, como la elaboración de dictámenes legales, el control de libros corporativos y la formalización de contratos para brindar seguridad jurídica y patrimonial a las operaciones financieras.**

Adicionalmente mantiene una relación constante con las autoridades regulatorias, cumpliendo con reportes periódicos en materia de transparencia y prevención de lavado de dinero. Esta interacción se respalda mediante un minucioso control de las entregas y los acuses de recibo, asegurando que la organización se mantenga en estricto apego a las normativas aplicables.

El área jurídica ha crecido de manera significativa, particularmente en 2024, como respuesta a la necesidad de robustecer la estructura para manejar un portafolio financiero en expansión. Este crecimiento ha sido clave para mantener la seguridad jurídica de la empresa y gestionar eficientemente los riesgos legales asociados a la colocación de productos financieros. Además, la implementación de políticas estrictas de aceptación y detención de créditos, junto con un comité directivo sólido, ha contribuido a mantener un portafolio sano y un índice de cartera vencida marginal.

**Hemos implementado sistemas automatizados para la detección de alertas y monitoreo de transacciones, lo que ha permitido mejorar la eficiencia en el cumplimiento de normativas y reducir los riesgos operativos.**

### 3.8.3 Gestión del cumplimiento

El fortalecimiento de la cultura de control interno, procesos y auditoría ha sido un reto significativo a lo largo de los años. Inicialmente, sensibilizar al personal y generar conciencia sobre la importancia de mantener normativas y procedimientos actualizados representó un desafío considerable. Sin embargo, hemos logrado un mayor involucramiento del equipo en la creación y mejora continua de normativas, lo que ha permitido cumplir con auditorías y aprovecharlas como una herramienta para eliminar sesgos y optimizar procesos.

Uno de los logros más destacables de la organización es la ausencia de sanciones y requerimientos legales en años recientes, lo que refleja la efectividad de nuestra estructura de cumplimiento y control interno. A esto se suma una administración proactiva del portafolio de litigios, llevada a cabo con niveles de servicio sobresalientes, lo cual protege los intereses de la empresa y asegura una operación sostenible y rentable.

Por otro lado, en materia de fiscalidad, no contamos con una estrategia fiscal específica, sino que aplicamos estrictamente la legislación vigente. Para garantizar la transparencia y la correcta gestión de las obligaciones fiscales, los resultados fiscales son revisados por asesores externos y auditados por auditores independientes. Además, el marco de control en este tema recae en el área de Administración y Finanzas, con el respaldo de especia-



listas fiscales, quienes supervisan el cumplimiento de la normativa aplicable, gestionan los riesgos fiscales y aseguran la correcta evaluación de los procesos tributarios dentro de la organización.

Nos enorgullecemos de cerrar cada año con observaciones mínimas en auditorías, requerir un gasto limitado en servicios externos y mantener la confianza de las autoridades regulatorias. Este enfoque integrado de gobernanza, cumplimiento y auditoría refuerza la posición de la empresa como un referente en el sector. A futuro, continuaremos robusteciendo nuestra matriz de cumplimiento para optimizar procesos y automatizar reportes, reforzando nuestro compromiso con ser una empresa íntegra y eficiente.

**En 2024 no tuvimos casos de incumplimiento de la legislación y multas o sanciones relacionadas**



## 3.9. Ciberseguridad y tecnología

### GRI 3-3

La protección de la información es un pilar esencial para las empresas, especialmente en el sector financiero, donde la gestión segura de datos sensibles adquiere una importancia crítica. Proteger los datos confidenciales de clientes, colaboradores y operaciones en general es una obligación regulatoria y una condición indispensable para preservar la confianza de los grupos de interés y garantizar la continuidad del negocio.

En SerfimeX Capital entendemos que los riesgos relacionados con la ciberseguridad y la privacidad de los datos, así como los retos y oportunidades de la innovación digital, están en constante evolución debido a los avances tecnológicos y al incremento de amenazas externas. Por ello, hemos implementado medidas específicas que abarcan desde políticas de seguridad informática hasta estrategias de transformación digital con el objetivo de mitigar vulnerabilidades, prevenir incidentes y aprovechar las herramientas tecnológicas para optimizar nuestras operaciones.

## 3.9.1 Seguridad y privacidad de los datos

GRI 3-3, 418-1

SASB FN-CF-220a.1, FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.3

NIS C.7, C.8

El área de Tecnologías de la Información es la encargada de gestionar la seguridad de la información en la organización, garantizando la protección de los datos y la continuidad operativa. El documento que establece los lineamientos para la gestión segura de los sistemas y la información se llama Políticas de Seguridad Informática y Procedimientos. Este manual incluye políticas institucionales, define las funciones clave en la seguridad organizacional, detalla la clasificación y el control de activos y establece mecanismos para la evaluación continua de las medidas.

**Gestionamos la seguridad de la información bajo un enfoque integral que abarca tanto medidas tecnológicas como estrategias organizacionales, asegurando que nuestros sistemas estén protegidos contra amenazas.**

Nuestro compromiso se sustenta en tres pilares clave:

### Disponibilidad de la información

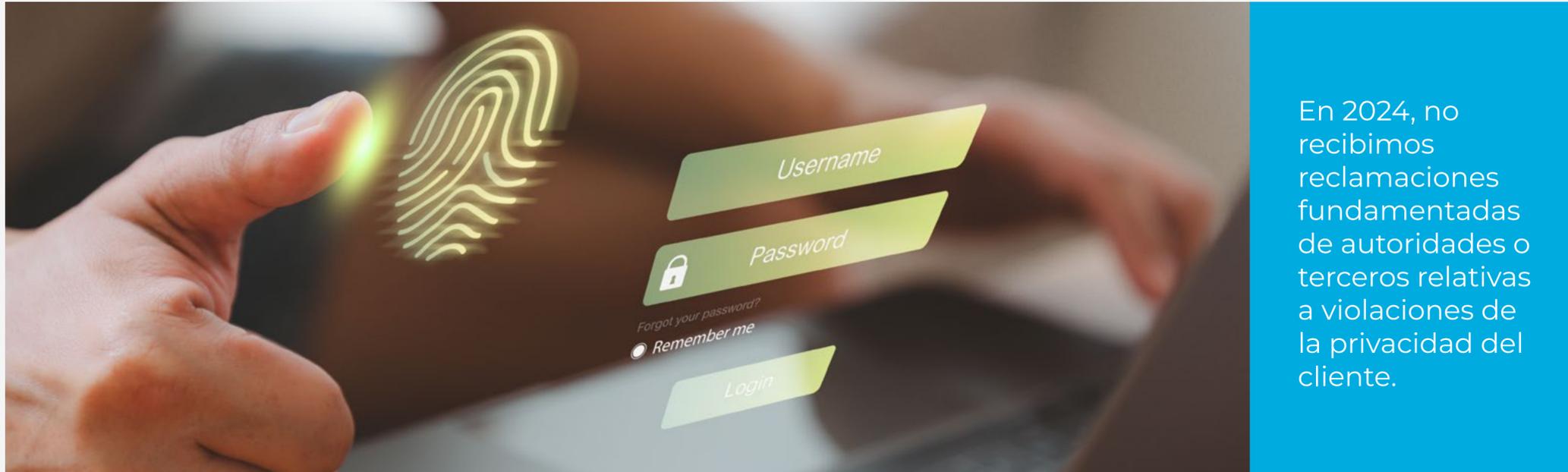
Asegura que los sistemas y datos estén accesibles en todo momento, con un cumplimiento del 98% de disponibilidad anual, garantiza funcionamiento continuo de la operación.

### Seguridad de los datos

Se enfoca en prevenir fugas de información y proteger los sistemas contra ataques externos, asegurando que los datos estén resguardados bajo altos estándares de protección.

### Continuidad operativa

Se centra en la resiliencia, permitiendo que, incluso ante contingencias locales o globales, los sistemas y la información estén disponibles para garantizar la continuidad del negocio sin interrupciones.



En 2024, no recibimos reclamaciones fundamentadas de autoridades o terceros relativas a violaciones de la privacidad del cliente.

En este contexto, la gestión de la seguridad de la información en la organización se divide en dos áreas principales: **seguridad lógica y seguridad física**. Ambas trabajan de manera complementaria para garantizar la integridad, disponibilidad y seguridad de la información, reforzando el compromiso de la organización con sus grupos de interés.

La seguridad lógica abarca todas las medidas intangibles relacionadas con la protección de datos y sistemas digitales. Incluye políticas para la administración de accesos, autenticación de doble factor, gestión de contraseñas y monitoreo de usuarios, así como controles específicos para el correo electrónico, sistemas operativos y aplicaciones. Además, se implementan herramientas avanzadas como firewalls, antivirus y sistemas de detección de intrusiones para prevenir vulnerabilidades.

Por su parte, la seguridad física se enfoca en proteger los activos tecnológicos y la infraestructura de la organización. Esto incluye

el uso de controles biométricos de acceso, cámaras de circuito cerrado, monitoreo de áreas críticas como bóvedas y la implementación de barreras físicas en instalaciones clave. También se cuenta con políticas estrictas para la entrada y salida de equipos de cómputo, inventarios periódicos y medidas de respaldo como detectores de incendios.

Estas medidas nos han permitido mantener un récord impecable en la gestión de la seguridad de la información. Durante el periodo del informe, la organización no registró filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes. Asimismo, el porcentaje de filtraciones que involucraron información de identificación personal fue del 0%, lo que refleja el éxito de las políticas implementadas. No se identificaron pérdidas monetarias relacionadas con procedimientos judiciales por privacidad, ni clientes afectados por filtración de datos.

## Capacitación y sensibilización

La sensibilización de los colaboradores en materia de seguridad de la información es clave para garantizar la protección de los datos y minimizar riesgos asociados a ciberataques y vulnerabilidades. Durante el último año, se llevaron a cabo dos campañas de concientización dirigidas a fortalecer el conocimiento sobre buenas prácticas, como la gestión segura de contraseñas y el reconocimiento de intentos de phishing.

Estas iniciativas se complementaron con simulaciones que permitieron evaluar la capacidad de los colaboradores para identificar correos fraudulentos y responder a escenarios de posibles ataques cibernéticos. Para el próximo año, se planea ampliar estas estrategias mediante simulaciones más avanzadas y sesiones interactivas, asegurando que todos los colaboradores estén equipados para actuar ante cualquier eventualidad.



## 3.9.2 Tecnología y digitalización

### GRI 3-3

En un sector tan dinámico como el financiero, la innovación tecnológica y digital es crucial para mantener la competitividad y responder a las expectativas cambiantes de los clientes. Entendemos que adoptar herramientas y procesos tecnológicos avanzados mejora la eficiencia operativa y fortalece nuestra capacidad de ofrecer servicios personalizados y ágiles. **La integración de tecnologías digitales nos permite optimizar recursos, minimizar riesgos y adaptarnos a un entorno en constante transformación.**

Nos encontramos en el proceso de implementar diversas iniciativas enfocadas en la transformación digital. Entre ellas, destaca la integración de inteligencia artificial para optimizar tanto los procesos internos como la atención al cliente a través del desarrollo de bots semiautomatizados que proporcionen información sobre saldos y servicios, así como herramientas avanzadas como Copilot y ChatGPT para resolver dudas operativas y ofrecer soporte inmediato. Además, se trabaja en la automatización de procesos administrativos mediante la adopción de firmas electrónicas, reduciendo significativamente el uso de papel.

## 3.9.2 Tecnología y digitalización

GRI 3-3

**En el sector financiero las ventas éticas son fundamentales para garantizar la confianza de los clientes y el cumplimiento de estándares internacionales.** Las prácticas de venta responsables minimizan riesgos legales y reputacionales, al mismo tiempo que aseguran que los productos y servicios financieros ofrecidos respondan a las necesidades reales de los clientes, sin comprometer su bienestar financiero.



## 3.10. Comercialización responsable

En el sector financiero las ventas éticas son fundamentales para garantizar la confianza de los clientes y el cumplimiento de estándares internacionales. Las prácticas de venta responsables minimizan riesgos legales y reputacionales, al mismo tiempo que aseguran que los productos y servicios financieros ofrecidos respondan a las necesidades reales de los clientes, sin comprometer su bienestar financiero.



### 3.10.1. Prácticas de venta

GRI 417-1, 417-2, 417-3

SASB FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5

Las prácticas de venta en SerfimeX Capital se rigen por lineamientos claros y transparentes que buscan garantizar una experiencia justa y ética para los clientes. Contamos con un Manual de Crédito que detalla de manera exhaustiva los términos, condiciones y procedimientos para la comercialización de productos financieros. Además el proceso del área comercial está diseñado para proporcionar información completa y precisa sobre los créditos, disponible de manera pública y mediante presentaciones comerciales claras y detalladas.

Para asegurar una comunicación transparente utilizamos checklists de documentos, que permiten verificar la información re-

querida del cliente y garantizar que los acuerdos sean claros. Además, contamos con un canal de comunicación a través de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios, para atender cualquier consulta, queja o aclaración, y mantenemos estándares de confidencialidad, protegiendo la información sensible de los clientes y fomentando relaciones basadas en la confianza.

Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso con una comercialización responsable, asegurando que nuestros productos financieros sean ofrecidos bajo un marco ético y transparente, en línea con las mejores prácticas del sector y los principios de sostenibilidad.



Estos esfuerzos reflejan nuestro compromiso con una comercialización responsable, asegurando que nuestros productos financieros sean ofrecidos bajo un marco ético y transparente, en línea con las mejores prácticas del sector y los principios de sostenibilidad.

## 3.11. Gestión de riesgos

### NIS C.4



**En SerfimeX Capital la gestión de riesgos es fundamental dentro de nuestra estructura de gobernanza, permitiéndonos tomar decisiones informadas y operar con solidez financiera.**

Dado el sector en el que nos desarrollamos, el principal riesgo al que nos enfrentamos es el riesgo de crédito, es decir, la posibilidad de pérdida derivada del impago total o parcial por parte de un deudor.

Para administrar este riesgo seguimos un proceso en dos etapas: originación y seguimiento. En la fase de originación, realizamos un análisis cualitativo y cuantitativo del deudor con base en la metodología de las 5C's del crédito. Evaluamos su capacidad de pago, nivel de endeudamiento, historial crediticio, garantías ofre-

cidas y condiciones macroeconómicas que puedan afectar su solvencia. Este análisis nos permite determinar la viabilidad del crédito y establecer condiciones que reduzcan el riesgo de incumplimiento.

Una vez otorgado el crédito implementamos un monitoreo continuo para asegurar la recuperación de los recursos. Damos seguimiento a la experiencia de pago del cliente, supervisamos reestructuras y convenios y realizamos revisiones periódicas de expedientes. También verificamos el cumplimiento de las condiciones contractuales e informamos cualquier irregularidad a las instancias correspondientes.

En operaciones de arrendamiento supervisamos la ubicación, estado y valor comercial de los activos, asegurándonos de que cuenten con la cobertura adecuada. Para créditos destinados a paneles solares damos seguimiento hasta la puesta en marcha del proyecto. Además, monitoreamos la calificación crediticia para detectar señales de alerta temprana y garantizar la calidad de nuestros activos.

A través de este enfoque estructurado, garantizamos una gestión de riesgos eficiente que protege nuestra estabilidad financiera y fortalece la confianza de nuestros clientes y socios. La mejora continua en nuestros procesos nos permite mantener una cartera sólida y responder con agilidad a los desafíos del entorno financiero.

---

**Nuestro enfoque de gestión del riesgo crediticio nos permite mitigar el riesgo de impago, mantener una cartera crediticia sólida y fortalecer la salud financiera de nuestra organización.**

## 4. RESPONSABILIDAD

La responsabilidad corporativa refleja nuestro compromiso de ser una empresa que opera de manera ética, sostenible y socialmente responsable. Este principio forma parte de todas nuestras operaciones, considerando proyectos y actividades relacionadas con el financiamiento sostenible, la gestión ambiental responsable y el impacto social positivo.



## 4.1. Financiamiento sostenible

GRI 3-3  
NIS A.6

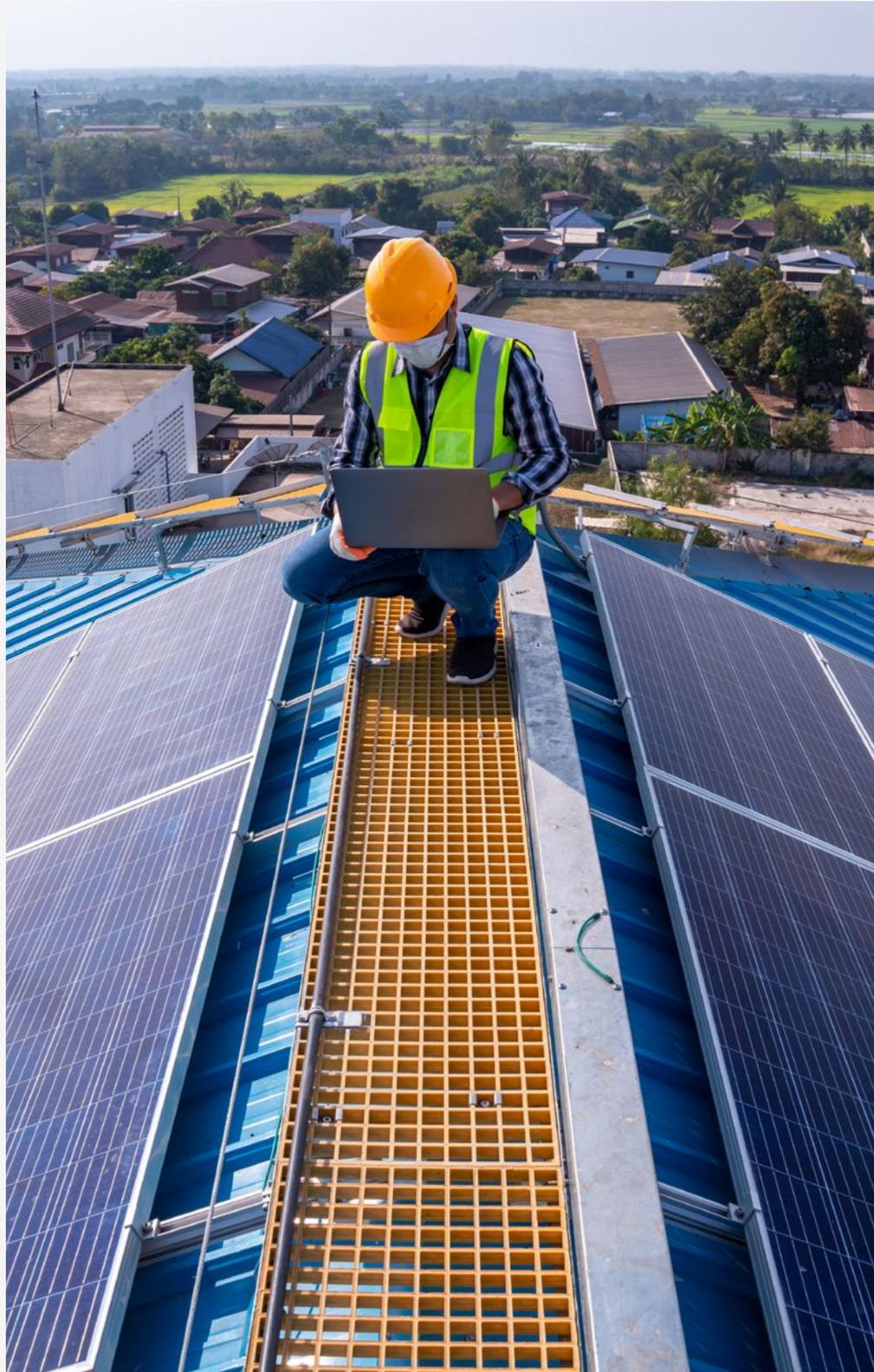
Las finanzas sostenibles representan un enfoque integral que busca alinear los objetivos financieros con las necesidades sociales y ambientales actuales. Este concepto se fundamenta en la idea de que las decisiones de inversión y financiamiento deben considerar no solo el rendimiento económico, sino también el impacto que generan en la sociedad y el medio ambiente.

A medida que las preocupaciones sobre fenómenos globales como el cambio climático, la desigualdad social y la pérdida de biodiversidad se vuelven cada vez más urgentes, el sector financiero mexicano está adoptando prácticas que promueven un desarrollo sostenible. Esto implica la integración de criterios ASG en el proceso de toma de decisiones, fomentando así un sistema financiero más resiliente y responsable.

El financiamiento sostenible contribuye a mitigar riesgos asociados con problemas ambientales y sociales, al mismo tiempo que abre oportunidades para la innovación, el crecimiento económico y el desarrollo de negocios responsables.

**En SerfimeX Capital reconocemos que invertir en proyectos sostenibles puede generar rendimientos a largo plazo, al tiempo que promovemos un impacto positivo en la comunidad.** Comenzamos con la emisión de créditos verdes para la financiación de proyectos de energía renovable, adaptándose a diferentes sectores de la economía. En este contexto, resulta crucial alinear nuestro desempeño financiero con nuestras prioridades en materia de sostenibilidad, para mitigar riesgos al mismo tiempo que fortalecemos nuestra reputación.





## 4.1.1. Financiamiento verde: SerfimeX Solar

**SerfimeX Solar es una solución diseñada específicamente para promover el financiamiento verde a través de créditos para proyectos de energía solar fotovoltaica, con enfoque en sectores industriales, comerciales y hoteleros.**

Este producto se caracteriza por adaptarse a las necesidades financieras de las empresas, eliminando la carga adicional en sus finanzas corporativas al estructurar pagos equivalentes al consumo energético previo, de tal manera que los pagos son equivalentes al consumo de electricidad que normalmente tendrían.

A tres años de su lanzamiento, esta línea de crédito ha financiado ocho proyectos, destacando la complejidad y los largos tiempos de maduración que estos requieren. Los proyectos se desarrollan en conjunto con agentes integradores especializados, quienes evalúan y presentan propuestas técnicas y financieras.

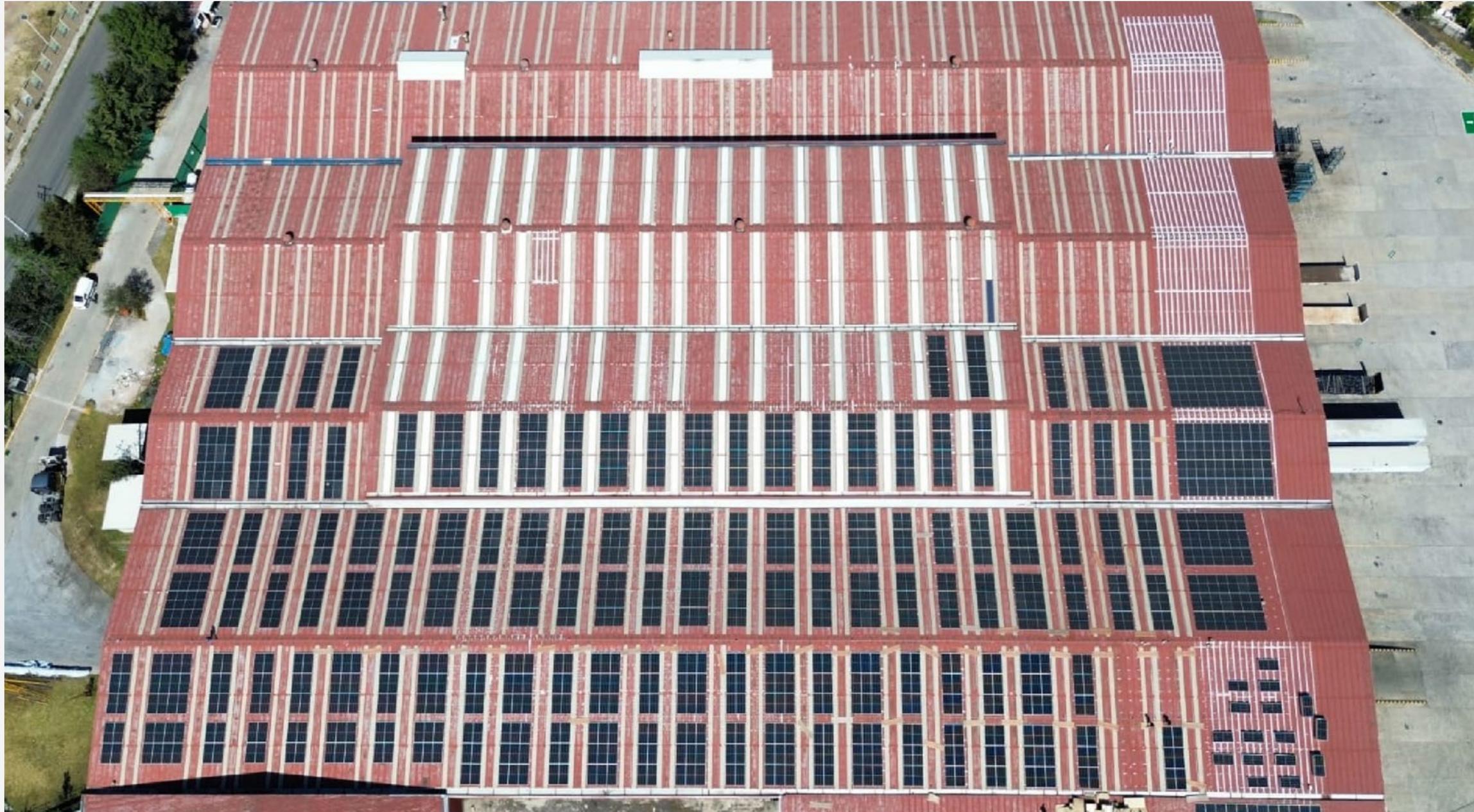
En el futuro anticipamos un fuerte crecimiento del producto, apalancado por la maduración de los proyectos financiados y un mercado cada vez más receptivo hacia las energías renovables. Nuestra visión es expandir el alcance del crédito verde hacia sectores adicionales dentro de la esfera comercial e industrial, alineándose con metas de sustentabilidad y eficiencia energética en los sectores meta: industriales y comerciales de gran escala.



## 4.1.1.1. Casos de éxito



Proyecto de  
**1,482 paneles  
solares**  
financiados



Proyecto de  
**1,240 paneles  
solares**  
financiados

## 4.1.2. Créditos con criterios ASG

GRI 201-2  
NIS A.6

En el marco de nuestro compromiso corporativo de incorporar los criterios ASG en todas nuestras actividades, hemos implementado un cuestionario estructurado para evaluar aspectos clave de sostenibilidad en nuestros clientes. Este cuestionario es distribuido en formato electrónico y su llenado es obligatorio para todos nuestros solicitantes de crédito.

El cuestionario recopila información sobre las prácticas empresariales responsables vigentes de nuestros clientes, como su gestión ambiental, políticas de equidad y códigos de ética.

Aunque la implementación de esta herramienta se encuentra en su etapa inicial, los cuestionarios recolectados nos han permitido identificar áreas de mejora y oportunidades para la integración de mejores prácticas ASG de nuestros clientes. Además, el cuestionario ASG es revisado periódicamente para optimizar su relevancia y aplicabilidad, considerando regulaciones nacionales, como la Taxonomía Sostenible de México.

Hasta finales del 2024 hemos evaluado a 163 clientes con nuestro cuestionario ASG.

Nuestro cuestionario es una exitosa herramienta para la identificación y gestión de riesgos ASG, debido a su clasificación específica que permite detectar y dar un seguimiento preciso a las estrategias en implementación. Nuestro objetivo es que la gestión de riesgos ASG se lleve a cabo con base en marcos regulatorios internacionales, aplicables al ámbito nacional, como las nuevas normas NIIF S1 y NIIF S2 sobre divulgación de información no financiera relacionada con la sostenibilidad, del Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (International Sustainability Standards Board, ISSB por sus siglas en inglés).

Esta visión asegurará que nuestros proyectos financiados cumplan con estándares de sostenibilidad internacionales y nuestra cartera de proyecto esté alineada con las expectativas de los fondos verdes y los inversionistas responsables, representando una oportunidad para acceder a mayores fuentes de financiamiento sostenible.

Estos resultados preliminares están siendo analizados para extraer estadísticas útiles y ajustar el cuestionario, con el objetivo de mejorar su aplicación y relevancia en las futuras evaluaciones durante el 2025.

Entre los proyectos evaluados destacan aquellos en sectores comerciales e industriales, donde se consideran impactos ambientales y sociales específicos, apoyando así el acceso a financiamiento más competitivo y responsable a empresas PYME de nuestro país.



## 4.2. Responsabilidad ambiental y social

### GRI 3-3

En el mundo actual, la responsabilidad ambiental se ha convertido en un pilar esencial para las empresas que desean trascender en sus mercados y contribuir al bienestar global. En Serfimex, como actores financieros clave para el sector PYME, reconocemos la urgencia de integrar prácticas sostenibles no solo en nuestras operaciones internas, sino también en la forma en que estructuramos y otorgamos nuestros productos de crédito.

**Este compromiso se manifiesta en diversas iniciativas orientadas hacia el uso responsable de nuestros recursos, la promoción de prácticas como la separación de residuos y el reciclaje y la promoción de prácticas responsables entre nuestros clientes y colaboradores.**

Al día de hoy, la responsabilidad ambiental no solo es una obligación moral, sino una estrategia clave en el contexto de los riesgos asociados al cambio climático y las expectativas crecientes de los inversionistas. Adoptar medidas concretas para mitigar el impacto ambiental es esencial para garantizar la continuidad operativa y reforzar la confianza de nuestros grupos de interés.

Hemos dado pasos significativos para alinear nuestros objetivos financieros con estándares ambientales, siguiendo las mejores prácticas actuales dentro del sector financiero. Desde la implementación de políticas internas de ecoeficiencia hasta la promoción de financiamiento verde y la evaluación de riesgos ambientales, reforzamos nuestro compromiso con un futuro más sostenible y resiliente.

## 4.2. Responsabilidad ambiental y social

### GRI 3-3

**En Serfimex hemos identificado el cambio climático como un factor crítico que afecta nuestra cartera de clientes y proyectos.**

Entre los riesgos asociados destacan los riesgos físicos que hemos identificado, tales como el aumento de huracanes e inundaciones en zonas costeras donde operan empresas financiadas, y los riesgos de transición, relacionados con la implementación de nuevas normativas ambientales y expectativas de reducción de emisiones.

Estos riesgos tienen el potencial de afectar directamente la viabilidad de los proyectos financiados, por lo que hemos adoptado medidas de mitigación basadas en la exigencia de seguros robustos para clientes en áreas y sectores de alto riesgo, tales como el sector hotelero en zonas costeras.

Como parte de nuestra estrategia a futuro, contemplamos la intención de gestionar más riesgos relacionados con el cambio climático, mediante el cálculo y divulgación de la huella de carbono asociada a nuestras operaciones y proyectos financiados. Aunque actualmente no se cuenta con una contabilización de emisiones, ni uso de compensaciones de emisiones u otros instrumentos similares, nuestro interés radica en explorar estas oportunidades para optimizar la sostenibilidad de nuestro portafolio de productos. Este compromiso representa un paso hacia la integración de métricas ambientales en nuestro modelo de negocio y en la relación con nuestros clientes.



## 4.2.2 Ecoeficiencia del negocio

GRI 303-1, 306-4  
NIS A.15

En SerfimeX hemos implementado prácticas y procesos diseñados para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones internas. Nuestro Manual de Sostenibilidad ha sido un eje fundamental para promover la eficiencia energética, la gestión de residuos y el uso responsable de recursos.

Entre las acciones más destacadas se encuentran la reducción del uso de recursos como el papel, la implementación de señalética de ahorro de energía, y la adquisición de contenedores para la separación de residuos.



En 2024, estas iniciativas permitieron el reciclaje de 44 kg de papel, lo que contribuyó al ahorro de 1,232 litros de agua.

El Manual de Sostenibilidad nos permite regular las prácticas internas al mismo tiempo que fomenta una cultura de responsabilidad ambiental entre nuestros colaboradores. Este documento incluye lineamientos para la reducción del consumo energético, el reciclaje y la digitalización de procesos, con el objetivo de disminuir significativamente el impacto ambiental de las operaciones diarias.

Además llevamos un control interno donde cuantificamos y compartimos los resultados positivos, como el ahorro y uso eficiente de recursos, reconociendo a nuestras áreas y colaboradores con los mayores impactos.

Nuestros principales logros y la descripción de las acciones implementadas en materia ambiental se resumen en la siguiente tabla.

Indicador ambiental	Descripción	Metas
Reciclaje de papel	Primera recolección de residuos de papel para su reciclaje.	44 kg reciclados en la primera recolección.
Ahorro de agua	Ahorro de agua mediante acciones para la reducción de su uso.	1,232 litros ahorrados en 2024.
Movilidad eléctrica	Promoción del uso de automóviles eléctricos dentro de la empresa.	Promover el uso de movilidad eléctrica entre nuestros colaboradores, para la reducción de emisiones.
Separación de residuo	Implementación de botes para la separación de residuos.	Acción implementada en todas nuestras oficinas.
Reciclaje de pilas	Reciclaje de pilas con contenedor especial, recolectando 2-3 veces al año.	3 recolecciones exitosas en 2024.
Reducción de papel mediante digitalización	Modificación de procesos internos para reducir la impresión de actas y documentos.	Ahorro de recursos como papel y energía, y el reconocimiento de las áreas con mejor desempeño.
Reducción de consumo energético	Evaluación del consumo eléctrico y desarrollo de futuras estrategias de ahorro.	Implementación de acciones para incentivar la eficiencia energética.
Reforestación	Planificación de una reforestación en conjunto con una ONG en el periodo de junio a septiembre del 2025.	Participación activa de nuestros colaboradores en la reforestación.
Huella de carbono	Medición de la huella de carbono corporativa.	Considerar la medición de la huella de carbono corporativa como parte de las políticas ambientales internas para periodos futuros.

## 4.2.3. Iniciativas para la comunidad

### GRI 413-1, 413-2

Mantenemos un sólido compromiso con la responsabilidad social al implementar iniciativas que buscan generar un impacto positivo en diversas comunidades. Durante el 2024 llevamos a cabo proyectos enfocados en donaciones y apoyo a sectores vulnerables, reflejando nuestra intención de fomentar una cultura solidaria entre nuestros colaboradores y grupos de interés. A través de estas actividades buscamos contribuir al bienestar de las comunidades, así como fortalecer los valores corporativos y la cohesión interna.

Entre las actividades destacadas se encuentran:



258 piezas  
de ropa de  
invierno  
donadas.

**Para los próximos años hemos diseñado un calendario de actividades de beneficio social que incluirá nuevas campañas y colaboraciones.**

**Campaña Juntos sin Frío**, realizada con el apoyo voluntario de nuestros colaboradores. Este esfuerzo permitió la recolección de ropa de invierno, incluidas chamarras, suéteres y 15 cobijas, que fueron entregadas a personas en situación de vulnerabilidad. La participación de nuestros colaboradores fue clave para el éxito de esta iniciativa, promoviendo una cultura organizacional basada en la empatía y la acción comunitaria.

**Donación de libros a la Benemérita Universidad de Puebla**, realizada durante la segunda mitad del 2024. Buscando mejorar las oportunidades educativas en la región, se benefició directamente a estudiantes que requerían acceso a materiales de estudio. En total, se recolectaron 629 libros, de los cuales 132 fueron triturados y 497 fueron entregados a la BUAP. Documentamos esta actividad en redes sociales, donde fue ampliamente reconocida, subrayando nuestro compromiso con el desarrollo académico y cultural.

**Colaboración con la iniciativa Mundo Tapitas**. A través de esta organización que apoya a niños con cáncer mediante la recolección de taparrosas, nuestros colaboradores contribuyeron al financiamiento de tratamientos médicos y al apoyo integral a las familias beneficiarias. Este proyecto, además de su impacto social directo, promueve el reciclaje y la gestión adecuada de residuos, alineándose también con la visión ambiental de nuestra organización.

25 DE NOVIEMBRE DE 2024



**BUAP**

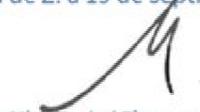
La Benemérita Universidad Autónoma de Puebla  
a través del Centro Universitario de Participación Social  
otorga el presente

## RECONOCIMIENTO

A **SERFIMEX CAPITAL**

Por su valiosa donación de enciclopedias, libros  
y revistas, en beneficio de las **Bibliotecas Comunitarias**  
del Centro Universitario de Participación Social.

*"Pensar bien, para vivir mejor"*  
H. Puebla de Z. a 19 de septiembre de 2024



Mtra. Mirta Isabel Figueroa Fernández  
Directora del CUPS

## 5. TALENTO

En Serfimes Capital nos esforzamos por brindar condiciones laborales óptimas a nuestros colaboradores, ya que ellos son la fuerza detrás de nuestras operaciones.



## 5.1. Nuestro equipo

GRI 2-7, 2-8, 202-1, 401-1

La gestión del talento juega un papel crucial en el éxito de una empresa. Al invertir en la atracción, desarrollo y retención de talento, nos aseguramos de mantener una fuerza laboral comprometida y altamente capacitada, capaz de innovar y adaptarse a los desafíos a los que nos podamos enfrentar. Esto se traduce en una mejora en la productividad, un aumento de la motivación, un desempeño superior y una mayor capacidad para alcanzar nuestros objetivos.

Por esta razón, valoramos a nuestros 102 colaboradores como el elemento más importante de nuestras operaciones. Buscamos contar con un espacio de trabajo en el que se sientan valorados, seguros y respetados, además de ofrecerles aquellas facilidades que les permitan tener un adecuado desarrollo personal y profesional.

**Nos enorgullece seguir creciendo de la mano de nuestro equipo. En 2024 incorporamos a 26 nuevos colaboradores: 16 hombres y 10 mujeres.**

### Desglose de nuestra plantilla



## 5.1.1. Bienestar de nuestros colaboradores

GRI 3-3, 401-2

**En SerfimeX Capital buscamos ser un empleador atractivo, al mismo tiempo que ofrecemos una buena experiencia en el espacio de trabajo a nuestros colaboradores.**

El bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad fundamental y un pilar estratégico para el éxito a largo plazo de nuestra compañía. Reconocemos que un equipo saludable, motivado y comprometido es esencial para alcanzar nuestros objetivos y mantener un alto nivel de desempeño. Por ello, implementamos iniciativas que promueven la salud física y emocional y el equilibrio entre la vida dentro y fuera de la oficina.

Creemos firmemente que invertir en el bienestar de nuestros colaboradores no sólo es lo correcto, sino que también genera un impacto positivo en la retención del talento. Con el tiempo, estas acciones se traducen en una mayor satisfacción, un mejor clima organizacional y nos convierten en una empresa más sólida y resiliente.

En SerfimeX Capital, todos nuestros colaboradores reciben todas las prestaciones establecidas en la ley. Adicionalmente, todos cuentan con seguro de vida, seguro de gastos médicos mayores y vales de despensa.

Con la intención de promover la convivencia sana y un entorno de trabajo armonioso, tenemos las siguientes iniciativas:

- 
**Eventos o convivencias en festividades especiales.**
- 
**Tarde de cumpleaños en el último viernes del mes.**
- 
**Actividades de team building.**
- 
**Fomento del deporte por medio de inscripción a torneos corporativos.**



## 5.1.2. Salud y seguridad en el trabajo

GRI 3-3, 403-5  
NIS B.5

En SerfimeX Capital nos tomamos muy en serio el salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores. Más allá de nuestras obligaciones legales, consideramos que un entorno laboral seguro y saludable es crucial. Por ello, implementamos medidas proactivas que promuevan una cultura de prevención y atención a posibles riesgos en el espacio de trabajo.

**Nuestro compromiso con la seguridad se materializa en la inversión en programas de capacitación y la mejora continua para minimizar los riesgos laborales. Fomentamos la participación activa de todos los colaboradores en la identificación de peligros, creando un ambiente de trabajo donde la seguridad es responsabilidad de todos. Esta filosofía nos permite no solo proteger la salud de nuestro equipo, sino también consolidar una imagen empresarial responsable.**

A partir de nuestro análisis de materialidad, hemos reconocido aquellos riesgos a la salud y la seguridad a los que nuestros colaboradores pueden estar expuestos. Con este enfoque en mente, nuestro Manual de Recursos Humanos contiene apartados sobre salud y seguridad, protección civil, primeros auxilios y planes de contingencia.

Adicionalmente, llevamos a cabo un curso anual de primeros auxilios y protección civil para sensibilizar a nuestra plantilla y fortalecer sus conocimientos sobre el tema. En 2024, 15 colaboradores asistieron a este curso.



## 5.1.3. Formación y capacitación a nuestro equipo

GRI 404-1  
NIS B.3

En Serfimes Capital concebimos la formación y capacitación como una inversión estratégica crucial para el crecimiento individual de nuestros colaboradores y el éxito sostenido de la compañía. Entendemos que el aprendizaje continuo es la clave para adaptarse a las dinámicas del mercado, impulsar la innovación y fortalecer nuestras capacidades competitivas.

Promovemos el acceso a distintos medios de capacitación, impulsamos la participación en talleres y conferencias especializadas, y fomentamos el desarrollo de habilidades blandas. Al brindar oportunidades de crecimiento a nuestros colaboradores, no sólo incrementamos su valor profesional, sino que también construimos una cultura de aprendizaje continuo.

Bajo este compromiso, realizamos anualmente una detección de necesidades de capacitación (DNC), para focalizar nuestros esfuerzos y crear propuestas que se ajusten a las necesidades y aspiraciones de cada miembro de nuestro equipo. En este sentido, ofrecemos diversas capacitaciones, tanto generales como diferenciadas para cada nivel operativo y área, con el fin de que cada puesto reciba la formación más apropiada para sus actividades.

A partir de la DNC, este año impartimos 18 cursos y capacitaciones, dentro de los cuales destacaron los siguientes:

- 1 Inducción en materia de Control Interno al personal de nuevo ingreso.
- 2 Brigada Primeros Auxilios.
- 3 Team Building para todo el personal.
- 4 Educación Financiera.
- 5 Atención y Servicio al Cliente para el área comercial y de cobranza.
- 6 Liderazgo.
- 7 Inteligencia Emocional.
- 8 Inducción a la Gestión de Riesgo del Negocio.
- 9 Curso anual de Sostenibilidad.

### Horas de formación al año por colaborador

	2022	2023	2024
	71	99	99
	60	95	85

Al apostar por la capacitación, también promovemos el crecimiento profesional al interior de la compañía para motivar a nuestros colaboradores en su carrera.

## 5.1.4. Diversidad e inclusión

### GRI 3-3

En Serfimex Capital reconocemos la importancia de la diversidad y la inclusión en el entorno laboral. Valoramos las perspectivas únicas que cada individuo aporta a nuestro equipo, y entendemos que un ambiente de trabajo inclusivo, donde se promueva la igualdad de oportunidades, es fundamental para el bienestar de nuestros colaboradores y es nuestra fortaleza como compañía.

Estamos comprometidos con fomentar una cultura donde todas las voces sean escuchadas y valoradas. La diversidad enriquece nuestra capacidad de innovación, resolución de problemas y conexión con nuestros grupos de interés. Es por ello que continuaremos explorando oportunidades para fortalecer nuestras iniciativas, con el objetivo de seguir construyendo un ambiente laboral donde todos se sientan respetados y valorados.

Actualmente, nuestra Política de Diversidad e Inclusión se apalanca del Código de Conducta y del Manual de Recursos Humanos de Serfimex, con el fin de reflejar nuestra visión de promover un entorno de trabajo con tolerancia cero a la discriminación.



# TABLAS DE INDICADORES

## Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Declaración de uso: SerfimeX Capital ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024. GRI 1 usado: GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Descripción	Respuesta directa	Página
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021			
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES 2021			
<b>1. La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>			
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-1	Detalles de la organización	3
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3
	2-3	Periodo del reporte, frecuencia y punto de contacto	3
	2-4	Reexpresiones de información	Este es nuestro primer informe de sostenibilidad, por lo que no existen reexpresiones de información.
	2-5	Verificación externa	Este informe no cuenta con una verificación externa.
<b>2. Actividades y trabajadores</b>			
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-7	Empleados	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	

# TABLAS DE INDICADORES

## Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Estándar GRI	Descripción	Respuesta directa	Página
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021			
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES 2021			
<b>3. Gobernanza</b>			
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	
	2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	25
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	22
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	26
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	26
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	26
	2-15	Conflictos de interés	22
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	26
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26

# TABLAS DE INDICADORES

## Índice de contenidos Global Reporting Initiative (GRI)

Estándar GRI	Descripción	Respuesta directa	Página
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021			
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES 2021			
<b>4. Estrategia, políticas y prácticas</b>			
GRI 2 Contenidos generales 2021	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4,10
	2-23	Compromisos y políticas	29
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	29
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	17
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	30
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	32
	2-28	Afiliación a asociaciones	27,28
<b>GRI 3 TEMAS MATERIALES</b>			
GRI 3 Temas materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	
	3-2	Lista de temas materiales	
	3-3	Gestión de los temas materiales	17,26,24,35,37,38,42,47,48,56,58

# ESTÁNDARES TEMÁTICOS

GRI 200 ESTÁNDARES ECONÓMICOS				
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		46
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local		54
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción		31
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		31
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		31
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1	GRI 207 Fiscalidad 2019		32
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		32
GRI 300 ESTÁNDARES AMBIENTALES				
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido		49
GRI 306 Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación		49

# ESTÁNDARES TEMÁTICOS

GRI 400 ESTÁNDARES SOCIALES				
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Contratación de nuevos empleados y rotación de personal		54
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		55
GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		56
GRI 404 Formación y educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado		57
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo		51
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos-reales o potenciales- en las comunidades locales		51
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		39
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		40
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		39
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		35

## Índice de contenidos de Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

### Financiación al consumo

Código SASB	Métrica	Respuesta directa	Página
FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios		35
FN-CF-220a.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente		35
FN-CF-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que son violaciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados		35
FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos		35
FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos	<p>Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos. Porcentaje de la plantilla de empleados que pertenece al área comercial y cuya remuneración es variable en función de los créditos colocados:</p> <p>2022 - 18.31%</p> <p>2023 - 26.58%</p> <p>2024 - 20.51%</p>	
FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas de clientes presentadas, (2) porcentaje con compensación monetaria o no monetaria		39
FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos		29

## Índice de contenidos de las Normas Internacionales de Sostenibilidad (NIS)

ÁREA	Tema	Código	IBSO	ODS	Página
A. AMBIENTE	A.6. Inversión sostenible	A.6	Inversión sostenible	Objetivo: 17	46
A. AMBIENTE	Gestión de residuos	A.15	Residuos reaprovechados	Objetivo: 12 Meta: 12.5.1	49
B. SOCIAL. Capital humano	Inversión en capital humano	B.3	Horas de capacitación	Objetivo: 4 Meta: 4.3	57
B. SOCIAL. Capital humano	Salud y seguridad en el trabajo	B.5	Gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Objetivos: 3 y 8 Meta: 3.8 y 8.8	56
C. GOBERNANZA	Gobierno corporativo	C.1	Consejo de administración	Objetivo: 16 Meta 16.6	22
C. GOBERNANZA	Gobierno corporativo	C.2	Mujeres en el consejo de administración	Objetivo: 5 Meta: 5.5.2	21
C. GOBERNANZA	Gobierno corporativo	C.3	Órgano de vigilancia independiente	Objetivo: 16 Meta 16.6	21
C. GOBERNANZA	Gestión empresarial sostenible	C.4	Política de administración de riesgos	Objetivo: 12 Meta: 12.6	40
C. GOBERNANZA	Gestión empresarial sostenible	C.5	Estrategia de sostenibilidad	Objetivo: 12 Meta: 12.6	10
C. GOBERNANZA	Conducta empresarial responsable	C.6	Código de integridad y ética	Objetivo: 16 Meta 16.5 y 16.6	29
C. GOBERNANZA	Conducta empresarial responsable	C.7	Seguridad de la información	Objetivo: 16 Meta 16.3	35
C. GOBERNANZA	Conducta empresarial responsable	C.8	Protección y privacidad de datos de terceros	Objetivo: 16 Meta 16.3	35