



Reporte Anual y Sustentable 2012

CRÉDITO REAL S.A.B de C.V., SOFOM E.N.R.



Financiamiento
Automotriz

CR | CREDITO REAL

INDICE

PARTE 1 03

Introducción

- I. Carta del Director General
- II. Glosario de Términos
- III. Perfil de la Empresa
- IV. Introducción Líneas de Negocio
- V. Resumen Financiero

PARTE 2 10

Crédito Real

- I. Operatividad Crédito Real
- II. Sector
- III. Modelo de Negocio
- IV. Sustentabilidad
- V. Grupos de Interés
- VI. Gobierno Corporativo y Ética

PARTE 3 23

Situación Financiera

- I. Estado de Resultados
- II. Razones Financieras
- III. Balance General

ANEXO 1

I. Estados Financieros Auditados 27

I. CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

En 2012 alcanzamos un punto histórico, después de 20 años de operaciones lanzamos con éxito nuestra oferta pública inicial ("OPI") en la Bolsa Mexicana de Valores. Levantamos Ps. 1,617.9 millones entre inversionistas nacionales e internacionales. Los recursos, junto con nuestra estrategia actual de fondeo, nos permitirán financiar el crecimiento sustentable de nuestro negocio y seguir sirviendo al segmento de la población tradicionalmente desatendido por el sistema bancario tradicional, al mismo tiempo que generamos valor a nuestros accionistas.

Continuando con la misma estrategia de integración vertical en el Negocio de Créditos vía Nomina, durante el año alcanzamos un acuerdo para adquirir una participación minoritaria en Crédito Maestro, uno de los principales jugadores clave en términos de préstamos a trabajadores sindicalizados de gobierno en México a través de nóminas. Esta adquisición, además de las oportunidades que surgieron de Kondinero y Credifiel, fortalece aún más nuestro liderazgo en el segmento de créditos vía nómina.

Al día de hoy, Crédito Real tiene más de 469 mil clientes, de los cuales el 78% forman parte de nuestro negocio de créditos vía nómina, 19% de la cartera de bienes duraderos, y el restante 3% de nuestro negocio de créditos grupales. Actualmente operamos en todos los estados de la República Mexicana, a través de más de 3,000 promotores y 300 sucursales.

Crédito Real registró un crecimiento de 22.1% en su cartera y mantuvo sólido su perfil crediticio, logrando reducir el índice de la cartera vencida al cierre del año a 1.6%. Tener una cartera de crédito bien diversificada en términos de geográficos y de oferta de productos, ha contribuido a reducir riesgos y diversificar la exposición a un sector particular de la economía.

Hoy estamos preparados para cubrir la demanda creciente de préstamos, tanto de nuevos clientes como de clientes existentes que están buscando productos de alta calidad lo cual nos permite mantener estándares crediticios que contribuyen a nuestra diversificación de la cartera y también garantizan márgenes altos con bajo riesgos.

De cara al futuro, en el 2013 esperamos seguir nuestro sólido ritmo de crecimiento. Seguimos comprometidos con nuestro modelo probado de negocio y con proporcionar valor a nuestros accionistas mediante un crecimiento sostenido.

Estamos optimistas de cara al 2013, creemos que el clima de negocios es positivo, y que aunado a nuestro compromiso y a nuestro modelo de negocio, podremos seguir creciendo de una manera sólida y sustentable, poniendo cuidado del medio ambiente y las comunidades con las que trabajamos. Agradezco la dedicación de nuestro equipo, la confianza de los accionistas y la lealtad de nuestros clientes. Esperamos tener otro año de éxitos.

Ángel Romano Berrondo
Director General

II. GLOSARIO DE TERMINOS

TÉRMINO	DEFINICIÓN
BMV	Bolsa Mexicana de Valores es la institución financiera en donde se subastan instrumentos financieros.
Crediequipos	Créditos enfocados a clientas para hacer crecer su negocio.
Credifiel	Empresa proveedora de préstamos con descuento vía nómina.
Crédito de bienes duraderos	Créditos a través de tiendas otorgados a sus clientes.
Créditos con pago vía nómina	Enfocado a dar crédito a empleados de empresas públicas y privadas.
Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres	Centro independiente de investigación y desarrollo de políticas con sede en el Banco Mundial, cuyo objetivo consiste en mejorar el nivel de acceso a los servicios financieros de la gente pobre alrededor del mundo.
Grupo Empresarial Maestro	Grupo Empresarial Maestro S.A. de C.V., empresa mexicana cuyo principal objetivo es la originación de créditos personales con pago vía nómina.
Grupos de interés	Todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas.
INFONAVIT	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores es una institución mexicana tripartita donde participa el sector obrero, el sector empresarial y el gobierno, dedicada a otorgar crédito para la obtención de vivienda a los trabajadores y brindar rendimientos al ahorro que está en el Fondo Nacional de Vivienda para las pensiones de retiro.
IPC	Índice de Precios y Cotizaciones, es aquel que mide el desempeño del mercado a partir de una muestra significativa de las acciones más significativas.
ISR	Impuesto Sobre la Renta es el impuesto que grava los ingresos.
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
Kondinero	Empresa proveedora de préstamos con descuento vía nómina, sin buro de crédito, con tasa y pagos fijos para empleados sindicalizados que buscan asesoría y ayuda financiera.
PIB	Producto Interno Bruto es el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos por una economía en un período determinado.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
SOFOM	Las Sociedades Financiera de Objeto Múltiple son entidades financieras que, a través de la obtención de recursos mediante el fondeo en instituciones financieras y/o emisiones públicas de deuda, otorgan crédito al público de diversos sectores y realizan operaciones de arrendamiento financiero y factoraje financiero.
SPAR	Sistema de nómina que emite recibos electrónicos al total de empleados.

III. PERFIL DE LA EMPRESA

Crédito Real es una de las empresas financieras líderes en México, enfocada al otorgamiento de crédito al consumo, mediante una plataforma diversificada de negocio mediante créditos personales y grupales en México:

1. **Créditos personales con pago vía nómina o créditos de nómina,**
2. **Créditos grupales,**
3. **Créditos para financiar la compra de bienes duraderos.**

Ofrecemos productos a los segmentos económicos C y D de la población, los cuales históricamente han estado poco atendidos por el sector financiero tradicional.

Las acciones de Crédito Real cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) con las siglas "CREAL*" desde el mes de octubre del 2012.



MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

Trabajo en equipo: Implica unir talentos y esfuerzos para el logro de objetivos comunes. Requiere cultura y ambiente de diálogo y respeto donde la crítica y autocrítica, sean un proceso permanente que facilite el crecimiento personal y de Crédito Real.

Responsabilidad: Debemos hacer cada uno lo que nos corresponde, enfocándonos siempre en satisfacer a nuestros clientes.

Integridad y Honestidad: Son la columna vertebral de Crédito Real, esperamos que todos nuestros empleados se manejen con los más altos niveles de integridad, sembrando la confianza en todos los que nos rodean. Actuando en base a la verdad, buscando trabajar en un ambiente de sinceridad y apertura; decir lo que pensamos.

Humildad: Aprender de nuestros aciertos y errores. Reconocer nuestras debilidades y las fortalezas de los demás.

Congruencia: Vivir cada uno de los valores, misión y visión de la empresa.

Respeto: Trato digno, trata a los demás como te gustaría ser tratado.

Lealtad: Defender lo que creemos, implica un compromiso hacia nuestra empresa, hacia nuestros ideales. Siempre con un sentido ético.

OBJETIVO ORGANIZACIONAL

Procurar la generación de valor para sus accionistas, mediante productos de crédito que proporcionan a sus clientes acceso a recursos que no podrían obtener de otras fuentes ya que estas carecen de historiales crediticios o tienen historiales muy limitados.

IV. INTRODUCCION LINEAS DE NEGOCIO

La compañía ofrece sus productos de crédito en toda la Republica Mexicana enfocado en un modelo más suburbano. Al término del año contábamos con una cobertura en la totalidad de los estados, siendo los créditos con pago vía nómina nuestro negocio más relevante en términos de tamaño de cartera, seguido por créditos para bienes duraderos y finalmente el de créditos grupales.

Características de nuestros productos:

Líneas de Negocio			
PRODUCTO	CRÉDITOS CON PAGO VÍA NÓMINA	CRÉDITOS GRUPALES	CRÉDITOS PARA BIENES DURADEROS
Descripción	Créditos personales que se liquidan mediante cargos a las nóminas de los trabajadores sindicalizados del sector público.	Créditos grupales para financiar las necesidades de capital de trabajo de microempresas.	Créditos de corto plazo para financiar la compra de bienes duraderos en almacenes selectos.
Monto principal promedio	\$17,846.9	\$2,275	\$ 11,277.2
Periodicidad de amortizaciones	Quincenal	Semanal	Mensual
Plazo promedio	34 meses	3.5 meses	12 meses
Porcentaje de la cartera de crédito	85%	3%	12%
Número de clientes	320,745	74,032	74,465
Orientación de mercado	C+, CM, C, D+	C-, D, E	B, C+, CM, C, D

COBERTURAS Y OFICINAS

a. Créditos para Bienes Duraderos

La compañía otorga créditos para financiar la compra de productos de línea blanca tales como aparatos electrodomésticos, de cocina, electrónicos, muebles y pisos. Estos créditos se otorgan a través de cadenas de establecimientos comerciales y especializados con los que la compañía mantiene programas de financiamiento. En la mayoría de los casos, los créditos se originan conforme a la marca de la tienda respectiva. La compañía tiene convenios con 43 cadenas de establecimientos especializados que operan en más de 1,144 puntos de venta en 124 ciudades del país.

b. Créditos Grupales

Son préstamos personales a corto plazo de 12 o 16 semanas otorgados a micro empresarios, mujeres principalmente quienes forman pequeños grupos de acreditados integrados de 12 de 25 personas físicas. Los acreditados utilizan los recursos derivados de sus créditos exclusivamente para financiar sus pequeñas empresas o negocios. La compañía ofrece créditos grupales a través de una red integrada por 87 sucursales que operan bajo la marca CrediEquipos con aproximadamente 354 promotores de tiempo completo alcanzando un total de 74,032 clientes.

Campeche	Jalisco	Querétaro	Veracruz
Coahuila	Michoacán	Quintana Roo	Yucatán
Colima	Morelos	San Luis Potosí	Zacatecas
Estado de México	Nayarit	Sinaloa	
Guanajuato	Nuevo León	Tabasco	



a. Crédito pago vía nomina

Los créditos con pago vía nomina de la Compañía se otorgan a los trabajadores sindicalizados, personas jubiladas o pensionadas de dependencias y entidades gubernamentales federales o estatales. Estos créditos son originados por Distribuidores a quienes la compañía compra cartera de crédito vía factoraje financiero. Estos créditos se pagan mediante amortizaciones quincenales efectuadas por las dependencias y entidades gubernamentales a los que pertenecen los acreditados, por instrucciones que son dadas previamente por los acreditados. A través de dichas instrucciones, un trabajador autoriza a su dependencia o entidad gubernamental a pagar y entregar, por su cuenta, a la Compañía el importe fijo de las parcialidades de su crédito (incluyendo intereses) durante la vigencia del mismo, con lo cual el riesgo de incumplimiento disminuye sustancialmente. Las relaciones que han establecido los Distribuidores se han formalizado mediante la celebración de convenios de colaboración, los cuales permiten a los Distribuidores ofrecer créditos con pago vía nómina a los trabajadores agremiados a esos sindicatos.

Conforme a dichos convenios de colaboración, se establecen compromisos y obligaciones de los Distribuidores y sindicatos, que permiten a los Distribuidores hacer las gestiones necesarias para promocionar y ofrecer a los trabajadores agremiados, directamente en los centros de trabajo, créditos con pago vía nómina para adquisición de artículos para el hogar y otros productos.

En 2012 la compañía alcanzó un acuerdo para adquirir una participación minoritaria en Crédito Maestro, uno de los principales jugadores clave en términos de préstamos a trabajadores sindicalizados de gobierno en México a través de nóminas. Esta adquisición, además de las oportunidades que surgieron de Kondinero y Credifiel, fortalece aún más nuestro liderazgo en el segmento de créditos vía nómina. Crédito real tiene una red de más de 200 sucursales a nivel nacional y una fuerza de ventas de más de 3,000 promotores con 44 Distribuidores a lo largo de la República.

V. RESUMEN FINANCIERO

Importes en millones de pesos				
	2010	2011	2012	Var 2012 2011
Estado de Resultados				
Ingreso por Interés	\$1,211.4	\$1,912.3	\$2,090.4	9.3%
Gastos por Interés	\$384.1	\$612.8	\$654.8	-6.9%
Margen Financiero	\$827.3	\$1,299.5	\$1,435.6	10.5%
Estimaciones Riesgo Crediticio	\$226.8	\$309.0	\$272.8	11.7%
Comisiones y Tarifas Pagadas	\$91.4	\$61.3	\$69.5	-13.3%
Otros Ingresos	\$19.9	\$18.1	\$20.6	13.8%
Gastos de Administración	\$313.5	\$465.6	\$480.5	-3.2%
Resultado antes de Impuestos	\$215.5	\$481.7	\$633.4	31.5%
Impuestos a la Utilidad	\$3.7	\$102.5	\$144.4	-40.9%
Participación en Asociadas	\$0.0	\$36.3	\$125.1	244.5%
Resultado	\$211.9	\$415.5	\$614.1	47.8%
Balance				
Efectivo e Inversiones	\$475.8	\$317.9	\$432.0	35.9%
Cartera Vigente	\$3,609.8	\$5,403.1	\$6,625.6	22.6%
Cartera Vencida	\$126.0	\$109.0	\$106.9	-2.0%
Estimaciones Riesgo Crediticio	\$126.0	\$130.5	\$141.3	8.2%
Total Activos	\$5,176.9	\$8,352.7	\$10,965.3	31.3%
Pasivos Bursátiles y Bancarios	\$4,024.0	\$6,636.0	\$6,847.3	3.2%
Otros Pasivos	\$127.7	\$256.3	\$521.5	103.5%
Capital Contable	\$1,025.2	\$1,460.4	\$3,596.4	146.3%
Razones Financieras				
ROA	4.7%	6.1%	6.4%	0.2%
ROE	23.1%	33.4%	24.3%	-9.1%
Cartera Vencida / Total Cartera	3.4%	2.0%	1.6%	-0.4%
Eficiencia	42.6%	37.6%	35.2%	-6.5%

PARTE 2

I. OPERATIVIDAD CRÉDITO REAL

DESEMPEÑO OPERATIVO

Durante 2012, nuestra compañía se posiciono como una empresa de alto crecimiento, manteniendo niveles de rentabilidad y eficiencia de 34.2 y 35.2 respectivamente, por lo que seguimos con paso firme expandiendo nuestros servicios dentro de un mercado con amplias posibilidades de crecimiento. Nuestro crecimiento se ha basado en el capital humano y la infraestructura en sistemas, los cuales han hecho posible la creación de productos y servicios, que responden a las necesidades de nuestros clientes de una manera sencilla y rápida.

Somos una empresa pública que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores, con 20 años de experiencia en el sector financiero, tiempo durante el cual hemos desarrollado 3 líneas de negocio, las cuales atienden a tres diferentes mercados.

Cifras en millones de pesos					
Cartera de Crédito	2012		2011		Variación % 11/12
	Monto	%	Monto	Participación	
Nomina	5,724	85%	4,520	82.00%	3%
Grupal	158	3.3%	220.5	4.00%	0.7%
Bienes Duraderos	724	12%	771.7	14.00%	-2%
Total de cartera	6,732	100%	5,512.20	100.00%	

Cifras en millones de pesos					
Ingresos por interés	2012		2011		Variación % 12/11
	Monto	Participación	Monto	Participación	
Nomina	1,621	78%	1,434.2	75.00%	3%
Grupal	255	12 %	267.7	14.00%	-2%
Bienes Duraderos	213	10%	210.4	11.00%	1%
Total de ingresos	2,090	100%	1,912.30	100.00%	

Cifras en millones de pesos					
Clientes	2012		2011		Variación % 12/11
	Numero	Participación	Numero	Participación	
Nomina	320,745	68%	285,485	61.00%	7%
Grupal	74,032	15.77 %	112,322	24.00%	-8.23%
Bienes Duraderos	74,465	15.86%	70,201	15.00%	0.86%
Total de clientes	469,242	100%	468,008	100.00%	

II. SECTOR

De acuerdo con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), aproximadamente el 75% de la población total de México no tiene acceso al sector bancario. Dicho segmento corresponde principalmente a la población de escasos o medianos recursos y representa un enorme potencial de crecimiento para las instituciones financieras con la experiencia, sistemas y recursos humanos y materiales para atenderlos, como es el caso de Crédito Real

CRÉDITO AL CONSUMO

En los últimos años, el crecimiento del segmento de los créditos al consumo han estado impulsado por instituciones financieras no bancarias como Crédito Real, así como por bancos de pequeño y mediano tamaño que se concentran en los créditos al consumo, alguno de ellos ligados a sus propias cadenas comerciales.

El segmento de créditos de bienes duraderos en México se caracteriza por alto nivel de competencia. Los principales participantes en este segmento son las cadenas de comercio especializado que cuentan con sus propios programas de financiamiento, las instituciones financieras no bancarias tales como Crédito Real y los bancos tradicionales. La penetración en este mercado es relativamente bajo en comparación a otros países de Latinoamérica, por lo que se considera que la demanda de este tipo de crédito seguirá creciendo en el futuro a medida que el crecimiento del PIB permita que la población nacional tenga un nivel mayor de ingresos y una expansión de la clase media con acceso a los bienes duraderos.



CRÉDITO CON PAGO VÍA NÓMINA

El segmento de créditos con pago vía nómina se encuentra fragmentado y la mayoría de los participantes son competidores regionales y solo algunos ofrecen créditos a nivel nacional y tienen acceso a los mercados bursátiles. De acuerdo con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el número de empleados gubernamentales del gobierno mexicano, incluyendo los empleados y pensionados del gobierno federal, estatal y municipal, asciende a aproximadamente a 7 millones de personas. El nivel de penetración potencial actual de estos créditos en México es inferior al 34% aproximadamente, mientras que en otros países como Brasil, alcanza el 50%, lo que presenta una gran oportunidad de crecimiento.

CRÉDITO GRUPAL

El segmento de créditos grupales tiene un mercado potencial estimado por Crédito Real de 20 millones de habitantes, de los cuales solo 5 millones están atendidos, por lo que el 75% restante o 15 millones de personas representan clientes potenciales. En un estudio realizado por el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres¹, se determinó que los créditos otorgados por las empresas de Microfinanciamiento en México, representa tan solo el 0.2% del PIB del país, es decir, mucho menos que el 5.0%, 4.0%, 2.4% y 0.4% reportados por Bolivia, Nicaragua Perú y Panamá, respectivamente.



III. MODELO DE NEGOCIO

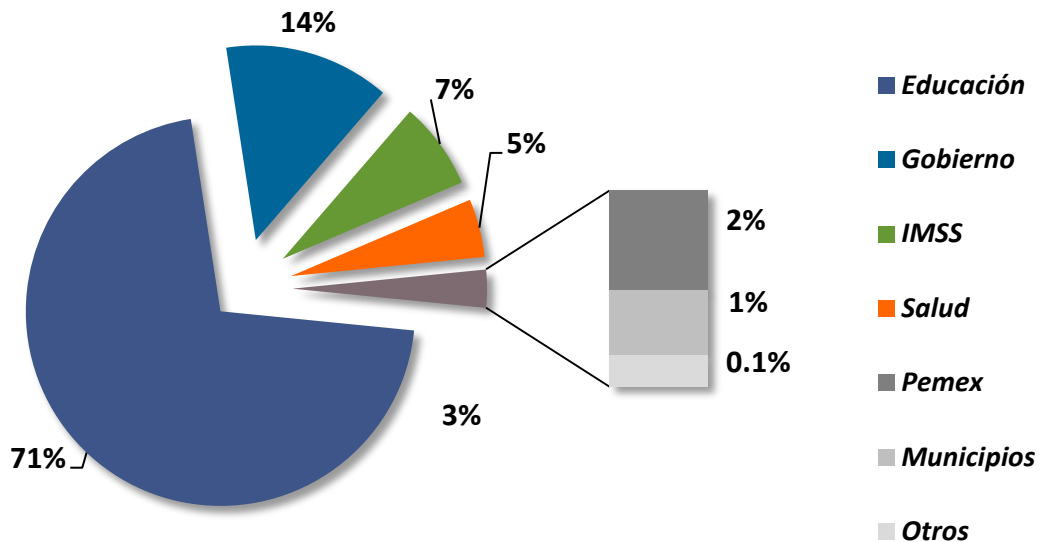
A. POR LINEA DE NEGOCIO

Crédito con pago vía nómina

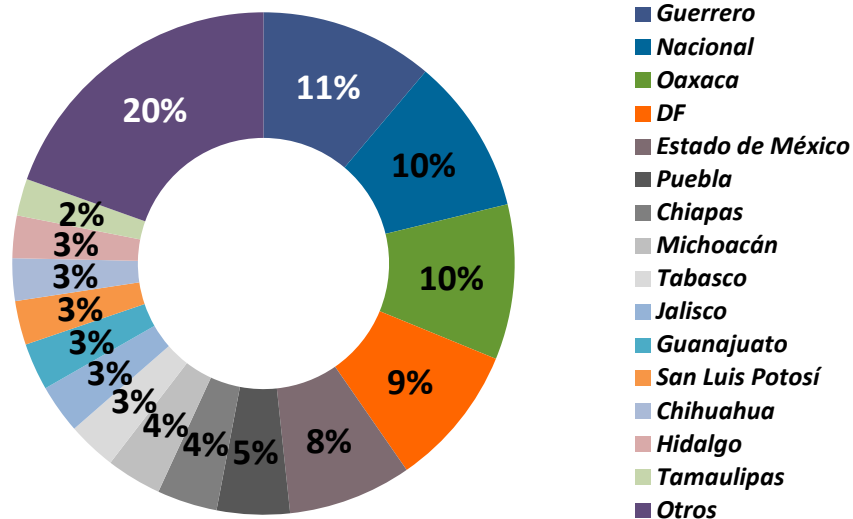
El crédito con pago vía nómina, constituye la principal parte de nuestra cartera de crédito, alcanzando un 85% al finalizar 2012 y está dirigido a los trabajadores sindicalizados de dependencias gubernamentales y en ocasiones se ofrecen a personas jubiladas o pensionadas del sector público. Este crédito consiste en convenir con distribuidores la promoción de nuestro producto de crédito, quienes a su vez lo promueven a empleados de empresas e instituciones, y son cobrados vía nómina. Este producto no es promocionado con la imagen de Crédito Real, pero si operado por la empresa.

Con la adquisición en el año 2011 de una participación minoritaria en las empresas de Kondinero y Credifiel, reforzamos nuestro objetivo de posicionarnos como la empresa líder en créditos por nómina, contribuyendo al desarrollo del sistema financiero al otorgar créditos a empleados que desean potencializar su bienestar. Siguiendo con la estrategia de consolidar su posición en el mercado de créditos con pago vía nómina, en octubre de 2012, Crédito Real celebró un contrato de suscripción con todos los accionistas de Grupo Empresarial Maestro empresa líder en la promoción de este tipo de créditos, con la finalidad de adquirir inicialmente una participación minoritaria en el capital social de esa empresa.

CARTERA POR SECTOR MXN \$ 5,724.3



CARTERA POR ESTADO MXN \$ 5,724.3



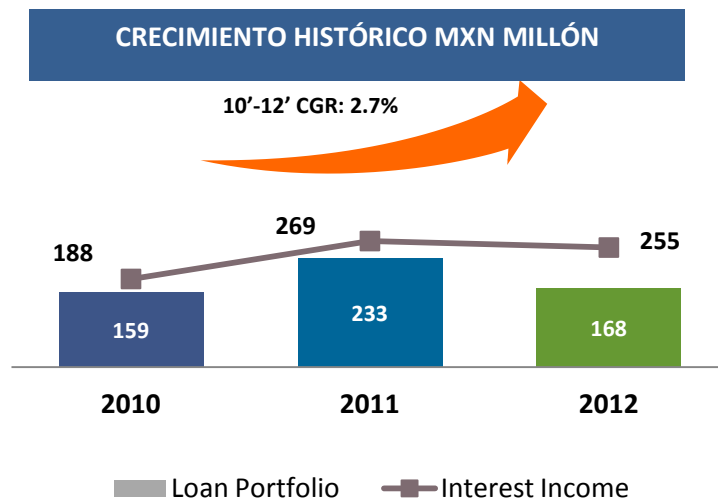
Crediequipos

En marzo de 2007 implementamos un programa de créditos grupales bajo el esquema de obligados solidarios cruzados, con la marca comercial “CrediEquipos”, siendo hoy una de las principales 10 empresas de créditos grupales en México de acuerdo a ProDesarrollo.

Crediequipos está orientado a mujeres emprendedoras o microempresarias, las cuales requieren de capital de trabajo para mantener y hacer crecer su negocio y se ubican en los segmentos económicos C y D, las cuales por sus características han sido tradicionalmente poco atendidas por el sistema financiero tradicional.

Nuestros créditos buscan apoyar el crecimiento y desarrollo de los negocios de nuestra clientas, las cuales se agrupan en conjuntos formados por ellas mismas, lo que asegura un mejor análisis de crédito solidario e incentiva su buena administración.

Nuestra fuerza promocional se enfoca en la formación de grupos de crédito, los cuales se constituyen en promedio por entre 12 a 25 mujeres. Este mercado representa un gran potencial de crecimiento, dado que alrededor de 20 millones de mexicanos requieren financiamiento, sin embargo el nivel de competencia se ha incrementado de manera importante.



PLATAFORMA DE DISTRIBUCIÓN



Red propia de sucursales bajo la marca

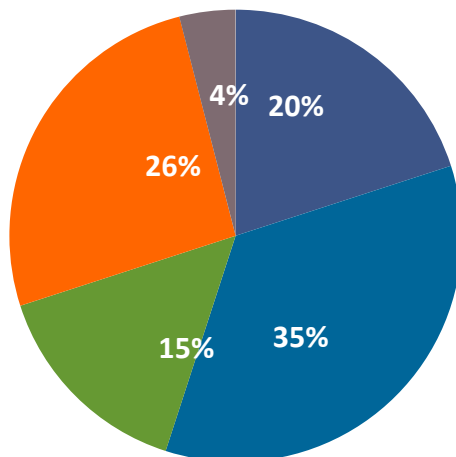
CRDIEQUIPOS[®]

Un producto de Crédito Real

- **87 Sucursales**
- **354 Promotores**
- **79 Ciudades**
- **22 Estados**

El 2012 fue un año de consolidación de nuestra estrategia en este mercado, después del fuerte crecimiento observado en el 2011, por lo nos enfocamos a la estructuración de procesos, capital humano, e infraestructura, con el fin de apuntalar de mejor manera nuestras bases de crecimiento.

Las actividades económicas financiadas a través de CrediEquipos son muy diversas, así como los lugares donde se otorga el crédito, y el monto de crédito promedio que ronda los \$2,275 lo que se traduce en un menor riesgo.



- **Venta de alimentos**
- **Comprar / venta de calzado**
- **Comprar / venta de ropa**
- **Elaboración y venta de productos**
- **Comprar / venta de abarrotes**

Crédito de bienes duraderos

Mediante el crédito de bienes duraderos, otorgamos y operamos el servicio de crédito en diversas tiendas de muebles, electrónicos y línea blanca entre otras, brindando un servicio integral, de gran calidad y muy conveniente a nuestra cadena de valor ya que además de brindarle el servicio de otorgamiento de crédito a sus clientes, incrementamos sus ventas mediante publicidad y promoción, reduciendo sus costos y riesgos, al delegar en nuestra experiencia crediticia y comercial sus operaciones en esta área, impulsando de manera importante su rentabilidad. De esta forma nos encargamos de:

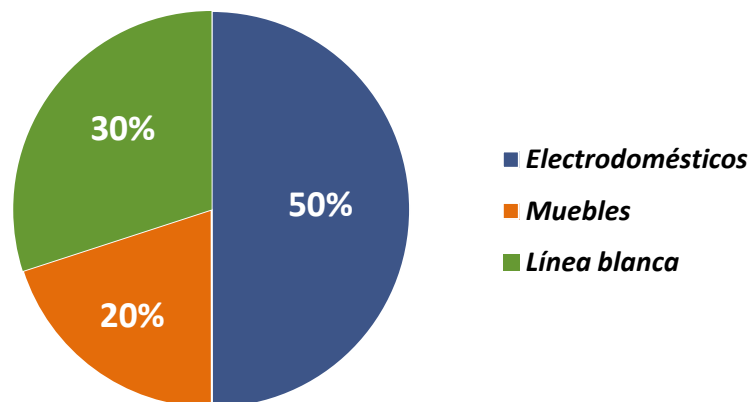


Nuestro apoyo comercial es muy relevante, al desarrollar diversas estrategias de promoción para nuestros socios comerciales, las cuales parten desde el diseño hasta la capacitación y su implementación, cuidando en todo momento la imagen de nuestros socios comerciales. Otro factor determinante en el buen desempeño de esta división, es la agilidad en el análisis crediticio, su calidad, la rápida aceptación y asignación del crédito a nuestro cliente final.

El crédito de bienes de consumo se ve favorecido con la estabilidad económica, en especial en el nivel de empleo, la inflación y las tasas de interés.

La cartera de crédito de bienes duraderos se incrementó en 10.4% con respecto al año 2011, como resultado de agresivas campañas de promoción, mayores eficiencia en procesos y a condiciones económicas favorables.

Entre los principales bienes financiados se encuentran:



IV. SUSTENTABILIDAD

En Crédito Real, entendemos a la sustentabilidad como la forma responsable de operar el negocio con el fin de permanecer en el tiempo, generando valor a nuestros grupos de interés, así como a la comunidad y cuidando en todo momento nuestro impacto ambiental.

Con el fin de facilitar la comprensión, comunicación, así como el normar todas las acciones en este ámbito, nos dimos a la tarea de generar un modelo de sustentabilidad el cual está alineado tanto a estrategia como al modelo general de negocio:

MODELO DE SUSTENTABILIDAD



V. GRUPOS DE INTERES

En Crédito Real sabemos que del cumplimiento de expectativas y requerimientos de nuestros grupos de interés depende en buena medida nuestro futuro, por ello mantenemos una constante comunicación, buena relación, mutuo entendimiento y un enfoque de corresponsabilidad en nuestra relación con nuestros diversos grupos de interés. Para ello contamos con diversos canales de comunicación, con el fin de mantener y mejorar las relaciones y percepción de Crédito Real, con todos sus grupos de interés. Esto contribuye además a una mejora en imagen, para poder seguir creciendo y solidificando el negocio.

La comunicación con los distintos grupos se realiza de manera constante, mediante la entrega de informes de resultados, la realización de encuestas de clima laboral y la participación en eventos y conferencias.

De igual forma, buscamos trabajar con proveedores locales que compartan nuestros valores ya que con ello promovemos el desarrollo y crecimiento local. Esto forma parte de nuestros procedimientos de proveeduría, a la cual se agregan los estándares de calidad y precio, como otros aspectos a considerar.

	Grupo de interés	Forma de comunicación	Frecuencia de contacto	Expectativas	Acciones realizadas
1	Clientes	Reuniones periódicas Encuestas de satisfacción	Diario	Mantenimiento Seguridad Infraestructura	Nuevos productos Eficiencia en el servicio
2	Accionistas	Conferencias telefónicas Reuniones periódicas Internet Encuentros	Diario	Información oportuna y veraz Crecimiento Rentabilidad	Plan estratégico de crecimiento Nuevos productos y servicios Planes de eficiencia y productividad
3	Colaboradores y sus familias	Comunicación constante	Diario	Capacitación Programas y beneficios para colaboradores y sus familias Sistemas de reconocimiento	Convivencias Capacitación
4	Proveedores	Contacto permanente	Diario	Desarrollo de la cadena de valor	Proveduría local
6	Sociedad	Reuniones	Diario	Apoyo comunitario Medio ambiente Información de actividades	Apoyo al deporte y la actividad física
7	Gobierno	Reuniones	Mensual	Cumplimiento de leyes y regulaciones Inversión local y generación de empleos Participación activa en temas clave de la industria	Inversión constante Cumplimiento de leyes y reglamentos
8	Medio ambiente	Comunicación constante	Diario	Asegurar las mejores condiciones laborales	

a. Medio Ambiente

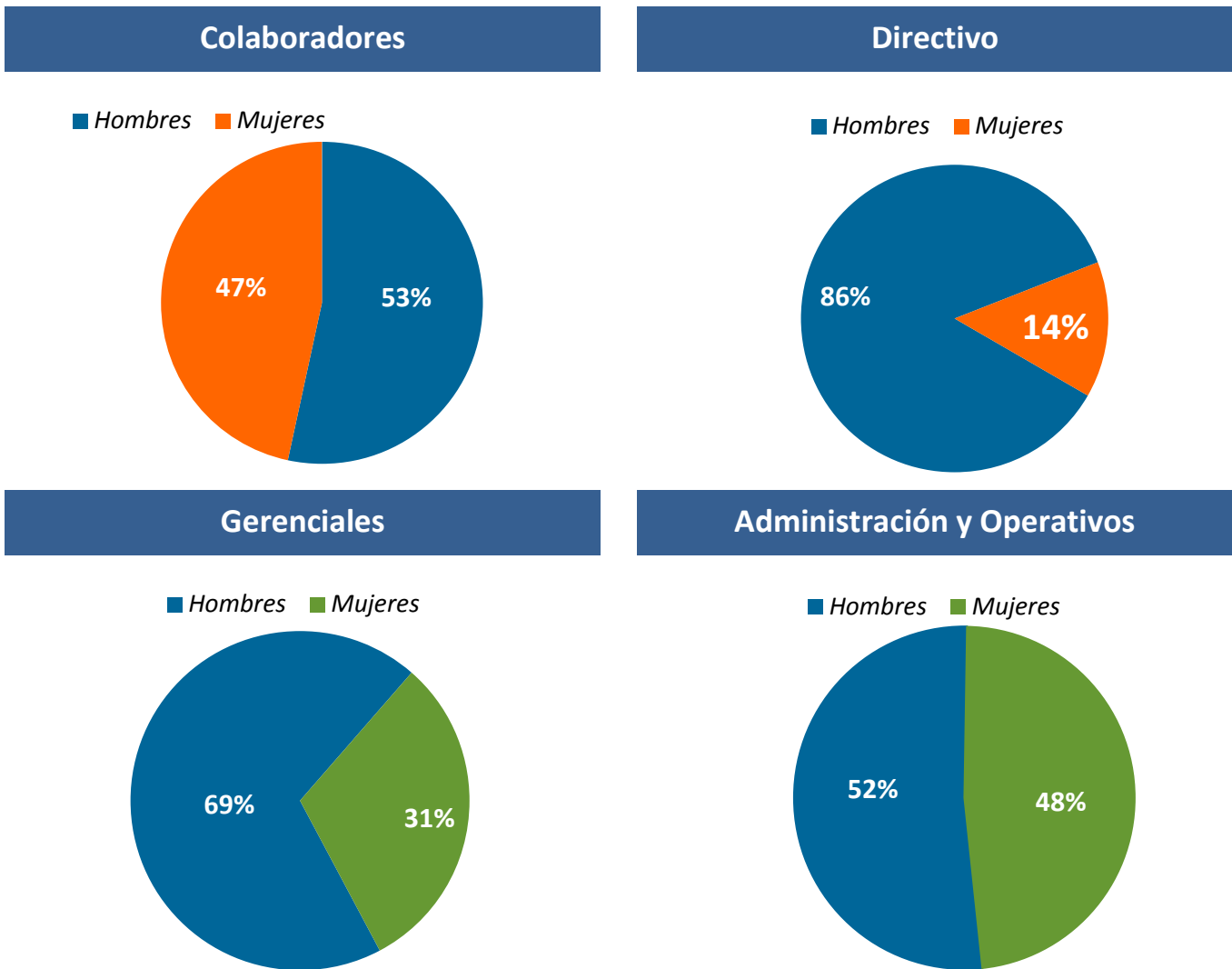
Somos una empresa de bajo impacto ambiental, sin embargo estamos plenamente conscientes de nuestra responsabilidad para con el medio ambiente, por ello hemos implementado un programa bajo el nombre “Toma Conciencia” mediante la cual se han realizado las siguientes acciones:

- El proceso de recaudación de información para la solicitud de crédito se volvió electrónico, con lo cual se dejaron de utilizar 5 hojas de papel por solicitud, consiguiendo un ahorro de 100,000 hojas.
- Se promueve el apagado de luces en oficinas cuando no se están utilizando
- Se implementó el sistema de nómina SPAR, que envía los recibos de nómina de manera electrónica a todos los empleados en las sucursales y el corporativo.

Estas acciones son muestra de nuestro interés por generar una cultura de cuidado del medio ambiente, la cual reforzaremos a futuro con nuevas acciones, que haremos extensivas a otros de nuestros grupos de interés.

b. Recursos Humanos

Nuestra plantilla alcanzo los 1,045 colaboradores de los cuales 558 son hombres, equivalente al 53.4% y 487 mujeres equivalente al 46.6% al término de 2012.



El 82.0% de nuestro personal tiene contrato de planta.

Número de colaboradores por nivel laboral

Tipo Puesto	Cantidad	Hombres	Mujeres	% Hombres	% Mujeres
Directivos	14	12	2	85.70%	14.30%
Gerenciales	65	45	20	69.20%	30.80%
Administrativos y Operativos	966	501	465	51.90%	48.10%
Total	1,045	558	487	53.40%	46.60%

Nuestro más relevante capital es el humano, ya que es este es el que está en permanente contacto con nuestros clientes y accionistas, lo que constituye nuestra generación de valor más relevante y aspecto fundamental de la sustentabilidad del negocio.

Entre los beneficios y prestaciones con los que contamos, se encuentran:

- Vale de despensa
- Fondo de ahorro

SPAR, el sistema de nómina de Crédito Real, emite recibos electrónicos al total de empleados en las 95 sucursales. De igual forma, permite que los empleados puedan acceder a los Servicios de Autogestión, por medio de los kioscos de computadoras y consultar información de INFONAVIT, Indicadores de desempeño, etc.

El comité de salud y seguridad regula los programas referentes a la salud y seguridad del personal, los empleados tienen una representación en este comité, en el cual participa personal directivo.

c. Capacitación

El contar con personal capaz y eficiente, solo se logra con una constante y enfocada capacitación, por ello a nuestros colaboradores se les brinda una capacitación en áreas específicas como liderazgo, supervisión efectiva, informática, etc. Para ello invertimos más de \$1.78 millones en 2012, donde se impartieron más de 150,000 horas de capacitación, con lo que se alcanzó 128 horas de capacitación por colaborador.

Categoría profesional	hombres	mujeres	Número de horas dedicadas a la capacitación	Promedio de formación por colaborador
Operativos	681	486	149,871	128
Administrativos	86	102	2,174	11.5

VI. GOBIERNO CORPORATIVO Y ETICA

Uno de los aspectos que nos ha permitido crecer en forma rápida y eficientemente, han sido nuestras buenas prácticas de gobierno corporativo.

ÉTICA

Todo nuestro quehacer debe partir de un comportamiento ético, solo así logramos generar valor sostenido en el tiempo para todos nuestros grupos de interés.

Nuestro Código de Ética y Conducta ha sido diseñado en apego con el código de mejores prácticas de la Bolsa Mexicana de Valores y como la guía que proporciona las políticas, lineamientos y principios de comportamiento profesional y personal que nos rigen aun cuando no contempla todas las situaciones. Todo el personal está obligado a manejarse de manera ética y legal por lo que son responsables directos de sus acciones.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración está integrado por 11 consejeros propietarios, de los cuales 6 forman una mayoría de consejeros independientes. Sus miembros cuentan con una gran experiencia en muy diversas áreas tales como: finanzas, banca, producción, fabricación y comercialización de productos de consumo, exportación, promoción de servicios financieros y de crédito, banca de inversión, entre otros.

El Consejo de Administración es responsable, de establecer la estrategia general del negocio, vigilar la

conducción de la compañía, el desempeño de los principales funcionarios, aprobar políticas y lineamientos de control y auditoría internos, el manejo con partes relacionadas, aspectos contables, información y comunicación con inversionistas, y de designación y retribución de directivos relevantes, entre otras atribuciones. Para llevar a cabo sus funciones el Consejo de Administración es apoyado por cuatro comités; Auditoría, Prácticas Societarias, Ejecutivo y el de Crédito, Riesgos y Tesorería.

NOMBRE	CARGO
Francisco Berrondo Lagos	Presidente
José Luis Berrondo Ávalos	Consejero
Angel Francisco Romanos Berrondo	Consejero
Moisés Rabinovitz Ohrenstein	Consejero
Iser Rabinovitz Stern	Consejero
Eduardo Saiz Fernández	Consejero (1)
José Eduardo Esteve Recolons	Consejero (1)
Luis Alberto Harvey MacKissack	Consejero (1)
Arturo José Saval Pérez	Consejero (1)
Emilio Icaza Chávez	Consejero (1)
Wilfrido Castillo Sánchez Mejorada	Consejero (1)
Eduardo Berrondo Ávalos	Consejero suplente
Aby Lijtszain Chernizky	Consejero suplente
Marcos Shermaria Zlotorynsky	Consejero suplente
Enrique Saiz Fernández	Consejero suplente (1)
Jorge Esteve Recolons	Consejero suplente (1)
Roberto Langenauer Neuman	Consejero suplente (1)
Enrique Alejandro Castillo Badía	Consejero suplente (1)

(1) Independientes

COMITÉS

a. Comité de Auditoría

Es responsable de revisar y discutir los estados financieros de las áreas responsables de la Compañía y recomendar su aprobación al Consejo de Administración, dar seguimiento a las políticas, procedimientos y estatutos sociales de la Compañías, identificar riesgos y oportunidades, proponer la designación de los auditores externos de reconocido prestigio a nivel internacional, validar los riesgos tomados de acuerdo a las políticas adaptadas en dicha materia, entre otras atribuciones. Todos los miembros de este comité son consejeros independientes.

NOMBRE	CARGO
Wilfrido Castillo Sánchez Mejorada	Presidente
Emilio Icaza Chávez	Miembro
Eduardo Saiz Fernández	Miembro

b. Comité de Prácticas Societarias

Es responsable de revisar y aprobar las políticas de sueldos y compensaciones generales de la Compañía; revisar los perfiles para los puestos de los dos primeros niveles de la Compañía, así como monitorear el mercado de sueldos y compensaciones, revisar y aprobar los paquetes de sueldos y compensaciones de directivos de primer y segundo nivel; revisar y aprobar las operaciones con personas relacionadas y otras operaciones significativas, revisar y aprobar las políticas para el uso de los bienes que integran el patrimonio de la Compañía, por los consejeros y directivos relevantes de la misma, entre otras atribuciones. Todos los miembros de este comité son consejeros independientes.

NOMBRE	CARGO
Arturo José Saval Pérez	Presidente
Emilio Icaza Chávez	Miembro
Wilfrido Castillo Sánchez Mejorada	Miembro

c. Comité de Ejecutivo

Es responsable de atender y resolver las controversias que se susciten en otros comités de la Compañía, revisar y aprobar el presupuesto anual y las estrategias generales por negocio, revisar y aprobar los resultados mensuales y comparativos en relación con el presupuesto anual, revisar y aprobar inversiones mayores a USD\$500,000.00 o su equivalente en pesos, revisar y aprobar contratos de largo plazo que impliquen montos mayores a USD\$200,000.00 anuales o su equivalente en pesos, entre otras atribuciones.

NOMBRE	CARGO
Angel Francisco Romanos Berrondo	Presidente
Francisco Berrondo Lagos	Miembro
José Luis Berrondo Avalos	Miembro
Luis Alberto Harvey MacKissak	Miembro
Iser Rabinovits Stern	Miembro

d. Comité de Crédito, Riesgos y Tesorería

Es responsable de revisar y monitorear el comportamiento de las carteras de crédito de la Compañía, formular y presentar propuestas para provisiones y reservas por negocio, establecer la relación entre plazos de cartera de créditos y fondeo, así como proponer y analizar mecanismos de fondeo, revisar y aprobar líneas de crédito, promover y presentar políticas de riesgo de operación en cada área del negocio entre otras atribuciones.

NOMBRE	CARGO
Francisco Berrondo Lagos	Presidente
Eduardo Saiz Fernandez	Miembro
Angel Francisco Romanos Berrondo	Miembro
Arturo Jose Saval Perez	Miembro
Iser Rabinovits Stern	Miembro

PRINCIPALES FUNCIONARIOS



CIUDADANÍA CORPORATIVA

En Crédito Real pensamos que el sano desarrollo de nuestro sector y de la sociedad en su conjunto, requiere de la activa participación, promoción e impulso de todos, por ello participamos en diversas asociaciones con el fin de impulsar a nuestro sector mediante la comunicación y el compartir experiencias e iniciativas.

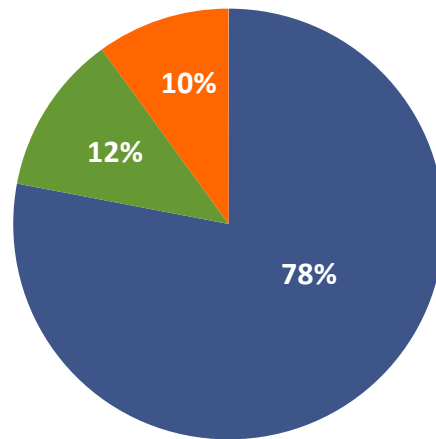
Las asociaciones e instituciones en las que participamos se enumeran a continuación:

- AMDEN (Asociación de empresas de Nomina)
- ProDesarrollo

PARTE 3

Estado de Resultados

El **Ingreso por Intereses** en 2012, alcanzó Ps. 2,090.4 millones, lo que representó un aumento de 9.3% comparado con los Ps. 1,912.3 millones del 2011. Este crecimiento se debió al incremento de la cartera en 22.1% derivado de la mejora en el desempeño de la originación de créditos vía nómina, consecuencia de la participación en Kondinero, Credifiel y Crédito Maestro.



■ **Nómina** ■ **Duraderos** ■ **Grupales**

Los Gasto por Intereses durante el 2012, fueron de Ps. 654.8 millones, un incremento de 6.9% en comparación a los Ps. 612.8 millones en el 2011. Este crecimiento fue el resultado del incremento de 20.3% en la deuda promedio del año.

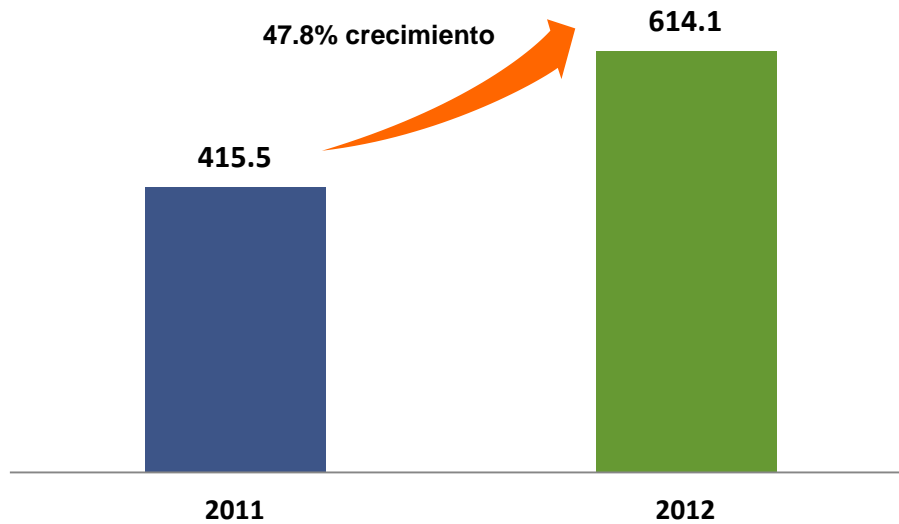
El Margen Financiero al cierre del 2012 aumentó Ps. 136.1 millones o 10.5%, alcanzando Ps. 1,435.6 millones, comparado con Ps. 1,299.5 millones registrados en 2011. La mejora reflejada en el margen es un efecto de la disminución en el costo de fondeo que pasó de 10.7% a 9.5% en el 2012.

La Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios para el 2012, bajó a Ps. 272.8 millones de Ps. 309.0 millones registrados en 2011. La disminución de 11.7% es muestra de un comportamiento saludable en la cartera de créditos.

El Gasto de Administración en el 2012, alcanzó Ps. 480.5 millones, lo que representó un crecimiento de 3.2% con respecto a Ps. 465.6 millones en 2011. Este incremento es resultado del crecimiento del negocio.

La Participación en Utilidad de Asociadas de los tres distribuidores, Kondinero, Credifiel y Crédito Maestro alcanzó 125.1 millones. Cabe señalar que en el 2011 Crédito Maestro no participó en los resultados de Crédito Real, mientras que Credifiel tuvo una contribución marginal.

El **Resultado Neto** para el 2012, alcanzó Ps. 614.1 millones un incremento de 47.8%, sobre Ps. 415.5 millones del 2011.



Razones Financieras

En el 2012 la razón de eficiencia mejoró a 35.2% de 37.6% durante el 2011. A pesar del incremento en el gasto administrativo. En el 2012, el ROAA fue de 6.5%, comparado con 5.8% en 2011. El retorno sobre capital promedio anualizado ("ROAE") fue del 27.9%, comparado con 33.3% del 2011.

Balance General

Los Activos Totales al cierre de 2012 fueron Ps. 10,965.3 millones, un incremento de 31.3% sobre los Ps. 8,352.7 millones de 4T11. Esto fue impulsado principalmente por el crecimiento en la cartera de crédito y las inversiones de largo plazo.

La Cartera de Crédito Total al cierre de 2012 alcanzó Ps. 6,732.5 millones, un incremento del 22.1% en relación al año anterior. Este crecimiento se debió a: (i) mayor originación proveniente de Kondinero y Credifiel; (ii) originación exclusiva de Crédito Maestro desde el 4T12; y (iii) al 10.4% de crecimiento en la cartera de créditos de bienes duraderos.

La Cartera Vencida como porcentaje de la cartera crediticia total al cierre del 4T12 es de 1.6%, comparado con 2.0% en 2011. Los bajos niveles de cartera vencida se debieron a la buena cobranza en los créditos de nómina durante el año.

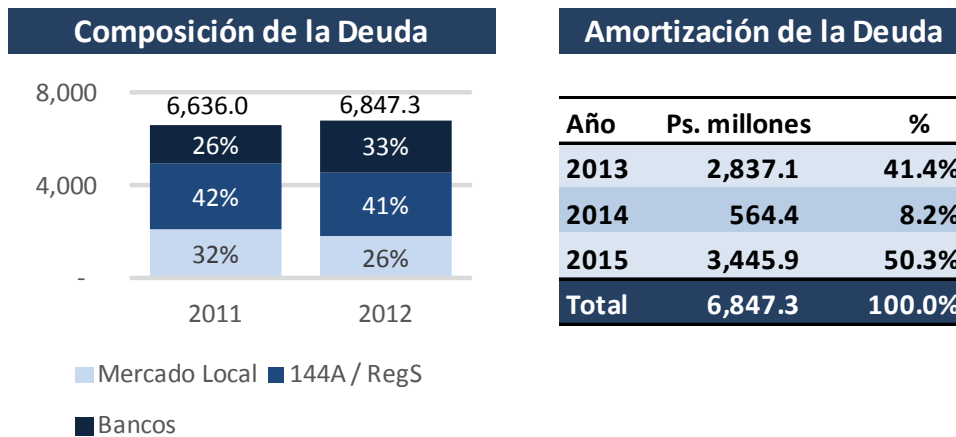
La Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios al 2012 ascendió a Ps. 141.3 millones, equivalentes al 132.2% de cobertura sobre los Ps.106.9 millones reportados como cartera vencida.

Las Otras Cuentas por Cobrar se incrementaron en Ps. 930.3 millones, equivalentes a 59.1%, para alcanzar Ps. 2,504.3 millones al cierre de 2012, comparado con Ps. 1,574.0 millones al cierre de 2011. El incremento es derivado del crecimiento en la cartera con base a los acuerdos de participación en ingresos establecidos con los distribuidores.

Los Pasivos reportados al cierre de 2012 fueron Ps. 7,368.9 millones, un incremento del 6.9% comparado con Ps. 6,892.3 millones al 4T11.

La **Deuda total** al 31 de diciembre de 2012, llegó a Ps. 6,847.3 millones, mostrando un incremento de 3.2% comparado con Ps. 6,636.3 millones al cierre de 2011.

- **Deuda Bursátil** en mercados nacionales e internacionales llegó a un saldo de Ps. 4,565.3 millones, lo cual representa una disminución de 9.9% en comparación con los Ps. 5,066.1 millones registrados en 2011.
- **Deuda Bancaria** al cierre del 4T12, asciende a Ps. 2,282.0 millones, lo cual representa un incremento del 45.4% en comparación con Ps. 1,569.9 millones al final del 2011.



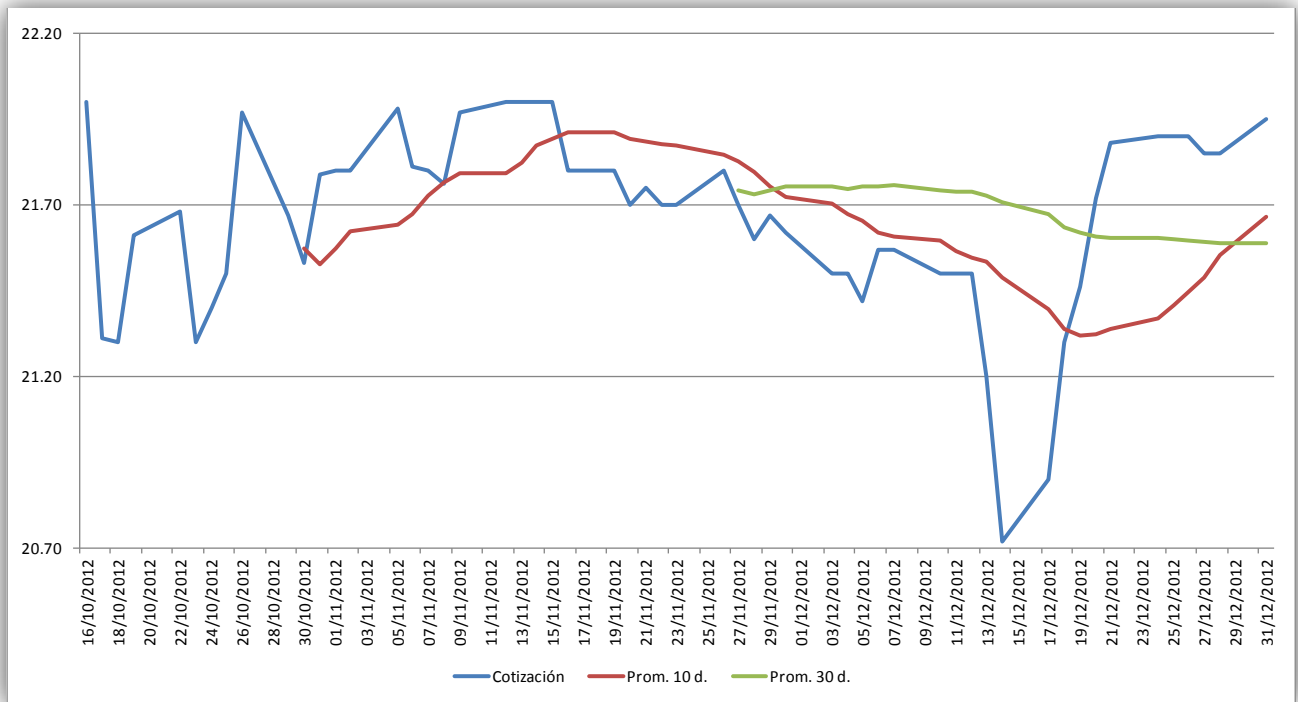
El **Capital Contable** alcanzó Ps. 3,596.4 millones, un incremento de 146.3% con respecto a los Ps.1,460.4 millones reportados en 2011. El incremento se debió a los Ps. 1,617.9 millones obtenidos de la porción primaria de la Oferta Pública Inicial (“OPI”) ejecutada el 17 de octubre de 2012, y a los Ps. 614.1 millones del Resultado Neto del 2012.

Comportamiento y rendimiento de la acción

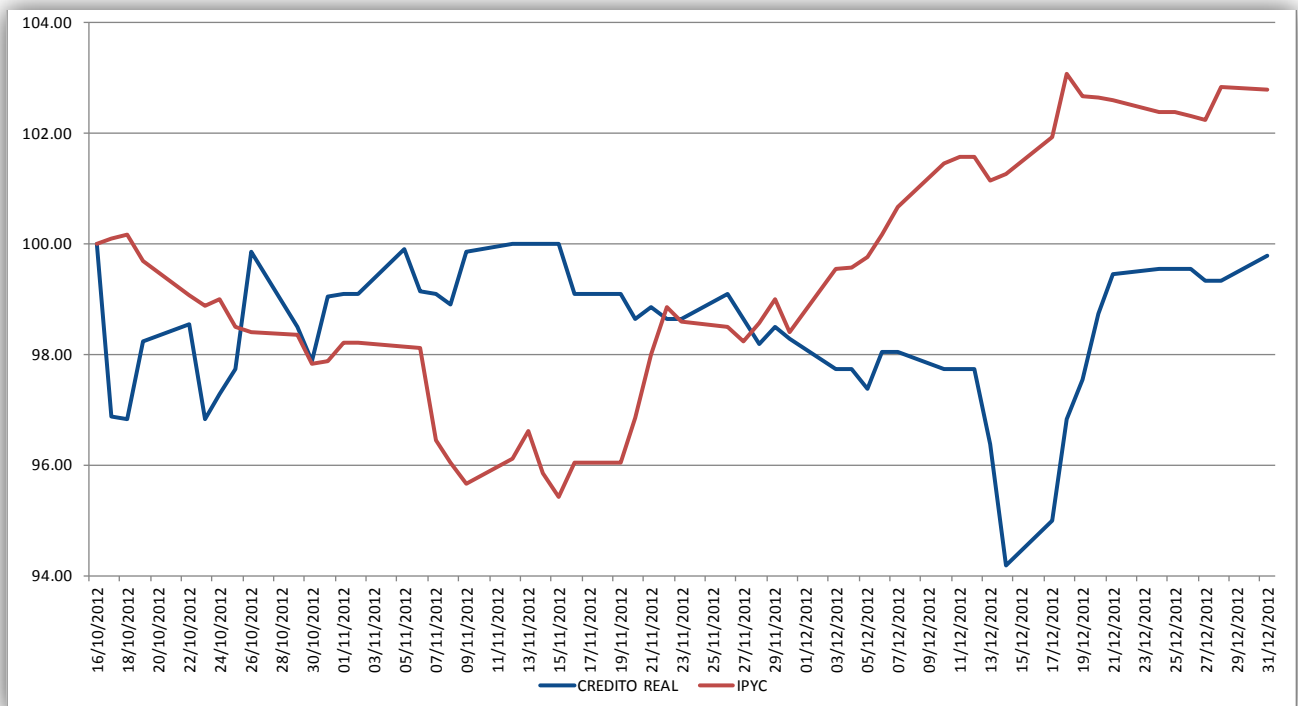
El 17 de octubre de este año incursionamos al mercado de capitales en la Bolsa Mexicana de Valores y desde entonces cotizamos bajo el símbolo CREAL y a un precio inicial de \$22.00.

COTIZACIÓN	
Máxima	22.00
Mínima	20.72
Apertura	22.00
Cierre	21.95
Promedio	21.66

RENDIMIENTOS Y COMPORTAMIENTOS DE LA ACCION.



Crédito Real vs Índice de Precios y Cotizaciones (IPC)



Anexo 1.

Estados Financieros Auditados
