



**GRUPO ELEKTRA ANUNCIA INGRESOS DE Ps.33,663 MILLONES
Y EBITDA DE Ps.4,125 MILLONES EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2020**

**—Continuo dinamismo del negocio comercial;
los ingresos crecen 28%, a Ps.17,260 millones en el trimestre—**

**—Incremento de 14% en captación de Banco Azteca México, a Ps.172,049 millones,
consolida firmes perspectivas para el negocio financiero, con óptimo costo de fondeo—**

**—Sólido crecimiento de cartera de crédito de Banco Azteca México;
aumenta 11%, a Ps.103,529 millones en el periodo—**

Ciudad de México, 24 de febrero de 2021—Grupo Elektra, S.A.B. de C.V. (BMV: ELEKTRA*; Latibex: XEKT), la empresa de servicios financieros y de comercio especializado líder en Latinoamérica y mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en EUA, anunció hoy resultados del cuarto trimestre de 2020 y del año 2020.

Resultados del cuarto trimestre

Los ingresos consolidados crecieron 4%, a Ps.33,663 millones en el periodo, en comparación con Ps.32,417 millones en igual trimestre del año previo. Los costos y gastos operativos fueron de Ps.29,537 millones, a partir de Ps.26,864 millones en el mismo periodo de 2019.

Como resultado, el EBITDA fue de Ps.4,125 millones, en comparación con Ps.5,554 millones hace un año. La utilidad de operación fue de Ps.2,338 millones este trimestre, a partir de Ps.3,698 millones en igual periodo de 2019.

La compañía reportó utilidad neta de Ps.3,118 millones, en comparación con utilidad de Ps.1,532 millones hace un año.

	4T 2019	4T 2020	Cambio	
			Ps.	%
Ingresos consolidados	\$32,417	\$33,663	\$1,245	4%
EBITDA	\$5,554	\$4,125	\$(1,428)	-26%
Utilidad de operación	\$3,698	\$2,338	\$(1,360)	-37%
Resultado neto	\$1,532	\$3,118	\$1,585	----
Resultado neto por acción	\$6.71	\$13.71	\$7.00	----

Cifras en millones de pesos.

El número de acciones Elektra* en circulación al 31 de diciembre de 2019 fue de 228.4 millones y al 31 de diciembre de 2020 de 227.4 millones.

Ingresos

Los ingresos consolidados se incrementaron 4%, como resultado de crecimiento de 28% en ventas comerciales, parcialmente compensado con disminución de 13% en ingresos financieros.

El crecimiento en ventas del negocio comercial —a Ps.17,260 millones, a partir de Ps.13,479 millones hace un año— resulta en buena medida de sólido incremento en ventas de motocicletas Italika —que impulsan la productividad de los negocios y la movilidad de las familias— telefonía —que fortalece la conectividad de cada vez más usuarios— y línea blanca, que se comercializa con óptimo servicio al cliente, en las condiciones más competitivas del mercado.

Las ventas del negocio comercial tuvieron un impulso adicional con el desarrollo de nuevas tiendas bajo un formato de mayor superficie, que incluye una extensa variedad de mercancías y servicios, para satisfacer a un número de clientes cada vez mayor. De igual forma, las operaciones Omnicanal, con la tienda en línea www.elektra.com.mx, que comercializa miles de productos a precios sin paralelo, desde cualquier dispositivo y en todo momento, fortalecieron aún más el desempeño del negocio, en un contexto de transacciones en línea crecientes, ante la contingencia sanitaria.

La reducción de ingresos financieros —a Ps.16,403 millones, a partir de Ps.18,938 millones del año previo— refleja menores intereses ganados en el periodo, en el marco de deterioro en indicadores de desempeño económico, como consecuencia de la emergencia de salud.

Costos y gastos

Los costos consolidados del trimestre fueron de Ps.16,212 millones, a partir de Ps.14,075 millones del año previo. El crecimiento en costos se explica por incremento de 31% en el costo comercial, congruente con el firme crecimiento de ventas de mercancías, parcialmente compensado por reducción de 13% en el costo financiero, derivado en buena medida, de menores intereses pagados, en línea con tasas de mercado decrecientes.

Los gastos de venta, administración y promoción crecieron 4%, a Ps.13,325 millones como resultado, principalmente, de mayores gastos operativos —relacionados con la protección de la salud de colaboradores y clientes—, mayores gastos de personal —en el marco de desembolsos extraordinarios por reestructuras operativas ante el nuevo contexto económico—, así como incremento en gastos de publicidad.

EBITDA y resultado neto

El EBITDA fue de Ps.4,125 millones, a partir de Ps.5,554 millones del año previo. La compañía reportó utilidad de operación de Ps.2,338 millones, en comparación con Ps.3,698 millones en igual trimestre de 2019.

Las principales variaciones debajo de EBITDA fueron las siguientes:

Incremento de Ps.3,901 millones en el rubro de otros resultados financieros, que refleja plusvalía de 10% este trimestre en el valor de mercado del subyacente de instrumentos financieros que posee la compañía —y que no implica flujo de efectivo— en comparación con minusvalía de 1% hace un año.

Congruente con los resultados del trimestre, se registró un incremento de Ps.198 millones en la provisión de impuestos en el periodo.

Grupo Elektra reportó utilidad neta de Ps.3,118 millones, a partir de utilidad de Ps.1,532 millones hace un año.

Balance no consolidado

Se presenta un ejercicio de balance proforma de Grupo Elektra, que permite conocer la situación financiera no consolidada, excluyendo los activos netos del negocio financiero, cuya inversión se valúa en este caso bajo el método de participación.

Dicha presentación muestra la deuda de la compañía, sin considerar los depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo de Banco Azteca —que no constituyen deuda con costo para Grupo Elektra. El balance proforma tampoco incluye la cartera de crédito bruta del Banco.

Ello brinda mayor claridad sobre la situación de los diferentes negocios que integran la compañía, y permite a los participantes de los mercados financieros, hacer estimaciones del valor de la empresa, considerando únicamente la deuda relevante para dichos cálculos.

Congruente con ello, la deuda con costo fue de Ps.25,150 millones al 31 de diciembre de 2020, en comparación con Ps.24,136 millones del año anterior. El saldo de efectivo y equivalentes de efectivo fue de Ps.7,915 millones, a partir de Ps.4,379 millones del año previo. Como resultado, la deuda neta al 31 de diciembre de 2020 fue de Ps.17,235 millones, en comparación con Ps.19,757 millones hace un año.

Al 31 de diciembre de 2020, el capital contable de la compañía fue de Ps.93,645 millones, y la razón de capital contable a pasivo total fue de 1.4 veces.

	Al 31 de diciembre 2019	Al 31 de diciembre 2020	Cambio	
			Ps.	%
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 4,379	\$ 7,915	3,537	81%
Inversiones en valores	41,891	32,134	(9,758)	(23%)
Inventario	11,093	14,324	3,231	29%
Cuentas por cobrar	49,095	48,555	(541)	(1%)
Otros activos circulantes	5,478	3,119	(2,359)	(43%)
Inversiones en acciones	34,909	36,446	1,536	4%
Activo fijo	8,180	7,422	(758)	(9%)
Activo por derecho de uso	8,763	8,358	(405)	(5%)
Otros activos	1,406	1,614	207	15%
Total del activo	\$ 165,196	\$ 159,886	(\$ 5,310)	(3%)
Deuda a corto plazo	\$ 3,268	\$ 10,853	7,585	232%
Proveedores	6,885	6,071	(813)	(12%)
Otros pasivos corto plazo	16,212	14,776	(1,436)	(9%)
Deuda a largo plazo	20,868	14,297	(6,571)	(31%)
Impuestos diferidos	10,646	9,515	(1,131)	(11%)
Otros pasivos largo plazo	9,521	10,729	1,208	13%
Total del pasivo	\$ 67,399	\$ 66,241	(\$ 1,158)	(2%)
Capital contable	\$ 97,797	\$ 93,645	(\$ 4,152)	(4%)
Pasivo + Capital	\$ 165,196	\$ 159,886	(\$ 5,310)	(3%)

Cifras en millones de pesos.

Balance consolidado

Cartera de crédito y depósitos

La cartera bruta consolidada de Banco Azteca México, *Purpose Financial* y Banco Azteca Latinoamérica al 31 de diciembre de 2020, creció 7%, a Ps.119,106 millones, a partir de Ps.110,898 millones del año anterior. El índice de morosidad consolidado fue de 4.7% al cierre de este periodo, en comparación con 4.2% del año previo.

El saldo de cartera bruta de Banco Azteca México se incrementó 11% a Ps.103,529 millones, a partir de Ps.93,253 millones hace un año. El índice de morosidad del Banco al final del trimestre fue 4.7%, en comparación con 3.7% del año anterior.

El plazo promedio de renglones significativos de la cartera de crédito —consumo, préstamos personales y Tarjeta Azteca— se ubicó en 64 semanas al final del cuarto trimestre.

Los depósitos consolidados de Grupo Elektra fueron de Ps.172,627 millones, 11% por arriba de Ps.154,977 millones hace un año. La captación tradicional de Banco Azteca México fue de Ps.172,049 millones, 14% superior en comparación con Ps.151,184 millones del año previo.

La razón de captación tradicional a cartera bruta de Banco Azteca México de 1.7 veces, fortalece la sólida expectativa de crecimiento del Banco, con óptimo costo de fondeo.

El coeficiente de cobertura de liquidez del Banco —activos líquidos computables / flujo neto total de salida de efectivo— fue de 662%, cifra sobresaliente en el sector bancario mexicano.

El índice de capitalización estimado de Banco Azteca México fue de 14.36%.

Infraestructura

Grupo Elektra cuenta actualmente con 6,601 puntos de contacto, en comparación con 7,250 unidades del año previo. La disminución resulta del cierre de 397 puntos de contacto de *Purpose Financial* en Estados Unidos —en el contexto de estrategias orientadas a impulsar las operaciones crediticias en línea y a fortalecer la eficiencia operativa de la compañía— así como del cierre de 274 puntos de contacto en América Latina derivado, en buena medida, de la venta de Banco Azteca del Perú en el periodo.

En México, en los últimos doce meses se abrieron 37 nuevas tiendas Elektra en puntos estratégicos, con mayor superficie, que incrementan la oferta de productos y servicios, y maximizan la experiencia de compra del cliente.

El número de puntos de contacto de la compañía en el país, al cierre del trimestre, es de 4,803, en EUA de 1,429 y en Centro y Sudamérica de 369. La importante red de distribución permite a Grupo Elektra proximidad con el cliente y cercanía en la atención, y le brinda un posicionamiento de mercado superior en los países en los que opera.

Venta de Banco Azteca del Perú

Durante el trimestre se anunció la venta de la totalidad de las acciones de Banco Azteca del Perú a un grupo de inversionistas peruanos de reconocida experiencia en el sector financiero. Las partes anunciaron la implementación de un proceso de transición ordenada a fin de asegurar la continuidad de operaciones y seguridad a sus usuarios.

Al momento de la venta, las operaciones de Banco Azteca del Perú representaban una proporción no material en relación a la totalidad de las actividades del negocio financiero de Grupo Elektra. Como resultado de esta operación, la compañía concentrará sus esfuerzos en México, Estados Unidos y Centroamérica, lo que podrá impulsar aún más sus sólidas perspectivas.

Colocación de Notas Senior por US\$500 millones

En el mes de enero, Grupo Elektra anunció que su subsidiaria Nueva Elektra del Milenio, S.A. de C.V., como originador, colocó con éxito, a través de un vehículo de propósito especial establecido bajo las leyes de Luxemburgo, Notas Senior por US\$500 millones, a siete años, y tasa de 4.875% en mercados internacionales. Las Notas Senior cuentan con una garantía corporativa (*guaranty*) de la Compañía.

La emisión —que contó con calificación crediticia de BBB- por parte de Fitch y BBB+ por parte de HR Ratings— se utilizará para fondear cuentas de reservas de pago de obligaciones bajo las Notas Senior y fortalecerá la liquidez de la compañía, lo que permitirá impulsar aún más la solidez financiera de Grupo Elektra.

Resultados consolidados de doce meses

Los ingresos consolidados en el año 2020 crecieron 5% —a Ps.120,507 millones, a partir de Ps.115,173 millones en 2019— como resultado de incremento de 21% en ventas del negocio comercial y reducción de 5% en ingresos del negocio financiero.

El EBITDA fue de Ps.9,812 millones, en comparación con Ps.19,253 millones del año anterior. La disminución se debe en buena medida, a la reserva para riesgos crediticios realizada por Banco Azteca en marzo pasado, por el 100% del monto del crédito de Ps.7,243 millones de un acreditado que inició un proceso de quiebra (*Chapter 11*) en Estados Unidos, como se anunció anteriormente.

La compañía reportó utilidad de operación de Ps.2,057 millones, a partir de utilidad de Ps.12,271 millones en 2019. En el año se registró pérdida neta de Ps.1,914 millones, en comparación con utilidad Ps.16,151 millones en 2019.

	2019	2020	Cambio	
			Ps.	%
Ingresos consolidados	\$115,173	\$120,507	\$5,334	5%
EBITDA	\$19,253	\$9,812	\$(9,441)	-49%
Utilidad de operación	\$12,271	\$2,057	\$(10,214)	-83%
Resultado neto	\$16,151	\$(1,914)	\$(18,064)	----
Resultado neto por acción	\$70.71	\$(8.42)	\$(79.13)	----

Cifras en millones de pesos.

El número de acciones Elektra* en circulación al 31 de diciembre de 2019 fue de 228.4 millones y al 31 de diciembre de 2020 de 227.4 millones.

Perfil de la compañía:

Grupo Elektra es la compañía de servicios financieros y de comercio especializado líder en Latinoamérica y el mayor proveedor de préstamos no bancarios de corto plazo en EUA. El Grupo opera más de 7,000 puntos de contacto en México, EUA, Guatemala, Honduras, Panamá y Perú.

Grupo Elektra es una empresa de Grupo Salinas (www.gruposalinas.com) es un conjunto de empresas dinámicas, con fuerte crecimiento y tecnológicamente avanzadas, enfocadas en crear valor para el inversionista, contribuir a la construcción de la clase media en las comunidades en que opera, y mejorar a la sociedad a través de la excelencia. Creado por el empresario Ricardo B. Salinas (www.ricardosalinas.com), Grupo Salinas provee un foro para el intercambio de ideas y mejores prácticas administrativas entre los distintos equipos de dirección de las empresas que lo conforman. Estas empresas incluyen: TV Azteca (www.azteca.com; www.irtvazteca.com), Grupo Elektra (www.grupoelektra.com.mx; www.elektra.com), Banco Azteca (www.bancoazteca.com.mx), Purpose Financial (havepurpose.com), Afore Azteca (www.aforeazteca.com.mx), Seguros Azteca (www.segurosazteca.com.mx), Punto Casa de Bolsa (www.puntocasadebolsa.mx), Totalplay (www.totalplay.com.mx) y Totalplay Empresarial (totalplayempresarial.com.mx). TV Azteca y Grupo Elektra, cotizan acciones en la Bolsa Mexicana de Valores. Cada una de las compañías de Grupo Salinas opera en forma independiente, con su propia administración, consejo y accionistas. Grupo Salinas no tiene participaciones en acciones. Las compañías que lo componen comparten una visión común, valores y estrategias para lograr un rápido crecimiento, resultados superiores y un desempeño de clase mundial.

Con excepción de la información histórica, los asuntos discutidos en este comunicado son conceptos sobre el futuro que involucran riesgos e incertidumbre. Es posible que los resultados actuales difieran sustancialmente de los proyectados. Otros riesgos que pueden afectar a Grupo Elektra se identifican en documentos enviados a autoridades de valores.

Relación con Inversionistas

Bruno Rangel
Grupo Salinas
Tel. +52 (55) 1720-9167
jrangelk@gruposalinas.com.mx

Rolando Villarreal
Grupo Elektra S.A.B. de C.V.
Tel. +52 (55) 1720-9167
rvillarreal@elektra.com.mx

Relación con Prensa:

Luciano Pascoe
Tel. +52 (55) 1720 1313 ext. 36553
lpascoe@gruposalinas.com.mx

GRUPO ELEKTRA, S.A.B. DE C.V. Y SUBSIDIARIAS
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
MILLONES DE PESOS

	4T19		4T20		Cambio	
Ingresos financieros	18,938	58%	16,403	49%	(2,535)	-13%
Ingresos comerciales	13,479	42%	17,260	51%	3,781	28%
Ingresos	32,417	100%	33,663	100%	1,245	4%
Costo financiero	5,005	15%	4,370	13%	(636)	-13%
Costo comercial	9,069	28%	11,843	35%	2,774	31%
Costos	14,075	43%	16,212	48%	2,138	15%
Utilidad bruta	18,343	57%	17,450	52%	(893)	-5%
Gastos de venta, administración y promoción	12,789	39%	13,325	40%	536	4%
EBITDA	5,554	17%	4,125	12%	(1,428)	-26%
Depreciación y amortización	969	3%	1,417	4%	448	46%
Depreciación del activo por derecho de uso	863	17%	732	17%	(131)	-15%
Otros gastos (ingresos), neto	23	0%	(363)	-1%	(386)	---
Utilidad de operación	3,698	11%	2,338	7%	(1,360)	-37%
Resultado integral de financiamiento:						
Intereses ganados	245	1%	236	1%	(9)	-4%
Intereses a cargo	(921)	-3%	(827)	-2%	94	10%
Pérdida en cambios, neto	(395)	-1%	(792)	-2%	(398)	-100%
Otros resultados financieros, neto	(508)	-2%	3,393	10%	3,901	---
	(1,578)	-5%	2,010	6%	3,588	---
Participación en los resultados de CASA y otras asociadas	305	1%	401	1%	96	32%
Utilidad antes de impuestos a la utilidad	2,425	7%	4,749	14%	2,324	96%
Impuestos a la utilidad	(775)	-2%	(973)	-3%	(198)	-26%
Utilidad antes de operaciones discontinuas	1,650	5%	3,776	11%	2,126	100%
Resultado de operaciones discontinuas, neto	(117)	0%	(658)	-2%	(541)	-100%
Utilidad neta consolidada	1,532	5%	3,118	9%	1,585	100%

GRUPO ELEKTRA, S.A.B. DE C.V. Y SUBSIDIARIAS
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS
MILLONES DE PESOS

	12M19		12M20		Cambio	
Ingresos financieros	71,958	62%	68,253	57%	(3,705)	-5%
Ingresos comerciales	43,215	38%	52,254	43%	9,039	21%
Ingresos	115,173	100%	120,507	100%	5,334	5%
Costo financiero	18,631	16%	24,778	21%	6,147	33%
Costo comercial	28,588	25%	34,970	29%	6,382	22%
Costos	47,219	41%	59,749	50%	12,530	27%
Utilidad bruta	67,954	59%	60,759	50%	(7,195)	-11%
Gastos de venta, administración y promoción	48,700	42%	50,946	42%	2,246	5%
EBITDA	19,253	17%	9,812	8%	(9,441)	-49%
Depreciación y amortización	3,897	3%	5,115	4%	1,218	31%
Depreciación del activo por derecho de uso	3,033	3%	3,072	3%	39	1%
Otros gastos (ingresos), neto	52	0%	(432)	0%	(484)	---
Utilidad de operación	12,271	11%	2,057	2%	(10,214)	-83%
Resultado integral de financiamiento:						
Intereses ganados	1,148	1%	975	1%	(173)	-15%
Intereses a cargo	(3,582)	-3%	(3,559)	-3%	22	1%
(Pérdida) utilidad en cambios, neto	(382)	0%	1,696	1%	2,078	---
Otros resultados financieros, neto	13,364	12%	(2,646)	-2%	(16,009)	---
	10,548	9%	(3,534)	-3%	(14,082)	---
Participación en los resultados de CASA y otras asociadas	303	0%	(296)	0%	(599)	---
Utilidad (pérdida) antes de impuestos a la utilidad	23,122	20%	(1,772)	-1%	(24,894)	---
Impuestos a la utilidad	(6,769)	-6%	1,071	1%	7,840	---
Utilidad (pérdida) antes de operaciones discontinuas	16,353	14%	(702)	-1%	(17,054)	---
Resultado de operaciones discontinuas, neto	(202)	0%	(1,212)	-1%	(1,010)	---
Utilidad (pérdida) neta consolidada	16,151	14%	(1,914)	-2%	(18,064)	---

GRUPO ELEKTRA, S.A.B. DE C.V. Y SUBSIDIARIAS
BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS
MILLONES DE PESOS

	Negocio Comercial	Negocio Financiero	Grupo Elektra	Negocio Comercial	Negocio Financiero	Grupo Elektra	Cambio	
	<i>Al 31 de diciembre de 2019</i>			<i>Al 31 de diciembre de 2020</i>				
Efectivo y equivalentes de efectivo	4,379	21,635	26,014	7,915	29,744	37,659	11,645	45%
Inversiones en valores	16,071	79,964	96,035	5,244	84,797	90,041	(5,994)	-6%
Cartera de créditos vigente	-	73,150	73,150	-	67,966	67,966	(5,184)	-7%
Cartera de créditos vencida	-	4,117	4,117	-	4,688	4,688	572	14%
Cartera de créditos bruta	-	77,267	77,267	-	72,654	72,654	(4,613)	-6%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-	8,601	8,601	-	9,070	9,070	470	5%
Cartera de créditos, neto	-	68,666	68,666	-	63,584	63,584	(5,082)	-7%
Inventarios	11,093	-	11,093	14,324	-	14,324	3,231	29%
Otros activos circulantes	14,548	8,716	23,265	14,298	9,987	24,284	1,020	4%
Total del activo circulante	46,091	178,982	225,073	41,781	188,112	229,893	4,820	2%
Inversiones en valores	25,820	266	26,086	26,890	99	26,988	902	3%
Cartera de créditos vigente	-	33,059	33,059	-	45,593	45,593	12,534	38%
Cartera de créditos vencida	-	572	572	-	859	859	287	50%
Cartera de créditos bruta	-	33,631	33,631	-	46,452	46,452	12,821	38%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	-	1,455	1,455	-	1,627	1,627	172	12%
Cartera de créditos, neto	-	32,176	32,176	-	44,825	44,825	12,649	39%
Otros activos no circulantes	27,598	189	27,787	24,888	191	25,079	(2,708)	-10%
Inversiones en acciones	2,050	-	2,050	1,693	-	1,693	(357)	-17%
Inmuebles, mobiliario, equipo e inversión en tiendas, neto	8,180	7,280	15,460	7,422	7,938	15,360	(100)	-1%
Activos intangibles	697	6,714	7,412	520	7,065	7,584	173	2%
Activo por derecho de uso	8,763	2,014	10,777	8,154	2,045	10,199	(578)	-5%
Otros activos	709	578	1,286	1,094	8,182	9,275	7,989	----
TOTAL DEL ACTIVO	119,908	228,198	348,106	112,441	258,456	370,897	22,790	7%
Depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo	-	154,977	154,977	-	172,627	172,627	17,650	11%
Acreedores por reporto	-	13,536	13,536	-	21,814	21,814	8,278	61%
Deuda a corto plazo	3,212	245	3,457	10,637	203	10,840	7,382	214%
Arrendamiento	1,557	936	2,493	1,134	883	2,018	(475)	-19%
Pasivo a corto plazo con costo	4,769	169,694	174,463	11,771	195,527	207,298	32,835	19%
Proveedores y otros pasivos	17,882	13,653	31,535	19,461	13,167	32,628	1,093	3%
Pasivo a corto plazo sin costo	17,882	13,653	31,535	19,461	13,167	32,628	1,093	3%
Total del pasivo a corto plazo	22,650	183,348	205,998	31,232	208,694	239,926	33,928	16%
Deuda a largo plazo	18,920	2,020	20,940	14,259	16	14,275	(6,665)	-32%
Arrendamiento	7,622	1,103	8,725	7,788	1,294	9,081	357	4%
Pasivo a largo plazo con costo	26,542	3,122	29,664	22,047	1,310	23,357	(6,308)	-21%
Pasivo a largo plazo sin costo	12,545	2,102	14,647	12,457	1,512	13,969	(678)	-5%
Total del pasivo a largo plazo	39,087	5,224	44,312	34,503	2,822	37,326	(6,986)	-16%
TOTAL DEL PASIVO	61,737	188,572	250,309	65,735	211,516	277,252	26,942	11%
TOTAL DEL CAPITAL CONTABLE	58,171	39,626	97,797	46,706	46,939	93,645	(4,152)	-4%
PASIVO + CAPITAL	119,908	228,198	348,106	112,441	258,456	370,897	22,790	7%

INFRAESTRUCTURA

	<u>4T19</u>		<u>4T20</u>		<u>Cambio</u>	
<u>Puntos de contacto México</u>						
Elektra	1,142	16%	1,143	17%	1	0%
Salinas y Rocha	38	1%	36	1%	(2)	-5%
Banco Azteca	1,838	25%	1,853	28%	15	1%
Tiendas de servicios financieros	1,763	24%	1,771	27%	8	0%
Total	4,781	66%	4,803	73%	22	0%
<u>Puntos de contacto Centro y Sudamérica</u>						
Elektra	172	2%	108	2%	(64)	-37%
Banco Azteca	378	5%	213	3%	(165)	-44%
Tiendas de servicios financieros	93	1%	48	1%	(45)	-48%
Total	643	9%	369	6%	(274)	-43%
<u>Punto de contacto Norte América</u>						
Purpose Financial	1,826	25%	1,429	22%	(397)	-22%
Total	1,826	25%	1,429	22%	(397)	-22%
TOTAL	7,250	100%	6,601	100%	(649)	-9%
<hr/>						
<u>Metros cuadrados (miles)</u>	1,761	100%	1,542	100%	(219)	-12%
<hr/>						
<u>Empleados</u>						
México	74,154	83%	62,994	88%	(11,160)	-15%
Centro y Sudamérica	9,671	11%	4,965	7%	(4,706)	-49%
Norte América	5,058	6%	3,319	5%	(1,739)	-34%
Total de empleados	88,883	100%	71,278	100%	(17,605)	-20%