FINANCIERA INDEPENDENCIA, S.A.B. DE C.V., SOFOM, E.N.R.

REPORTE ANUAL

REPORTE ANUAL QUE SE PRESENTA DE ACUERDO CON LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LAS EMISORAS DE VALORES Y A OTROS PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES, EMITIDAS POR LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES, POR EL EJERCICIO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE 2008.

NOMBRE DE LA EMISORA: Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.

DOMICILIO: El domicilio de Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R., es Prolongación Paseo de la Reforma 600 - 301, Colonia Peña Blanca Santa Fe, México, D.F., C.P. 01210 y su teléfono es (55) 52290200. La dirección de Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R., en Internet es www.independencia.com.mx, en el entendido que la información ahí contenida no es parte ni objeto de este reporte anual.

TÍTULOS ACCIONARIOS EN CIRCULACIÓN: Las acciones representativas del capital social de Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R. en circulación son acciones de la Serie "Única", comunes, ordinarias, sin expresión de valor nominal, las cuales cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V.

CLAVE DE COTIZACIÓN: "FINDEP".

Las acciones representativas del capital social de Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R. se encuentran inscritas en el Registro Nacional de Valores a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V.

La inscripción en el Registro Nacional de Valores no implica certificación sobre la bondad de los valores, solvencia de la emisora o sobre la exactitud o veracidad de la información contenida en este Reporte Anual, ni convalida los actos que, en su caso, hubieren sido realizados en contravención de las leyes.

México, D.F., a 30 de junio de 2009.

INFORMACIÓN REFERENTE A LOS CERTIFICADOS BURSÁTILES EMITIDOS POR FINANCIERA INDEPENDENCIA, S.A.B. DE C.V., SOFOM, E.N.R.

CLAVE DE PIZARRA: "FINDEP 08".
MONTO: $784,000,000.00 (setecientos ochenta y cuatro millones de pesos 00/100 M.N.)
TIPO DE VALOR: Certificados Bursátiles.
NÚMERO DE SERIES EN QUE SE DIVIDE LA EMISIÓN: N/A
FECHA DE EMISIÓN: 27 de junio de 2008.
FECHA DE VENCIMIENTO: 24 de junio de 2011.
PLAZO DE VIGENCIA DE LA EMISIÓN: 1092 (un mil noventa y dos) días, equivalentes a aproximadamente 3 (tres) años.
TASA DE INTERÉS Y PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO: A partir de su Fecha de Emisión y hasta su Fecha de Vencimiento, los Certificados Bursátiles devengarán un interés bruto anual sobre su Valor Nominal que el Representante Común calculará 2 (dos) Días Hábiles anteriores al inicio de cada período de intereses de 28 (veintiocho) días (la "**Fecha de Determinación de la Tasa de Interés Bruto Anual**"), que tenga lugar antes de la total amortización de los Certificados Bursátiles, para el período de intereses de que se trate, y que regirá durante tal período de intereses.
La tasa de interés bruto anual (la "**Tasa de Interés Bruto Anual**") se calculará mediante la adición de 1.90% (uno punto noventa por ciento) a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (**"TIIE"**) a plazo de 28 (veintiocho) días (o la que la sustituya), capitalizada o, en su caso, equivalente al número de días efectivamente transcurridos en cada periodo, que sea dada a conocer por el Banco de México, por el medio masivo de comunicación que éste determine o a través de cualquier otro medio electrónico, de cómputo o de telecomunicación, incluso Internet, autorizado al efecto por el Banco de México, en la Fecha de Determinación de la Tasa de Interés Bruto Anual que corresponda o, a falta de ello, la que se dé a conocer a través de dichos medios en la Fecha de Determinación de la Tasa de Interés Bruto Anual, o en su defecto, dentro de los 30 (treinta) Días Hábiles anteriores, en cuyo caso deberán tomarse como base la o las tasas comunicadas en el Día Hábil más próximo a la Fecha de Determinación de la Tasa de Interés Bruto Anual. En caso que la TIIE no se dé a conocer conforme a lo anterior, el Representante Común utilizará como tasa base para determinar la Tasa de Interés Bruto Anual, aquella que dé a conocer el Banco de México como la tasa sustituta del TIIE aplicable para el plazo más cercano al plazo citado. Una vez hecha la suma de 1.90% (uno punto noventa por ciento) a la TIIE se deberá capitalizar o en su caso, hacer equivalente al número de días efectivamente transcurridos durante el Período de Intereses de que se trate.
PERIODICIDAD EN EL PAGO DE INTERESES: Los intereses que devenguen los Certificados Bursátiles se liquidarán cada 28 (veintiocho) días, conforme al calendario de pago de intereses contenido en el Título que documenta la Emisión y la sección "Periodicidad en el Pago de Intereses" del Suplemento. Para determinar el monto de intereses a pagar en cada período respecto de los Certificados Bursátiles, el Representante Común utilizará la fórmula establecida en el Título y que se reproduce en el Suplemento.
SUBORDINACIÓN DE LOS TÍTULOS: N/A
LUGAR Y FORMA DE PAGO DE PRINCIPAL E INTERESES: El principal e intereses de los Certificados Bursátiles se pagarán el día de su vencimiento y en cada una de las fechas de pago de interés, respectivamente, en las oficinas de la S.D. Indeval Institución para el Depósito de Valores, S.A. de C.V., ("**Indeval**") ubicadas en Avenida Paseo de la Reforma No. 255, 3er. Piso, Col. Cuauhtémoc, 06500 México, D.F. Los pagos podrán efectuarse mediante transferencia electrónica de conformidad con el procedimiento establecido en el Título que documente la presente Emisión y en el Suplemento correspondiente. La suma que se adeude por concepto de intereses moratorios deberá ser cubierta en las oficinas de la Emisora ubicadas en Prolongación Paseo de la Reforma No. 600-301, Col. Peña Blanca Santa Fe, C.P. 01210, México D.F.
AMORTIZACIÓN: Los Certificados Bursátiles serán amortizados mediante un solo pago en la Fecha de Vencimiento, contra la entrega del Título.
AMORTIZACIÓN ANTICIPADA: N/A
GARANTÍA: Los Certificados Bursátiles serán quirografarios y no contarán con garantía específica alguna.
FIDUCIARIO: N/A
CALIFICACIÓN OTORGADA POR STANDARD & POOR'S, S.A. DE C.V.: mxA, la cual significa que la capacidad de pago, tanto de intereses como de principal, es fuerte y difiere tan solo en un pequeño grado de las calificadas con la máxima categoría por Standard and Poor's, S.A. de C.V., en su Escala Nacional –CaVal-.
CALIFICACIÓN OTORGADA POR FITCH MÉXICO, S.A. DE C.V.: A+(mex), la cual significa: **Alta Calidad Crediticia**. Corresponde a una sólida calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país. Sin embargo, cambios en las circunstancias o condiciones económicas pudieran afectar la capacidad de pago oportuno de sus compromisos financieros, en un grado mayor que para aquellas obligaciones financieras calificadas con categorías superiores.
REPRESENTANTE COMÚN: Monex Casa de Bolsa, S.A. de C.V., Monex Grupo Financiero.
DEPOSITARIO: S.D. Indeval Institución para el Depósito de Valores, S.A. de C.V.
RÉGIMEN FISCAL: La tasa de retención aplicable en la fecha del Suplemento, respecto de los intereses pagados conforme a los Certificados Bursátiles se encuentra sujeta (i) para las personas físicas o morales residentes en México para efectos fiscales, a los efectos de lo previsto en los artículos 58, 160 y demás aplicables de la Ley del Impuesto Sobre la Renta vigente; y (ii) para las personas físicas y morales residentes en el extranjero para efectos fiscales, a lo previsto en los artículos 179, 195 y demás aplicables de la Ley del Impuesto Sobre la Renta vigente. Los posibles adquirentes de los Certificados Bursátiles deberán consultar con sus asesores las consecuencias fiscales resultantes de su inversión en los Certificados Bursátiles, incluyendo la aplicación de reglas específicas respecto a su situación particular. El régimen fiscal vigente podrá modificarse a lo largo de la duración del Programa y a lo largo de la vigencia de la Emisión realizada al amparo del mismo.

ÍNDICE

1) Información General 1

a) Glosario de Términos y Definiciones 1
b) Resumen Ejecutivo 5
i) Resumen de Información Financiera 14
ii) Resumen del Comportamiento de los Títulos Accionarios de la Emisora en el Mercado de Valores 17
c) Factores de Riesgo 18
d) Otros Valores 24
e) Cambios significativos a los derechos de valores inscritos en el Registro 24
f) Destino de los Fondos 25
g) Documentos de Carácter Público 25

2) La Emisora 26

a) Historia y Desarrollo de la Emisora 26
b) Descripción del Negocio 29
i) Actividad Principal 29
ii) Canales de Distribución 32
iii) Patentes, licencias, marcas y otros contratos 41
iv) Principales Clientes 42
v) Legislación Aplicable y Situación Tributaria 43
vi) Recursos Humanos 54
vii) Desempeño Ambiental 56
viii) Información de Mercado 56
ix) Ventajas Competitivas 58
x) Desventajas Competitivas 62
xi) Nuestra Estrategia 62
xii) Estructura Corporativa 64
xiii) Descripción de los Principales Activos de la Emisora 67
xiv) Procesos Judiciales, Administrativos o Arbitrales 67
xv) Acciones Representativas del Capital Social 67
xvi) Dividendos 68

3) Información Financiera 70

a) Información Financiera Seleccionada 70
b) Información Financiera por Línea de Negocio, Zona Geográfica y Ventas de Exportación 73
i) Productos 73
ii) Cobertura Geográfica 76

iii) Información Demográfica de Clientes 77
c) Informe de Créditos Relevantes 78
i) Línea de Crédito Revolvente con HSBC México 78
ii) Líneas de Crédito con SHF 78
iii) Certificados Bursátiles 78
iv) Línea de Crédito con Nafinsa 78
d) Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Emisora 78
i) Situación Económica en México 80
ii) Efecto de los Cambios en las Tasas de Interés e Inflación 80
iii) Bases de Contabilidad Significativas 81
iv) Resultados de Operación 83
v) Situación Financiera, Liquidez y Recursos de Capital 91
vi) Control Interno 96
e) Estimaciones, Provisiones o Reservas Contables 97

4) Administración 99

a) Auditores Externos 99
b) Operaciones con Personas Relacionadas y Conflictos de Interés 99
i) Línea de Crédito Revolvente con HSBC México 99
ii) Convenio entre Accionistas 99
iii) Otras Operaciones con Subsidiarias 100
iv) Otras Operaciones con Partes Relacionadas 100
v) Operaciones Anteriores con Personas Relacionadas 102
c) Administradores y Accionistas 103
i) Consejo de Administración 103
ii) Comité de Auditoría y Prácticas Societarias 105
iii) Principales Funcionarios 105
iv) Remuneraciones de los Consejeros, Funcionarios Principales y sus Personas Relacionadas 107
v) Participación en el Capital Social 108
d) Estatutos Sociales y Otros Convenios 108
i) Estatutos 108
ii) Otros Convenios 113
e) Otras Prácticas de Gobierno Corporativo 114

5) Mercado accionario 115

a) Estructura Accionaria 115
b) Comportamiento de la Acción en el Mercado de Valores 115

c) Formador de Mercado 115

d) Suspensión de la Cotización 115

6) Personas responsables 117

7) Anexos 119

Anexo A. Informe del Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias por el ejercicio social terminado el 31 de diciembre de 2008 y 2007. 1

Anexo B. Informe del Comisario de la Sociedad por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2006. 1

Anexo C. Estados Financieros Consolidados Dictaminados por los ejercicios sociales terminados el 31 de diciembre de 2008 y 2007. 1

NINGÚN INTERMEDIARIO, APODERADO PARA REALIZAR OPERACIONES CON EL PÚBLICO O CUALQUIERA OTRA PERSONA HAN SIDO AUTORIZADOS PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN O HACER CUALQUIER DECLARACIÓN QUE NO ESTÉ CONTENIDA EN ESTE REPORTE ANUAL. COMO CONSECUENCIA DE LO ANTERIOR, CUALQUIER INFORMACIÓN O DECLARACIÓN QUE NO ESTÉ CONTENIDA EN ESTE REPORTE ANUAL DEBERÁ ENTENDERSE COMO NO AUTORIZADA POR FINANCIERA INDEPENDENCIA, S.A.B. DE C.V., SOFOM, E.N.R.

A MENOS QUE SE INDIQUE LO CONTRARIO, LA INFORMACIÓN OPERATIVA DE LA SOCIEDAD CONTENIDA EN EL PRESENTE REPORTE ANUAL SE PRESENTA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008.

1) INFORMACIÓN GENERAL

a) GLOSARIO DE TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acciones	Significa las acciones ordinarias Serie "Única", sin expresión de valor nominal, con plenos derechos de voto, representativas del capital social de Financiera.
Accionistas Originales	Significa, a la fecha del Convenio entre Accionistas, José Luis Rión Santisteban, Carlos Morodo Santisteban, Enrique Morodo Santisteban, Roberto Alfredo Cantú López, Horacio Altamirano González, Héctor A. Rodríguez Acosta, Noel González Cawley, Guillermo Barroso Montull, Roberto Fitzpatrick Fiorentini, Héctor Eguiarte Sakar, Gerardo Chávez Cervantes, José Alberto Pérez de Acha, Gabriel Gallardo D'Aiuto, Rodrigo Aguilar Ruiz, Julio A. Hernández, Ángeles Cantú Quintanal, Ana Cristina Cantú Quintanal y Mónica Patricia Aznar Pérez.
Accionistas Vendedores	Significa (i) Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero, División Fiduciaria, actuando como fiduciario del Fideicomiso de Control y (ii) Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero, División Fiduciaria, actuando como fiduciario del Fideicomiso Minoritario.
AMAI	Significa la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública, A.C..
AMFE	Significa la Asociación Mexicana de Entidades Financieras Especializadas, A.C.
Auditores Externos	Significa PricewaterhouseCoopers, S.C.
Banxico	Significa el Banco de México.
BMV	Significa la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V.
Cartera de crédito o cartera o cartera total de crédito	Significa la cartera vigente total más la cartera vencida total.
Cartera vencida total o cartera vencida o cartera de crédito vencida	Significa el monto de principal vencido y los intereses vencidos. Las referencias a cartera vencida se refieren a créditos que tienen 90 días o más de vencidos, y 60 o más días de vencidos tratándose de créditos con línea revolvente.
Cartera vigente total o cartera vigente o cartera de crédito vigente	Significa el conjunto de (i) la cantidad total de principal de los créditos vigentes a la fecha en que son presentados y (ii) cantidades atribuibles a "intereses devengados". Dicho término no incluye la cartera vencida.
CAT	Significa Costo Anual Total
CENCA	Significa nuestro Centro Nacional de Captura
Certificados Bursátiles	Significan los certificados bursátiles emitidos por Financiera, al amparo de un Programa de Colocación de Certificados Bursátiles.
CETES	Significa los Certificados de Tesorería de la Federación.

CINIF	Significa el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de las Normas de Información Financiera, A.C..
Circular Única o Disposiciones	Significa las Disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores, publicadas en el DOF el 19 de marzo de 2003, y sus reformas a la fecha.
Circular Única para Bancos	Significa las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito publicadas en el DOF el 2 de diciembre de 2005, y sus reformas a la fecha.
CNBV	Significa la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CONAPO	Significa el Consejo Nacional de Población.
Condusef	Significa la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Conexia	Significa Conexia, S.A. de C.V.
Conexia Servicios	Significa Conexia Servicios, S.A. de C.V.
Convenio entre Accionistas	Significa el "*Amended and Restated Transfer Restriction, Call Option and Suscription Agreement*" celebrado entre los Accionistas Originales y HSBC, de fecha 30 de marzo de 2006.
Convenio de Terminación	Significa el "*Termination and Release Agreement*" de fecha 18 de septiembre de 2008, respecto del Convenio entre Accionistas. Celebrado entre Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero, División Fiduciaria (como fiduciario en el Fideicomiso de Control y el Fideicomiso Minoritario), Financiera, HOHU y HSBC México.
Criterios contables bancarios	Significa los criterios de contabilidad aplicables a instituciones de crédito.
DOF	Significa el Diario Oficial de la Federación.
Dólar, Dólares o US$	Significa la moneda de curso legal en los Estados Unidos de América.
E.N.R.	Significa Entidad No Regulada.
Ejecutivos Santa Fe	Significa Ejecutivos Santa Fe, S.A. de C.V.
Emisión	Significa cada una de las emisiones de Certificados Bursátiles que realice la Emisora al amparo del Programa.
EMISNET	Significa el Sistema Electrónico de Comunicación con Emisoras de Valores.
Estados Financieros Dictaminados	Significa conjuntamente, los estados financieros consolidados de la Emisora dictaminados por los Auditores Externos correspondientes a los ejercicios sociales terminados al día 31 de diciembre de 2008, 2007 y 2006, respectivamente.
Estados Unidos	Significa los Estados Unidos de América.
Estatutos	Significa los estatutos sociales vigentes de Financiera.

Fideicomiso de Control	Significa el contrato de fideicomiso No. F/00474 celebrado entre algunos de los Accionistas Originales que al momento de constituir el Fideicomiso de Control eran accionistas de Financiera (como Fideicomitentes y Fideicomisarios "A"), HSBC y HOHU (como Fideicomisarios "B") y Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero, División Fiduciaria (como fiduciario) con la comparecencia de Financiera, el 26 de septiembre de 2007, y modificado mediante convenio modificatorio de fecha 18 de septiembre de 2008.
Fideicomiso Minoritario	Significa el contrato de fideicomiso No. F/00479 celebrado entre aquellos Accionistas Originales (distintos a los Accionistas Originales que son parte del Fideicomiso de Control) que al momento de constituir el Fideicomiso de Control eran accionistas de Financiera (como Fideicomitentes y Fideicomisarios "A"), HSBC y HOHU (como Fideicomisarios "B") y Banco J.P. Morgan, S.A., Institución de Banca Múltiple, J.P. Morgan Grupo Financiero, División Fiduciaria (como fiduciario) con la comparecencia de Financiera, el 26 de septiembre de 2007, y modificado mediante convenio modificatorio de fecha 18 de septiembre de 2008.
Financiera, Compañía, Sociedad o Emisora	Significa Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., SOFOM, E.N.R.
Fitch	Significa Fitch México, S.A. de C.V.
HOHU o HSBC Overseas	Significa HSBC Overseas Holdings (UK) Limited.
HSBC	Significa Grupo Financiero HSBC, S.A. de C.V.
HSBC México	Significa HSBC México, S.A. Institución de Banca Múltiple, Grupo Financiero HSBC.
IETU	Significa el Impuesto Empresarial a Tasa Única
IMCP	Significa Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.
IMSS	Significa Instituto Mexicano del Seguro Social.
Indeval	Significa el S.D. Indeval Institución para el Depósito de Valores, S.A. de C.V.
INEGI	Significa el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática.
INPC	Significa el Índice Nacional de Precios al Consumidor.
Internet	Significa la red mundial de servicios de información a la que por medio de servidores y protocolos están conectadas las computadoras personales.
ISR	Significa el Impuesto Sobre la Renta.
IVA	Significa el Impuesto al Valor Agregado.
Jorisa	Significa Grupo Jorisa, S.A. de C.V.

Ley de Transparencia	Significa la Ley de Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
LGOAAC	Significa la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito.
LGSM	Significa la Ley General de Sociedades Mercantiles.
LGTOC	Significa la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
LISR	Significa la Ley del Impuesto sobre la Renta.
LMV	Significa la Ley del Mercado de Valores.
México	Significa los Estados Unidos Mexicanos.
MIS	Significa nuestro Sistema de Administración de Información.
NAFINSA	Significa Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.
NIFs	Significa las Normas de Información Financiera mexicanas vigentes emitidas por el CINIF.
Oferta Global	Significa la oferta global mixta de hasta 136'000,000 (considerando las opciones de sobreasignación) de las Acciones llevada a cabo el 1 de noviembre de 2007, a través de la BMV y en el extranjero bajo la Regla 144-A y la Regulación "S" de la Ley de Valores de 1933 de los Estados Unidos de América.
ONGs	Significa Organizaciones No Gubernamentales.
Peso, Pesos o $	Significa Pesos de poder adquisitivo al 31 de diciembre de 2008, moneda de curso legal en México, salvo que se indique expresamente lo contrario o que el contexto lo requiera.
PIB	Significa Producto Interno Bruto.
Programa	Significa el Programa de Colocación de Certificados Bursátiles de Financiera, al amparo del cual realiza las emisiones de Certificados Bursátiles.
Prosefindep	Significa Prosefindep, S.A. de C.V.
PTU	Significa la Participación de los Trabajadores en las Utilidades.
Reporte Anual	Significa este reporte anual y todos sus anexos.
Resoluciones Unánimes	Significa las resoluciones unánimes tomadas fuera de asamblea por los accionistas de la Sociedad el 18 de octubre de 2007.
RNV o Registro	Significa el Registro Nacional de Valores.
S&P	Significa Standard and Poor's, S.A. de C.V.
SAB	Significa Sociedad Anónima Bursátil.

Santa Fe Post	Significa Santa Fe Post, S.A. de C.V.
Serfincor	Significa Serfincor, S.A. de C.V.
Servicios de Cambaceo	Significa Servicios de Cambaceo, S.A. de C.V.
SF Independencia	Significa SF Independencia, S.A. de C.V.
SHCP	Significa la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
SHF	Significa Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C, Institución de Banca de Desarrollo.
SIAC	Significa nuestro Sistema Integral de Análisis de Crédito.
SIC	Significa el Sistema Internacional de Cotizaciones.
SOFOL	Significa Sociedad Financiera de Objeto Limitado.
SOFOM	Significa Sociedad Financiera de Objeto Múltiple.
TIIE	Significa la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio que publique Banxico en el DOF o cualquier índice que lo sustituya.
UDI o UDIs	Significa las Unidades de Inversión cuyo valor en Pesos está indexado al INPC, en los términos de su decreto de creación.

b) RESUMEN EJECUTIVO

ESTE RESUMEN PRESENTA INFORMACIÓN SELECCIONADA DE ESTE REPORTE ANUAL Y PUEDE NO CONTENER TODA LA INFORMACIÓN QUE ES IMPORTANTE PARA USTED. PARA TENER UN COMPLETO ENTENDIMIENTO DE QUIÉNES SOMOS Y QUÉ OFRECEMOS, USTED DEBE LEER ESTE REPORTE ANUAL, INCLUYENDO LA SECCIÓN TITULADA "FACTORES DE RIESGO" Y LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS DICTAMINADOS QUE SE INCLUYEN EN ESTE REPORTE ANUAL.

(a) Aspectos Generales

(i) General

Somos una sociedad financiera de objeto múltiple, entidad no regulada, constituida de conformidad con las leyes de México como sociedad anónima bursátil de capital variable. El giro de nuestro negocio es otorgar microcréditos quirografarios a personas físicas de los segmentos de bajo ingreso de la población mexicana y, de conformidad con la AMFE, somos una de las instituciones financieras de microfinanciamiento con mayor número de clientes en México. Ofrecemos una oportunidad a personas físicas que de otro modo no tendrían acceso, o tienen acceso limitado, a instituciones financieras para que desarrollen una relación de largo plazo con nosotros y construyan historial crediticio. Adicionalmente entre nuestros objetivos está crear valor económico (para nuestros clientes y accionistas) y valor social (para nuestros clientes y la comunidad en general). Al 31 de diciembre de 2008, operábamos 192 oficinas en 142 ciudades en 31 de las 32 entidades federativas de México.

Desde que iniciamos nuestras operaciones en 1993, hemos experimentado un crecimiento significativo y hemos alcanzado una posición financiera sólida en el sector de créditos personales dentro del mercado de microfinanciamiento en México. Consideramos que este éxito se atribuye a una variedad de factores, incluyendo nuestra cobertura geográfica y amplia red de distribución, nuestro entendimiento del mercado que servimos y el conocimiento operativo (*know-how*) que hemos desarrollado por nuestro enfoque exclusivo a una línea de negocios, nuestras políticas de administración de riesgo, la efectividad en nuestras prácticas de cobranza, las eficiencias que aporta nuestro sistema de tecnología de la información, la lealtad fomentada por el servicio personalizado al cliente, el liderazgo que ejerce nuestro equipo administrativo ampliamente

capacitado y con experiencia. Consideramos estar estratégicamente posicionados para lograr crecimiento adicional y fortalecer aún más nuestra posición competitiva.

Desde 1993, hemos originado casi 3.5 millones de créditos. En 2008 otorgamos 800,396 créditos en comparación con los 704,836 créditos de 2007, representando un aumento del 13.6%. Del 2003 (cuando otorgamos un total de 166,132 créditos) al 2008 hemos experimentado una tasa de crecimiento anual compuesta de 37.0% en términos del número de créditos otorgados. Además, al 31 de diciembre de 2008, contábamos con 1,085,963 créditos vigentes, en comparación con los 200,123 con los que contábamos al 31 de diciembre de 2003, lo que refleja una tasa de crecimiento anual compuesta de 40.3% en términos del número de créditos.

Mantener la calidad de nuestra cartera de crédito es una de nuestras prioridades clave. A pesar de nuestro rápido crecimiento, nuestra administración de riesgo y la efectividad de nuestras políticas de cobranza nos han permitido mantener un índice relativamente bajo de cartera vencida (que es la relación de la cartera vencida con la cartera total) del 12.5% para el 2008, que se compara con nuestro índice de cartera vencida del 10.1% y del 7.0% reportado en el 2007 bajo criterios bancarios y NIF's, respectivamente. Hemos logrado un crecimiento crediticio que más que compensa el incremento de nuestra cartera vencida, un hecho que nos diferencia de la mayoría de los bancos en México.

Adicionalmente, el saldo de nuestra cartera de crédito también ha aumentado significativamente. Al 31 de diciembre de 2008, teníamos $4,473.8 millones de cartera total, en comparación con los $3,350.9 millones al 31 de diciembre de 2007, representando un aumento del 33.5%. El saldo promedio de nuestra cartera de crédito ha aumentado de $4,018 al 31 de diciembre de 2007 a $4,120 al 31 de diciembre de 2008.

Conforme a criterios contables bancarios, en 2008 nuestro margen financiero neto de estimaciones preventivas para riesgos crediticios fue de $1,783.3 millones lo que refleja un aumento de 23.2% en comparación con el 2007, y nuestra utilidad neta fue de $622.9 millones en comparación con los $574.3 millones en 2007, representando un aumento de 8.5%. Nuestra utilidad neta creció a una tasa anual compuesta de 43.6% y 40.0%, calculada bajo criterios bancarios y NIF's respectivamente, en el período de cinco años terminado el 31 de diciembre de 2008. En 2008, nuestro margen de intereses neto después de provisiones (margen financiero ajustado por riesgos crediticios dividido entre el promedio de activos generadores de intereses para el período) y rendimiento sobre capital contable promedio (utilidad neta dividida entre el capital contable promedio para el período) que fue del 34.4%, lo cual, en nuestra opinión se compara favorablemente con el margen de intereses neto de provisiones y rendimiento sobre capital contable promedio de las Sofoles mexicanas al 31 de diciembre de 2008, según la información publicada por la CNBV.

Nuestro rendimiento sobre activos (utilidad neta dividida entre el total de activos diario promedio para el período) fue de 13.6% en el 2008. Por otra parte, en ese mismo año teníamos un índice de eficiencia (los gastos no financieros para el período dividido entre la suma de (i) margen financiero ajustado por riesgos crediticios para el período y (ii) la diferencia entre (x) las comisiones y tarifas cobradas y (y) las comisiones y tarifas pagadas) de 67.5%, el cual, en nuestra opinión, se compara favorablemente con otras instituciones financieras en México.

(ii) Historia y Desarrollo

Nos constituimos en 1993 como una Sofol, siendo la primera Sofol constituida en México. También fuimos la primera Sofol en otorgar microcréditos personales accesibles para los segmentos de bajo ingreso de la población trabajadora adulta en México. En 2006, se modificó el régimen regulatorio en México y, entre otras aspectos, se desregularon las actividades crediticias en México, creándose una nueva categoría de instituciones financieras, las Sofoms. A diferencia de las Sofoles, las Sofoms que no mantenga vínculos patrimoniales con una institución de crédito o con una sociedad controladora de grupo financiero del que formen parte instituciones de crédito, son sociedades financieras no reguladas por la CNBV y autorizadas para otorgar créditos y participar en otros tipos de operaciones financieras sin las limitaciones de objeto y actividades aplicables a las Sofoles y sin la necesidad de contar con un permiso para operar. Por ejemplo, las Sofoms pueden otorgar créditos sin un permiso específico, y no están obligadas a limitar sus actividades a un sector específico de la economía mexicana. Además, las Sofoms no tienen limitaciones específicas en cuanto a inversión extranjera. La Condusef tiene jurisdicción sobre las Sofoms. Nos convertimos en una Sofom

durante el primer trimestre de 2007. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso v) — "Legislación Aplicable y Situación Tributaria", subinciso (c) — "Sofoms".

De junio de 2006 y hasta noviembre de 2008, HSBC Overseas, subsidiaria directa de HSBC Holdings, plc., fue accionista propietario del 19.99% de nuestro capital social.

Actualmente, llevamos a cabo algunas de nuestras actividades complementarias, tales como servicios de cobranza, la operación de nuestro centro de operaciones, servicios de recursos humanos, de administración del equipo de ventas y servicios de mensajería a través de nuestra subsidiaria al 100%, Serfincor y sus respectivas subsidiarias. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso xii) — "Estructura Corporativa".

En noviembre de 2007 realizamos la primera oferta pública de nuestras Acciones, la cual consistió en una oferta global mixta de hasta 136'000,000 Acciones (incluyendo la opción de sobreasignación otorgada a los intermediarios colocadores). Dicha oferta incluyó ofertas primarias y secundarias de Acciones en México a través de la BMV y en el extranjero al amparo de la Regla 144A y la Regulación S de la Ley de Valores de 1933 de los Estados Unidos y la normatividad aplicable de los países en que dicha oferta sea realizada. En consecuencia, a partir de noviembre de 2007 nos convertimos en una Sociedad Anónima Bursátil, por lo que nos encontramos sujetos a ciertas disposiciones de la LMV. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso v) — "Legislación Aplicable y Situación Tributaria", subinciso (a) — Regulación del Mercado y Normas de Inscripción".

(iii) Productos

Hemos participado activamente en el sector del microfinanciamiento en México desde 1993. En 2004 ampliamos nuestras operaciones para otorgar productos crediticios a personas físicas que no requieren comprobar ingresos o un empleo formal. En ocasiones nos referimos a dicho segmento como el sector informal de la economía mexicana o autoempleo. Esta expansión nos permitió obtener rendimientos más atractivos sobre nuestra cartera de crédito ya que pudimos cobrar tasas de interés más altas en tales productos. Al 31 de diciembre de 2008, el saldo de nuestra cartera de crédito originada en el sector informal era de $1,406.0 millones e incluía 398,499 créditos, representando el 31.4% de nuestra cartera total de crédito. Esta cifra se compara favorablemente con el 2007, año en el que nuestra exposición a la economía informal era de $869.5 millones e incluía 275,995 créditos, representando el 25.9% de nuestra cartera de créditos vigentes.

Actualmente ofrecemos cuatro productos de crédito a nuestros clientes. Todos nuestros créditos ofrecen tasas de interés fijas y los montos de principal fluctúan entre los $1,500 y los $16,500, pagaderos en montos fijos semanales, quincenales o mensuales. Al 31 de diciembre de 2008, nuestro saldo promedio vigente por crédito era de $4,120. Nuestros cuatro productos de crédito son:

(A) ***CrediInmediato.*** Este producto es una línea de crédito revolvente que va de los $1,500 hasta los $16,500 y está disponible para personas físicas que ganan por lo menos el salario mínimo mensual vigente en el Distrito Federal. CrediInmediato fue introducido por primera vez en 2004 y, al 31 de diciembre de 2008 representaba el 68.6% de nuestra cartera total de crédito. Inicialmente, este producto estaba enfocado al sector formal de la economía mexicana. Antes de su introducción en 2004, ofrecíamos a nuestros clientes un programa de crédito a corto plazo. Desde el 2005, hemos ofrecido a los clientes del programa a corto plazo la opción de convertir su crédito a la línea de crédito CrediInmediato. Adicionalmente, los clientes que adquieren esta línea de crédito pueden acceder al microseguro de vida y asistencia médica que hoy ofrecemos bajo el nombre de CrediSeguro.

(B) ***CrediPopular.*** Este producto está enfocado a trabajadores del mercado de autoempleo de la economía mexicana que puedan comprobar una actividad económica. Los créditos de CrediPopular van de los $1,500 a los $4,000, tienen un plazo promedio de 26 semanas o 18 quincenas y pueden ser renovados con base en el comportamiento crediticio del deudor. En el 2004 lanzamos al

mercado este producto y al 31 de diciembre de 2008 los créditos de CrediPopular representaban 17.9% de la cartera total de crédito.

(C) ***CrediMamá.*** Este producto está enfocado al sector informal de la economía mexicana y está disponible para las madres de familia que tienen al menos un hijo menor de 18 años. Inicialmente, se otorgan estos créditos por un monto de $1,500, tienen un plazo promedio de 26 semanas y pueden ser renovados con base en el comportamiento crediticio de la deudora. Lanzamos al mercado CrediMamá en el 2006 y al 31 de diciembre de 2008 los créditos de CrediMamá representaban el 2.9% de nuestra cartera total de crédito.

(D) ***CrediConstruye.*** Este producto está disponible para personas físicas que ganan por lo menos el salario mínimo mensual en el Distrito Federal y tiene como objeto financiar mejoras a viviendas. Inicialmente, estos créditos van de los $3,000 a los $16,500, incluyendo el subsidio del crédito y la asesoría especializada de un profesional de la construcción y se otorgan en forma de vales canjeables por materiales de construcción para el hogar. Este tipo de créditos ofrece un plazo promedio de 24 meses y al 31 de diciembre de 2008, representaban el 10.6% de nuestra cartera total de crédito. Los créditos CrediConstruye son financiados mediante una línea especial de crédito con SHF.

(E) ***CrediSeguro.*** Este nuevo servicio, lanzado en 2008 para cubrir una necesidad distinta, ha generado valor para nuestros clientes. Se trata de un microseguro de vida, invalidez total o permanente y asistencia médica que ofrecemos a nuestros clientes en virtud de alianzas comerciales que hemos establecido con instituciones de seguros. CrediSeguro fue diseñado para la población de bajos recursos, en función de sus necesidades de protección, a un costo accesible. CrediSeguro incluye orientación médica telefónica, servicio de traslado médico de urgencia, acceso a precios preferenciales en consultas, medicamentos y algunos servicios de laboratorio, sin límite en el número de eventos y con cobertura a nivel nacional.

CrediSeguro se ofrece a los clientes de CrediInmediato y tiene vigencia de un año, con renovación automática. Puede contratarse por distintas sumas aseguradas, cargándolo a la línea de crédito.

De igual forma, ofrecemos a todos nuestros clientes que pertenecen a la economía formal una protección contra desempleo, cuyas comisiones están incluidas como parte de la comisión anual del crédito que nos paga el deudor.

(iv) Nuestro Mercado

Aunque la disponibilidad de servicios financieros en México ha aumentado en los últimos años, existen segmentos significativos de la población mexicana que aún no cuentan con acceso a los servicios financieros. Nuestro mercado consiste principalmente en personas físicas que tienen un ingreso entre una y diez veces el salario mínimo mensual en el Distrito Federal. Estimamos que este segmento de la población representa aproximadamente 30 millones de personas en México o 28% de la población mexicana. Consideramos que la baja tasa de penetración de servicios financieros, en combinación con el sólido crecimiento que se espera de la economía mexicana, respaldará un crecimiento en el sector del microfinanciamiento y creará mayor demanda para nuestros productos.

(b) Ventajas Competitivas

Consideramos que nuestras principales ventajas competitivas son las siguientes:

(i) Capacidad Demostrada de Crecer Rentablemente

Hemos demostrado nuestra capacidad de crecer en forma rentable. Basados en el crecimiento de nuestra

cartera de crédito, podemos decir que somos de los prestadores de microfinanciamiento de más rápido crecimiento en México. Entre los años 2003 y 2008 hemos tenido una tasa de crecimiento anual compuesta de 37.0% en el número de créditos originados. Asimismo, al 31 de diciembre de 2008 teníamos 1,085,963 créditos, lo cual representa una tasa de crecimiento anual compuesta de 40.3% en el período de cinco años terminado el 31 de diciembre de 2008. Este crecimiento en nuestra cartera también ha generado un aumento en los ingresos. Nuestra utilidad neta ha aumentado a una tasa de crecimiento anual compuesta de 43.6% y 40.0%, calculada bajo criterios bancarios y NIF's respectivamente, en el período de cinco años terminado el 31 de diciembre de 2008. Conforme a criterios contables bancarios, en el 2008 nuestro margen financiero neto de estimaciones preventivas para riesgos crediticios aumentó 23.2% en comparación con el del 2007, y nuestra utilidad neta aumentó 8.5% en el mismo período. En 2008 nuestro margen por intereses neto de reservas fue de un 42.4%. En 2008 el rendimiento sobre capital contable promedio fue 34.4%.

(ii) Tasa de Incumplimiento Baja y Administración de Riesgo Efectiva

Históricamente, hemos tenido un bajo índice de cartera vencida, que al 31 de diciembre de 2008 era de 12.5%, pese al sólido crecimiento en nuestra cartera. Asimismo, de acuerdo con la información publicada por la CNBV, al 31 de diciembre de 2008 nuestra cartera de crédito era similar en cuanto a calidad a la obtenida por bancos tradicionales de México que ofrecen créditos al consumo a los segmentos de ingresos medianos y altos de la población mexicana. Hemos podido mantener nuestra tasa de incumplimiento en niveles adecuados gracias a nuestro equipo de administración de riesgo y nuestras políticas de administración de riesgo estandarizadas, enfocadas a la prevención de pérdidas, así como también a nuestras prácticas de cobranza. Como parte de estas políticas, administramos individualmente cada crédito y cliente con base en el nivel de riesgo correspondiente a través del sistema de administración de riesgos controlado desde nuestros centros de operaciones en las ciudades de León y Aguascalientes. Consideramos que una administración de riesgo sana es una parte fundamental de nuestra cultura y es la que nos permitirá seguir creciendo rentablemente.

(iii) Experiencia Única en el Financiamiento de Microcréditos

Tenemos 15 años de experiencia en el sector del microfinanciamiento en México. Tenemos experiencia en el otorgamiento de créditos quirografarios a personas físicas de los segmentos de bajo ingreso de la población mexicana. Consideramos que lo anterior nos da una importante ventaja competitiva con respecto a los bancos y otras instituciones del sector financiero tradicional de México que históricamente han enfocado sus prácticas a clientes con ingresos medios y altos y para los cuales los microcréditos son una actividad secundaria. También consideramos que nuestra posición actual entre las Sofoms y Sofoles líderes de esta industria en México refleja esta ventaja competitiva.

(iv) Innovación de Productos

Queremos mantenernos a la vanguardia en cuanto a la innovación de productos y continuar desarrollando nuevas formas para atraer clientes y nuevos productos diseñados para satisfacer las necesidades de las personas de los segmentos de más bajo ingreso entre la población mexicana. Desde nuestra constitución, hemos lanzado al mercado nuevos productos de manera exitosa en forma constante.

En el 2004, comenzamos a otorgar créditos a personas físicas en el sector informal, permitiéndonos aumentar el rendimiento de nuestra cartera de crédito. Al 31 de diciembre del 2008, 31.4% de nuestra cartera total estaba representada por créditos otorgados en el sector informal de la economía mexicana. En 2004 lanzamos nuestro producto CrediInmediato, una nueva línea de crédito revolvente que da a nuestros clientes mayor flexibilidad. Desde la introducción de este producto, nuestro saldo de créditos promedio ha incrementado pero no hemos sufrido ningún impacto adverso en la tasa de incumplimiento de créditos. Asimismo, durante el 2006 agregamos dos nuevos productos a nuestra cartera, CrediConstruye para el financiamiento de mejoras de viviendas, y CrediMamá, un producto diseñado para las madres que tienen al menos un hijo(a) menor de 18 años.

También instrumentamos un programa a partir del 2007 donde se instalaron cajeros automáticos en nuestras oficinas, lo que permite a nuestros clientes retirar fondos de sus créditos mediante el uso de una tarjeta emitida por nosotros. Instalamos con éxito 46 cajeros automáticos en 2007 y durante 2008 logramos la instalación exitosa de 30 cajeros automáticos adicionales. Durante 2008, lanzamos el producto CrediSeguro, consistente en un microseguro de vida, invalidez total o permanente y asistencia médica. CrediSeguro fue

diseñado para la población de bajos recursos, en función de sus necesidades de protección, a un costo accesible. CrediSeguro incluye orientación médica telefónica, servicios de traslado médico de urgencia, acceso a precios preferenciales en consultas, medicamentos y algunos servicios de laboratorio, sin límite en el número de eventos y con cobertura nacional. El producto CrediSeguro se ofrece a nuestros clientes en virtud de las alianzas que hemos establecido con instituciones de seguros. El desarrollo de nuevos productos aunado al crecimiento orgánico, nos permite atender aproximadamente 1,085,963 clientes y una cartera de $4,473.8 millones al 31 de diciembre de 2008.

(v) Red de Distribución Geográfica Amplia y Conveniente

Consideramos que contamos con una de las redes de distribución de microfinanciamiento más eficiente y amplia de México. Al 31 de diciembre de 2008, contábamos con 192 oficinas otorgando créditos en 142 ciudades en 31 de las 32 entidades federativas de México, incluyendo oficinas en la mayoría de las ciudades grandes y medianas de México con una población de más de 100,000 habitantes. De acuerdo con la CONAPO, existen en México 205 ciudades con al menos 50,000 habitantes, de las cuales, tenemos presencia en 142, siendo las restantes en nuestra opinión oportunidades adicionales de crecimiento para nuestro negocio en un futuro próximo. Esperamos continuar ampliando nuestra red inaugurando oficinas adicionales en ciudades con una población de al menos 50,000 habitantes. Consideramos que nuestra área de servicios diversificada mitiga el riesgo de una desaceleración de la economía regional y otros riesgos específicos de las regiones, incluyendo desastres naturales. Al 31 de diciembre de 2008, ninguna entidad federativa representaba más del 10.1% de nuestra cartera de crédito.

La conveniencia de nuestra red de distribución es apoyada por nuestro equipo especializado de ventas, organizado por área geográfica y producto. Tenemos un equipo de ventas que se especializa, entre otras cosas, en la renovación de créditos, venta de ciertos productos, atención de clientes, áreas geográficas determinadas y otros aspectos específicos de nuestro negocio. Para cada uno de nuestros productos, hemos desarrollado planes estratégicos de negocios, incluyendo campañas de mercadotecnia focalizadas y un equipo de ventas dedicado y hemos capacitado al personal en nuestras oficinas para vender nuestros productos y proporcionar a los clientes servicios posteriores a la venta. Creemos que nuestra creciente red de distribución junto con nuestro equipo de ventas enfocado en productos y ventas por regiones específicas nos hace más accesibles para nuestros clientes y nos diferencian de nuestros competidores.

(vi) Procesos Centralizados que Facilitan el Crecimiento Eficiente

Hemos desarrollado procesos centralizados y estandarizados para las solicitudes, verificaciones y aprobaciones de crédito, así como para renovaciones y cobranza. Estos procesos están estructurados y divididos en diferentes etapas y centralizados en nuestros centros de operaciones ubicados en las ciudades de León y Aguascalientes. Además, hemos estandarizado los sistemas tecnológicos, los sistemas de administración de información y los formatos de las oficinas de servicio. Proporcionamos capacitación centralizada a todos nuestros gerentes en nuestro departamento de capacitación ubicado en la Ciudad de México, así como capacitación adicional en las oficinas correspondientes. Este nivel de centralización nos da la flexibilidad de abrir nuevas oficinas rápidamente y comenzar a operar en una nueva ciudad a un costo relativamente bajo. Dicha metodología nos ha permitido crecer rentablemente y esperamos que continúe haciéndolo en el futuro. Para apoyar nuestro crecimiento, en el mes de abril de 2008, la compañía comenzó actividades en su segundo centro de operaciones ubicado en la ciudad de Aguascalientes, el cual se encuentra en operación desde finales del mes de mayo de ese año. Este centro de operaciones permitirá a Financiera más que duplicar su capacidad de procesar transacciones, revisar solicitudes, verificar información, llevar a cabo actividades de cobranza y realizar operaciones adicionales de *call-center*.

(vii) Servicio al Cliente Personalizado y de Alta Calidad

Queremos consolidar nuestras relaciones con los clientes actuales y atraer clientes nuevos concentrándonos en otorgar un excelente servicio al cliente. Por ejemplo, en el mes de diciembre de 2008, nuestro tiempo de respuesta fue tal que el 87% de las solicitudes de crédito recibidas fueron resueltas en menos de 48 horas. Consideramos que un excelente servicio a clientes es fundamental para nuestro crecimiento. Manejamos activamente las relaciones con nuestros clientes a través, entre otras cosas, de una fuerza de ventas altamente capacitada, comprometida con nuestros objetivos principales y concentrada en prestar un servicio altamente personalizado y de calidad. Como parte de este esfuerzo, operamos un centro de atención telefónica sin costo

dedicado al servicio a clientes. Al 31 de diciembre de 2008, las responsabilidades del 88.7% de nuestro personal incluían el contacto directo con los clientes. Asimismo, creemos que la presencia cercana a nuestros clientes a través de una extensa red de distribución aumenta nuestra capacidad de proporcionar un servicio personalizado y de alta calidad a nuestros clientes, fomenta la lealtad y facilita la expansión de nuestra base de clientes. Creemos que este esfuerzo para brindar un servicio personalizado de alta calidad a los clientes nos da una ventaja competitiva importante para introducir en un futuro próximo productos nuevos y complementarios.

(viii) Proceso de Cobranza Efectivo

Hemos desarrollado un proceso de cobranza avanzado. En los centros de operaciones en las ciudades de León y Aguascalientes tenemos más de 735 agentes especializados en gestión y cobranza telefónica. Contamos además con 2895 agentes independientes que trabajan con clientes en forma personal para así facilitar el pago de créditos vencidos.

Nuestros gastos por cobranza se compensan en parte con las comisiones que cobramos por mora. Las comisiones por mora representaban un 39.9% de la cartera vencida al 31 de diciembre de 2008. Las comisiones por cobranza contribuyeron aproximadamente 8.9% de nuestros ingresos netos de operación (margen financiero ajustado por riesgos crediticios más comisiones netas) al 31 de diciembre de 2008. Asimismo, hemos podido generar ingresos adicionales con la venta de créditos de nuestra cartera vencida a terceros.

(ix) Equipo Gerencial Experimentado y Fuerza Laboral Motivada

Contamos con un equipo administrativo experimentado y que consideramos talentoso. Nuestros funcionarios principales han participado en la industria del microfinanciamiento por un promedio de aproximadamente 15 años y consideramos poseen la experiencia y conocimientos necesarios para identificar y ofrecer productos y servicios que cumplan con las necesidades de nuestros clientes. Además, tenemos una cultura que hace énfasis en el trabajo en equipo y la meritocracia. Nos enfocamos en atraer personal altamente calificado y mantener un equipo de trabajo motivado para proporcionar un servicio de alta calidad. Por ejemplo, nuestros empleados y promotores independientes de ventas pueden llegar a recibir bonos por el cumplimiento de metas de rendimiento personales en relación al aumento de nuestra cartera de crédito y la retención de nuestros clientes actuales. Consideramos que estos programas de incentivos han contribuido al desarrollo de una fuerza de trabajo motivada enfocada en establecer relaciones sólidas con nuestros clientes al proporcionar un servicio de atención personalizada al cliente y de alta calidad, mayor rentabilidad y logro de eficiencia operacional.

(x) Sistemas Avanzados de Tecnología de la Información

Hemos desarrollado sistemas avanzados de tecnología de la información y software para apoyar nuestras políticas de administración de información y de administración de riesgo. Estos sistemas nos han permitido atender mejor a nuestros clientes, apoyar nuestra estrategia de crecimiento, mejorar la calidad y desarrollo de nuestros productos y servicios y reducir con éxito el costo y tiempo asociado con las prácticas de aprobación, monitoreo y cobranza de créditos. Dado a que estos sistemas propios son diseñados para cumplir con nuestras necesidades, consideramos que nuestras prácticas y sistemas de tecnología de la información son más especializados y efectivos que muchos de los sistemas usados actualmente por instituciones financieras tradicionales y que han contribuido substancialmente a mejorar nuestro índice de eficiencia, y nos ha permitido diferenciarnos de nuestros competidores. Adicionalmente, hemos desarrollado un Sistema de Administración de Información o MIS en línea, disponible y de fácil uso que nos da la capacidad de acceder a información en tiempo real en línea, incluyendo imágenes y expedientes digitalizados, relacionados con nuestros clientes, procesos de cobranza y otras estadísticas crediticias. Desde la instalación de nuestro MIS, hemos sido capaces de mejorar nuestro modelo de negocio ajustando más eficientemente las políticas de crédito, analizando el comportamiento crediticio de clientes lo que resultó en la implementación de nuestro modelo de calificación por comportamiento, entrando en nuevos mercados, desarrollando nuevos productos y optimizando los procesos de aprobación de créditos y cobranza. Durante el 2008 invertimos aproximadamente $14.1 millones en mejoras tecnológicas. Continuaremos invirtiendo en nuevas herramientas de administración de información que nos permitan entender mejor las necesidades de nuestros clientes.

(xi) Acceso a Diversas Fuentes de Financiamiento y Clasificaciones Crediticias Altas

Al 31 de diciembre de 2008 mantenemos líneas de crédito con HSBC México por $2,500 millones, con BBVA Bancomer por $150 millones y con SHF por $600 millones. Véase sección 3 d) – "Comentarios y Análisis de la Administración sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Emisora", inciso v) – "Situación Financiera, Liquidez y Recursos de Capital".

Desde 1998, hemos recibido calificaciones corporativas por Fitch desde BBB+ a A(mex), y F1 (mex), y de S&P de mxA y mxA-2, que consideramos nos ha permitido alcanzar en general un costo de financiamiento menor. Al 31 de diciembre de 2008, nuestras calificaciones corporativas fueron de "mxA" por S&P y "A+(mex)" por Fitch, respectivamente, ambas con perspectivas positivas.

Con fecha 8 de junio de 2009 S&P emitió un comunicado de prensa informando que disminuía la calificación de crédito de la Sociedad a "mxA-" de "mxA", asimismo revisó la perspectiva a negativa de estable. Al mismo tiempo, S&P confirmó la calificación de crédito de contraparte de corto plazo en "mxA-2".

El 27 de junio de 2008, llevamos a cabo la primera emisión de Certificados Bursátiles en la BMV al amparo del Programa por un monto de hasta 1,500 millones de pesos. Se emitieron 7,840,000 Certificados Bursátiles con la Clave de Pizarra "FINDEP 08", con vencimiento al 24 de junio de 2011, a una tasa de interés de TIIE más 1.9%. El monto total de la emisión fue de $784 millones. Los intereses devengados por los Certificados Bursátiles son pagados cada periodo de 28 días.

El 18 de febrero de 2009, contratamos una línea de crédito con Nafinsa por $140 millones, la cual el 28 de mayo de 2009 fue incrementada a $1,000 millones. El 75% de dicha línea de crédito será utilizada para financiar créditos otorgados a través de nuestros productos "CrediPopular" y "CrediMamá" y el restante 25% se podrán utilizar como una garantía bursátil parcial en una posible emisión de títulos de deuda. La línea de crédito con Nafinsa genera una tasa de interés de TIIE más 300 puntos base y la vigencia del contrato es indefinida. No obstante, todas las disposiciones al amparo de dicha línea de crédito son pagaderas a los seis meses.

(xii) Independencia de los Servicios Bancarios de Terceros

A la fecha contamos con una red de distribución propia que, en conjunto con nuestros procesos de cobranza centralizados, nos permiten monitorear de forma eficaz operaciones con clientes sin depender de otros bancos para recibir los pagos de nuestros clientes. Nuestros créditos a clientes son originados a través de nuestras oficinas y los pagos se llevan a cabo directamente en dichas oficinas. Nuestra red de oficinas nos ha permitido administrar nuestros productos crediticios incluyendo actividades de cobranza verticalmente integradas. Consideramos que esta red optimiza nuestra capacidad de proporcionar a los clientes un servicio de alta calidad y aumenta la fuerza y reconocimiento de nuestra marca como una solución integral de financiamiento para nuestros clientes.

(c) Nuestra Estrategia

Nuestro objetivo estratégico es mantener nuestra posición como un proveedor líder de microfinanciamiento personal en México, manteniendo a la vez un alto nivel de rentabilidad y eficiencia. Consideramos que existe un potencial de crecimiento significativo para nuestras operaciones en México, dado que un porcentaje significativo de la población mexicana tiene poco o nulo acceso a los servicios financieros formales.

Para lograrlo, pretendemos instrumentar las siguientes estrategias comerciales:

(i) Ampliar nuestra cobertura geográfica y redes de oficinas para penetrar más efectivamente nuestro mercado

Nuestro objetivo es continuar ampliando nuestra base de clientes y cartera de crédito y al mismo tiempo mantener altos niveles de rentabilidad y eficiencia. Para poder lograr este objetivo pretendemos aumentar el reconocimiento de nuestra marca y fortalecer aún más nuestra plataforma de crecimiento mediante la apertura de oficinas en zonas donde creemos que podemos albergar de manera rentable un mayor número de clientes. Al 31 de diciembre de 2008, teníamos 192 oficinas en México. Tenemos la intención de contar con 210 oficinas al cierre del 2009, y por ende pretendemos abrir, durante el 2009, 18 oficinas adicionales en ciudades por todo el país, con poblaciones de entre 50,000 y 100,000 habitantes. Planeamos seleccionar dichas

ciudades estratégicamente para así aprovechar la cercanía a nuestros clientes actuales y potenciales, permitiéndonos servir de manera más eficiente a nuestros clientes actuales y también a promocionar nuestros productos en los mercados en los que nos enfocamos. Continuaremos centrándonos en atraer, capacitar y desarrollar personal calificado y aprovechar la experiencia y conocimientos prácticos para nuestro equipo administrativo y empleados con el fin de aumentar el tamaño de nuestra fuerza de ventas en México. Consideramos que la expansión de nuestra cobertura geográfica y red de oficinas, así como la contratación y retención de personal calificado y la celebración de contratos con promotores independientes de ventas nos permitirá penetrar más eficientemente nuestro mercado potencial.

(ii) Ampliar nuestra oferta de productos y servicios

Con la idea de fomentar la lealtad del cliente y aumentar la rentabilidad, planeamos aprovechar la plataforma de crecimiento de nuestra red de oficinas y nuestra fuerza de ventas para continuar desarrollando nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes. Actualmente ofrecemos a todos nuestros clientes de CrediInmediato una protección básica por desempleo, así como la opción de contratar el producto CrediSeguro, un microseguro de de vida, invalidez total o permanente y asistencia médica que ofrecemos a nuestros clientes en virtud de alianzas comerciales que hemos establecido con instituciones de seguros. Además, como parte de nuestros esfuerzos continuos por aumentar la gama de servicios y productos ofrecidos a nuestros clientes, sin sacrificar eficiencia, ofrecemos a nuestros clientes servicios electrónicos a través de nuestros cajeros automáticos, desarrollando una red de cajeros automáticos en el país, instalados, controlados y operados por nosotros con el fin de dar a nuestros clientes un mejor acceso a nuestros productos y servicios crediticios. En adición a los 76 cajeros instalados, se pretende instalar 30 cajeros automáticos en varias de nuestras oficinas durante el 2009. Creemos que la expansión de cajeros automáticos nos ayudará a incrementar el tamaño de nuestra cartera ya que hemos descubierto que el saldo insoluto promedio por crédito de clientes que utilizan nuestros cajeros automáticos es 17.6% más alto que para clientes que no los utilizan. Consideramos que el desarrollo continuo de nuevos productos y servicios, nos permitirá aprovechar economías de escala, llevará a mejoras en nuestros márgenes y aumentará nuestra competitividad, fortaleciendo aún más nuestra estrategia de crecimiento.

(iii) Buscar activamente oportunidades de venta cruzada para capitalizar nuestra base de clientes

Pretendemos profundizar en nuestro mercado y aumentar nuestra rentabilidad. Consideramos que nuestra base de clientes actual representa una importante oportunidad para vender productos y servicios crediticios adicionales, así como para renovar los productos existentes, aumentar nuestra penetración en el mercado del microfinanciamiento y reforzar la lealtad de nuestros clientes. Nos interesa capitalizar esta oportunidad consolidando nuestros esfuerzos de publicidad, con el objeto de diseñar mejor nuestros productos crediticios y estrategias de comercialización dirigidas a los clientes actuales. Continuaremos invirtiendo en nuevas herramientas de administración de información que nos permitan conocer la demografía y necesidades de nuestra base de clientes y, al mismo tiempo, proporcionar una amplia gama de servicios en cada una de nuestras oficinas.

(iv) Reducir costos y mejorar nuestra eficiencia operativa

Estamos comprometidos en reducir nuestros costos y en mejorar nuestra eficiencia y rentabilidad operativa. Al enfocarnos en innovaciones tecnológicas y en el uso de los canales de distribución electrónica, esperamos aumentar el uso de transacciones electrónicas por nuestros clientes, reduciendo de esta forma nuestros costos, mientras satisfacemos las necesidades de nuestros clientes. Una de las iniciativas clave para reducir los costos es el desarrollo de nuestros servicios electrónicos desarrollando una red propia de cajeros automáticos operados por nosotros en todo México, permitiéndonos llevar a cabo operaciones crediticias con nuestros clientes a menor costo. Si bien creemos que nuestra eficiencia operacional, sistemas de información interna y tecnología son más competitivos que los de las instituciones financieras tradicionales dado que están diseñados para cumplir con nuestros estándares, necesidades y requerimientos, continuaremos implementando soluciones tecnológicas para identificar y comprender mejor los factores que tienen relación directa de causa-efecto con los costos y poder evaluar adecuadamente nuestros segmentos de rentabilidad. Para ello, hemos implementado una serie de iniciativas diseñadas para optimizar los procesos clave, como el mejoramiento de nuestros sistemas de informática, nuestra página en Internet, nuestro software adaptado a nuestros requerimientos, así como también mejoras en nuestro proceso de cobranza. Actualmente estamos mejorando

las operaciones de nuestro centro de soporte para reducir los costos de procesamiento y los errores y, al mismo tiempo, mejorar los procedimientos a través de la estandarización de los procesos y la documentación para evitar contingencias que pudiesen limitar el acceso a la información almacenada en nuestros sistemas.

Estas iniciativas nos permitirán controlar la calidad de nuestros procesos para mantener nuestra estructura de costos bajos de operación. Consideramos que estos esfuerzos aumentarán nuestra rentabilidad. A través de estas iniciativas de control de costos, continuaremos nuestros esfuerzos para mejorar la razón de eficiencia.

Como parte de los esfuerzos antes mencionados, en el mes de abril de 2008, la compañía comenzó actividades en su segundo centro de operaciones ubicado en la ciudad de Aguascalientes, el cual opera en forma completa desde finales del mes de mayo de 2008.

Queremos modernizar nuestros sistemas de administración de información y políticas de administración de riesgo para apoyar nuestra estrategia de crecimiento y mejorar la calidad y desarrollo de nuestros productos y servicios.

i) Resumen de Información Financiera

Mediante oficio 113-1/27511/2008 de fecha 27 de febrero de 2008 la CNBV dispuso que las Sofoms, E.N.R. con valores inscritos en el RNV, deben observar las NIFs mexicanas emitidas por el Consejo Mexicano para la Investigación y Desarrollo de las Normas de Información Financiera (CINIF). Sin embargo, las Sofomes, E.N.R. que así lo decidan, podrán elaborar sus estados financieros en apego a los criterios de contabilidad aplicables a instituciones de crédito. La administración de la Sociedad decidió formular y presentar los estados financieros al 31 de diciembre de 2007 de acuerdo con las NIF. El 19 de septiembre de 2008, la Comisión emitió una resolución modificatoria a la Circular Única de Emisoras en la que entre otros aspectos, se señala que las Sofom, E.N.R. que sean sociedades anónimas bursátiles, deben elaborar sus estados financieros de conformidad con los criterios de contabilidad que en términos del artículo 87-D de la LGOAAC les sean aplicables a las Sofomes Reguladas. Dicho artículo establece que las Sofomes Reguladas se sujetarán a lo que, para las instituciones de crédito y entidades financieras, según corresponda, establecen la LIC, así como la Ley de la CNBV. El 27 de enero de 2009 la Comisión adicionó a las disposiciones antes mencionadas, que éstas serán aplicables a partir de la elaboración de los estados financieros correspondientes al ejercicio que de 2009, sin perjuicio de que las Sofomes, E.N.R. podrán elaborar sus estados financieros conforme a los criterios de contabilidad previstos, respecto del ejercicio iniciado el 1 de enero de 2008.

Por tal motivo, los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2008 que forman parte del presente Reporte Anual, así como la información financiera que se contiene a lo largo del presente, han sido preparados cumpliendo con las bases y prácticas contables establecidas por la Comisión a través de los Criterios Contables Bancarios establecidos en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, los cuales difieren de las NIF, emitidas por el CINIF, por lo mencionado en los incisos e., f., y w. de la Nota 3 sobre los estados financieros consolidados que acompañan al presente Reporte Anual Ver Nota 3 de los Estados Financieros Dictaminados Consolidados por los ejercicios sociales de 2008 y 2007. Lo anterior deberá ser considerado en la lectura e interpretación del presente Reporte Anual.

Las siguientes tablas presentan información financiera seleccionada y de operación para cada uno de los períodos indicados. Los resultados que se detallan a continuación y en otras partes de este Reporte Anual no son necesariamente indicativos de nuestro desempeño futuro. Esta información está calificada en su totalidad por referencia a, y debe de ser leída conjuntamente con la sección 3 d) Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Emisora, y nuestros estados financieros que se incluyen en otras secciones de este Reporte Anual. Ciertos montos y porcentajes que se incluyen en este Informe Anual han sido redondeados. Por esta razón, las cifras mostradas para la misma categoría expresadas en diferentes contextos pueden variar ligeramente y las cifras en otros contextos pueden no ser el resultado aritmético exacto mostrado.

La información del balance general y el estado de resultados para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2008, 2007 y 2006 derivan de nuestros estados financieros consolidados que se incluyen en otras secciones de este Reporte Anual. Los Estados Financieros Dictaminados consolidan y combinan nuestros estados financieros y los de nuestra subsidiaria Serfincor. A menos que se indique lo contrario, nuestros estados

financieros y toda la información anual financiera expresada en Pesos incluida en este Reporte Anual se presenta en millones de Pesos de poder adquisitivo al 31 de diciembre de 2008. En nuestra opinión, los estados financieros incluyen todos los ajustes que consideramos necesarios para presentar, de manera adecuada nuestros resultados de operación y situación financiera para el término de los períodos mencionados. Nuestros estados financieros para el ejercicio concluido el 31 de diciembre de 2008 han sido preparados con base en los Criterios contables bancarios.

Es importante mencionar que durante el desarrollo del siguiente análisis, se explican las variaciones de los resultados del ejercicio de 2008 preparados bajo criterios bancarios contra los resultados del ejercicio de 2007 y 2006 preparados bajo NIF's, así como los resultados del ejercicio de 2007 y 2006 considerando el impacto del reconocimiento de criterios bancarios en dichos ejercicios. Lo anterior, con la finalidad de presentar al lector una mejor base de análisis y comparación.

Las cifras correspondientes al ejercicio de 2008 preparadas bajo NIF's, así como las correspondientes al ejercicio de 2007 y 2006 preparadas bajo criterios bancarios, son cifras no auditadas y se presentan para efectos de comparación.

	Conforme a Criterios Contables Bancarios para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de		
	2008	**2007**	**2006**
		(en millones de pesos)	
Información del Estado de Resultados:			
Ingresos por intereses	2,715.8	2,061.7	1,472.7
Gastos por intereses	231.4	168.5	123.7
Resultado por posición monetaria (REPOMO) —neto	0.0	(37.6)	(25.6)
Margen financiero	2,484.4	1,855.6	1,323.4
Estimación preventiva para riesgos crediticios[(1)]	701.1	407.6	117.7
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	1,783.3	1,448.0	1,205.8
Comisiones y tarifas cobradas	751.4	574.4	395.0
Comisiones y tarifas pagadas	10.1	1.6	2.5
Gastos de administración y personal	1,703.0	1,255.0	986.6
Resultado neto de la operación	821.5	765.9	611.7
Otros productos (gastos)—neto	23.0	55.8	68.2
Resultado antes de ISR y PTU	844.5	821.6	679.9
ISR y PTU causado	363.2	280.8	172.9
ISR y PTU diferido	(141.6)	(33.5)	36.6
Interés minoritario	0.0	(0.0)	0.0
Utilidad neta del ejercicio	622.9	574.3	470.3

Fuente: Información de la Emisora

	Conforme a NIFs para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de		
	2008	**2007**	**2006**
		(en millones de pesos)	
Información del Estado de Resultados:			
Ingresos por intereses	2,715.8	2,061.7	1,472.7
Gastos por intereses	231.4	168.5	123.7
Resultado por posición monetaria (REPOMO) —neto	0.0	(37.6)	(25.6)
Margen financiero	2,484.4	1,855.6	1,323.4
Estimación preventiva para riesgos crediticios[(1)]	811.6	488.5	194.5
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	1,672.8	1,367.1	1,128.9
Comisiones y tarifas cobradas	751.4	574.4	395.0

Comisiones y tarifas pagadas	10.1	1.6	2.5
Gastos de administración y personal	1,694.9	1,255.0	986.6
Resultado neto de la operación	719.2	685.0	534.8
Otros productos (gastos)—neto	23.0	55.8	68.2
Resultado antes de ISR y PTU	742.1	740.7	603.0
ISR y PTU causado	363.2	280.8	172.9
ISR y PTU diferido	(170.3)	(56.1)	15.1
Interés minoritario	0.0	(0.0)	0.0
Utilidad neta del ejercicio	549.2	516.0	415.0

Fuente: Información de la Emisora

	Conforme a Criterios Contables Bancarios para los ejercicios Terminados el 31 de diciembre de		
	2008	**2007**	**2006**
		(en millones de pesos)	
Información del Balance General:			
Disponibilidades	343.9	243.1	143.7
Cartera de crédito —neto	4,123.2	3,137.0	2,161.6
Otras cuentas por cobrar —neto	282.6	43.8	74.6
Mobiliario y equipo —neto	256.0	172.1	92.1
Impuestos diferidos —neto	321.3	154.6	99.6
Otros activos —neto	60.4	39.6	41.5
Total activo	5,387.4	3,790.2	2,613.1
Pasivos bursátiles	787.7	0.0	0.0
Préstamos bancarios y otras entidades	2,826.4	1,336.0	1,352.9
Otras cuentas por pagar	370.5	232.5	166.6
Total pasivo	3,984.6	1,568.5	1,519.5
Total capital contable	1,402.8	2,221.7	1,093.6
Total pasivo y capital contable	5,387.4	3,790.2	2,613.1
Otra Información e Índices Financieros:			
Rentabilidad y Eficiencia:			
Rendimiento sobre capital contable[2]	34.4%	35.2%	50.0%
Rendimiento sobre activos[3]	13.6%	18.1%	19.3%
Margen de interés neto después de provisiones[4]	42.4%	48.4%	58.4%
Índice de eficiencia [5]	67.5%	62.1%	61.7%
Capitalización:			
Capital contable como porcentaje del total de activos	26.0%	58.6%	41.9%
Información de Calidad Crediticia:			
Cartera de crédito vigente	3,913.0	3,012.1	2,079.1
Cartera de crédito vencida	560.8	338.8	166.6
Total cartera de crédito	4,473.8	3,350.9	2,245.7
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(350.6)	(213.9)	(84.1)
Índices de Calidad Crediticia:			
Estimación preventiva para riesgos crediticios como porcentaje del total cartera de crédito	7.8%	6.4%	3.7%
Estimación preventiva para riesgos crediticios como porcentaje de la cartera de crédito vencida	62.5%	63.1%	50.5%
Cartera de crédito vencida como porcentaje del total de cartera de crédito	12.5%	10.1%	7.4%

(1) La estimación preventiva para riesgos crediticios es registrada en una cuenta separada bajo estimación preventiva para riesgos crediticios en nuestro balance general y todos los castigos de créditos vencidos son cargados contra dicha cuenta.

(2) El rendimiento sobre capital contable promedio consiste en la utilidad neta para el período dividida entre el promedio anual del capital contable para el período, utilizando Pesos de poder adquisitivo al 31 de diciembre de 2008.

(3) El rendimiento sobre activos consiste en la utilidad neta para el período dividida entre el promedio anual del total de activos para dicho período, utilizando Pesos de poder adquisitivo al 31 de diciembre de 2008.

(4) Representa el margen financiero ajustado por riesgos crediticios dividido entre el promedio de los activos generadores de intereses, utilizando Pesos de poder adquisitivo al 31 de diciembre de 2008.

(5) El índice de eficiencia se compone de gastos de administración y personal para el período divididos entre la suma de (i) el margen financiero ajustado por riesgos crediticios del período y (ii) la diferencia entre (x) los ingresos por comisiones y tarifas y (y) los gastos por comisiones y tarifas.

Fuente: Información de la Emisora

	Conforme a NIFs al 31 de diciembre de		
	2008	**2007**	**2006**
		(en millones de pesos)	
Información del Balance General:			
Disponibilidades	343.9	243.1	143.7
Cartera de crédito —neto	4,012.7	3,056.1	2,084.8
Otras cuentas por cobrar —neto	282.6	43.8	74.6
Mobiliario y equipo —neto	256.0	172.1	92.1
Impuestos diferidos —neto	349.9	177.3	121.2
Otros activos —neto	60.4	39.6	41.5
Total activo	5,305.5	3,731.9	2,557.8
Pasivos Bursátiles	787.7	0.0	0.0
Préstamos bancarios y otras entidades	2,826.4	1,336.0	1,352.9
Otras cuentas por pagar	362.3	232.5	166.6
Total pasivo	3,976.4	1,568.5	1,519.5
Total capital contable	1,329.1	2,163.4	1,038.3
Total pasivo y capital contable	5,305.5	3,731.9	2,557.8
Otra Información e Índices Financieros:			
Rentabilidad y Eficiencia:			
Rendimiento sobre capital contable[(2)]	31.5%	32.2%	45.5%
Rendimiento sobre activos[(3)]	12.2%	16.4%	17.2%
Margen de interés neto después de provisiones[(4)]	39.8%	45.7%	49.8%
Índice de eficiencia [(5)]	70.2%	64.7%	64.8%
Capitalización:			
Capital contable como porcentaje del total de activos	25.1%	58.0%	40.6%
Información de Calidad Crediticia:			
Cartera de crédito vigente	4,104.9	3,115.0	2,117.0
Cartera de crédito vencida	368.9	235.8	128.7
Total cartera de crédito	4,473.8	3,350.9	2,245.7
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(461.2)	(294.8)	(160.9)
Índices de Calidad Crediticia:			
Estimación preventiva para riesgos crediticios como porcentaje del total cartera de crédito	10.3%	8.8%	7.2%
Estimación preventiva para riesgos crediticios como porcentaje de la cartera de crédito vencida	125.0%	125.0%	125.0%
Cartera de crédito vencida como porcentaje del total de cartera de crédito	8.2%	7.0%	5.7%

Fuente: Información de la Emisora

ii) Resumen del Comportamiento de los Títulos Accionarios de la Emisora en el Mercado de Valores

La siguiente tabla muestra, para los períodos indicados, las variaciones al alza y a la baja de los precios en pesos nominales (sin ajuste por inflación) y el promedio diario del volumen de operación de las Acciones Serie Única de la Sociedad desde su listado en la BMV. Véase, Sección 5 b). Comportamiento de la Acción en el Mercado de Valores.

	Pesos Nominales por Acción		
	Máximo	Mínimo	Volumen de Operación Diario de las Acciones
31 de diciembre de 2007	18.31	17.87	56,100
31 de marzo de 2008	16.94	16.55	66,500
30 de junio de 2008	14.61	14.12	223,300
30 de septiembre de 2008	10.71	10.32	122,800
31 de diciembre de 2008	7.00	6.75	303,800

30 de enero de 2009	5.83	5.71	16,100
27 de febrero de 2009	5.35	5.15	1,040,800
31 de marzo de 2009	4.56	4.55	3,500
30 de abril de 2009	5.40	5.25	59,800
29 de mayo de 2009	6.90	6.38	324,800

Fuente: Infosel financiero http://www.infoselfinanciero.com.mx

c) FACTORES DE RIESGO

EL PÚBLICO INVERSIONISTA DEBERÁ LEER DETALLADAMENTE Y ENTENDER TODA LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PRESENTE REPORTE ANUAL Y, EN ESPECIAL, LOS FACTORES DE RIESGO QUE SE MENCIONAN A CONTINUACIÓN. ESTOS FACTORES NO SON LOS ÚNICOS A LOS QUE SE ENFRENTA FINANCIERA. LOS RIESGOS QUE A LA FECHA DEL PRESENTE REPORTE ANUAL SE DESCONOCEN, O AQUELLOS QUE NO SE CONSIDERAN ACTUALMENTE COMO RELEVANTES Y QUE POSTERIORMENTE PUDIERAN CONVERTIRSE EN RELEVANTES, DE CONCRETARSE EN EL FUTURO, PODRÍAN TENER UN EFECTO ADVERSO SIGNIFICATIVO SOBRE LAS OPERACIONES, LA SITUACIÓN FINANCIERA O LOS RESULTADOS DE OPERACIÓN DE LA EMISORA.

(a) Factores de Riesgo Relacionados con Nuestro Negocio

(i) El microfinanciamiento supone riesgos únicos que generalmente no se asocian a otras formas de crédito

Otorgamos microcréditos a personas físicas en los segmentos de bajo ingreso entre la población mexicana, lo cual puede implicar riesgos que no se asocian generalmente a otras formas de crédito. Nuestro mercado lo conforman principalmente personas físicas que tienen un ingreso entre una y diez veces el salario mínimo mensual general vigente en el Distrito Federal, que corresponden a los niveles socioeconómicos Cm+ a D, según la definición de AMAI. Nuestros clientes normalmente no tienen un historial crediticio o éste es limitado, son parte de la economía informal de México o son auto-empleados y, por ello, representan un mayor nivel de riesgo que los deudores con un historial crediticio establecido. Además, no requerimos garantías de tipo alguno para respaldar nuestros productos crediticios, lo que genera un mayor nivel de riesgo que aquél asociado con créditos con garantía. Consecuentemente, en el futuro podríamos tener un mayor nivel de deudores morosos y podría ser necesario crear mayores estimaciones preventivas para riesgos crediticios. No podemos garantizar que el nivel de créditos vencidos y que las pérdidas consecuentes no serán sustancialmente mayores en el futuro, lo que podría afectar adversamente nuestro negocio, nuestros resultados de operación y situación financiera.

(ii) Podríamos enfrentar dificultades para lograr la expansión planeada

Como parte de nuestra estrategia de crecimiento, pretendemos expandir nuestras operaciones y servicios. Por ejemplo, planeamos inaugurar nuevas oficinas en México, incluyendo en áreas en las cuales actualmente no tenemos una presencia significativa, entre otras, oficinas en Monterrey y la Ciudad de México en el 2009, y pretendemos desarrollar una red de cajeros automáticos propia que será operada por nosotros en todo el país. Es posible que no podamos instrumentar completamente nuestros planes de expansión debido a diversos factores, entre los que se incluyen, sin limitar, cambios adversos en las condiciones económicas de México o a nuestra capacidad para acceder a financiamiento en los términos y condiciones que consideremos aceptables, o la capacidad de contratar a personal competente para las nuevas localidades propuestas. Las dificultades para instrumentar nuestra expansión planeada puede originar retrasos en la obtención de los ingresos proyectados o en las metas de utilidades, o bien, efectos adversos en nuestro negocio, en nuestros resultados de operación o en nuestra situación financiera.

(iii) La competencia que constituyen otros proveedores de microfinanciamiento, bancos e instituciones financieras, así como los programas sociales estatales, podrían perjudicar nuestra rentabilidad y posición en la industria mexicana del microfinanciamiento.

Nuestra competencia son otros oferentes de crédito a los segmentos de bajo ingreso de la población mexicana, en particular cajas de ahorro, uniones de crédito, cooperativas, Sofoles, otras Sofoms, sociedades de ahorro y préstamo popular, bancos y otras instituciones financieras que componen el sector financiero tradicional en México y ONGs. Además, tenemos competencia proveniente del sector público, dado que el gobierno mexicano actualmente ofrece sus propios programas de microfinanciamiento. Podemos enfrentar mayor

competencia a medida que avancemos en la expansión de nuestras operaciones en México. Las instituciones con las cuales podríamos competir podrían tener activos y capital, reconocimiento, penetración geográfica, y otros recursos significativamente mayores a los nuestros. Adicionalmente, nuestros competidores podrían estar mejor preparados que nosotros para anticipar y responder a las tendencias del mercado. La competencia al interior de nuestro mercado podría generar un efecto adverso en nuestro negocio, en nuestros resultados de operación, prospectos y en nuestra situación financiera.

(iv) La introducción de nuevos productos y servicios podría no resultar exitosa

Como parte de nuestra estrategia de negocios, planeamos desarrollar e introducir productos y servicios que complementen nuestras actividades microcrediticias, como otros tipos de créditos o productos en materia de seguros a través de alianzas con compañías de seguros, en cada caso adaptados a los segmentos de bajo ingreso de la población mexicana. Sin embargo, no podemos garantizar que desarrollaremos estos productos o servicios o que estos nuevos productos y servicios tendrán éxito una vez que sean ofrecidos a nuestros clientes o en el futuro o que podremos llegar a acuerdos en términos aceptables con las compañías de seguros. Es posible que no seamos capaces de anticipar adecuadamente las necesidades o deseos de nuestros clientes, y también cabe la posibilidad de que dichas necesidades o deseos cambien en el tiempo, lo cual podría hacer que algunos de nuestros productos y servicios queden obsoletos. Más aún, podríamos enfrentar dificultades para lograr rentabilidad al ofrecer estos productos y servicios e incurrir en costos significativos relacionados con dichos productos.

(v) Es posible que no podamos obtener el capital o los créditos necesarios en condiciones aceptables o es posible que no los obtengamos en absoluto

Nuestra capacidad para obtener financiamiento adicional en el futuro, en términos aceptables, está sujeta a diversos factores inciertos, que incluyen nuestra calificación crediticia, posición financiera futura, los resultados de operación y los flujos de efectivo; el otorgamiento de autorizaciones gubernamentales regulatorias necesarias; las condiciones generales del mercado para las actividades de obtención de fondos por las instituciones financieras, y las condiciones macroeconómicas, políticas y otras en México. Es posible que no podamos obtener financiamiento adicional necesario u obtenerlo en forma oportuna o en los términos aceptables. Actualmente nuestro financiamiento proviene de líneas de crédito con HSBC México, Nafinsa y SHF, así como la emisión de certificados bursátiles en el mercado de valores de México.

(vi) La disminución de nuestra calificación crediticia incrementaría nuestro costo de financiamiento

Nuestra calificación crediticia se basa en la solidez financiera, la calidad crediticia y la diversificación en nuestra cartera de crédito; el nivel y la volatilidad de nuestros ingresos; nuestra adecuación de capital; la calidad de nuestra administración; la liquidez de nuestro balance general y nuestra capacidad para acceder a un amplio espectro de fuentes de financiamiento. Cambios adversos en nuestra calificación crediticia podrían incrementar nuestros costos de financiamiento, lo que a su vez podría tener un efecto negativo en nuestros negocios, resultados de operación, prospectos y situación financiera.

(vii) Estamos expuestos a fluctuaciones en las tasas de interés y a otros riesgos del mercado

Nuestro margen financiero y el valor de mercado de algunos de nuestros activos y pasivos están expuestos a variaciones relacionadas con la volatilidad de las tasas de interés. Los cambios en las tasas de interés afectan nuestros ingresos por intereses, el volumen de los créditos que generamos y nuestros costos financieros, así como el valor de mercado de algunos de nuestros valores. Por ejemplo, cuando las tasas de interés suben, debemos pagar un mayor interés sobre los créditos tomados en préstamo mientras que los intereses que devengan nuestros créditos no suben tan rápidamente, lo que hace que disminuyan nuestro margen financiero, que conforma la mayor parte de nuestros ingresos. Además, el valor de mercado de nuestras inversiones en valores puede fluctuar, afectando negativamente el valor de estos activos. Las fluctuaciones en las tasas de interés y los precios vigentes en el mercado pueden tener un efecto adverso significativo en nuestra situación financiera y nuestros resultados de operación.

(viii) Si no somos capaces de controlar eficazmente el nivel de créditos vencidos en el futuro, o si nuestras estimaciones preventivas para riesgos crediticios son insuficientes

para cubrir futuras pérdidas crediticias, nuestra situación financiera y resultados de operación podrían verse afectados significativa y adversamente

Los créditos vencidos pueden afectar negativamente nuestros resultados de operación. No podemos asegurar que seremos capaces de controlar eficazmente el nivel de estos créditos en nuestra cartera de crédito. La cantidad de créditos vencidos podría aumentar en el futuro. Además, algunos factores que escapan a nuestro control, como el impacto de las tendencias macroeconómicas y los sucesos políticos que afectan a México, eventos adversos que afectan industrias específicas o desastres naturales, podrían generar un aumento de créditos vencidos. Nuestras estimaciones preventivas para riesgos crediticios pueden no ser suficientes para cubrir un incremento en el número de créditos vencidos o de poca calidad crediticia, o cualquier deterioro futuro en la calidad general de nuestra cartera crediticia total. Si la calidad de nuestra cartera crediticia total se deteriora, podría ser necesario aumentar nuestras estimaciones preventivas para riesgos crediticios, lo que afectaría negativamente nuestra situación financiera y los resultados de operación. Además, no existe ningún método preciso para predecir los riesgos crediticios, y no podemos asegurar que nuestros procedimientos de control y administración de riesgo serán capaces de predecir eficazmente y/o disminuir dichas pérdidas o que las estimaciones preventivas para riesgos crediticios serán suficientes para cubrir riesgos crediticios futuros. Si no podemos controlar el nivel de créditos vencidos, nuestra situación financiera y resultados de operación se verían afectados.

(ix) Cualquier interrupción o falla en nuestros sistemas informáticos puede afectar negativamente nuestras operaciones

Nuestro éxito depende en gran parte de la operación eficiente e ininterrumpida de nuestros sistemas de *hardware* de computación y de comunicación, incluidos los sistemas relacionados con la operación de nuestros centros de operaciones en las ciudades de León y Aguascalientes. Nuestros sistemas y operaciones computacionales y de comunicación podrían sufrir daños o interrupciones debido a incendios, inundaciones, pérdidas de energía eléctrica, fallas en las telecomunicaciones, virus computacionales, irrupciones físicas o electrónicas u otros eventos o interrupciones similares. Cualquiera de estos eventos podría provocar interrupciones en los sistemas, retrasos y pérdidas de información importante, y podrían impedir nuestras operaciones por completo o que operemos bajo niveles óptimos. Más aún, nuestro plan de recuperación frente a desastres podría ser insuficiente para todas las eventualidades, y nuestros seguros podrían tener una cobertura inadecuada o presentar limitaciones que nos impedirían recibir una indemnización completa en caso de interrupciones de gran magnitud u otro tipo de daños en nuestros sistemas. Si cualquiera de estos eventos ocurriese, incurriríamos en gastos sustanciales y nuestras operaciones, al igual que nuestros resultados de operación y situación financiera, podrían verse adversamente perjudicados.

(x) Nuestra incapacidad para mantener y actualizar oportunamente nuestra infraestructura informática y sistemas de administración de riesgo crediticio podría afectar negativamente nuestra competitividad, situación financiera y resultados de operación

Nuestra capacidad para operar y seguir siendo competitivos depende de nuestra capacidad para mantener y actualizar nuestra infraestructura para las tecnologías de información en forma oportuna y eficaz en función de los costos. Para seguir siendo competitivos, debemos realizar inversiones y mejoras continuas en nuestra infraestructura para las tecnologías de información. Nuestros sistemas de información que procesan la información disponible y recibida por nuestra administración pudieran no ser oportunos y suficientes para administrar los riesgos futuros o para planificar y responder frente a los cambios futuros en las condiciones del mercado y frente a otros acontecimientos en nuestras operaciones futuras. Podríamos experimentar dificultades para actualizar, desarrollar y expandir dichos sistemas lo suficientemente rápido para acomodar nuestra creciente base de clientes y gama de productos y servicios. El hecho de no mantener, mejorar o actualizar eficientemente nuestra infraestructura para las tecnologías de la información y nuestros sistemas de información de administración en forma oportuna podría afectar significativa y negativamente nuestra competitividad, situación financiera y los resultados de operación.

(xi) Dependemos de personal clave

Dependemos de los servicios de nuestros principales funcionarios y empleados clave. La pérdida de cualquiera de nuestros principales funcionarios experimentados, empleados clave o administradores de alto nivel podría afectar negativamente nuestra capacidad para instrumentar nuestra estrategia de negocios.

Adicionalmente, paralelamente a nuestra expansión planeada, nuestro éxito futuro también depende de nuestra capacidad continua para identificar, contratar, capacitar y retener a otros empleados calificados en el área de ventas, mercadotecnia y administración. La competencia para encontrar a personal calificado es intensa y puede que seamos incapaces de atraer, integrar o retener a dicho personal en base a niveles de experiencia o remuneración que son necesarios para mantener nuestra calidad y reputación o para sustentar o expandir nuestras operaciones. Nuestro negocio podría verse significativa y negativamente afectado si no podemos atraer y retener a este personal necesario.

(xii) En ciertas circunstancias, podríamos estar expuestos a gastos adicionales de carácter laboral

Salvo por los administradores y ciertos empleados administrativos, al 31 de diciembre de 2008, el 77.7% de nuestra fuerza laboral, contratados a través de nuestras subsidiarias, es sindicalizada. Los sueldos, salarios, prestaciones, niveles de contratación de personal y otros términos son negociados conforme a contratos colectivos y son revisados anualmente. En consecuencia, los resultados de las referidas negociaciones podrían incrementar nuestros costos laborales y limitar nuestra capacidad para maximizar la eficiencia de nuestras operaciones. Además, en caso de paro o huelga en cualquiera de las empresas de servicio de personal, nuestra capacidad para llevar a cabo nuestras operaciones podría verse deteriorada y, por ende, nuestra situación financiera podría verse negativamente impactada.

Dado que las personas empleadas por nuestras subsidiarias Prosefindep, y Ejecutivos Santa Fe, son empleados de dichas subsidiarias no estamos obligados a hacer reparto de PTU a dichas personas. Sin embargo, no se puede asegurar que las autoridades jurisdiccionales laborales mexicanas respaldarán nuestra determinación en el sentido que estas personas no son nuestros empleados. Prosefindep y Ejecutivos Santa Fe están obligadas a hacer repartos de utilidades conforme a la legislación mexicana.

Además, al 31 de diciembre de 2008, aproximadamente el 11.1% de nuestra fuerza de ventas estaba conformada por promotores independientes de ventas cuya compensación se basa exclusivamente en comisiones y otros incentivos con base en las ventas que ellos realizan. No son, ni consideramos como empleados al personal cuya remuneración se basa en comisiones. Sin embargo, no podemos asegurar que el IMSS, las autoridades jurisdiccionales laborales o cualquier otra autoridad mexicana competente compartirán nuestra interpretación en el sentido de que estas personas no son nuestros empleados. En dicho caso, podríamos ser requeridos a pagar las cuotas de seguridad social de estas personas de la misma manera como si fueran nuestros empleados.

En caso que fuésemos obligados a pagar las cuotas de seguridad social u otras prestaciones, incluida la participación en utilidades con respecto al personal con base en comisiones, nuestros resultados de operación podrían sufrir un impacto negativo.

(xiii) Si bien no estamos sujetos significativamente a las normas que rigen a los bancos e instituciones financieras en México, cualquier cambio en las normas mexicanas, incluida la imposición de un máximo a las tasas de interés, puede perjudicar nuestros resultados de operación y situación financiera

Podrían darse, en el futuro, cambios significativos en el sistema regulatorio o en la aplicación de las leyes y reglamentos que nos podrían afectar negativamente. Específicamente, las leyes y reglamentos mexicanos actualmente no imponen límite alguno a las tasas de interés que cobramos en las operaciones de crédito. En el futuro, el Estado mexicano podría imponer limitaciones o requisitos de información o de otro tipo en relación con dichas tasas de interés que nos podrían ser aplicables.

Adicionalmente, somos una institución financiera mexicana y, por lo tanto, estamos sujetos a las disposiciones específicas del artículo 22 de la LMV, incluyendo disposiciones específicas de gobierno corporativo que nos son aplicables. Los inversionistas deben revisar y entender las diferencias que por ley nos son aplicables. Véase sección 2 b) — "Descripción del negocio", inciso v) — "Legislación Aplicable y Situación Financiera", subinciso (a) — "Regulación del Mercado y Normas de Inscripción". Nuestra situación financiera y resultados de operación se pueden ver afectados de forma relevante por cambios en las leyes y reglamentos actuales.

(xiv) La adquisición de cierto porcentaje de nuestro capital social por ciertas entidades pueden aumentar nuestra carga regulatoria y/o afectar negativamente nuestros resultados de operación y posición financiera

Somos una sociedad financiera de objeto múltiple, entidad no regulada, constituida de conformidad con las leyes de México como sociedad anónima bursátil de capital variable. El giro de nuestro negocio es otorgar microcréditos quirografarios a personas físicas de los segmentos de bajo ingreso de la población mexicana y, de conformidad con la AMFE, somos una de las instituciones financieras de microfinanciamiento con mayor número de clientes en México. Ofrecemos una oportunidad a personas físicas que de otro modo no tendrían acceso, o tienen acceso limitado a instituciones financieras para que desarrollen una relación de largo plazo con nosotros y construyan historial crediticio. Adicionalmente entre nuestros objetivos está crear valor económico (para nuestros clientes y accionistas) y valor social (para nuestros clientes y la comunidad en general). Al 31 de diciembre de 2008, operábamos 192 oficinas en 142 ciudades en 31 de las 32 entidades federativas de México.

A este respecto, la adquisición de ciertos montos de nuestro capital social por un banco o sociedad controladora de un grupo financiero podría incrementar nuestra carga regulatoria y/o afectar negativamente nuestros resultados de operación o situación financiera. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso v) — "Legislación Aplicable y Situación Tributaria", subinciso (c) — "Sofoms".

(xv) Las medidas adoptadas por nuestro accionista de control podrían contraponerse a sus intereses

El Fideicomiso de Control es titular de una participación de control de nuestras Acciones. Por consiguiente, nuestro accionista de control continuará teniendo el control (sujeto a derechos minoritarios por ley en México) sobre todas las decisiones corporativas que requieren de la aprobación o participación de los accionistas, incluida el nombramiento del director general, la elección de la mayoría de los miembros de nuestro consejo de administración y la determinación de nuestras estrategias de negocios, incluyendo la aprobación de cualquier reorganización corporativa, enajenación de activos, fusiones y cualquier otro tipo de operación extraordinaria, así como los tiempos y pago de dividendos. Además, nuestro accionista de control puede tener interés en buscar coinversiones (*joint ventures*), adquisiciones, enajenaciones, financiamientos u otras operaciones similares que podrían estar en conflicto con los intereses de otros accionistas. En consecuencia, nuestro accionista de control podría tener intereses que difieren de los suyos y podría votar de una manera con la que usted no esté de acuerdo y que podría ser adverso a sus intereses. Además, las medidas adoptadas por nuestro accionista de control con respecto a la enajenación de nuestras Acciones, o la percepción de que dichas medidas ocurrirán, podrían afectar negativamente los precios de nuestras Acciones.

(xvi) Nuestros Estatutos requieren de la previa autorización de nuestro consejo de administración si una persona o grupo de personas pretende adquirir, o crear grupos, de 9.99% o más de nuestro capital social.

Nuestros Estatutos establecen que ninguna persona o grupo de personas pueden adquirir 9.99% o más de nuestro capital social, o de otro modo aceptar actuar o votar como grupo que represente 9.99% o más de nuestro capital social, sin la autorización previa de nuestro consejo de administración, autorización que deberá ser otorgada o negada al cumplirse 90 días a partir de la fecha en que se notificó la operación propuesta al consejo de administración. Esta disposición pudiera desalentar a posibles adquirentes de nuestras Acciones o un porcentaje significativo de nuestras Acciones, y por tanto, pudiera afectar la liquidez y precio de las mismas. Véase "Sección 4 d) Estatutos Sociales y Otros Convenios."

(b) Factores de Riesgo Relacionados con México

(i) Las condiciones económicas o políticas adversas en México podrían afectar negativamente nuestra situación financiera y nuestros resultados de operación

Somos una institución financiera mexicana, y todas nuestras operaciones se llevan a cabo en México y dependen del desempeño de la economía mexicana. En consecuencia, nuestro negocio, situación financiera y resultados de operación pueden verse afectados por las condiciones generales de la economía mexicana, sobre las que no tenemos ningún control. Tanto en el pasado como en la actualidad, México ha experimentado crisis económicas causadas por factores internos y externos, las cuales se han caracterizado por inestabilidad en los

tipos de cambio, inflación elevada, altas tasas de interés a nivel nacional, recesión económica, reducción de los flujos de capital extranjeros, reducción de la liquidez en el sector bancario y altas tasas de desempleo. No podemos asegurar que dichas condiciones no se repetirán o que dichas condiciones no tendrán un efecto significativo y adverso en nuestro negocio, situación financiera o resultados de operación.

Además, la inestabilidad social y política en México u otros acontecimientos sociales o políticos adversos dentro de, o que afecten a, México podrían perjudicarnos a nosotros, a nuestra capacidad para obtener financiamiento, a nuestros resultados de operación y a nuestra capacidad para pagar dividendos. También es posible que la incertidumbre política pueda afectar negativamente los mercados financieros mexicanos y el precio de mercado de nuestras Acciones.

(ii) Los cambios en la política económica mexicana pueden afectarnos negativamente

El gobierno mexicano ha ejercido y continúa ejerciendo una fuerte influencia en la economía mexicana. Como resultado, las medidas económicas adoptadas por el gobierno mexicano podrían tener un impacto significativo en las entidades del sector privado mexicano en general, así como también en las condiciones y los precios de mercado y en la rentabilidad de los valores mexicanos, incluidas las Acciones.

En julio de 2006, Felipe Calderón Hinojosa, candidato presidencial del Partido Acción Nacional (PAN), ganó las elecciones presidenciales en México. El Congreso mexicano está dividido políticamente puesto que el PAN no tiene mayoría. Se puede dar el caso de que la presidencia del Lic. Calderón no pueda instrumentar cambios significativos en las leyes, políticas públicas y/o normas que podrían afectar la situación política y económica en México, lo que perjudicaría nuestro negocio. Véase sección 3 d) — "Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Emisora", inciso v) — "Situación Financiera, Liquidez y Recursos de Capital".

Recientemente, el gobierno mexicano ha llevado a cabo cambios en las leyes fiscales aplicables a las empresas mexicanas, las cuales también nos afectan. Si el gobierno mexicano instrumentase cambios adicionales a las leyes en materia fiscal que se tradujeran en mayores obligaciones tributarias sobre los ingresos o activos, o en el pago de nuevos impuestos, estaríamos obligados a pagar montos más elevados conforme a dichos cambios o nuevos impuestos, lo que podría tener un impacto significativo y adverso en nuestros resultados de operación. Además, cualquier cambio en la Constitución mexicana o en cualquier otra ley mexicana podría tener un impacto significativo y adverso en nuestros resultados de operación.

(iii) La legislación fiscal aprobada recientemente podría impactar nuestro flujo de efectivo futuro de operaciones

El 1 de octubre de 2007, la SHCP publicó en el DOF dos nuevos impuestos federales aplicables a las sociedades mexicanas:

(A) El IETU, obligatorio a partir del 1 de enero de 2008, es una forma de impuesto mínimo alternativo que reemplazará el impuesto al activo que se ha aplicado a sociedades y otros contribuyentes en México por varios años. El IETU es un impuesto que grava únicamente el ingreso derivado de la enajenación de bienes, prestación de servicios independientes y otorgamiento del uso o goce temporal de bienes, a una tasa del 16.5% para el año calendario 2008, 17% para el año calendario 2009 y 17.5% para el año calendario 2010 en adelante. Una sociedad mexicana está obligada a pagar el IETU si como resultado del cálculo del IETU el monto del impuesto pagadero de conformidad con el IETU excede del ingreso gravable de la misma de conformidad con la LISR. En términos generales, el IETU se determina aplicando las tasas que se mencionan anteriormente a la cantidad que resulte de disminuir de la totalidad de los ingresos percibidos por la enajenación de bienes, prestación de servicios independientes y otorgamiento del uso o goce temporal de bienes, entre otras cosas, las erogaciones por los bienes adquiridos (consistentes en materia prima e inversiones de capital), los servicios proporcionados por contratistas independientes y los pagos por el uso o goce temporal de bienes requeridos para el cumplimiento de las actividades

gravables de conformidad con el IETU. Los pagos de salarios e intereses por operaciones de financiamiento no son deducibles para efectos de la determinación del IETU. Sin embargo, los salarios sujetos al ISR y aportaciones de seguridad social pagados a empleados son acreditables para efectos de la determinación del IETU.

(B) El Impuesto a los Depósitos en Efectivo, fue obligatorio a partir del 1 de julio de 2008 de conformidad con el cual los depósitos bancarios en efectivo en exceso de $25,000 están sujetos a una retención del 2%. Dichas retenciones fiscales son acreditables contra el ISR. Sin embargo, la Compañía está exenta de este impuesto por formar parte del Sistema Financiero.

(iv) Los acontecimientos en otros países podrían afectar negativamente la economía mexicana y nuestros resultados de operación

La economía mexicana podría verse afectada, en diversa medida, por las condiciones económicas y de mercado de otros países, incluyendo los Estados Unidos. Si bien las condiciones económicas en otros países pueden diferir significativamente de las condiciones económicas de México, la reacción de los inversionistas ante acontecimientos adversos ocurridos en otros países puede afectar negativamente el valor de mercado de los valores de los emisores mexicanos. Por ejemplo, en octubre de 1997, el precio de los valores de deuda y capital mexicanos disminuyó sustancialmente como resultado de una fuerte caída en los mercados de valores asiáticos. Algo similar ocurrió en la segunda mitad del 1998 y principios de 1999 cuando el precio de los valores mexicanos se vio afectado por la crisis económica en Rusia y Brasil. El precio de mercado de los valores de las empresas mexicanas, incluyendo las Acciones, podría verse afectado, en diversos grados, por las condiciones económicas y de mercado de otros países en el futuro. También, las variaciones de las tasas de interés en los Estados Unidos podrían afectar indirectamente nuestro costo de financiamiento y tasas de interés aplicables a nuestros créditos.

d) OTROS VALORES

La Sociedad cuenta con los siguientes valores inscritos en el RNV:

(a) Acciones

Actualmente, las 630,000,000 Acciones Serie Única representativas de nuestro capital social, ordinarias, nominativas, sin expresión de valor nominal, que cotizan en la BMV desde noviembre de 2007, con clave de pizarra "FINDEP" se encuentran inscritas en el RNV.

(b) Certificados Bursátiles

El 27 de junio de 2008, llevamos a cabo la primera emisión de Certificados Bursátiles en la BMV al amparo del Programa por un monto de hasta 1,500 millones de pesos. Se emitieron 7,840,000 Certificados Bursátiles con la Clave de Pizarra "FINDEP 08", con vencimiento al 24 de junio de 2011, a una tasa de interés de TIIE más 1.9%. El monto total de la emisión fue de $784 millones. Los intereses devengados por los Certificados Bursátiles son pagados cada periodo de 28 días.

En cumplimiento de lo dispuesto por la LMV y la Circular Única, presentamos en tiempo y forma a la CNBV y a la BMV, la información periódica de carácter trimestral y anual correspondiente, así como la información respecto de cualesquiera eventos relevantes que nos afecten. Asimismo, hemos presentado en forma completa y oportuna, a partir de la fecha de la Oferta Global, los reportes que tanto la legislación mexicana y extranjera requieren.

Excepto por los valores descritos anteriormente, a la fecha, no contamos con otros valores inscritos en el RNV o listados en otros mercados.

e) CAMBIOS SIGNIFICATIVOS A LOS DERECHOS DE VALORES INSCRITOS EN EL REGISTRO

A la fecha del presente Reporte Anual, la Sociedad no ha realizado cambio alguno a los derechos de los valores inscritos en el RNV.

f) DESTINO DE LOS FONDOS

Los recursos obtenidos por la Sociedad derivados de la Oferta Global y de los Certificados Bursátiles han sido destinados a la colocación de cartera, para financiar la expansión de nuestra red de sucursales, y otros fines corporativos, en los términos señalados en el prospecto de información correspondiente.

g) DOCUMENTOS DE CARÁCTER PÚBLICO

El presente Reporte Anual presentado por Financiera a la CNBV y a la BMV podrá ser consultado en la BMV, en sus oficinas o en su página de Internet: www.bmv.com.mx.

Copias de la documentación presentada a la CNBV y la BMV podrán obtenerse mediante acceso a, e impresión de, la página de Internet de Financiera cuya dirección es: www.independencia.com.mx, y para efectos de cualquier consulta con respecto a la misma, contactar al responsable de relación con inversionistas, Vicente Gutiérrez Mayo, en Prolongación Paseo de la Reforma 600-301, Col. Peña Blanca Santa Fe, 01210, México, D.F., o al número de teléfono (5255) 52290291 o al correo electrónico vgutierrez@independencia.com.mx.

Asimismo, cierta información presentada por Financiera a la CNBV y a la BMV e información relacionada con la Sociedad puede ser consultada en la página de Internet de la Sociedad, cuya dirección es: www.independencia.com.mx, en el entendido que la información ahí contenida no es parte ni objeto del presente Reporte Anual.

2) LA EMISORA

a) HISTORIA Y DESARROLLO DE LA EMISORA

(i) Denominación social y nombre comercial de la Emisora

Nuestra denominación social es Financiera Independencia, S.A.B. de C.V., Sofom, E.N.R., y comercialmente somos conocidos e identificados como "Financiera Independencia".

(ii) Fecha, lugar de constitución y duración de la Emisora

La Sociedad se constituyó originalmente como "Independencia, Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad Financiera de Objeto Limitado", mediante escritura pública número 43,057, de fecha 22 de julio de 1993, otorgada ante la fe del licenciado Cecilio González Márquez, titular de la notaría pública número 151 del Distrito Federal, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio en el Distrito Federal, bajo el folio mercantil número 179043. La duración de la Sociedad es indefinida.

(iii) Dirección y teléfonos de las oficinas principales de la Emisora

Las oficinas principales de Financiera se ubican en Prolongación Paseo de la Reforma 600-301, Col. Peña Blanca Santa Fe, 01210, México, D.F., y el teléfono de dichas oficinas es el (5255) 52290200. La dirección en Internet de la Sociedad es www.independencia.com.mx, en el entendido que la información ahí contenida no es materia ni objeto de este Reporte Anual.

(iv) Evolución de la Emisora

Desde 1993, hemos originado casi 3.5 millones de créditos. En 2008 otorgamos 800,396 créditos en comparación con los 704,836 créditos de 2007, representando un aumento del 13.6%. Del 2003 (cuando otorgamos un total de 116,132 créditos) al 2008 hemos experimentado una tasa de crecimiento anual compuesta de 37.0% en términos del número de créditos otorgados. Además, al 31 de diciembre de 2008, contábamos con 1,085,963 créditos vigentes, en comparación con los 200,123 con los que contábamos al 31 de diciembre de 2003, lo que refleja una tasa de crecimiento anual compuesta de 40.3% en términos del número de créditos.

Mantener la calidad de nuestra cartera de crédito es una de nuestras prioridades clave. A pesar de nuestro rápido crecimiento, nuestra administración de riesgo y la efectividad de nuestras políticas de cobranza nos han permitido mantener un índice relativamente bajo de cartera vencida (que es la relación de la cartera vencida con la cartera total) de 12.5% para el 2008, que se compara con nuestro índice de cartera vencida de 10.1% y del 7.0% reportado en el 2007 bajo criterios bancarios y NIF's, respectivamente. Hemos logrado un crecimiento crediticio manteniendo un adecuado nivel de cartera vencida, un hecho que nos diferencia de la mayoría de los bancos en México.

Adicionalmente, el saldo de nuestra cartera de crédito también ha aumentado significativamente. Al 31 de diciembre de 2008, teníamos $4,473.8 millones de cartera total, en comparación con los $3,350.9 millones al 31 de diciembre de 2007, representando un aumento del 33.5%. El saldo promedio de nuestra cartera de crédito ha aumentado de $4,018 al 31 de diciembre de 2007 a $4,120 al 31 de diciembre de 2008.

Conforme a criterios contables bancarios, en 2008 nuestro margen financiero neto de estimaciones preventivas para riesgos crediticios fue de $1,783.3 millones lo que refleja un aumento de 23.2% en comparación con el 2007, y nuestra utilidad neta fue de $622.9 millones en comparación con los $574.3 millones en 2007, representando un aumento de 8.5%. Nuestra utilidad neta creció a una tasa anual compuesta de 43.6% y 40.0%, calculada bajo criterios bancarios y NIF's respectivamente, en el período de cinco años terminado el 31 de diciembre de 2008. En 2008, nuestro margen de intereses neto después de provisiones (margen financiero ajustado por riesgos crediticios dividido entre el promedio de activos generadores de intereses para el período) y rendimiento sobre capital contable promedio (utilidad neta dividida entre el capital contable promedio para el período) que fue del 34.4%, lo cual, en nuestra opinión, compara favorablemente con el margen de intereses neto de provisiones y rendimiento sobre capital contable promedio de las Sofoles mexicanas al 31 de diciembre de 2008, según la información publicada por la CNBV.

Nuestro rendimiento sobre activos (utilidad neta dividida entre el total de activos diario promedio para el período) fue de 13.6% en el 2008. Por otra parte, en 2008 teníamos un índice de eficiencia (los gastos no financieros para el período dividido entre la suma de (i) margen financiero ajustado por riesgos crediticios para el período y (ii) la diferencia entre (x) las comisiones y tarifas cobradas y (y) las comisiones y tarifas pagadas) de 67.5%, el cual, en nuestra opinión, se compara favorablemente con otras instituciones financieras en México.

Para mayor información acerca de los productos proporcionados por la Emisora véase "Sección 2 b) — Actividad Principal" y Sección 1 b) "Resumen Ejecutivo —, inciso (a) Aspectos Generales — subinciso iii) Productos".

(A) Historia y Desarrollo

Nos constituimos en 1993 como la primer Sofol en México y fuimos la primer Sofol en otorgar créditos personales accesibles para los segmentos de más bajo ingreso de la población trabajadora adulta en México.

Desde nuestro inicio, hemos enfocado nuestros esfuerzos en desarrollar productos financieros accesibles a los segmentos de bajo ingreso de la población mexicana. Iniciamos ofreciendo créditos en 1993. Inauguramos nuestra primera oficina en Toluca, Estado de México, en octubre de 1993, y en los primeros meses de 1994 inauguramos cinco oficinas más. Después de la crisis económica de 1994-1995 de México, ampliamos rápidamente nuestras operaciones llegando a tener aproximadamente 200,123 clientes y una cartera de crédito total de $1,009,683 millones en 30 estados a finales del 2003. A esa fecha teníamos 53 oficinas. Logramos eficiencia operacional en el año 2000 cuando los ingresos por intereses de nuestra cartera de crédito compensaron totalmente nuestros costos de operación.

En enero de 2002, recibimos financiamiento de GE Capital Corporation, mediante una línea de crédito revolvente por un monto total de $50 millones de Dólares, que aumentó a $100 millones de Dólares en el 2004, lo que no sólo nos permitió mejorar nuestra capacidad de otorgar créditos personales a nuestros clientes, sino que también nos ayudó a ampliar nuestro negocio e invertir en tecnología de la información y de administración. Esta línea de crédito fue pagada anticipadamente en octubre del 2005.

En 2004 comenzamos a otorgar créditos a las personas del sector informal de la economía mexicana, lo que nos permitió acceder a rendimientos más atractivos sobre nuestra cartera de crédito ya que pudimos cobrar tasas de interés más altas sobre dichos productos de crédito. Al 31 de diciembre de 2008, nuestro saldo total en créditos vigentes originados en el sector informal ascendía a $1,406.0 millones e incluyó 398,499 créditos vigentes, representando el 31.4% de nuestra cartera de crédito total. Estas cifras se comparan favorablemente con las del 2007, año en el que nuestra exposición de riesgo en la economía formal era de $869.5 millones e incluyó 275,995 créditos vigentes, representando el 25.9% de nuestro saldo total vigente.

En 2004 lanzamos al mercado el producto CrediInmediato, una línea de crédito revolvente nueva para otorgar a nuestros clientes la flexibilidad de administrar los saldos de sus créditos. En el 2005 comenzamos a ofrecer a los clientes de nuestro programa de créditos de corto plazo la opción de convertir sus créditos de corto plazo a la línea de crédito revolvente CrediInmediato. Para mayor información acerca de los productos proporcionados por la Emisora véase "Sección 2 b) —Actividad Principal" y Sección 1 b) "Resumen Ejecutivo —, inciso (a) Aspectos Generales — subinciso iii) Productos".

En 2005 recibimos financiamiento de HSBC México, que se convirtió en nuestro principal vehículo de financiamiento, mediante una línea de crédito revolvente por un total de $1,500 millones, que aumentó a $2,000 en abril de 2007 y a $2,500 el 18 de septiembre de 2008. En marzo del 2006, HSBC Overseas se convirtió en nuestro inversionista mediante la adquisición de una participación del 19.99% de nuestro capital social. No obstante, con fecha 25 de noviembre de 2008, HSBC Overseas dejó de ser nuestro accionista. Véase sección 4 b) — "Operaciones con Personas Relacionadas y Conflictos de Interés".

Adicionalmente, en el 2006 agregamos dos nuevos productos a nuestra cartera de crédito, CrediConstruye para financiar mejoras de viviendas, y CrediMamá, un producto diseñado para las madres que tienen al menos un hijo(a) menor de 18 años. El desarrollo de nuevos productos y la expansión orgánica nos permitió atender

aproximadamente 1,085,963 clientes y tener una cartera total de crédito de $4,473.8 millones para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2008. Para mayor información acerca de los productos proporcionados por la Emisora véase "Sección 2 b) —Actividad Principal" y Sección 1 b) "Resumen Ejecutivo —, inciso (a) Aspectos Generales — subinciso iii) Productos".

En el 2006, el régimen legal mexicano fue modificado para, entre otras cosas, desregular las actividades crediticias en México y crear una nueva categoría de instituciones financieras, las Sofoms. El 1 de febrero de 2007 nos transformamos de una Sofol, entidad regulada por la CNBV, a una Sofom E.N.R. De acuerdo con las leyes mexicanas, como Sofom no regulada podemos (i) otorgar créditos y llevar a cabo otros tipos de operaciones financieras para diversos propósitos; (ii) colocar valores en los mercados de capital y obtener financiamiento de instituciones financieras, tales como las instituciones de seguros y fianzas; y (iii) otorgar créditos que no necesitan estar dirigidos a un sector específico de la economía mexicana. Por otra parte, no existen limitaciones específicas para la inversión extranjera en las Sofoms. Si bien las Sofoms E.N.R. no son reguladas por la CNBV, sí están sujetas a la jurisdicción de la Condusef. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso v) — "Legislación Aplicable y Situación Tributaria", subinciso (c) — "Sofoms".

Realizamos algunas de nuestras actividades complementarias, tales como cobranza, servicios del centro de operaciones de clientes, administración de recursos humanos, administración de promotores de ventas y servicios de mensajería a través de nuestra subsidiaria Serfincor. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso xii) — "Estructura Corporativa", subinciso (a) — "Reestructura Corporativa" más adelante.

Para mayor información acerca de nuestras principales inversiones véase sección 3 d) — "Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Emisora".

(B) Nuestra Estrategia

Nuestro objetivo estratégico ha sido y es mantener nuestra posición como un proveedor líder de microfinanciamiento personal en México, manteniendo a la vez un alto nivel de rentabilidad y eficiencia. Consideramos que existe un potencial de crecimiento significativo para nuestras operaciones en México, dado que un porcentaje significativo de la población mexicana tiene poco o nulo acceso a los servicios financieros formales.

Para tales efectos, en el mes de abril de 2008, la Compañía comenzó actividades en su segundo centro de operaciones ubicado en la ciudad de Aguascalientes. De igual forma, pretendemos modernizar nuestros sistemas de administración de información y políticas de administración de riesgo para apoyar nuestra estrategia de crecimiento y mejorar la calidad y desarrollo de nuestros productos y servicios.

(C) Inversiones

En 2008, 2007 y 2006, invertimos $163.4 millones, $106.7 millones y $62.5 millones, respectivamente, en gastos de capital (incluyendo, equipos de procesamiento de datos e información). Nuestro presupuesto actual contempla gastos de capital por aproximadamente $164.5 millones durante el 2009. Nuestra administración espera que el flujo de efectivo de operaciones y otras fuentes de liquidez sean suficientes para cumplir con nuestros requerimientos de capital en los siguientes doce meses, incluyendo nuestros gastos esperados de capital de 2009. Sin embargo, no podemos asegurar que después de los siguientes doce meses los gastos de capital se realicen por los montos actualmente previstos o que podremos financiarlos con el efectivo generado por nuestras futuras operaciones.

(D) Certificados Bursátiles

El 27 de junio de 2008, llevamos a cabo la primera emisión de Certificados Bursátiles en la BMV al amparo del Programa por un monto de hasta 1,500 millones de pesos. Se emitieron 7,840,000 Certificados Bursátiles con la Clave de Pizarra "FINDEP 08", con vencimiento al 24 de junio de 2011, a una tasa de interés de TIIE más 1.9%. El monto total de la emisión fue de $784 millones. Los intereses devengados por los Certificados Bursátiles serán pagados cada periodo de 28 días.

b) DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

i) Actividad Principal

Somos una sociedad financiera de objeto múltiple, entidad no regulada, constituida de conformidad con las leyes de México como sociedad anónima bursátil de capital variable. El giro de nuestro negocio es otorgar microcréditos quirografarios a personas físicas de los segmentos de bajo ingreso de la población mexicana y, de conformidad con la AMFE, somos una de las instituciones financieras de microfinanciamiento con mayor número de clientes en México. Ofrecemos una oportunidad a personas físicas que de otro modo no tendrían acceso, o tienen acceso limitado, a instituciones financieras para que desarrollen una relación de largo plazo con nosotros y construyan historial crediticio. Adicionalmente entre nuestros objetivos está crear valor económico (para nuestros clientes y accionistas) y valor social (para nuestros clientes y la comunidad en general). Al 31 de diciembre de 2008, operábamos 192 oficinas en 142 ciudades en 31 de las 32 entidades federativas de México.

Desde que iniciamos nuestras operaciones en 1993, hemos experimentado un crecimiento significativo y hemos alcanzado una posición financiera sólida en el sector de créditos personales dentro del mercado de microfinanciamiento en México. Consideramos que este éxito se atribuye a una variedad de factores, incluyendo nuestra cobertura geográfica y amplia red de distribución, nuestro entendimiento del mercado que servimos y el conocimiento operativo (*know-how*) que hemos desarrollado por nuestro enfoque exclusivo a una línea de negocios, nuestras políticas de administración de riesgo, la efectividad en nuestras prácticas de cobranza, las eficiencias que aporta nuestro sistema de tecnología de la información, la lealtad fomentada por el servicio personalizado al cliente, el liderazgo que ejerce nuestro equipo administrativo ampliamente capacitado y con experiencia. Consideramos estar estratégicamente posicionados para lograr crecimiento adicional y fortalecer aún más nuestra posición competitiva.

Desde 1993, hemos originado casi 3.5 millones de créditos. En 2008 otorgamos 800,396 créditos en comparación con los 704,836 créditos de 2007, representando un aumento del 13.6%. Del 2003 (cuando otorgamos un total de 166,132 créditos) al 2008 hemos experimentado una tasa de crecimiento anual compuesta de 37.0% en términos del número de créditos otorgados. Además, al 31 de diciembre de 2008, contábamos con 1,085,963 créditos vigentes, en comparación con los 200,123 con los que contábamos al 31 de diciembre de 2003, lo que refleja una tasa de crecimiento anual compuesta de 40.3% en términos del número de créditos.

Mantener la calidad de nuestra cartera de crédito es una de nuestras prioridades clave. A pesar de nuestro rápido crecimiento, nuestra administración de riesgo y la efectividad de nuestras políticas de cobranza nos han permitido mantener un índice relativamente bajo de cartera vencida (que es la relación de la cartera vencida con la cartera total) del 12.5% para el 2008, que se compara con nuestro índice de cartera vencida de 10.1% y del 7.0% reportado en el 2007 bajo criterios bancarios y NIF's, respectivamente.

Adicionalmente, el saldo de nuestra cartera de crédito también ha aumentado significativamente. Al 31 de diciembre de 2008, teníamos $4,473.8 millones de cartera total, en comparación con los $3,350.9 millones al 31 de diciembre de 2007, representando un aumento del 33.5%. El saldo promedio de nuestra cartera de crédito ha aumentado de $4,018 al 31 de diciembre de 2007 a $4,120 al 31 de diciembre de 2008.

Conforme a criterios contables bancarios, en 2008 nuestro margen financiero neto de estimaciones preventivas para riesgos crediticios fue de $1,783.3 millones lo que refleja un aumento de 23.2% en comparación con el 2007, y nuestra utilidad neta fue de $622.9 millones en comparación con los $574.3 millones en 2007, representando un aumento de 8.5%. Nuestra utilidad neta creció a una tasa anual compuesta de 43.6% y 40.0%, calculada bajo criterios bancarios y NIF's respectivamente, en el período de cinco años terminado el 31 de diciembre de 2008. En 2008, nuestro margen de intereses neto después de provisiones (margen financiero ajustado por riesgos crediticios dividido entre el promedio de activos generadores de intereses para el período) y rendimiento sobre capital contable promedio (utilidad neta dividida entre el capital contable promedio para el período) fue de 34.4%, lo cual, en nuestra opinión, compara favorablemente con el margen de intereses neto de provisiones y rendimiento sobre capital contable promedio de las Sofoles mexicanas al 31 de diciembre de 2008, según la información publicada por la CNBV.

Nuestro rendimiento sobre activos (utilidad neta dividida entre el total de activos diario promedio para el período) fue de 13.6% en el 2008. Por otra parte, en 2008 teníamos un índice de eficiencia (los gastos no financieros para el período dividido entre la suma de (i) margen financiero ajustado por riesgos crediticios para el período y (ii) la diferencia entre (x) las comisiones y tarifas cobradas y (y) las comisiones y tarifas pagadas) de 67.5%, el cual, en nuestra opinión, se compara favorablemente con otras instituciones financieras en México.

Actualmente ofrecemos cuatro tipos de créditos a nuestros clientes: CrediInmediato, CrediPopular, CrediMamá y CrediConstruye. Todos nuestros créditos personales están expresados en Pesos, y su monto de principal fluctúa entre los $1,500 y los $16,500, con tasas de interés fijo y con vencimientos a corto plazo de 26 semanas en promedio, salvo por CrediInmediato que consiste en una línea de crédito revolvente y CrediConstruye que se otorga por un plazo promedio de hasta 24 meses. El principal e intereses se pueden pagar en forma semanal, quincenal o mensual. Adicionalmente, durante 2008, lanzamos el producto CrediSeguro, consistente en un microseguro de vida, invalidez total o permanente y asistencia médica. CrediSeguro fue diseñado para la población de bajos recursos, en función de sus necesidades de protección, a un costo accesible. CrediSeguro incluye orientación médica telefónica, servicios de traslado médico de urgencia, acceso a precios preferenciales en consultas, medicamentos y algunos servicios de laboratorio, sin límite en el número de eventos y con cobertura nacional. El producto CrediSeguro se ofrece a nuestros clientes en virtud de las alianzas que hemos establecido con instituciones de seguros.

A cada deudor le otorgamos un crédito en forma individual si la solicitud respectiva es aprobada. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso ii) — "Canales de Distribución", subinciso (d) — "Solicitud y Aprobación de Crédito". La falta de pago oportuno de un crédito por el deudor puede tener un impacto negativo en su capacidad de obtener en el futuro un crédito con nosotros o de renovar el crédito existente.

Ofrecemos a todos nuestros clientes de CrediInmediato una protección por desempleo, cuyas comisiones están incluidas en la comisión anual cobrada a nuestros clientes. En caso de desempleo de cualquiera de nuestros clientes de CrediInmediato, se suspenden los pagos de principal y los intereses dejan de devengarse por un período máximo de 6 meses. Asimismo, en caso de muerte del deudor, los pagos correspondientes al crédito otorgado son cancelados y amortizados contra las reservas.

Desde la introducción de nuestros productos CrediPopular y CrediMamá se ha modificado la composición de nuestra cartera, ya que estos productos han aumentado su participación en nuestra cartera. Estos créditos tienen tasas de interés más altas que nuestros otros productos ya que son ofrecidos a personas del sector informal de la economía mexicana y por ende representan más riesgo que otros productos.

La siguiente tabla muestra la mezcla de nuestra cartera de crédito total por producto y por número de créditos al 31 de diciembre de 2008.

	Cartera Total		**Número de Créditos**	
	(en millones de Pesos)			
	Monto	**%**	**Número**	**%**
CrediInmediato	3,067.8	68.6%	687,464	63.3%
CrediPopular	801.9	17.9%	243,574	22.4%
CrediMamá	131.8	2.9%	56,469	5.2%
CrediConstruye	472.2	10.6%	98,456	9.1%
Total	**4,473.8**	**100.0%**	**1,085,963**	**100.0%**

Fuente: Información de la Emisora

(a) CrediInmediato

Este producto consiste en una línea de crédito revolvente disponible para las personas físicas que ganan por lo menos el equivalente a un salario mínimo mensual general vigente en la zona geográfica "A". Los créditos otorgados bajo el programa CrediInmediato fluctúan entre $1,500 y $16,500. Actualmente, la tasa de interés

mensual sobre los saldos insolutos es de un 5.9%. CrediInmediato, al ser una línea de crédito revolvente, no tiene plazo de vencimiento. Los pagos de principal e intereses son calculados sobre una base de vencimiento de 22 meses, en pagos fijos quincenales o mensuales, dependiendo de la frecuencia con que los clientes reciben su salario. Este producto es inicialmente planeado para personas físicas en el sector formal de la economía mexicana. Sin embargo, los deudores de los productos CrediPopular y CrediMamá pueden ser elegibles para recibir nuestra línea de crédito CrediInmediato después de dos ciclos crediticios. Ofrecemos este producto desde el 2004. Antes de su introducción en 2004, ofrecíamos a nuestros clientes un programa de crédito a corto plazo. En 2005, iniciamos ofreciendo a los clientes de nuestro programa de crédito a corto plazo la opción de convertir sus créditos a la línea de crédito revolvente CrediInmediato.

En el 2006 eliminamos la comisión por apertura y creamos una comisión anual o comisión por manejo de cuenta de $250 pagadera por los deudores en cada aniversario de la originación del crédito. Además, cobramos una comisión del 10% del monto desembolsado de CrediInmediato. Durante 2008 y 2007 nuestros ingresos por intereses asociados a este producto fueron de $1,762.3 y $1,461.3 millones, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2008, CrediInmediato representaba 68.6% de nuestra cartera total. Al 31 de diciembre de 2008 teníamos 687,464 créditos de CrediInmediato, lo que representó un saldo total de cartera de $3,067.8 millones.

(b) CrediPopular

Este producto está dirigido a personas físicas en el sector informal de la economía mexicana. Los créditos de CrediPopular fluctúan entre los $1,500 y los $4,000 y están disponibles para los adultos trabajadores con una fuente de ingresos. Actualmente, la tasa de interés mensual sobre los saldos insolutos es de 12.7%. El plazo promedio de estos créditos es de 26 semanas o 18 quincenas y después de su vencimiento puede ser renovado por un monto mayor, dependiendo del cumplimiento del deudor respecto del pago y su historial crediticio con nosotros. Los clientes de CrediPopular son elegibles para recibir nuestra línea de crédito revolvente CrediInmediato después de dos ciclos crediticios. El principal y los intereses se pagan, inicialmente, en cuotas fijas semanales y después de dos ciclos de su renovación, los pagos se pueden efectuar quincenalmente, dependiendo del comportamiento crediticio del deudor. Ofrecemos este producto desde 2004.

Cobramos una comisión por otorgamiento que oscila entre 8.7% y 11.6% con base en el tamaño del crédito. Durante el 2008, nuestros ingresos por intereses netos por este producto fueron de $633.1 millones, mientras que durante el 2007 fue de $441.6 millones.

Al 31 de diciembre de 2008, CrediPopular representaba 17.9% de nuestra cartera total. Al 31 de diciembre de 2008, teníamos un total de 243,574 créditos de CrediPopular, lo que representó un saldo total de cartera de $801.9 millones.

(c) CrediMamá

Este producto está dirigido principalmente al sector informal de la economía mexicana y está diseñado para atender las necesidades de aquellas madres que tienen al menos un(a) hijo(a) menor de 18 años. Las beneficiarias de este producto no necesitan justificar ingresos. Inicialmente, el monto de estos créditos asciende a $1,500 con una tasa de interés mensual del 12.7% sobre saldos insolutos. Hemos estado ofreciendo este producto desde 2006. El plazo promedio de los créditos CrediMamá es de 26 semanas y después de su vencimiento puede ser renovado, dependiendo del cumplimiento de la deudora respecto al pago de principal e intereses y en un monto de principal mayor con base en su historial crediticio con nosotros. Las clientes de CrediMamá son elegibles para el otorgamiento de nuestra línea de crédito revolvente CrediInmediato después de dos ciclos crediticios. El principal y los intereses se pagan, inicialmente, en cuotas fijas semanales y después de dos ciclos de su renovación se pueden efectuar quincenalmente.

Cobramos una comisión por otorgamiento que oscila entre 8.7% y 11.6% con base en el tamaño del crédito. Durante el 2008, nuestros ingresos por intereses netos por este producto fueron de $126.2 millones, mientras que durante el 2007 fue de $110.3 millones.

Al 31 de diciembre de 2008, CrediMamá representaba 2.9% de nuestra cartera total de crédito. Al 31 de

diciembre de 2008, teníamos un total de 56,469 créditos de CrediMamá, lo que representó un saldo total de cartera de $131.8 millones.

(d) CrediConstruye

Este producto está disponible para las personas que ganan hasta cuatro salarios mínimos mensuales en el Distrito Federal y está dirigido para financiar las mejoras de viviendas. Hemos estado ofreciendo este producto desde el 2006. El monto de los créditos fluctúa entre $3,000 y $16,500 y son otorgados en forma de vales para materiales de construcción que se canjean con ciertas casas de materiales de la localidad en diversas partes de México. La tasa de interés mensual actual sobre los saldos insolutos es de 3.6%. El plazo de este tipo de crédito es de 24 meses. El principal y los intereses se pagan en cuotas fijas semanales, quincenales o mensuales, dependiendo de la frecuencia en que el acreditado recibe sus ingresos. Al 31 de diciembre de 2008, CrediConstruye representaba 10.6% de nuestra cartera total de crédito. Al 31 de diciembre de 2008, teníamos un total de 98,456 créditos de CrediConstruye, lo que representó un saldo insoluto de cartera de $472.2 millones. Actualmente financiamos este producto con nuestra línea de crédito con la SHF.

La comisión que cobramos por desembolsos de estos créditos es de 10%. Durante el 2008 nuestros ingresos por intereses por este producto fueron de $187.0 millones.

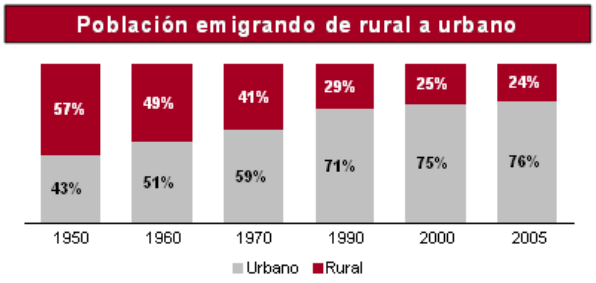
Para mayor información véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso iv) — "Principales Clientes", subinciso (c) — "Información Demográfica de Clientes" más adelante.

ii) Canales de Distribución

(a) Cobertura Geográfica

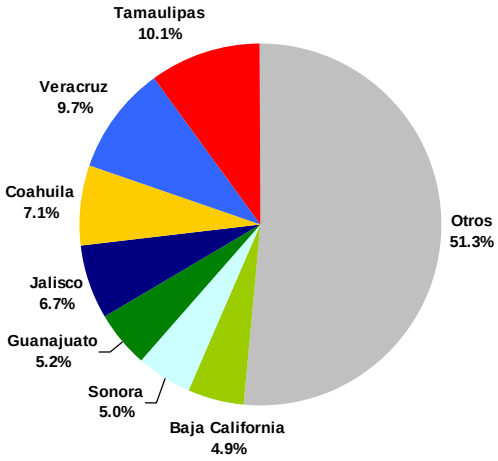
Consideramos que contamos con una de las más extensas redes de distribución de microfinanciamiento en México. Aunque todavía no operamos en la Ciudad de México y Monterrey, la mayoría de nuestras operaciones son en áreas urbanas. Desde el establecimiento de nuestra primera oficina en 1993 en Toluca, hemos experimentado un crecimiento significativo y al 31 de diciembre de 2008 contamos con 192 oficinas localizadas en 142 ciudades en 31 de las 32 entidades federativas de México. Nuestros clientes y oficinas se encuentran localizados en ciudades medianas y grandes en México con una población por encima de los 50,000 habitantes.

Enfocarnos en áreas urbanas ha proporcionado varias ventajas a nuestro modelo de negocio incluyendo tener un amplio mercado. Al 31 de diciembre de 2005, aproximadamente el 76% de la población mexicana vivía en áreas urbanas y las concentraciones urbanas han incrementado consistentemente en los últimos 50 años.



Fuente: INEGI

Nuestra red de distribución nacional contribuye a la diversificación de nuestra cartera de crédito. Al 31 de diciembre de 2008, ninguna entidad federativa en México representaba más del 10.1% de nuestra cartera. Consideramos que nuestra área de servicio a clientes, geográficamente diversificada, mitiga el riesgo de desaceleraciones económicas regionales y otros riesgos específicos por región incluyendo desastres naturales. El siguiente mapa ilustra la distribución geográfica de nuestras oficinas en el país, por Entidad Federativa, al 31 de diciembre de 2008.



A través de esta red de distribución tenemos más de dos millones de visitas de clientes al mes.

Esperamos incrementar nuestra red mediante la apertura de oficinas adicionales en ciudades en México con poblaciones de por lo menos 50,000 habitantes. Durante el 2008, abrimos 40 nuevas oficinas y para el 2009 pretendemos abrir 18 oficinas adicionales en México, para llegar a un total de 210 oficinas. Adicionalmente como parte de la expansión de nuestra red de distribución, esperamos abrir oficinas en la Ciudad de México y Monterrey en el 2009. Consideramos que mediante nuestra planeada expansión, podemos lograr crecimiento adicional y consolidar más adelante nuestra posición competitiva.

Consideramos que nuestra creciente cobertura geográfica nos permite ser más accesible a nuestros clientes y nos hace diferentes de nuestros competidores. Para mayor información relacionada con la distribución de nuestra cartera de crédito por región geográfica al 31 de diciembre de 2008, véase sección 3 b) — "Información Financiera por Línea de Negocio, Zona Geográfica y Ventas de Exportación". No hemos observado ninguna correlación significativa entre la incidencia de incumplimientos y el incumplimiento de créditos vencidos y ubicaciones geográficas.

Con el fin de proporcionar a los clientes un mejor acceso a nuestra cartera de crédito y servicios, hemos instalado 76 cajeros automáticos para ofrecer servicios electrónicos en varias de nuestras oficinas. Así mismo, desarrollamos una red de cajeros automáticos en nuestras oficinas en México, la cual es propiedad de la compañía y es monitoreada y operada por nosotros. Otorgamos a nuestros clientes una tarjeta con banda magnética la cual permite retirar fondos disponibles de sus créditos y realizar pagos las 24 horas del día, los siete días de la semana. Al cierre del 2009, esperamos instalar 30 cajeros automáticos en varias de nuestras oficinas.

(b) Ventas y Mercadotecnia

(A) Ventas

Llevamos a cabo ventas a través de nuestro extenso equipo de ventas compuesta por promotores de ventas, ejecutivos de piso y promotores independientes de ventas que trabajan en varias divisiones basadas en distribuciones geográficas y basadas en productos. Para cada uno de nuestros productos, hemos desarrollado planes estratégicos de negocios, incluyendo campañas de mercadotecnia y un equipo de ventas dedicado y hemos capacitado a personal altamente calificado en nuestras oficinas para vender nuestros productos y proporcionar a los clientes servicios posteriores a la venta.

Los promotores de ventas y los promotores independientes llevan a cabo las ventas de nuestros productos de crédito de puerta en puerta en comunidades locales, y son supervisados por un gerente de ventas en cada una de nuestras oficinas de México. Adicionalmente, contamos con promotores de ventas especializados y promotores independientes de ventas que se enfocan exclusivamente a la venta de nuestro producto

CrediConstruye. Al 31 de diciembre de 2008, contábamos en promedio con cuatro promotores de ventas especializados y promotores independientes de ventas para CrediConstruye en cada una de nuestras oficinas.

Al 31 de diciembre de 2008, teníamos 2,597 promotores de ventas, 421 ejecutivos de piso, 257 gerentes de ventas, incluyendo gerentes de piso y 68 gerentes de sucursal.

Promotores de ventas. Los promotores de ventas son responsables principalmente de vender créditos nuevos de CrediInmediato y son evaluados trimestralmente con base en metas operacionales (en términos del número de créditos originados) y con base en sus resultados de operación, pueden recibir un bono por desempeño a principios del siguiente trimestre. Nuestra evaluación de promotores de ventas enfatiza los objetivos de servicio al cliente y alcanzar nuestras metas operativas. Al 31 de diciembre de 2008, 411 de nuestros 2,597 promotores de ventas de CrediInmediato se dedicaron principalmente a las ventas de nuestro producto CrediConstruye. Para el 31 de diciembre de 2008, nuestros promotores de ventas de CrediInmediato recibieron una compensación total compuesta por un salario base que representaba el 36.9% de su ingreso y comisiones totales que representan el 60.1% de su ingreso total. Durante el 2008, los promotores de ventas de CrediConstruye recibieron un salario base que representaba el 36.0% de su compensación total promedio, así como comisiones las cuales representan el 64.0% restante de su compensación total promedio.

Además de los promotores de ventas, contamos con promotores independientes de ventas que son responsables de llevar a cabo la venta de puerta en puerta de nuestros productos CrediPopular y CrediMamá en comunidades locales. Los promotores independientes venden productos de crédito principalmente al sector informal de la economía mexicana. Los promotores independientes no son nuestros empleados, no tienen un salario u otras prestaciones y su compensación se basa única y exclusivamente en comisiones calculadas con base al número de créditos originados. Al 31 de diciembre de 2008, contábamos con 429 promotores independientes de ventas que representaban aproximadamente el 11.1% de nuestro equipo total de ventas.

Ejecutivos de piso. Los ejecutivos de piso son responsables de la renovación y venta de todos nuestros productos en nuestras oficinas y proporcionan atención a todos nuestros clientes. Dependiendo del número de ejecutivos de piso en una oficina en particular, éstos son supervisados ya sea por un gerente de crédito o por un gerente de sucursal. Al 31 de diciembre de 2008, los ejecutivos de piso recibieron un salario base que representó el 17.2% de su compensación total promedio, así como comisiones que representaban el 82.8% restante de su compensación total promedio.

Gerentes de sucursal, gerentes de ventas y gerentes de piso. Nuestros gerentes de sucursal son responsables de la operación de cada una de las oficinas, incluyendo la supervisión de los gerentes de ventas y ejecutivos de piso. A su vez, nuestros gerentes de ventas son responsables de supervisar nuestros promotores de ventas y promotores independientes de ventas.

Al 31 de diciembre de 2008, nuestra fuerza de ventas (promotores de ventas, ejecutivos de piso y promotores independientes de ventas) representaban el 89.5% de nuestro departamento de ventas. Dependiendo del tamaño de la base local de consumidores en un área en particular, en promedio 20 personas del personal de ventas son asignadas a cada una de nuestras oficinas.

Nuestros promotores de ventas son apoyados por ejecutivos administrativos, así como por personal administrativo de apoyo en cada una de nuestras oficinas. Los ejecutivos administrativos, gerentes de piso y gerentes de sucursal son responsables de supervisar a los promotores de ventas y ejecutivos de piso, lo que puede implicar visitas a los clientes, supervisión del desembolso de los créditos y proceso de recuperación, revisión de los expedientes de crédito y el desarrollo de las estrategias de ventas a sus oficinas. Al 31 de diciembre de 2008 también contábamos con 9 gerentes regionales, cada uno de los cuales es responsable de supervisar las operaciones en nuestras oficinas.

Consideramos que los incentivos financieros para nuestra fuerza de trabajo representa una ventaja competitiva considerable como resultado de su impacto significativo en la venta de nuestros productos, así como en nuestros servicios a clientes y la calidad de la cartera de crédito.

La siguiente tabla muestra información relacionada con la compensación total promedio de nuestro personal

de ventas (excluyendo promotores independientes de ventas, que no son nuestros empleados y no reciben un salario base) para el 2008.

	Salario base		Comisiones	
	(en Pesos de poder adquisitivo al 31 de diciembre del 2008)	% de compensación total promedio	(en Pesos de poder adquisitivo al 31 de diciembre del 2008)	% de compensación total promedio
Promotores de ventas	1,785	29.5%	$4,472	71.5%
Promotores de ventas CrediConstruye	1,819	23.7%	$5,860	76.3%
Ejecutivos de piso	1,725	18.8%	$7,002	80.2%

Fuente: Información de la Emisora

Al 31 de diciembre de 2008, la comisión promedio pagada a nuestros promotores independientes de ventas ascendió a $1,921.

La siguiente tabla muestra la composición de nuestra fuerza de ventas al 31 de diciembre del 2008.

Categorías	Número de Personal
Promotores de ventas	2,597
Ejecutivos de piso	421
Promotores independientes de ventas	429
Total	3447

Fuente: Información de la Emisora

(B) Mercadotecnia

Nos beneficiamos del hecho de que la mayoría de nuestros clientes son recomendados por nuestros clientes, reduciendo nuestra necesidad de dedicar recursos significativos a mercadotecnia, publicidad y propaganda. Le damos publicidad a nuestros productos utilizando métodos especializados y canales de mercadotecnia los cuales consideramos maximizan nuestra capacidad de atraer nuevos clientes de entre nuestros mercados de manera efectiva y eficiente. Estos métodos incluyen:

- propaganda mediante perifoneo en ciertas comunidades, lo cual implica utilizar un vehículo equipado con altavoces que da difusión a mensajes grabados por nuestro personal local de ventas, mientras que el vehículo transita por las calles;

- distribución de panfletos en áreas con alta concurrencia de peatones, tal como centros comerciales y mercados públicos; y

- contacto de puerta en puerta por parte de nuestros promotores de ventas con posibles clientes.

Nuestro presupuesto de mercadotecnia es controlado y definido por nuestro departamento comercial ubicado en nuestras oficinas corporativas. Una porción del presupuesto de mercadotecnia se asigna a cada una de nuestras oficinas con base al promedio ponderado de la totalidad de su cartera así como estrategias de mercado local y nacional. Las estrategias locales usualmente dependen de los resultados individuales de cada oficina, así como de la presencia y fuerza de la competencia local. En el 2008 gastamos $27.7 millones en mercadotecnia y publicidad, lo cual representa el 5.4% del total de gastos de operación y 1.0% del total de nuestros ingresos por intereses del 2008.

(c) Instalaciones Operativas

Nuestros centros de operaciones ubicados en las ciudades de León y Aguascalientes integran el Centro Nacional de Captura, o CENCA, el Centro de Atención Telefónica, nuestro Sistema Integral de Análisis de Crédito o SIAC y el Centro Nacional de Soporte Técnico.

Nuestros centros de operaciones son responsables de llevar a cabo las verificaciones telefónicas de las solicitudes de crédito a través de un centro de atención telefónica. Este centro de atención telefónica es también responsable de contactar a nuestros clientes cuando la solicitud de crédito haya sido autorizada y para ciertas actividades de cobranza. Dados nuestros eficientes sistemas tecnológicos, los cuales fueron rediseñados durante la primera mitad del 2008, durante el mes de diciembre del 2008, el 87% de las solicitudes fueron procesadas dentro de las 48 horas siguientes a la fecha en la que fueron recibidas. Actualmente contamos con 364 estaciones de trabajo asignadas al proceso de cobranza y en las que trabajan 735 agentes en tres turnos por día. Adicionalmente contamos con 145 estaciones de trabajo dedicadas al CENCA, SIAC, Correctores y Soporte Técnico.

El CENCA es un centro nacional de captura de documentos. Se crea una copia digital de cada solicitud presentada en cualquiera de nuestras oficinas y la información es incluida en el sistema. La información recibida es dividida entre datos e imagen a fin de facilitar la revisión y captura de cada solicitud.

El SIAC es un centro de análisis de documentos responsable de revisar las solicitudes de crédito junto con su documentación soporte así como de verificar la capacidad de pago de los solicitantes. La solicitud es posteriormente analizada a través de un sistema de evaluación de créditos de conformidad con el cual a cada solicitud le es asignada una entre cuatro categorías de riesgo. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso ii). — "Canales de Distribución", subinciso (d). — "Monitoreo y Cobranza."

(d) Solicitud y Aprobación de Crédito

Nuestros procesos de solicitud y aprobación de créditos han sido diseñados a fin de minimizar los costos de operación, así como para hacer más eficiente la administración de riesgo. Ambos procesos aprovechan una plataforma de tecnología avanzada en la cual hemos invertido fuertemente en los últimos diez años.

Nuestro proceso de aprobación y desembolso de créditos se encuentra separado de nuestro proceso de cobro de créditos. Durante la etapa de solicitud, utilizamos un sistema de calificación para cada solicitud de crédito, la cual es evaluada periódicamente contra nuestras políticas crediticias y objetivos de negocio. La metodología de calificación asigna valores específicos a variables claves como lo son las características sociodemográficas de nuestros clientes y su historial crediticio en el buró de crédito, transformando dichos valores en una calificación, lo cual nos permite aprobar o rechazar con mayor precisión las solicitudes de crédito. Este proceso incluye la verificación de información a través de bases de datos externas e internas.

El proceso de aprobación para cada uno de nuestros productos crediticios, implica diversas etapas, las cuales se describen a continuación:

Eficiente Proceso de Cobranza Basado en Tecnología de Punta

Adquisición de Nuevos Clientes	Aprobación del Crédito	Monitoreo de Clientes Existentes	Recuperación de los Créditos
» Las Sucursales están equipadas con "*scanners*" y PDAs que transfieren rápidamente los datos del cliente para la aprobación de un crédito	» "*Back office*" sólido, que procesa información del cliente al sistema – 148,000 análisis de crédito mensualmente » Sistema sofisticado de calificación crediticia • 35.9% de las aplicaciones son rechazadas » "*Call center*" para	» "*Software*" sofisticado para monitoreo de pagos y monitoreo de clientes morosos	» "*Call center*" automatizado con operadoras altamente preparadas con habilidades de cobranza • Más de 879,000 llamadas al mes

verificar información del vendedor

- Más 186,000 llamadas mensuales

» Equipo de verificación física que cuenta con el equipo GPS para verificar direcciones y fotografiar a clientes

» 87% de las aplicaciones son resueltas en menos de 48 horas

Recopilación de Información. Una vez que el cliente ha decidido solicitar un crédito de nosotros, nuestro equipo de ventas recaba del cliente información básica y cuantitativa a fin de determinar sus posibilidades de pago del crédito. Subsecuentemente, el personal responsable de verificar la información recaba información adicional como por ejemplo copia de la identificación oficial del solicitante, fotografías y coordenadas de posicionamiento global (GPS) de la vivienda del solicitante. Posteriormente, se recopila información adicional cualitativa con el fin de evaluar la posibilidad de pago del solicitante, así como la reputación que mantiene el solicitante en su comunidad y su situación laboral. Además, para ser elegible para el crédito, el solicitante deberá residir o trabajar dentro de una zona autorizada con base en su cercanía a una de nuestras oficinas.

Para la mayoría de nuestros clientes potenciales, no existe información cuantitativa relevante, tales como información financiera y/o reportes de buró de crédito. Sin embargo, con información disponible somos capaces de determinar los ingresos de cada cliente hasta un grado considerable.

Transferencia de Información y Procesamiento. Toda la información recibida de un solicitante es digitalizada en la oficina y enviada a nuestro centro de operaciones para su captura en nuestro sistema CENCA. Este proceso le permite a nuestro equipo de ventas enfocarse en su objetivo principal que es atraer nuevos clientes, reducir el tiempo para procesar las solicitudes de crédito y minimizar errores en la captura de datos. Al 31 de diciembre del 2008, contábamos con 50 personas que trabajan en tres turnos de 7 a.m. a 10 p.m. seis días a la semana, responsables de la captura de información de la solicitud de crédito en nuestro sistema CENCA. A través del CENCA procesamos aproximadamente 144,000 solicitudes al mes.

Análisis de información y aprobación de crédito. Una vez que la información es digitalizada y puesta a disposición a través del CENCA, ésta es analizada por nuestros analistas documentales en el SIAC. La solicitud es posteriormente analizada a través de un sistema de valuación de crédito de conformidad con el cual cada solicitud es clasificada en una de las cuatro categorías de riesgo. Los siguientes son los cuatro posibles resultados de nuestro análisis de crédito y proceso de aprobación con base en el sistema de valuación.

- Bajo riesgo;
- Bajo a mediano riesgo;
- Mediano a alto riesgo; y
- Alto riesgo.

Si la solicitud es clasificada como de bajo riesgo, la solicitud es aprobada automáticamente. Si la solicitud es

clasificada como de alto riesgo, es rechazada automáticamente. Si los resultados de la evaluación colocan a la solicitud bajo alguna de las otras dos categorías de riesgo, se lleva a cabo tanto una verificación telefónica como una visita en persona.

Una vez aprobada la solicitud de crédito, el solicitante es contactado por nuestro centro de operaciones. En caso de que una solicitud sea rechazada, esta información es comunicada personalmente al solicitante a través de nuestros promotores de ventas. Al 31 de diciembre del 2008, contábamos con 63 analistas de crédito trabajando en tres turnos de 7 a.m. a 10 p.m. seis días a la semana. Con la asistencia de nuestro sistema SIAC, procesamos aproximadamente 148,000 solicitudes por mes, de las cuales un promedio de 35.9% de solicitudes de crédito nuevos son rechazadas.

Desembolso del crédito. Los créditos, salvo los créditos CrediConstruye, son otorgados al deudor en efectivo (para créditos menores a $3,000) o por medio de cheque (para créditos mayores a los $3,000) los cuales pueden ser cobrados en bancos comerciales con los cuales mantengamos una relación comercial. Todos los deudores necesitan firmar un contrato de crédito junto con un pagaré. Los créditos CrediConstruye son desembolsados en forma de vales canjeables por materiales de la construcción, los cuales son redimibles en ciertos establecimientos. Nuestra política es no reestructurar los créditos, por tanto, no se permiten realizar cambios a los términos y condiciones originales del crédito.

(e) Servicio al Cliente y Soporte

Consideramos que nuestras capacidades de atención al cliente y el nivel del servicio que ofrecemos es un elemento clave para nuestra estrategia de ventas. A diciembre de 2008, nuestros centros de operaciones en las ciudades de León y Aguascalientes, contaban con aproximadamente 735 agentes trabajando, en tres turnos, disponibles para hablar con posibles clientes y revisar junto con ellos sus solicitudes, incluyendo 21 agentes dedicados exclusivamente a la atención a clientes. Para los doce meses terminados el 31 de diciembre del 2008, el promedio total mensual de volumen de llamadas realizadas a nuestros centros de operaciones de León y Aguascalientes fue de aproximadamente 20.6 millones.

Adicionalmente, cada una de nuestras oficinas cuenta con una línea telefónica directa para proporcionar al cliente acceso a nuestro centro de operaciones, mejorando el servicio para los clientes que visitan una oficina.

(f) Monitoreo y Cobranza

Nuestro proceso de cobranza monitorea individualmente cada uno de los créditos que otorgamos, los cuales son clasificados dependiendo del nivel de riesgo que representen. Esta metodología está basada en una revisión periódica, un análisis de nuestra cartera de crédito y una clasificación de nuestros deudores en una de tres categorías de riesgo (baja, mediana y alta) basada principalmente en una estimación de riesgo de incumplimiento de cada crédito. Dichas clasificaciones están basadas en el retraso en pagos de dichos créditos. Cada producto es administrado, monitoreado y cobrado individualmente.

(g) Cobranza

Los pagos de los créditos son realizados por nuestros clientes directamente en las oficinas. Contamos con una sofisticada plataforma tecnológica basada en Internet la cual nos permite monitorear constantemente el desempeño de la cartera, tanto en conjunto como individualmente y en base a los productos. Monitoreamos activamente las tendencias de desempeño de la cartera para administrar el riesgo y nos enfocamos en tomar medidas preventivas cuando es necesario. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso ii) — "Canales de Distribución", subinciso (h) **—** "Tecnología de la Información".

Hemos desarrollado un proceso avanzado de cobranza compuesto de dos etapas. La primera etapa consiste en la determinación en la calificación de riesgo del crédito tan pronto como el retraso en el pago ocurra. Dependiendo de la calificación asignada a una cuenta en particular, determinamos el nivel de seguimiento que será necesario. Los clientes que son considerados como de alto riesgo se encuentran sujetos a procesos preventivos de cobranza, tales como llamadas para recordarles la realización de pagos. En caso de retraso en un pago, contactamos a nuestros clientes por correspondencia y llamadas telefónicas a través de nuestro centro de operaciones para informarles el atraso o falta de pago del crédito. Adicionalmente, en caso de incumplimiento de pago y después de que una calificación de riesgo haya sido asignada a una cuenta en

particular, procedemos a cobrar todas las cantidades debidas conforme al crédito.

La segunda etapa de nuestro proceso de cobranza consiste en visitas al domicilio o lugar de trabajo del cliente. Esta etapa implica actividades adicionales enfocadas a persuadir al cliente a pagar saldos vencidos antes de que se demande el pago inmediato del crédito. Los esfuerzos de cobranza se intensifican entre más tiempo pase sin que el deudor realice sus pagos. En caso de que el pago retrasado no sea realizado, nuestros agentes de cobranza están autorizados para llevar a cabo negociaciones directas con el deudor moroso consistentes en la bonificación de intereses moratorios y gastos de cobranza; sin embargo, de conformidad con nuestra política de no reestructuración de créditos, éstos no se encuentran autorizados para ofrecer o aprobar cambios a los términos y condiciones originales del crédito. Si un crédito permanece no pagado después de 180 días, éste se castiga. Los créditos castigados se vuelven sujetos de consideración para llevar a cabo otras acciones al respecto, incluyendo la venta de dicho crédito a descuento a terceros. Desde la fecha en que un crédito se vuelve vencido hasta que se recupera o es vendido a descuento, intentamos cobrar el monto de dicho crédito en la forma que se detalla anteriormente. No iniciamos acciones judiciales para la recuperación de créditos vencidos.

Cargamos mensualmente una tasa de interés moratorio que es 1.5 veces la tasa de interés ordinaria aplicable a un crédito. Asimismo, al cuarto día siguiente a la fecha en que dicho crédito es exigible, se comienzan a cargar comisiones que van de entre los $15 a los $135 por gastos y costos de cobranza. Al 31 de diciembre de 2008, las comisiones por cobranza representaban el 39.9% de nuestra cartera vencida. Adicionalmente, las comisiones por cobranza contribuyeron aproximadamente un 8.9% de los ingresos netos de operación (margen financiero ajustado por riesgos crediticios más comisiones netas) para los doce meses terminados el 31 de diciembre de 2008.

Las acciones que tomamos para obtener el pago de los créditos varían dependiendo de la categoría de riesgo asignada al crédito y los días que tiene de vencimiento. La siguiente tabla muestra los pasos básicos que tomamos para lograr el cobro de nuestros créditos.

Procesos Adecuados de Recuperación de Créditos Desarrollado Internamente

Ejecución Centralizada			**Ejecución Fisica**			
Segmentación por Riesgo	Etapa Preventiva	Etapa informativa y correctiva	Etapa de Aviso	Etapa de Recuperación	Etapa Final	Etapa Terminal
El sistema de cobranza de datos asigna una tasa de riesgo a cada	Recordatorios antes de la fecha limite	Cartas y llamadas telefónicas para informar al cliente	Acciones orientadas a convencer al cliente	Se toman acciones orientadas al	Se toman acciones orientadas a demandar	Venta de cartera vencida Acción Legal
214 agentes telefónicos y 128 estaciones de trabajo para cobranza quincenal y, 168 agentes telefónicos y 88 estaciones de trabajo para la etapa semanal			**2199, 359 y 235 agentes para aviso y recuperación de créditos morosos y etapas finales respectivamente**			**102 agentes**

(h) Tecnología de la Información

Las responsabilidades de nuestro departamento de tecnología de la información incluyen el desarrollo y mantenimiento de sistemas propios de información e infraestructura, administración y control de nuestras bases de datos y proporcionar asistencia técnica a nuestra fuerza de trabajo relacionada con nuestros sistemas.

Inteligencia del Negocio. Contamos con un sistema único de inteligencia de negocio mediante el cual

tenemos acceso en línea a una amplia variedad de información financiera y de operación relacionada con nuestros créditos y deudores, incluyendo, sin limitar, fotografías digitales de las viviendas de nuestros clientes y sus expedientes de crédito. Esta información nos permite administrar y monitorear eficientemente al cliente, su información de pago, el estado del proceso de cobranza y la variedad de otras claves métricas y estadísticas sobre el historial crediticio con el que cuentan nuestros deudores. Bajo este sistema, el cual fue desarrollado internamente, los usuarios se conectan a través de 3,000 computadoras y adicionalmente 2,550 usuarios pueden acceder al sistema a través de dispositivos personales computarizados portátiles.

Consideramos que nuestro sistema de tecnología de la información nos permite rápida y eficientemente (i) realizar ajustes a las políticas de crédito, (ii) dar seguimiento y analizar el comportamiento crediticio de nuestros clientes (iii) tomar decisiones informadas acerca de nuestros nuevos productos para comercializar y desarrollar dichos productos, y (iv) para optimizar la aprobación del crédito y el proceso de cobranza.

Oficina de Respaldo. Nuestras oficinas se encuentran equipadas con equipos computarizados portátiles, scanners, módems y conexiones a Internet para transmitir rápidamente a nuestro centro de operaciones la información del cliente relativa al proceso de aprobación del crédito. También contamos con una oficina de respaldo para capturar la información del cliente en el sistema, así como con un sofisticado sistema de evaluación crediticio. Nuestros centros de operaciones en las ciudades de León y Aguascalientes para la verificación de la información de empleos, actividades de cobranza y telemarketing hicieron un promedio de 20.6 millones de llamadas al mes durante el 2008. Adicionalmente, nuestro equipo de verificación física se encuentra equipado con cámaras digitales y dispositivos GPS a fin de verificar los domicilios y otra información. Además contamos con sofisticados programas de informática que nos permiten monitorear los pagos de los clientes y tomar las acciones apropiadas en relación con pagos atrasados o pagos faltantes de créditos. También contamos con un centro de operaciones con operadores calificados que asisten a la cobranza de créditos vencidos.

Todos nuestros sistemas han sido desarrollados internamente y diseñados acorde a nuestras necesidades y objetivos específicos, lo que nos distingue de la mayoría de nuestros competidores. Mantenemos un registro electrónico de todos nuestros créditos en nuestro sistema de administración de información. Estos registros son actualizados cada vez que el deudor realice un pago y son guardados en el sistema diariamente. Contamos con un centro de administración de información interno y un centro de respaldo de información ubicado fuera de nuestras oficinas centrales. Nuestro centro de administración de información interno procesa nuestras operaciones diarias y nuestro centro de información externo trabaja como respaldo en caso de contingencia. Todos nuestros sistemas se encuentran sujetos a estándares de control de seguridad y calidad, que están a la par de las prácticas de la industria.

Generamos un respaldo de la información y programas de cómputo de manera diaria, semanal y mensual y los enviamos a instalaciones de resguardo administradas por un tercero. También hemos elaborado un plan de contingencia de negocios el cual nos permitiría continuar operando de manera normal en caso de una emergencia, tal y como un incendio, terremoto o disturbio. A la fecha del presente Reporte Anual, no nos hemos enfrentado a ninguna contingencia que requiera la implementación de dicho plan.

Hemos desarrollado sistemas avanzados de tecnología de la información y programas relacionados con nuestras políticas de información y administración de riesgo. Estos sistemas nos han ayudado a mejorar el servicio a nuestros clientes, apoyar el crecimiento de nuestra estrategia, fortalecer la calidad y desarrollo de nuestros productos y servicios y reducir satisfactoriamente el costo y tiempo asociado con la aprobación de créditos y prácticas de monitoreo y cobranza. Consideramos que nuestra eficiencia operativa, administración de información y sistemas de tecnología son más competitivos que aquéllos encontrados en instituciones financieras tradicionales, y nos han diferenciado de nuestros competidores.

Durante el 2008 invertimos aproximadamente $14.1 millones en mejoras de tecnología. Adicionalmente, contamos con un sistema para monitorear la administración de efectivo en cada una de nuestras oficinas y el efectivo que exceda los $12,000 es depositado en una caja de seguridad y es recopilado tres veces a la semana.

iii) Patentes, licencias, marcas y otros contratos

Adicionalmente a otra propiedad intelectual, tales como derechos de autor y licencias, al 31 de diciembre del 2008 somos propietarios de 9 nombres comerciales y marcas, incluyendo CrediInmediato, CrediEstudio, CrediProyecto, CrediPopular, Club CrediInmediato, Financiera Independencia, CrediMamá, y Línea de Crédito CrediInmediato, todos registrados ante el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual.

A continuación se presenta una descripción de los contratos que nuestra administración considera que son relevantes para nosotros.

(a) Línea de Crédito Revolvente con HSBC México

El 28 de octubre de 2005, celebramos un contrato para una línea de crédito con HSBC México por la cantidad de $1,500 millones. El 10 de enero de 2006 y el 26 de abril de 2007, dicho contrato fue reformado para, entre otras cosas, incrementar el monto de la línea de crédito a $2,000 millones. Con fecha 18 de septiembre de 2008, incrementamos nuestra línea de crédito con HSBC México en $500 millones, quedando ésta en $2,500 millones. Véase sección 3 d) — "Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Compañía", inciso (v) — "Situación Financiera, Liquidez y Recursos de Capital", y sección 4 b) — "Operaciones con Personas Relacionadas y Conflictos de Interés", inciso i) — "Línea de Crédito Revolvente con HSBC".

A la fecha del presente Reporte Anual, nos encontramos al corriente en nuestros pagos de principal e intereses conforme a este contrato.

(b) Línea de Crédito con SHF

El 1 de agosto de 2005 y 4 de mayo de 2007, celebramos contratos para dos líneas de crédito con SHF por un monto total de $30 millones y $180 millones respectivamente.

En el mes de febrero de 2008 se obtuvo una nueva línea de crédito revolvente contratada con SHF por un monto de $600 millones, destinada a financiar exclusivamente los créditos del producto CrediConstruye. Esta línea de crédito tiene un plazo de tres años y devengará intereses a una tasa TIIE más 20 puntos porcentuales. Véase sección 3 d) — "Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Compañía", inciso (v) — "Situación Financiera, Liquidez y Recursos de Capital"

A la fecha del presente Reporte Anual nos encontramos al corriente en nuestros pagos de principal e intereses conforme a este contrato.

(c) Línea de Crédito con BBVA Bancomer

El 26 de febrero de 2008, celebramos un contrato de crédito con BBVA Bancomer por un monto total de $150 millones. Véase sección 3 d) — "Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Compañía", inciso (v) — "Situación Financiera, Liquidez y Recursos de Capital"

A la fecha del presente informe este crédito ha sido liquidado.

(d) Línea de Crédito con Nacional Financiera

El 18 de febrero de 2009, contratamos una línea de crédito con Nafinsa por $140 millones, la cual el 28 de mayo de 2009 fue incrementada a $1,000 millones. El 75% de dicha línea de crédito será utilizada para financiar créditos otorgados a través de nuestros productos "CrediPopular" y "CrediMamá" y el restante 25% se podrán utilizar como una garantía bursátil parcial en una posible emisión de títulos de deuda. La línea de crédito con Nafinsa genera una tasa de interés de TIIE más 300 puntos base y la vigencia del contrato es indefinida. No obstante, todas las disposiciones al amparo de dicha línea de crédito son pagaderas a los seis meses.

Para mayor información sobre contratos relevantes véase sección 3 d) — "Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la Compañía", sección 3 d — "Comentarios y Análisis de la Administración Sobre los Resultados de Operación y Situación Financiera de la

Compañía", inciso ii) — "Situación Financiera, Liquidez y Recursos de Capital" y sección 3 a). — "Información Financiera Seleccionada".

A la fecha del presente Reporte Anual nos encontramos al corriente en nuestros pagos de principal e intereses conforme a este contrato.

iv) Principales Clientes

(a) Clientes y Servicios de Microfinanciamiento

Actualmente, el mercado de microfinanciamiento en México se compone predominantemente de personas físicas de los segmentos de bajo ingreso entre la población mexicana que no tienen historial crediticio y por tanto no tienen acceso a las instituciones bancarias tradicionales en México.

El mercado efectivo del sector de microfinanciamiento lo conforman principalmente personas físicas que ganan entre una y diez veces el salario mínimo mensual en el Distrito Federal, las que corresponden a los niveles socioeconómicos Cm a D, según la definición de AMAI. Con base en las cifras publicadas por la AMAI, las personas que viven en estos niveles socioeconómicos tienen acceso limitado a por lo menos un producto bancario. Estimamos que esta población representa aproximadamente 30.4 millones de personas en México o el 29.3% de la población mexicana. (Fuente: INEGI, ENGH 2005).

(b) Impacto del Microfinanciamiento a sus Clientes

Las personas físicas de los segmentos de bajo ingreso de la población con acceso a ahorro, crédito, seguros y otros servicios financieros, pueden enfrentar de mejor forma sus necesidades financieras. Estudios econométricos han demostrado que el microfinanciamiento puede igualar los niveles de consumo y reducir significativamente la necesidad de vender bienes para satisfacer necesidades básicas. El acceso a servicios de microfinanciamiento permite a las personas de bajo ingreso no sólo enfrentar problemas de liquidez previstos o imprevistos, sino también aprovechar oportunidades económicas. En estudios de la industria se indica que, en el largo plazo, muchos clientes de microfinanciamiento emergen de la pobreza.

A pesar de las tasas de interés relativamente altas que generalmente se cobran en los microcréditos, el microfinanciamiento es considerado en general benéfico para los segmentos de bajo ingreso, y se podría lograr de manera más efectiva una reducción a las tasas de interés mediante una mayor competencia en el sector que mediante la imposición de topes máximos a las tasas de interés vía regulación gubernamental.

Los servicios de microfinanciamiento permiten que el centro de atención de las familias de bajo ingreso se traslade de la supervivencia diaria a una planificación económica a largo plazo al reducir la vulnerabilidad ante los impactos económicos, mientras que se incrementan los ingresos y el ahorro. Al aprovechar los servicios de microfinanciamiento, las familias de bajo ingreso pueden enviar a más niños a la escuela y hacer mayores inversiones en la educación de sus hijos. De acuerdo con varios estudios de la industria, mayores ingresos producto de los servicios de financiamiento conllevaron a una mejor nutrición y a mejores condiciones de vida, lo que se traduce en una menor incidencia de enfermedades.

(c) Información Demográfica de Clientes

Consideramos que la distribución de edad de nuestros clientes nos representa una ventaja en virtud de que al 31 de diciembre de 2008, más del 47.1% de nuestros clientes se encontraban entre los 18 y los 35 años de edad, los cuales probablemente permanecerán activos económicamente por un largo período.

Edad	Número de clientes	Porcentaje de nuestro total de cartera de crédito
18-21	85,096	7.84%
22-25	112,541	10.36%
26-30	148,767	13.70%
31-35	165,171	15.21%
36-40	157,679	14.52%
41-45	139,768	12.87%

46-50	111,046	10.23%
51-55	76,015	7.00%
56-60	48,805	4.49%
61-65	31,173	2.87%
66-70	9,861	0.91%
70+	41	0.00%
	1,085,963	100.00%

Fuente: Información de la Emisora

Con base en la información proporcionada por nuestros clientes, al 31 de diciembre del 2008, más del 57.0% de nuestros clientes recibían un ingreso mensual de entre los $2,000 y los $5,000.

Ingreso mensual	Número de clientes	Porcentaje de nuestro total de cartera de crédito
$1,000 pesos o menos	52,079	4.8%
$1,001 pesos- $2,000 pesos	63,587	5.9%
$2,001 pesos- $3,500 pesos	271,667	25.0%
$3,500 pesos - $5,000 pesos	347,808	32.0%
$5,000 pesos- $7,000 pesos	197,304	18.2%
$7,000 pesos o más	153,518	14.1%
	1,085,963	100.0%

Fuente: Información de la Emisora

El microfinanciamiento es la prestación de servicios financieros en pequeña escala, como microcréditos, microahorros, y microseguros, a personas físicas de los segmentos de bajo ingreso entre la población.

Históricamente, estas personas no han tenido acceso, o lo han tenido en forma muy limitada, a servicios financieros tales como capital para financiar mejoras de viviendas, capital para uso personal y protección de riesgos, entre otros, a través del sector financiero tradicional. Otras alternativas que pueden estar disponibles son cajas de ahorro, ahorros rotatorios y asociaciones de crédito. El fin último del microfinanciamiento es permitir a las personas físicas de bajo ingreso crear patrimonios, aumentar sus ingresos y reducir su vulnerabilidad ante impactos económicos.

v) Legislación Aplicable y Situación Tributaria

(a) Regulación del Mercado y Normas de Inscripción

Las sociedades financieras que inscriben sus valores (como es nuestro caso) en el RNV están sujetas a disposiciones legales financieras específicas aplicables a dichos emisoras y a otras reglas de carácter general aplicables emitidas de conformidad con dichas leyes financieras específicas, incluidas las siguientes:

- Los accionistas de la emisora tendrán los derechos conferidos por los artículos 48 a 52 de la LMV, que incluyen disposiciones de antidilución, derechos de los accionistas y protección para los accionistas minoritarios. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso v) — "Legislación Aplicable y Situación Tributaria", subinciso (a) — "Regulación del Mercado y Normas de Inscripción", subsección A. — "Gobierno".

- Las acciones de la emisora deben estar estructuradas de acuerdo con las leyes financieras específicas aplicables a dichas emisoras. Si no existieran normas conforme a dichas leyes financieras en relación a acciones, la emisora adoptará las disposiciones contenidas en la LMV.

  Las entidades financieras (salvo determinadas entidades financieras específicas, como los fondos de inversión) pueden emitir acciones de tesorería aún no suscritas, y pueden recomprar y colocar las acciones representativas de su capital social, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 53, 56 y 57 de la LMV. Véase sección 4 d — "Estatutos Sociales y Otros Convenios", inciso i) —

"Estatutos Sociales", subinciso (o) — "Recompras de Acciones".

- Además de las disposiciones financieras aplicables a dichas emisoras, y las normas y reglamentos creados conforme a dichas normas, la divulgación de información por entidades financieras (excepto determinadas entidades financieras específicas, como los fondos de inversión) se regirá por los artículos 104 a 106 de la LMV. Véase sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso v) — "Legislación Aplicable y Situación Tributaria", subinciso (a) — "Regulación del Mercado y Normas de Inscripción", inciso (ix) "Obligaciones de Reporte", y las disposiciones de carácter general emitidas conforme a la LMV.

- La integración, organización y funcionamiento de las entidades corporativas, incluidos los órganos de administración y vigilancia de las entidades financieras, deben cumplir las disposiciones financieras aplicables a las mismas, y las normas y reglamentos emitidos conforme a dichas leyes, salvo las sociedades controladoras de grupos financieros que se rigen por las disposiciones de la LMV.

  No obstante lo anterior, y sujeto a la excepción antes mencionada, las funciones reguladas por la LMV para asambleas de accionistas, del consejo de administración, de los comités de auditoría y prácticas societarias, y del director general de las SABs, deben ser realizadas en las entidades financieras correspondientes por un órgano corporativo o persona física que actúe de conformidad con lo dispuesto en las leyes financieras que le son aplicables. Cuando las leyes financieras específicas correspondientes no se refieran a alguna función, la entidad financiera debe regirse, en lo que respecta a dicha función, por las disposiciones de la LMV.

- Los accionistas, funcionarios que sean miembros de órganos corporativos, y las personas físicas responsables de la administración y supervisión de la entidad financiera, serán responsables de sus acciones en los términos que, en su caso, establezcan las leyes financieras específicas por las que deban regirse y de conformidad con la legislación comercial y civil mexicana aplicable.

  Los accionistas y las personas físicas a cargo de la administración y supervisión de las sociedades controladoras de grupos financieros están sujetos a las disposiciones de la LMV en lo que se refiere a sus funciones, obligaciones y responsabilidades.

La LMV, las modificaciones pertinentes a la LGOAAC y la Ley de Transparencia tienen sólo unos pocos meses en vigor. Lo anterior, aunado a la falta de jurisprudencia y la ambigüedad de algunas de las disposiciones de la LMV no dejan en claro si todas las disposiciones contempladas para las SABs serían, por ley, aplicables en nuestro caso (una Sofom E.N.R.). Específicamente, no es claro si las disposiciones que se refieren a deberes y obligaciones de los accionistas, miembros del consejo y funcionarios (incluida la protección de las minorías que permite a los accionistas con un umbral de 5% de las acciones entablar procesos legales en contra de los consejeros). No obstante lo anterior, nuestros Estatutos incorporan todas las normas de administración aplicables a una SAB de conformidad con la LMV.

De conformidad con la Sección XI del artículo 86 de la LMV, se nos exige dar a conocer las diferencias, equivalencias y similitudes entre las disposiciones de administración corporativa que nos aplican de conformidad con las leyes en materia financiera que nos aplican y la LMV. Véase la LMV y la sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso v) — "Legislación Aplicable y Situación Tributaria", subinciso (c) — "Sofoms". En este aspecto, las leyes en materia financiera que nos aplican (específicamente, la LGOAAC y la Ley de Transparencia) no hacen referencia a dichos temas y, por lo tanto, creemos que nos son aplicables las reglas establecidas en la LMV las cuáles contemplan (i) la aplicabilidad de normas de derecho mercantil y civil en materia de obligaciones y responsabilidades de nuestros accionistas, miembros del consejo de administración, y funcionarios, y (ii) la aplicación de otras disposiciones de la LMV en materia de integración, organización y funcionamiento de nuestros organismos corporativos, que nos sean aplicables.

(i) Gobierno

De conformidad con la LMV, las SABs deben contar un consejo de administración integrado por no más de

21 miembros, de los cuales, cuando menos, el 25% deberán ser independientes. Los miembros independientes deben ser seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional, y son designados por la asamblea general de accionistas de las SABs. Los accionistas de la SAB deben calificar la independencia de consejero los consejeros, y esta determinación puede ser impugnada por la CNBV. A diferencia de antecedentes legislativos y otras leyes aplicables a sociedades anónimas, la LMV permite a los miembros del consejo de administración en funciones, bajo determinadas circunstancias, designar, de manera provisional, a nuevos miembros del consejo de administración.

El consejo de administración de una SAB debe sesionar al menos cuatro veces durante cada ejercicio social. Sus funciones principales son: (i) establecer las estrategias generales para la conducción del negocio de la sociedad, (ii) vigilar la administración y dirección de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, considerando la relevancia que tengan estas últimas en la situación financiera, administrativa y jurídica de la sociedad, así como el desempeño de los funcionarios relevantes, (iii) aprobar los lineamientos para el uso o goce de los bienes que integren el patrimonio de la sociedad, (iv) aprobar, cada una en lo individual, las operaciones con personas relacionadas que están sujetas a ciertas excepciones, (v) aprobación de operaciones inusuales o no recurrentes y cualquier operación relacionada con la adquisición o enajenación de bienes con un valor igual o superior al 5% de los activos consolidados de la sociedad, o el otorgamiento de garantías, o la asunción de pasivos por un monto iguales o superiores a 5% de los activos consolidados de la sociedad; (vi) nombramiento, o destitución del director general de la sociedad y fijar su retribución integral, y otros beneficios, así como las políticas generales para la designación y retribución integral de otros consejeros, (vii) aprobar las políticas contables y de control interno, (viii) aprobar las políticas para la divulgación de información, (ix) establecer las políticas de la sociedad para el otorgamiento de cualquier clase de créditos, mutuos o cualquier tipo de garantías a personas relacionadas, (x) otorgar dispensas a los consejeros, funcionarios relevantes o personas física con poder de mando para que aproveche oportunidades de negocio para sí o a favor de terceros inicialmente corresponda a la sociedad, a las personas morales que ésta controle o en las que tenga una influencia significativa; (xi) aprobar los estados financieros de la sociedad, y (xii) contratar al auditor externo y, si correspondiere, contratar servicios adicionales o complementarios a los de auditoría externa. La definición de persona relacionada conforme a la LMV incluye aquellas personas que, respecto a una emisora, se ubican en alguno de los siguientes supuestos: (i) las personas que controlen o tengan influencia significativa sobre una persona moral que forme parte del grupo empresarial o consorcio al que la emisora pertenezca, así como los consejeros o administradores y los directivos relevantes de las integrantes de dicho grupo o consorcio; (ii) las personas que tengan poder de mando sobre una persona moral que forme parte de un grupo empresarial o consorcio al que pertenezca la emisora; (iii) el cónyuge, la concubina o el concubinario y las personas que tengan parentesco por consanguinidad o civil hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el tercer grado, con personas físicas que se ubiquen en alguno de los supuestos señalados en los incisos (i) y (ii) anteriores, así como los socios y copropietarios de las personas físicas mencionadas en dichos incisos con los que mantengan relaciones de negocios; (iv) las personas morales que sean parte del grupo empresarial o consorcio al que pertenezca la emisora; (v) las personas morales sobre las cuales alguna de las personas a que se refieren los incisos (i) a (iii) anteriores, ejerzan el control o influencia significativa.

La LMV también exige la creación de uno o más comités para supervisar las funciones de auditoría y las prácticas societarias. Cada comité debe estar conformado por al menos tres miembros designados por el consejo de administración, salvo su presidente, el que debe ser nombrado por la asamblea de accionistas; cada miembro debe ser independiente (salvo en el caso de las sociedades anónimas controladas por una persona o grupo de personas que tengan el 50% o más del capital social, en cuyo caso la mayoría de los miembros del comité de prácticas societarias deben ser independientes). El comité de auditoría (con determinadas obligaciones ahora encomendadas al consejo de administración), reemplaza al comisario previsto por la LGSM.

El comité de prácticas societarias debe, entre otras cosas, entregar opiniones al consejo de administración, solicitar y obtener opiniones de terceros expertos independientes, convocar a asambleas de accionistas, brindar asistencia al consejo en la elaboración de los informes anuales, y presentar un informe anual al consejo de administración. Las funciones del comité de auditoría incluyen, entre otras, supervisar a los auditores externos de la emisora, analizar los informes de los auditores externos, informar al consejo de administración respecto de los controles internos existentes, supervisar las operaciones de partes relacionadas,

solicitar a los funcionarios de la emisora la elaboración de informes cuando se estime necesario, informar al consejo cualquier irregularidad que detecte, supervisar las actividades de los funcionarios de la emisora y, entregar un informe anual al consejo de administración.

La LMV impone deberes de diligencia y lealtad a los consejeros y miembros del consejo de administración de las SABs. El deber de diligencia exige a los miembros del consejo de administración obtener información suficiente para adoptar decisiones informadas y tener conocimiento suficiente del funcionamiento de la sociedad para actuar en el interés superior de la misma. El deber de diligencia se quebranta si un consejero no asiste a las reuniones del consejo o si no entrega al consejo información significativa que se encuentre en su poder que sería relevante en el proceso de toma de decisiones del consejo. Si no actúan con la debida diligencia, los consejeros pertinentes son solidariamente responsables de los daños y perjuicios provocados a la sociedad y sus filiales, los que pueden limitarse, salvo en el caso de mala fe o dolo.

El deber de lealtad consiste principalmente en mantener la confidencialidad de la información recibida en relación con el desempeño de las funciones del consejero y abstenerse de participar en las deliberaciones o en la votación respecto de materias en que el consejero tenga un conflicto de interés. Este deber se quebranta si un accionista o grupo de accionistas es deliberadamente favorecido por un consejero o si, sin la expresa aprobación del consejo de administración, un consejero aprovecha una oportunidad corporativa. El deber de lealtad también se quebranta si se suministra información falsa o engañosa, si se ordena o dispone una omisión o modificación para registrar alguna operación en los registros o libros corporativos de la sociedad. En caso de incumplimiento del deber de lealtad, los consejeros involucrados son solidariamente responsables de los daños y perjuicios provocadas a la sociedad y sus filiales.

La acción legal por incumplimiento del deber de diligencia o del deber de lealtad sólo puede ser entablada en beneficio de la sociedad y únicamente puede presentarla la sociedad o sus accionistas en poder de acciones de cualquier clase que representen al menos el 5% del capital en circulación de la sociedad. Si las acciones de la sociedad se ofrecieren al público mediante certificados de participación ordinarios, también pueden ejercer esta acción los fiduciarios que emitan los certificados o los titulares de esos certificados.

Como protección para los consejeros, la responsabilidad antes citada no se asigna si el consejero actuó de buena fe y (i) cumplió las leyes aplicables y los estatutos de la sociedad; (ii) la decisión fue adoptada sobre la base de información suministrada por funcionarios o terceros expertos cuya capacidad y credibilidad no eran objeto de duda razonable, (iii) el consejero actuó conforme a su leal saber y entender y no era previsible ningún efecto negativo de esa decisión, y (iv) de conformidad con un acuerdo de los accionistas que no contraviniera la ley.

También se exige a los consejeros y funcionarios principales de las SABs, de conformidad con la LMV, actuar en beneficio de la sociedad y no en beneficio de ningún accionista o grupo de accionistas. Estos funcionarios deben fundamentalmente presentar las principales estrategias comerciales al consejo de administración para su aprobación, presentar propuestas para controles internos al comité de auditoría, entregar al público toda la información esencial, y mantener sistemas adecuados de contabilidad y registro, y mecanismos de control interno.

La LMV exige además la aprobación de los accionistas para cualquier operación o serie de operaciones que impliquen un 20% o más de los activos consolidados de una SAB durante cualquier ejercicio fiscal.

(ii) Definición de Control

La LMV define "*control*" como la capacidad de una persona o grupo de personas de llevar a cabo cualquiera de los actos siguientes: (i) imponer, directa o indirectamente, decisiones en las asambleas generales de accionistas, de socios u órganos equivalentes, o nombrar o destituir a la mayoría de los consejeros, administradores o sus equivalentes, de una persona moral, (ii) mantener la titularidad de derechos que permitan, directa o indirectamente, ejercer el voto respecto de más del cincuenta por ciento del capital social de una persona moral, o (iii) dirigir, directa o indirectamente, la administración, la estrategia o las principales políticas de una persona moral, ya sea a través de la propiedad de valores, por contrato o de cualquier otra forma.

(iii) Disposiciones para evitar la Dilución

La LMV permite a las SABs incluir en sus estatutos disposiciones de conformidad con las cuales pueda impedirse que algún accionista o terceros adquieran el control de la sociedad, siempre que esas disposiciones: (i) sean aprobadas por la asamblea extraordinaria de accionistas sin oposición (voto negativo) de los accionistas que representen un 5% o más del capital social, (ii) no excluyan ningún accionista o grupo de accionistas (salvo la persona que intente adquirir el control) de los beneficios económicos producto de esa cláusula, (iii) no restrinjan en forma absoluta un cambio de control, y (iv) no contravengan las disposiciones de la LMV relacionadas con ofertas públicas ni invaliden alguno de los derechos económicos del comprador.

(iv) Acciones con derecho a voto limitado o sin derecho a voto

La LMV no permite a las SABs instrumentar mecanismos para que las acciones ordinarias y las acciones con derecho a voto limitado o sin derecho a voto se coticen u ofrezcan conjuntamente al público inversionista, a menos que las acciones con derecho a voto restringido o sin derecho a voto sean convertibles en acciones ordinarias dentro de un plazo de hasta cinco años o, cuando como resultado de la nacionalidad del titular, las acciones o los valores que representen las acciones limiten el derecho a voto a fin de cumplir con leyes de inversión extranjera. Además, el monto total de acciones con derecho a voto limitado o sin derecho a voto no pueden exceder del 25% de la cantidad total de acciones colocadas al público. La CNBV puede incrementar este límite de 25%, siempre que las acciones con derecho a voto restringido o sin derecho a voto que excedan del 25% de la cantidad total de acciones colocadas entre el público sean convertibles en acciones ordinarias dentro de un plazo de cinco años a partir de su emisión.

(v) Divulgación de convenios entre accionistas

Cualquier convenio entre accionistas que contenga cláusulas de no competencia, acuerdos relativos a la enajenación, disposición o ejercicio del derecho de preferencia a que se refiere el artículo 132 de la LGSM, cualquier acuerdo que permita la venta y la compra de acciones, derecho a voto y venta de acciones en ofertas públicas, debe ser notificado a la sociedad dentro de un plazo de cinco días contados a partir de su concertación, con el fin de permitir que la sociedad dé a conocer esos acuerdos al público inversionistas a través de las bolsas de valores en que coticen sus acciones y los haga públicos en un informe anual elaborado por la sociedad. Estos acuerdos: (i) estarán a disposición del público para su consulta en las oficinas de la sociedad, (ii) no serán oponibles contra la sociedad y su incumplimiento no afectará la validez del voto en la asamblea de accionistas, y (iii) sólo serán eficaces entre las partes una vez que hayan sido revelados al público inversionista.

(vi) Protección a los Accionistas Minoritarios

Umbral de 5%. Los accionistas que sean titulares de al menos el 5% del capital en circulación de la sociedad tienen derecho individual a oponerse judicialmente por el incumplimiento del deber de diligencia o del deber de lealtad del consejero. Dicha oposición judicial sólo podrá ejercerse en beneficio de la sociedad.

Umbral de 10%. Los accionistas que en conjunto o individualmente que sean titulares de al menos el 10% del capital social de la sociedad, aun cuando su derecho a voto esté limitado o restringido, tienen derecho a designar y destituir a un miembro del consejo de administración, requerir al presidente del consejo de administración o al comité de auditoría y prácticas societarias que convoque a asamblea general de accionistas, y a solicitar, una sola vez, que se aplace, por tres días naturales y sin la necesidad de otra convocatoria, la votación sobre cualquier asunto del orden del día que se esté analizando en la asamblea de accionistas si la información disponible fuere insuficiente para poder votar respecto de esa materia.

Umbral de 20%. Los accionistas que en conjunto o individualmente que sean titulares de al menos el 20% del capital social de la sociedad, aun cuando su derecho a voto fuera limitado o restringido, pueden oponerse judicialmente a los acuerdos adoptados en una asamblea de accionistas que contravengan la legislación mexicana o los estatutos de la sociedad, siempre que hubieran tenido derecho a voto de dichos acuerdos.

(vii) Conflictos de Interés

Accionistas. Los accionistas, consejeros y miembros de algún comité deben abstenerse de participar en debates en las correspondientes asambleas de accionistas, sesiones del consejo de administración o comités, y de votar respecto de materias en las cuales pudieran tener algún conflicto de intereses. Un accionista que vote

respecto de una operación en que su participación entre en conflicto con la de la sociedad puede ser responsable de daños y perjuicios en el caso de que esa operación no hubiera sido aprobada sin el voto de ese accionista.

Consejo de administración. Los miembros del consejo de administración y el secretario del consejo, si fuera aplicable, que tengan algún conflicto de intereses deben abstenerse de participar y estar presentes durante la deliberación y votación respecto de la materia en la reunión pertinente del consejo o del comité, sin que esto influya en el quórum necesario para esa reunión en particular.

Los miembros del consejo de administración y el secretario del consejo de una SAB quebrantarán su deber de lealtad para con la sociedad y serán responsables de daños y perjuicios que afecten a la sociedad y, si fuere aplicable, a las personas morales que ésta controle si tuvieran un conflicto de intereses y votaran o adoptaran una decisión con respecto a los activos de sociedad o sus filiales, o si no revelaran algún conflicto de intereses que pudieran tener, a menos que las obligación de confidencialidad les impidieren informar respecto de ese conflicto.

Funcionarios de Alto Nivel. El director general y los directivos relevantes de una SAB deben centrar sus actividades en crear valor para la sociedad. El director general y los directivos relevantes serán responsables de los daños y perjuicios que afecten a la sociedad y, si corresponde, a las personas morales que ésta controle, debido a, entre otros: (i) el favorecer a un accionista o a un grupo de accionistas, (ii) aprobación de operaciones entre la sociedad (o de las personas morales que ésta controle) y "personas relacionadas" sin cumplir los requisitos legales de divulgación de información, (iii) aprovechamiento en beneficio propio (o mediante autorización de un tercero) de los bienes de la sociedad (o de las personas morales que ésta controle) en contra de las políticas de la sociedad, (iv) uso inapropiado de información confidencial de la sociedad (o de las personas morales que ésta controle), y (v) divulgación o entrega deliberada de información falsa o que induzca al error.

(viii) Normas de Inscripción de Valores y Cotización en Bolsa

Para ofrecer valores al público en México, una sociedad debe cumplir requisitos específicos tanto cualitativos como cuantitativos y, en general, en la BMV sólo pueden cotizarse valores que hayan sido inscritos en el RNV conforme a la aprobación de la CNBV. Los valores no inscritos que cotizan en el SIC también pueden cotizarse en la BMV.

La aprobación de inscripción otorgada por la CNBV no implica ninguna clase de certificación o garantía relacionada con la calidad de inversión de los valores, la solvencia de la sociedad ni la precisión o integridad de la información suministrada a la CNBV. Las reglas generales aplicables a emisoras disponen que la BMV debe establecer requisitos mínimos para que las emisoras inscriban sus valores a fin de cotizarlos en la BMV. Estos requisitos se relacionan con materias tales como antecedentes históricos de operaciones, estructura financiera y de capital, valores mínimos de cotización y flotaciones públicas mínimas, entre otros. La CNBV puede exentar la aplicación algunos de estos requisitos en determinadas circunstancias. La BMV revisará el cumplimiento de los citados requisitos y otras exigencias en forma anual, semestral o trimestral, y en cualquier otra fecha que determine.

La BMV debe informar a la CNBV los resultados de su revisión y esta información, a su vez, debe suministrarse al público inversionista. Si una sociedad no cumple alguno de los citados requisitos, la BMV le solicitará proponer un plan para subsanar la falta de cumplimiento. Si la sociedad no propone un plan, o si el plan no es satisfactorio para la BMV, o si la sociedad no logra un avance sustancial en lo relativo a medidas rectificadoras, se suspenderá provisionalmente la cotización de las series de acciones correspondientes en la BMV. Además, si una sociedad emisora no propone un plan o deja de aplicar el plan una vez propuesto, la CNBV puede anular la inscripción de las acciones en el RNV, en cuyo caso el accionista mayoritario o cualquier grupo controlador debe hacer una oferta pública para adquirir el 100% del capital social de la emisora, de acuerdo con las normas de ofertas públicas que se analizan con mayor detalle más adelante.

(ix) Obligaciones de Reporte

Las emisoras con valores inscritos en el RNV están obligadas a presentar ante la CNBV y la BMV sus estados

financieros no auditados trimestrales, estados financieros anuales auditados y, otros reportes periódicos. Las emisoras están obligadas a presentar, entre otros, la siguiente información a la CNBV:

- informe anual elaborado de acuerdo con las reglas generales aplicables a emisoras, a más tardar el 30 de junio de cada año;

- informes trimestrales dentro de un plazo de 20 días hábiles contados desde del cierre de cada uno de los tres primeros trimestres, y de 40 días hábiles contados desde el cierre del cuarto trimestre;

- información sobre eventos relevantes inmediatamente después de que hayan ocurrido;

- informes respecto de reestructuraciones corporativas, como fusiones, adquisiciones, escisiones de sociedad o venta de activos con la aprobación de la asamblea de accionistas o del consejo de administración, e

- informes respecto de políticas y lineamientos relativos al uso de los activos de la sociedad (o de las personas morales que ésta controla) por parte de "personas relacionadas".

La BMV tiene un sistema automatizado de transferencia electrónica de información denominado Sistema Electrónico de Comunicación con Emisoras de Valores, o EMISNET. Las emisoras de valores inscritos en el RNV deben elaborar y dar a conocer su información financiera a través de EMISNET mediante su sistema electrónico de información financiera aprobado. Inmediatamente después de su recepción, la BMV pone a disposición del público, a través de EMISNET, la información financiera presentada.

La Circular Única y el reglamento interno de la BMV exigen a las emisoras con valores inscritos en el RNV presentar información a través de EMISNET que se relacione con cualquier acto, evento o circunstancia que pueda influir en el precio de las acciones de la emisora. Si los valores registrados experimentan una volatilidad inusual en precio, la BMV debe solicitar de inmediato a la emisora que informe al público las causas de la volatilidad o, si la emisora desconociera las causas, que la sociedad haga una declaración en tal sentido. Además, la BMV debe solicitar de inmediato que las sociedades entreguen cualquier información concerniente a eventos relevantes y significativos cuando considere que la información suministrada a la fecha es insuficiente, y ordenar a las sociedades aclarar la información cuando sea necesario. La BMV puede solicitar que las sociedades confirmen o nieguen cualquier evento relevante y significativo que terceros hayan dado a conocer al público cuando considere que el evento en cuestión puede afectar o influir en los valores listados. La BMV debe informar de inmediato sobre esas solicitudes a la CNBV. Además, la CNBV también puede formular cualquiera de estas solicitudes directamente a las emisoras. Las emisoras pueden diferir la revelación de eventos relevantes en algunas circunstancias, siempre que:

- las emisoras adopten las medidas necesarias para garantizar que la información sea conocida exclusivamente por las personas indispensables (incluyendo el mantenimiento de registros de las personas que posean información confidencial),

- no se trate de actos, hechos o acontecimientos consumados,

- no exista información en medios masivos de comunicación que induzca a error o confusión respecto del evento relevante, y

- no existan movimientos inusitados en el precio o volumen de operación de los valores correspondientes.

Si los valores de una emisora se cotizan tanto en la BMV como en una bolsa de valores del exterior, la emisora deberá entregar simultáneamente a la CNBV y a la BMV toda la información que deba proporcionar en los mercados del exterior de conformidad con las leyes y los reglamentos aplicables en dichas jurisdicciones.

(x) Suspensión de Cotizaciones

Además de las facultades conferidas a la BMV por su reglamento interno conforme a lo antes descrito, las Disposiciones establecen que la CNBV y la BMV pueden suspender la cotización de las acciones de una emisora con motivo de:

- la falta de divulgación de eventos relevantes, o

- en el caso de cambios en la oferta, la demanda, el precio o el volumen negociado de dichas acciones que no sea consistente con el comportamiento histórico de las mismas y no exista información en el mercado que explique el movimiento inusitado de conformidad con la Circular Única.

La BMV debe informar de manera inmediata a la CNBV y al público inversionista sobre la suspensión de dicha cotización. Las emisoras pueden solicitar que la CNBV o la BMV levanten la suspensión de la cotización siempre y cuando acrediten que las causas que dieron origen a la suspensión han quedado subsanadas y que la emisora se encuentra en total cumplimiento con los requisitos aplicables en materia de presentación de la información periódica. En el supuesto de que dicha solicitud se apruebe, la BMV levantará la suspensión de que se trate bajo el esquema de operación que determine apropiado.

(xi) Uso de Información Privilegiada

La LMV contiene disposiciones específicas en cuanto al uso de información privilegiada, incluyendo: (i) la obligación para que las personas que cuenten con dicha información se abstengan de (x) celebrar operaciones sobre cualquier clase de valores emitidos por una emisora en que la cotización o el precio podría verse afectada por esa información; (y) emitir recomendaciones a terceros sobre la cotización de esos valores, y (z) celebrar operaciones con títulos opcionales e instrumentos financieros derivados que tengan como subyacente acciones emitidas por la entidad a la que pertenezca dicha información; y (ii) respecto de la entrega de información privilegiada a una persona que no debería tener derecho a recibir esa información (salvo aquéllos con derecho debido a su puesto o cargo).

De conformidad con la LMV, las siguientes personas deben notificar a la CNBV cualquier operación realizada con valores de una emisora cuyas acciones estén inscritas en el RNV:

- los miembros del consejo de administración y funcionarios de la emisora,

- los titulares, individualmente o como un "grupo de personas" (según dicho término se define en la LMV) que controlen el 10% o más de las acciones representativas de su capital social.

(xii) Restricciones a la Intermediación de Valores

Sujeto a ciertas excepciones, la LMV establece que las personas con acceso a información confidencial deben abstenerse de comprar o vender valores de la emisora dentro de los 90 días siguientes a la última venta o compra, respectivamente.

(xiii) Adquisiciones Significativas y Ofertas Públicas de Adquisición

Sujeto a ciertas excepciones, cualquier adquisición de acciones que tenga como consecuencia que el comprador sea titular de cuando menos el 10% pero no más del 30% del capital social de la emisora, deberá notificarse a la CNBV y a la BMV a más tardar el día hábil siguiente a la adquisición. Cualquier adquisición de acciones por una persona que cuente con información privilegiada, que implique que dicha persona sea titular de un 5% o más adicional del capital social de la emisora también deberá notificarse a la CNBV y a la BMV a más tardar el día hábil siguiente a la adquisición. Algunas de las personas que cuenten con información privilegiada también deberán notificar a la CNBV sobre las compras o ventas de acciones efectuadas en un período de tres meses o cinco días y que excedan de ciertos montos mínimos. La LMV también establece que los valores convertibles, los títulos opcionales y los instrumentos financieros derivados deberán tomarse en consideración para la determinación de estos porcentajes.

La LMV contiene disposiciones relacionadas con ofertas públicas de adquisición y otras adquisiciones de acciones en México. De conformidad con la ley, las ofertas públicas de adquisición pueden ser voluntarias o

forzosas. Se requiere que las voluntarias, u ofertas que no necesitan ser iniciadas o terminadas, se realicen a prorrata.

Una persona física o grupo de personas físicas que pretendan adquirir directa o indirectamente un 30% o más de las acciones ordinarias de una emisora, dentro o fuera de alguna bolsa de valores, mediante una o más operaciones sucesivas o simultáneas, debe efectuar esa adquisición mediante una oferta pública de adquisición, de acuerdo con la LMV. Esta oferta pública de adquisición debe (i) hacerse extensiva a los tenedores de toda y cualquier clase de acciones de la sociedad, incluso de aquéllas con derecho a voto limitado, restringido o sin derecho a voto; (ii) ser igual para todos los tenedores accionarios de la sociedad, independientemente de la clase o tipo de acciones; (iii) efectuarse: (a) por el valor más alto entre (x) el porcentaje del capital social de la sociedad equivalente a la proporción de acciones ordinarias que se pretenden adquirir en relación con el número total de éstas, o (y) el 10% de dicho capital, siempre que el oferente limite su tenencia final con motivo de la oferta a un porcentaje que no implique obtener el control de la sociedad, y (b) por el 100% del capital social cuando el oferente pretenda obtener el control de la sociedad, y (iv) señalar el número máximo de acciones a las que se extiende la oferta y, si fuera aplicable, el número mínimo de acciones a adquirirse. La oferta pública de adquisición deberá realizarse a todos los accionistas al mismo precio para todas las clases de acciones. El consejo de administración, escuchando la opinión del comité de auditoría (o, en su caso, el comité de prácticas societarias), podrá emitir su opinión respecto del precio de cualquier oferta pública de adquisición forzosa, opinión que deberá estar acompañada de una opinión respecto de la razonabilidad del precio. La LMV también exige que los valores convertibles en acciones ordinarias o títulos de crédito que las representen así como instrumentos financieros derivados liquidables en especie que tengan como subyacente dichas acciones o títulos de crédito sean computados para efectos de la persona física o grupo de personas físicas que pretenden directa o indirectamente adquirir acciones ordinarias de la sociedad. Conforme a la LMV, el plazo mínimo de las ofertas públicas de adquisición será de 20 días hábiles. La LMV también permite el pago de ciertas cantidades a cualquier persona o grupo de personas a las que la oferta está dirigida por encima del precio de oferta si los contratos de los cuales derivan dichas cantidades son (i) previamente revelados al público, (ii) aprobados por el consejo de administración, con la previa opinión del comité de prácticas societarias (o, en su caso, el comité de auditoría y prácticas societarias) (iii) se relacionen con la oferta, y (iv) impongan obligaciones de hacer y no hacer a una persona en favor del oferente o de la sociedad a la que esté dirigido.

(xiv) Desliste y Otras Ofertas Públicas de Adquisición de Valores Obligatorias y Voluntarias

De conformidad con la LMV, la CNBV puede cancelar el registro de acciones de una emisora en el RNV si esa sociedad viola frecuente y considerablemente las disposiciones de la ley o si los valores pertinentes ya no cumplen los requisitos de admisión a cotización de la BMV. En cualquiera de estos casos, la emisora deberá realizar una oferta pública obligatoria en un plazo de 180 días contados a partir de la recepción del aviso para tal efecto de la CNBV, de conformidad con las disposiciones de la LMV.

De manera adicional, una emisora puede solicitar autorización a la CNBV para anular voluntariamente la inscripción de sus valores previa aprobación, por parte de al menos el 95% de su capital social, de los acuerdos pertinentes en una asamblea general extraordinaria de accionistas, en cuyo caso la sociedad también debe realizar una oferta pública obligatoria de adquisición, de conformidad con las disposición de la LMV.

(b) Sofoles

En 1993, el Congreso Mexicano promulgó reformas a la Ley de Instituciones de Crédito y autorizó la creación de las Sofoles, motivado por la escasez de financiamiento disponible y el aumento en las tasas de interés. Las nuevas disposiciones se publicaron en el DOF el 23 de diciembre de 1993.

Las Sofoles llevan a cabo únicamente actividades para el otorgamiento de crédito con fondos que obtienen de diversas fuentes, entre las que se incluyen ofertas de valores en los mercados de capital mexicanos, inversión privada y préstamos de fomento nacionales o extranjeros. A diferencia de los bancos, una Sofol no está autorizada para aceptar depósitos del público y puede prestar servicios financieros únicamente a un sector industrial o comercial en particular, incluyendo créditos personales, hipotecas para viviendas de interés social, financiamiento para la industria de la construcción y automotriz, financiamiento corporativo, bienes de

transporte, industrias pequeñas y medianas y el sector agrícola. Su mercado son los sectores de bajo a mediano ingreso de la economía y otorgan financiamiento principalmente al sector de la vivienda.

Las Sofoles son reguladas y vigiladas por la SHCP, la CNBV y Banxico. Además, son supervisadas por la Condusef en lo que respecta a la protección del usuario de servicios financieros. En la actualidad operan aproximadamente 28 Sofoles en el mercado financiero mexicano.

(c) Sofoms

En 2006, en un esfuerzo por ampliar las actividades crediticias de las Sofoles y desregular parcialmente al sector, el Congreso mexicano promulgó otras reformas que llevaron a la creación de las Sofoms. Estas modificaciones, publicadas en el DOF el 18 de julio de 2006, también introdujeron cambios a las disposiciones de varias leyes, las que incluyen, entre otras, la Ley de Instituciones de Crédito, la LGOAAC, la Ley de Inversión Extranjera, la Ley para Regular Agrupaciones Financieras, y el Código Fiscal de la Federación.

Las Sofoms son entidades financieras que de manera regular y profesional otorgan financiamiento al público en todos los sectores económicos y realizan actividades relacionadas con factoraje o arrendamiento financiero.

Una Sofom no puede aceptar depósitos y no presta servicios de ahorro. Las Sofoms no requieren autorización del gobierno federal para operar.

Además, en lo que se refiere a la estructura de capital de las Sofoms, no existen restricciones respecto a la participación de capital extranjero, con lo que se espera lograr un aumento en la competencia y la participación de instituciones financieras extranjeras.

Las Sofoms que son afiliadas de bancos mexicanos privados o públicos o sociedades controladoras de grupos financieros que incluyen un banco, deben incluir en su denominación la expresión "entidad regulada" o la abreviatura "E.R." Una Sofom será considerada afiliada de una institución de crédito o sociedad controladora de grupo financiero que incluya a un banco si: (i) la sociedad mexicana controladora de grupo financiero que incluya a una institución de crédito tiene participación en el capital de la Sofom, (ii) una institución de crédito mexicana posee más del 20% del capital social de la Sofom, o (iii) dicha institución de crédito controla la asamblea de accionistas o tiene derecho a designar a la mayoría de los miembros del consejo de administración de la Sofom. Además, si cualquier persona controla o posee una mayoría de las acciones tanto de una institución de crédito como de una Sofom, entonces dicha Sofom estará sujeta a regulación gubernamental. Las Sofoms reguladas son controladas y supervisadas por la CNBV y, por lo tanto, están sujetas a algunos de los mismos requisitos a los que los bancos están sujetos incluyendo, requisitos de adecuación de capital, obligaciones de reporte, normas de operación respecto de partes relacionadas, entre otros. La participación de cualquier entidad que cumpla los criterios establecidos en el presente en nuestro capital social o nuestras asambleas de accionistas causaría que las normas que rigen a las Sofoms reguladas nos fuera aplicable.

Todas las demás entidades que no cumplan los requisitos para operar como Sofoms reguladas y realicen profesional y regularmente actividades de crédito, arrendamiento financiero o factoraje deben agregar la expresión "entidad no regulada" o E.N.R. a su denominación. Las Sofoms no reguladas no están sujetas al control o supervisión de la CNBV. No obstante, sus actividades serán supervisadas por la Condusef, el organismo de gobierno responsable de la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, servicios de arrendamiento financiero y factoraje que ofrecen las Sofoms, de conformidad con los términos de la Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros. La Condusef también está facultada para hacer recomendaciones a la Sofoms en relación a la forma en que las tasas de interés, comisiones y otros costos adicionales asociados a los créditos se dan a conocer a sus clientes, y para verificar, con respecto a los créditos garantizados, el cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Transparencia.

La Ley de Transparencia regula, entre otros, las comisiones que cobran a sus clientes algunas instituciones financieras, incluidas las Sofoms no reguladas. El objetivo de la ley es garantizar la transparencia y efectividad de los sistemas utilizados por las entidades financieras, incluidas las Sofoms no reguladas, y la protección de los usuarios.

La Condusef tiene competencia sobre las Sofoms y es responsable de asegurarse que las Sofoms no reguladas cumplan sus obligaciones conforme a la Ley de Transparencia. A la fecha de este Prospecto, estas obligaciones no están vigentes. Estas obligaciones incluyen:

- presentar ante Condusef la lista de comisiones (y cualesquiera de sus reducciones) que una Sofom pretende cobrar a sus clientes, y proporcionar simultáneamente a los clientes información sobre los montos y la forma de pago de esas comisiones mediante folletos, listas o carteles colocados en las sucursales de la Sofom y en formato electrónico en Internet si la Sofom cuenta con página *web*;

- notificar a los clientes de cualquier nueva comisión o el aumento de las comisiones al menos 30 días antes de la fecha en que los cambios surtan efectos. Si los clientes no están de acuerdo con los nuevos montos de las comisiones, tienen derecho a terminar su contrato;

- entregar a la Condusef el formato estándar de los contratos de adhesión que hayan de celebrarse con los clientes de la Sofom (redactados de acuerdo con los lineamientos de la Condusef); y

- entregar a los clientes un estado de cuenta de los créditos, y/o financiamientos u operaciones, los que deben incluir retiros (es decir, tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheques, etc.). Los clientes pueden determinar si desean recibir o tener acceso a la información mediante otros medios, incluido el Internet. Los estados de cuenta se elaborarán de acuerdo con las reglas de la Condusef.

Asimismo, la Ley de Transparencia dispone que las Sofoms no reguladas deberán calcular e informar a sus clientes el CAT aplicable, que es el costo de financiamiento anual de los créditos y financiamientos expresado en como porcentaje y representa el monto total de los costos y gastos inherentes a la operación. Banxico es responsable de establecer, mediante disposiciones de carácter general, la metodología para calcular el CAT, el tipo de crédito y financiamiento a los cuales se aplica, y los montos de los créditos para los cuales es aplicable.

Finalmente, la Condusef es responsable de emitir disposiciones de carácter general en materia de publicidad aplicables a las Sofoms no reguladas cuando promueven créditos y/o financiamientos que incluyen disposiciones de efectivo. A la fecha de este Prospecto, estas disposiciones de carácter general no han sido emitidas por la Condusef. Adicionalmente, la Condusef puede suspender a su discreción, cualquier publicidad que implique inexactitud o competencia desleal.

En caso que se emitan las disposiciones contempladas por el artículo 95 Bis de la LGOAAC, las Sofoms estarán obligadas a: (i) establecer medidas y procedimientos para prevenir y detectar actos, omisiones u operaciones que puedan favorecer a la comisión de un delito, (ii) presentar ante la SHCP reportes en relación con, entre otras cosas, actos u operaciones con clientes o funcionarios, miembros del consejo, gerentes, empleados y mandatarios de la sociedad, respecto de posibles comisiones de delitos, y (iii) establecer e instrumentar procedimientos de "conoce a tu cliente" a fin de reunir información y documentación al abrir cuentas, lineamientos para salvaguardar la información del cliente, y la capacitación interna en las Sofoms.

Las Sofoms deben mantener la información y documentación de los clientes por al menos 10 años. A la fecha de este Reporte Anual, no se han emitido disposiciones en materia de lavado de dinero.

También se prohíbe a las Sofoms revelar cualquier clase de información de los clientes a personas físicas o autoridades de gobierno, salvo a aquéllas expresamente autorizadas por las leyes aplicables.

La SHCP dejó de emitir autorizaciones para la constitución de nuevas Sofoles en la fecha de publicación de las reformas de las Sofoms (salvo en el caso de aquéllas ya en proceso de tramitación). Todas las autorizaciones para las Sofoles vigentes terminarán automáticamente el 19 de julio de 2013. Por lo tanto, en o antes de esa fecha, y para evitar que las Sofoles se disuelvan o liquiden, éstas tienen la opción de transformarse a Sofom mediante la modificación de sus estatutos a fin de cambiar su objeto social, incluir las actividades de las Sofoms, eliminar cualquier referencia que las identifique implícita o explícitamente como Sofol, y presentar estas modificaciones ante la SHCP.

(d) Burós de Crédito en México

Los burós de crédito son instituciones financieras autorizadas por la SHCP, previa revisión de Banxico y la CNBV, que recopilan, administran, entregan y revelan información con respecto al historial crediticio de personas físicas y morales. Conocidas oficialmente como Sociedades de Información Crediticia, el propósito de los burós de crédito es brindar servicios destinados a minimizar el riesgo crediticio y entregar información acerca de historial de pago de personas físicas y morales a fin de promover un mejor cumplimiento en materia de crédito. Las normas y reglamentos aplicables a los burós de crédito están contenidas en la Ley de Regulación de Sociedades de Información Financiera y en el artículo 8, fracción VI, de la Ley de Inversión Extranjera. Los burós de crédito son supervisados por la SHCP, la CNBV, la Condusef y Banxico.

Actualmente, las oficinas de información crediticia en México prestan tres clases de servicios: (i) información crediticia de personas físicas, (ii) información crediticia respecto de personas físicas y morales con actividad empresarial, y (iii) información acerca del comportamiento crediticio del sector no bancario en México. Cada buró de crédito mantiene una base de datos que incluye información actual e histórica acerca del comportamiento crediticio de los consumidores. Los burós de crédito deben mantener esta información durante 84 meses en el caso de las personas físicas e indefinidamente en el caso de las personas morales. Se reporta información sobre personas físicas o morales cuando reciben crédito de alguna entidad financiera o comercial, y esto genera un historial crediticio que puede tener una calificación positiva o negativa, lo que dependerá del cumplimiento de las obligaciones crediticias.

Los burós de crédito ofrecen reportes para personas físicas o morales, los que pueden ser "generales" (es decir, sin mencionar las entidades financieras o empresas comerciales acreedoras) o "especiales" (es decir, con una lista detallada de dichos acreedores). Los usuarios tienen derecho a recibir sin costo una copia de sus informes crediticios al cierre de cada año, el que puede solicitarse en línea en los sitios *web* de los burós o personalmente acudiendo a sus oficinas. Los informes deben incluir un resumen de los derechos del cliente, de los procedimientos para acceder a la información que se entrega y, si es necesario, corregir algún error en la información. Los burós están obligados a mantener el contenido de este resumen de derechos a disposición del público en general.

(e) Legislación en Materia de Inversión Extranjera

Actualmente, no existen limitaciones específicas de carácter legal o regulatorio que limite la inversión extranjera para Sofoms E.N.R., como nosotros.

vi) Recursos Humanos

Aproximadamente el 95.8% de nuestra fuerza laboral total está compuesta por personas contratadas por dos de nuestras subsidiarias, Prosefindep y Ejecutivos Santa Fe. Véase sección 1 c) — "Factores de Riesgo Relacionados con Nuestro Negocio", inciso (xii) — "Bajo ciertas circunstancias, podríamos estar expuestos a gastos adicionales de carácter laboral".

Con excepción de gerentes y ciertos empleados administrativos, al 31 de diciembre del 2008, el 77.7% de nuestra fuerza total laboral estaba afiliada a sindicatos con los que tenemos celebrados contratos colectivos de trabajo. Salarios, prestaciones, jerarquías y otros términos son negociados de conformidad con dichos contratos y son ajustados anualmente. De conformidad con la legislación mexicana, los contratos colectivos de trabajo son renegociados de manera anual respecto a salarios y cada dos años respecto a prestaciones. Consideramos que tenemos buenas relaciones laborales con nuestra fuerza laboral y a esta fecha no se ha presentado ninguna huelga.

La siguiente tabla muestra el número de personal de tiempo completo y su clasificación por actividad principal para los períodos indicados:

	Al 31 de diciembre de		
	2008	**2007**	**2006**
Operaciones[(1)]	1,892	1,703	1,213
Ventas	3,841	3,332	1,865
Cobranza	4,036	2,129	1,883
Oficina Central	355	299	184

Total	10,124	7,463	5,145

(1) Se considera que todos los empleados del centro de operaciones se encuentran incluidos en el área de operaciones.

Fuente: Información de la Emisora

Adicionalmente, al 31 de diciembre del 2008 aproximadamente el 23.5% de nuestra fuerza laboral de ventas estaba compuesta por promotores independientes de venta cuya compensación estaba basada únicamente en comisiones y otros incentivos financieros con base en las ventas que hayan realizado.

Los empleados del nivel ejecutivo reciben un salario fijo y una compensación variable, incluyendo un bono anual. Los gerentes regionales, gerentes de sucursal, gerentes de piso, gerentes de ventas, ejecutivos de piso y promotores de ventas son compensados tanto con un salario fijo como con bonos por desempeño. Los promotores independientes de ventas no tienen salario u otras prestaciones y sus comisiones son 76.5% calculadas con base en el número de créditos originados. Véase sección 1 b) — "Resumen Ejecutivo", inciso (b) — "Nuestras Ventajas Competitivas", subinciso (ix) — "Equipo Gerencial Experimentado y Fuerza Laboral Motivada" y sección 2 b) — "Descripción del Negocio", inciso ii) — "Canales de Distribución", subinciso (b) — "Ventas y Mercadotecnia."

Nuestros promotores de ventas son evaluados trimestralmente con base en metas operativas (principalmente relacionadas con el número total de créditos originados) y enfatizando el servicio al cliente, y con base en sus resultados de operación, pueden percibir un bono por desempeño a principios del siguiente trimestre. En promedio, el bono de desempeño del personal de ventas puede llegar a representar el equivalente al 76.5% de la compensación total del empleado. Los promotores independientes de ventas no reciben un salario base y son compensados únicamente con comisiones. Las comisiones pagadas a nuestros promotores de ventas y promotores independientes de ventas se basan en el número de créditos originados. Las comisiones pagadas al personal de cobranza se basan en el número de créditos y montos recuperados. Consideramos que nuestro programa de compensaciones y sistema de promoción han contribuido a la implementación exitosa de nuestras estrategias de negocios.

Plan de Opción de Acciones

Simultáneamente a la Oferta Global, creamos un plan de opción de Acciones para nuestros empleados y directivos. Este vehículo consiste en dos fideicomisos creados por dos de nuestras subsidiarias, Prosefindep y Ejecutivos Santa Fe, con una institución de crédito mexicana de conformidad con la legislación mexicana. La creación del plan de opción de Acciones y del fideicomiso fue aprobado mediante las Resoluciones Unánimes. La identidad y número de los funcionarios y otros empleados que son incluidos como beneficiarios del plan y el número de Acciones que cada beneficiario tendrá derecho a comprar fueron inicialmente asignados en sesión del consejo de administración el día 23 de enero de 2008 y actualizados, periódicamente.

Este plan permitirá a los empleados elegibles adquirir, a través del fideicomiso, Acciones representativas de nuestro capital social. Nuestras subsidiarias, Prosefindep y Ejecutivos Santa Fe han aprotado recursos a su respectivo fideicomiso en forma periódica para cumplir con el plan. Al 31 de diciembre de 2008, los fideicomisos tenían en su conjunto un total de 2,282,190 acciones. Adicionalmente, se espera que los fideicomisos continúen adquiriendo nuestras Acciones, de tiempo en tiempo, a través de la BMV.

El plan es ofrecido a los funcionarios de los primeros tres niveles jerárquicos de nuestra organización, los cuales incluyen directores, subdirectores y gerentes, previéndose un trato general y equivalente para los funcionarios del mismo nivel jerárquico. Adicionalmente, los miembros del consejo de administración no podrán participar en este plan. Como regla general en términos de los fideicomisos, hasta en tanto las respectivas Acciones no sean efectivamente adquiridas por los funcionarios correspondientes, el fiduciario votará las Acciones dentro del patrimonio de los fideicomisos en el mismo sentido en que lo haga la mayoría de los accionistas de la Sociedad.

En adición a estos lineamientos generales, los lineamientos definitivos relacionados con la (i) elegibilidad de los empleados que podrán formar parte de este plan, (ii) asuntos procedimentales relacionados con el ejercicio