

2020

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL



Metrofinanciera

CONTENIDO

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL	3
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	3
RESUMEN DE LA EMPRESA	4
LÍNEA DE TIEMPO METROFINANCIERA	5
ESTRATEGIA METROFINANCIERA 2019–2023	6
INTRODUCCIÓN.....	6
PRINCIPALES RESULTADOS DEL EJERCICIO 2020	7
FLUJO DE EFECTIVO ANUAL	7
MEJORA EN EL MARGEN FINANCIERO	7
ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS (ESTADO DE RESULTADOS)	7
RESULTADO NETO	7
COLOCACIÓN DE NUEVOS CRÉDITOS EMPRESARIALES	8
INFORMACIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES RETOS QUE ENFRENTA LA SOCIEDAD	9
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)	9
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	10
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS Y DE LARGA DURACIÓN	11
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	13
DICTAMEN SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO 2020	20
OPINIÓN.....	20
FUNDAMENTOS DE LA OPINIÓN.....	20
CUESTIONES CLAVE DE LA AUDITORÍA	20
PÁRRAFO DE ÉNFASIS	21
RESPONSABILIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN Y DE LOS RESPONSABLES DEL GOBIERNO DE LA SOCIEDAD EN RELACIÓN CON LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	21
RESPONSABILIDADES DEL AUDITOR PARA LA AUDITORÍA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	21
EVENTOS RELEVANTES	23
FIRMA DE LÍNEA DE CRÉDITO MIFEL	23
RATIFICACIÓN DE CALIFICACIÓN DE FITCH A METROFINANCIERA COMO ADMINISTRADOR DE ACTIVOS EN AAFC3 - (MEX) CON PERSPECTIVA ESTABLE	23
FITCH RATIFICA CALIFICACIONES Y PERSPECTIVA DE METROFINANCIERA	24
HR RATINGS INCREMENTA LA CALIFICACIÓN DE LARGO PLAZO Y CORTO PLAZO	24
AVANCES EN MATERIA DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO	26
PROMOCIÓN Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS	27
PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE CRÉDITOS PUENTE	27
ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ACTIVOS (PROPIOS Y DE TERCEROS)	29
ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ACTIVOS PROPIOS	29
ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ACTIVOS DE TERCEROS.....	29
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE BACK OFFICE CARTERA EMPRESARIAL	29
ACTUALIZACIÓN DE COBRO DE COMISIONES EN EMISIONES BURSÁTILES INDIVIDUALES.....	29
PLAN DE NEGOCIOS DE METROFINANCIERA	30
MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL	32

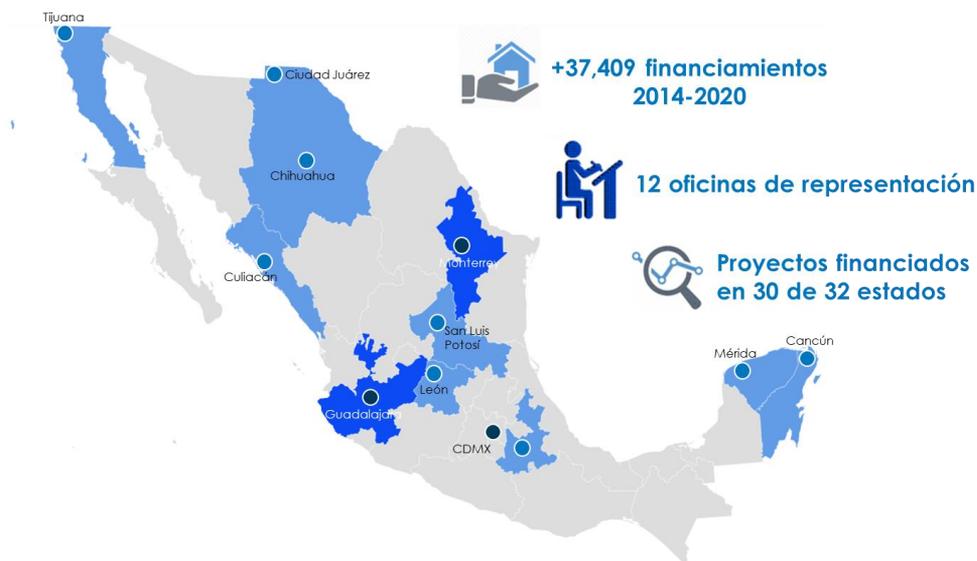
Dentro del presente documento las cifras están expresadas en millones de pesos salvo que se indique lo contrario, las cuales están redondeadas, por lo que pueden existir variaciones mínimas en algunas cifras.

INFORME DEL DIRECTOR GENERAL

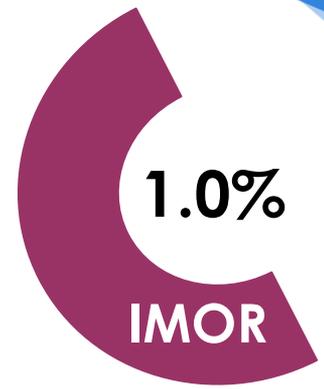
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Metrofinanciera S.A.P.I. de C.V., SOFOM, Entidad Regulada
Presente.-

De conformidad con lo dispuesto por la fracción XI del artículo 44 de la Ley del Mercado de Valores (en los sucesivos "LMV"), con relación al artículo 172 de la Ley General de Sociedades Mercantiles, el Director General, deberá elaborar un Informe Anual sobre las actividades que corresponden a la Sociedad y presentarlo al Consejo de Administración para su consideración y en su caso aprobación, con el fin de presentarlo posteriormente a la Asamblea de Accionistas. Habiendo cumplido con lo antes señalado, por este conducto informo a ustedes sobre las actividades que fueron llevadas a cabo durante el período que comprende del mes de enero a diciembre de 2020.



RESUMEN DE LA EMPRESA



METROFINANCIERA
SOFOM SAPI de C.V. E.R.
Especializada en el sector inmobiliario

Somos una empresa dedicada a la originación y administración de cartera empresarial e individual; así como de prestación de servicios de administración de cartera y bienes adjudicados.



6to lugar en el Mercado
(\$ 5,212)

Contraparte

Fitch Ratings

CP: B(mex)
LP: B+(mex)
Estable



CP: HR5
LP: HR B+ Positiva

Administrador

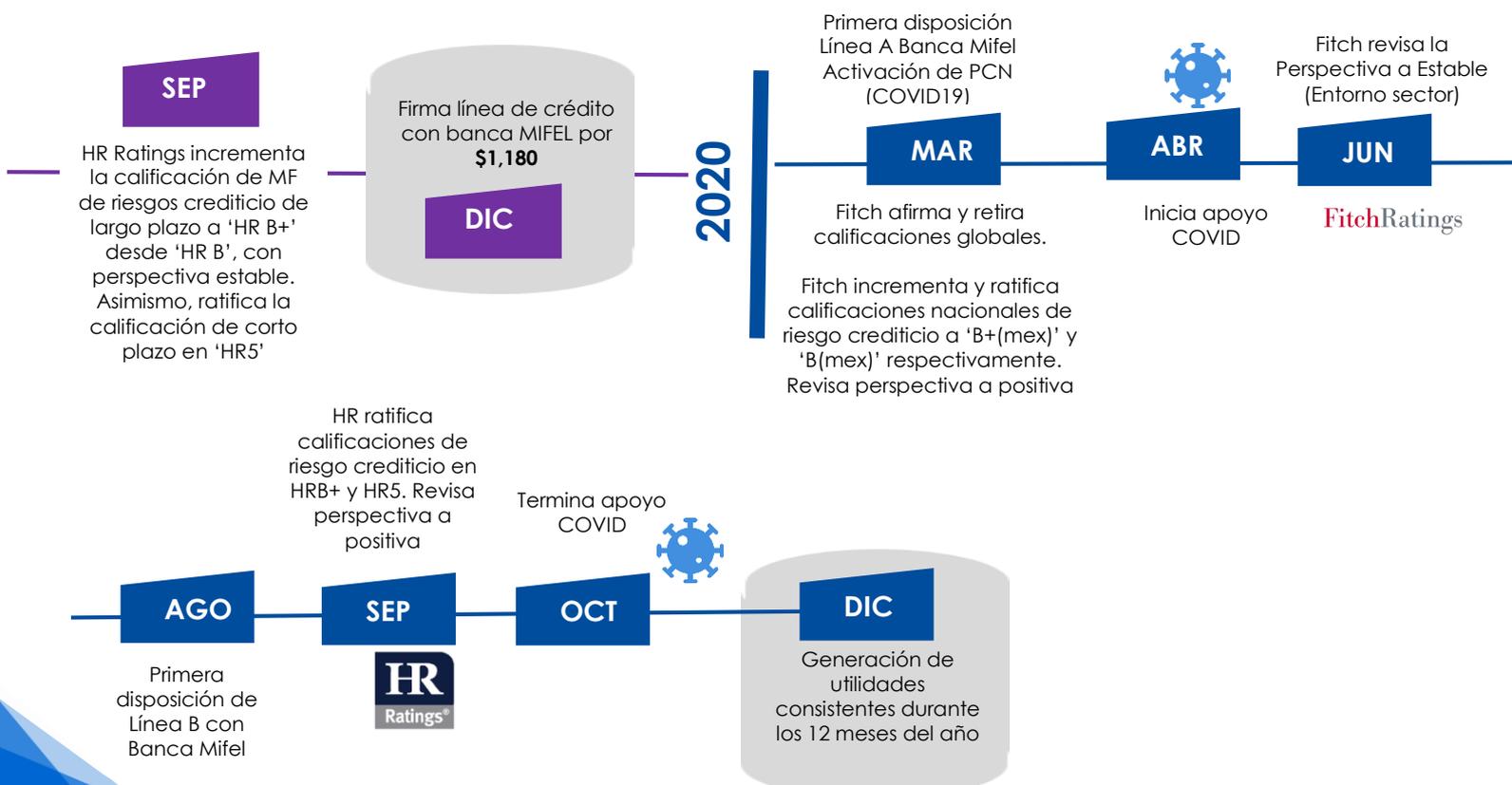
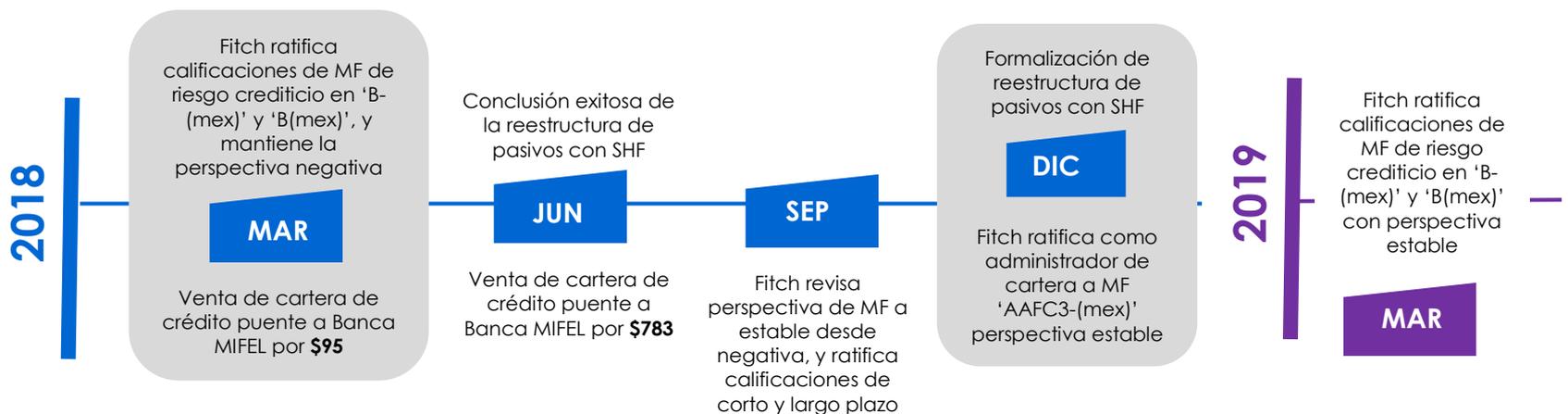
Fitch Ratings

AAFC3-(mex)

RIESGOS ASOCIADOS

LÍNEA DE NEGOCIO	Crédito	Mercado	Liquidez	Operacional	Concentración	Reputacional	PRINCIPALES INDICADORES DE IMPACTO		
PRINCIPALES INGRESOS									
Colocación de Créditos	■	■	■	■	■	■	Crédito Empresarial \$3,712	Crédito Revolviente \$3	Apoyo a Capital de Trabajo \$197
Contención de Cartera (Créditos a la Vivienda)	■		■	■		■	Flujo de cartera recuperado (Fideicomisos Reestructura) \$308		Cartera migrada a improductiva 5.1%
Recuperación de Activos Improductivos			■	■		■	Venta de derechos litigiosos y finiquitos \$30	Venta de inmuebles adjudicados \$75	Cartera empresarial castigada \$8
Comisiones de Éxito			■	■		■	Comisiones de carteras administradas (créditos hipotecarios) \$13		Comisiones de carteras administradas (créditos empresariales) \$13
Banco de Tierras				■		■	Flujo de Banco de Tierras \$57		
PRINCIPALES INVERSIONES Y CAPITAL									
Capital Social				■		■	Diversificación de Fuentes de Financiamiento. Se dispone de dos nuevas líneas de crédito con MIFEL, por un monto total de \$1,180		
Infraestructura				■			Mobiliario y Equipo Inversión de \$2.3 para la actualización de equipo de computo obsoleto.		
Recurso Humano				■		■	Capacitación y especialización \$2.2 incluyendo un paquete de capacitación bianual con RISKMATHICS	Retención de talento. Se continua con el programa de capacitación a BECARIOS, minimizando la curva de aprendizaje	Se continua con el cierre de módulos para trasladarlos a oficinas coworking en el 2021

LÍNEA DE TIEMPO METROFINANCIERA



ESTRATEGIA METROFINANCIERA 2019-2023

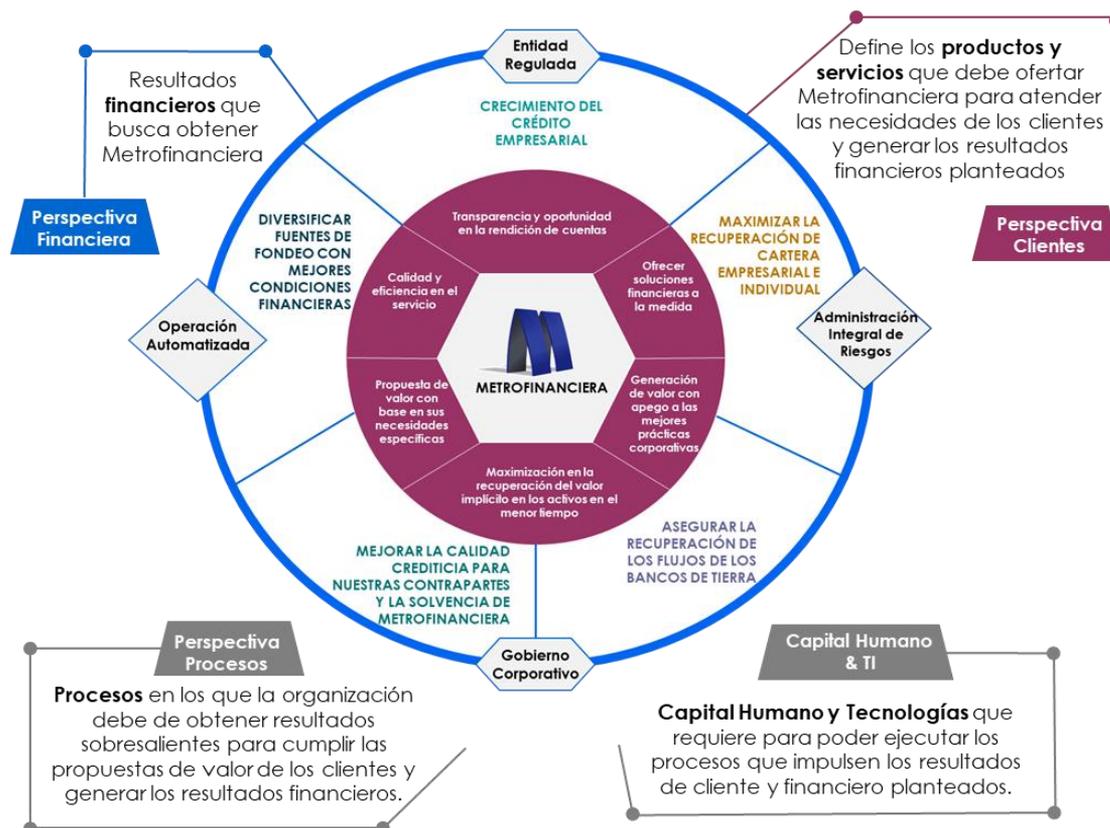
Introducción

Metrofinanciera desarrolló junto con el equipo directivo el Plan Estratégico 2019 - 2023.

La Misión, Visión y Valores Institucionales; marcan la razón de ser de la Sociedad, cómo vemos a la sociedad en un horizonte de tiempo y los Valores que enmarcan el actuar de cada uno de los colaboradores de Metrofinanciera.



A partir de la Misión, Visión y Valores Institucionales, el equipo directivo se dio a la tarea de definir objetivos estratégicos en cuatro ejes:



El resultado final fue presentado al Consejo de Administración para su conocimiento y formalización 13 de diciembre de 2018.

PRINCIPALES RESULTADOS DEL EJERCICIO 2020

Flujo de efectivo anual

Al cierre de los ejercicios 2020 y 2019, el saldo de efectivo disponible fue de **\$640** y **\$742** respectivamente, (para 2020 se registraron **\$299** en caja y **\$341** como anticipos a desarrolladores, mientras que para 2019 fue de **\$176** y **\$566** respectivamente).

Mejora en el margen financiero

Durante 2020 el margen financiero acumulado ascendió a **\$332**, cifra que resultó menor en **\$58** (15%) en comparación con el observado en 2019. Lo anterior como resultado de:

- Menor margen de la cartera individual por **\$3**
- Decremento neto en el margen de la cartera empresarial de **\$27**, dado por una combinación de una disminución en el ingreso por intereses en **\$137**, una disminución de comisiones cobradas por **\$4** (debido a una menor colocación) y menor gasto por intereses por **\$114**;
- Decremento en la valorización neta de créditos en salarios mínimos y UDIS por **\$10**

Estimación preventiva para riesgos crediticios (Estado de Resultados)

La Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios neta durante 2020 fue una constitución de **\$92**, conforme a lo siguiente:

Para el portafolio hipotecario (individual) se generaron **\$80** por deterioro de la cartera y **\$2** por bonificaciones. Se liberaron **\$16** por recuperación de créditos castigados (**\$24** menos que en 2019) y **\$8** por concepto de liquidaciones, constituyendo para el periodo **\$59**.

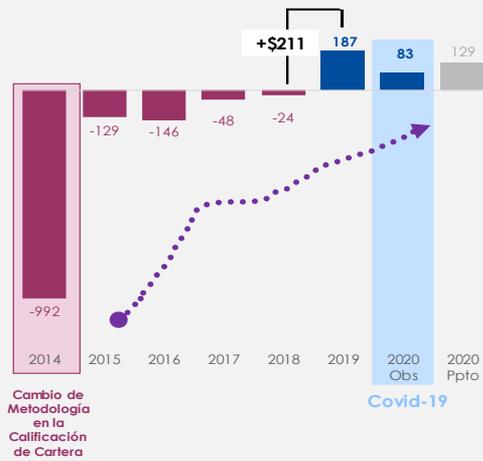
Para la cartera empresarial hubo una creación de **\$53** por un mayor deterioro de créditos, liberación por **\$15** por concepto de recuperación de créditos castigados (**\$56** menos que en 2019) y **\$4** por liquidación de créditos. Finalmente se constituyeron **\$9** por nueva originación y se liberaron **\$10** como reservas adicionales, quedando una constitución neta para el periodo de **\$33**.

	EMPRESARIAL	INDIVIDUAL	TOTAL
Deterioro neto	53	82	135
Recuperación Castigada	-15	-16	-31
Liquidaciones	-4	-8	-12
Nueva Originación	9	0	9
Adicionales	-10	0	-10
Total	33	59	92

Resultado neto

El resultado neto del ejercicio refleja una utilidad en el año de **\$83**. Dicho resultado neto se encuentra **\$104** por debajo del resultado del año anterior de **\$187**.

PRINCIPALES VARIACIONES DEL RESULTADO



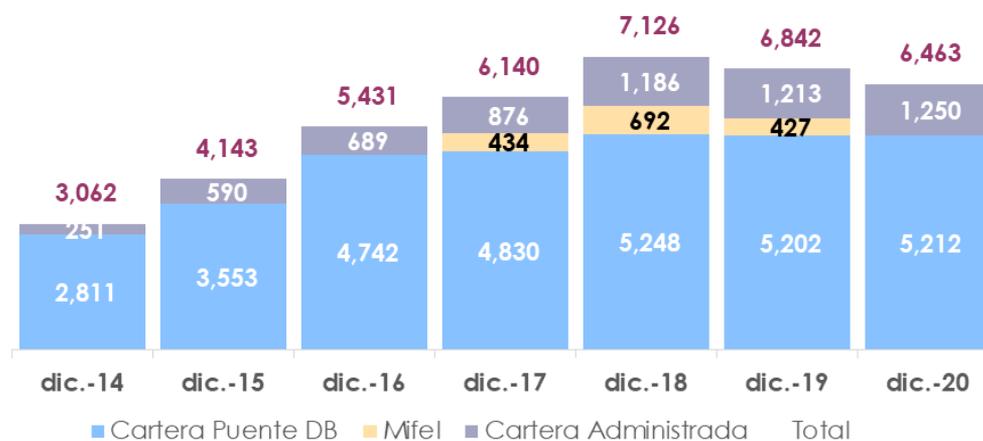
- Decremento en el margen financiero por **\$58**
- Mayor constitución de reservas en \$73 con respecto del año anterior, acumulando en el año una constitución de **\$92**, los cuales consideran la liberación de reservas adicionales por \$10
- Menor cobro de comisiones netas por **\$30**
- Compensado por el ingreso de **\$32** en el rubro de otros ingresos (egresos) de la operación
- Y un ahorro en Gastos de Administración por **\$25**.

Colocación de nuevos créditos empresariales

Al cierre del año 2020, el saldo de créditos empresariales asciende a **\$6,463** y el saldo al final del ejercicio 2019 fue de **\$6,843** (ambos incluyen cartera fuera de balance Mifel y Administrada)

El monto ministrado de cartera empresarial presentó una reducción del 26% durante 2020 con respecto al año previo, similar al decremento del 24% observado durante 2019 respecto a 2018. De esta manera, los últimos seis años las ministraciones de la cartera dentro de balance, Mifel y administrada por año han sido: **\$3,488** en 2020, **\$4,696** en 2019, **\$6,186** en 2018, **\$5,506** en 2017, **\$5,693** en 2016 y **\$4,915** en 2015 acumulando un total de **\$30,484**.

Adicional a lo anterior, se muestran los resultados de las condiciones logradas en la reestructura de 2018, al producir un mayor margen por la baja de la tasa pasiva y la pérdida de la valorización por el cambio de divisa a pesos del fondeo.



INFORMACIÓN SOBRE LOS PRINCIPALES RETOS QUE ENFRENTA LA SOCIEDAD

Implementación del Sistema de Control Interno (SCI)

El SCI de Metrofinanciera se define como el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control establecidas de manera institucional con el propósito de:

- Procurar que los mecanismos de operación sean acordes con las estrategias y fines de la Institución que permitan prever, identificar, administrar, dar seguimiento y evaluar los riesgos que puedan derivarse del desarrollo de su objeto social, con el propósito de minimizar las posibles pérdidas en que se puedan incurrir.
- Determinar las diferentes funciones y responsabilidades entre sus órganos sociales, unidades administrativas y personal, a fin, de procurar eficiencia y eficacia en la realización de sus actividades.
- Contar con información financiera, económica, contable, jurídica y administrativa, que sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, y que contribuya a la adecuada toma de decisiones.
- Coadyuvar permanentemente a la observancia de la normatividad aplicable a las actividades de la Institución.

La Dirección General, junto con las áreas de control que le reportan, integran la estructura del SCI de la Institución. Las funciones de contraloría interna que corresponden a la Dirección General, han sido asignadas a la Dirección Ejecutiva de Jurídico y Normatividad, con la facultad de poder asignar actividades relacionadas al control interno a otras áreas específicas, cuidando que en ningún caso se presenten situaciones de conflicto de interés.

Los objetivos y lineamientos del SCI, así como los manuales que se consideran relevantes para la operación, acorde al objeto de la Institución, están debidamente aprobados por el Consejo de Administración de Metrofinanciera, a propuesta del Comité de Auditoría.

El Comité de Auditoría revisa periódicamente, con el apoyo del área de auditoría interna y de los auditores externos, la aplicación del SCI, determinando las acciones que correspondan, a fin de subsanar las irregularidades que sean de su conocimiento, implementando las medidas correctivas correspondientes, e informando al Consejo de Administración al respecto.

Durante el año 2020, se trabajó en el fortalecimiento de las políticas y la normatividad interna de la Sociedad. Además, se llevó a cabo la actualización de diversos manuales, políticas y procesos para adaptarlos a los cambios organizativos y normativos, así como para establecer nuevos controles que permitan prevenir, identificar, administrar, monitorear, dar seguimiento y evaluar riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Institución.

Adicionalmente, para impulsar la existencia de documentación adecuada, en conjunto con la Unidad de Administración Integral de Riesgos se trabaja en un proyecto denominado "reingeniería de procesos" el cual tiene como objeto llevar a cabo la actualización integral de los documentos normativos internos a fin de eliminar normas duplicadas; procesos y actividades ineficientes; normas desactualizadas no alineadas con los objetivos de la Institución; y fusionar o estandarizar diversos procesos. Es un proyecto que tuvo que ser suspendido en 2020 en virtud de que las áreas de la Institución tuvieron que orientar sus esfuerzos a otras actividades con motivo de la contingencia sanitaria provocada por la pandemia Covid-19. Sin embargo, en 2021 se dará impulso a este proyecto con la participación de las áreas dueñas de los procesos, así como de aquellas que tienen asignadas funciones de normatividad y control.

Estas medidas permitirán que los procesos operativos sean acordes con las estrategias de la Institución y puedan ser evaluados para verificar el funcionamiento de los controles y adoptar, en su caso,

medidas correctivas de manera oportuna. Asimismo, permitirán que los funcionarios y empleados de Metrofinanciera puedan desarrollar sus funciones con mayor disciplina y apego al cumplimiento regulatorio y normativo, bajo el principio de hacer las cosas bien a la primera y no descansar en las revisiones que puedan hacer otras áreas.

En materia de atención a Autoridades, se atendieron diversos requerimientos de información de la CNBV, BANXICO y CONDUSEF. Asimismo, se ha dado seguimiento a las acciones y medidas correctivas derivadas de observaciones emitidas por la CNBV en las diversas visitas practicadas, por dicha autoridad supervisora promoviendo una cultura de cumplimiento.

La Sociedad cuenta con información correcta, precisa, íntegra, comparable y oportuna para la toma de decisiones. No obstante, con el fin de atender las observaciones de la CNBV, la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) se encuentra trabajando en la construcción y en el diseño de diversos desarrollos que permitan lograr la automatización de procesos, siendo los más prioritarios los de calificación de cartera, administración integral de riesgos y generación de registros contables. La DTI se encuentra realizando un replanteamiento del proyecto calificación de cartera, el cual tiene por objetivo no sólo la implementación del desarrollo sino también realizar los ajustes necesarios a fin de dar cumplimiento al nuevo marco normativo derivado de la Norma Internacional Financiera 9 (IFRS9, por sus siglas en inglés), la cual prevé cambios en los criterios contables y de revelación de la información financiera.

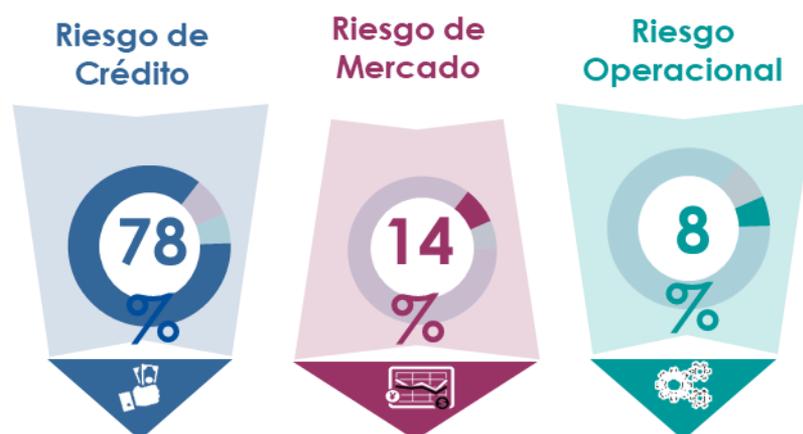
Adicionalmente, la DTI se encuentra trabajando en la creación de una plataforma tecnológica (formato único), la cual permitirá que los Clientes de Metrofinanciera puedan subir su información y con ello eficientar el proceso crediticio. Con este desarrollo tecnológico podremos enfocar el modelo de negocio para que todo gire alrededor del Cliente y sus necesidades.

Administración de Riesgos

Durante el año 2020 se llevaron a cabo distintas actividades con el objeto de dar cabal cumplimiento a las disposiciones aplicables en materia de Administración Integral de Riesgos, destacando entre otras las siguientes:

- Se crearon reportes de manera quincenal para dar seguimiento al comportamiento de los créditos durante la pandemia COVID-19.
- Se reforzó el tablero de indicadores (indicador interno), cuyo principal objetivo es el seguimiento de distintas variables que permitan anticipar el comportamiento de los proyectos.
- Se realizaron las revisiones y calibraciones en los Límites Globales y Específicos de Exposición al Riesgo, con el fin de alinearlos al comportamiento del mercado.
- Se dio seguimiento a la evolución de las Estimaciones Preventivas para Riesgos Crediticios de las carteras empresarial e individual, destacando que al cierre de diciembre 2020 se cuenta con 48.2 MDP reservas adicionales para la cartera Empresarial.
- Se incrementó la periodicidad de informes de riesgo de mercado, con el fin de obtener una perspectiva oportuna de los acontecimientos inherentes del entorno y del sector de la construcción, así como la fluctuación de las principales variables macroeconómicas que afectan a la Institución.
- Respecto al riesgo operacional, durante el 2020, se concluyó con el desarrollo de la estructura del módulo de registro de "acciones de mejora" (RACMO) del sistema de riesgo operacional, dicho módulo fungirá como herramienta Institucional para la oportuna identificación de los riesgos operacionales y facilitar el proceso de detección de riesgos en toda la Sociedad.
- En cuanto a riesgo tecnológico, se aprobó la implementación de los indicadores de seguridad de la información con base en lo establecido en el anexo 72 de la Circular Única de Bancos, mismos que son presentados mensualmente en el Comité de Finanzas y Riesgos.

Al cierre de diciembre 2020 el Índice de Capitalización de la Sociedad se encuentra en 16.32%, resultado explicado principalmente por los resultados positivos obtenidos durante el año, a la disminución del requerimiento por riesgo de crédito derivado de los efectos de colocación y diferimiento en pago de intereses provocados por el Covid-19 y a la amortización natural de la cartera individual por ser un portafolio cerrado. El Cómputo del Índice de Capitalización es realizado conforme a las reglas vigentes de la CNBV.



Adicionalmente, durante el año se realizó el primer ejercicio de Evaluación de Suficiencia de Capital, mismo que fue realizado siguiendo las normas y criterios contables establecidos en la regulación y apegándose a los supuestos y lineamientos definidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. El anterior ejercicio tuvo como objetivo evaluar la solvencia de la Institución bajo distintos escenarios, incluyendo aquellos donde se presentan condiciones económicas adversas.

Dentro de los retos a los que se enfrenta la UAIR para el año 2021, se encuentra reforzar las políticas y procesos e implementar nuevas métricas de gestión en materia de riesgo tecnológico, contribuir con la implementación de IFRS9, conducir a la implementación del método del indicador de negocio en el cálculo del requerimiento de capital por riesgo operacional, robustecer las metodologías, modelos y procesos actuales; así como continuar optimizando los procesos internos en virtud de contribuir en la transformación digital definida como parte de la estrategia organizacional.

Activos improductivos y de larga duración

Al cierre del 2020, los saldos de activos improductivos se redujeron en 8% con respecto del cierre de 2019, pasando de **\$2,070** a **\$1,908**.

Por otro lado, la cartera individual vencida representa el 25% del saldo total, por lo que se continuará con la estrategia de la gestión integral de desincorporación de activos improductivos individuales en 3 frentes de acción interactivos:

- 1 Cobranza extrajudicial de las hipotecas hasta la ejecución de la sentencia
 - 2 Cobranza judicial desde la sexta mora
 - 3 Promoción de derechos litigiosos desde el emplazamiento.
- 

Asimismo, se mantiene la promoción continua de los adjudicados buscando el desplazamiento en etapas tempranas de regularización, optimizando la recuperación en base a su precio equivalente al valor presente. De esta manera, busca maximizar la rentabilidad de la venta, evitando la constitución adicional de reservas con base en el tiempo para su desplazamiento.

En el ejercicio 2019 se observó una venta total por \$113 (\$70 de valor contable) correspondiente a 324 inmuebles. Durante el ejercicio 2020 se observó una venta total por \$76 (\$44 valor contable) correspondiente a 190 inmuebles. La anterior disminución derivado del cierre de notarias provocado por la contingencia CODIV-19.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Durante el año 2020, la Dirección de Tecnologías de Información, ha enfocado sus esfuerzos para garantizar el cumplimiento del Marco Normativo, el control y mitigación de los riesgos en temas de seguridad de información, la disponibilidad de la infraestructura tecnológica y contar con una infraestructura adecuada para el Desarrollo de Sistemas Informáticos.

Los proyectos realizados, así como los servicios contratados se han enfocado a incrementar niveles de servicio, reducir brechas de seguridad conforme a lo establecido en la Norma ISO-27001, garantizar la continuidad de negocio y hacer un uso más eficiente del presupuesto asignado. Todos los proyectos realizados se pueden clasificar en 4 categorías principales:

Seguridad de Información: Los esfuerzos realizados en esta materia, han permitido mantener bajo un ambiente seguro, los activos informáticos de Metrofinanciera, ante posibles vulnerabilidades tanto internas como externas, evitando pérdidas de información, inutilización de infraestructura (equipos de cómputo, equipos de telecomunicaciones, servidores, entre otros), accesos no permitidos, derivados de actividades de hacking, malware, fishing, etc.

Durante el año, se aprobó la metodología de clasificación de activos de información y datos personales, dicha metodología contribuye al robustecimiento de la gestión de seguridad de la información, ya que la clasificación de activos tiene como propósito asegurar que los activos reciban los niveles de protección adecuados. Cada nivel de clasificación establece requerimientos específicos de tratamiento durante el ciclo de vida del activo.

La clasificación de la información prioriza el uso de los controles para que los mismos estén aplicados en la información que sea más sensible asegurando su confidencialidad, integridad y disponibilidad en todo momento.

Desarrollo de Sistemas: Las actividades relacionadas con el desarrollo de sistemas, se enfocaron principalmente al aseguramiento de la continuidad operativa de los sistemas que se encuentran actualmente activos, mediante la atención de correcciones e implementación de nuevas funcionalidades. Así mismo, se enfocaron actividades a la implementación de la infraestructura de desarrollo de uso para toda la organización, al desarrollo de nuevos aplicativos y a los procesos de migración y actualización de la plataforma tecnológica de desarrollo.

Continuidad de Negocio: Las actividades realizadas durante el año fueron encaminadas al aseguramiento de la continuidad de negocio, enfocándose en evitar pérdidas económicas a Metrofinanciera y dar atención a la estrategia de "Home Office" una vez levantada la contingencia provocada por el COVID-19. Dado lo anterior, se garantizó la movilidad del 100% de los empleados a través del acceso por red privada virtual (VPN, por sus siglas en inglés) y máquinas virtuales, para continuar con la operación. Adicionalmente se coordinaron esfuerzos en virtud de contar con los sellos distintivos de seguridad sanitaria otorgados por el Instituto Mexicano del Seguro Social, dichos sellos certifican la preparación para un retorno saludable ante la nueva normalidad en todas las sucursales de la Institución.

Por otro lado, se fortaleció la documentación referente a la gestión de continuidad de negocio, con el fin de incorporar el *escenario de pandemia* como posible contingencia operativa para la activación del Plan de Continuidad del Negocio (PCN), se creó un plan de capacitación con base en lo establecido en el Anexo 67 de la Circular Única de Bancos y se dio actualización a la estructura de los cuestionarios referentes a la identificación del RTO, RPO y nivel de criticidad de las actividades asociadas a los procesos de la Institución

Respecto a las pruebas de efectividad al PCN, se definieron cuatro escenarios, los cuales resultaron exitosos, adicionalmente todos los usuarios críticos seleccionados para su participación pudieron completar con éxito las pruebas programadas.

Operación. En este rubro, se ha puesto atención para que todas las áreas cuenten con las herramientas necesarias para su operación, tales como equipos de cómputo, teléfonos, paquetería, servicios de correo, servicio de mensajería, licenciamiento, sistemas informáticos, entre otras. El

objetivo de la Dirección de TI, es garantizar una infraestructura óptima y de vanguardia, que permita mejorar el rendimiento y eficiencia en las actividades que realizan todas las áreas.

A continuación se describen los proyectos llevados a cabo durante 2020:

Seguridad de la Información

1. **Análisis de Vulnerabilidad y Pruebas de Penetración (Pentest).** Con el fin de dar cumplimiento al Marco Normativo, de tener un mecanismo que nos permita, de manera preventiva, detectar posibles vulnerabilidades de seguridad, se han encaminado los esfuerzos para la detección y remediación de vulnerabilidades tanto externas como internas.

Durante el año 2020, se realizaron las remediaciones correspondientes a las vulnerabilidades detectadas durante la última prueba de penetración, y con el fin de poder mejorar el nivel de madurez de seguridad, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Fortalecimiento en políticas de seguridad perimetral en el Firewall para reducir los intentos de ataques cibernéticos: bloqueo de zonas geográficas, cierre de puertos, etc.
 - Actualización de versiones fuera de soporte de Sistema Operativo en estaciones de trabajo, pasando de Windows 7 Pro a Windows 8.1 Pro (máquinas virtuales) y Windows 10 Pro (laptops y desktops).
 - Actualización de versiones fuera de soporte de Sistema Operativo en servidores, pasando de Windows 2008 a Windows 2016.
 - Actualización de versiones fuera de soporte de manejadores de base de datos (SQL-Server), pasando de SQL Server 2008 a SQL Server 2016, la cual presenta una mayor seguridad y cifrado de datos.
 - Actualización en las plataformas de ESXi de VMWare y XenServers de Citrix para cerrar vulnerabilidades críticas publicadas por los fabricantes y reportadas por el área de ciberseguridad de la CNBV.
 - Actualización centralizada de parches de seguridad de Windows en equipos de cómputo (equipo dentro y fuera de la red).
 - Actualización centralizada de firmware de Antivirus en todos los equipos de cómputo.
 - Se reforzaron las políticas del ambiente de Citrix bloqueando el acceso y la comunicación entre los discos duros del equipo físico de los usuarios hacia los equipos virtuales para evitar posibles intentos de ataques.
 - Seguimiento mensual de indicadores de seguridad con control de semáforo.
2. **Implementación de consola para aplicación de parches de seguridad y actualización de antivirus.** Derivado del esquema de home office, se realizó un proyecto para poder cambiar esquema de aplicación de parches de seguridad de Windows, tanto para los equipos que estuvieran conectados a la red, como para los que estuvieran conectados de manera remota mediante una VPN. Se acordó con el proveedor el uso gratuito de la licencia de la herramienta Bitdefender GravityZone Patch Management por un año, en tanto se realizaba su implementación y calibración, lo cual se pudo realizar con éxito.

Actualmente se cuentan con los siguientes módulos de protección: antimalware (On Access, Hyper Detect, control avanzado de amenazas, antiexploit y mitigación de ransomware), control de contenido (análisis de tráfico, lista negra de aplicaciones, control

de acceso web, protección de datos, antipishing, network attack defense), firewall (monitoreo y cambios de procesos), control de dispositivos, control de aplicaciones y sandbox analyzer.

Adicionalmente, se reforzaron las políticas con Bitdefender en control de contenido (categorías de navegación), control de dispositivos (bloqueo de USB) y análisis de datos con lo que se logró un mejor control sobre los equipos.

Con la implementación de esta nueva herramienta se tienen actualizados de manera constante y centralizada, todos los equipos de cómputo, dentro y fuera de la Sociedad, permitiendo un mejor control y seguimiento en la actualización de parches de seguridad de Windows, así como de la actualización (cada 2 horas) de la base de datos del antivirus en todos los equipos.

Lo anterior, permitirá cerrar algún posible hueco de seguridad ante este nuevo esquema de trabajo (home office) y disminuir el contagio por algún malware.

3. **Reemplazo de equipo de cómputo obsoleto o fuera de soporte** Se realizó el reemplazo de equipo de cómputo obsoleto (equipo de escritorio, laptop y thinclient), lo cual permitirá garantizar un rendimiento óptimo, una adecuada compatibilidad con nuevas tecnologías, así como de garantizar la seguridad de la información, al eliminar las vulnerabilidades de seguridad presentadas por el fin de soporte de la versión del Sistema Operativo Windows 7 Pro.

Adicionalmente, para el personal que lo requiera, se realizó el préstamo y configuración de un segundo equipo de cómputo para que estuviera en la posibilidad de realizar trabajo remoto desde su domicilio.

Desarrollo de Sistemas

1. **Implementación de una Metodología Formal de Desarrollo de Sistemas.** A partir de 2020 se inició el proceso de implementación de la nueva Metodología de Desarrollo de Sistemas, llevando a cabo reuniones de sensibilización y orientación con las áreas a fin de que la conozcan. Lo anterior, ha permitido que los nuevos requerimientos que se han recibido, se apeguen a las nuevas reglas para el aseguramiento de calidad de soluciones tecnológicas, seguridad de la información, separación de ambientes y cambios al ambiente operativo, considerando las mejores prácticas en desarrollo de software.
2. **Implementación de Infraestructura de Desarrollo de Sistemas.** Durante este año se llevó a cabo la implementación de la infraestructura para el desarrollo de sistemas Web y Cliente, base para la homologación de herramientas de desarrollo (lenguajes de programación, bases de datos y componentes dinámicos para presentación de información).

Esta solución tecnológica, contempla la implementación de un sistema para la administración centralizada de la seguridad de accesos a sistemas denominado **IdentityUsr**. Dentro de este sistema, se establece la seguridad de accesos asignados a plazas (puestos o posiciones), y se heredan a los empleados que las ocupan, lo cual permitirá conservar los atributos de seguridad sin importar el usuario asignado, como son perfiles, permisos, navegación de menús, etc. La autenticación del usuario puede realizarse

de dos formas, mediante un usuario propio del sistema IdentityUsr o mediante usuario de dominio (ActiveDirectory). Así mismo la implementación de dicho sistema, contempla la aplicación de políticas de seguridad configurables, para el uso y reforzamiento de contraseñas.

De la misma forma, como parte de la infraestructura necesaria para la seguridad de accesos, se desarrolló e implementó un módulo que permite la **administración de las plazas**, puestos, estructura organizacional y empleados asignados a las plazas.

Adicionalmente a lo anterior, se inició proceso de diseño y desarrollo de módulos genéricos para la **administración y control de flujos de trabajo**, automatización de formatos, firma electrónica, sellos digitales y la contabilidad en línea. El objetivo, es que existan varios servicios que puedan ser utilizados por diferentes módulos o soluciones tecnológicas que lo requieran.

Se inició y concluyó el desarrollo del aplicativo de **Captura de Estados Financieros**, que permitirá registrar la información del Estado de Resultados y Balance General, de una forma estandarizada para facilitar su captura.

Se inició y se concluyó el desarrollo del **Registro de Acciones de Mejora Operacional (RACMO)**, para el registro de incidencias en riesgos que requieran un seguimiento de acción de mejora.

Se inició y se concluyó el desarrollo para la aplicación del **Cuestionario NOM35**, el cual permite identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional, de conformidad con lo señalado en la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

Se inició el proceso de análisis para el desarrollo del aplicativo **Expediente Digital**, el cual permitirá la creación y centralización del expediente digital de crédito en la etapa de originación para proyectos con documentos vigentes y para nuevos proyectos, necesario para el proceso de revisión del crédito.

Se inició el proceso de análisis y diseño del aplicativo de Tesorería, específicamente el **Módulo de Inversiones**, el cual permitirá registrar y administrar las inversiones que se realizan dentro y fuera de balance.

Se realizó un mapeo de información requerida para el **Formato Único**, el cual será integrado en el **Portal del Promotor**, tanto para la Presolicitud y Solicitud de crédito puente y capital de trabajo de Personas Morales, en la cual participaron las áreas involucradas en dicha información. Con este mapeo se inició el proceso de análisis, diseño y desarrollo del **Portal del Promotor**, el cual, permitirá la captura de información por los mismos clientes o futuros clientes que tienen o tendrán relación con Metrofinanciera.

Se inició el proceso de análisis para la **migración y homologación de aplicativos**, bajo una plataforma estándar de desarrollo, entre los cuales se encuentra: **Contabilidad en Línea**, **Matriz de Riesgos** y los **Recibos de Nómina**, este último ya concluido. Así mismo se ha colaborado con el área de infraestructura para los procesos de migración y actualización de servidores tanto en sistemas operativos como en manejadores de bases de datos.

Finalmente, respecto al mantenimiento de sistemas, el área de desarrollo dedicó gran parte de las actividades al análisis, diseño y desarrollo de la **Campaña de Apoyos – Covid19**, consistente en distintas configuraciones para el diferimiento de intereses, desde la solicitud del apoyo, hasta la operación y aplicación de pagos, tanto para cartera individual como cartera empresarial.

Continuidad de Negocio

1. **Implementación de esquema de trabajo Home Office.** Derivado de la contingencia por la pandemia de Covid 19, se realizaron diversas actividades para poder garantizar todos los servicios y herramientas a los empleados para que pudieran realizar su trabajo de manera remota. Es importante mencionar, que todas las medidas que se tomaron, permitieron que el 100% de los empleados pudiera realizar home office desde finales del mes de marzo de 2020.
2. **Plan de continuidad del negocio (BCP Business Continuity Plan).** En coordinación con las áreas de Control Interno y Riesgos, se llevaron a cabo pruebas de continuidad de negocio a los que está expuesta la institución, bajo los siguientes escenarios: tormenta eléctrica, caída de enlace principal en oficina matriz, caída de enlace principal en sucursal CDMX y daño de un servidor crítico de base de datos, siendo el resultado de continuidad y de recuperación satisfactorios.

El despliegue de actividades nos permitirá contar con un plan que le permita actuar a la institución ante diversos escenarios de contingencia operativa, para evitar pérdidas económicas por tiempos de inoperatividad mayor a los soportados por dichos procesos, así como de incorporar un plan de Recuperación de Desastres adecuado a las necesidades de la Sociedad.

Operación

1. **Actualización de infraestructura.** Se realizaron las siguientes actividades para renovar o actualizar la infraestructura tecnológica:
 - Se realizó una expansión de storage V5000 para el ambiente VMware, lo cual permitió incrementar la capacidad de almacenamiento ante la creación de nuevos servidores o aumento en las necesidades de la operación. Con este proyecto se incrementó en un 140% la capacidad, pasando de 30.5 TB a un total de 72 TB.
 - Se llevó a cabo la actualización del servidor de Exchange de 2010 a 2013 dado que la herramienta dejaba de tener soporte con el fabricante (Microsoft).
 - Por fin de soporte del fabricante, se llevó a cabo la compra del switch 9500, para renovar Switch Principal de Telecomunicaciones, Por cuestiones del tiempo de entrega del equipo no se pudo reemplazar en el 2020, se programará para principios de 2021.
 - Con la entrada de la figura de administrador de base de datos, se revisaron y ajustaron las configuraciones en los manejadores de bases de datos, con el fin de optimizar el acceso a los datos de las aplicaciones.
2. **Mesa de Ayuda.** Esta herramienta ha permitido llevar un control y seguimiento más puntual de todas las incidencias y solicitudes de soporte recibidas por las áreas de usuarias, las cuales se vieron incrementadas derivado del nuevo esquema de trabajo de

home office: acceso por medio de VPN, acceso a equipos virtuales desde el hogar, asistencia problemas de internet caseros, bloqueos de cuentas, etc.

A pesar del reto que implicó la contingencia de COVID-19, la subdirección de infraestructura logró tener un nivel por arriba de la meta en ambos indicadores.

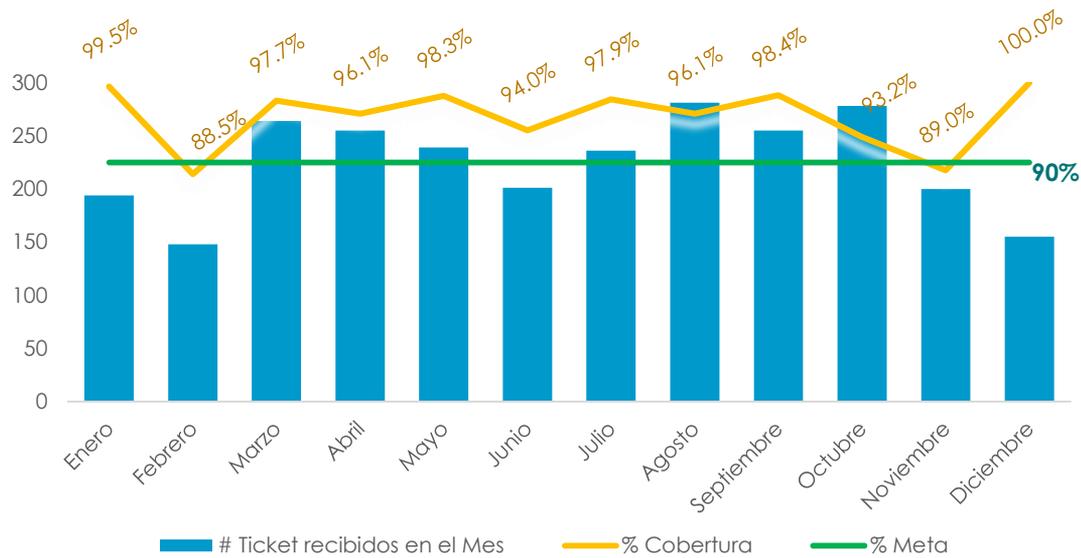
*Indicador de cobertura anual: **95.7%** por encima de la meta anual del 90%

* tickets atendidos por todos los tickets recibidos durante el periodo establecido

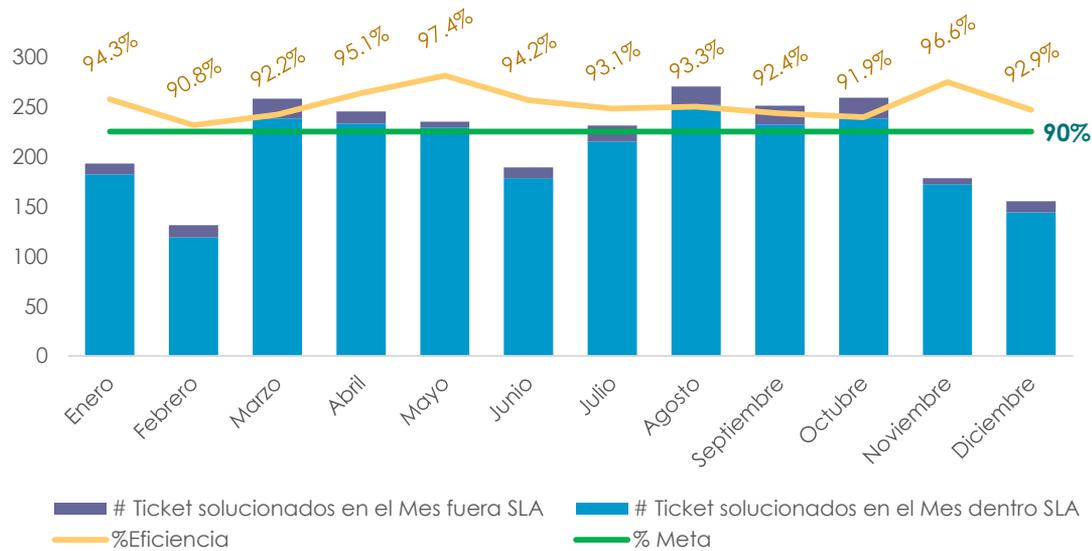
Indicador de eficiencia anual: **93.7% por encima de la meta anual del 90%

** tickets atendidos dentro de los tiempos establecidos en el SLA

Sub dirección de Infraestructura Cobertura



Sub Dirección de Infraestructura Eficiencia



- Desarrollo de Sistemas.** Durante este año se implementó una metodología de indicadores que permitiera dar un seguimiento trimestral y anual sobre el nivel de eficiencia y cobertura relacionado con las solicitudes de desarrollo y mantenimientos menores (tickets) enfocados a la corrección y ampliación de funcionalidades, así como a mejoras

de sistemas que se encuentran en operación, las cuales fueron recibidas a través del sistema Webdesk. A continuación se presentan los resultados al cierre del año:

Total de solicitudes recibidas: **767**

Canceladas o rechazadas: **70**

Solicitudes procedentes de atención: **697**

Total de solicitudes atendidas: **680**

*Indicador de cobertura anual: **97.56%** por encima de la meta anual del 90%

**Indicador de cobertura = Solicitudes atendidas / Solicitudes recibidas*

El total de solicitudes atendidas en tiempo y forma: **572**

Indicador de eficiencia anual: **84.12% el cual se encuentra por debajo de la meta anual del 90%, dicha desviación, se debe principalmente a los tiempos de desarrollo y apoyo dedicados prioritariamente a la **Campaña de Apoyos – Covid19**, lo cual se puede observar en la gráfica de comportamiento.

***Indicador de eficiencia = Solicitudes atendidas en tiempo y forma / Solicitudes atendidas.*

En la gráfica de comportamiento se puede observar, que el indicador de cobertura que mide las solicitudes atendidas se encuentra por encima de la meta del 90%, mientras que, en el indicador de eficiencia, se observan desviaciones directamente relacionadas con los periodos de implementación de la campaña de apoyos COVID19 y la posterior aplicación de los pagos diferidos.



DICTAMEN SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO 2020

Informe de los auditores independientes al Consejo de Administración y Accionistas de Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad Regulada (la Sociedad), que comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los estados de resultados, los estados de variaciones en el capital contable y los estados de flujos de efectivo correspondientes a los años que terminaron en esas fechas, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de la Sociedad han sido preparados, en todos los aspectos importantes, de conformidad con los criterios contables establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión), a través de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito" (los Criterios Contables).

Fundamentos de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades bajo esas normas se explican más ampliamente en la sección de Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Sociedad de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) y con el emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (Código de Ética del IMCP), y hemos cumplido con las demás responsabilidades de ética de conformidad con el Código de Ética del IESBA y con el Código de Ética del IMCP. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones. Hemos determinado que la cuestión que se describe a continuación es la cuestión clave de la auditoría que se debe comunicar en nuestro informe.

Estimaciones preventivas de riesgos crediticios (véase las notas 4d y 7 a los estados financieros)

La cartera crediticia se califica conforme a las reglas para la calificación de la cartera crediticia emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y a la metodología establecida por la Comisión. Las metodologías regulatorias para calificar la cartera hipotecaria de vivienda y la cartera comercial, establecen que la reserva de dichas carteras se determina con base en la estimación de la pérdida esperada regulatoria de los créditos.

Dichas metodologías estipulan que en la estimación de dicha pérdida esperada se evalúan la probabilidad de incumplimiento, la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento, y que el resultado de la multiplicación de estos tres factores es la estimación de la pérdida esperada que es igual al monto de reservas que se requieren constituir para enfrentar el riesgo de crédito.

Se ha considerado un asunto clave de auditoría debido a la importancia relativa de la integridad y exactitud de la información fuente utilizada para su determinación y actualización de cada uno de los factores de riesgo de crédito antes mencionados en el cálculo de dicha estimación.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir este asunto clave de auditoría, incluyeron:

Probar el diseño y la eficacia operativa de los controles relevantes respecto a la valuación de la estimación preventiva para riesgos crediticios de la Sociedad.

Recalcular la valuación sobre una muestra de créditos, considerando los factores de riesgo y la fuente de información utilizada para llevar a cabo dicho cálculo. Adicionalmente, revisamos la fuente de información utilizada para su determinación y actualización de cada uno de los factores de riesgo en el cálculo.

Validamos la correcta presentación y revelación en los estados financieros.

Los resultados de nuestros procedimientos de auditoría antes descritos fueron razonables y no identificamos excepciones.

Párrafo de énfasis

Como se menciona en la Nota 2iii a los estados financieros consolidados, el 24 de marzo de 2020, la Asociación de Bancos de México, A.C. (ABM), solicitó a la Comisión establecer criterios contables especiales temporales a fin de apoyar a aquellos deudores de la banca que se vieran imposibilitados para hacer frente a sus compromisos crediticios a raíz de la pandemia. Por lo anterior, las medidas adoptadas en forma general por la Sociedad contemplaron el no requerir el pago mínimo de capital e intereses hasta por 6 meses a los clientes que lo solicitaran y calificaran a las reglas del programa, sin afectar en Buró de Crédito, ni gastos de cobranza ni intereses por incumplimiento de pago.

Así mismo, la Sociedad recibió apoyo por parte de sus principales Fondeadores (SHF y MIFEL) para el diferimiento de los intereses por pagar provenientes del financiamiento de la cartera.

Responsabilidades de la Administración y de los responsables del gobierno de la Sociedad en relación con los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros adjuntos de conformidad con los Criterios Contables emitidos por la Comisión, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de error material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la evaluación de la capacidad de la Sociedad de continuar como empresa en funcionamiento, revelando según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Sociedad en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento, excepto si la administración tiene intención de liquidar a la Sociedad o detener sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la Sociedad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Sociedad.

Responsabilidades del Auditor para la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyen en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría ejecutada de conformidad con las NIA, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrección material de los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado

que en el caso de una incorrección material debida a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.

Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Sociedad.

Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.

Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por la administración, de la norma contable de empresa en funcionamiento y, basándose en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Sociedad para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Sociedad deje de ser una empresa en funcionamiento.

Comunicamos a los responsables del gobierno de la Sociedad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de la realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la Sociedad una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicaciones con los responsables del gobierno de la Sociedad, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del período actual y que son en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en este informe de auditoría, salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S. C.
Miembro de Deloitte Touche Tohmatsu Limited
C.P.C. Fernando Noguera Conde
Registro en la Administración General
de Auditoría Fiscal Federal Núm. 13204
19 de marzo de 2021

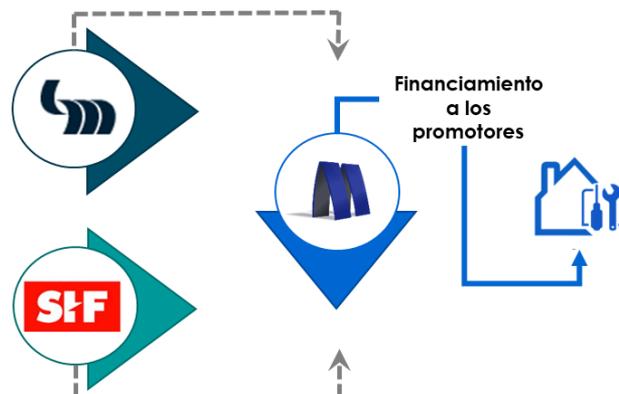
EVENTOS RELEVANTES

A continuación, se presentan los eventos que, por su impacto y características, se consideran como relevantes dentro de las actividades y operaciones de Metrofinanciera durante el periodo que comprende de enero a diciembre de 2020.

Firma de Línea de Crédito MIFEL

En diciembre 2019 se concretó la firma con Banca MIFEL de la línea de crédito por **\$1,180**, cuya finalidad es otorgar créditos puente para la construcción, así como cualquier otro producto relacionado.

En marzo y agosto de 2020 se realizaron las primeras disposiciones de las denominadas Línea A y Línea B respectivamente. Dichas disposiciones se reflejan en la cartera dentro de balance correspondiente al Fideicomiso 3354. Lo anterior permite la diversificación de las fuentes de financiamiento, incrementando el potencial de colocación por parte de Metrofinanciera.



Ratificación de Calificación de Fitch a Metrofinanciera como Administrador de Activos en AAFC3 - (mex) con Perspectiva Estable

En octubre 2020, la agencia calificadora Fitch Ratings afirmó la calificación 'AAFC3-(mex)' como Administrador Primario de Activos Financieros de Metrofinanciera S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.R. asimismo señaló que su Perspectiva es Estable.

La afirmación de la calificación se fundamentó en la experiencia amplia del equipo directivo, sus políticas y procedimientos bien documentados y la estabilidad creciente de su condición financiera tras recuperar volúmenes de originación y operación de cartera crediticia. La acción de calificación también consideró el dinamismo adecuado en administración de activos improductivos (cartera vencida y bienes adjudicados) y continuidad adecuada de operaciones a pesar de las interrupciones causadas por la pandemia por coronavirus.

Fitch Ratings llevó a cabo las siguientes acciones de calificación sobre los Certificados Bursátiles Fiduciarios (CB) respaldados por créditos hipotecarios individuales originados por Metrofinanciera, S.A.P.I. de C.V. SOFOM ER (Metrofinanciera, calificada 'B+(mex)' con Perspectiva Estable):

METROCB 04U: - Afirma la calificación 'AAA(mex)vra' - La Perspectiva es Estable.

La acción de calificación se fundamenta principalmente en el desempeño estable del portafolio crediticio bursatilizado y el incremento consistente en el nivel de protección crediticia en forma de sobrecolateral por medio de la amortización recurrente de los CB. Además, también considera la disponibilidad de una protección estructural externa en forma de una Garantía de Pago Oportuno (GPO) provista por la Sociedad Hipotecaria Federal S.N.C.

METROCB 06U - Afirma la calificación 'CC(mex)vra'.

La acción de calificación actual refleja el deterioro del portafolio bursatilizado, la protección crediticia persistentemente negativa y un incumplimiento probable del pago de principal de los CB en su fecha de vencimiento legal.

MTROCB 07U - Afirma las calificaciones 'CCsf' y 'CC(mex)vra'.

La calificación actual refleja el continuo deterioro de la protección crediticia por medio de la sobrecolateralización y la exposición alta a procesos de administración de activos no productivos registrados en el Fideicomiso Irrevocable F/297 para cumplir con sus obligaciones de pago

MTROCB 08U - Afirma las calificaciones 'Csf' y 'C(mex)vra'.

La calificación actual refleja la percepción de Fitch sobre una exposición inminente al incumplimiento del pago de los CB en su fecha de vencimiento y un riesgo de liquidez intermitente como resultado de un deterioro continuo del activo bursatilizado y un nivel de protección crediticia muy negativo.

MTROFCB 08 - Afirma la calificación en 'AA(mex)vra'.

La Perspectiva es Estable. La acción de calificación refleja la estabilidad relativa observada en el desempeño de los activos bursatilizados, una protección estructural en forma de sobrecolateralización que se aprecia también estable y la disponibilidad de una GPO provista por SHF.

Fitch Ratifica Calificaciones y Perspectiva de Metrofinanciera

En Marzo 2020, Fitch notificó a Metrofinanciera la ratificación y retiro de las calificaciones en escalas internacional en moneda extranjera y moneda local de largo y corto plazo en B- y B respectivamente. Las perspectivas de largo plazo la revisaron a Positivas desde Estables antes de retirar las calificaciones.

Al mismo tiempo, Fitch incrementó la calificación en escala nacional de largo plazo a B+(mex) desde B-(mex) y ratificó la calificación en escala nacional de corto plazo en B(mex). La perspectiva de la calificación de largo plazo en escala nacional también fue revisada a Positiva desde Estable.

El incremento en la calificación se basó principalmente en el logro de la administración en rentabilizar las operaciones de la entidad después de varios años de pérdidas operativas recurrentes, junto con la reducción consistente de deterioros, castigos y activos improductivos. Estos factores también contribuyeron al fortalecimiento de las métricas de apalancamiento tangible de la entidad. Fitch consideró la nueva línea de crédito con una institución de Banca Múltiple que ayudará a diversificar moderadamente sus fuentes de financiamiento, así como las mejoras en el perfil de la entidad: ya que el modelo de negocio ha experimentado cambios estructurales impulsados por las estrategias de la administración para recuperarse de las complicaciones financieras y operativas enfrentadas en años previos.

En junio 2020, Fitch notificó a Metrofinanciera la revisión desde Positiva a Estable de la calificación de largo plazo en escala nacional. Tomó acciones de calificación sobre un grupo de bancos y entidades financieras no bancarios para reflejar los riesgos crecientes en sus perfiles crediticios, debido a sus modelos de negocio especializados, como resultado de las implicaciones económicas y del mercado financiero relacionados con la contingencia sanitaria por COVID 19. Asimismo Fitch evaluó un segundo grupo integrado por IFNBs enfocadas al segmento inmobiliario.

En opinión de Fitch, el sector de la construcción es vulnerable al entorno operativo actual desafiante y podría ser de los sectores más afectados por la crisis a causa del coronavirus ante las medidas de distanciamiento social que detuvieron las actividades en el sector, lo cual se ha visto reflejado en el porcentaje elevado de acreditados que se han adherido a los planes de alivio financiero otorgados por estas entidades. Adicionalmente, el perfil financiero de estas entidades exhibe un margen ilimitado para deterioros de cartera y rentabilidad. Por tal motivo, Fitch revisó la Perspectiva a Estable desde Positiva de la calificación de largo plazo en escala nacional.

HR Ratings incrementa la calificación de Largo Plazo y Corto Plazo

En septiembre de 2020, la agencia calificadoras HR Ratings notificó a Metrofinanciera S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.R., la ratificación de la calificación de Largo Plazo en Escala Local: de HR B+ modificando

su perspectiva de Estable a Positiva, asimismo ratificó en HR5 la calificación de corto plazo en escala nacional.

La ratificación de la calificación y Perspectiva Positiva Positiva para Metrofinanciera se basa en la apreciación de los indicadores de solvencia con un índice de capitalización de 15.0% y una razón de cartera vigente a deuda neta en 1.06x al segundo trimestre de 2020 (vs. 13.2% y 1.02x al 2T19). El alza de estos indicadores se debe a la generación de resultados positivos que ha mostrado la Empresa en los últimos doce meses. Adicionalmente, ha mostrado una disminución paulatina en los indicadores de morosidad, con un índice de morosidad ajustado en 8.7% al 2T20 vs 12.0% al 2T19; sin embargo, se considera que Metrofinanciera presenta retos para mantener la calidad de la cartera al considerar el menor dinamismo que ha presentado el sector inmobiliario como consecuencia de la contingencia sanitaria por COVID 19.

Avances en materia de Cumplimiento Regulatorio

Considerado uno de los factores clave para la consecución de la estrategia de la Sociedad, durante el 2020 se ha trabajado en el fortalecimiento del cumplimiento regulatorio a través de la actualización y difusión de cambios en el marco normativo aplicable, así como la atención de diversas observaciones y recomendaciones emitidas por las autoridades supervisoras y el seguimiento permanente para asegurar el cumplimiento a la normativa que le aplica a la Sociedad.

En relación a las observaciones emitidas en las Visitas de Inspección practicadas por la CNBV durante 2015 y 2017, nos permitimos señalar que al cierre de 2020 siguen 2 observaciones en proceso de atención, las cuales tienen que ver con la automatización de procesos en materia de calificación de cartera y administración integral de riesgos. Por lo que respecta a la Visita de Inspección ordinaria de 2019, en donde se emitieron en total 7 observaciones y 20 recomendaciones, al cierre de 2020 continúan 3 observaciones pendientes de atención, por lo que se ha atendido el 57% de las observaciones. Estas observaciones se refieren a la automatización de los registros contables, a la calidad y oportunidad de la información en materia de riesgo operacional y a la falta de información actualizada de clientes de la cartera empresarial. Y sobre las recomendaciones, podemos destacar que se atendieron 6 durante 2020 por lo que sumadas a las que se atendieron en 2019 el grado de avance pasó del 70 al 95% de atención.

En materia de cumplimiento de reportes regulatorios, podemos señalar que en 2020 se realizó la entrega oportuna de reportes regulatorios a la CNBV y a otras autoridades (Banco de México, SHCP y Condusef) como lo son, reportes del índice de capitalización, reportes de cartera, reportes de situación financiera, reportes de calificación de cartera, reportes operativos, reportes en materia de PLD/FT y reportes en materia de atención a usuarios.

En materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, se llevaron a cabo programas de capacitación y difusión, los cuales fueron impartidos a los miembros del Consejo de Administración, al Oficial de Cumplimiento y a todos los empleados de la Sociedad y contemplaron lo siguiente: la divulgación de las políticas de identificación y conocimiento de clientes; la difusión de las disposiciones y de sus modificaciones; y la información sobre técnicas, métodos y tendencias para prevenir, detectar y reportar operaciones que pudieran estar destinadas a favorecer, prestar ayuda, auxilio o cooperación de cualquier especie para el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Se emitieron a la CNBV 4 reportes con 12 operaciones relevantes, 12 reportes con un total de 177 operaciones inusuales y no hubo operaciones internas preocupantes ni operaciones inusuales de 24 horas. Asimismo, se atendieron 528 oficios enviados por la Unidad de Inteligencia Financiera de la SHCP, los cuales fueron remitidos por conducto de la CNBV. En relación a las actividades vulnerables, se reportaron a la SHCP por conducto del SAT, 162 ventas de bienes inmuebles y 11 reportes en ceros relativos a la realización de rifas y sorteos.

De acuerdo con los resultados que arrojó la aplicación de la Metodología de Evaluación de Riesgos en materia de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, se obtuvo una calificación de riesgo de 1.66 en una escala de 3 (siendo el 1 el más bajo y el 3 el más alto), lo cual coloca a Metrofinanciera en una posición de riesgo medio-bajo. No obstante estos resultados, como una acción de mejora continua, durante 2021 continuaremos monitoreando el perfil transaccional de los Clientes de Metrofinanciera, a fin de identificar potenciales actividades sospechosas y garantizar su reporte oportuno a las autoridades competentes.

Dentro de los temas prioritarios de cara al 2021, la automatización de procesos continúa siendo una importante área de oportunidad de la Sociedad. Otro tema a considerar es el relativo al cumplimiento al marco normativo derivado de la entrada en vigor de la Norma Internacional de Información Financiera 9 (IFRS9, por sus siglas en inglés). Asimismo, la protección de datos y la seguridad de la información son temas relevantes para la Institución. Por lo que se dará seguimiento a estos asuntos, a fin de lograr la mejora continua de la Institución.

PROMOCIÓN Y COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

En cuanto a la colocación de créditos puente, este 2020 se logró participar firmando proyectos prácticamente en todos los segmentos de vivienda (popular, tradicional, media, residencial y residencial), salvo para la tipología de vivienda económica de hasta **\$300,000 pesos** en la cual se observó una contracción relevante en el mercado.

De estos proyectos firmados durante 2020, el 94% de las viviendas que iniciaron o están por iniciar su construcción (6,338 viviendas) se concentran en vivienda popular, tradicional o media; mientras que el 6% restante se ubica en tipologías de mayor valor (Residencial y Residencial Plus).

Durante este 2020 se firmaron 79 nuevos créditos por un monto de \$3,912 y se les ministraron recursos a estos y a los ya en operación (dentro y administrada) por \$3,449. En función a dicha colocación de crédito y la recuperación natural de recursos de los proyectos, se alcanzó un saldo de cartera puente al cierre del ejercicio de \$6,463 considerando dentro de balance y cartera administrada.

Respecto al presupuesto proyectado, este 2020 se tiene un cumplimiento ponderado del 76% en los indicadores oficiales, con un margen de \$240, y un incremento en el número de clientes nuevos de 10, dándonos un total de 141 clientes distintos con al menos un crédito activo.

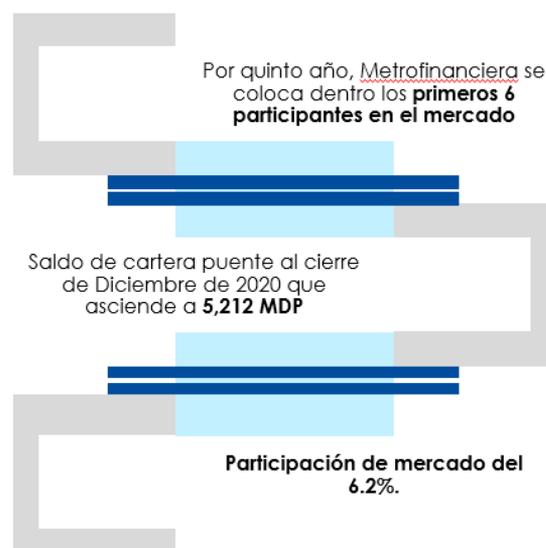
No obstante, al cierre de diciembre 2020 con información de la CNBV, la sociedad se logró ubicar en sexto lugar entre los colocadores de crédito puente, representando una mejora en el saldo puente de 0.2% respecto del año pasado, consolidando su presencia como un importante colocador de crédito puente en el mercado.

Participación de Mercado de Créditos Puente

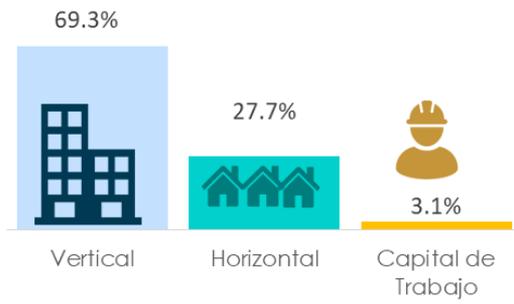
POSICIÓN	INSTITUCIÓN	SALDO PUENTE	%	PUENTE VIGENTE	PUENTE VENCIDO
1	BBVA	17,664	20.9%	17,648	16
2	BANREGIO	17,157	20.3%	17,100	57
3	SANTANDER	15,137	17.9%	15,004	133
4	BANCO DEL BAJIO	10,398	12.3%	10,263	135
5	BANCA MIFEL	9,395	11.1%	9,162	233
6	METROFINANCIERA	5,212	6.2%	5,159	53
7	INMOBILIARIO MEXICANO	4,369	5.2%	4,193	177
8	BANORTE	2,801	3.3%	2,742	59
9	MULTIVA	1,188	1.4%	1,159	29
10	BANCO BASE	644	0.8%	644	0
11	SCOTIABANK	246	0.3%	246	0
12	HSBC	131	0.2%	15	116
13	CITIBANAMEX	-	0.0%	0	0
14	ABC CAPITAL	-	0.0%	0	0
15	INBURSA	-	0.0%	0	0
TOTAL		84,343	100%	83,335	1,008

Cifras en Millones de Pesos

Fuente CNBV Cifras al 31/12/2020



Destino del Crédito



Se siguen dando pasos importantes tanto en la diversificación de productos como en las estrategias de comercialización; se han financiado con recursos propios créditos prepunte con garantía hipotecaria, apoyando proyectos de urbanización, infraestructura y edificación. Estas estrategias han permitido la retención y atracción de nuevos clientes consolidando la capacidad de Metrofinanciera para generar negocio.

El 2020 presentó retos importantes para la colocación de crédito por diversos factores, entre los que destacan: redefinición de la política pública respecto a los temas de vivienda, la incertidumbre económica, el incremento en el desempleo, la actual pandemia COVID 19, entre otros. Estos factores han hecho que el mercado observe una considerable disminución en el dinamismo de los proyectos de vivienda, impactando de manera directa en sus tiempos de arranque, construcción y desplazamiento, retrasando así la decisión por parte de los promotores de iniciar nuevos proyectos. Considerando esto, es necesario buscar alternativas para la diversificación en la generación de ingresos de la institución, aunada a una eficiente asignación de recursos para hacer más rentable el uso de ellos.

ADMINISTRACIÓN Y RECUPERACIÓN DE ACTIVOS (PROPIOS Y DE TERCEROS)

En materia de administración y recuperación de activos se generaron los procesos y procedimientos para llevar a cabo el análisis técnico y financiero de esta línea de negocio para la organización. Al cierre de 2020, Metrofinanciera administra activos propios por **\$7,130** y activos de terceros por **\$14,291** lo que da un total de **\$21,422** de saldo en administración.

Administración y Recuperación de Activos Propios

De los activos principales en balance, el 18% (**\$1,594**) corresponde a créditos individuales, el 60% (**\$5,212**) a créditos empresariales, el 10% (**\$891**) a bienes inmuebles disponibles para la venta y el 1% (**\$72**) a activos recibidos en pago o adjudicados netos de reservas.

Durante el 2020, en materia de recuperación de créditos hipotecarios Metrofinanciera generó ingresos en efectivo por \$384 (cobranza de capital, intereses y comisiones), y se recuperó efectivo proveniente de la cartera empresarial por concepto de liquidaciones, cartera vigente, vencida y castigada por \$96. Adicionalmente se logró la recuperación de \$75 por la venta de inmuebles adjudicados (flujo por ventas y comisiones) y \$13 de venta por cesión de derechos litigiosos.

Administración y Recuperación de Activos de Terceros.

Al cierre de diciembre 2020 Metrofinanciera tiene un inventario de **38 portafolios** de los cuales 30 portafolios se realiza el servicio de administración de terceros, de las cuales **\$2,003** a las carteras bursatilizadas individuales, **\$2,071** a las bursatilizadas empresariales, en servicios de administración **\$10,216** de saldo y de las cuales se recibieron comisiones por administración y de éxito por la recuperación de flujo por **\$63**.

Prestación de servicios de Back Office Cartera Empresarial

Durante 2020, Metrofinanciera mantuvo contratos de prestación de servicios de *Back Office* generando ingresos de **\$3.4**, este servicio consiste en realizar las actividades administrativas y operativas para mantener la información de las carteras hipotecarias empresariales de terceros.

Actualización de cobro de comisiones en emisiones Bursátiles Individuales

Metrofinanciera en su calidad de Administrador de Fideicomisos Bursátiles (F-297, F-339, F-381, F-425, F-469, F-529, F-218 y 10428 casita11) en las Asambleas Generales de Tenedores de los Certificados Bursátiles BORHIS autorizaron incorporar dentro de sus Contratos de Administración las comisiones de éxito por la recuperación de flujo, lo que representará percibir ingresos en 2020 por gestiones de procesos de venta de inmuebles, ventas de derechos litigiosos, adjudicatario, maximización de los activos con la reactivación de flujos de cartera vencida a través de su regularización o con aplicación efectiva de productos de solución. En el caso del fideicomiso administrado casita11, se proyecta cobrar 8 mdp durante 2021, en función a la desincorporación de activos improductivos que se logre y la contención y cura de la cartera hipotecaria.

PLAN DE NEGOCIOS DE METROFINANCIERA

La Administración ha llevado a cabo el proceso de planeación y presupuesto para 2021, tomando en cuenta el entorno previsto para el mercado inmobiliario, la consolidación de la cartera individual a partir de la reestructura de 2018, así como los resultados obtenidos durante 2020; se establecieron las metas que se deben alcanzar para lograr los objetivos estratégicos de negocio durante 2021.

Durante 2020 se ha observado un escenario adverso al riesgo para los créditos empresariales, destacando los siguientes aspectos:

Aspectos Macroeconómicos: Se destaca el crecimiento del PIB durante 2020, el cual se ubicó en -9.10%, mientras que para 2021 se proyecta un promedio de 3.29%. Se observa que la mayor limitante al crecimiento de la economía se asocian con la incertidumbre sobre el alcance de la pandemia por Covid-19, la situación económica global, la gobernanza, la política de gasto público y la debilidad del mercado interno. Adicional a lo anterior, se estima que la inversión fija bruta continuará cayendo ante la menor confianza del sector privado.

Para las cifras proyectadas, se consideraron las expectativas de los analistas durante las últimas encuestas realizadas, en las cuales se observan importantes revisiones de deterioro de los principales indicadores de la economía.

Oferta de Vivienda: Se observa que los costos de la construcción inciden de manera positiva en la apreciación de la vivienda, los precios han continuado creciendo, aunque en mejor proporción debido a la disminución de la demanda.

Asimismo, al último dato disponible se registró una disminución del 27% en el registro de vivienda comparado con el año 2019. Dicha tendencia indica que las constructoras se alinearon al menor tamaño del mercado, evitando excesos de oferta en el mercado y garantizando así la apreciación de los inmuebles.

Demanda de Vivienda: En referencia a la demanda de vivienda, se considera como principal factor la originación del financiamiento hipotecario, quien a su vez es explicado por el comportamiento de los factores del empleo y la confianza que tiene el consumidor. En el último trimestre de 2019 se observó un fuerte incremento en el financiamiento, sin embargo tuvo una caída durante el 2020 debido a la crisis de Covid-19, el cual presentó una disminución de 13.4% a partir del segundo trimestre de 2020.

Nos encontramos en un ambiente donde la demanda tiende a disminuir y adquiere importancia las medidas que se tomarán para incentivar a los clientes para adquirir una hipoteca. Otro factor a considerar son las expectativas del consumidor, considerando que reflejan la confianza de las personas en cuanto a la certidumbre de su empleo y para la adquisición de bienes, se esperar observar una mejora.

Dado lo anterior, y de acuerdo con lo observado en el mercado, se establecieron metas para el próximo año con el propósito de alcanzar los objetivos planteados para la Entidad bajo los siguientes objetivos:

- a. **Crecimiento del crédito empresarial:** No sólo enfocados en colocar un monto de firmas de créditos empresariales de acuerdo con la expectativa de mercado, si no también buscando incrementar la rentabilidad de la colocación del crédito puente, ampliando nuestra base de clientes que nos permita diversificar nuestro portafolio en más y diferentes tipos de proyectos.
- b. **Maximizar la recuperación de cartera empresarial e individual:** Buscando una mayor recuperación de flujo y una menor constitución de reserva para la cartera productiva, así como instrumentar planes de contención, cura y liquidación de activos improductivos procurando maximizar la recuperación de éste en el menor tiempo posible. Lo anterior en línea con los compromisos adquiridos durante el plan de reestructura 2018.
- c. **Asegurar la recuperación de los flujos de los bancos de tierra:** Maximizar la recuperación por venta o desarrollo del portafolio de banco de tierra, con la finalidad de cumplir con los compromisos del plan de reestructura 2018.

- d. **Mejorar la calidad crediticia para nuestras contrapartes y la solvencia de Metrofinanciera:** Se busca mejorar los indicadores clave evaluados por las agencias calificadoras, entre los que se encuentran: (i)IMOR, (ii)Utilidad Antes de Impuestos / Activo Promedio Total, (iii)Deuda / Capital Tangible, (iv)Razón de Apalancamiento, y (v)Razón de Cartera Vigente a Deuda Neta.
- e. **Diversificar y mejorar las condiciones financieras de las fuentes de fondeo:** Mejorar las condiciones de fondeo a través de la mejora en la calificación, así como diversificar las fuentes a través de nuevas líneas y ventas de cartera con diferentes intermediarios, buscando reducir el riesgo de concentración.
- f. **Institucionales:** Cumplir las obligaciones financieras pactadas en los acuerdos de reestructura, así como mantener al Gobierno Corporativo dando cumplimiento al marco regulatorio, basado en una sana administración integral de riesgos y fortaleciendo la automatización de la operación.

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

2020 fue un año difícil en muchos sentidos. Con cifras a diciembre 2020 del Boletín Estadístico Hipotecario de la ABM, la colocación de nuevos créditos hipotecarios disminuyó 4.8% en número de créditos, aunque por el incremento en el crédito promedio (+5.3%) el monto colocado prácticamente se mantuvo con respecto al 2019. Organismos como INFONAVIT y FOVISSSTE, reportaron una colocación en monto inferior en 1.3%, aunque la banca comercial compensó dicha caída con un crecimiento de casi 2%, esta última ayudada por la disminución de la tasa de interés promedio, la cual pasó de 10% en diciembre 2019 a 9.2% promedio en diciembre 2020.

Con respecto al crédito puente, según el mismo boletín, el saldo de la cartera de crédito puente de todo el sistema (Banca Comercial + SHF) pasó de \$107 mil millones en diciembre 2019 a \$125 mil millones en diciembre 2020, lo cual representó un crecimiento del 17%.

Con respecto al registro de viviendas nuevas, de acuerdo con los datos del RUV, durante el 2020 se registraron 183 mil viviendas, lo cual representa un decremento respecto al 2019 de 6 mil unidades (-3.3%).

Metrofinanciera respondió en la medida de sus capacidades a los requerimientos de los clientes, logrando generar utilidades por segundo año consecutivo. La cartera empresarial se ha mantenido en niveles superiores a los \$5,000 gracias a una base sólida de clientes y al apoyo de la Sociedad Hipotecaria Federal como su principal fuente de recursos.

Prevedemos un año 2021 difícil para nuestros clientes, aunque el estancamiento de la actividad hipotecaria no haya sido homogéneo en todo el país. Seguiremos de cerca la evolución de los desarrollos en proceso de financiamiento para poder responder oportunamente a las exigencias del mercado. Igualmente prevemos que, al menos en materia de demanda de vivienda, el rebote puede ser rápido, por lo que las necesidades de nueva vivienda requerirán recursos importantes de parte del sistema financiero. Aquellas instituciones que seamos capaces de responder de forma ágil, seremos las mejor posicionadas para obtener ventaja de la coyuntura.

Es importante mencionar que, además de la cartera de crédito en balance, Metrofinanciera administra cartera por un importe tres veces mayor, lo que implica un área de negocios adicional.

El 27 de enero de 2021, el Consejo de Administración me nombró como Director General de la sociedad a partir del 1 de febrero. Habiendo revisado el Plan Estratégico 2019-2023, considero que la sociedad cuenta con un rumbo claro y una estrategia robusta. Mi compromiso se enfoca al cumplimiento de dicho plan, con un especial énfasis en dos aspectos: mejora y automatización de los procesos administrativos y un crecimiento sostenido de la cartera de crédito.

Director General de Metrofinanciera