

Informe Anual 2021

XXVII ASAMBLEA
GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS

Comprometidos con el bienestar
de nuestros socios



CAJA DE AHORRO DE LOS TELEFONISTAS SOCIEDAD COOPERATIVA DE AHORRO Y PRÉSTAMO DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE

XXVII ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS

CONVOCATORIA

En los términos del Artículo 38 de las Bases Constitutivas, se convoca en Primera Convocatoria a los Socios de la Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. a la XXVII Asamblea General Ordinaria de Socios, que se celebrará a las 17:00 horas del día 20 de abril de 2022, en el Auditorio Jesús Hernández Juárez del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, ubicado en Calzada Manuel Villalongín N° 50, Col. Cuauhtémoc, C.P. 06500, en la Ciudad de México, conforme al siguiente:

ORDEN DEL DÍA

- I. Verificación del Quórum e Instalación de la Asamblea.
- II. Bienvenida.
- III. Informe del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia sobre la marcha de la Sociedad durante el ejercicio de 2021.
- IV. Informe del Gerente General sobre los Resultados de la Sociedad durante el ejercicio 2021 y de los proyectos para el 2022.
- V. Presentación de los Estados Financieros Dictaminados por el auditor externo de la Sociedad al 31 de diciembre de 2021.
- VI. Capitalización de la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo, y Aplicación del remanente de operación del ejercicio 2021.
- VII. Ratificación y/o Nombramiento del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.
- VIII. Aceptación, exclusión y separación voluntaria de Socios.
- IX. Lectura de acuerdos y designación del delegado para protocolización del Acta ante Notario Público.
- X. Asuntos Generales.
- XI. Clausura de la Asamblea.

Informe del Consejo de Administración

Contenido

- I. Preámbulo.
- II. Actividades del Consejo de Administración.
- III. Sesiones del Consejo de Administración.
- IV. Aprobación y autorización de créditos.
- V. Administración y aplicación de los fondos de obra social.
 - a) Becas.
 - b) Gastos Funerarios.
 - c) Educación Cooperativa.

I. Preámbulo.

Estimadas Delegadas y Delegados, sean ustedes bienvenidos a esta honorable XXVII Asamblea General Ordinaria de Socios de la Caja de Ahorro de los Telefonistas, la cual, se preside de manera presencial y eso nos congratula.

A partir del año 2020, el mundo cambió por el brote del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), en Caja de Ahorro de los Telefonistas, se generó una mayor demanda de los productos y servicios digitales que ya se ofrecían a los Socios, como son, el aumento de operaciones y recursos operados por medio de la tarjeta de débito, aumento de disposiciones por medio de cajeros automáticos propios y de red, la utilización del portal cooperativo para transferencias a otras instituciones financieras vía SPEI, la utilización de la cuenta clabe asignada a cuenta vista para realizar depósitos a cuentas propias de los Socios, directamente desde otras Instituciones Financieras y la utilización de la misma plataforma para realizar inversiones a plazo fijo o bien, modificar instrucciones a las mismas.

El avance digital en operaciones crediticias, se da con el desarrollo de un producto de crédito, mismo que tramitan los Socios mediante nuestra página web Institucional y la página web del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana, permitiendo ampliar la calidad en el servicio a nuestros Socios, al recibir en corto tiempo, una demanda acelerada de aproximadamente 10 mil solicitudes en tan sólo 2 meses.

Estas acciones nos permiten coadyuvar en la inclusión financiera y con ello, incursionar en la transformación digital.

Las inversiones en tecnologías de la información permitieron optimizar los tiempos de respuesta de manera confiable hacia nuestros Socios, ya que tuvimos la ventaja de tener disponibles de manera previa a la pandemia, un sitio de cómputo principal, un sitio de cómputo alterno o de respaldo y la infraestructura física que resguarda y alberga a estos equipos, permitiendo así que la Caja de Ahorro de los Telefonistas proporcionara una respuesta casi inmediata a las necesidades de nuestros Socios, aprovechando los recursos existentes dentro de la Cooperativa y adaptándonos a las nuevas adversidades que implicó la duración de la contingencia provocada por el SARS-CoV2; finalmente pero no menos importante, es digno de resaltar como un elemento indispensable para la cobertura de necesidades y atención de nuestros Socios, la disposición, el compromiso y profesionalismo del personal que labora dentro de la Cooperativa.

Al iniciar el presente año, finalmente se terminó de implementar en la plantilla de nuestro personal, el esquema completo de vacunación, el cual ha contribuido a reducir el índice de contagios, hospitalizaciones y muertes asociadas al COVID-19. Las vacunas aplicadas a la sociedad en general representó una luz de esperanza para la ciudadanía, permitiendo así retomar de forma progresiva las actividades sociales, económicas, laborales y familiares.

Un mayor número de Socios de nuestra Cooperativa aumentaron sus ahorros de manera preventiva, debido a la incertidumbre económica a causa de la pandemia, así como de la inquietud sobre los efectos que pudiera traer a la economía familiar. Es por ello que la colocación de créditos en la Caja de Ahorro de los Telefonistas mostró una disminución, ante la cautela de los Socios y su necesidad de evitar gastos extraordinarios a fin de priorizar lo necesario en el área de la salud, situación que impactó en los altos niveles de liquidez.

En la Caja de Ahorro de los Telefonistas, tenemos la responsabilidad y el reto de desarrollar protocolos de operación que nos permitan garantizar la continuidad de las actividades diarias de la Cooperativa y brindar los servicios pese a las diferentes contingencias que se presenten; éstos planes de contingencia deberán integrar como elemento primordial en su adecuación, el preservar y garantizar las condiciones laborales de los trabajadores y así mantener la calidad en los servicios que se brindan a los Socios.

El pasado 12 de octubre del 2021, se cumplieron 70 años de las primeras Cooperativas de Ahorro y Préstamo en México, la Caja de Ahorro de los Telefonistas orgullosamente se ha sumado al sector desde hace 27 años, es decir, desde nuestra constitución, bajo la autorización y supervisión de autoridades federales, brindando con ello, una mayor certidumbre a los Socios, cumpliendo con el objeto social de la Cooperativa, a fin de ofrecer servicios financieros de ahorro y crédito de una forma segura y confiable.

En la Caja de Ahorro de los Telefonistas contamos con el firme compromiso de continuar mejorando el servicio, la atención y respuesta a nuestros Socios quienes son el pilar fundamental de esta gran Institución, teniendo como base y referente de compromiso y perseverancia al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana.

Nuestra Caja de Ahorro de los Telefonistas es de origen sindical y como tal, ha tenido al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) como el ente de soporte y cohesión entre los Socios y los servicios que ofrecemos, el trabajo de comunicación y coordinación del Comité Ejecutivo Nacional entorno a la Cooperativa, así como al Sindicato de la propia Caja, el cual, contribuye de manera significativa en la mejora y el fortalecimiento de la atención a nuestros más de 62,000 Socios. Estos esquemas de trabajo coordinados, han sido encausados en todo momento, bajo la asesoría del compañero **Francisco Hernández Juárez**, al cual debemos agradecer siempre su apoyo y acompañamiento.

Atentamente
Consejo de Administración
Comprometidos con el Bienestar de Nuestros Socios

II. Actividades del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración, en apego a sus atribuciones y facultades, está vigilante al desarrollo de las operaciones de la institución, para garantizar que se cumplan las determinaciones que se establecen por la Asamblea de Socios y por las definiciones estratégicas y lineamientos que el propio Consejo acuerda para garantizar el apego a los planes, programas y presupuestos anuales, en una dinámica de trabajo de plena coordinación con los Comités, con la Administración y los Órganos de Control Interno.

Las actividades más relevantes del Consejo de Administración corresponden a los siguientes temas:

III. Sesiones del Consejo de Administración.

Por mandato de Ley, y con base en el artículo 52 de los Estatutos Sociales de la Caja de Ahorro de los Telefonistas, S.C. de A.P. de R.L. de C.V., se realizaron 12 reuniones Ordinarias del Consejo de Administración y 22 Reuniones Extraordinarias; se convocó de manera formal a los integrantes, con la asistencia del Consejo de Vigilancia, del Gerente General, de la Contraloría Ejecutiva del Consejo de Administración y del Asesor Jurídico, en las cuales se hizo una revisión y análisis de los informes, estados financieros, de la marcha de la institución, los comunicados recibidos por parte de las autoridades y el seguimiento a asuntos programados.

En esta labor de coordinación continua, se realizaron también reuniones de trabajo para el seguimiento de los proyectos y procesos en marcha, de acuerdo con los requerimientos de la administración y de las áreas involucradas, para coadyuvar en el logro de los resultados programados.

IV. Aprobación y autorización de créditos.

La normatividad legal nos establece, que es facultad del Consejo de Administración autorizar los créditos de los Socios que requieran una ratificación especial, por lo que en este ejercicio 2021 se autorizó 1 Crédito Institucional Pus, 1 Crédito Emergente; así también se autorizaron 102 Créditos Hipotecarios; en este año se autorizaron también 28 Créditos a Personas Relacionadas.

Este proceso se ha realizado en tiempo y forma, y cumple el propósito de analizar que las condiciones crediticias de los Socios estén dentro de las políticas internas y de las Disposiciones de Carácter General que nos establece la CNBV. (Comisión Nacional Bancaria y de Valores).

V. Administración y aplicación de los fondos de obra social.

Una de las funciones de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de otros sectores, como organizaciones sociales SIN FINES DE LUCRO, por precepto de ley, y en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 28, 29, 30, 31 y 32 de nuestras Bases Constitutivas, es la de ofrecer a sus afiliados apoyos y opciones para atender los problemas y requerimientos para mejorar su calidad de vida familiar, en un sano equilibrio, que garantice su actividad empresarial de manera rentable, que brinde total seguridad a los ahorradores, y para contar con recursos para esta labor social con una perspectiva de largo plazo.

En este sentido, la Caja de Ahorro de los Telefonistas viene cumpliendo con esta responsabilidad y aplicando mecanismos para integrar estos beneficios al mayor número de Socios, de acuerdo con las condiciones y reglas que se deben aplicar. El Consejo de Administración cumple con un seguimiento puntual de la administración y aplicación de los fondos que se tienen constituidos para los siguientes programas de obra social, beneficiando a nuestros Socios y en razón de esto, les presentamos la información del ejercicio 2021 en cada uno de ellos.

a) Becas.

En cumplimiento con el acuerdo de la pasada Asamblea General Ordinaria de 2021, el 30 de agosto del mismo año, el Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia emitieron la convocatoria para dar a conocer las bases, los requisitos y los tiempos para las solicitudes de becas para cada uno de los niveles escolares, a los familiares que les aplica, además del propio Socio.

En apego lo establecido en la convocatoria de becas, fueron recibidas las solicitudes de los diferentes niveles escolares y se aplicaron los montos designados de acuerdo al nivel escolar, para un total de **28,296** becas, de las cuales se desprenden apoyos que sumaron un total de **\$ 110'372,640.00** (Ciento Diez Millones Trescientos Setenta y Dos Mil Seiscientos Cuarenta Pesos 00/100 M.N.)

Se aplicó en su totalidad el monto de 110 millones de pesos autorizado por la asamblea de Socios de 2021, por lo cual, al cierre del ejercicio se tiene un saldo en el fondo de Becas por la cantidad de **\$2,237,856.72** (Dos Millones Doscientos Treinta y Siete Mil Ochocientos Cincuenta y Seis pesos 72/100 M.N), que corresponde a los intereses que generó el Fondo.

b) Gastos Funerarios.

Se continúa con los apoyos de \$ 50,000.00 (Cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) para contribuir con parte de los gastos funerarios en caso de fallecimiento de un Socio. Como es de su conocimiento, a partir de la declaratoria de la Pandemia por Covid-19, este importe aumentó de 25 a 50 mil pesos, por lo que en el ejercicio 2021, se presentaron 1,071 solicitudes de apoyo para familiares de Socios que

desafortunadamente fallecieron, lo que representa la cantidad de **\$53,525,000.00** (Cincuenta y Tres Millones Quinientos Veinticinco Mil pesos 00/100 M.N.).

A la fecha se tiene un saldo en el Fondo de Gastos Funerarios por la cantidad de **\$6,475,000.00** (Seis Millones Cuatrocientos Setenta y Cinco Mil pesos 00/100 M.N.), más los intereses que generó el mismo fondo por un importe de **\$872,011.64** (Ochocientos Setenta y Dos Mil Once Pesos 64/100 M.N.), dan como resultado un saldo total de **\$7,347,011.64** (Siete Millones Trescientos Cuarenta y Siete mil Once pesos 64/100 M.N.)

c) Educación Cooperativa.

Con respecto a la Educación Financiera se desarrolló por medio del convenio de colaboración que la Caja firmó con CONDUSEF.

A la fecha se tiene un saldo en el Fondo de Educación Cooperativa por la cantidad de **\$44,693,138.76** (Cuarenta y Cuatro Millones Seiscientos Noventa y Tres mil Ciento Treinta y Ocho pesos 76/100 M.N.), más los intereses que generó el mismo fondo, por un importe de **\$1,939,775.86** (Un Millón Novecientos Treinta y Nueve Mil Setecientos Setenta y Cinco pesos 86/100 M.N.), dan como resultado un saldo total de **\$46,632,914.62** (Cuarenta y Seis Millones Seiscientos Treinta y Dos Mil Novecientos Catorce pesos 62/100 M.N.)

Agradecimientos

Agradecemos a nuestros Socios por la confianza puesta en esta gran institución y su sentido de pertenencia, son ustedes la fortaleza de la Caja de Ahorro de los Telefonistas. Para el Consejo de Administración es un orgullo y privilegio poder servirles.

Agradecemos a la CONCAMEX y a la Federación Xallixtli por el asesoramiento durante el ejercicio 2021.

De manera especial agradecemos al compañero **Francisco Hernández Juárez**, por su orientación invaluable y su aporte en la comunicación con el Sindicato y la empresa, lo que es clave en el trabajo que realizamos día a día.

"Comprometidos con el bienestar de nuestros socios"

Muchas Gracias

Consejo de Administración.

Informe de la Gerencia General

Informe anual 2021

De conformidad con lo establecido en el artículo 84 fracción IV de nuestras Bases Constitutivas y el artículo 202 fracción VIII de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Actividades de la Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, por medio del presente se informa a esta Honorable Asamblea sobre la situación financiera de la Cooperativa y los resultados de la operación correspondientes al ejercicio 2021.

Contenido

- I. Análisis financiero.
- II. Crecimiento de membresía.
- III. Situación actual y estratificación de cartera crediticia.
- IV. Cartera vencida y los resultados del proceso de recuperación.
- V. Créditos a personas relacionadas.
- VI. Apego a los límites de crédito establecidos por el Consejo de Administración.
- VII. Los acreditados más importantes de la sociedad en cuanto al monto de sus créditos, así como los importes respectivos.
- VIII. Operaciones con Personas Morales.
- IX. Captación de recursos.
- X. Operación de nuevos productos.
- XI. Operación y administración.
- XII. Informe de la Contraloría Ejecutiva del Consejo de Administración.
- XIII. Cumplimiento de proyecciones de crecimiento, presupuesto y proyectos 2021.
- XIV. Proyecciones de crecimiento en indicadores principales para el ejercicio 2022.

I. Análisis Financiero.

BALANCE GENERAL COMPARATIVO
DICIEMBRE DE 2021 - DICIEMBRE DE 2020
(COMPARATIVO CIFRAS EN MILES DE PESOS)

| ACTIVO | DIC. '21 | DIC. '20 | VARIACIÓN | PASIVO Y CAPITAL | DIC. '21 | DIC. '20 | VARIACIÓN |
|---|------------|------------|-----------------|--|------------|------------|-----------------|
| DISPONIBILIDADES | 45,557 | 44,267 | 1,290 2.9% | CAPTACION TRADICIONAL | 17,817,327 | 16,363,296 | 1,454,031 8.9% |
| INVERSIONES EN VALORES | 10,922,133 | 9,810,140 | 1,111,993 11.3% | Depósitos de exigibilidad inmediata | 3,254,198 | 3,131,505 | 122,693 3.9% |
| Titulos recibidos en reporte | 10,922,133 | 9,810,140 | 1,111,993 11.3% | Depósitos a plazo | 14,562,507 | 13,231,169 | 1,331,338 10.1% |
| CARTERA DE CREDITO VIGENTE | | | | Cuentas sin movimiento | 622 | 622 | 0 |
| Créditos comerciales | 0 | 0 | 0 | OTRAS CUENTAS POR PAGAR | 489,397 | 533,209 | -43,812 8.2% |
| Créditos al consumo | 9,045,714 | 8,844,161 | 201,553 2.3% | Impuesto a la utilidad por pagar | 0 | 0 | 0 |
| Créditos a la vivienda | 880,697 | 858,911 | 21,786 2.5% | PTU por pagar | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL CARTERA DE CREDITO VIGENTE | 9,926,411 | 9,703,072 | 223,339 2.3% | Aportaciones para futuros aumentos de capital pendientes de formalizar por su organo de gobierno | 0 | 0 | 0 |
| CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA | | | | Fondo de obra social | 239,312 | 278,014 | -38,702 13.9% |
| Créditos comerciales | 0 | 0 | 0 | Fondo de educacion cooperativa | 46,633 | 43,332 | 3,301 7.6% |
| Créditos al consumo | 62,115 | 61,437 | 678 1.1% | Acreedores diversos y otras cuentas por pagar | 203,452 | 211,863 | -8,411 4.0% |
| Créditos a la vivienda | 2,763 | 2,536 | 227 9.0% | OBLIGACIONES SUBORDINADAS EN CIRCULACION | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL CARTERA DE CREDITO VENCIDA | 64,878 | 63,973 | 905 1.4% | IMPUESTOS Y PTU DIFERIDOS (NETO) | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL CARTERA DE CRÉDITO | 9,991,289 | 9,767,045 | 224,244 2.3% | CREDITOS DIFERIDOS Y COBROS ANTICIPADOS | 0 | 0 | 0 |
| ESTIMACION PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS | -173,691 | -169,126 | -4,565 2.7% | TOTAL PASIVO | 18,306,724 | 16,890,505 | 1,410,219 8.3% |
| CARTERA DE CREDITO (NETO) | 9,817,598 | 9,597,919 | 219,679 2.3% | CAPITAL CONTRIBUIDO | 170,440 | 171,193 | -753 0.4% |
| OTRAS CUENTAS POR COBRAR (NETO) | 5,835 | 5,363 | 472 8.8% | Capital social | 170,440 | 171,193 | -753 0.4% |
| BIENES ADJUDICADOS | 0 | 0 | 0 | CAPITAL GANADO | 3,603,537 | 3,609,948 | -6,411 0.2% |
| INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO) | 1,061,612 | 967,488 | 94,124 9.7% | Fondo de Reserva | 3,503,564 | 3,463,083 | 40,481 1.2% |
| INVERSIONES PERMANENTES EN ACCIONES | 87 | 87 | 0 0.0% | Resultado de ejercicios anteriores | 0 | 0 | 0 |
| IMPUESTOS Y PTU DIFERIDOS (NETO) | 0 | 0 | 0 | Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta | 0 | 0 | 0 |
| OTROS ACTIVOS | 227,879 | 252,382 | -24,503 -9.7% | Resultados por tenencia de activos no monetarios | 0 | 0 | 0 |
| Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles | 227,879 | 252,382 | -24,503 -9.7% | Resultado neto | 99,973 | 146,865 | -46,892 31.9% |
| Otros activos | 0 | 0 | 0 | TOTAL CAPITAL CONTABLE | 3,773,977 | 3,781,141 | -7,164 0.2% |
| TOTAL ACTIVO | 22,080,701 | 20,677,646 | 1,403,055 6.8% | TOTAL PASIVO Y CAPITAL CONTABLE | 22,080,701 | 20,677,646 | 1,403,055 6.8% |

En el ejercicio 2021, los activos totales de la Cooperativa crecieron un 6.8%, lo que representó un aumento de \$1,403 millones de pesos, como resultado principalmente de un aumento en la cartera de crédito (Activos productivos) por \$224.2 millones de pesos, que significó un 2.3%, un aumento en las inversiones de \$1,111.9 millones de pesos, que representó el 11.3%, y los activos fijos aumentaron en \$94.1 millones de pesos, que representó el 9.7%.

El crecimiento de la cartera de crédito fue originado por la cartera denominada de consumo, por \$201 millones y \$21.7 millones de pesos en la de vivienda. La cartera de crédito vencida presentó un aumento de \$905 mil pesos, lo que representó el 1.4%.

El crecimiento de la cuenta de inmuebles, mobiliario y equipo, fue originado por la construcción en proceso de Sucursal Matriz por \$84.3 millones de pesos, y por el aumento en la cuenta de equipo de cómputo en \$25 millones de pesos, que se deben al aumento de capacidad del sistema de grabación del circuito cerrado del edificio corporativo y \$8.5 millones de mejoras al edificio corporativo, por la implementación del sistema de ventilación natural, menos la depreciación del ejercicio de \$23.3 millones de pesos.

Con relación a los pasivos, la Captación Tradicional aumentó en \$1,454 millones de pesos, lo que representó un crecimiento del 8.9%, el principal aumento se originó en la cuenta de depósitos a plazo fijo por \$1,331.3 millones de pesos, lo que representó un crecimiento del 10.1%, un incremento en los Depósitos a la Vista por \$122.6 millones de pesos, lo que representó un crecimiento 3.9%.

ESTADOS DE RESULTADOS COMPARATIVO
DICIEMBRE 2021 - DICIEMBRE 2020
 (Cifras en miles de pesos)

| CONCEPTO | DIC. '21 | DIC. '20 | VARIACION \$ | VARIACION % |
|---|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Ingresos por intereses | 1,871,214 | 1,906,959 | -35,745 | -1.9% |
| Gastos por intereses | 1,062,838 | 1,092,589 | -29,751 | -2.7% |
| Resultado por posición monetaria neto (margen financiero) | 0 | 0 | 0 | |
| MARGEN FINANCIERO | 808,376 | 814,370 | -5,994 | -0.7% |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios | 7,298 | 27,833 | -20,535 | -73.8% |
| MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGOS CREDITICIOS | 801,078 | 786,537 | 14,541 | 1.8% |
| Comisiones y tarifas cobradas | 1,850 | 1,587 | 263 | 16.6% |
| Comisiones y tarifas pagadas | 17,259 | 14,665 | 2,594 | 17.7% |
| Resultado por intermediación | 0 | 0 | 0 | |
| Otros ingresos (egresos) de la operación | 1,016 | 690 | 326 | 47.2% |
| TOTAL DE INGRESOS (EGRESOS) DE LA OPERACIÓN | 786,685 | 774,149 | 12,536 | 1.6% |
| Gastos de administración y promoción | 685,180 | 629,130 | 56,050 | 8.9% |
| RESULTADO DE LA OPERACIÓN | 101,505 | 145,019 | -43,514 | -30.0% |
| Otros productos | 2,728 | 6,110 | -3,382 | -55.4% |
| Otros gastos | 4,260 | 4,264 | -4 | -0.1% |
| RESULTADO NETO | 99,973 | 146,865 | -46,892 | -31.9% |

El resultado neto, disminuyó en 46.8 millones de pesos con respecto al ejercicio pasado, lo que representó una reducción del 31.9%, lo anterior como resultado de una reducción de los ingresos por intereses, de los gastos por intereses y de la estimación preventiva para riesgos crediticios, combinado con aumento de los gastos de administración y promoción.

Por lo que se refiere a la reducción de los ingresos por intereses en \$30.4 millones pesos, corresponden a los ingresos de la cartera crediticia y \$5.2 millones de pesos corresponde a los ingresos que generan las inversiones bancarias. No obstante que la cartera crediticia presentó una recuperación moderada, aun no se alcanzan los ingresos que se tenían antes de la pandemia, los cuales ascendían alrededor de \$1,990 millones de pesos al cierre de 2019, es decir, aún tenemos \$119 millones menos de ingresos.

La disminución en los gastos financieros de \$29.7 millones de pesos, se origina por la disminución de tasas pasivas que se aplicó en septiembre de 2021, ésta reducción fue necesaria para amortizar el impacto del costo financiero que representó el crecimiento de la captación de \$1,454 millones en el año 2021.

Los gastos de administración y promoción aumentaron en \$56 millones de pesos, esto representó un crecimiento del 8.9%. Los rubros del gasto que en mayor medida incidieron en este aumento fue el registro contable de las remodelaciones e instalación de Kioscos en CASS, que se han venido realizando desde el año 2018 a la fecha, lo que representó un monto de \$29.9 millones de pesos, así como el mantenimiento normal de los dos nuevos edificios de la Caja.

La estimación preventiva para riesgos crediticios disminuyó \$20.5 millones de pesos, como resultado de un crecimiento moderado en la cartera vencida de solo \$905 mil pesos para el ejercicio.

De manera adicional, en la Caja de Ahorro de los Telefonistas, se siguen mantenido los protocolos de operación; entre los más significativos podemos enunciar los siguientes:

- Salvaguardar la salud de los trabajadores y Socios.
- Recuperar la operación normal, de tal forma que nos permita mejorar los resultados.
- Mantener la reducción de horarios de atención, garantizando la atención a Socios en Sucursales, CASS y Servitel, pero disminuyendo el riesgo de traslados del personal en horas pico.
- Continuar con procesos que implicaban atención personalizada, por atención vía digital. (Proceso de baja de Socios)

Acciones Financieras:

- Se mantuvo el programa de créditos especiales para brindar liquidez adicional a los Socios, sin modificar el esquema vigente de sus créditos, al cierre de diciembre de 2021 se habían autorizado 19,146 créditos con un monto máximo de \$30,000.00, de acuerdo a su capacidad de pago.

- A partir de septiembre se autorizó una reducción de tasas de interés pasivas, esta reducción significa una disminución de los costos financieros y mejorar el margen financiero para el cierre del ejercicio 2021 y 2022.

ANÁLISIS INTEGRAL
(Cifras en miles de pesos)

| Captación de recursos | Diciembre 2021 | Diciembre 2020 | Variación |
|--|----------------|----------------|-----------|
| Depósitos de exigibilidad inmediata | 3,254,198 | 3,131,505 | 122,693 |
| Depósitos a plazo | 14,562,507 | 13,231,169 | 1,331,338 |
| CAPTACIÓN TRADICIONAL | 17,817,327 | 16,363,296 | 1,454,031 |
| TOTAL ACTIVO | 22,080,701 | 20,677,646 | 1,403,055 |
| Porcentaje representativo respecto al Activo Total | 80.69% | 79.14% | 1.56% |

La captación de recursos a diciembre de 2021 asciende a \$17,817 millones de pesos y representa el 80.6% del activo total de la Institución; este rubro tuvo un crecimiento de \$1,454 millones de pesos con relación al ejercicio 2020, lo cual representa un 8.9% de crecimiento.

APLICACIÓN DE RECURSOS
(Cifras en miles de pesos)

| Aplicación de recursos | Diciembre 2021 | Diciembre 2020 | Variación |
|--|----------------|----------------|-----------|
| INVERSIONES EN VALORES | 10,922,133 | 9,810,140 | 1,111,993 |
| TOTAL CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE | 9,926,411 | 9,703,072 | 223,339 |
| Activos Productivos | 20,848,544 | 19,513,212 | 1,335,332 |
| TOTAL ACTIVO | 22,080,701 | 20,677,646 | 1,403,055 |
| Porcentaje representativo respecto al Activo Total | 94.42% | 94.37% | 0.05% |

Este cuadro muestra que los activos productivos tuvieron un incremento en recursos por \$1,335 millones de pesos, representa un aumento del 6.8% con respecto al año anterior. Así mismo el saldo de los activos productivos al cierre de diciembre de 2021 representa el 94.42% del activo total de la Institución; las inversiones en valores contribuyen con el 49.46%, mientras que la cartera de crédito vigente contribuye con el 44.96%.

CAPITAL CONTABLE
(Cifras en miles de pesos)

| Capital Contable | Diciembre 2021 | Diciembre 2020 | Variación |
|--|-------------------|-------------------|------------------|
| Capital Social | 170,440 | 171,193 | -753 |
| Fondo de Reserva | 3,503,564 | 3,463,083 | 40,481 |
| Remanente del ejercicio | 99,973 | 146,865 | -46,892 |
| TOTAL CAPITAL CONTABLE | 3,773,977 | 3,781,141 | -7,164 |
| TOTAL ACTIVO | 22,080,701 | 20,677,646 | 1,403,055 |
| Porcentaje representativo respecto al Activo Total | 17.09% | 18.29% | -1.19% |

Este cuadro muestra una disminución en el capital contable de \$7.1 millones de pesos, que representa una disminución del 0.2% con respecto al año anterior. Esta variación es derivada en parte por el remanente del ejercicio que se obtuvo en el 2021, el cual disminuyó en \$46 millones de pesos.

Por acuerdo de la asamblea se incrementó el fondo de reserva en \$40 millones de pesos equivalente al 28%.

MARGEN FINANCIERO
(Cifras en miles de pesos)

| Rubro Contable | Diciembre 2021 | Diciembre 2020 | Variación |
|-----------------------------------|----------------|----------------|---------------|
| CAPTACIÓN TRADICIONAL | 17,817,327 | 16,363,296 | 1,454,031 |
| Ingresos por intereses | 1,871,214 | 1,906,960 | -35,746 |
| Gastos por intereses | 1,062,838 | 1,092,589 | -29,751 |
| MARGEN FINANCIERO | 808,376 | 814,371 | -5,995 |
| Tasa de Margen Financiero (anual) | 4.54% | 4.98% | -0.44% |

El margen financiero obtenido al cierre del año 2021, es decir la diferencia entre los intereses cobrados a los acreditados y bancos, contra los intereses pagados a los ahorradores; disminuyó en \$5 millones de pesos respecto del 2020. La tasa anual del margen financiero obtenida por la Institución al cierre del 2021 fue de 4.54%.

SALDOS AL CIERRE DEL EJERCICIO
(Cifras en miles de pesos)

| Tesorería | Diciembre 2021 | Diciembre 2020 | Variación |
|--|-------------------|-------------------|------------------|
| INVERSIONES EN VALORES | 10,922,133 | 9,810,140 | 1,111,993 |
| TOTAL ACTIVO | 22,080,701 | 20,677,646 | 1,403,055 |
| Porcentaje representativo respecto al Activo Total | 49.46% | 47.44% | 2.02% |
| Intereses cobrados sobre inversiones | 437,441 | 442,719 | -5,278 |
| Tasa de inversión (anual) | 4.01% | 4.51% | -0.51% |

En el año 2021 se invirtieron diariamente montos que fluctuaron entre los \$9,810 y \$10,922 millones de pesos, a una tasa de inversión anual del 4.01%; al cierre del ejercicio las inversiones en valores representan el 49.46% del activo total.

De conformidad con el Apartado G de la Circular Única para Entidades de Ahorro y Crédito Popular, por lo menos el 10% del pasivo derivado de las operaciones correspondientes a la captación por vencer igual o menor a 30 días, se deberá mantener invertido en depósitos a la vista, títulos bancarios y valores gubernamentales, con plazos iguales o menores a 30 días.

En el cuadro que se presenta a continuación se muestra la liquidez disponible para la operación de créditos de acuerdo a la normatividad anterior:

SALDOS AL CIERRE DEL EJERCICIO
(Cifras en miles de pesos)

| Tesorería | Diciembre 2021 | Diciembre 2020 | Variación |
|---|-----------------------|-----------------------|------------------|
| CAPTACIÓN TRADICIONAL | 17,817,327 | 16,363,296 | 1,454,031 |
| Depósitos a plazo | 14,562,507 | 13,231,169 | 1,331,338 |
| Depósitos de exigibilidad inmediata | 3,254,198 | 3,131,505 | 122,693 |
| Obligatorio sobre Captación (10%) | 1,456,251 | 1,323,117 | 133,134 |
| Total de Activos líquidos de corto plazo | 10,936,030 | 9,823,347 | 1,112,683 |
| Cuentas de cheques | 13,897 | 13,207 | 690 |
| Inversiones en Valores | 10,922,133 | 9,810,140 | 1,111,993 |
| Liquidez disponible | 45,557 | 44,267 | 1,290 |

RAZONES FINANCIERAS RELEVANTES

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores mide el desempeño de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo mediante la aplicación de razones financieras, las cuales clasifica de conformidad a su naturaleza en relevantes, complementarias y de crecimiento.

A continuación, se describen las razones financieras relevantes aplicables a la Institución con cifras al cierre del ejercicio:

| Razones Financieras Relevantes | Diciembre 2021 | Diciembre 2020 | Parámetro Ideal |
|---|----------------|----------------|-----------------|
| Requerimiento de Capitalización por riesgos (1) | 316.10% | 314.33% | > = 100% |
| Cobertura de Cartera Vencida (1) | 267.72% | 264.37% | > = 90% |
| Índice de Morosidad (2) | 0.65% | 0.65% | < = 10% |
| Solvencia (1) | 101.21% | 101.39% | > = 100% |
| Coefficiente de Liquidez (1) | 111.40% | 108.57% | > = 10% |
| Autosuficiencia Operativa (4) | 105.67% | 108.18% | > = 100% |
| Crédito neto (3) | 44.46% | 46.42% | 70 - 80% |
| Gastos de Administración y Promoción (4) | 84.76% | 77.25% | < = 70% |
| Fondeo de activos improductivos (2) | 35.10% | 33.57% | < = 100% |
| Rendimiento sobre los activos (roa) (4) | 0.47% | 0.75% | > = 0% |
| Margen financiero (4) | 43.20% | 42.71% | > = 70% |

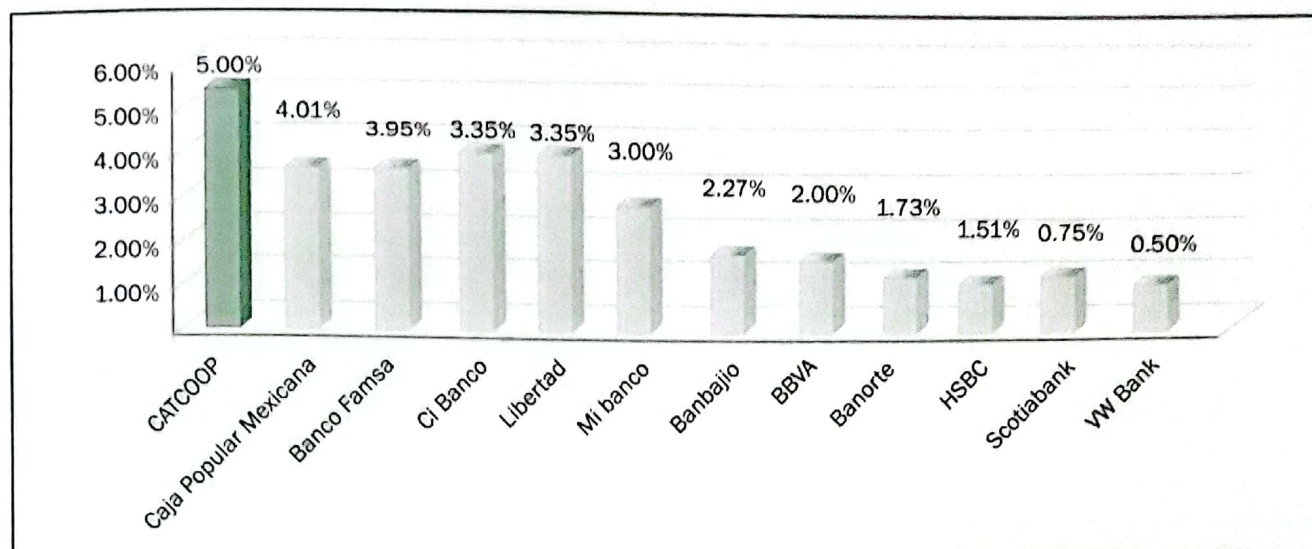
Las 11 razones financieras califican la seguridad y solidez de Caja de Ahorro de los Telefonistas, así como el cumplimiento de las coberturas de estimaciones preventivas y el cumplimiento de las normas prudenciales.

Para efectos de su interpretación y análisis, éstas se agrupan en 4 indicadores:

- (1) Cobertura Financiera: En este rubro todos los indicadores se ubican dentro de los límites que establece la CNBV, sin embargo, el coeficiente de liquidez sobrepasa con un margen muy amplio el indicador, lo anterior como resultado de un mayor crecimiento de la captación (8.9%) y un menor crecimiento de la colocación (2.3%).
- (2) Calidad de los Activos: Los indicadores de este grupo se ubican con un margen amplio, dentro de los parámetros establecidos.
- (3) Estructura Financiera: Se ubica 25 puntos porcentuales por debajo del indicador establecido, originado por el bajo índice de colocación de créditos.
- (4) Rentabilidad: De estos indicadores, el Margen Financiero está por debajo del indicador establecido, sin embargo, cumple con la filosofía de la institución de ser sin fines de lucro, el de gastos de administración y promoción, se ubica sobre el parámetro indicado, debido a la disminución de los ingresos por la pandemia de los últimos 2 años y el crecimiento de los gastos de administración.

COMPARATIVOS DE TASAS DE INTERÉS

Si comparamos la tasa pagada por la Caja de Ahorro en inversiones a plazo fijo de 28 días, contra la pagada por instituciones bancarias como Mi Banco, CI Banco y Caja Libertad, vemos que la tasa que ofrecemos es mayor en un rango de 0.99 puntos porcentuales, por arriba de la siguiente en el mercado que es de 4.01%, de acuerdo con la gráfica siguiente:



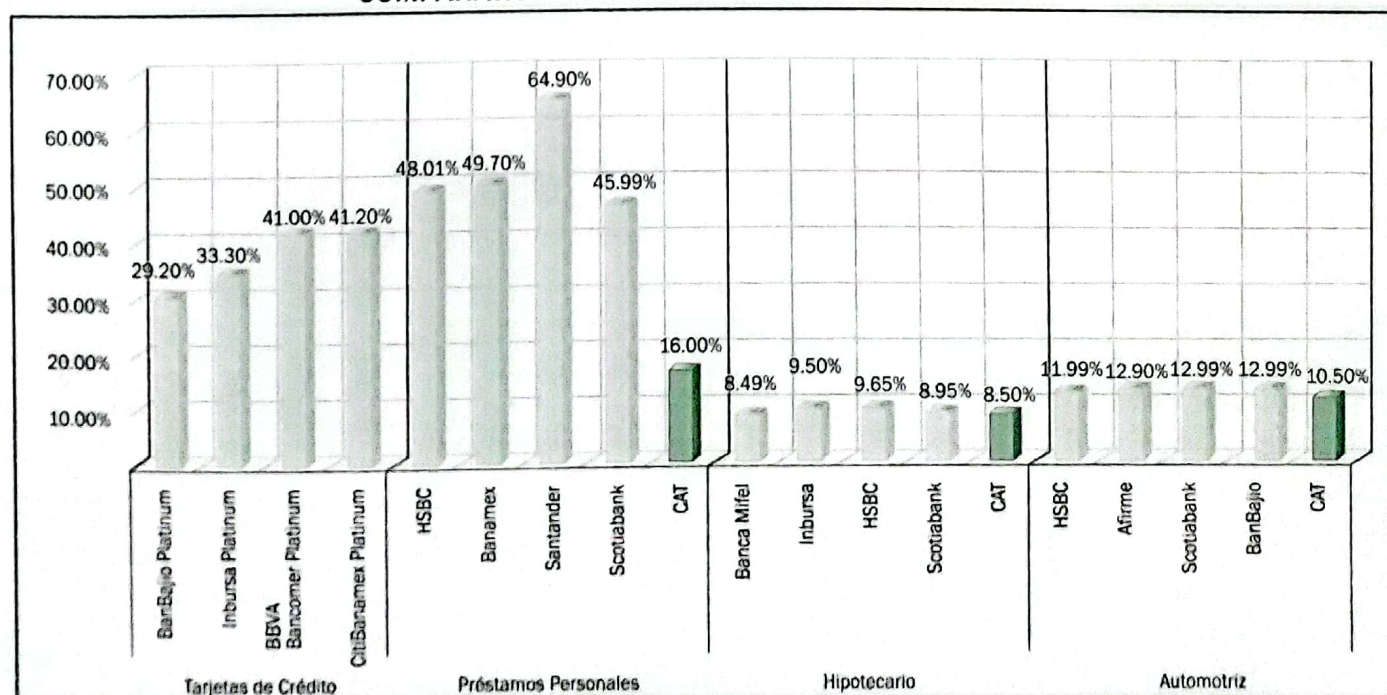
El cuadro anterior presenta tasas de interés anualizadas en pagarés bancarios para inversión a plazo fijo de 28 días. Personas físicas para montos de \$250,000.00 (Fuente: "El financiero, Economista, Condusef" y páginas de internet de las instituciones bancarias) con respecto a la tasa de interés anualizada para inversiones a plazo fijo de 28 días. Inversiones de \$250,000.00 de la Caja de Ahorro.

Con relación a las tasas activas o de préstamos vigentes en la Caja de Ahorro con respecto a las más bajas que ofertan algunas instituciones financieras, observamos que en préstamos personales nos ubicamos con 29.9 puntos porcentuales por debajo de la más baja, en créditos hipotecarios solo un banco ofrece el crédito con una décima menor y en créditos automotrices estamos 1.49 puntos porcentuales por debajo de la más baja.

Fuente:

- Tarjeta de Débito: Comparativo obtenido de la página de Condusef para la Tarjetas Platinum y con tasas más bajas al 28/03/2022.
- Préstamos personales: Comparativo obtenido de la página de Condusef para un préstamo de hasta \$200,000.00 mil pesos, plazo a 60 meses, con información de base de cálculo a febrero de 2022.
- Crédito Hipotecario: Comparativo obtenido de la página de Condusef para un préstamo de hasta \$816,000.00 mil pesos, para un Inmueble con valor de \$1,020,000.00, enganche de \$200,000.00, a un plazo a 15 años, con información de base de cálculo a febrero de 2022.

COMPARATIVO DE TASAS DE INTERÉS EN PRÉSTAMOS



II. Crecimiento de membresía.

Crecimiento de socios

SOCIOS

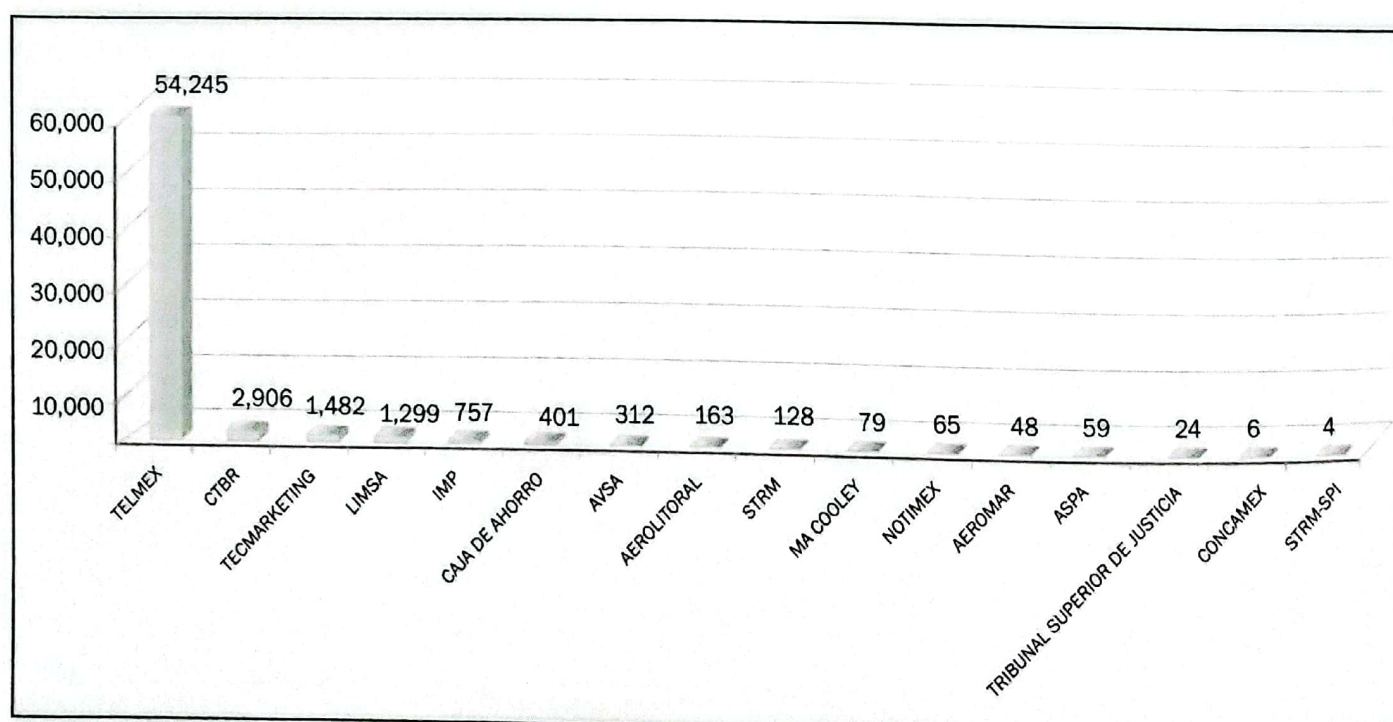
| Años | 1995 | 2000 | 2005 | 2010 | 2015 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| SOCIOS | 12,948 | 39,126 | 48,555 | 51,730 | 56,670 | 62,252 | 61,978 |
| CRECIMIENTO DE SOCIOS | 12,948 | 26,178 | 9,429 | 3,175 | 4,940 | 5,582 | -274 |
| CRECIMIENTO EN PORCENTAJE | 100.0% | 202.2% | 24.1% | 6.5% | 9.5% | 9.9% | -0.4% |

Durante el año 2021 hubo un decremento en el número de socios inscritos con su parte social totalmente pagada en 274, pasando de 62,252 que había al cierre del ejercicio del 2020 a 61,978 al cierre de 2021.

Por otra parte, en el mismo periodo los socios ahorradores disminuyeron en 270, al pasar de 61,774 a 61,504

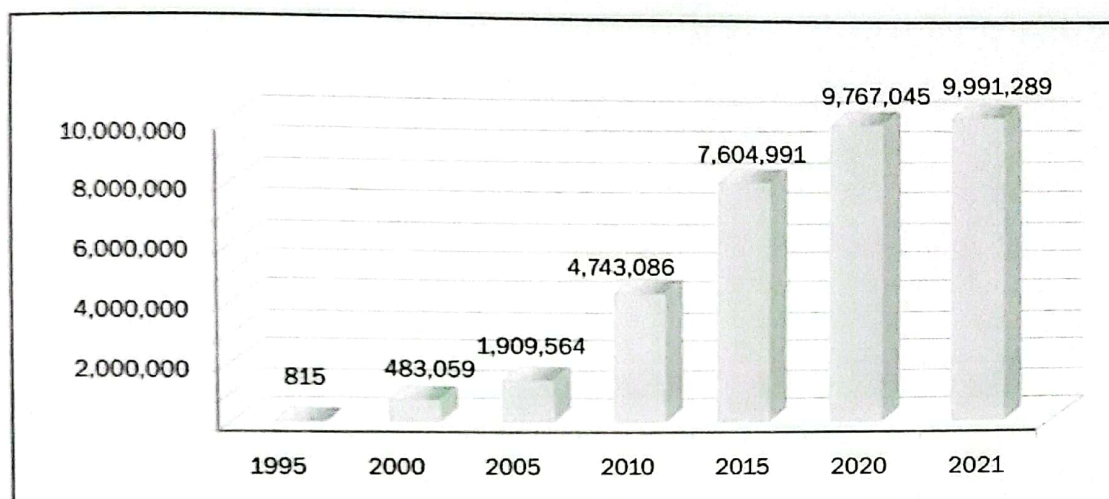
La Caja de Ahorro de los Telefonistas está integrada por los trabajadores de 16 empresas, de estas, los trabajadores de TELMEX representan el 88% del total de socios.

EMPRESAS



III. Situación actual y estratificación de cartera crediticia.

Cartera de crédito:
(Cifras en miles de pesos)



COLOCACIÓN

| Años | 1995 | 2000 | 2005 | 2010 | 2015 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|---------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| COLOCACIÓN | 815 | 483,059 | 1,909,564 | 4,743,086 | 7,604,991 | 9,767,045 | 9,991,289 |
| CRECIMIENTO EN CANTIDAD | 815 | 482,244 | 1,426,505 | 2,833,521 | 2,861,905 | 2,162,054 | 224,244 |
| CRECIMIENTO EN PORCENTAJE | 100.0 % | 59170.3% | 295.3% | 148.4% | 60.3% | 28.4% | 2.3% |

Los Socios acreditados en este período disminuyeron en 839, al cierre del año 2020 se tenían 38,534 y al cierre del 2021 se contaba con 37,695, sin embargo, a pesar de haber una reducción del número de acreditados, el monto de la cartera creció debido al comportamiento de los siguientes productos de crédito:

Institucional Plus

Se colocaron 14,958 créditos, de los cuales presentó un incremento en la demanda en cuanto a monto otorgado de este tipo de crédito en un 69% en relación con el año anterior, toda vez que en este año se otorgaron \$5,046 millones y en el año 2020 \$3,464 millones.

Préstamo Personal Inmediato

En esta opción se colocaron 422 créditos por un monto de \$6.0 millones.

Credifacil

De igual forma se otorgaron 229 créditos por un monto de \$8.8 millones.

Gastos Médicos

Se otorgaron 52 créditos de este tipo por un importe de \$884.9 miles.

Desastres Naturales

No hubo otorgamiento de créditos por este concepto.

Emergente

Se colocaron 6,465 créditos por un importe de \$184.0 millones

Express

Se otorgaron 9,841 créditos por \$767.2 millones

Crédito sobre Inversión

Este año se otorgaron 429 créditos por \$66.0 millones

Crédito Covid-19

Debido a la contingencia sanitaria este año se otorgaron 2,975 créditos por \$87.9 millones

TOTAL DE CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS

| Tipo | CRÉDITOS AUTORIZADOS | IMPORTE COLOCADO (MILLONES) |
|-------------------------|----------------------|-----------------------------|
| CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS | 35,371 | \$ 7,050.8 |

Crediauto

Con la posibilidad que genera la Cooperativa para los Socios de elegir un auto de cualquier marca, este año se otorgaron 410 créditos por un monto de \$143 millones

Crédito para autos seminuevos

En este tipo de préstamo cuya finalidad es ofrecer una alternativa más a los Socios para la adquisición de un vehículo, se otorgaron 110 créditos por un monto de \$25.4 millones.

Crédito Hipotecario

Este producto cuenta con las mejores condiciones del mercado en cuanto a tasa y porcentaje de crédito que se otorga, lográndose colocar 102 créditos por un monto de \$153.9 millones.

Crédito Construcción

Este producto cuenta con las mejores condiciones del mercado en cuanto a tasa y porcentaje de crédito que se otorga, lográndose colocar 3 créditos por un monto de \$1.8 millones.

CONCENTRACIÓN DE CARTERA POR PRODUCTO (cifras en miles de pesos)

| CONCEPTO | TASA ANUAL | PLAZO MESES | SALDO 2021 | SALDO 2020 | CRECIMIENTO \$ | CRECIMIENTO % | Integración |
|-------------------------------------|-------------|-------------|------------|------------|----------------|---------------|-------------|
| Credito institucional plus | 16.00% | 60 | 6,805,554 | 6,415,372 | 390,182 | 5.7% | 68.1% |
| Credito express 2012 | 13.00% | 60 | 1,225,291 | 1,256,154 | -30,863 | -2.5% | 12.3% |
| Credito hipotecario 2006 | 9.20% | 20 | 881,646 | 861,447 | 20,199 | 2.3% | 8.8% |
| Crediauto | 12.50% | 60 | 373,694 | 421,395 | 47,701 | -12.8% | 3.7% |
| Credito Covid-19 | 7.00% | 36 | 304,621 | 403,328 | - 98,707 | -32.4% | 3.0% |
| Credito emergente 2012 | 12.00% | 36 | 204,764 | 192,145 | 12,619 | 6.2% | 2.0% |
| Orgullo PPV | 8.00% | 120 | 73,834 | 92,868 | -19,034 | -25.8% | 0.7% |
| Credito para autos seminuevos | 12.50% | 240 | 55,178 | 55,061 | 117 | 0.2% | 0.6% |
| Credito siniestro por sismo | 7.00% | 60 | 42,957 | 47,107 | -4,150 | -9.7% | 0.4% |
| Credito sobre inversión * | 3+inversión | | 11,674 | 11,452 | 222 | 1.9% | 0.1% |
| Credifácil | 14.50% | 24 | 6,695 | 5,899 | 796 | 11.9% | 0.1% |
| Préstamo personal inmediato | 14.00% | 18 | 2,631 | 3,853 | -1,222 | -46.4% | 0.0% |
| Credito p/construcción o ampliación | 8.50% | 60-180 | 1,814 | - | 1,814 | 100.0% | 0.0% |
| Gastos médicos mayores | 14.00% | 18 | 669 | 467 | 202 | 30.2% | 0.0% |
| Gastos por desastres naturales | 9.20% | 60 | 268 | 497 | -229 | -85.7% | 0.0% |
| Totales | | | 9,991,289 | 9,767,045 | 224,244 | 2.2% | 100.00% |

La tabla anterior muestra el grado de concentración de cartera por producto, reflejando que el 68.1% de la cartera está colocada en el Crédito Institucional Plus, el crédito Express concentra el 12.3% y el Hipotecario el 8.8%, la sumatoria de estos productos representa el 89.2% del total de la colocación institucional.

IV. Cartera vencida y los resultados del proceso de recuperación.

El índice de morosidad se ubicó en 0.65% del total de la cartera crediticia, lo que representa un monto de \$64.8 millones de pesos; este índice se compone de la mora de los siguientes productos:

| INTEGRACIÓN DE CARTERA VENCIDA POR PRODUCTO | | | | | | | | |
|---|-----------|--------|--------------------------|-----------|--------|--------------------------|-----------|-------|
| PRODUCTO | 31-dic-21 | | % Morosidad por Producto | 31-dic-20 | | % Morosidad por Producto | VARIACIÓN | |
| | No. | Monto | | No. | Monto | | No. | Monto |
| Institucional | 35 | 1,848 | 100.00% | 36 | 1,899 | 100.00% | -1 | -51 |
| Desastres Naturales | 2 | 57 | 21.36% | 2 | 57 | 6.13% | 0 | -0 |
| Préstamo Personal Inmediato | 53 | 456 | 17.33% | 43 | 367 | 3.12% | 10 | 89 |
| Emergente | 138 | 2,327 | 1.14% | 145 | 2,497 | 0.71% | -7 | -171 |
| Express | 219 | 10,884 | 0.89% | 204 | 10,629 | 0.49% | 15 | 255 |
| Institucional Plus | 272 | 43,326 | 0.64% | 257 | 43,342 | 0.38% | -15 | -16 |
| Crediauto Semi-Nuevos | 3 | 359 | 0.65% | 2 | 396 | 0.33% | 1 | -37 |
| Credifácil | 4 | 55 | 0.83% | 4 | 73 | 0.26% | -0 | -18 |
| Hipotecario | 4 | 2,763 | 0.31% | 4 | 2,536 | 0.22% | 0 | 227 |
| Crediauto | 8 | 1,404 | 0.38% | 5 | 999 | 0.10% | 3 | 405 |
| Credievento | | | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 0 | 0 |
| Gastos Médicos | | | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 0 | 0 |
| Crédito Sobre Inversión | | | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 0 | 0 |
| Crédito PPV | | | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 0 | 0 |
| Crédito Siniestro por Sismo | | | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 0 | 0 |
| Credito Covid 19 | 66 | 1,399 | 0.46% | 45 | 1,178 | | 21 | 221 |
| TOTAL | 804 | 64,878 | 0.65% | 747 | 63,973 | 0.65% | 57 | 905 |

El 66.78% de la cartera vencida es originada por el Crédito Institucional Plus, seguido del Express con el 16.7%, el Hipotecario con el 4.2%, el Emergente con el 3.5%, los cuales en su conjunto agrupan el 91.1% del total de cartera vencida.

La cartera vencida aumentó en \$905 mil pesos al cierre del 2021 al pasar de \$63.9 a \$64.8 millones de pesos, es decir, un crecimiento del 1.4%.

| INTEGRACIÓN DE CARTERA VENCIDA POR EMPRESA | | | | | | | | |
|--|-----------|--------|-------------------------|-----------|--------|-------------------------|-----------|--------|
| (CIFRAS EN MILES DE PESOS) | | | | | | | | |
| EMPRESA | 31 dic 21 | | % Morosidad por Empresa | 31 dic 20 | | % Morosidad por Empresa | VARIACIÓN | |
| | No. | Monto | | No. | Monto | | No. | Monto |
| AEROMAR | 7 | 2,443 | 79.13% | 7 | 2,443 | 77.30% | 0 | 0 |
| NOTIMEX | 29 | 1,235 | 66.82% | 25 | 1,101 | 19.98% | 4 | 134 |
| MACDOOLEY | 8 | 435 | 22.08% | 6 | 377 | 10.04% | 2 | 58 |
| AVSA | 6 | 1,537 | 7.97% | 3 | 821 | 0.44% | 3 | 716 |
| AEROLITORAL | 5 | 1,103 | 7.91% | 2 | 693 | 2.03% | 3 | 410 |
| ASPA | 1 | 107 | 4.20% | 1 | 107 | 0.00% | 0 | 0 |
| LIMSA | 62 | 790 | 2.66% | 44 | 499 | 3.26% | 18 | 291 |
| CATSCAP | 11 | 1,903 | 2.58% | 7 | 517 | 0.69% | 4 | 1,386 |
| IMP | 7 | 1,124 | 1.55% | 6 | 1,150 | 1.90% | 1 | -25 |
| TECMARKETING | 8 | 80 | 0.66% | 12 | 155 | 0.79% | -4 | -76 |
| CTBR | 29 | 1,905 | 0.63% | 35 | 2,253 | 0.81% | -6 | -348 |
| TELMEX | 309 | 52,197 | 0.55% | 319 | 53,856 | 0.33% | -10 | -1,659 |
| TSJCDMX | 1 | 18 | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 1 | 18 |
| CEN | 0 | - | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 0 | - |
| STRM | 0 | - | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 0 | - |
| STRM SPI | 0 | - | 0.00% | 0 | - | 0.00% | 0 | - |
| TOTAL | 483 | 64,878 | 0.65% | 467 | 63,973 | 0.39% | 16 | 905 |

De acuerdo a lo que se informa en la tabla anterior, los trabajadores de las empresas con mayor grado de morosidad son Aeromar y Notimex, las cuales tienen suspendido el otorgamiento de créditos, no obstante que los Socios trabajadores de Telmex concentran el monto mayor de morosidad con 52.1 millones de pesos, se mantiene el índice de morosidad sana del 0.55%.

| INTEGRACIÓN DE CARTERA VENCIDA POR ETIQUETA | | | | | | |
|---|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
| CONCEPTO | 31 dic 21 | | 31 dic 20 | | VARIACIÓN | |
| | No. | Monto | No. | Monto | No. | Monto |
| FINIQUITO | 117 | 12,263 | 82 | 8,259 | 35 | 4,004 |
| FINIQUITO PAGADO | 22 | 2,473 | 21 | 2,423 | 1 | 50 |
| DEFUNCIONES | 25 | 3,633 | 35 | 8,094 | -10 | -4,461 |
| DEMANDA MERCANTIL | 3 | 598 | 0 | - | 3 | 598 |
| CONFIANZA | 0 | - | 0 | - | 0 | - |
| INSOLVENCIA ECONÓMICA | 259 | 37,377 | 273 | 36,686 | -14 | 691 |
| LITIGIO | 57 | 8,534 | 56 | 8,512 | 1 | 22 |
| HISTORIAL CREDITICIO | 0 | - | 0 | - | 0 | - |
| JURIDICO | 0 | - | 0 | - | 0 | - |
| TOTAL | 483 | 64,878 | 467 | 63,974 | 16 | 904 |

De acuerdo a la información que se describe en el cuadro anterior, el 57.6% de la cartera vencida está compuesta por créditos que presentan insolvencias económicas, es decir, trabajadores que mantienen su relación laboral, pero no ha sido posible hacer descuentos de sus volantes de pago, el 13.1% la componen créditos en litigio, de los cuales están en proceso de emitir el laudo, por lo que se estima hacer alguna recuperación antes de solicitar el castigo.

El 22.7% la componen créditos con etiquetas de finiquitos o finiquitos pagados, los cuales representan bajas probabilidades de recuperación.

El 5.6% se compone por cartera de crédito que presenta morosidad debido al fallecimiento de los socios, esta es transitoria hasta que se haga efectiva la recuperación con la aseguradora.

V. Créditos a Personas Relacionadas.

Con fundamento en el artículo 26 de la LRASCAP, se informa que el monto agregado de los Créditos a Personas Relacionadas al 31 de diciembre del 2021 fue de \$22.7 millones de pesos en cartera Vigente con 0 días de mora.

VI. Apego a los límites de crédito establecidos por el Consejo de Administración.

| Producto | Monto mínimo | Monto máximo |
|--|---------------|---------------------------|
| Institucional plus | \$1,000.00 | \$500,000.00 |
| PPI | \$1,000.00 | \$15,000.00 |
| Credifácil | \$1,000.00 | \$48,000.00 |
| Gastos médicos | \$1,000.00 | \$20,000.00 |
| Desastres naturales | \$1,000.00 | \$50,000.00 |
| Emergente | \$1,000.00 | \$30,000.00 |
| Express | \$1,000.00 | \$80,000.00 |
| Crediauto | \$1,000.00 | Capacidad de Pago |
| Crediauto seminuevo | \$1,000.00 | 90% del valor |
| Hipotecario | \$1,000.00 | \$3,000,000.00 |
| Sobre inversión | \$1,000.00 | 95% de la Inversión |
| Crédito por sismos | \$1,000.00 | \$300,000.00 |
| Crédito orgullo PPV | \$1,000.00 | 50% antigüedad |
| Crédito Covid-19 | \$1,000.00 | \$ 30,000.00 y 50,0000.00 |
| Crédito p/ construcción o Remodelación | \$ 150,000.00 | \$1,500,000.00 |

En razón a la información presentada en tablas anteriores, se informa que ningún crédito rebasó los límites autorizados por el Consejo de Administración en el Manual de Crédito. De la cartera vigente al cierre del ejercicio, el monto máximo de un crédito quirografario, corresponde a un crédito sobre inversión por \$1,600,000.00 mil pesos, el monto máximo en un crédito prendario, corresponde a un crédito para compra de auto por \$891,931.00 pesos y el monto máximo de crédito otorgado para compra de vivienda es de \$2,800,000.00 pesos.

VII. Los acreditados más importantes de la sociedad en cuanto al monto de sus créditos, así como los importes respectivos.

Al cierre del mes de diciembre de 2021, en la Caja de Ahorro de los Telefonistas se tenían 37,695 Socios acreditados, de los cuales, el 66.9% concentraron el 91.4% de la cartera total, que representan un monto total de \$9,132 millones de pesos, con promedios aproximados de 265 mil pesos por socio, por lo que se considera que en la Cooperativa no existe la figura de acreditados más importantes.

Sin embargo, se anexan los 20 créditos de mayor cuantía al cierre del mes de diciembre de 2021..

| No. DE CONTRATO | PRODUCTO DE CRÉDITO | FECHA DE OTORGAMIENTO | MONTO ORIGINAL | FECHA DE VENCIMIENTO | TASA ORDINARIA NOMINAL ANUAL | TASA MORATORIA NOMINAL ANUAL | PLAZO DEL CRÉDITO (meses) | SALDO TOTAL |
|-----------------|--------------------------|-----------------------|----------------|----------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------|-------------|
| 11666454 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 03/12/2021 | 3,000,000 | 25/11/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,995,659 |
| 11256745 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 16/05/2019 | 2,800,000 | 09/05/2039 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,657,869 |
| 11301447 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 13/08/2019 | 2,723,175 | 04/08/2039 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,620,805 |
| 11627336 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 02/09/2021 | 2,312,900 | 26/08/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,303,751 |
| 11604767 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 05/07/2021 | 2,307,100 | 26/06/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,294,638 |
| 11627334 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 02/09/2021 | 2,291,500 | 26/08/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,282,484 |
| 11340090 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 04/11/2019 | 2,357,664 | 26/10/2039 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,270,311 |
| 11497681 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 30/12/2020 | 2,266,300 | 22/12/2038 | 8.50% | 4.25% | 216 | 2,240,023 |
| 11637274 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 24/09/2021 | 2,213,700 | 16/09/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,208,164 |
| 11669586 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 17/12/2021 | 2,200,000 | 10/12/2040 | 8.50% | 4.25% | 228 | 2,207,792 |
| 11326740 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 07/10/2019 | 2,250,000 | 28/09/2039 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,188,704 |
| 11610989 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 19/07/2021 | 2,193,550 | 11/07/2039 | 8.50% | 4.25% | 216 | 2,173,609 |
| 11150992 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 22/11/2018 | 2,361,788 | 15/11/2038 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,137,966 |
| 11667565 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 08/12/2021 | 2,095,000 | 29/11/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,093,510 |
| 11602627 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 01/07/2021 | 2,106,435 | 22/06/2040 | 8.50% | 4.25% | 228 | 2,087,500 |
| 11589844 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 11/06/2021 | 2,100,000 | 03/06/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,087,013 |
| 11632217 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 14/09/2021 | 2,076,600 | 05/09/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,073,180 |
| 11342601 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 12/11/2019 | 2,164,800 | 04/11/2036 | 8.50% | 4.25% | 204 | 2,071,762 |
| 11216527 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 14/03/2019 | 2,135,600 | 07/03/2039 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,064,065 |
| 11611193 | CRÉDITO HIPOTECARIO 2006 | 20/07/2021 | 2,071,600 | 11/07/2041 | 8.50% | 4.25% | 240 | 2,063,862 |

VIII. Las operaciones realizadas con personas morales con las que la sociedad mantenga vínculos patrimoniales, así como la Información que soporte que tales operaciones fueron pactadas en condiciones de mercado.

Para el cierre del 2021 se informa, no se realizaron operaciones crediticias con personas morales con las cuales la Caja de Ahorro de los Telefonistas mantenga vínculos patrimoniales.

IX. Captación de recursos.

(Cifras en miles de pesos)

CAPTACIÓN

| Años | 1995 | 2000 | 2005 | 2010 | 2015 | 2020 | 2021 |
|---------------------------|---------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| CAPTACIÓN | 15,833 | 712,012 | 2,386,361 | 4,874,093 | 9,993,941 | 16,363,296 | 17,817,327 |
| CRECIMIENTO EN CANTIDAD | 15,833 | 696,179 | 1,674,349 | 2,487,732 | 5,119,848 | 1,865,849 | 1,454,031 |
| CRECIMIENTO EN PORCENTAJE | 100.0 % | 4397.05% | 235.16% | 104.25% | 105.04% | 12.87% | 8.89% |

Nota: De la captación a diciembre de 1995, el 96.2 % corresponde a un financiamiento del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana por un importe de 15.2 millones de pesos.

La captación de recursos a diciembre de 2021 asciende a 17,817 millones de pesos y representa el 80.6% del activo total de la Institución; este rubro tuvo un crecimiento de \$1,454 millones de pesos con relación a diciembre de 2020, que representan un 8.89% de incremento.

La captación de recursos está integrada por depósitos de exigibilidad inmediata (vista) que representa el 14.73% del activo total y los depósitos a plazos representan el 65.95%.

X. Operación de nuevos productos.

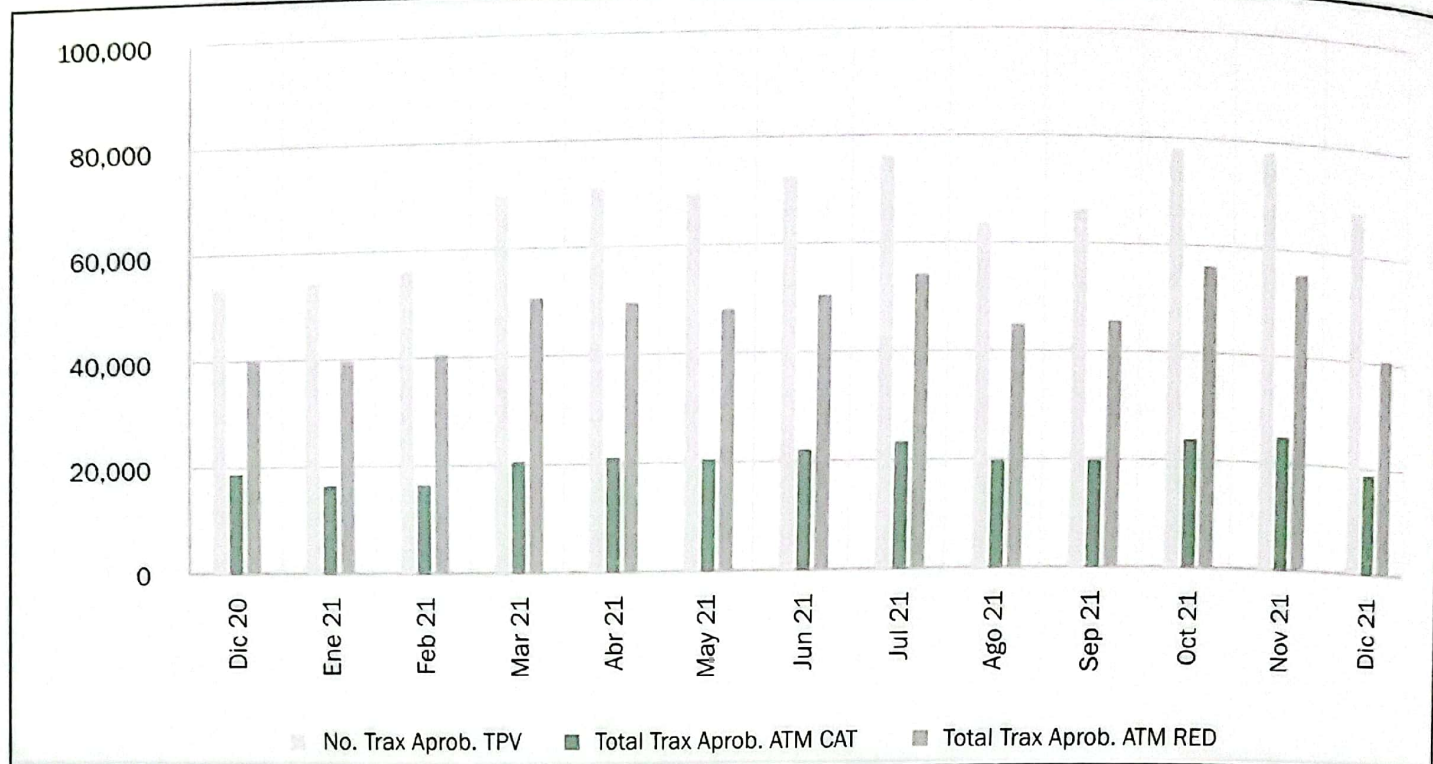
Servicios Electrónicos a Socios, Tarjeta de débito, Portal Cooperativo y Cajeros automáticos.

Tarjeta de Débito.

Al 31 de diciembre la Caja se integraba de 61,978 Socios, de los cuales 38,586 han solicitado la tarjeta de débito, es decir un alcance del 62.2%.

La tarjeta de débito es una forma adicional para que los Socios tengan la portabilidad de sus ahorros, esta portabilidad permite procesar de manera mensual, tomando como referencia el mes de diciembre de 2021, 128 mil operaciones, de las cuales el 15% se realizó en Cajeros de la Cooperativa, el 54% se realiza en terminales punto de venta y 31% se utilizan en Cajeros Red.

En esta gráfica se muestra el crecimiento transaccional que han presentado las tarjetas de débito, los últimos 12 meses.



Cajeros Automáticos.

La Caja de Ahorro de los Telefonistas cuenta con 31 cajeros automáticos propios en operación, ubicados en sucursales, centros de trabajo y plazas comerciales, en los cuales se procesan en promedio 13,200 transacciones, por un monto de alrededor de \$11.4 millones de pesos de manera mensual, estos datos de acuerdo al reporte diciembre de 2021.

De los Cajeros instalados en centros de trabajo, el de Parque Vía procesa alrededor de 2,000 operaciones mensuales, el del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) alrededor de 1,600, el del centro operativo San Juan alrededor de 1,000. De los instalados en sucursales, el del edificio Corporativo de la Caja procesa alrededor de 600 operaciones mensuales, Celaya y Monterrey superan las 600 transacciones mensuales.

Los cajeros que procesan menos operaciones son los ubicados en Chetumal, Aspa y Mundo E, con alrededor de 100 transacciones mensuales.

Portal Cooperativo:

Al cierre de diciembre del 2021, 20,710 Socios tienen contratado el servicio del portal, esto representa el 33.5% del total de Socios, los cuales de acuerdo al reporte del mismo mes efectuaron alrededor de 50 mil accesos, realizando casi 100 mil consultas a sus cuentas, más de 21 mil operaciones interbancarias, alrededor de 15 mil accesos para revisar el estatus de sus créditos, 9 mil estados de cuenta y 7 mil impresiones de movimientos.

Resumen mensual de operaciones principales (diciembre de 2021)

Número de accesos y consultas

| Ingresos | Mis cuentas | Inversiones | Créditos |
|----------|-------------|-------------|----------|
| 51,132 | 89,895 | 18,148 | 11,641 |

Impresión de reportes

| Estados de cuenta | Cuenta vista | Préstamo | Impresión de movimientos |
|-------------------|--------------|----------|--------------------------|
| 9,263 | 1,169 | 728 | 7,661 |

Transferencias interbancarias

| Operaciones | Volumen de operaciones | Monto promedio | Altas de cuentas |
|-------------|------------------------|----------------|------------------|
| 21,868 | 444 millones | 20 mil pesos | 471 |

Inversiones por Internet

| Aperturas | Volumen de operaciones | Monto promedio | Instrucciones programadas |
|-----------|------------------------|----------------|---------------------------|
| 3,598 | 848 millones | 237 mil pesos | 563 |

XI. Operación y Administración.

Infraestructura

Sistemas Informáticos y Equipo de cómputo:

Sistemas Informáticos: De los sistemas informáticos mediante los cuales se brindan los servicios a los Socios, tenemos el ABACORE como el Core bancario principal, este sistema se mantiene actualizado y con las pólizas de soporte necesarias, a fin de garantizar la continuidad del negocio y estabilidad en la operación.

A partir de noviembre de 2021, inició el proyecto de migración y actualización de la base de datos corporativa hacia la versión más reciente, con la finalidad de mantener la operación actualizada en la Caja de Ahorro.

La Cooperativa cuenta con una ventaja competitiva basada en dos ejes: primero, el equipo de la Gerencia de Sistemas es el encargado de desarrollar y mantener actualizado el Core bancario y segundo, se cuenta con el apoyo de aliados estratégicos que han permitido incorporar nuevos productos y servicios, como son operación con Cajeros Automáticos, Procesamiento de Tarjetas de Débito, Transferencias SPEI, Portal Cooperativo o desarrollos como el Crédito COVID-19, entre los más importantes.

Equipos de Cómputo:

Además de los sistemas de cómputo, la Caja de Ahorro también le da importancia a su infraestructura y sistemas de comunicaciones, entre las acciones más relevantes realizadas en este sentido son:

- Se implementaron enlaces de comunicación redundante en las Sucursales, para asegurar una operación continua y de alta disponibilidad.
- Se amplía la velocidad de comunicación en CASS y Sucursales.
- Como medida de prevención en caso de desastres, se mejora el Centro de Datos de Contingencia.
- Se incorpora un área de Calidad para minimizar los defectos en los desarrollos y mejorar la atención a Socios.

Servicios a Socios:

En el ejercicio 2021, se realizaron las modificaciones al core bancario para operar los siguientes servicios:

- Se inició con el análisis, modificaciones y nuevos desarrollos al sistema Abacore, así como las adecuaciones al aplicativo que procesa las operaciones SPEI, a fin de que a partir que aproximadamente a finales del primer trimestre de 2022, se habiliten las operaciones en fines de semana, días festivos y con un horario más amplio.
- Se terminó el desarrollo para el nuevo crédito denominado crédito para "Construcción o ampliación"
- Se pretende liberar en este año la banca móvil y se robustece la seguridad en las operaciones por internet en beneficio de los Socios.

Inmuebles, Construcciones y Remodelaciones:

Sucursal Matriz.

Dentro del proceso de construcción de sucursal Matriz se han tenido que superar diferentes imprevistos, entre los que han impactado en mayor medida son: la suspensión en la emisión de licencias de construcción derivado de la Pandemia por Covid-19 y la interrupción en la emisión de licencias de construcción por el cambio en la administración de la delegación.

Finalmente se logró tramitar una licencia de excavación en julio de 2021 para iniciar la obra y en febrero de 2022, la licencia definitiva con el folio número "00002".

Proceso Constructivo Sucursal Matriz.

El proyecto al cierre del ejercicio 2021 presenta un avance del 24.5%, dicho proyecto, corresponde un edificio de 5 niveles, con una altura de 22.20 metros a la azotea y 3 sótanos de estacionamiento.

El sistema que se utiliza para la cimentación es muro Milán, el cual es un muro perimetral de concreto armado que permite la contención de esfuerzos generados por el nivel de aguas freáticas y los esfuerzos producidos por las construcciones vecinas.

El proceso de construcción del muro Milán consta de elaborar dos tipos de muros: hembra y macho; esto para garantizar que a futuro no se presenten filtraciones en los sótanos. Los armados y procesos de excavación del muro se han llevado a cabo de acuerdo a las recomendaciones del proyectista, Director Responsable de Obra y de lo indicado por los estudios de Mecánica de Suelos. La cimentación también es a base de pilas que serán aprovechadas como columnas, estas se encuentran apoyadas sobre el estrato profundo (a-33 metros de profundidad) para garantizar la estabilidad y seguridad del inmueble.

Tanto a los paneles del Muro Milán como a las pilas se le han colocado placas de acero para recibir próximamente vigas que trabajarán como soporte de la rampa y de las losas de los sótanos. Se han contratado servicios de laboratorio para garantizar la calidad del concreto y de las soldaduras que se han hecho en sitio, actualmente los procesos de construcción de pilas y muro Milán se encuentran a la par.

Programa de Protección Civil

Durante el 2021, derivado de la pandemia SARS - CoV - 2 (Síndrome Respiratorio Severo Agudo Coronavirus 2); se llevaron a cumplimiento los requerimientos establecidos por la Ley Nacional de Protección Civil.

Centros de Atención y Servicio a Socios - CASS

Dando continuidad en los trabajos de Remodelación y adecuación de los Centros de Atención (Cass), para la atención a Socios y derivado de la contingencia establecida por el Gobierno Federal, se establecieron trabajos en coordinación con la constructora, salvaguardando la salud e integridad de los trabajadores y personal que asistía a sus requerimientos de servicios, haciéndose estudios médicos para determinar estar libres de enfermedad o contagio.

Por lo anterior se concluyeron 5 Centros de Atención a Socios (CASS); concluyendo las remodelaciones al cierre del 2021 con un avance del 96.40%.

| REMODELACIÓN CASS (Centros de Atención) | | |
|---|----|---------|
| Total CASS | 55 | 100.00% |
| CASS concluidos | 53 | 96.40% |
| En proceso de remodelación | 2 | 3.60% |

Activo Fijo

Se concluyó la captura del total del Activo Fijo en el sistema, se elaboró normativa para su regulación y se llevó a cabo la conciliación con los registros contables, teniendo al fin de este ejercicio el 96% de avance.

Apoyo INFONAVIT.

Como resultado del programa firmado con esta institución, al cierre de ejercicio, se tenían 85 socios

firmados con convenio, de los cuales se acreditó un monto de 2.5 millones directamente al capital del saldo de crédito hipotecario de los Socios.

Fondos de Obra Social.

Ayuda de becas y gastos funerarios:

Se otorgaron becas a 28,296 Socios por un importe total de \$110 millones de pesos y 1,071 apoyos de Ayuda de Gastos Funerarios, por un importe de \$53.5 millones de pesos. Cabe mencionar que, a partir de la declaratoria de la emergencia sanitaria, el apoyo de gastos funerarios para los Socios, se incrementó de 25 a 50 mil pesos.

Informe anual de las actividades de cumplimiento regulatorio en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Dentro de los aspectos regulatorios que debemos cumplir para formar parte del sistema financiero como Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo y que nos permite seguir operando, es dar cumplimiento a las Disposiciones a que se refiere el artículo 71 y 72 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo; para lo cual se presentan las actividades que se realizaron:

- Curso anual para los trabajadores y consejeros.
- Curso de inducción para los trabajadores de nuevo ingreso.
- Sesiones del Comité de Comunicación y Control.
- Actualización de los miembros del Comité de Comunicación y Control.
- Contestación a oficios enviados por la autoridad.
- Presentación del informe anual de auditoría en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Atención a las recomendaciones de auditoría externa en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Presentación de los reportes regulatorios mensuales y trimestrales cumpliendo con lo establecido por la autoridad.
- Actualización del Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
- Mantener certificado al Oficial de Cumplimiento por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Educación Financiera.

Se participó en la 14ª edición de la Semana Nacional de Educación Financiera, celebrada del 04 al 15 de octubre de 2021, continuando de forma remota en la Sede Central Virtual organizada por la CONDUSEF, registrando más de 26 mil visitas totales al STAND virtual de la CATSCAP. (Fuente: Métricas CONDUSEF 2021)

En agosto de 2021, se firmó con la CONDUSEF el convenio de colaboración en materia de Educación Financiera, el cual, contempló: La difusión de material educativo el cual consiste en la realización de 1 video

de Educación Financiera por parte de la CATSCAP sobre el tema de "Crédito y la importancia de uso responsable", que se compartió a nuestros Socios de forma electrónica; Programa de Educación Financiera hacia los trabajadores de la CATSCAP en donde se envía material electrónico con temas de finanzas; Difusión del material "Consejos para tu Bolsillo", mismo que se envía semanalmente vía correo electrónico para aproximadamente 51 mil Socios, y el espacio de difusión en la página web de la Caja, el cual está vinculado al micro sitio de Educación Financiera de la CONDUSEF en la sección, "Educa tu Cartera."

Administración de Personal y Relaciones laborales.

En el ejercicio 2021 se realizaron: 13 contrataciones, de las cuales 9 son sindicalizadas y 4 de confianza; Así mismo se dieron 12 bajas, 8 fueron de personal sindicalizado y 4 de confianza.

| Plantilla de Personal | Diciembre 2021 |
|-----------------------|----------------|
| Sindicalizado | 185 |
| No Sindicalizado | 107 |
| Total | 292 |

Revisión Contractual 2021-2023.

La revisión contractual con el Sindicato de la Caja de Ahorro (Sindicato Nacional de Trabajadores de la Sociedad Cooperativa de los Telefonistas) se logró cerrar con la negociación de un incremento al salario del 3% y 5% en prestaciones, cabe mencionar que 4 puntos porcentuales, de las contractuales, corresponden a una cláusula de antigüedad en caso de separación laboral.

CONTINGENCIA SANITARIA

En seguimiento a la contingencia sanitaria a nivel nacional por la pandemia de Covid-19, se estuvo aplicando el "Cuestionario Preventivo COVID-19"; que nos permite identificar al personal con posibles síntomas, enviar a resguardo y disminuir contagios. La administración en coordinación con el Sindicato, continuó con el trabajo del confinamiento, en la modalidad "Home office y Resguardos"; para los trabajadores que por cuestiones de salud o edad en algunos casos.

Se mantuvo el esquema de horarios reducidos de jornada laboral en todo el ejercicio 2021, así como la dotación de materiales higiénicos como cubre bocas, gel antibacterial en despachadores en Corporativo, Sucursales y CASS.

De manera especial, la Gerencia de Recursos Humanos mantuvo permanente un esquema de comunicación con el personal de la Cooperativa, vía mensajes, correo electrónico, en protectores de pantalla para todo el personal relativos a los cuidados y medidas a seguir por la contingencia sanitaria; se inició con el registro y seguimiento de la aplicación de la 1era, y 2da. dosis de la vacuna del COVID-19; Se continuo con las medidas preventivas con el personal que presento algún síntoma que pudiera dar positivo a Covid-19.

Trámites Obrero Patronales

Se llevaron a cabo 23 reuniones obrero patronales y más de 50 reuniones de trabajo con el SNCT, en la modalidad de vídeo llamada, en las que se trataron aproximadamente 380 asuntos, así mismo se atendieron todas y cada una las peticiones sindicales durante el año 2021; referentes a modificación de vacaciones, reembolsos, solicitud de viáticos y comprobaciones, aclaraciones de asistencia, pagos de prima vacacional, solicitud de permisos con goce y sin goce por cuestiones personales, de vacunación y pruebas covid-19, anticipos de salario, solicitud de constancias laborales y llenado de formatos ST7, así como avisos de descuentos y cancelación de descuento de INFONAVIT; y asuntos laborales como aplicación de exámenes de nuevo ingreso, contrataciones, finiquitos, ascensos temporales y otros, concluyendo y acordando de manera favorable para el SNCT en más del 93% de ellos.

Capacitación

Durante el ejercicio de 2021 se llevaron a cabo 48 cursos de capacitación para el personal de la Cooperativa, equivalentes a 425 horas, de acuerdo a lo señalado en los artículos 71 y 72 de la Ley que Regula las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, se proporcionó en línea el curso "Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo", a todo el personal de la Cooperativa incluyendo a los integrantes del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia.

En el año se proporcionó capacitación en el puesto por ascenso y nuevo ingreso a 19 trabajadores, equivalentes a 3,808 horas de capacitación.

Dentro de los aspectos de cumplimiento normativo, se logró concluir con la elaboración del Manual de Implementación de la NOM-035, se entregó a todo el personal de la CAT la circular 283 Política de Prevención de Riesgos Psicosociales y la actualización al Código de Ética.

Para efectos del Programa General de Incentivos a la Calidad, Productividad y Competitividad se determinaron los cálculos correspondientes para el pago del bono de productividad de mayo, agosto y diciembre.

XII. CONTRALORÍA EJECUTIVA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

En ejercicio de sus funciones, la Contraloría Ejecutiva del Consejo de Administración, detectó y reportó en el transcurso del año ante el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Comité de Auditoría, diversa problemática relevante sobre aspectos de orden financiero, administrativo, operativo y legal, revisando entre otras las siguientes:

- Políticas y manuales turnados por la Gerencia General.
- Atención y seguimiento de oficios enviados por las autoridades (CNBV, BANXICO, SHCP).
- Seguimiento a modificaciones de Cartera vencida.

Proponiendo ante las mismas instancias diversas acciones preventivas y/o correctivas para reforzar el control interno.

Asistencia en forma virtual a los siguientes Órganos Corporativos

- Sesiones de Consejo de Administración.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Riesgos.
- Comité de Comunicación y Control.
- Comité de Tesorería.

AUDITORÍA INTERNA

Durante el ejercicio se realizaron las auditorías programadas en el Plan Anual de Auditoría 2021, así como las ordenadas por las diferentes autoridades que nos regulan:

- Seguimiento a observaciones realizadas por auditoría interna, auditoría externa y autoridades que nos regulan.
- Cargos diferidos (intangibles)
- Revisión de pólizas de seguro.
- Revisión de contratos y pagos a proveedores de bienes y servicios.
- Contenido de la información que se presenta en los reportes regulatorios.

REVISIONES MENSUALES FIJAS

- Seguimiento a los deudores diversos, generados por errores u omisiones en la operación diaria de atención a Socios.
- Seguimiento a las diferencias presentadas en la dotación de efectivo, a través del servicio de traslado de valores a las sucursales.
- Revisión de la presentación oportuna de reportes regulatorios.
- Seguimiento a depósitos bancarios referenciados en forma incompleta o realizada en cuentas bancarias no referenciadas, hasta su identificación y aplicación a la cuenta vista correspondiente.
- Cotejo mensual de la contabilidad contra los reportes emitidos del sistema informático en los siguientes rubros: Cartera de Crédito, Aportaciones de Partes Sociales de Socios y Pre Socios, Cuenta Vista, Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo, Portal Cooperativo, Tarjetas de Débito, y Remesas de efectivo suministradas a las sucursales.
- Revisión de las tasas autorizadas por el Comité de Tesorería incorporadas al sistema operativo Abacore.
- Revisión de modificaciones realizadas a los diferentes manuales operativos de la Institución.
- Revisión de nuevas políticas Institucionales y modificaciones a las ya establecidas.
- Durante el ejercicio 2021 se revisó en forma conjunta con la Gerencia General un total de 71 documentos (manuales, reglamentos y políticas de la Institución), así como el Código de Ética.

REVISIONES ORDENADAS POR CNBV

- Proceso de selección de Consejeros de Vigilancia.
- Informes de control interno y anual, elaborados por la Gerencia General.
- Evaluar la efectividad de la metodología para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los riesgos inherentes y sus mitigantes asociados a cada propuesta (operación, producto, servicio o convenio de cobranza delegada).
- Evaluación de los procesos asociados a las disponibilidades y deudores por reporto (Proceso de registro contable de cheques bajo la modalidad "salvo buen cobro").
- Evaluar la efectividad de los ordenamientos y políticas referente al adecuado registro, seguimiento, control de bienes adjudicados.
- Revisión de la efectividad del formato, cédula, cálculo, respecto al análisis de la capacidad de pago y del grado de endeudamiento que los Socios reportan con otros intermediarios financieros o terceros, considerando para tal efecto, los resultados obtenidos derivados de una consulta a la Sociedad de Información Crediticia. Atención y seguimiento de oficios enviados por las autoridades (CNBV, BANXICO, SHCP).
- Asistencia de manera virtual a los siguientes Comités Institucionales:
 - Comité de Auditoría.
 - Comité de Riesgos.
 - Comité de Comunicación y Control.
 - Sesiones del Consejo de Administración.

XIII. CUMPLIMIENTO DE PROYECCIONES DE CRECIMIENTO, PRESUPUESTO Y PROYECTOS 2021.

| COMPARATIVO DE CRECIMIENTOS ALCANZADOS EN 2021 SOBRE LOS CRECIMIENTOS PROYECTADOS | | | | |
|---|-----------------------------|----------------------------------|----------------|--------------|
| CONCEPTO | SALDOS REALES AL 31/12/2021 | SALDOS PROYECTADOS AL 31/12/2021 | DIFERENCIAS \$ | % DESVIACIÓN |
| INVERSIONES EN VALORES | 10,922,133 | 10,731,086 | 191,047 | 1.8% |
| CARTERA DE CREDITO | 9,991,289 | 10,564,222 | -572,933 | -5.4% |
| ACTIVO TOTAL | 22,080,701 | 22,508,534 | -427,833 | -1.9% |
| CAPTACIÓN TOTAL | 17,817,327 | 18,247,504 | -430,177 | -2.4% |
| CAPITAL SOCIAL | 170,440 | 172,571 | -2,131 | -1.2% |
| PASIVO Y CAPITAL CONTABLE | 22,080,701 | 22,508,535 | -427,834 | -1.9% |
| INGRESOS POR INTERESES | 1,871,214 | 1,908,516 | -37,302 | -2.0% |
| GASTOS POR INTERESES | 1,062,838 | 1,098,920 | -36,082 | -3.3% |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN | 685,180 | 660,586 | 24,594 | 3.7% |
| EXCEDENTE NETO | 99,973 | 32,302 | 67,671 | 209.5% |

De acuerdo a la información que se presenta en la tabla anterior, las proyecciones de crecimiento planteadas para el ejercicio que termina, muestran los siguientes comportamientos, una desviación

positiva en inversiones en valores del 1.8%, desviación negativa en la cartera de crédito del 5.4%, la captación creció de acuerdo a lo estimado, al presentar una desviación negativa del 2.4%.

El activo total presenta una desviación negativa del 1.9%, es decir el crecimiento se dio dentro de los parámetros establecidos, sin embargo, se mantienen los efectos de la pandemia por SARS-Cov-2 en la cartera de crédito, al presentar una desviación negativa del 5.4%

El crecimiento detallado en los dos párrafos anteriores refleja una recuperación general en el crecimiento Institucional, en los niveles de crecimiento, pero a pesar de esta recuperación, el nivel de ingresos aún está por debajo de los 1,990 millones que se tenía a finales de 2019, caso contrario los gastos financieros aumentaron de 985 millones a 1,062 millones, así como los gastos de administración que aumentaron de 581 millones a 685 millones. Esta combinación contraria en ingresos y gastos ha provocado que aún no lleguemos a los resultados que se tenían antes de pandemia.

PLANEACIÓN

Durante el año 2021, se definieron 45 proyectos estratégicos, lográndose un avance del 66% de cumplimiento conforme al plan de trabajo. Las actividades pendientes se pasan a la planeación de 2022.

XIV. PROYECCIONES DE CRECIMIENTO EN INDICADORES PRINCIPALES PARA EL EJERCICIO 2022.

| CRECIMIENTO EN INDICADORES PRINCIPALES PARA EL EJERCICIO 2022 | | | | |
|---|-----------------------------|----------------------------------|----------------|---------------|
| CONCEPTO | SALDOS REALES AL 31/12/2021 | SALDOS PROYECTADOS AL 31/12/2022 | \$ CRECIMIENTO | % CRECIMIENTO |
| INVERSIONES EN VALORES | 10,922,133 | 11,328,397 | 406,264 | 3.7% |
| CARTERA DE CREDITO | 9,991,289 | 10,664,603 | 673,314 | 6.7% |
| ACTIVO TOTAL | 22,080,701 | 23,231,189 | 1,150,488 | 5.2% |
| CAPTACIÓN TOTAL | 17,817,327 | 18,771,858 | 954,531 | 5.4% |
| CAPITAL SOCIAL | 170,440 | 172,230 | 1,790 | 1.1% |
| PASIVO Y CAPITAL CONTABLE | 22,080,701 | 23,231,190 | 1,150,489 | 5.2% |
| INGRESOS POR INTERESES | 1,871,214 | 2,082,246 | 211,032 | 11.3% |
| GASTOS POR INTERESES | 1,062,838 | 1,068,949 | 6,111 | 0.6% |
| GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y PROMOCIÓN | 685,180 | 702,801 | 17,621 | 2.6% |
| EXCEDENTE NETO | 99,973 | 281,167 | 181,194 | 181.2% |

Con respecto al crecimiento que se tiene estimado para el ejercicio 2022, de manera general se proyectó un aumento en el activo total de 5.2%, originado principalmente por el incremento en cartera crediticia del 6.7%, así como el incremento en las inversiones en valores del 3.7%, entre los rubros más significativos.

Por lo que se refiere al pasivo, se proyectó un crecimiento en la captación total del 5.4%, así como el crecimiento en 1.1% en capital social.

El estado de resultados presenta una proyección de crecimiento en el ingreso por intereses del 11.3%, los gastos por intereses se estima que se incrementen en 0.6%, los gastos de administración presentarían un crecimiento del 2.6%, y el excedente neto, un crecimiento del 181.2%.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y PROYECTOS PARA 2022

Para el despliegue de la planeación estratégica 2022, se desarrolló tomando en consideración los enfoques financieros, de procesos, recursos humanos y tecnología, además del enfoque más importante, desde la perspectiva del Socio, son cuatro ejes o puntos de vista que cubren el desarrollo integral de la Caja de Ahorro de los Telefonistas.

De los proyectos más significativos que daremos continuidad y los nuevos que iniciaremos en 2022 son:

| | |
|-------------------------|---|
| Perspectiva del Socio | Servicio SPEI 7x24 |
| | Consolidación de Pasivos |
| | Implementación de Firma Biométrica |
| | Cajero automático interactivo (Interactive Teller) |
| | Cambio de NIP de la Tarjeta de Débito en Sucursales y CASS |
| | Cuenta Ahorro Juvenil Plus (18 a 25 años) |
| | Campañas de comunicación a través de la plataforma de Kioscos |
| | Implementación del Servicio de Remesas |
| | Implementar Banca Móvil |
| Perspectiva Financiera | Mantener los programas de Obra Social |
| | Consolidar el gerenciamiento basado en riesgos (Perfil y Matriz de Riesgos) |
| | Implementación de un programa de prevención de fraudes (Risk Center) |
| | Mantener las tasas de interés |
| Perspectiva de Procesos | Automatización de la Consulta al Buró de Crédito de todos los productos de crédito |
| | Automatización de la cobranza y su implementación en el sistema operativo. |
| | Consolidación de créditos |
| | Automatización de la Renovación de créditos morosos o vencidos |
| | Automatización del registro de traspasos a cartera vencida y pago sostenido de los créditos |
| | Mejorar el alcance del SPEI a los procesos de crédito |

| | |
|-------------------------|---|
| Perspectiva de Procesos | Actualización de la infraestructura de la CAT (Software) |
| | Mejora continua en BCP, DRP y BIA |
| | Evaluación de la naturaleza y características de la calidad de la cartera crediticia. |
| | Continuar con la implementación de la metodología COSO |

| | |
|--|------------------------------------|
| Perspectiva de Recursos Humanos y Tecnología | NORMA 035 |
| | Capacitación en el código de ética |

El suscrito manifiesta bajo protesta de decir verdad que, en el ámbito de mis funciones, preparé la información relativa a la Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo contenida en el presente informe anual, la cual, a mi leal saber y entender, refleja razonablemente su situación.

Conclusión:

Para el cierre del ejercicio 2021 y primer trimestre del 2022, se proyecta una disminución considerable en los índices de contagio por SARS-Cov-2, bajo un escenario contralado, permitirá recuperar la dinámica económica a nivel nacional y regresar a los esquemas laborales normales, ahora más que nunca se valoró en la medida de lo que vale, la contribución de la mano de obra para que la económica se desarrolle adecuadamente.

Sin embargo, de acuerdo con la 'Encuesta sobre las Expectativas de los Especialistas en Economía del Sector Privado' del Banco de México, los indicadores económicos no son tan alentadores, pues estima una recuperación económica alrededor del 2.2% e inflación del 4.27%.

Tomando como base éstos escenarios, en la Administración de la Caja de Ahorro de los Telefonistas, debemos dar un seguimiento puntual, a fin de tomar las decisiones financieras y administrativas que nos permita disminuir los riesgos asociados a cambios inesperados a indicadores financieros nacionales y extranjeros.

Desde la constitución de la Cooperativa y hasta hoy, se han presentado escenarios económicos, laborales y hasta políticos adversos, los cuales se han superado de manera exitosa; desde la perspectiva de la administración, ha sido posible por el compromiso que tenemos las diferentes organizaciones sindicales que de manera organizada coincidimos en un objeto social común "Apoyar a los trabajadores y Socios de las empresas con la que tenemos firmado el Convenio de Cobranza Delegada".

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores emite de manera trimestral, un boletín con información estadística y financiera del Sector de Ahorro y Crédito Popular, el cual, al cierre del tercer trimestre de 2021

estaba compuesto de 155 Entidades Autorizadas, los activos totales suman \$207,394 millones de pesos, la cartera de crédito representa \$114,934 millones de pesos y \$167,896 millones de pesos en Captación.

Caja de Ahorro de los Telefonistas ocupa el segundo lugar de participación de mercado con 10.3%. La Caja que ocupa el primer lugar tiene el 35.5%. Al margen de ser un participante relevante, existen otros indicadores que muestran que también somos líderes en los beneficios que hacemos llegar a nuestros Socios; tomando en consideración las 10 Cajas con mayor volumen de activos, tenemos la tasa implícita de cartera más baja (14.5%) y la tasa implícita de captación más alta (6.31%). En otras palabras, de éstas Cooperativas, somos la que menos tasa de interés cobra por los créditos a los Socios y la que mejor tasa de interés paga a sus ahorradores.

Otros indicadores que son ejemplo de desempeño financiero son el índice de morosidad con el 0.63%, la siguiente con menor morosidad tiene el 1.45%, respecto al nivel de capitalización, si bien nos encontramos dentro de las 4 con mayor nivel de Capitalización con el 309%, la que presenta el mejor índice de capitalización es del 572%.

El Consejo de Administración y los trabajadores que integramos la estructura administrativa, tenemos el compromiso de establecer estrategias que nos permitan seguir mejorando en éstos indicadores; solidez financiera y mejorar los beneficios en servicios financieros, estos objetivos seguramente los seguiremos cumpliendo, teniendo como base la filosofía de solidaridad y equidad, bases que nos ha solicitado seguir el Ingeniero Francisco Hernández Juárez en la administración de la Caja de Ahorro de los Telefonistas.

"Comprometidos con el bienestar de nuestros socios"

Atentamente
C. P. Juan Manuel Juárez Ruiz
Gerente General

