

SECORSE AP  
HR AP1-  
Perspectiva  
Estable

Instituciones Financieras  
27 de marzo de 2024

2023  
HR AP1-  
Perspectiva Estable

2024  
HR AP1-  
Perspectiva Estable



Oscar Herrera

[oscar.herrera@hrratings.com](mailto:oscar.herrera@hrratings.com)

Subdirector de Instituciones Financieras  
/ ABS  
Analista Responsable



Carlos Alejandro Vázquez

[alejandro.vazquez@hrratings.com](mailto:alejandro.vazquez@hrratings.com)

Analista Sr.



Andrés V. Guevara

[andres.guevara@hrratings.com](mailto:andres.guevara@hrratings.com)

Analista



Angel García

[angel.garcia@hrratings.com](mailto:angel.garcia@hrratings.com)

Director Ejecutivo Sr. de Instituciones  
Financieras / ABS

## HR Ratings ratificó la calificación de HR AP1- con Perspectiva Estable para SECORSE

La ratificación de la calificación para SECORSE<sup>1</sup> se sustenta en su Gobierno Corporativo, con un 25.0% de independencia en el proceso de toma de decisiones de su Consejo de Administración, además de una estructura directiva con una robusta experiencia laboral en el sector. De igual forma se considera como un factor positivo el apoyo financiero implícito por parte de Grupo Santander España<sup>2</sup> hacia la Empresa, a través del control sobre el accionista principal de SECORSE, Deva Capital Servicer, dichos apoyos se ven reflejados en la participación de miembros del Grupo en los Comités Internos de la Empresa y en el Consejo de Administración, así como en los recursos financieros recibidos a través de líneas de fondeo para el crecimiento de las operaciones. Por otro lado, mantiene niveles adecuados de rentabilidad, debido al aumento de los resultados netos, por lo que alcanzaron un ROA y ROE Promedio de 5.0% y 6.0% al cierre de 2023 (4T23) (vs. 4.4% y 5.0% al 4T22). Por su parte, la Empresa cuenta con adecuados procesos e infraestructura para la administración de créditos vigentes y créditos con moras tempranas. Asimismo, la estructura tecnológica de SECORSE proporciona plataformas tecnológicas adecuadas que le permiten administrar adecuadamente sus carteras y módulos que le permiten generar reportes administrativos para la elaboración de estrategias de cobranza.

<sup>1</sup> Servicios de Cobranza, Recuperación y Seguimiento, S.A. de C.V. (SECORSE y/o la Empresa).

<sup>2</sup> Banco Santander España (Banco Santander y/o la Casa Matriz).



## Factores Considerados

- **Apoyo implícito por parte de Grupo Santander.** A través del control accionario por parte de Deva Capital Servicer y la participación de personal del Grupo en el Consejo de Administración de la Empresa, SECORSE cuenta con apoyo financiero implícito por parte de Grupo Santander España.
- **Adecuada composición del Consejo de Administración.** El Consejo de Administración de la Empresa cuenta con el 25.0% de independencia en su proceso de toma de decisiones, por lo que está por encima del 25.0% considerado como sanas prácticas dentro del sector.
- **Soporte de sus operaciones a través de los comités internos de trabajo.** SECORSE tiene seis comités internos que brindan apoyo adecuado a sus operaciones. Además, tiene un Comité de Auditoría de un año de antigüedad que reporta directamente al Consejo de Administración.
- **Rotación del personal corporativo y de *contact center* en niveles elevados, con un índice de rotación de 31.1% y 270.5% al 4T23.** Es importante destacar que los altos niveles de rotación son el resultado de medidas de eficiencia operativa implementadas por la Empresa, y que la mayoría de las bajas provienen del área de *contact center*, que se compone principalmente de trabajos que requieren un nivel bajo de especialización.
- **Razón de cobranza 12m a saldo total de portafolio administrado en 0.6x al 4T23.** Esto derivado de una cobranza acumulada en los últimos 12m de P\$1,250.8 millones (m), lo que representa un decremento anual de -4.1% (vs. 0.8x y P\$1,304.7m al 4T22). La reducción está en función de la madurez de las carteras.

## Desempeño Histórico

- **Niveles de rentabilidad adecuados, con un ROA y ROE Promedio de 5.0% y 6.0% al 4T23 (vs. 4.4%; 5.0% al 4T22 y 3.4%; 3.7% al 4T21).** La evolución positiva de los ingresos de la Empresa ha impulsado la generación de resultados netos.
- **Niveles de eficiencia elevados, al exhibir un índice de eficiencia de 73.6% al 4T23 (vs. 85.7% al 4T22 y 88.9% al 4T24).** El 46.6% de los gastos de operación son honorarios y gastos de personal; el 20.9% son gastos de telefonía, reparación y mantenimiento; el 16.1% son gastos de depreciación y amortización; y el 16.4% restante son rentas, comisiones a las agencias de cobro, gastos de investigación y carteo, gastos de papelería y oficina.

## Factores que Podrían Subir la Calificación

- **Aumento por arriba de 1.5% de la razón de cobranza de los últimos doce meses (12m) a saldo total de los portafolios administrados.** Con lo anterior, la calificación podría revisarse al alza.
- **Índice de Eficiencia por debajo de 55.0%.** Un mayor control en el gasto administrativo permitiría que la empresa tenga un alza en la calificación.

## Factores que Podrían Bajar la Calificación

- **Deterioro en la situación financiera de la Empresa.** La calificación puede verse afectada negativamente si se producen resultados netos negativos debido a la reducción en la recuperación de cartera y los costos administrativos elevados.
- **Deterioro en los índices de rotación de personal.** Puede haber un cambio negativo en la calificación, en caso de recibir una calificación promedio o inferior en la calificación de rotación de personal.



- **Retiro del apoyo financiero implícito por parte de Grupo Santander.** La Empresa recibe financiamiento implícito de Grupo Santander España, que tiene una calificación comparable a HR AAA en escala local.



@HRRATINGS



HR RATINGS



WWW.HRRATINGS.COM

# Reporte de Calificación

El presente reporte de seguimiento de calificación se enfoca en el análisis y la evaluación de los eventos relevantes sucedidos durante los últimos meses que influyen sobre la capacidad de administración primario de SECORSE. Para más información sobre las calificaciones iniciales asignadas por HR Ratings a SECORSE, se puede revisar el reporte inicial elaborado por HR Ratings el 30 de marzo de 2022. El reporte puede ser consultado en la página web: <http://www.hrratings.com>

## Perfil de la Empresa

Servicios de Cobranza, Recuperación y Seguimiento, S.A. de C.V. (SECORSE) se fundó en diciembre del 2000 por medio de una inversión de Banco Santander, por lo que inició operaciones enfocadas a la valuación de portafolios hipotecarios y comerciales, así como a la administración y recuperación de cartera hipotecaria de moras altas. Actualmente, la actividad principal de la Empresa consiste en la adquisición, valuación y recuperación de cartera masiva, créditos hipotecarios y portafolios de créditos PYME con morosidades desde 1 mes hasta 60 meses.

En el año 2007, se realizó la adquisición de portafolios de tarjeta de crédito y consumo, lo que dio inicio al cobro de cartera masiva propia. A partir de 2009, SECORSE gestionó la cobranza de carteras masivas y de créditos PYME para terceros por lo que actúa también como *master servicer*. En el 2011, se incorporó la gestión de portafolios de crédito de clientes de consumo. En agosto de 2016, SECORSE diversificó su estructura de capital al concretar una asociación con el IFC3, miembro del Banco Mundial, quien adquirió una participación del 15.0% del capital de la sociedad.

En cuanto al alcance geográfico de la Empresa, esta cuenta con cobertura nacional a través de oficinas en la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey, Tijuana y Toluca. La Empresa cuenta con abogados internos y despachos externos para llevar la gestión y cobranza de las carteras vencidas.

## Eventos Relevantes

### Implementación de nuevo servicio de atención a clientes

Dicho servicio tuvo un inicio de operaciones en una nueva línea de negocios con un cliente nuevo en noviembre de 2023, y su principal propósito es la atención de clientes del sector financiero.

### Compra de cartera masiva

En marzo de 2023 se realizó la compra de una nueva cartera, la cual está compuesta por 197,400 créditos de tarjetas de crédito, créditos de nómina y préstamos personales.



@HRRATINGS



HR RATINGS



WWW.HRRATINGS.COM

# Estructura de la Empresa

## Comités Internos de Trabajo

Con la excepción del Comité de Finanzas, que tiene miembros externos, SECORSE tiene seis comités internos de trabajo liderados principalmente por el Director General, la Directora General Adjunta de Finanzas y Administración, la Directora de Recuperación y el Director Jurídico.

No hubo cambios en los comités, además del Comité de Auditoría, el cual comenzó operaciones el 17 de julio de 2023; este reporta al Consejo de Administración, está representado por tres Consejeros, de los cuales uno es independiente y sesiona de manera trimestral.

**Figura 1. Comités Internos**

Comités	Integrante	Voz	Voto	Descripción
Comité de Autorizaciones	Director General	X	X	Comité semanal donde se autorizan y analizan operaciones de recuperación.
	Director General Adjunto de Finanzas y Administración	X	X	
	Director de Recuperación	X	X	
	Director Jurídico	X		
Comité de Revisiones	Director General Adjunto de Finanzas y Administración	X	X	Comité semanal donde se revisan los avances de negociación y gestión jurídica.
	Director de Recuperación	X	X	
	Director Jurídico	X		
Comité de Planeación	Director General	X	X	Comité semanal donde se revisan avances y planes estratégicos de SECORSE, así como revisión de escenarios de riesgos.
	Subdirector de Auditoría Interna	X	X	
	Director General Adjunto de Finanzas y Administración	X	X	
	Director Jurídico	X	X	
	Coordinador de Nuevos Proyectos	X	X	
	Director de <i>Contact Center</i>	X	X	
Comité de Finanzas	Director de Recuperación	X	X	Comité mensual con miembros de GESBAN, con el fin de revisar, resguardar y aprobar la información financiera de SECORSE.
	Subdirectora de Recursos Humanos	X	X	
	Director General de GESBAN	X	X	
	Director General	X	X	
Comité de Seguridad	Director General Adjunto de Finanzas y Administración	X	X	Comité que se lleva a cabo según la certificación ISO 27001 donde se involucran las direcciones de SECORSE.
	Director de Recuperación	X	X	
	Director Jurídico	X	X	
	Subdirector de Sistemas	X	X	
	Gerente de Sistemas	X	X	
	Subdirector de Recursos Materiales	X	X	
	Gerente de Auditoría	X	X	
	Consultor Externo	X	X	
Comité de Auditoría	Subdirectora de Recursos Humanos	X	X	Comité trimestral independiente que tiene como función supervisar la calidad de la información financiera por Gestión de Riesgos Operativos de Secorse.
	Presidente (Independiente)	X	X	
	Consejero No Independiente	X	X	
	Consejero No Independiente	X	X	
	Director General	X		
	Director General Adjunto de Finanzas y Administración	X		
	Subdirector de Auditoría y Cumplimiento	X		
Representante de Gesban	X			

Fuente: HR Ratings con información interna de la Empresa.



## Estructura Organizacional

La estructura organizacional de SECORSE está conformada por el Director General, a quien reportan la Dirección General Adjunta de Finanzas y Administración y las direcciones de Recuperación, Jurídico, Proyectos Especiales, Contact Center y Recursos Humanos. Además, cuentan con una subdirección de Auditoría Interna y Cumplimiento, la cual reporta directamente al comité de Auditoría.

**Figura 2. Estructura Organizacional**



Fuente: HR Ratings con información interna de la Empresa.

## Análisis Cualitativo

### Plan de Contingencia

En caso de una contingencia, la Empresa tiene un plan de continuidad de negocios que realiza simulacros al menos una vez al año. Con base en este plan, se requieren pruebas para garantizar que el ambiente de respaldo funcione correctamente en caso de ocurrir un evento que lo requiera. En este sentido, la prueba consistió en simular la caída progresiva de los tres servidores que tiene a su disposición, así como confirmar que la aplicación sigue siendo disponible a través del balanceador de cargas. La prueba más reciente de 2023, realizada por SECORSE, dio resultados satisfactorios tanto para fallas parciales en las capas de servidores y bases de datos como para fallas totales que requerían la activación del ambiente de respaldo.

### Funciones de Administración Primaria

SECORSE cuenta con diversas funciones de acuerdo con el tipo de cartera, ya sea con los créditos al corriente o los créditos vencidos (mora temprana):

Créditos al Corriente:

- Emisión mensual de estados de cuenta.
- Aplicación de pagos bajo los esquemas específicos de la cartera.
- Servicio de aclaraciones y contactos preventivos mediante *Contact Center*.
- Reporte a sociedades de información crediticia y emisión de constancias fiscales.
- Pago periódico de seguros

Créditos Vencidos (Mora Temprana)

- Estrategias de asignación y seguimiento a *Call Centers* para su gestión.
- Contención de cartera por mora.



- Ejecución de la cobranza con ejecutivos internos.

## Infraestructura para Gestión de Créditos Vigentes y Mora Temprana

La infraestructura con la que cuenta SECORSE para la gestión de créditos vigentes y mora temprana se da a través de un Sistema Integral para la Administración de Cartera Crediticia (Core Bancario), el cual automatiza la cartera de crédito a través de los movimientos bancarios y contables relacionados, lo que permite una mejor toma de decisiones a nivel de tesorería. Dentro de las principales características se encuentran:

- Manejo de diferentes metodologías.
- Manejo remoto.
- Complejos niveles de seguridad.
- Integración entre módulos.

## Riesgo Contable y Regulatorio

### Auditoría Externa

En cuanto a su auditoría externa, SECORSE sigue alineado a las mejores prácticas de mercado conforme a las Normas de Información Financiera y el despacho independiente que audita sus estados financieros anuales es PWC<sup>3</sup>. Para el año 2022, PWC emitió la siguiente opinión: “En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera consolidada de la Compañía al 31 de diciembre de 2022 y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB, por sus siglas en inglés)”. Los estados financieros dictaminados 2023 están en proceso de elaboración.

## Capital Humano

### Índice de Rotación de Personal

Al cierre de diciembre de 2023, SECORSE se conforma por un total de 818 empleados, de los cuales el 78.9% corresponden al área de *contact center*, 5.7% al área de Riesgo y Operación, 3.4% al área de recuperación, 3.3% al área de recursos humanos y el 4.5% restante se encuentra distribuido en las áreas de jurídico, auditoría y la dirección general. De igual forma, la rotación del personal corporativo de SECORSE mostró un índice de rotación de 31.1% (vs. 58.6% al 4T22 y 26.2% al 4T21). Lo anterior es resultado de 42 bajas en los últimos 12m.

---

<sup>3</sup> PricewaterhouseCoopers (PWC)



@HRRATINGS



HR RATINGS



WWW.HRRATINGS.COM

**Figura 3. Rotación de personal Corporativo**

12m	Ingresos	Bajas	Total al cierre	Rotación
4T21	102	45	200	26.2%
4T22	28	97	131	58.6%
4T23	50	42	139	31.1%

Fuente: HR Ratings con información interna de la Empresa al 4T23.

### Rotación del Contact Center

En cuanto a la rotación del *contact center*, este cerró con una plantilla de 676 empleado a finales de 2023, y tuvo 1,300 bajas durante todo el periodo, por lo que se mantiene en niveles elevados y supera los mostrados el año anterior. Actualmente, la rotación se encuentra en niveles de 270.5% al 4T23 (vs. 108.2% al 4T22 y 290.2% al 4T21). A consideración de HR Ratings, el índice de rotación se encuentra en niveles elevados, lo cual va acorde al esquema operativo de un *contact center*, ya que se compone principalmente por puestos que requieren un bajo nivel de especialización.

**Figura 4. Rotación de personal Call Center**

12m	Ingresos	Bajas	Total al cierre	Rotación
4T21	1,115	1,329	351	290.2%
4T22	557	442	466	108.2%
4T23	1,350	1,312	504	270.5%

Fuente: HR Ratings con información interna de la Empresa al 4T23.

### Capacitación

En cuanto a la capacitación impartida por SECORSE durante los últimos 12m, esta cuenta con un total de 41,328.0 horas impartidas a un total de 1,804 empleados, lo que equivale 22.9 horas promedio por colaborador. Sin embargo, es importante resaltar que el 99.5% de las horas pertenecen al *contact center*, y únicamente un 0.5% pertenece al Corporativo. A consideración de HR Ratings, la Empresa mantiene un área de oportunidad en la capacitación de su sector corporativo, al este promediar un nivel de 11.5 horas, por debajo de la media de la industria que es de 20.0 horas.





**Figura 5. Capacitación del personal por Área**

Área	Empleados capacitados por área	Horas de Curso	Promedio de Horas por Empleado
Recuperación Hipotecaria	23	39.0	1.7
Recursos Humanos	12	18.0	1.5
Jurídico	16	26.0	1.6
Auditoría	6	12.0	2.0
Riesgo y Operación	28	66.0	2.4
Proyectos Especiales	11	25.0	2.3
<b>Total del Corporativo</b>	<b>96</b>	<b>186.0</b>	<b>11.5</b>
<b>Contact Center</b>	<b>1,708</b>	<b>41,142.0</b>	<b>24.1</b>
<b>Total de la Empresa</b>	<b>1,804</b>	<b>41,328.0</b>	<b>35.5</b>

Fuente: HR Ratings con información interna de la Empresa a 4T22

## Análisis de Activos Productivos y Fondeo

### Análisis de Cartera

#### Cartera Administrada

Respecto a la cartera administrada, SECORSE cuenta con diversas modalidades de portafolios; (1) portafolios propios; (2) portafolios participados; (3) portafolios administrados y; (4) de aranceles. Cada portafolio puede estar compuesto por créditos hipotecarios, créditos PyME's, de consumo, cartera de tarjeta de crédito y/o créditos comerciales.

#### Distribución del Valor de las Garantías por Zona Geográfica

Al cierre de 2023, la distribución de las garantías tanto en la cartera hipotecaria como en la cartera de crédito PyME, se encuentra repartida en 32 entidades de la República Mexicana. Dentro de la cartera hipotecaria, el Estado de México mantiene un 18.5% de participación, seguido del estado de Veracruz con un 15.6% y el estado de Jalisco con el 11.7% al cierre de 2023 (vs. 19.0%, 14.7% y 12.4% al cierre de 2022). Por otro lado, dentro de la cartera PyME, Veracruz concentra el 33.0%, Ciudad de México un 18.2% y Jalisco un 11.4% al cierre de 2023 (vs. 3.0%, 38.4% y 9.6% al cierre de 2022). A consideración de HR Ratings, las garantías se encuentran adecuadamente diversificadas, lo que se considera como un factor positivo.



@HRRATINGS

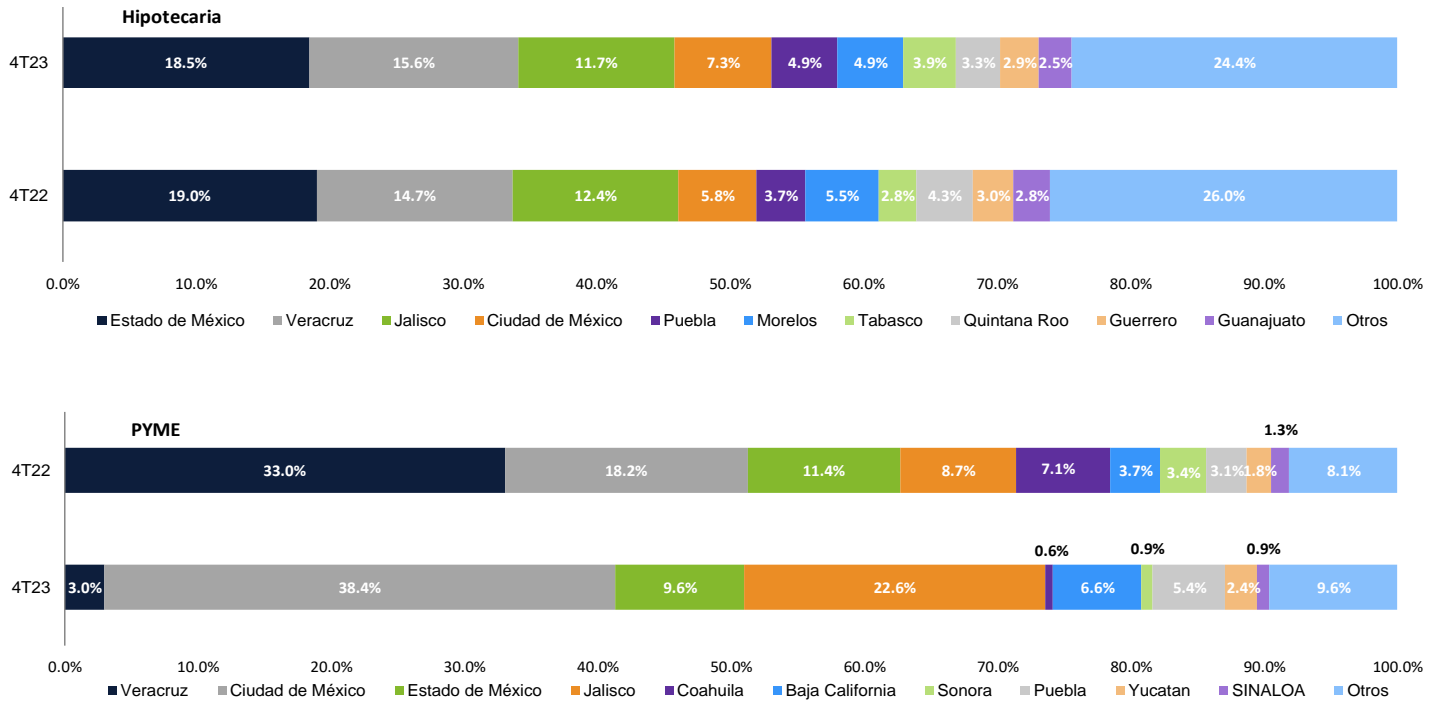


HR RATINGS



WWW.HRRATINGS.COM

**Figura 6. Distribución de Garantías por Zona Geografica**



Otros: Cartera diluida entre 21 estados de México.

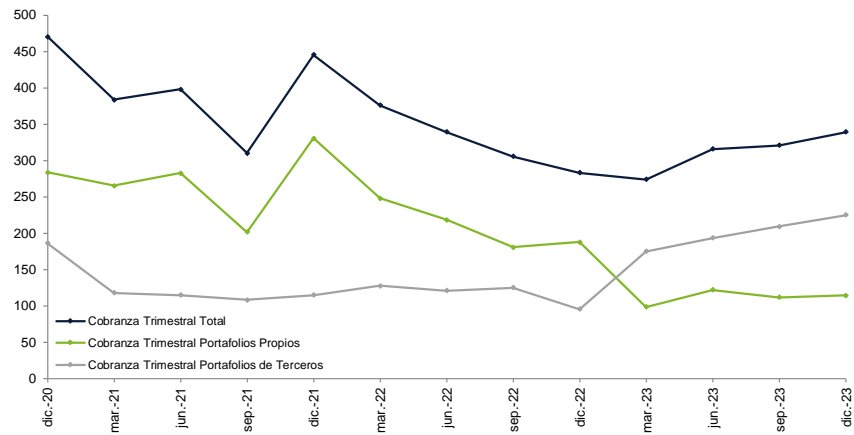
Fuente: HR Ratings con información interna de la Empresa al 4T23.

## Cobranza

En los últimos 12m, la cobranza de SECORSE cerró con una contracción de -4.1% anual. Debido a esto, se observa un decremento en la razón de cobranza acumulada 12m a saldo de portafolio, ubicándose en 0.6% al 4T22 (vs. 0.8% al 4T23). Al trabajar con portafolios cerrados, la razón de cobranza va disminuyendo a medida que se van terminando los créditos y la recuperación de estos se vuelve más complicada, esto derivó en una reducción de 2.2% de un año a otro. Por lo mismo es importante resaltar que la cobranza se mantiene en función de la madurez de las carteras y no de la eficiencia operativa de la Empresa.



**Figura 7. Comportamiento Trimestral de Recuperación**



Fuente: HR Ratings con información de la Empresa al 4T23.  
\*Cifras en millones de pesos.

## Herramientas de Fondeo

En cuanto a las herramientas de fondeo, SECORSE cuenta con una única línea de crédito con el fin de capital de trabajo con Banco Santander, dicha línea se renueva cada año, y tiene como fecha de vencimiento el 31 de agosto del 2024. Es importante mencionar que SECORSE no ha hecho uso de la línea de crédito, por lo que mantiene el 100.0% de disponibilidad.

## Situación Financiera

**Figura 8. Métricas Financieras SECORSE**

(Cifras en millones de pesos)

	2021	2022	2023
Índice de Eficiencia	88.9%	85.7%	73.6%
Margen Bruto 12m	11.1%	14.3%	22.4%
ROA Promedio	3.2%	4.4%	5.0%
ROE Promedio	3.7%	5.0%	6.0%

Fuente: HR Ratings con información interna trimestral proporcionada por la Empresa y anual dictaminada por PWC a excepción del 2023

Los ingresos totales de SECORSE durante los últimos tres años han mostrado un comportamiento irregular, al tener un decremento de 11.8% de 2021 a 2022 y uno de 25.1% de 2022 a 2023. Es importante aclarar que el 53.7% del total de los ingresos se debe a los ingresos por administración de cartera de terceros, 36.9% a otros ingresos y 9.4% a los ingresos por recuperación de cartera adquirida al cierre de diciembre 2023 (vs. 94.7%, 5.3% y 0.0% en 2022 y 94.3%, 5.7% y 0.0% en 2021). En cuanto a la composición del rubro de otros ingresos, está conformado por la venta de cartera, nuevos negocios e ingresos por renta de posiciones telefónicas.

Por otro lado, los gastos operativos y administrativos de la Empresa mostraron un incremento en los últimos 12m, por lo que alcanzaron un crecimiento porcentual del 7.3% de 2022 a 2023, a diferencia de la reducción del 15.0% que se presentó de 2021 a 2022. Es importante aclarar que los movimientos en los gastos operativos y administración obedecen directamente a la



eficiencia operativa de la Empresa, por lo que está directamente correlacionado al incremento en los ingresos totales que se presentó en 2023. Del total de los gastos de operación, 46.6% corresponde a honorarios y gastos de personal, 20.9% a gastos de telefonía, reparación y mantenimiento, 16.1% a gastos por depreciación y amortización y el 16.4% restante corresponde a rentas, comisiones a agencias de cobro, gastos de investigación y carteo y papelería y gastos de oficina (vs. 44.9%, 22.5%, 15.7% y 16.8% al cierre de 2023). Derivado de lo anterior, el índice de eficiencia se ha mantenido en niveles elevados, 88.9% en 2021, 85.7% en 2022 y 73.6% en 2023, sin embargo, es importante resaltar la tendencia a la baja en los últimos tres años.

En línea con lo anterior, el margen bruto ha tenido un incremento constante a lo largo de los tres últimos años, al cerrar en 11.1% en 2021, 14.3% en 2022 y 22.4% en 2023. La mejora del margen bruto en 2023 obedece al aumento del 25.1% en los ingresos totales. Finalmente, posterior al pago de impuestos, la generación de la utilidad neta ha tenido un incremento favorable a lo largo de los 3 años, al cerrar con un monto de P\$30.7m en 2021, P\$41.9m en 2022 y P\$54.1m en 2023, lo que dio como resultado un ROA y ROE promedio de 3.2% y 3.7% en 2021, 4.4% y 5.0% en 2022 y 5.0% y 6.0% en 2023. HR Ratings, considera que SECORSE mantiene niveles adecuados de rentabilidad.



@HRRATINGS



HR RATINGS



WWW.HRRATINGS.COM

## Glosario

**Índice de Eficiencia.**  $\text{Gastos de Administración 12m} / (\text{Ingresos Totales de la Operación 12m} + \text{Estimaciones Preventivas para Riesgos Crediticios 12m})$ .

**Margen Bruto 12m.**  $\text{Utilidad Bruta 12m} / \text{Ingresos Totales 12m}$ .

**ROA Promedio.**  $\text{Utilidad Neta 12m} / \text{Activos Totales Prom. 12m}$ .

**ROE Promedio.**  $\text{Utilidad Neta Consolidada 12m} / \text{Capital Contable Prom. 12m}$ .



@HRRATINGS



HR RATINGS



WWW.HRRATINGS.COM

**Información complementaria en cumplimiento con la fracción V, inciso A), del Anexo 1 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones calificadoras de valores**

Metodologías utilizadas para el análisis*	Criterios Generales Metodológicos (México), Enero 2023 ADENDUM – Metodología de Calificación para Administradores Primarios de Créditos (México), Abril 2010
Calificación anterior	HR AP1- / Perspectiva Estable
Fecha de última acción de calificación	22 de marzo de 2023
Periodo que abarca la información financiera utilizada por HR Ratings para el otorgamiento de la presente calificación	4T18 – 4T23
Relación de fuentes de información utilizadas, incluyendo las proporcionadas por terceras personas	Información financiera trimestral interna y anual dictaminada por PWC (con excepción del año 2022) proporcionada por la Empresa.
Calificaciones otorgadas por otras instituciones calificadoras que fueron utilizadas por HR Ratings (en su caso)	Calificación crediticia de contraparte de A-, otorgada a Santander España por Fitch Ratings el 22 de septiembre de 2023.
HR Ratings consideró al otorgar la calificación o darle seguimiento, la existencia de mecanismos para alinear los incentivos entre el originador, administrador y garante y los posibles adquirentes de dichos Valores (en su caso)	N/A
Calificaciones otorgadas por otras agencias calificadoras a los presentes valores (en su caso)	N/A

\*Para más información con respecto a esta(s) metodología(s), favor de consultar [www.hrratings.com/methodology/](http://www.hrratings.com/methodology/)

La calificación antes señalada fue solicitada por la entidad, emisor o tercero distinto a la entidad o emisor y, por lo tanto, HR Ratings ha recibido los honorarios correspondientes por la prestación de sus servicios de calificación. En nuestra página de internet [www.hrratings.com](http://www.hrratings.com) se puede consultar la siguiente información: (i) El procedimiento interno para el seguimiento a nuestras calificaciones y la periodicidad de las revisiones; (ii) los criterios de esta institución calificadora para el retiro o suspensión del mantenimiento de una calificación, (iii) la estructura y proceso de votación de nuestro Comité de Análisis y (iv) las escalas de calificación y sus definiciones.

Las calificaciones y/u opiniones de HR Ratings son opiniones con respecto a la calidad crediticia y/o a la capacidad de administración de activos, o relativas al desempeño de las labores encaminadas al cumplimiento del objeto social, por parte de sociedades emisoras y demás entidades o sectores, y se basan exclusivamente en las características de la entidad, emisión y/u operación, con independencia de cualquier actividad de negocio entre HR Ratings y la entidad o emisora. Las calificaciones y/u opiniones otorgadas se emiten en nombre de HR Ratings y no de su personal directivo o técnico y no constituyen recomendaciones para comprar, vender o mantener algún instrumento, ni para llevar a cabo algún tipo de negocio, inversión u operación, y pueden estar sujetas a actualizaciones en cualquier momento, de conformidad con las metodologías de calificación de HR Ratings.

HR Ratings basa sus calificaciones y/u opiniones en información obtenida de fuentes que son consideradas como precisas y confiables, sin embargo, no valida, garantiza, ni certifica la precisión, exactitud o totalidad de cualquier información. Derivado de lo anterior, HR Ratings no es responsable de cualquier error u omisión en dicha información o, en caso de que esta sea incorrecta o inexacta, por los resultados obtenidos por el uso de la misma. La mayoría de las emisoras de instrumentos de deuda calificadas por HR Ratings de México, o un tercero, han pagado una cuota de calificación crediticia basada en el monto y tipo de emisión. La bondad del instrumento o solvencia de la emisora y, en su caso, la opinión sobre la capacidad de una entidad con respecto a la administración de activos y desempeño de su objeto social podrán verse modificadas, lo cual afectará, en su caso, al alza o a la baja la calificación, sin que ello implique responsabilidad alguna a cargo de HR Ratings. HR Ratings emite sus calificaciones y/u opiniones de manera ética y con apego a las sanas prácticas de mercado y a la normativa aplicable que se encuentra contenida en la página de la propia calificadoradora [www.hrratings.com](http://www.hrratings.com), donde se pueden consultar documentos como el Código de Conducta, las metodologías o criterios de calificación y las calificaciones vigentes.

Las calificaciones y/u opiniones que emite HR Ratings consideran un análisis de la calidad crediticia relativa de una entidad, emisora y/o emisión, por lo que no necesariamente reflejan una probabilidad estadística de incumplimiento de pago, entendiéndose como tal, la imposibilidad o falta de voluntad de una entidad o emisora para cumplir con sus obligaciones contractuales de pago, con lo cual los acreedores y/o tenedores se ven forzados a tomar medidas para recuperar su inversión, incluso, a reestructurar la deuda debido a una situación de estrés enfrentada por el deudor. No obstante, para darle mayor validez a nuestras opiniones de calidad crediticia, nuestra metodología considera escenarios de estrés como complemento del análisis elaborado sobre un escenario base. Los honorarios que HR Ratings recibe por parte de los emisores generalmente varían desde US\$1,000 a US\$1,000,000 (mil a un millón dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América) (o el equivalente en otra moneda) por emisión. En algunos casos, HR Ratings calificará todas o algunas de las emisiones de un emisor en particular por una cuota anual. Se estima que las cuotas anuales varían entre US\$5,000 y US\$2,000,000 (cinco mil a dos millones de dólares, moneda de curso legal en los Estados Unidos de América) (o el equivalente en otra moneda).

**Contacto con Medios**  
[comunicaciones@hrratings.com](mailto:comunicaciones@hrratings.com)



@HRRATINGS



HR RATINGS



WWW.HRRATINGS.COM