



Informe Anual 2018 Grupo Coppel



Renovando la estrategia para el futuro



Propósito

Acompañarte en tus necesidades y deseos, acercándote un mundo de posibilidades para que mejores tu vida.

Valores

Confianza, Responsabilidad, Atención y Servicio, Eficiencia y Sencillez, Innovación.

Pilares Estratégicos

Creación de Valor, Espíritu de Servicio, Innovación Funcional, Organización Inteligente.

Visión

Ser la tienda omnicanal y de servicios financieros personales y digitales, favorita del mercado masivo, que ofrece una gran variedad de categorías de productos y servicios útiles, atractivos y accesibles, de marcas líderes, que atienden las necesidades, así como los deseos de sus clientes.



Índice

Cifras Relevantes

Tiendas Coppel
BanCoppel
Afore Coppel

Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y Director General

Renovando la Estrategia para el Futuro

En Tiendas Coppel
En BanCoppel
En Afore Coppel

Gobierno Corporativo Grupo Coppel

Estructura Organizacional
Dirección Ejecutiva
Consejo de Administración

Cifras Relevantes

Tiendas



| Operaciones | 2017 | 2018 | Diferencia | Cambio% |
|--|-------|-------|------------|---------|
| Tiendas | 1,481 | 1,534 | 53 | 3.6% |
| M ² piso de ventas (millones) | 2.27 | 2.30 | 0.03 | 1.0% |

Resultados

| | | | | |
|-----------------------------------|---------|---------|--------|-------|
| Ventas totales (mdp) | 127,184 | 145,098 | 17,914 | 14.1% |
| Ventas por m ² (pesos) | 56,059 | 63,347 | 7,288 | 13.0% |
| EBITDA (mdp) | 20,819 | 24,242 | 3,423 | 16.4% |

Rentabilidad y apalancamiento

| | | | | |
|----------------|-------|-------|----------|--------|
| margen EBITDA | 16.4% | 16.7% | ▲ 0.3 pp | 21% |
| Deuda / EBITDA | 1.42 | 1.65 | 0.23 | 16.4% |
| ROA | 14.9% | 12.6% | -2.3 pp | -15.4% |
| ROE | 29.1% | 27.8% | -1.4 pp | -4.7% |

Financiamiento a clientes

| | | | | |
|--|--------|--------|---------|-------|
| Clientes activos (millones) | 13.13 | 13.34 | 0.2 | 1.6% |
| Cuentas por cobrar a clientes bruto (mdp)* | 71,635 | 84,570 | 12,935 | 18.1% |
| índice de morosidad | 22.5% | 21.3% | -1.2 pp | -5.1% |
| Cobertura de reservas | 109.5% | 111.4% | 1.9 pp | 1.7% |

*Cartera total sin intereses
mdp= millones de pesos
pp= puntos porcentuales

| Operaciones | 2017 | 2018 | Diferencia | Cambio% |
|---------------------|--------|--------|------------|---------|
| Sucursales | 1,088 | 1,144 | 56 | 5.1% |
| Cajeros automáticos | 800 | 1,002 | 202 | 25.3% |
| Colaboradores | 12,657 | 13,540 | 883 | 7.0% |

Captación

| | | | | |
|------------------------------------|--------|--------|-------|-------|
| Cuentas captación (miles) | 30,543 | 34,828 | 4,285 | 14.0% |
| Saldo captación total (millones) | 47,927 | 56,562 | 8,635 | 18.0% |
| Transacciones mensuales (millones) | 42.1 | 47.9 | 5.8 | 13.8% |

Colocación

| | | | | |
|---|--------|--------|--------|-------|
| Cuentas tarjeta de crédito (miles) | 3,990 | 4,431 | 441 | 11.1% |
| Saldo cartera tarjeta de crédito (millones) | 12,546 | 13,783 | 1,237 | 9.9% |
| Cuentas préstamo personal (millones) | 647 | 777 | 130 | 20.1% |
| Saldo cartera total (millones) | 19,835 | 23,939 | 4,104 | 20.7% |
| Captación / Crédito (veces) | 2.4 | 2.4 | -0.1 | -2.2% |
| Morosidad Tarjeta de Crédito | 17.9% | 18.5% | 0.6 pp | 3.4% |
| Morosidad préstamo personal | 5.2% | 8.4% | 3.2 pp | 61.5% |

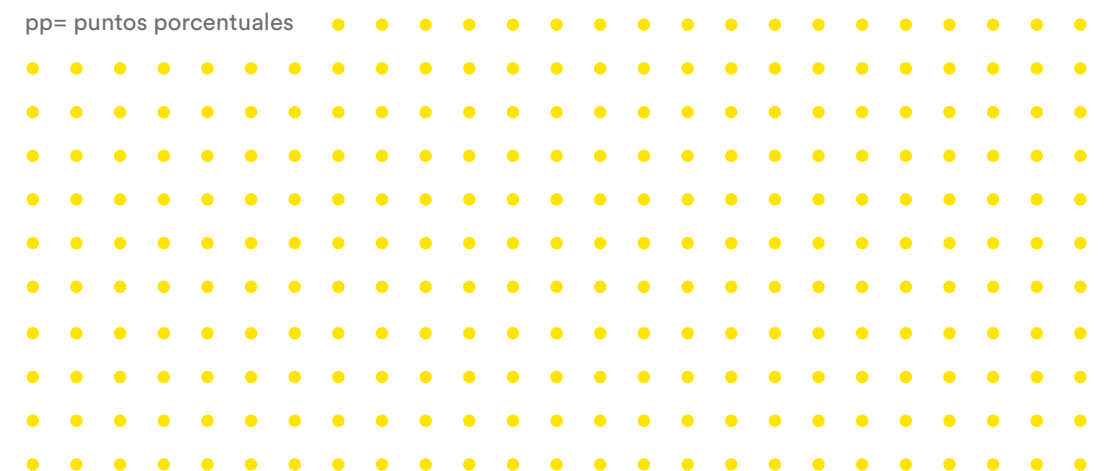
Balance y Resultados

| | | | | |
|-----------------------------|--------|--------|--------|-------|
| Activo Total (millones) | 56,859 | 67,235 | 10,376 | 18.2% |
| Capital Contable (millones) | 5,877 | 7,846 | 1,969 | 33.5% |
| Utilidad neta (millones) | 2,014 | 1,945 | -69 | -3.4% |

Indicadores

| | | | | |
|---------------------------------------|-------|-------|---------|---------|
| Utilidad neta / Cartera total | 10.2% | 8.1% | -2.0 pp | -20.0 % |
| Utilidad neta / Ingresos | 16.3% | 13.8% | -2.5 pp | -15.3% |
| Utilidad neta / Activo Promedio (ROA) | 4.0% | 3.2% | -0.8 pp | -20.0% |
| ROE | 29.1% | 22.3% | -6.8 pp | -23.4% |
| ICAP | 16.2 | 15.3% | -0.9 pp | -5.6% |

pp= puntos porcentuales



| Operaciones | 2017 | 2018 | Diferencia | Cambio% |
|--|-----------|-----------|------------|---------|
| Sucursales | 1,437 | 1,493 | 56 | 3.9% |
| Total de cuentas administradas (miles) | 8,792 | 10,408 | 1,616 | 18.4% |
| Trabajadores registrados (miles) | 8,784 | 9,643 | 859 | 9.8% |
| Trabajadores asignados (miles) | 7,427 | 764 | -6,663 | -90% |
| Servicios totales a trabajadores | 1,568,651 | 2,702,186 | 1,133,535 | 72.3% |
| Retiros parciales matrimonio y desempleo | 429,491 | 478,626 | 49,094 | 11.4% |
| Retiros totales | 37,149 | 41,243 | 4,094 | 11.0% |
| Recursos administrados (millones) | 178,401 | 204,581 | 26,180 | 14.7% |

Balance

| | | | | |
|-----------------------------|-------|-------|-----|-------|
| Activos (millones) | 2,649 | 3,569 | 920 | 34.7% |
| Pasivo (millones) | 229 | 285 | 56 | 24.7% |
| Capital contable (millones) | 2,421 | 3,284 | 864 | 35.7% |

Resultados

| | | | | |
|---|-------|-------|-----|-------|
| Ingresos por comisión (millones) | 1,809 | 2,109 | 300 | 16.6% |
| Utilidad bruta (millones) | 1,017 | 1,202 | 185 | 18.2% |
| Gastos generales de admisión (millones) | 131 | 149 | 18 | 13.5% |
| Utilidad de operación (millones) | 886 | 1,053 | 167 | 18.9% |
| Utilidad neta (millones) | 748 | 862 | 113 | 15.2% |

Indicadores

| | | | | |
|---|-------|-------|---------|--------|
| Margen bruto | 56.2% | 57.0% | 0.8 pp | 1.4% |
| Gastos administración / Ingresos por comisión | 7.3% | 7.1% | -0.2 pp | -2.7% |
| Margen operativo | 49.0% | 49.9% | 1.0 pp | 2.0% |
| Margen neto | 41.4% | 40.0% | -0.5 pp | -1.2% |
| ROA | 28.2% | 24.1% | -4.1 pp | -14.5% |
| ROE | 30.9% | 26.2% | -4.7 pp | -15.1% |

pp= puntos porcentuales



Mensaje del Presidente del Consejo de Administración y Director General

La visión de constante mejora en todas las empresas de Grupo Coppel es lo que nos ha llevado al éxito en los casi 80 años. El 2018 no fue la excepción, ya que se ha puesto en marcha el Plan de Transformación con nueve Ejes estratégicos para continuar la evolución de Grupo Coppel. Estos nueve Ejes están dirigidos a todas las empresas de Grupo Coppel y van desde cómo mejorar la visión al cliente, el punto de vista operativo y hasta el desarrollo de nuestro recurso humano. Este ha sido un trabajo de años donde tratamos de captar lo más importante y estratégico, para continuar la transformación del Grupo.

Esta transformación, no nos detiene a seguir creciendo y mejorando, al contrario, la vamos ejecutando en el día a día. Así, en 2018, llegamos a 1,534 tiendas, un crecimiento de 3.6% más que en 2017, 34.8 millones de cuentas de captación en BanCoppel, que representa un aumento de 14.0% comparado con 2017 y 10.4 millones de afiliados en Afore Coppel, 18.4% de incremento comparado con el 2017.

En 2018, los ingresos totales en tiendas crecieron 14.1%, comparado con el 2017, más de siete veces el Producto Interno Bruto del país, alcanzando 145,098 millones de pesos. Las ventas por metro cuadrado de piso de ventas

también incrementaron 13.0% comparado con el 2017, llegando a 63,347 pesos por metro cuadrado durante el año. El resultado antes de intereses, impuestos, depreciación y amortización o EBITDA, creció 16.5%, comparado con el 2017, alcanzando los 24,243 millones de pesos. El hecho de que una compañía siga dando estos resultados, solo habla del gran proceso de transformación que se vive día a día en nuestras tiendas.

Por el lado de BanCoppel, también se ve la transformación a través de los resultados. BanCoppel al cierre de 2018 gestionaba 56,562 millones de pesos de captación, un incremento de 18.0% con respecto al cierre del 2017 y 23,939 millones de pesos de préstamos, un incremento de 20.7% con respecto al cierre del 2017.

Afore Coppel también continúa creciendo, ya son más de 1,825 módulos de atención para operar 10.4 millones de cuentas de ahorro para el retiro. En activos en administración la Afore cerró con 204,581 millones de pesos, un incremento de 14.7% comparado con el cierre del 2017.

Este Plan de Transformación no implica un cambio en la exitosa estrategia de Grupo Coppel, sino que nos permite mejorar para seguir creciendo y dar lo mejor a nuestros clientes.

La principal visión bajo la cual se derivan los Ejes de Transformación es el lograr transformarnos en una empresa digital, omnicanal y ágil buscando maximizar utilidades a través de un mayor enfoque en el cliente.

Los nueve Ejes de Transformación y el objetivo de cada uno son:

1.

Crecimiento de Tiendas y Nuevos Formatos: El objetivo de este Eje es incrementar la rentabilidad de Grupo Coppel abriendo tiendas, sucursales bancarias y desarrollando nuevos formatos atractivos para nuestros clientes.

2.

Implementar la Estrategia de Categorías Competitivas: El objetivo de este Eje es crecer la rentabilidad de nuestras 27 categorías, incrementando su participación de mercado, garantizando una buena experiencia de compra con un alto enfoque al cliente. Al tener mayor visibilidad de cada categoría nos hará tomar mejores decisiones de cada producto, para siempre buscar una mayor rentabilidad.

3.

Incrementar el Ciclo de Vida del Cliente: El objetivo de este Eje es mejorar la experiencia del cliente en cada contacto con nosotros, con la finalidad de seguir siendo su mejor opción incrementando su Ciclo de Vida. Esto hará que el cliente quiera regresar a Coppel a cubrir sus necesidades, ya sean de productos en tienda o productos financieros.

4.

Aumentar la Eficiencia, Productividad y Simplicidad: El objetivo de este Eje es desarrollar procesos más claros, sencillos y eficientes para todos los clientes y colaboradores, que impulsen a ser más productivos y que la experiencia en Coppel sea mejor. Esto va traer beneficios económicos al incrementar las ventas y, más importante, reducir el gasto.

5.

Desarrollar Sistemas Eficientes, Big Data y Analytics: El objetivo de este Eje es mejorar la disponibilidad, agilidad y confiabilidad de los servicios que dan soporte a la operación de Grupo Coppel, desarrollando también, las soluciones necesarias para almacenar y procesar de una manera ordenada grandes bases de datos que ayuden a la correcta toma de decisiones.

6.

Evolucionar y Digitalizar los Servicios Financieros: El objetivo de este Eje es incrementar la rentabilidad y participación de mercado de las categorías de Servicios Financieros, acercándolos más a los clientes por medio de múltiples canales. A través de la tecnología hay mucho potencial de incrementar los servicios financieros a los clientes y a su vez atraer más clientes que actualmente no están con Coppel

7.

Consolidar Estrategia Omnicanal: El objetivo de este Eje es desarrollar los mejores canales para nuestros clientes, garantizando su disponibilidad, y una experiencia estándar y de calidad en Grupo Coppel. Siempre pensando en estar a la vanguardia de la tecnología, nuestros clientes cada vez más nos piden que estemos presentes en todos los canales digitales. Esto traerá beneficios al incrementar las ventas en canales más eficientes.

8.

Fortalecer la Innovación, Investigación y Rendición de Cuentas: El objetivo de este Eje es desarrollar nuestras oportunidades de crecimiento, cumpliendo objetivos con agilidad y contundencia a través de la innovación, investigación y rendición de cuentas.

9.

Impulsar la Cultura y el Desarrollo Organizacional: El objetivo de este Eje es fomentar el desarrollo personal de los colaboradores de Grupo Coppel, el trabajo productivo en equipo, y el cumplimiento de nuestras metas y objetivos.



Cada uno de los Ejes está muy bien pensado y todos tienen tareas, métricas y responsables. Estos abarcan todas las áreas del negocio en las que el consejo de administración está enfocado y cada una tiene a directivos responsables, así como múltiples colaboradores dando el seguimiento puntual. Muchos de estos Ejes requieren de un trabajo en equipo, ya que no se podrían ejecutar sin el trabajo interdisciplinario de varias áreas del negocio. Es así como seguimos fomentando los valores de Grupo Coppel en todo lo que hacemos.

Renovando la Estrategia para el Futuro

Estos nueve Ejes serán los que nos dicten el camino para los siguientes años, sin perder de vista la excelencia operativa del día a día, con el enfoque siempre en el cliente. La importancia que ha tomado el enfoque en el cliente es de gran valor para Grupo Coppel. El cliente ahora es alguien mucho más informado y por lo mismo mucho más exigente en lo que quiere. El cliente en la actualidad tiene muchas opciones para comparar y hacer sus compras. Tenemos que ser suficientemente dinámicos en la organización para no perder de vista al cliente mientras implementamos estos nueve Ejes de Transformación y al mismo tiempo mantenemos la operación sin contratiempos.

Nuestros colaboradores son una pieza clave para este proceso, que va desde la dirección de la empresa hasta la ejecución en cada una de las tiendas, centros de distribución, cobranzas, sucursales de banco y módulos de Afore. Es muy importante que todos los colaboradores realicen sus labores diarias, siempre viendo cómo podemos ser mejores frente al cliente.

Como uno de los empleadores más importantes de México y con más de 13 millones de clientes activos, Grupo Coppel ocupa una situación privilegiada dentro de la economía, que se traslada a un formidable compromiso social que demuestra la sobriedad de sus accionistas, capacidad de sus ejecutivos y compromiso de sus trabajadores para continuar sustentando la ampliación del poder adquisitivo del sector popular mexicano.

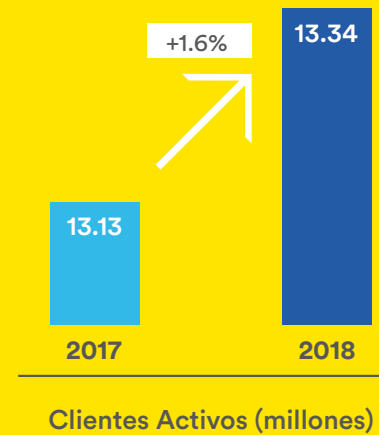
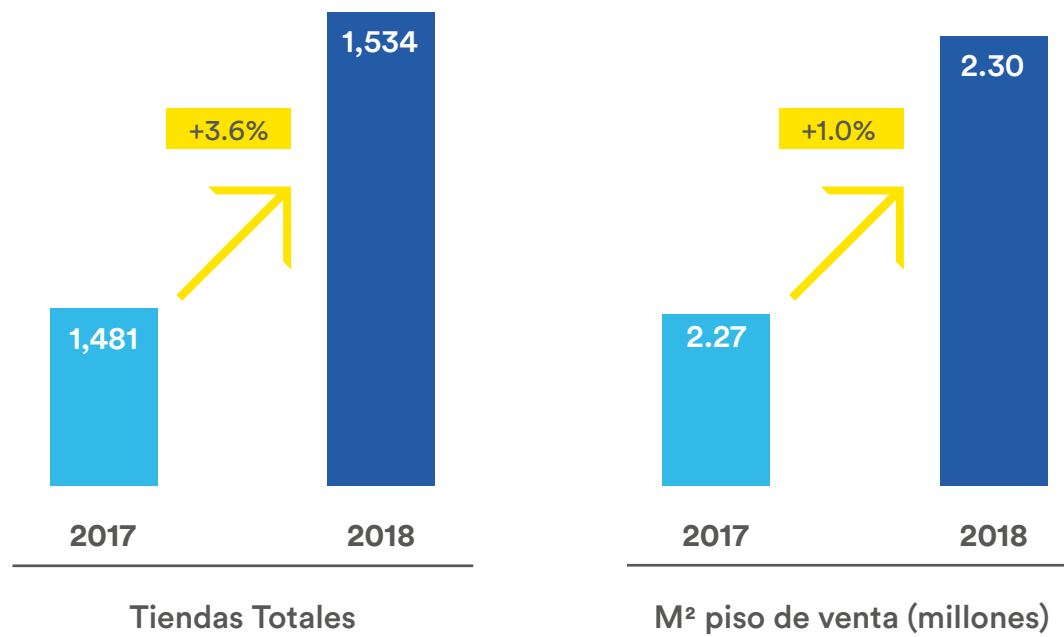
Agradecemos enormemente a nuestros casi 120 mil colaboradores que logran esta transformación diaria, a nuestros clientes por acompañarnos en este proceso de mejora continua a lo largo de los años y a nuestros directivos y accionistas que dirigen a Grupo Coppel a ser una mejor empresa año con año.

Agustín Coppel Luken
Presidente del Consejo y Director General

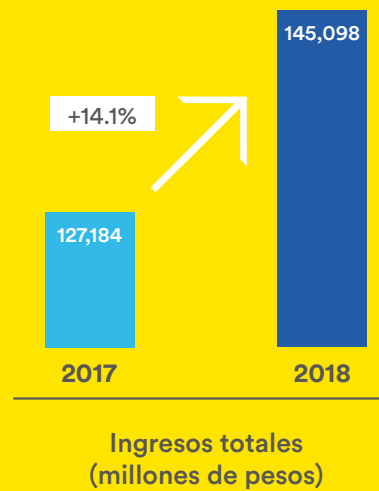


Tiendas Coppel

Dentro de las estrategias comerciales implementadas en Tiendas Coppel, los principales puntos de enfoque han sido el impulsar las marcas propias y consolidar marcas líderes, siempre reaccionando muy ágilmente a los códigos que sí funcionan para comprar más y dejar de comprar los que no son rentables, buscando siempre satisfacer las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes mediante la oferta competitiva de productos y servicios en cada una de nuestras categorías.



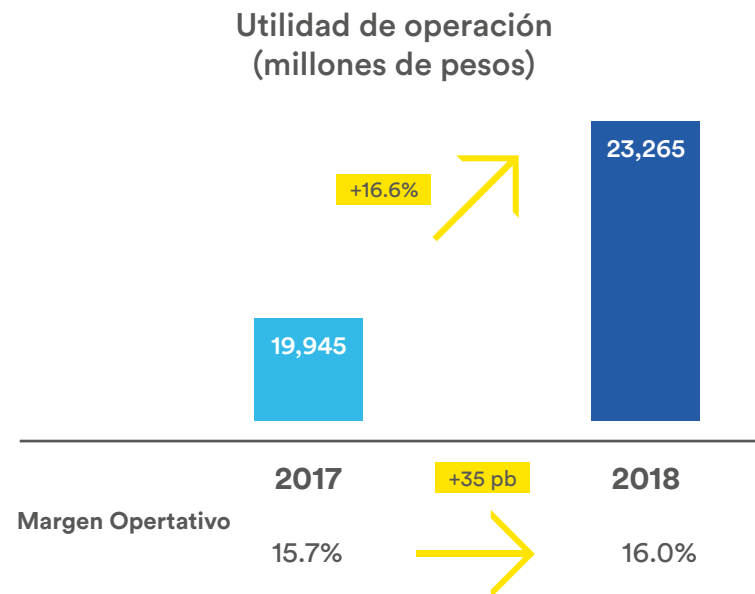
Como resultado de estas estrategias, los ingresos en 2018 alcanzan 145,098 millones de pesos, un crecimiento de 17,914 millones de pesos ó 14.1% superior al de 2017. Analizado como ingresos por unidad de referencia, se vendieron 63.3 miles de pesos por cada metro cuadrado de área de venta en 2018, 13.0% más que el año anterior. Nuestro objetivo es estar constantemente mejorando la experiencia de compra en piso de venta, sorprendiendo a todos los clientes cuando nos visitan en las tiendas.



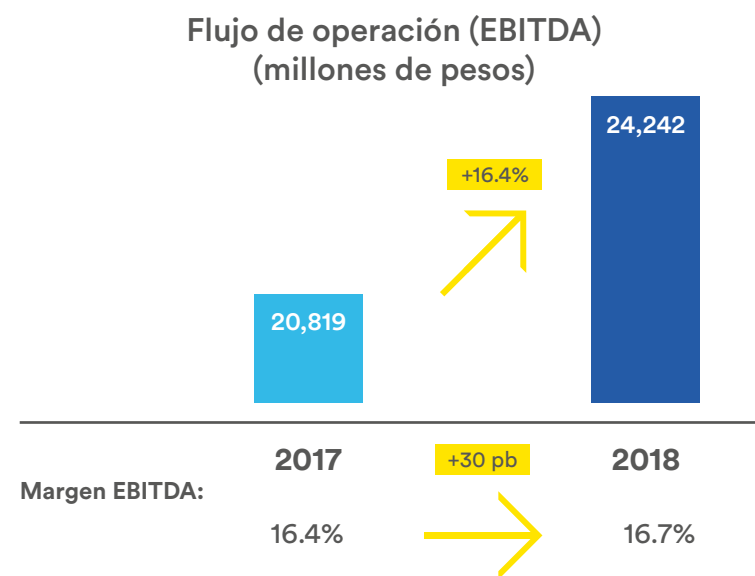
El mayor incremento anual viene por los ingresos por intereses de préstamos en efectivo creciendo 27.0%, seguido del ingreso por intereses de ventas a crédito de muebles y ropa creciendo 16.0%, venta de muebles creciendo 13.2% y por último ropa creciendo 12.2%, comparado con el 2017.

En términos relativos, el crecimiento en los gastos de venta y administración se ha dado de manera saludable, manteniendo estable el indicador de eficiencia (gasto total relativo al monto de ingresos del año) en 29.8% para 2018, comparado con 30.3% del 2017.

Resultando en un incremento de 35 puntos base en el margen operativo en 2018, que se ubicó en 16.0%, alcanzando un total de 23,265 millones de pesos.



Eliminando el efecto del cargo de depreciación en el gasto, el cual es solamente un registro contable que no afecta en realidad el flujo de efectivo de la Empresa, el flujo de operación (EBITDA por sus siglas en inglés) alcanza 24,242 millones de pesos, representando 16.7% de los ingresos.



Coppel reporta utilidad neta al año de 16,178 millones de pesos, equivalente a 11.1% de los ingresos totales logrados en el año 2018.

El indicador de Rentabilidad sobre Activos (ROA por sus siglas en inglés) se ubica en 12.6% y el indicador de Rentabilidad sobre Capital (ROE por sus siglas en inglés) se ubica en 27.8%.



BanCoppel



N

uestro principal objetivo estratégico ha sido posicionarnos como el banco preferido por el mercado, ofreciendo servicio, atención, calidad y productos financieros acordes a las necesidades del cliente. Al cierre del 2018, BanCoppel ha logrado posicionarse dentro del mercado de crédito al consumo con más de 1,100 sucursales y 1,000 cajeros automáticos.

De acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, BanCoppel ocupa el segundo lugar como emisor de cuentas de débito, el tercer lugar como emisor de tarjeta de crédito y el quinto lugar en red de sucursales bancarias en el país con un total de 1,144 a cierre de año.

Al cierre de 2018, la captación total alcanzó los 56,562 millones de pesos, casi 35 millones de personas que han preferido a BanCoppel como su banco de confianza. Por cada peso de financiamiento otorgado a sus clientes, BanCoppel gestiona 2.4 pesos de captación y 8 cuentas de ahorro por cada cuenta de crédito.

Continuando con la estrategia clara y poniendo los cimientos para los próximos años, BanCoppel tuvo una sólida utilidad en el 2018 de 1,945 millones de pesos.

Afore Coppel

Afore Coppel ha logrado consolidarse y cerrar el año con 1,825 módulos en todo el país y 10.4 millones de derechohabientes que están construyendo su fondo de pensión con la confianza que la marca Coppel significa para cada uno de ellos. Esta última cifra la coloca como la segunda institución más grande del sistema.

El crecimiento sostenido es el resultado del fuerte compromiso que se tiene con sus clientes, reportando al cierre de año recursos por 205 mil millones de pesos. Y lo que es más importante resaltar es cómo los rendimientos que otorga a los trabajadores han ido mejorando, por lo que al cierre de año Afore Coppel se ubicó en las primeras posiciones, según la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CON SAR).

La utilidad neta de 862 millones de pesos que tuvo Afore Coppel al cierre de 2018, representó un crecimiento del 15.2% en comparación con el año anterior. La rentabilidad de Afore Coppel es el resultado de su capacidad para sumar nuevos afiliados, la mejora de los rendimientos de los recursos administrados, disminución de comisiones y sobre todo un esfuerzo por atender y asesorar a nuestros clientes, brindándoles a través de soluciones innovadoras un servicio de excelencia, contribuyendo así al crecimiento de su patrimonio para su futuro.



Gobierno Corporativo Grupo Coppel

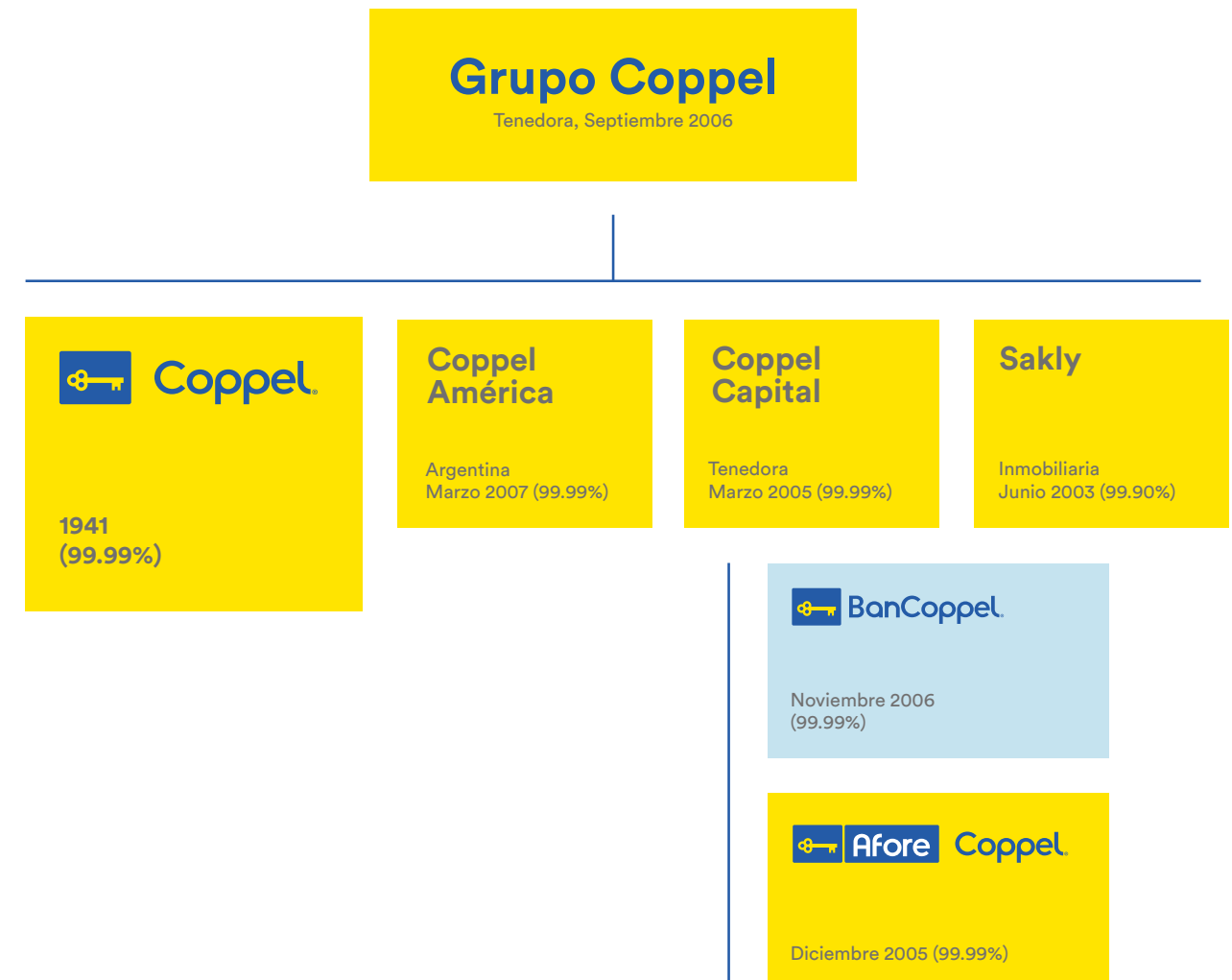
Estructura Organizacional

Grupo Coppel es la tenedora de:

- a. Tiendas Coppel, tienda departamental constituida en 1941.
- b. Coppel Capital, constituida en 2005, es a su vez la tenedora de las acciones de:
 - Afore Coppel, administradora de fondos de ahorro para el retiro constituida en 2005.
 - BanCoppel, banco constituido en 2006.
- c. Sakly, empresa dueña principalmente de inmuebles de Tiendas Coppel.
- d. Coppel América, operadora de 22 tiendas en Argentina.

Las empresas que cuelgan de la tenedora Grupo Coppel son independientes y no tienen obligación de garantizar a otras subsidiarias del Grupo.

Los acuerdos de intercambio de servicios entre subsidiarias de Grupo Coppel se realizan con base en la normativa fiscal aplicable de precios de transferencia.



Dirección Ejecutiva

Agustín Coppel Luken

35 años de antigüedad - Presidente del Consejo y Director General

Yvonne Ochoa Rosellini

1 año de antigüedad - Directora de Finanzas Grupo Coppel

Carlos Castro Vega

39 años de antigüedad - Director de Finanzas Tiendas Coppel

Manuel García Félix

27 años de antigüedad - Director Comercial

José Luis Ramírez Velásquez

23 años de antigüedad - Director de Operaciones

Roberto Gutiérrez Ruelas

16 años de antigüedad - Director de Administración

David Coppel Calvo

14 años de antigüedad - Director Comercial de Ropa y e-Commerce

Diego Coppel Sullivan

9 años de antigüedad - Director Comercial de Muebles y Celulares

Rubén Coppel Bernal

7 años de antigüedad - Presidente BanCoppel y Afore Coppel

Julio Carranza Bolívar

12 años de antigüedad - Director General BanCoppel

Mauricio Alarcón Montes De Oca

13 años de antigüedad - Director General Afore Coppel

Dirección Ejecutiva

La dirección estratégica está asignada a Consejos de Administración que realizan las siguientes funciones:

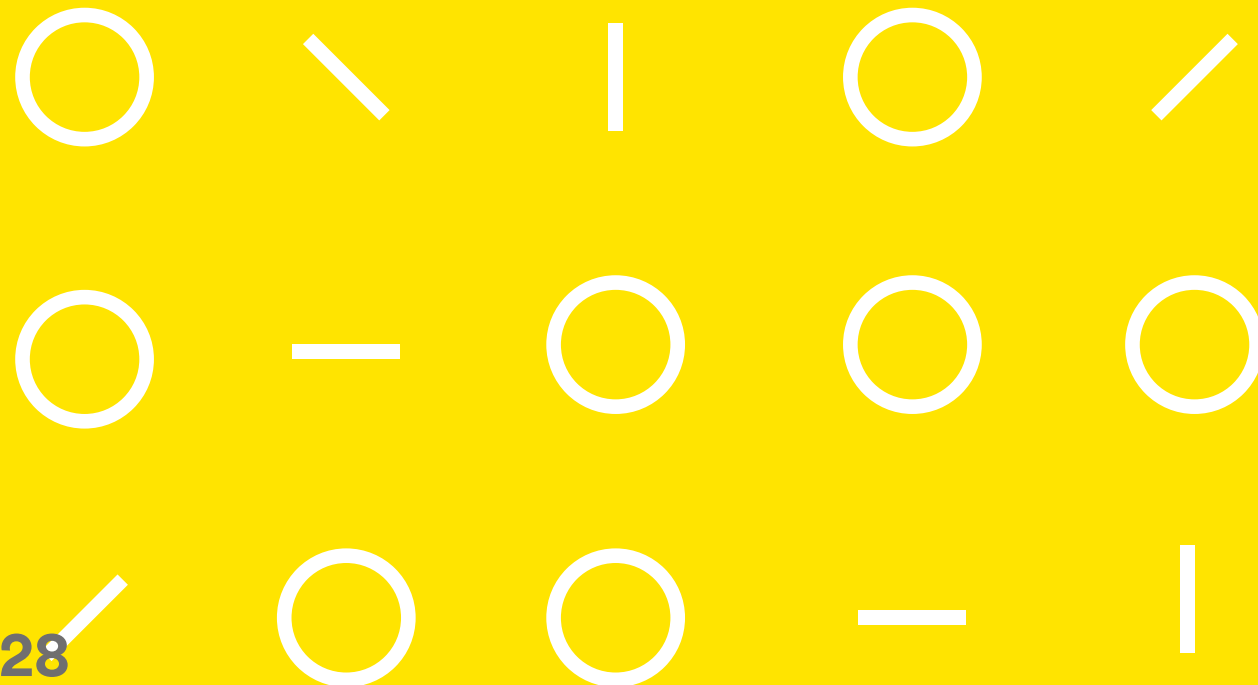
- Establecer la visión estratégica y vigilar la operación de la sociedad.
- Nombrar, evaluar y aprobar al Director General y funcionarios de alto nivel.
- Cerciorarse que todos los accionistas tengan un trato igualitario.
- Proteger los intereses de los accionistas y dar acceso a la información societaria.
- Promover la emisión, revelación responsable y calidad de la información.
- Promover la transparencia en la administración.
- Establecer las políticas y aprobar las operaciones con partes relacionadas.
- Cerciorarse de la existencia de mecanismos que permitan comprobar el cumplimiento de disposiciones legales aplicables.
- Promover que la sociedad sea socialmente responsable.
- Promover la revelación de hechos indebidos y la protección a los informantes.

Consejo de Administración de Grupo Coppel y Tiendas Coppel

| Nombre | Cargo | Perfil |
|----------------------------|------------|---------------|
| Agustín Coppel Luken | Presidente | Patrimonial |
| Enrique Ramón Coppel Luken | Vocal | Patrimonial |
| Diego Coppel Sullivan | Vocal | Patrimonial |
| Rubén Coppel Bernal | Vocal | Patrimonial |
| José Germán Coppel Luken | Vocal | Patrimonial |
| Ricardo Guajardo Touché | Vocal | Independiente |
| Arturo Muñoz Delgado | Vocal | Independiente |
| Eduardo Padilla Silva | Vocal | Independiente |
| Víctor Herrero Amigo | Vocal | Independiente |
| Carlos Alberto Castro Vega | Secretario | No miembro |

Consejo de Administración de BanCoppel

| Nombre | Cargo | Perfil |
|--------------------------------|------------|---------------|
| Rubén Coppel Bernal | Presidente | Patrimonial |
| Agustín Coppel Luken | Miembro | Patrimonial |
| Alejandra Martínez Sánchez | Miembro | Independiente |
| Guillermo Zamarripa Escamilla | Miembro | Independiente |
| Pablo Aspe Poniatowski | Miembro | Independiente |
| José de Jesús González Sánchez | Secretario | Relacionado |



Consejo de Administración de Afore Coppel

| Nombre | Cargo | Perfil |
|------------------------------|------------|---------------|
| Rubén Coppel Bernal | Presidente | Patrimonial |
| Domingo Soto Martínez | Miembro | Relacionado |
| Alberto Gómez Pimienta Magar | Miembro | Independiente |
| Enrique Vilatela Riba | Miembro | Independiente |



Calle República No. 2855 Poniente
Col. Recursos Hidráulicos
Culiacán, Sinaloa, México
C.P. 80105
(+52) 667 759 4200 | 667 759 4220