



# Líderes de la Inclusión Financiera

# GENTERA



INFORME ANUAL Y DE SUSTENTABILIDAD 2015



 **25**  
**AÑOS**  
TRABAJANDO POR LA  
**INCLUSIÓN**  
**FINANCIERA**



# Contenido

<b>04</b>	<b>SOMOS LÍDERES</b>
06	Estructura corporativa
<b>11</b>	<b>MENSAJE DE NUESTROS PRESIDENTES</b>
<b>18</b>	<b>GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL</b>
20	Líderes de la inclusión financiera
31	Crecimiento sostenible
38	Comprometidos con nuestras comunidades
51	Liderazgo en la cadena de valor
<b>52</b>	<b>GENERACIÓN DE VALOR HUMANO</b>
54	Líderes a través del servicio
67	Líderes en gestión
75	Fieles a nuestras convicciones
<b>82</b>	<b>GENERACIÓN DE VALOR ECONÓMICO</b>
84	Desempeño financiero
<b>94</b>	<b>MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS</b>
<b>107</b>	<b>ACERCA DE NUESTRO INFORME</b>
<b>108</b>	<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4</b>
<b>114</b>	<b>VERIFICACIÓN EXTERNA</b>
<b>116</b>	<b>ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS</b>
<b>180</b>	<b>INFORMACIÓN PARA INVERSIONISTAS</b>
<b>180</b>	<b>INFORMACIÓN DE SUSTENTABILIDAD</b>

# Somos Líderes G4-6

Celebramos 25 años de historia siendo el grupo emprendedor líder de la inclusión financiera en la base de la pirámide. Tenemos presencia en México, Perú y Guatemala y nos enfocamos en la generación de tres tipos de valor:

## VALOR SOCIAL

Ofrecemos oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible. Buscamos impulsar el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia

## VALOR HUMANO

Confiamos en las personas, en su disposición para crecer, autorrealizarse y ser mejores

## VALOR ECONÓMICO

Construimos modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables



G4-17

ESTRUCTURA CORPORATIVA



**COMPARTAMOS**

Es la entidad especializada en soluciones financieras para personas de la base de la pirámide que requieren financiamiento a corto plazo para capital de trabajo y/o inversión en su negocio. Con un servicio cálido y cercano, ofrece productos de crédito, seguros, ahorro y medios de pago a sus clientes ubicados en México, Perú y Guatemala, los cuales posibilitan su desarrollo y mejoran su calidad de vida.

**COMPARTAMOS BANCO**

Es la institución líder en América especializada en otorgar créditos para capital de trabajo a los emprendedores y microempresarios mexicanos en la base de la pirámide.

Brinda financiamiento a actividades productivas y ofrece créditos para el mejoramiento de la vivienda, seguros de vida y productos de ahorro.

**Principales productos:**

- Crédito Mujer
- Crédito Adicional
- Crédito Crece y Mejora
- Crédito Individual
- Crédito Comerciante
- Mis Ahorros Compartamos
- Seguro Mujer
- Seguro Comerciante
- Seguro Individual

**COMPARTAMOS FINANCIERA**

Es la institución peruana de finanzas comprometida con la inclusión financiera que otorga créditos y asesoría a pequeños empresarios para atender sus necesidades de capital de trabajo, de inversión y consumo, bajo las metodologías de crédito individual y grupal. Además, proporciona servicios de ahorro y seguros como oferta complementaria a sus clientes.

**Principales productos:**

- Crear Pyme
- Crear Fácil
- Crear Fijo
- Crear Warmi
- Línea de Crédito
- Crear Cash
- Crear Construye
- Crédito Súper Mujer
- Crear Efectivo
- Depósito plazo fijo
- Cuentas de ahorro
- Ahorro Súper Mujer
- Seguro Grupal
- Seguro Individual

**COMPARTAMOS S.A.**

Ubicada en Guatemala, es la institución financiera que otorga créditos para capital de trabajo y seguros de vida a mujeres emprendedoras.

**Producto:**

- Crédito Mujer



**ATERNA\***

Es el agente de seguros especializado en servicios de prevención para la base de la pirámide que diseña y opera productos y servicios adecuados a través de sus socios en México y el resto de América Latina.

\*En alianza con 

**Principales productos:**

- Seguro de vida
- Seguro de salud
- Seguro para daños



**YASTÁS**

Es el administrador de comisionistas que brinda a las personas de la base de la pirámide, acceso a operaciones financieras, pago de servicios y compra de tiempo aire donde la infraestructura bancaria es nula o limitada.



**Principales productos:**

- Pago de agua
- Pago de multinivel
- Pago de teléfono
- Pago de luz
- Pago de TV por cable o satelital
- Venta de tiempo aire
- Operaciones financieras



**INTERMEX**

Es el pagador de remesas familiares líder en brindar un servicio conveniente, confiable y seguro; tiene cobertura en la República Mexicana y su operación se encuentra vinculada con empresas transmisoras en los Estados Unidos, con el objetivo de ofrecer un servicio ágil a los clientes.

**Principales productos:**

- Pago de remesas internacionales
- Pago de remesas nacionales entre sucursales
- Venta de tiempo aire
- Servicio de mensajería y paquetería nacional e internacional
- Cambio de divisas\*

\*Operación a través de Compartamos Banco, en sucursales que tienen imagen Intermex.



**FUNDACIÓN GENEREA**

Es la organización sin fines de lucro que orienta los esfuerzos en responsabilidad social de Gentera y sus empresas. Su principal objetivo es la inclusión social, con la educación como vehículo principal para la generación de valor social.

**273,750 PERSONAS BENEFICIADAS EN 2015**  
POR MEDIO DEL FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y FUNDACIÓN

# Mensaje de nuestros Presidentes

---

G4-1 G4-2



# Estimados inversionistas, colaboradores y amigos:



Carlos Danel Cendoya

Nos complace presentarles este Informe Anual y de Sustentabilidad 2015, como parte de nuestras acciones de transparencia con todos nuestros grupos de interés.

Este informe tiene por objetivo principal compartir las metas, resultados y logros obtenidos durante el último año, así como los retos a los que nos enfrentamos, y la estrategia que seguimos en cuanto al desempeño económico y social de Gentera y sus empresas.

2015 marcó un hito importante en nuestra historia: celebramos 25 años, en los cuales hemos logrado ser líderes de la inclusión financiera en la base de la pirámide.

Estamos convencidos que la exclusión limita el desarrollo de la sociedad, por lo cual buscamos generar un impacto positivo. Así, definimos nuestra estrategia hacia el futuro: aspiramos a empoderar a 10 millones de personas del segmento sub-atendido en los próximos 10 años, para mejorar su vida mediante soluciones financieras, generando valor compartido. Esta visión, que se fundamenta en nuestro propósito de erradicar la exclusión financiera, nos exige y reta a desarrollar e implementar nuevos modelos de negocio para lograr lo que nos hemos planteado.

Durante 2015 definimos la estrategia a seguir durante nuestros próximos 25 años de historia. Nuestros esfuerzos estarán enfocados en desarrollar y optimizar soluciones financieras acorde con las necesidades de nuestros clientes y su momento de vida.

2015 fue un año sobresaliente para Gentera y sus empresas: cumplimos nuestros objetivos planteados en materia de clientes y cartera, además de exceder las metas trazadas en materia de transacciones financieras de Yastás y las pólizas colocadas por Aterna y Compartamos en los tres países en los que tenemos presencia –México, Perú y Guatemala–.

- Compartamos Banco continúa siendo líder en servicios financieros para la base de la pirámide en América, con el mayor monto de cartera y clientes activos de crédito. Alcanzó 86,566 millones de pesos desembolsados, un 14.8% de incremento contra 2014

MÁS DE 3.2 MILLONES DE CLIENTES, 11.6% DE AUMENTO VS 2014  
 CARTERA TOTAL DE 28,496 MILLONES DE PESOS, 19% DE INCREMENTO

- En materia de ahorro, se lanzó la red integral de canales, a través de la construcción del primer ecosistema de pagos de créditos y transacciones de ahorro en el estado de Puebla, el cual permitirá masificar este servicio en el corto plazo para nuestros clientes en todo el país

233,685 CUENTAS DE AHORRO, 83.3% MÁS QUE EN 2014

- Compartamos Financiera, en Perú, masificó el producto de Crédito Súper Mujer como el primero de crédito grupal de esa institución. Por su parte, en Guatemala, Compartamos continuó el crecimiento de su producto crédito grupal, al aprovechar las áreas de oportunidad en las tendencias de operación del negocio
- Nuestro agente de seguros especializado en generar una cultura de prevención en la base de la pirámide –Aterna– tuvo un 16.5% de incremento en pólizas vendidas con respecto al año anterior

MÁS DE 14 MILLONES DE PÓLIZAS VENDIDAS  
 MÁS DE 4 MILLONES DE PÓLIZAS ACTIVAS



Carlos Labarthe Costas

- Yastás, la red de comisionistas, es líder como canal de pagos de crédito, con 13.7 millones de operaciones en el año, 7.9% más que en 2014

YASTÁS INCREMENTO **53.8%** SU PRESENCIA EN MÉXICO

- Con la compra de Intermex, ampliamos nuestra oferta de servicios financieros, pagando 3.95 millones de remesas familiares, además de ofrecer a los clientes de Compartamos Banco más puntos de transacción

70,495 PAGOS DE CRÉDITO DE COMPARTAMOS BANCO EQUIVALENTES A

**603 MILLONES** DE PESOS

Fieles a nuestro origen, continuamos trabajando por la inclusión social de las comunidades en donde tenemos presencia a través de Fundación Gentera.

BENEFICIAMOS A 273,750 PERSONAS; CON UNA INVERSIÓN DE MÁS DE 77.5 MILLONES DE PESOS

- Fortalecimos nuestra cultura de donación, más de 6 mil colaboradores realizaron donaciones para Fundación Gentera
- Alcanzamos la participación de más de 13 mil colaboradores de Gentera como voluntarios en diversas actividades de educación y restauración en comunidades
- Donamos más de 5 millones a 23 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) por medio de la Convocatoria por la Educación 2015

Nada de esto hubiera sido posible sin el compromiso y trabajo de nuestros más de 20 mil colaboradores. Estamos profundamente agradecidos con todos aquellos que han formado parte de la historia de Gentera y que, durante 25 años, han sido parte de este emprendimiento.



- Obtuvimos el 2º lugar en el ranking de las Mejores Empresas para trabajar en México, realizado por *Great Place to Work Institute* en la categoría de empresas de más de 5,000 colaboradores
- Logramos una disminución considerable en la rotación de nuestros puestos clave –promotores y asesores– en México, Perú y Guatemala

Motivados por nuestros productivos negocios, el desafío para el futuro es mantener y reforzar el liderazgo de Gentera en el sector de servicios financieros, a través de nuestra tecnología de punta, ética de negocio, integridad personal y enfoque en la persona.

En 2016 nos esforzaremos en desarrollar, pilotear e implementar nuevos modelos de negocio y soluciones financieras por medio de la creación de herramientas y tecnologías innovadoras que incrementen el conocimiento de nuestros clientes y mercado, con el fin de diversificar nuestra oferta y generar mayor valor en las comunidades donde tenemos presencia. De esta manera, lograremos:

- Llegar a un mayor número de clientes
- Aumentar la cartera
- Eficientar el gasto
- Aumentar el margen financiero

Tenemos gran confianza en la capacidad del Grupo para triunfar y continuamos optimistas respecto a nuestro liderazgo en el sector, con el propósito que nos ha guiado desde hace 25 años: la inclusión financiera. Seguiremos trabajando y reiteramos nuestro compromiso con la generación de valor para todas las personas de la base de la pirámide.

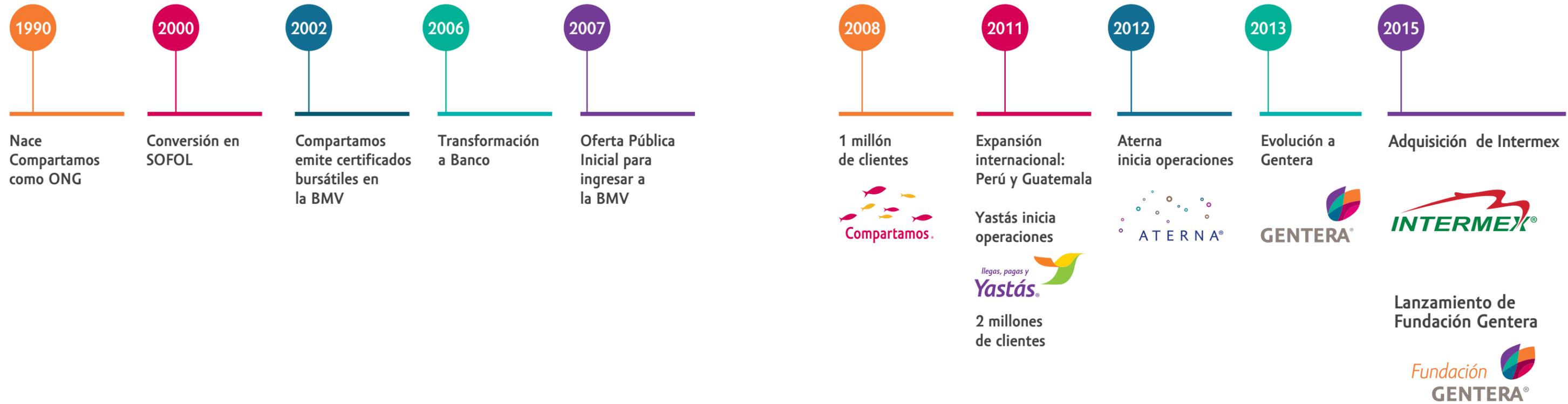
*CARLOS LABARTHE*

Carlos Labarthe Costas  
**Presidente Gentera**

*C. Danel*

Carlos Danel Cendoya  
**Presidente Gentera**

# 25 AÑOS TRABAJANDO POR LA INCLUSIÓN FINANCIERA



Llegamos a

**3** MILLONES DE CLIENTES

Celebramos con alegría

**25 AÑOS**

de experiencias, aprendizajes y logros compartidos

## Generación de Valor Social

Ofrecemos oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible. Buscamos impulsar el desarrollo de las comunidades donde tenemos presencia.

Indicadores	2014	2015	Variación
Monto desembolsado en nuestra operación financiera (millones)	83,204	96,279	15.7%
Número de desembolsos	8'321,000	8'750,615	5.2%
Número de clientes / hogares beneficiados	2'874,488	3'207,852	11.6%

# Líderes de la inclusión financiera

Somos un grupo exitoso, que a lo largo de 25 años de historia nos hemos enfocado en la persona, con el objetivo de ofrecer soluciones financieras acorde con sus necesidades de manera cálida y cercana. Esto nos ha proporcionado un crecimiento sostenido y la oportunidad de generar valor económico, social y humano de manera continua en la vida de millones de personas.

## CELEBRAMOS NUESTRO 25° ANIVERSARIO CON:

- 3.2 MILLONES DE CLIENTES
- 6 EMPRESAS Y UNA FUNDACIÓN
- CON PRESENCIA EN TRES PAÍSES



G4-4 G4-8



**COMPARTAMOS BANCO ES EL LÍDER EN EL MERCADO MEXICANO CON EL MAYOR MONTO DE CARTERA Y CLIENTES ACTIVOS DE CRÉDITO, DE ACUERDO CON EL BENCHMARK REALIZADO POR PRODESARROLLO FINANZAS Y MICROEMPRESA, A.C.**

<http://www.prodesarrollo.org/>

### CRÉDITO

AUMENTO DE **11.6%** DE CLIENTES CON RESPECTO A 2014, MÁS DE 3.2 MILLONES DE CLIENTES



### OFICINAS DE SERVICIOS\*

Compartamos Banco **21.1%** de crecimiento

Compartamos Financiera **7.1%** de crecimiento

Compartamos S.A. **10.7%** de crecimiento

**758** OFICINAS DE SERVICIOS, INCREMENTO DE 19.4% CON RESPECTO A 2014

\*Porcentaje de crecimiento en el número de Oficinas de Servicios con respecto a 2014.

Indicadores	México	Perú	Guatemala	Total
Colaboradores	17,272	2,379	528	<b>20,179</b>
Clientes	2'861,721	270,644	75,487	<b>3'207,852</b>
% clientes mujeres	88.2%	77.6%	100%	<b>87.6%</b>
% clientes hombres	11.8%	22.3%	0%	<b>12.4%</b>
% clientes personalidad jurídica*	N/A	0.10%	N/A	<b>0.10%</b>
Índice de retención de clientes	84.0%	69.1%	71.3%	<b>82.4%</b>
Clientes asegurados	2'312,419	270,644	75,487	<b>2'658,550</b>
Crédito promedio desembolsado	10,815	15,161	7,347	<b>11,003</b>
Número de desembolsos	8'004,013	541,067	205,535	<b>8'750,615</b>
Monto desembolsado (millones de pesos)	86,566	8,203	1,510	<b>96,279</b>
% de crecimiento anual en desembolsos	4.3%	21.3%	1.6%	<b>5.2%</b>
Índice de morosidad	2.86%	4.18%	2.23%	<b>3.09%</b>
Cartera vencida (millones de pesos)	653	219	9	<b>881</b>

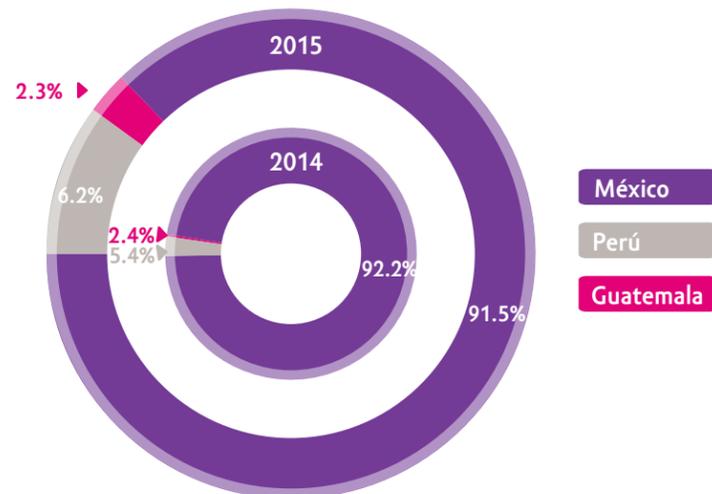
\*Personalidad jurídica es una organización con derechos y obligaciones, creada por una o más personas físicas para cumplir un objetivo social con o sin fines de lucro.

Porcentaje de clientes por género



DESEMBOLSOS

Porcentaje de desembolsos



**96,279**  
MILLONES DE PESOS  
DESEMBOLSADOS, INCREMENTO  
DE 15.7% RESPECTO A 2014

---

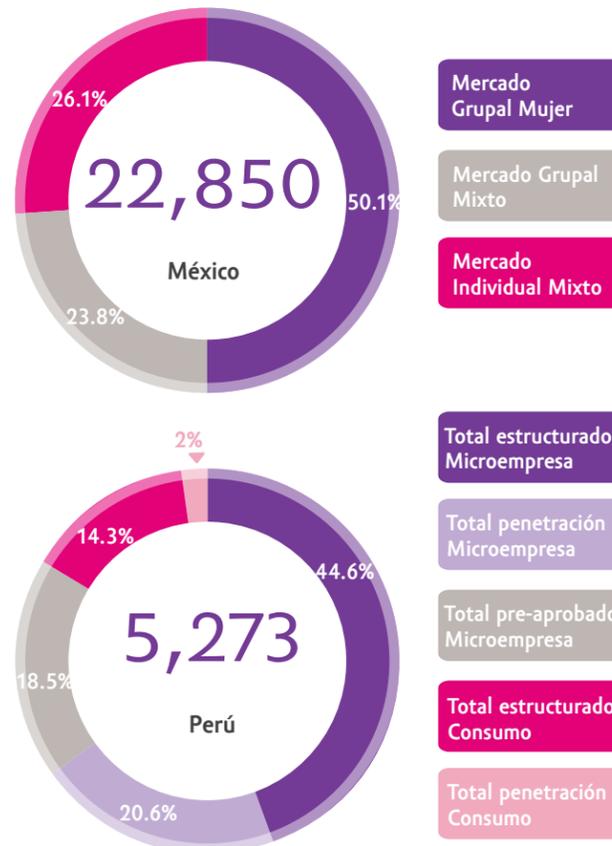
MÁS DE  
**2.6**  
MILLONES DE CLIENTES  
ASEGURADOS, INCREMENTO  
DE 19.3% CON RESPECTO  
A 2014

FS7

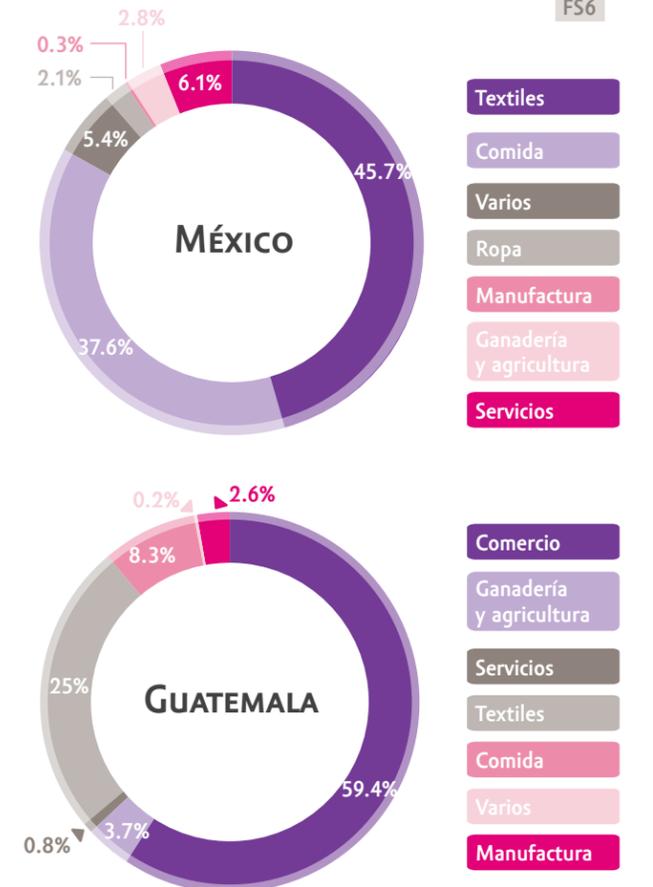
CLIENTES CRÉDITO MÉXICO					
Mercado	Número de clientes total	Productos	Número de clientes por producto	Porcentaje de clientes respecto al mercado que atendemos	Cartera (millones de pesos)
Mercado Grupal Mujer	1'788,165	Crédito Mujer	1'788,165	62.5%	11,448
Mercado Grupal Mixto	915,831	Crédito Comerciante	915,831	32.0%	5,434
Mercado Individual Mixto	157,725	Crédito Individual	126,765	4.4%	2,334
		Crédito Crece y Mejora CCR*	6,522	0.2%	545
		Crédito Adicional*	158	0.0%	82
		Crédito Crece y Mejora CM*	24,280	0.9%	3,007
			<b>2'861,721</b>	<b>100.0%</b>	<b>22,850</b>

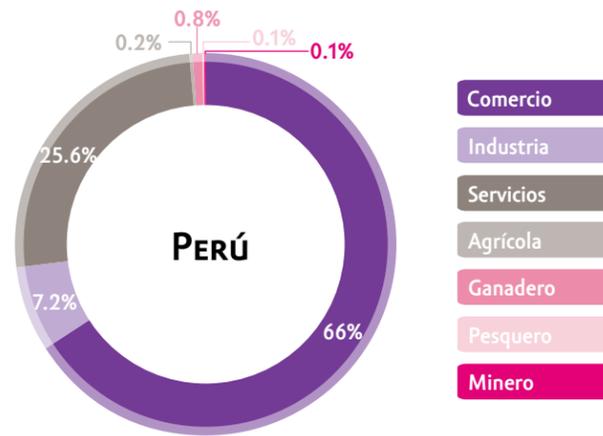
\*Clientes únicos.

Cartera de crédito por tipo de mercado (millones de pesos)



Distribución de clientes por sector industrial





EN 2015 SE MASIFICÓ EL PRODUCTO DE **CRÉDITO SÚPER MUJER** EN PERÚ, EL PRIMER CRÉDITO GRUPAL DE NUESTRA OPERACIÓN EN ESTE PAÍS

Nota. Compartamos Financiera proporciona productos a 29 medianas empresas (0.01%); 223,468 microempresas (82.57%); 24,207 pequeñas empresas (8.94%); 22,939 consumo no revolvente (8.48%) y 1 crédito hipotecario (0.0%).

EN 2015, ATERNA LLEGÓ A **2 MILLONES** DE PÓLIZAS DE SEGURO VOLUNTARIAS



**AHORRO**

**Cuentas de ahorro en México**



II SUCURSALES BANCARIAS Y  
**233,685**  
CUENTAS DE AHORRO, AUMENTO DE 83.3% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

EN 2015 SE LANZÓ LA RED INTEGRAL DE CANALES A TRAVÉS DE UN PROGRAMA PILOTO EXITOSO EN PUEBLA, AL CONSTRUIR EL PRIMER ECOSISTEMA DE PAGOS DE CRÉDITOS Y TRANSACCIONES DE AHORRO EN EL QUE FUERON IMPLEMENTADOS LOS SISTEMAS Y PROCESOS OPERATIVOS PARA SUCURSALES COMPARTAMOS E INTERMEX, COMISIONISTAS YASTÁS Y CORRESPONSALES DE INTERMEX



**Meta 2016:**  
• Lanzamiento de funcionalidad móvil en cuentas de ahorro

Aterna garantiza que cada uno de los productos que ofrece, integre coberturas adecuadas a las necesidades y características de los clientes de cada socio en particular, las cuales permiten protegerlos en susceptibilidades detectadas en términos de momento ideal de vida, sentimientos de vulnerabilidad, impacto de los siniestros y estrategias para enfrentarlos, además de aspectos familiares, personales y materiales.

Aterna dirige sus productos a personas con bajos ingresos, ubicados en áreas urbanas o rurales marginales, con acceso limitado a servicios financieros y con un nivel bajo en cultura de prevención.

FS7, G4-PR1

**INDICADORES CLAVE**

**8 CANALES**  
DE DISTRIBUCIÓN

**9,210**  
SINIESTROS ATENDIDOS

**140.5**  
MILLONES DE PESOS, SUMA ASEGURADA PAGADA A BENEFICIARIOS, AUMENTO DE 25.4% CON RESPECTO A 2014

**Cobertura ofrecida a clientes:**

Fallecimiento, diagnóstico de cáncer, infarto, apoyo por hospitalización, pago directo de gastos médicos por accidente, desempleo, asalto en cajero, robo de bolso o cartera, asistencia –médica, legal, educativa, hogar o negocio–.

**Pólizas vendidas**



**16.5%** DE INCREMENTO EN EL NÚMERO DE PÓLIZAS VENDIDAS CON RESPECTO A 2014

**Pólizas activas**



**13.7%** DE INCREMENTO EN EL NÚMERO DE PÓLIZAS ACTIVAS CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

FS7

Indicadores	2014	2015	Variación
Colaboradores	25	30	20.0%
Canales de distribución	8	8	0.0%
Prima intermediada total (millones de pesos)	495.2	625.9	26.4%

**LOGROS 2015**

**COMPARTAMOS BANCO**

Incrementó la colocación de sus productos Seguro Mujer, Seguro Comerciante y Seguro Individual, alcanzando el 76% de aceptación del total de clientes; se atendieron 7,917 siniestros y se pagó una suma asegurada de 111.2 millones de pesos a los beneficiarios, de los cuales el 12% fue por diagnóstico de cáncer.

**COMPARTAMOS FINANCIERA**

Masificó el producto Seguro Emprendedor, logrando 19.56% de aceptación del total de clientes; se atendieron 524 siniestros y se pagó una suma asegurada de 6.9 millones de pesos a los beneficiarios.

**COMPARTAMOS S.A.**

Proporcionó el Seguro de Vida Básico a los clientes de Crédito Mujer; se atendieron 142 siniestros y se pagó una suma asegurada de 2.5 millones de pesos a los beneficiarios.

**YASTÁS**

Continuó con el programa Yastás Seguro, a través del cual se realiza la entrega de productos de prevención a comisionistas seleccionados por antigüedad o desempeño.

**OTROS CANALES**

Se atendieron 627 siniestros y se pagó una suma asegurada de 19.9 millones de pesos a los beneficiarios.

**Metas 2016:**

- Implementación de una nueva oferta integral de prevención para los clientes de Compartamos Banco con un producto de Vida + Salud + Daños, diseñado para atender eficazmente sus necesidades
- Implementación de una nueva plataforma tecnológica de seguros que permita el crecimiento y eficiencia del negocio
- Continuación del modelo de aprendizaje de distintos modelos de entrega de seguros a mercado abierto, llegando a un mayor número de personas en el menor tiempo posible



YASTÁS ES LÍDER EN INNOVACIÓN EN TÉRMINOS DE CONVENIENCIA Y PRESENCIA EN LA ÚLTIMA MILLA, QUE OFRECE OPERACIONES FINANCIERAS Y PAGO DE SERVICIOS EN ZONAS RURALES Y SEMI-URBANAS.

G4-EC7

La red de comisionistas Yastás está dirigida a dueños de negocios –abarrotes, papelerías, tlapalerías, ferreterías y farmacias– con un perfil visionario que buscan hacer crecer sus negocios a través de la oferta de pagos de servicios, recargas de tiempo aire y operaciones financieras de Compartamos Banco.



G4-13

**PRESENCIA**

**178**  
COLABORADORES  
**2,613**  
COMERCIOS AFILIADOS A LA RED

**2,222**  
COMERCIOS HABILITADOS PARA REALIZAR OPERACIONES FINANCIERAS DE COMPARTAMOS BANCO

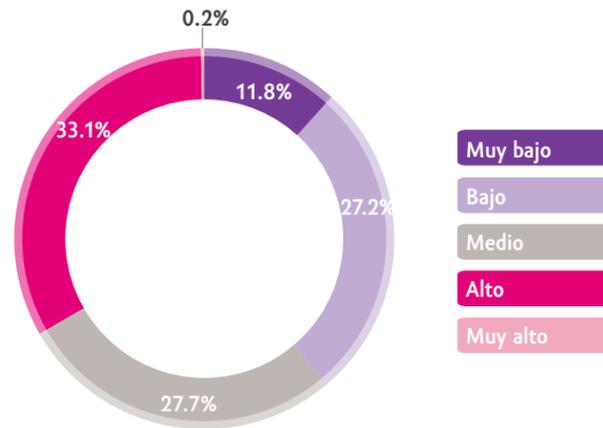
**635 MUNICIPIOS**  
572 CON OPERACIONES FINANCIERAS EN 20 ESTADOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA\*



\*Nota. Fueron considerados los estados que cuentan con al menos seis comercios financieros.

FS13

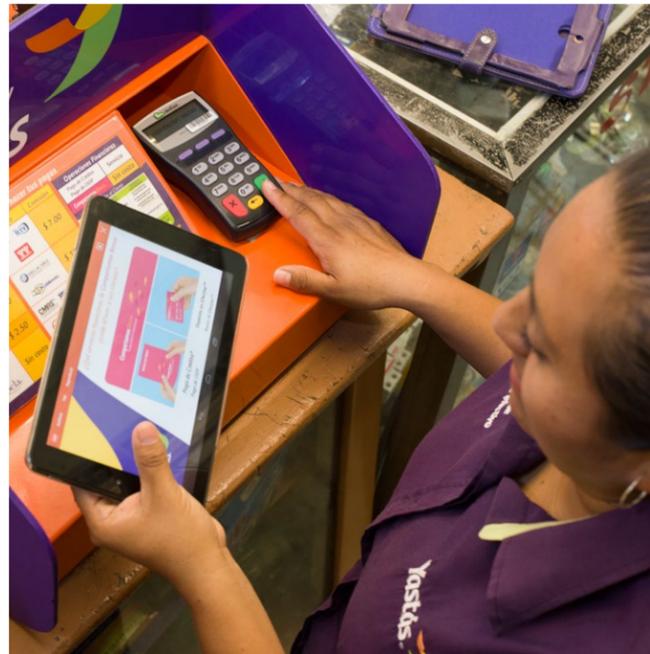
Presencia de comisionistas en municipios según grado de marginación



FS14

Para brindar mayores facilidades y accesibilidad a los clientes ubicados en zonas rurales con población indígena, Yastás elaboró y distribuyó volantes en lenguas náhuatl y totonaca con información concerniente a los pagos que se pueden realizar a través de sus módulos.

Cuenta con 405 comercios habilitados para realizar operaciones de ahorro –ubicados principalmente en la región sur de Veracruz y Puebla–. En estos puntos también pueden realizarse operaciones de depósito (hasta \$4,000 UDIS\*), retiro de efectivo (hasta \$1,500 UDIS), cambio de NIP y consultas de saldo de la cuenta Mis Ahorros Compartamos.



Metas 2016:

- 3,000 comercios habilitados para la realización de operaciones financieras
- 3 millones de operaciones de pagos de servicios y pago de remesas
- 50% del total de operaciones de ahorro de Compartamos Banco
- 30% del total de operaciones de crédito de Compartamos Banco

YASTÁS ES EL CANAL LÍDER EN PAGOS DE CRÉDITO Y OCUPA EL 3º LUGAR EN DISPERSIONES DE CRÉDITO PARA COMPARTAMOS BANCO

13.7 MILLONES

DE OPERACIONES FINANCIERAS REALIZADAS, 8% DE INCREMENTO CON RESPECTO A 2014

\*UDI: Unidades de Inversión (valor de la UDI al 31 de diciembre de 2015 según Diario Oficial de la Federación: 5.381175).



LA IMPORTANCIA DE INTERMEX RADICA EN LA INNOVACIÓN DE CAPACIDADES Y EL DESARROLLO DE PRODUCTOS QUE AMPLÍEN EL PORTAFOLIO DE SOLUCIONES FINANCIERAS QUE OFRECE GENTERA A LA BASE DE LA PIRÁMIDE



G4-23, FS13

En México, las remesas son un servicio financiero ampliamente utilizado por la base de la pirámide. Los hogares que reciben remesas se localizan principalmente en zonas rurales y mixtas; 53.5% de ellos se ubican en municipios con medio y alto grado de marginación.

G4-13

Derivado de este contexto y aunado al entendimiento con el mercado de Estados Unidos, en abril de 2015 logramos integrar a Intermex como una empresa más de Gentera.

El objetivo principal de esta empresa es la oferta de pago de remesas familiares de una manera conveniente, confiable y segura.

La recepción de remesas aumenta la probabilidad de:

- Tener una cuenta de ahorro entre 10.2% y 11.3%
- Visitar una sucursal bancaria entre 11% y 18.8%

Los resultados obtenidos por Intermex en 2015 son los siguientes:

Concepto	2015
<b>Número de envíos*</b>	3.95 millones
Envíos pagados en MN	3.87 millones
Envíos pagados en dólares	0.08 millones
<b>Monto de envíos*</b>	
Monto pagado en MN	\$16,194.1 millones
Monto pagado en dólares	\$20.8 millones
<b>Número de usuarios o clientes**</b>	669,350
<b>Número de estados de la República con sucursales</b>	13
<b>Total de puntos de pago en la República Mexicana</b>	1,248
Sucursales de Compartamos Banco	60
Corresponsales	1,188
<b>Cantidad de agencias en Estados Unidos</b>	37

Notas:  
\* Cifras acumuladas en el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2015. \*\* Corresponde al total de usuarios que cobraron al menos una remesa en la red de pagos Intermex.

G4-8

Intermex cuenta con el pago de remesas nacionales e internacionales, servicio de mensajería y paquetería nacional e internacional, cambio de divisas –operación realizada por Banco Compartamos– y venta de tiempo aire.

En 2015, Intermex logró:

HABILITAR **60**  
**SUCURSALES**  
PARA RECIBIR PAGOS DE  
CRÉDITO DE LOS CLIENTES DE  
COMPARTAMOS BANCO

---

**3.95 MILLONES**  
DE REMESAS ENVIADAS,

---

EQUIVALENTE A  
**16,194 MILLONES**  
DE PESOS



Asimismo, se dio inicio a la integración de las redes de pago Yastás-Intermex para complementar los servicios ofrecidos por los comisionistas y a la transferencia de nuevas capacidades operativas de Intermex hacia Gentera, tales como la operación de sucursales con ventanilla, manejo de efectivo y operaciones de compraventa de divisas.

### METAS 2016:

- Fortalecer la posición de Intermex en el mercado de remesas internacionales creciendo en participación de mercado
- Comenzar a participar en el mercado de remesas nacionales
- Llevar la oferta de servicios financieros a aquellas zonas donde la infraestructura bancaria es muy limitada
- Impulsar la venta cruzada del servicio de pago de remesas internacionales con los clientes de Compartamos Banco
- Aprovechar las capacidades de Gentera para fortalecer la operación y ser más competitivos

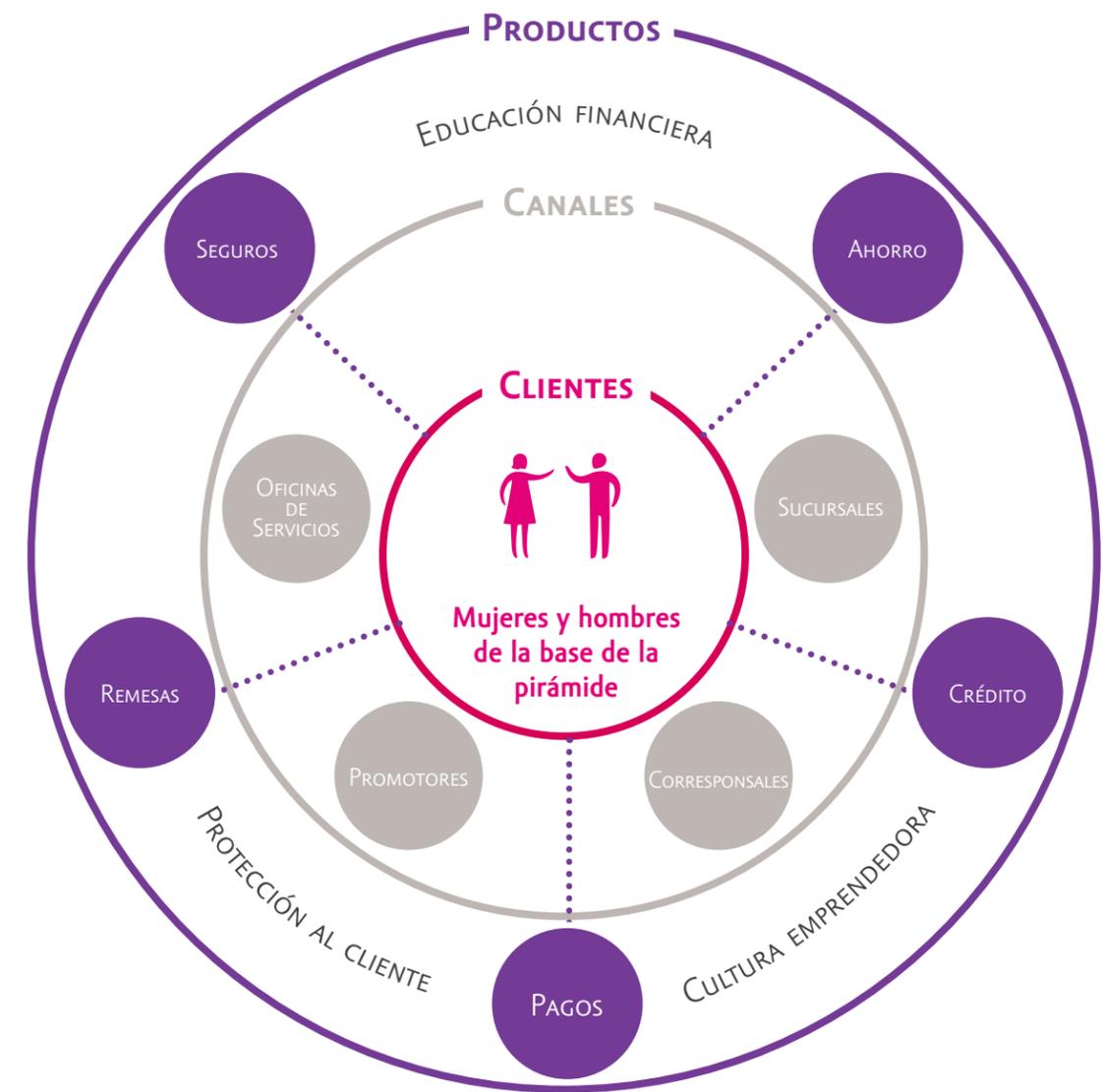
## Crecimiento sostenible

G4-4

Nuestros clientes son nuestra razón de ser y la pieza principal de nuestra operación, por lo que les ofrecemos soluciones financieras de crédito, ahorro, seguros, remesas y medios de pago, y garantizamos que estos productos sean utilizados en beneficio de la persona, a través de la oferta de educación financiera, el mantenimiento de un enfoque de protección al cliente y la promoción de una cultura emprendedora, fomentando su empoderamiento y autogestión.

NUESTRO OBJETIVO ES INCLUIR A UNA MAYOR CANTIDAD DE PERSONAS EN EL SISTEMA FINANCIERO, LOGRANDO EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD Y EL AUMENTO EN LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTROS CLIENTES

G4-EC8



## EDUCACIÓN FINANCIERA

G4-DMA ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (SECTORIAL ESPECÍFICO) G4-PR1, FS16

Anteriormente, la educación financiera fungía como un atributo de nuestros productos de crédito. Hoy en día, ha sido también incorporada como parte de la oferta de los productos de ahorro y seguros; se trata de una característica intrínseca en el proceso de diseño de los mismos.

G4-DMA CARTERA DE PRODUCTOS (SECTORIAL ESPECÍFICO) G4-14, G4-SO1

La educación financiera consiste en la impartición de pláticas, talleres y mensajes a nuestros clientes, colaboradores y comunidad, a través de diversos medios. Nuestro objetivo es orientarlos en el procedimiento para elaborar un presupuesto y calcular su pago, además de fomentar el ahorro y la prevención para generar una cultura financiera y promover el uso responsable de los servicios financieros.

EN MÉXICO, NUESTROS PRODUCTOS CRÉDITO MUJER, CRÉDITO COMERCIANTE Y CRÉDITO INDIVIDUAL INTEGRAN LA EDUCACIÓN FINANCIERA COMO PARTE DE SU OFERTA DE VALOR

Con la finalidad de fortalecer nuestra cultura financiera, en 2015 lanzamos la certificación “¿Dónde quedó mi dinero?”, curso *online* dirigido a todos nuestros colaboradores en México, Perú y Guatemala, que consta de tres módulos de finanzas personales y que incorporamos al conjunto de cursos de inducción para que todos nuestros colaboradores se capaciten en educación financiera.

Colaboradores que obtuvieron la certificación en educación financiera:

97% EN MÉXICO | 83% EN PERÚ | 91% EN GUATEMALA

Con el fin de identificar los beneficios de nuestras acciones en educación financiera, llevamos a cabo un monitoreo a través de diversas herramientas. Una de ellas es la aplicación de una encuesta telefónica a nuestros clientes para conocer el nivel de recordación del mensaje y la utilidad de la información proporcionada por

nuestros promotores. Los resultados obtenidos en 2015 son los siguientes:

### Beneficios de educación financiera -Encuesta 2015-

97% de los clientes encuestados considera clara la información proporcionada por nuestra fuerza de ventas

99% de los clientes encuestados aplica la información proporcionada por nuestra fuerza de ventas en el proceso de gestión de sus finanzas personales

89% de los clientes encuestados considera que la duración de las pláticas fue adecuada

Nota. Testimonio de clientes Crédito Mujer al cierre de 2015.

G4-DMA AUDITORÍA (SECTORIAL ESPECÍFICO)

Al ser la educación financiera una parte de nuestros servicios financieros está sujeta a auditorías internas. En campo se verifica que nuestra fuerza de ventas imparta este beneficio a nuestros clientes.

### RESULTADOS 2015

#### CLIENTES CAPACITADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA

##### México

- 38.9% clientes Crédito Mujer
- 47.0% clientes Crédito Comerciante
- 50.9% clientes Crédito Individual
- 5,000 folletos entregados
- 100 sesiones de capacitación (Aterna)

##### Perú

- 2.5% clientes Crédito Súper Mujer, a través de 18 eventos de Encuentro Súper Mujer

##### Guatemala

- 61.4% clientes

#### COLABORADORES CAPACITADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA (MÉXICO)

- 9,982 colaboradores de ventas para equilibrar los contenidos de educación financiera para los tres productos de crédito de Compartamos Banco
- 200 líderes de ventas en taller sobre ahorro y ahorro para el retiro
- 4,204 colaboradores de nuevo ingreso en metodología y finanzas personales
- 689 colaboradores en temas de ahorro formal, a través del piloto de ahorro en la región de Puebla

Uno de nuestros principales objetivos es integrar la educación financiera en todos nuestros productos con la finalidad de proporcionar a nuestros clientes las herramientas necesarias para el correcto uso de servicios financieros y la administración de su dinero, además de llegar a una mayor cantidad de clientes en el menor tiempo posible a través de una oferta digital.

Además de los esfuerzos realizados por Gentera y sus empresas, como parte de nuestra labor por la inclusión financiera, en 2015, Fundación Gentera coordinó diversos programas de alfabetización y educación financiera en beneficio de las comunidades donde tenemos presencia, tales como:

#### ALIANZA CON FUNDACIÓN NEMI

Presentación de obra de teatro “Compartamos Aventuras”, cuyo objetivo es contribuir a la reflexión, al pensamiento constructivo, al fomento de buenos hábitos y valores y al fortalecimiento del concepto de ahorro en los niños.

83,850 NIÑOS BENEFICIADOS

#### ALIANZA CON ASHOKA

Mapeo de iniciativas de educación financiera, con la finalidad de realizar proyectos basados en las mejores prácticas identificadas.

#### RUTA PARQUE FINANCIERO

Provisión de herramientas para la realización de un presupuesto con base en la toma de decisiones acertadas e informadas, a través de una simulación dentro del programa de educación financiera.

18,009 JÓVENES PARTICIPANTES DE ENTRE 15 Y 23 AÑOS DE EDAD

#### DÍA COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD

Realización de prueba piloto para la impartición de pláticas sobre educación financiera a las comunidades.

#### PROGRAMAS SOCIALES

Impartición de educación financiera en temas de presupuestos y ahorro.

3,476 PARTICIPANTES



MÁS DE 105 MIL BENEFICIADOS POR ACCIONES DE EDUCACIÓN FINANCIERA COORDINADAS POR FUNDACIÓN GENTERA DURANTE 2015

## PROTEGEMOS A NUESTROS CLIENTES



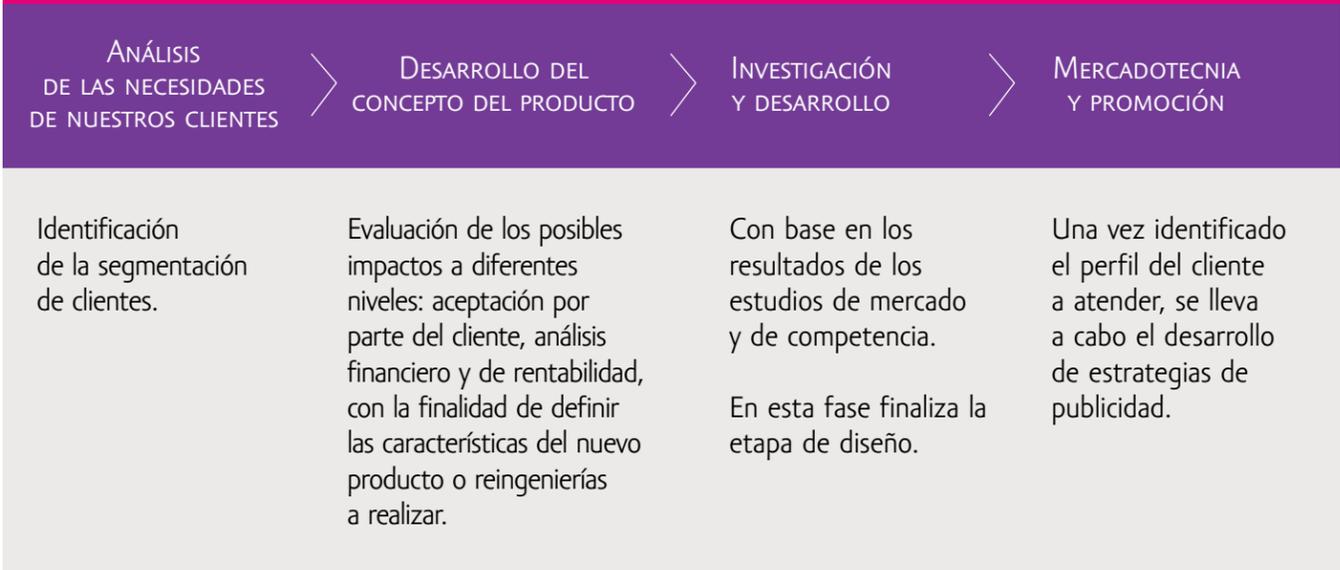
### G4-DMA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

Para Genera, la protección de nuestros clientes y su salud financiera es un elemento fundamental para la generación de valor social, económico y humano. Se encuentra alineada a nuestro propósito de impulsar una visión de negocios que involucre el respeto por las personas.

GENERER ES LÍDER EN EL MERCADO, AL SER UNA GRAN INSTITUCIÓN ÁGIL CON PROCESOS SENCILLOS Y PRÁCTICOS

G4-DMA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES (ESPECÍFICO) G4-14, G4-PR1

En Compartamos Banco, los esfuerzos están orientados hacia la generación de productos innovadores, sencillos y usables, incluyentes, accesibles, eficientes y rentables, con lo cual evitamos el sobreendeudamiento de nuestros clientes y apoyamos el mantenimiento de su calidad de vida; lo logramos a través de:



COMPARTAMOS ES LÍDER EN CALIDAD EN EL SERVICIO Y HOY BUSCA POTENCIALIZAR ESTE FACTOR DIFERENCIADOR

G4-DMA ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (GENERAL Y ESPECÍFICO), COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES, CUMPLIMIENTO REGULATORIO CARTERA DE PRODUCTOS (SECTORIAL ESPECÍFICO)

Aunado a ello y con el fin de conocer al cliente y al mercado, además de satisfacer sus necesidades, se cuenta con indicadores específicos, como encuestas de satisfacción, recordación de marca y posicionamiento; optimización de tiempos de espera y respuesta; e identificación de momentos de verdad –punto de contacto en el cual el cliente manifiesta una percepción positiva o negativa sobre los productos y servicios–.

Cuenta con diversos programas, como el proyecto “Cliente único”, que consiste en tener información sobre el cliente –por ejemplo, historial, productos que ha tenido, remesas, llamadas, quejas y sugerencias–, en un solo lugar con el objetivo de conocerlo de manera integral y brindarle el mejor servicio.

Considerando que la calidad en el servicio representa el elemento esencial para garantizar la protección de nuestros clientes, la capacitación de nuestros promotores y fuerza de ventas en el conocimiento de las condiciones de los productos y la transmisión de la cultura de prevención resulta fundamental para asegurar que nuestros clientes se encuentren informados de manera correcta y que sus datos personales sean tratados de conformidad con los preceptos contenidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y los principios de calidad, consentimiento, finalidad, información, lealtad, licitud, proporcionalidad y responsabilidad, establecidos en nuestros procesos internos.

### INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS

G4-DMA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES, ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, CUMPLIMIENTO REGULATORIO, CARTERA DE PRODUCTOS (SECTORIAL ESPECÍFICO) G4-PR1, G4-PR3

En Genera cumplimos con la totalidad de la información que establece la Comisión Nacional para la Protección de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en contratos para la oferta de nuestros productos. Para lograrlo, llevamos a cabo la revisión de los requerimientos de la legislación en materia financiera y, de manera simultánea, realizamos el análisis del proceso de diseño de todos nuestros productos con base en la identificación de necesidades de nuestros clientes, lo que nos permite avanzar en el proceso de mejora continua y desarrollar nuevos productos, elevar la calidad de nuestros servicios y brindar certeza jurídica a nuestros clientes al informarlos de manera adecuada sobre los beneficios y obligaciones que adquieren, lo cual redundará en la toma de decisiones informada, el aumento en su nivel de satisfacción, lealtad y confianza.

Asimismo, a través de nuestras campañas publicitarias damos a conocer información precisa sobre nuestros productos y servicios, las cuales cumplen al 100% con el Artículo 12 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y el Capítulo IV de las Disposiciones de carácter general en materia de transparencia aplicables a las instituciones de crédito y sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas –documento emitido por la CONDUSEF–.

Adicionalmente, mantenemos contacto permanente con nuestros clientes y ponemos a su disposición diversos canales de fácil acceso para la aclaración de dudas de manera transparente, mismas que atendemos de manera oportuna.

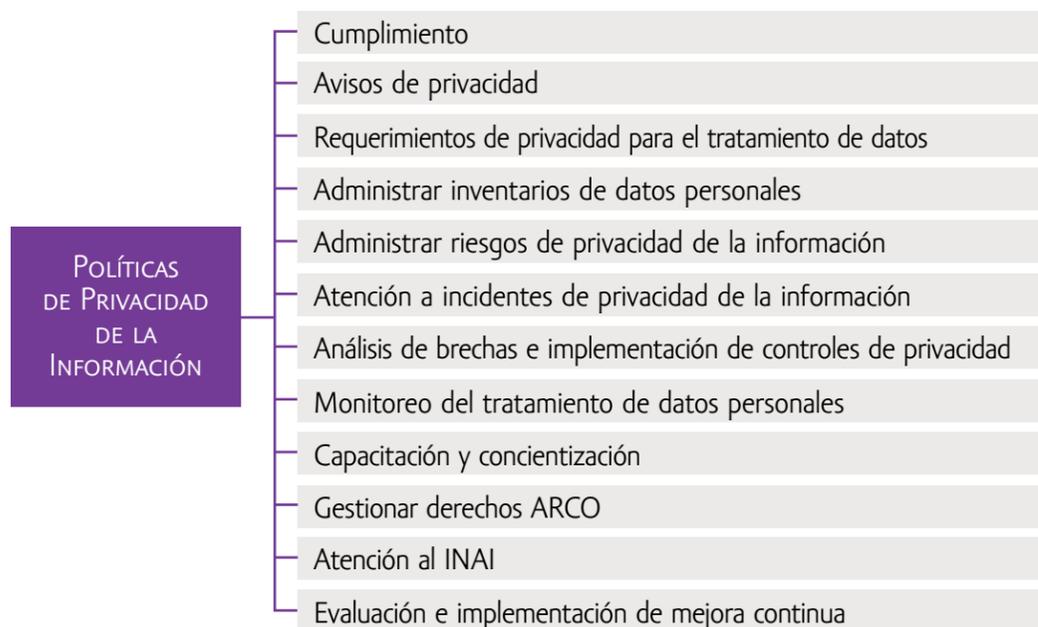
### PRIVACIDAD

#### G4-DMA PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES, CUMPLIMIENTO REGULATORIO

En términos de privacidad de datos personales, conducimos la ejecución de nuestros procesos en cumplimiento a la normatividad vigente como son las disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) en la Circular Única de Bancos, la LFPDPPP, la Ley de Instituciones de Crédito y los preceptos de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF).

#### G4-DMA ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS (SECTORIAL ESPECÍFICO)

Al ser líderes de la inclusión financiera y contar con la confianza de todos nuestros clientes, tenemos también el deber de garantizar la seguridad de sus datos personales, para lo cual contamos con un Manual de Políticas de Privacidad de la Información y la aplicación de controles internos, los cuales regulan el tratamiento legítimo de información y permean la privacidad de datos como un tema prioritario en Genera y sus empresas.



COMPARTAMOS BANCO ES UNA DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS LÍDERES EN MÉXICO, EN CUANTO A LA ATENCIÓN OPORTUNA DE LAS RECLAMACIONES DE SUS CLIENTES Y USUARIOS, DE ACUERDO CON LA EVALUACIÓN REALIZADA POR LA CONDUSEF

De acuerdo con nuestro firme compromiso con la protección de nuestros clientes, en caso de presentarse, atendemos las solicitudes de ejercicio de derechos ARCO –Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición–, con la finalidad de brindarles certeza sobre el poder de control de sus datos personales.

### RECONOCIMIENTO AL LIDERAZGO

En agradecimiento a la lealtad y confianza por parte de nuestros clientes, en 2015, Compartamos Banco llevó a cabo diferentes programas de vinculación para incentivar su participación y reconocer su emprendimiento.

#### PREMIO EMPRENDEDORES COMPARTAMOS

Es la distinción a través de la cual se reconoce a los mejores clientes por su trayectoria, visión emprendedora, dedicación y esfuerzo. Se premia la manera en la que los créditos de Compartamos Banco han hecho crecer y consolidar sus negocios, lo que los ha llevado a ser un ejemplo en sus comunidades.

#### CONCURSO DE DIBUJO INFANTIL

Desde 2009, Compartamos Banco ha realizado este concurso con el objetivo de incrementar la lealtad de sus clientes a través de sus hijos. En él se reconoce su labor como padres, al promover valores como la honestidad, responsabilidad, respeto y trabajo en equipo.

En 2015, el tema central fue *¿Cómo ha ayudado Compartamos Banco a impulsar el negocio de mis papás y a mi familia?*

#### RECETAS CON VALOR

Es el programa que tiene como objetivo premiar la creatividad gastronómica de los clientes de Compartamos Banco y el apego a sus tradiciones; y es a través de este reconocimiento que se incentivan diversos valores y la unión familiar.

En esta ocasión, el concurso consistió en el envío de una receta de postres por parte de los clientes, presentándola de manera original y explicando la razón por la que ésta es tan especial y querida por su familia.

5,515 HISTORIAS RECIBIDAS  
343 OFICINAS PARTICIPANTES EN 97 REGIONES

75,659 DIBUJOS RECIBIDOS  
561 OFICINAS PARTICIPANTES EN 105 REGIONES

118,915 RECETAS RECIBIDAS  
541 OFICINAS PARTICIPANTES EN 103 REGIONES

# Comprometidos con nuestras comunidades



GENTERA ES UNA EMPRESA LÍDER EN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN MÉXICO, DE ACUERDO CON EL RANKING DE 50 EMPRESAS CON MAYOR SUSTENTABILIDAD ELABORADO POR MUNDO EJECUTIVO

## FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO, GENERAL  
ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1



FUNDACIÓN GENTERA Y EL FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA OTORGARON MÁS DE **77.5 MILLONES** DE PESOS PARA ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestro Fondo de Responsabilidad Social Corporativa se compone del 2% de las utilidades netas anuales de Gentera. Dirigidas por Fundación Gentera, todas las empresas llevan a cabo acciones en línea con la estrategia para generar valor social.

**Líneas de acción:**

- Educación: formal, financiera, cultura de emprendedores
- Cultura de voluntariado
- Cultura de donación
- Contingencias

G4-DMA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN (GENERAL Y ESPECÍFICO), AUDITORÍA (SECTORIAL ESPECÍFICO)

De acuerdo al plan anual de auditoría del año 2015, la Dirección de Auditoría Interna realizó una verificación a los recursos del Fondo y los procesos sobre el uso de los mismos. Asimismo, se llevó a cabo la auditoría externa anual que valida tanto los recursos del Fondo como los de Fundación Gentera.

G4-EC1, ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1, G4-EN31

	2014	2015
<b>Fondo de Responsabilidad Social Corporativa Compartamos Banco</b>	<b>\$45'264,530.00</b>	<b>\$60'820,000.00</b>
• Educación	\$20'289,712.76	\$41'759,068.25
• Responsabilidad corporativa y voluntariado	\$10'818,630.89	\$10'832,409.86
• Medio ambiente	\$1'252,118.79	\$1'610,817.54
• Gasto operativo y administrativo	\$757,635.11	\$540,228.38
• Donativo a Fundación Gentera	\$12'146,432.45	\$6'077,475.97
<b>Fondo de Responsabilidad Social Corporativa Compartamos Financiera</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$2'260,000.00</b>
<b>Fondo de Responsabilidad Social Corporativa Aterna</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$160,000.00</b>

ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1

ACCIONES 2015:

- Con la finalidad de generar conciencia y fortalecer la vivencia de valores en niños, sus familias y profesores, nos aliamos con Fundación Televisa y diversas empresas y apoyamos la impresión de 200,000 libros de valores y 775,000 guías y calendarios para profesores, así como 18,000 libros para nuestros colaboradores
- Apoyo a comunidades en situaciones de emergencia:
  - 2,000 despensas entregadas en Colima, Jalisco, Oaxaca y Sonora como apoyo en crisis por desastres naturales
  - 35,592 bolsas herméticas entregadas a clientas de 91 municipios en Chiapas con riesgo de inundación
  - 674,434 folletos de prevención de riesgos entregados en los 12 estados de la República calificados con alto riesgo de inundación

793,000  
PUBLICACIONES

8,400  
BENEFICIADOS

71,297  
PERSONAS BENEFICIADAS

FS11

- Donación de 598 piezas de equipos electrónicos a Organizaciones de la Sociedad Civil, con una inversión de \$6'851,935
- Cuando estos equipos terminan su vida útil, son regresados a Gentera para su apropiada destrucción
- Acciones sustentables para el cuidado del medio ambiente, como reciclaje y separación de residuos, ahorro de energía y papel, así como la elaboración del Inventario de Gases de Efecto Invernadero\*; además de la destrucción adecuada de todo el equipo electrónico utilizado

\*Para conocer mayor información sobre nuestro Inventario de Gases de Efecto Invernadero, visita nuestra página: <https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/responsabilidadsocial/huellaambiental>

Metas 2016:

- Al menos una actividad de voluntariado en todas las Oficinas de Servicios de Compartamos Banco
- Apoyo a más de 4,500 personas a través de la Convocatoria por la Educación 2016\*
- Mantener las donaciones a Fundación Gentera del 40% de colaboradores
- Alcance y atención a más beneficiarios

\*Estos beneficiarios están incluidos en la meta de la estrategia de RSC 2016.



FUNDACIÓN GENTERA

G4-DMA CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS, COMUNIDADES LOCALES



EN ABRIL LANZAMOS  
FUNDACIÓN GENTERA A  
AUDIENCIAS EXTERNAS

54,135  
BENEFICIADOS POR  
FUNDACIÓN GENTERA

G4-EC1, ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1

Fieles a nuestro origen, nos esforzamos para generar inclusión social en las comunidades en las que tenemos presencia.

Fundación Gentera es la organización que lidera los esfuerzos en responsabilidad social de Gentera y sus empresas. Para lograr sus objetivos, la participación de nuestros colaboradores es fundamental, pues son ellos quienes contribuyen con propuestas y donaciones que nos permiten aportar valor a distintas causas.

Además, a través de la Fundación, sensibilizamos a nuestros colaboradores y a las comunidades sobre las problemáticas sociales del país. Con ello creamos una cultura de donación para apoyar la educación, así como ofrecer ayuda humanitaria en desastres naturales, acciones de voluntariado e iniciativas periódicas para motivar la participación.

EN FUNDACIÓN GENTERA HEMOS LOGRADO FORTALECER NUESTRA CULTURA DE DONACIÓN, MÁS DE 6 MIL COLABORADORES REALIZARON DONACIONES

	2014	2015
Ingresos	\$12'568,545	\$9'298,593
Donativos del Fondo de Responsabilidad Social Corporativa	\$12'146,432	\$6'077,476
Otros donativos (colaboradores y consejeros)	\$26,794	\$2'892,149
Otros ingresos	\$395,319	\$328,968
<b>Monto ejercido</b>	<b>\$6'149,991</b>	<b>\$20'383,597</b>
• Proyectos de salud dental en comunidades donde tenemos presencia	\$1'164,878	\$818,960
• Convocatoria por la Educación 2014-2015	-	\$5'664,432
• Proyectos de educación (formal, financiera y cultura de emprendedores)	-	\$5'664,432
• Alianzas Proyectos de educación formal, financiera y de cultura de emprendedores	\$1'915,827	\$8'072,249
• Voluntariado	\$897,512	\$2'654,172
• Gestión operativa y gasto administrativo	\$2'171,774	\$3'173,784

	2014	2015
<b>Beneficiados</b>		
• Salud	2,478	<b>2,361</b>
• Educación*	181,803	<b>12,113</b>
• Voluntariado	20,016	<b>31,261</b>
• Contingencias	-	<b>8,400</b>
Número de voluntarios	13,672	<b>13,535</b>

\*En 2015 se hizo una redefinición sobre los criterios a considerar para contabilizar el número de beneficiarios en temas de educación.

**51 MILLONES**

DE PESOS DONADOS POR FUNDACIÓN GENERERA Y EL FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA A DIVERSAS OSC

**EDUCACIÓN** G4-EC8

Durante 2015 continuamos nuestra labor de promover la educación en nuestros tres ejes de acción: educación formal, educación financiera y cultura de emprendedores, como un factor que impulsa y promueve el desarrollo social y económico. Logramos este objetivo por medio de alianzas y donaciones a Organizaciones de la Sociedad Civil, apoyando proyectos sustentables que fomenten el desarrollo de las familias mexicanas.

**202,214**

PERSONAS BENEFICIADAS A TRAVÉS DE DIVERSAS ALIANZAS



**EDUCACIÓN FORMAL**

**11,637 clientes y personas de la comunidad beneficiadas**

- Alfabetización
- Educación básica
- Programas de fortalecimiento de educación escolarizada
- Becas integrales de manutención

**1,167 niños beneficiados con útiles escolares**

**EDUCACIÓN FINANCIERA**

**105,728 personas beneficiadas**

- Alfabetización
- Educación financiera

**CULTURA DE EMPRENDEDORES**

**84,382 personas beneficiadas**

- Cursos de emprendedores

**CONVOCATORIA POR LA EDUCACIÓN 2015**

G4-DMA ESPECÍFICO CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS

Buscamos establecer sinergias con instituciones que incentiven y contribuyan al empoderamiento, a través de la educación incluyente de niños, jóvenes y adultos.

Invitamos a nuestros colaboradores a donar parte de su salario –y por cada peso que donen Fundación Generera duplica el monto– o a apadrinar, es decir postular, a alguna Organización de la Sociedad Civil que trabaje con proyectos educativos.

EN ABRIL Y MAYO \$5'664,432.00 FUERON DONADOS A 23 ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL SELECCIONADAS EN LA CONVOCATORIA POR SUS PROYECTOS RELACIONADOS CON LA EDUCACIÓN

G4-EC1, ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1

MÁS DE **6,000** COLABORADORES SUMADOS AL INICIO DE LA CAMPAÑA

**\$2'832,216** DONADOS, DUPLICADOS POR FUNDACIÓN

**ALIANZAS** G4-15

En 2015 logramos contribuir a elevar la calidad de vida de diversas familias, por medio de una gran gama de alianzas estratégicas por parte de Fundación Generera y nuestro Fondo de Responsabilidad Social. Algunas de ellas son:

**FUNDACIÓN GENERERA**

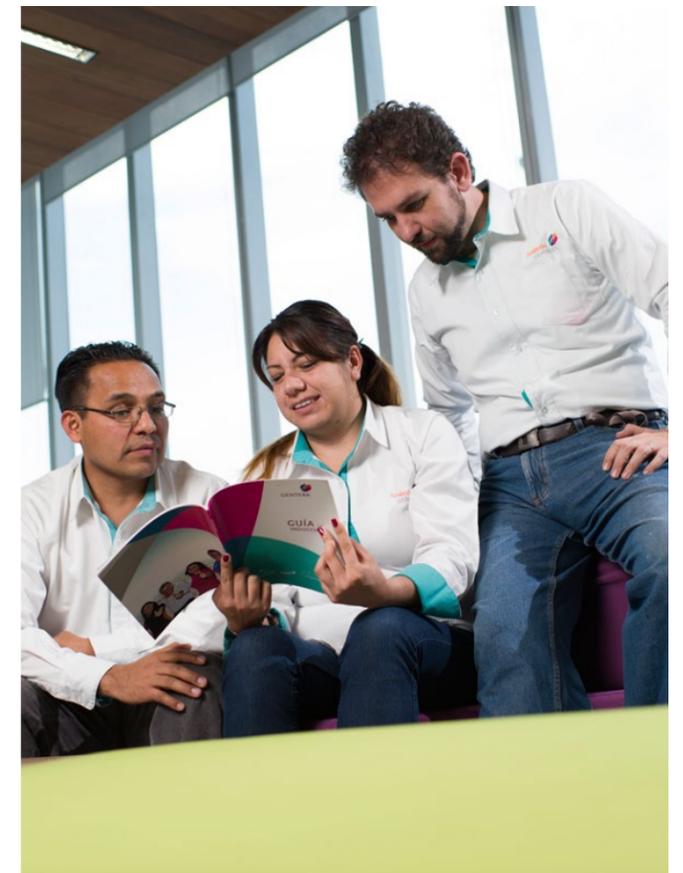
FUNDACIÓN EDUCA MÉXICO, A.C.

Inicio del programa Aflatoun, educación social y financiera.

**Objetivo:** brindar bases éticas a niños, niñas y adolescentes para el uso del dinero, aportando a su educación social y financiera, con la finalidad de ayudarlos a construir un patrimonio en el futuro.

**Beneficiados:**

- 346 estudiantes
- 25 docentes
- 628 padres de familia
- En 8 escuelas



**TEACH 4 ALL MÉXICO, A.C.**

**Objetivo:** reclutar a los mejores recién egresados de México de todas las carreras con la finalidad de impartir clases por dos años en escuelas de comunidades ubicadas en zonas de alta marginación en la República Mexicana.

**Beneficiados:**  
258 egresados

**LAZOS, I.A.P.**

**Objetivo:** transformar la comunidad escolar en instituciones educativas en las cuales se llevan a cabo intervenciones educativas a través de becas integrales.

**Beneficiados:**  
2,945 en 5 escuelas

**FEDERACIÓN MANO AMIGA, A.C.**

**Objetivo:** entrega de becas educativas a niños en la red de colegios Mano Amiga, desde preescolar hasta bachillerato.

**Beneficios:**  
151 becas en 14 estados de la República

**VER BIEN PARA APRENDER MEJOR, I.A.P.**

**Objetivo:** proporcionar atención optométrica, realizar exámenes de detección gruesa, entrega de armazón y lentes para niños que lo requieran.

**Beneficios:**  
2,532 exámenes de detección gruesa

**NUESTROS PEQUEÑOS HERMANOS, A.C.**

**Objetivo:** facilitar becas de manutención –incluyendo hogar, alimentación, vestido, atención médica y actividades deportivas y culturales– a jóvenes de bachillerato durante el ciclo escolar, mismo que ha sido financiado por Fundación Gentera por tres años consecutivos.

**Beneficiados:**  
37 jóvenes que cursan el 3er año de bachillerato

**FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

**FONABEC, A.C.**

**Objetivo:** apoyar los Centros CODAF –espacios físicos en comunidades donde la Educación Media Superior es escasa o nula– y su “Taller Emprendimiento”, para fomentar una cultura emprendedora y despertar capacidades que permitan a los alumnos generar y llevar a cabo su propio negocio o iniciativa.

**Beneficiados:**  
689 personas –alumnos y profesores–

**INEA, EN CONJUNTO CON ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL**

**Objetivo:** apoyar a clientes y comunidades del Estado de Puebla para que concluyan sus estudios de educación básica, a través de la campaña ¡Voy por la secundaria!, como parte del programa piloto de “Continuidad Educativa”.

**Beneficiados:**  
455 graduadas

**OJOS QUE SIENTEN, A.C.**

**Objetivo:** contribuir al empoderamiento de adultos con discapacidad visual y motriz, mediante un modelo de formación integral que consta de siete cursos organizados en dos módulos –Inteligencia emocional y Fortalecimiento de herramientas de labores–.

**Beneficiados:**  
10 adultos

**PROEDUCACIÓN, I.A.P.**

**Objetivo:** contribuir a elevar la calidad de la educación en escuelas primarias públicas, a través del aprendizaje permanente; fomento a la lectura; desarrollo tecnológico; vida y nutrición saludables; medio ambiente; prevención y desarrollo humano; y participación y ciudadanía.

**Beneficiados:**  
1,678 alumnos  
70 maestros  
120 padres de familia  
En 4 escuelas primarias –2 en Puebla, 1 en Michoacán y 1 en Zacatecas–

**FUNDACIÓN QUIERA**

**Objetivo:** apoyar a jóvenes que cursan secundaria, bachillerato y universidad, con el fin de impulsarlos en la continuación de sus estudios.

**Beneficiados:**  
90 jóvenes

**BÉCALOS**

**Objetivo:** apoyar a estudiantes con becas de excelencia a nivel medio superior por un año.

**Beneficiados:**  
417 participantes

**CORDEM, A.B.P.**

**Objetivo:** empoderar a mujeres habitantes de Escobedo, Guadalupe y Monterrey, brindando acceso a educación a nivel bachillerato y profesional, a través de becas complementadas por acompañamiento psicoterapéutico.

**Beneficiados:**  
76 mujeres

**WORLD FUND**

**Objetivo:** promover un cambio profundo en la cultura escolar, a través de capacitación y *coaching* a Directores de escuelas de educación básica, con base en talleres que promueven el aprendizaje significativo a través de ejercicios, dinámicas vivenciales y casos prácticos, para construir el aprendizaje grupal.

**Beneficiados:**  
167 personas

**FONABEC, A.C. –BINOMIO–**

**Objetivo:** impulsar a alumnos y padres de familia (clientes) para que, a través del proyecto “Juntos con Compartamos” ingresen al Programa de Bachillerato en línea del Programa Centros CODAF y/o educación básica de acuerdo con sus necesidades. Esto permitirá conocer si este modelo logra incidir en la permanencia y egreso de los estudiantes al trabajar por medio de binomios de padres e hijos.

**Beneficiados:**  
50 personas

**AMNU JÓVENES**

**Objetivo:** a través de la metodología socio-constructivista Ciencia para Compartir (CpC), acercar a temas como energía, ciencia, tecnología e ingeniería a niñas y niños de entre 6 y 12 años, relacionando problemáticas globales abordadas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con soluciones científicas prácticas y sencillas que les empoderen como agentes de cambio y les permitan mejorar su comunidad.

**Beneficiados:**  
828 niños

**SISTEMA DESEM, A.C. (IMPULSA)**

**Objetivo:** impulsar la participación de jóvenes entre 15 y 23 años de edad en el Programa de Educación Financiera en la gira del “Parque Financiero Impulsa” a través de un taller de 2.5 horas que proporciona las herramientas para la realización de un presupuesto con base en decisiones acertadas e informadas por medio de una simulación.

**Beneficiados:**  
18,009 jóvenes

**OBSERVA, A.C.**

**Objetivo:** construir una cultura de paz, a través de la educación social y financiera.

**Beneficiados:**  
208 beneficiarios del programa Aflatoun

FUNDACIÓN NEMI, A.C.

**Objetivo:** contribuir a que los niños reflexionen sobre sus experiencias afectivas, concientizarlos sobre acciones buenas y malas, favorecer el pensamiento constructivo y fomentar los buenos hábitos y valores que los forjen como mejores personas, fortaleciendo los conceptos de ahorro, a través de la obra de teatro "Compartamos Aventuras".

**Beneficiados:**  
83,850 niños

FUNDACIÓN PROEMPLEO / PSM

**Objetivo:** proporcionar becas a clientes(as) para capacitación con el fin de hacer crecer su negocio, a través del Taller Emprende –impartido por Fundación ProEmpleo–, beneficio ofrecido por Compartamos Banco y Yastás en alianza con Promotora Social México (PSM).

**Beneficios:**  
1,472 becas

AMNU JÓVENES  
AMNU MÉXICO Y GUATEMALA PROYECTO ESCALABLE

**Objetivo:** impulsar a través del programa cívico y educativo "Deportes para compartir", la formación de mejores ciudadanos desde la niñez, por medio de la participación, compromiso y aceptación por parte de niñas y niños como agente de cambio para contribuir a la solución de retos en su comunidad.

**Beneficiados:**  
1,165 en Delegación Venustiano Carranza, en el Distrito Federal  
626 en Departamentos de Huehuetenango y Escuintla, en Guatemala

FUNDACIÓN PROEMPLEO PRODUCTIVO, A.C.

**Objetivo:** proporcionar becas para el taller Emprende, plataforma digital de capacitación con acceso a instructores que resuelvan dudas en tiempo real.

**Beneficiados:**

600 personas clientes recibieron el Taller Emprender  
45 personas favorecidas con la elaboración de metodología del Taller Emprende capacitación rural  
50 personas favorecidas con la capacitación de la plataforma en línea

PROCURA, A.C.

**Objetivo:** contribuir al fortalecimiento institucional a través de la impartición del curso 100.5 Principios básicos de la procuración de fondos a personas que colaboran para organizaciones de la sociedad civil.

**Beneficiados:**  
23 personas

FUNDACIÓN NEMI, A.C.

**Objetivo:** motivar a los jóvenes de secundaria a descubrir la necesidad de iniciar la construcción de un proyecto de vida a partir de la identificación de su talento como personas y de las características que posee un emprendedor para favorecer la etapa de desarrollo en la que se encuentran.

**Beneficiados:**  
78,000 estudiantes de secundaria

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MÉXICO

**Objetivo:** beneficiar a clientes de Compartamos Banco a través del proyecto Generación Incubadora UVM para el desarrollo de un plan de negocios o potencialización de su plan de negocios actual.

**Beneficiados:**  
40 clientes

SISTEMA DESEM, A.C.

**Objetivo:** impartir conferencias y talleres de capacitación a jóvenes dentro del Foro Internacional de Emprendedores.

**Beneficiados:**  
400 jóvenes

FUNDACIÓN TELEFÓNICA / FUNDACIÓN NEMI, A.C.

**Objetivo:** implementar un proceso de acompañamiento a estudiantes de secundaria, potencializando las actividades y recursos del Aula Fundación Telefónica para la adquisición de habilidades y competencias para la vida a través del desarrollo de proyectos de aprendizaje.

**Beneficiados:**  
1,116 estudiantes

SISTEMA DESEM, A.C.

**Objetivo:** desarrollar integralmente a personas por medio de la transmisión de conocimientos, habilidades y actitudes para la obtención y creación de oportunidades laborales, a través del proyecto Competencias para la vida.

**Beneficiados:**  
20 jóvenes

VOLUNTARIADO

FOMENTAMOS EL  
VOLUNTARIADO IMPACTANDO  
COMUNIDADES DONDE  
TENEMOS PRESENCIA

En congruencia con nuestros valores institucionales, promovemos una cultura de servicio hacia la persona. Nuestros colaboradores actúan como agentes de cambio en las comunidades en las que tenemos presencia.

G4-SO1

8 DE CADA 10  
COLABORADORES REALIZARON  
AL MENOS 1 ACTIVIDAD DE  
VOLUNTARIADO

Todos nuestros programas de voluntariado son un puente entre las necesidades locales y la actitud de servicio de los colaboradores. En 2015, el 100% de las Oficinas de Servicios en México participaron en por lo menos una activación de voluntariado.

- Además, los colaboradores de Gentera participaron en actividades como:
- Día Compartamos con la Comunidad: restauración de espacios públicos, como parques, centros deportivos y escuelas
  - Ser emprendedor: capacitación a jóvenes en temas de emprendimiento y educación financiera; ayudándolos a tener una visión integral de la importancia de crear un plan personal y de negocios
  - Socios por un día: apoyo a jóvenes de bachillerato por parte de colaboradores en el corporativo, quienes comparten su experiencia con el fin de ayudarlos en la toma de decisiones para la elección de su carrera
  - Vacaciones solidarias: actividad que dura una semana y se ayuda a una ONG; el colaborador dona sus vacaciones para la construcción de viviendas de personas necesitadas en comunidades rurales
  - Voluntariado para colaboradores en Oficinas de Servicios y oficinas corporativas en instituciones de asistencia social en las comunidades donde tenemos presencia. Fundación Gentera invierte un monto económico por colaborador que se inscriba a alguna iniciativa con la finalidad de comprar materiales e insumos para la actividad elegida
  - Activaciones con causa: nuestros colaboradores realizan una acción dirigida –activación física o compromisos personales / profesionales– intercambiable por ayuda tangible a una causa o persona específica por parte de Fundación –kits de útiles escolares o juguetes–

62,436 BENEFICIADOS  
A TRAVÉS DE 731 ACCIONES  
DE VOLUNTARIADO

G4-EC1, ADICIÓN SECTORIAL G4-EC1

HORAS DE VOLUNTARIADO 2015		
País	Empresa	Horas
México	Genera Servicios	2,963
	Compartamos Banco	57,800
	Yastás	374
	Aterna	128
Perú	Compartamos Financiera	118
Guatemala	Compartamos S.A.	1,691
<b>Horas Genera</b>		<b>63,074</b>

MÁS DEL **80%**  
DE NUESTROS COLABORADORES  
PARTICIPA EN ACCIONES DE  
VOLUNTARIADO

DÍA COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD

G4-DMA CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS, COMUNIDADES LOCALES G4-EC8



Compartamos, al ser la empresa con mayor número de clientes de Genera, trabaja en la rehabilitación de espacios físicos públicos como parques, escuelas y centros deportivos con el fin de lograr que las familias experimenten una convivencia familiar sana en espacios dignos, fortaleciendo así el tejido social. De igual manera, brindamos servicios preventivos de salud en las comunidades.

G4-DMA ESPECÍFICO CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS, ESPECÍFICO COMUNIDADES LOCALES, AUDITORÍA (SECTORIAL ESPECÍFICO) G4-SO1

En 2015 implementamos un nuevo modelo del Día Compartamos con la Comunidad con la intervención de Fundación Hogares. Implementamos un plan de trabajo de seis meses con la comunidad como parte de un diagnóstico y estudio de cohesión social, con el fin de medir el impacto del programa. Durante 2016 validaremos esta metodología y posteriormente reforzaremos la intervención comunitaria con un mayor número de Días Compartamos bajo el modelo Hogares.

**6 DE LOS 26**  
DÍAS COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD  
EN MÉXICO SE REALIZARON A TRAVÉS DEL  
MODELO HOGARES

APOYAMOS A LAS COMUNIDADES EN LAS QUE TENEMOS PRESENCIA POR MEDIO DE ACCIONES PARA PROMOVER EL DESARROLLO Y BIENESTAR DE LAS PERSONAS Y SUS FAMILIAS

G4-EC1, G4-EC7

MÉXICO

**26**  
DÍAS COMPARTAMOS CON  
LA COMUNIDAD

**9.6 MILLONES**  
DE PESOS INVERTIDOS

**74,153**  
BENEFICIADOS CON ESPACIOS  
PÚBLICOS REHABILITADOS

**17 ESTADOS**  
DE LA REPÚBLICA IMPACTADOS

**2,257 VOLUNTARIOS**  
+ 11,285 HORAS HOMBRE DE VOLUNTARIADO

**4,409 PERSONAS**  
ATENDIDAS CON CONSULTAS Y PLÁTICAS DE SALUD

**6,913 PERSONAS**  
BENEFICIADAS CON FUNCIONES DE CINE

PERÚ

**3**  
DÍAS COMPARTAMOS CON  
LA COMUNIDAD

**1.3 MILLONES**  
DE PESOS INVERTIDOS

**167**  
COLABORADORES VOLUNTARIOS  
+835 HORAS HOMBRE  
DE VOLUNTARIADO

**3**  
DEPARTAMENTOS  
IMPACTADOS

**978**  
BENEFICIADOS

GUATEMALA

**2**  
DÍAS COMPARTAMOS CON  
LA COMUNIDAD

**604,825**  
PESOS INVERTIDOS

**116**  
COLABORADORES VOLUNTARIOS  
+169 FAMILIARES, CLIENTES Y  
VOLUNTARIOS DE LA COMUNIDAD

**2**  
DEPARTAMENTOS  
IMPACTADOS

**529**  
BENEFICIADOS

**580 HORAS**  
DE VOLUNTARIADO\*  
\*Colaboradores

**INCLUSO** G4-13

El modelo de inclusión productiva sana y cultura emprendedora, anteriormente denominado Proyecto Jóvenes, evolucionó en 2015 hacia la atención de las necesidades de este grupo de la mejor manera posible.

Por ello, tuvimos tres objetivos principales al desarrollar la plataforma:

- Investigar y estudiar modelos de educación y contacto por medios digitales
- Terminar los contenidos del desarrollo de competencias socio emocionales
- Probar que los contenidos y la plataforma funcionen; es decir, que sea útil, divertida y eficiente técnicamente

G4-DMA ESPECÍFICO COMUNIDADES LOCALES

**LOGROS 2015:**

- Asistimos a tres congresos del tema de educación gamificada y tecnología; así como a uno de Inclusión de los jóvenes en la sociedad por medios digitales
- Concluimos los contenidos de desarrollo de competencias socio emocionales en un laboratorio, contando con 15 participantes (hijos de clientes en el rango de 13 a 21 años)
- Construimos una plataforma de contacto por medio de una aplicación móvil gamificada; cuenta con un dosificador de contenidos, opera desde la nube y capta la información detallada de los participantes en una base de datos

**57%** CONCLUYÓ LAS 15 HORAS DE DURACIÓN DE LA PLATAFORMA



LOS JÓVENES QUE TERMINARON EL PROGRAMA OBTUVIERON CONOCIMIENTOS ACERCA DE INCLUSIÓN TECNOLÓGICA, EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS SOCIO EMOCIONALES NECESARIAS PARA SU INCLUSIÓN EN UNA SOCIEDAD GLOBAL Y DIGITAL

En 2016 nos enfocaremos en contar con una segunda aplicación móvil dentro de la misma plataforma. El objetivo de ésta será fomentar el desarrollo de competencias duras que eleven la tasa de éxito de emprendimiento en los jóvenes. Buscaremos atraer a los hijos de clientes de Compartamos Banco, de entre 18 y 22 años, con el fin de incluirlos en un proceso de emprendimiento que les brinde la opción de autoempleo, considerando su entorno y las nuevas herramientas digitales a su disposición; el proyecto resultante debe ser viable e impactar sus vidas.

De igual manera, tenemos el objetivo de llevar la experiencia de *Misión Incluso* desarrollada este año a escuelas, presentándola como un taller vocacional –sin costo– e impactando a un mayor número de Oficinas de Servicios de Compartamos Banco.

# Liderazgo en la cadena de valor

G4-DMA EMPLEO (ESPECÍFICO), G4-12, G4-SO4

Como parte de nuestra generación de valor social, contamos con una cadena de valor robusta y alineada al 100% a nuestra Filosofía. Para garantizarlo proporcionamos nuestro Código de Ética y Conducta a proveedores y llevamos a cabo evaluaciones en sus operaciones que consideran temas relativos al cumplimiento en términos de recursos humanos, infraestructura, servicio, capacidades, medio ambiente y transparencia, además de analizar cuestiones de responsabilidad social y desarrollo sustentable, entre otros.

**99%** DE NUESTROS PROVEEDORES SON MEXICANOS, LA MAYORÍA DE ELLOS UBICADOS EN LA ZONA CENTRO DEL PAÍS

EN MÉXICO CONTAMOS CON CERCA DE 3,500 PROVEEDORES, 647 DE LOS CUALES TUVIERON OPERACIONES CON EL ÁREA DE ADQUISICIONES



MISCELANEA

# Generación de Valor Humano

Confiamos en las personas, en su disposición para crecer, autorrealizarse y ser mejores.

Indicadores	2014	2015	Variación
Número de colaboradores	18,999	20,179	6.2%
Inversión en capacitación interna (millones)*	95.8	84.3	-12.0%
Inversión en capacitación externa (millones)*	11.8	15.5	31.4%
Horas de capacitación interna*	1'177,752	888,875	-24.5%
Horas de capacitación externa*	9,731	51,750	431.8%
Becas para colaboradores*	145	198	36.6%

\* Alcance: México -Servicios (CEAS), Compartamos Banco, Aterna y Yastás-. Incluye capacitación técnica (talleres, cursos, seminarios, conferencias) y becas de apoyo para concluir estudios (licenciaturas, diplomados, maestrías).



# Líderes a través del servicio



## EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

G4-DMA EMPLEO

En Genera, la persona es lo más importante. Fieles a nuestras convicciones, estamos firmemente comprometidos con nuestros colaboradores, por lo que brindamos las mejores condiciones de trabajo y buscamos retener el talento que hoy nos permite ostentar el liderazgo en inclusión financiera.

Para lograrlo, contamos con estrategias y políticas internas cuyo objetivo es gestionar el cambio y el talento, y mejorar la productividad y el bienestar de nuestros colaboradores, impactando positivamente en la sociedad al generar empleos de calidad, ofrecer oportunidades de desarrollo y producir un equilibrio entre la vida laboral y familiar.

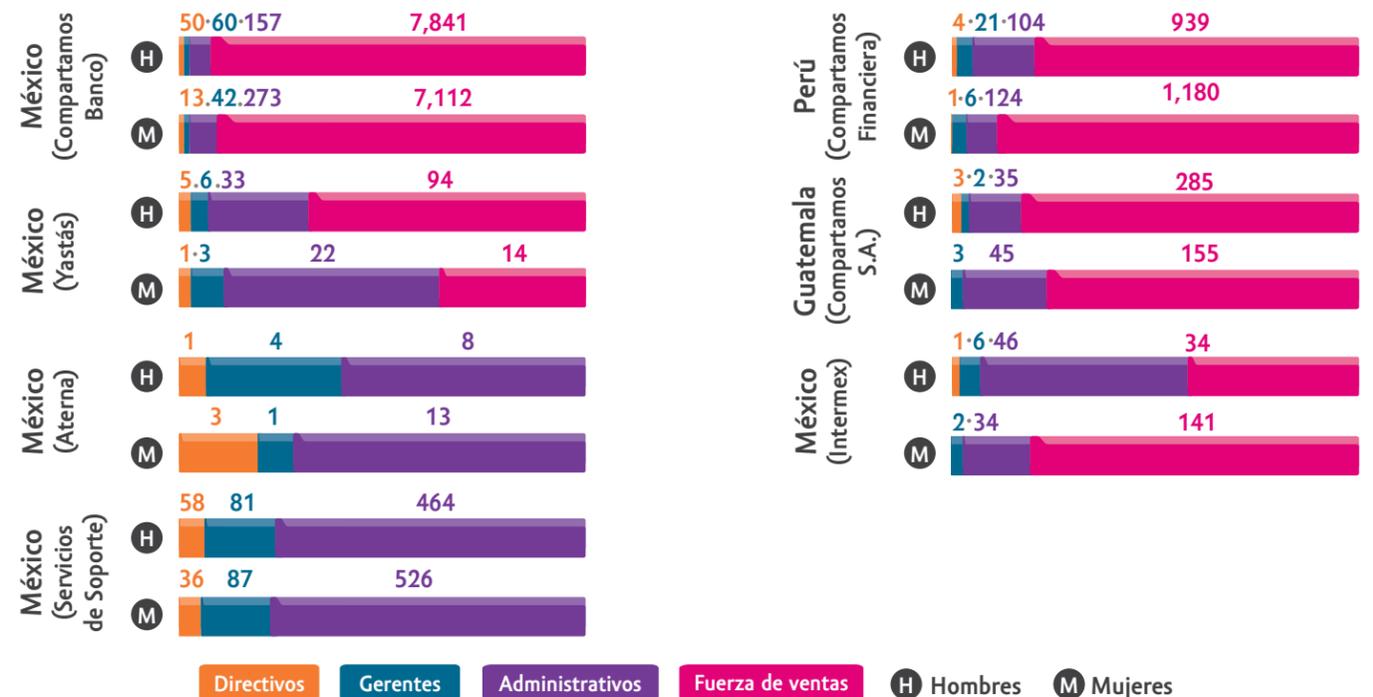
Estos temas y los indicadores que los constituyen son parte fundamental de la estrategia de Genera y sus empresas, por lo que derivado de la evolución que han presentado año con año y la mejora del desempeño de nuestra organización, hemos logrado la eficiencia en todas nuestras áreas de servicio, la consecución de las metas del negocio, la reducción de la rotación, la ampliación de la plantilla, nuestro posicionamiento en el mercado salarial y la exitosa implementación de nuevas líneas de negocio y/o productos.

G4-10, G4-11

**20,179**  
COLABORADORES PERMANENTES,  
AUMENTO DE 6.2% EN PLANTILLA CON RESPECTO A 2014; DE LOS CUALES, EN MÉXICO EL 81.5% SON SINDICALIZADOS

G4-LA12

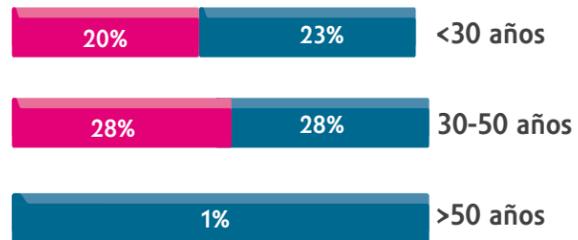
### DESGLOSE DE PLANTILLA POR EMPRESA Y GÉNERO





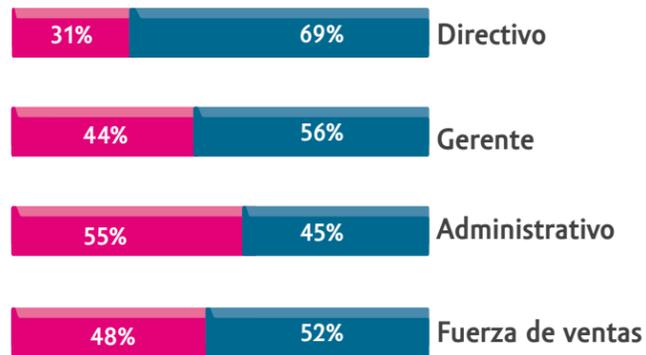
 **Mujeres**  **Hombres**

### DESGLOSE DE PLANTILLA POR GÉNERO Y GRUPO ETARIO

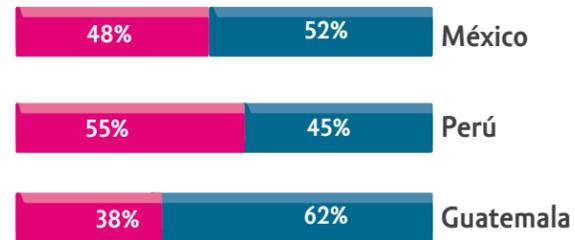


Nota: Estos datos corresponden únicamente a México.

### DESGLOSE DE PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



### DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR GÉNERO Y PAÍS

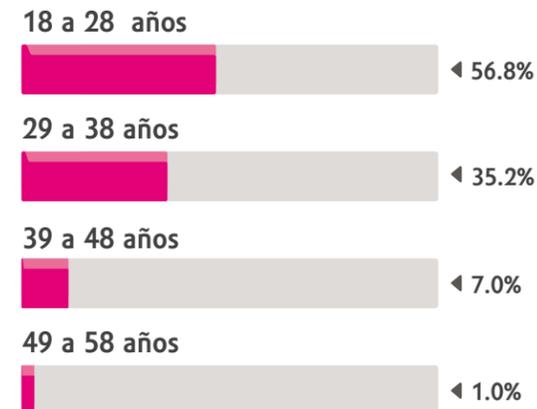


G4-LA1

EN 2015, LOGRAMOS LA CONTRATACIÓN DE **6,031** COLABORADORES

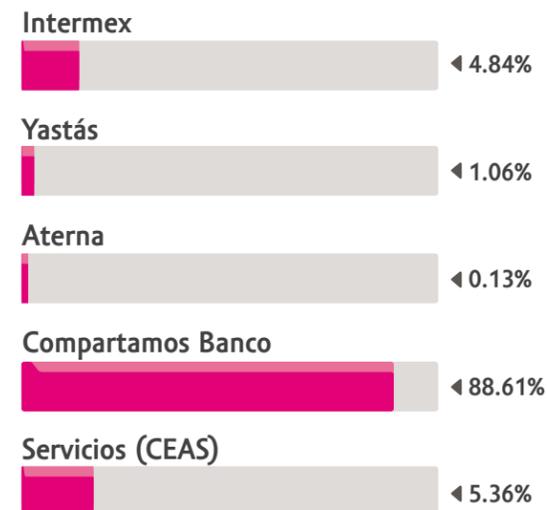
DISMINUCIÓN DE **7.8%** EN ROTACIÓN, LLEGANDO A 30.9% DE ROTACIÓN ANUAL EN NUESTRA FUERZA DE VENTAS

### ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES POR GRUPO ETARIO



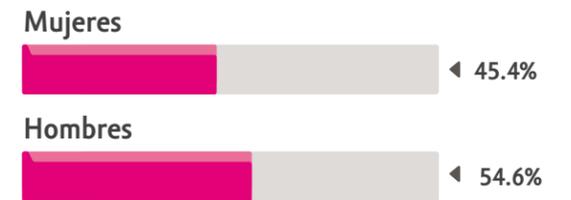
Nota: Estos datos corresponden únicamente a México.

### ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES POR EMPRESA



Nota: Estos datos corresponden únicamente a México.

### ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO



Nota: Estos datos corresponden únicamente a México.

**140%** DE INCREMENTO EN ANTIGÜEDAD PROMEDIO DEL PROMOTOR CM EN 2015 CON RESPECTO A 2012, FACTOR QUE GENERA UN MAYOR DOMINIO EN CONSOLIDACIÓN DE GRUPOS, DANDO COMO RESULTADO UNA MAYOR RENOVACIÓN Y CALIDAD DE CARTERA



G4-DMA RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN

En Gentera y sus empresas, la comunicación ocupa un lugar relevante, por lo que nos esforzamos por fortalecer los vínculos de confianza con nuestros colaboradores, manteniendo un diálogo abierto entre ellos y la Dirección, con la finalidad de conocer sus necesidades de manera particular e implementar mecanismos para satisfacerlas, propiciando un ambiente laboral apto que favorezca el cumplimiento de nuestras metas institucionales. Además, con un diálogo abierto logramos dar a conocer a nuestros colaboradores los nuevos retos que nos permitirán evolucionar y fortalecer nuestro compromiso con la Mística de la organización.

A través de la generación de valor humano hacia el interior del Grupo y las estrategias para mejorar el clima organizacional, somos una de las mejores empresas para trabajar en México y América Latina, de acuerdo con diversos rankings realizados por *Great Place to Work Institute*:



GENTERA, **1<sup>ER</sup> LUGAR** EN MÉXICO, EN LA CATEGORÍA DE EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO CON MÁS DE 1,000 COLABORADORES

GENTERA, **2<sup>º</sup> LUGAR** EN MÉXICO, EN LA CATEGORÍA DE EMPRESAS CON MÁS DE 5,000 COLABORADORES

GENTERA, **16<sup>º</sup> LUGAR** EN AMÉRICA LATINA, EN LA CATEGORÍA DE EMPRESAS CON MÁS DE 500 COLABORADORES

COMPARTAMOS S.A., **7<sup>º</sup> LUGAR** EN GUATEMALA Y **18<sup>º</sup> LUGAR** EN CENTROAMÉRICA

Asimismo, obtuvimos distintivos especiales por parte del mismo instituto:

CATEGORÍA **"COMPAÑERISMO"**, POR EL GRADO DE HOSPITALIDAD Y COMUNIDAD DENTRO DE NUESTRA INSTITUCIÓN, LO QUE SE TRADUCE EN REPRESENTAR UNA FAMILIA O EQUIPO

DIMENSIÓN **"INSPIRAR ORGULLO"**, DESCRITO POR *GREAT PLACE TO WORK INSTITUTE* COMO LA POSIBILIDAD DE FORMAR EQUIPOS COMPUESTOS POR COLABORADORES A LOS QUE LES GUSTE SU TRABAJO, QUE CREAN EN SU MISIÓN Y SE DEDIQUEN A ELLA CON ESmero, ENTUSIASMO Y CREATIVIDAD

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-DMA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES (ESPECÍFICO), NO DISCRIMINACIÓN



GENTERA OBTUVO LA RENOVACIÓN DEL **DISTINTIVO EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE 2014-2017**, OTORGADO POR LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL POR EL DESARROLLO DE MEJORES PRÁCTICAS LABORALES QUE FAVORECEN LA INTEGRACIÓN TRABAJO-FAMILIA

En Gentera creemos en la persona y en su capacidad de autorrealizarse, por lo que valoramos la diversidad como un elemento inherente a nuestros orígenes. Consideramos el rol que desempeñan tanto hombres como mujeres en la sociedad, por lo que ofrecemos igualdad de oportunidades a nuestros clientes y colaboradores, sin discriminación de género para que se desarrollen y fortalezcan a sus familias.

Hoy contamos con un área específica para lograr la consolidación de la declaración estratégica de Equidad de Género para Gentera, la cual tiene como objetivo establecer políticas y procesos que garanticen una cultura de inclusión desde tres perspectivas: ofrecer a nuestros colaboradores un excelente lugar para trabajar, encontrando igualdad de oportunidades de crecimiento y desarrollo; atraer y retener talento sin importar el género; y contribuir al bien de la sociedad impulsando iniciativas de inclusión para colaboradores y clientes.

POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO, PARTICIPAMOS EN EL RANKING MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN MÉXICO: EQUIDAD DE GÉNERO DE *GREAT PLACE TO WORK INSTITUTE*, OBTENIENDO EL 10° LUGAR

A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y PROCESOS QUE FAVORECEN LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, LA NO DISCRIMINACIÓN Y EL RESPETO POR LAS PERSONAS, OBTUVIMOS LA RECERTIFICACIÓN *EDGE*, POR PARTE DE *THE GLOBAL BUSINESS CERTIFICATION STANDARD FOR GENDER EQUALITY*

OBTUVIMOS UN RECONOCIMIENTO ESPECIAL POR “AUSENCIA DE FAVORITISMO”, POR LOS DESTACADOS RESULTADOS EN LA DIMENSIÓN “IMPARCIALIDAD DE SU MODELO”, DISTINCIÓN QUE RECONOCE EL SENTIDO DE JUSTICIA DENTRO DEL GRUPO, DEBIDO A LA EXISTENCIA DE MECANISMOS QUE ASEGURAN LA EQUIDAD Y TRANSPARENCIA EN PROCESOS ORGANIZACIONALES Y TOMA DE DECISIONES

La aplicación a este tipo de distintivos y estándares nos permite consolidar mecanismos internos de seguimiento al desempeño respecto a la equidad de género e igualdad de oportunidades, por medio de la valoración de indicadores específicos en encuestas a colaboradores y la difusión de resultados tanto al interior –incluyendo capacitación– como al exterior del Grupo.



GENTERA ES LA PRIMERA EMPRESA EN MÉXICO EN SER RECONOCIDA POR LA *WORK & FAMILY FOUNDATION* CON LA ACREDITACIÓN INTERNACIONAL *IFREI\** EN RESPONSABILIDAD FAMILIAR EMPRESARIAL, RESULTADO DE NUESTRO AUTÉNTICO INTERÉS POR LA PERSONA Y LA INTEGRACIÓN DE LA VIDA LABORAL, PERSONAL Y FAMILIAR

\*IESE FAMILY RESPONSIBLE EMPLOYER INDEX

## REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS



G4-DMA IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES G4-LA13

En términos de salarios, de conformidad con nuestra Filosofía y en cumplimiento con la Ley Federal del Trabajo de México, en Gentera brindamos igualdad de condiciones en el trabajo, independientemente del género, y valuamos las posiciones sin distinción ni discriminación, por lo que no existen brechas salariales entre mujeres y hombres.

Nos aseguramos de mantener competitividad y equidad interna, por lo que realizamos evaluaciones sistemáticas de género de manera trimestral para verificar que no exista desigualdad en retribuciones. El rango de pago

de todos nuestros colaboradores se encuentra entre el 80% y el 120% del tabulador, factor que, en conjunto con la evaluación de desempeño, constituyen la matriz para la determinación de incrementos.

G4-LA2

Con la finalidad de ofrecer a nuestros colaboradores las mejores condiciones de trabajo e impactar de manera positiva en su calidad de vida, ofrecemos diversas prestaciones y beneficios en los tres países en los que tenemos presencia:

**Compensación fija garantizada**

México (Genera, Compartamos Banco, Aterna, Yastás e Intermex)	Perú (Compartamos Financiera)	Guatemala (Compartamos S.A.)
Sueldo <sup>(1)</sup>	Sueldo <sup>(1)</sup>	Sueldo <sup>(1)</sup>
Vacaciones <sup>(2)</sup>	30 días de vacaciones <sup>(2)</sup>	Séptimo día de la semana <sup>(2)</sup>
IMSS <sup>(2)</sup>	Asignación familiar <sup>(2)</sup>	Vacaciones <sup>(2)</sup>
INFONAVIT <sup>(2)</sup>	Descansos de ley <sup>(2)</sup>	Aguinaldo <sup>(2)</sup>
Prima vacacional <sup>(2)</sup>	Compensación por tiempo de servicios <sup>(2)</sup>	Bono 14 <sup>(2)</sup>
Reparto de utilidades <sup>(2)</sup>	Utilidades de ley <sup>(2)</sup>	IGSS, IRTRA e INTECAP <sup>(2)</sup>
Descansos obligatorios y días festivos <sup>(2)</sup>	Gratificaciones por fiestas patrias y Navidad <sup>(2)</sup>	Feriado de la localidad <sup>(2)</sup>
Aguinaldo <sup>(3)</sup>		Asuetos nacionales <sup>(2)</sup>
Vacaciones <sup>(3)</sup>		

**Beneficios y bonos**

México (Beneficios propios de Genera, opcional para las empresas, Mejora tu calidad de Vida)	Perú (Compartamos Financiera)	Guatemala (Compartamos S.A.)
Fondo de ahorro	Asistencia a colaboradores en materia psicológica y legal	Seguro de vida
Vales de despensa	Permisos institucionales	Seguro de gastos médicos
Plan de pensiones	Estancia infantil	Seguro familiar de atención médica
CV2	Juegos bancarios	Asuetos del sector bancario
Seguro de accidentes personales	Convenios	Medio día por cumpleaños
Seguro de vida	Ayudas en contingencias	CV2
Seguro de gastos médicos mayores	Bono operativo (ventas)	Bonificación incentivo
Combo (flexibilización de seguros)	Bono por desempeño	Plan de sueldo variable
Beneficios para nuevos papás y mamás colaboradores	Bono de permanencia	
Trabajo flexible por maternidad y paternidad		
Kit escolar para hijos de colaboradores		

Notas.

- <sup>(1)</sup> Remuneración básica.
- <sup>(2)</sup> Prestaciones de ley.
- <sup>(3)</sup> Prestaciones superiores a la ley.

**G4-LA3**

Durante 2015 –en México–, 623 mujeres y 763 hombres ejercieron su derecho a baja por maternidad / paternidad; 582 mujeres (93.4%) y 762 (99.9%) se reincorporaron a sus labores al finalizar tal periodo.

De los colaboradores que regresaron a sus labores, 446 mujeres (76.6%) y 573 hombres (75.20%) conservan su puesto después de 12 meses.

**DESARROLLO DE HABILIDADES**

**G4-DMA CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN**

En Genera, la capacitación de nuestros colaboradores es fundamental para lograr su desarrollo integral y la consecución de los planes estratégicos de nuestra operación.

Buscamos contar con colaboradores calificados que nos ayuden a salvaguardar la oferta de valor que proporcionamos a nuestros clientes, mantener la comunicación estratégica entre el negocio y la operación y ser más competitivos. Así, dotamos a nuestros colaboradores de instrumentos que nos permiten garantizar la calidad en la ejecución de nuestros procesos y en la colocación de las soluciones financieras que ofrecemos.

Para garantizar que todos nuestros colaboradores conozcan las funciones inherentes a su posición contamos con diversas herramientas –como son el proceso de certificación, los sondeos con Gerentes de las Oficinas de Servicios (GOS), entrevistas con nuestros colaboradores, reportes de retroalimentación por parte de los instructores, boletas de calificaciones y nivelaciones– e indicadores –como total de colaboradores capacitados, aprendizaje, servicio, asistencia, costo por capacitado, horas de capacitación, porcentaje de aprobación–, los cuales nos permiten conocer el grado de avance en la materia.

La capacitación está basada en un modelo pedagógico que permite avanzar en el grado de profundidad hasta alcanzar el grado de competencia necesario. A partir de la fecha de ingreso de nuestros colaboradores, contamos con periodos de 37, 120 y 180 días para capacitarlos, al término de los cuales obtienen la certificación en el puesto.

Además:

- Impartimos los cursos de Promotores, Asesores, Coordinadores y Gerentes de Oficinas de Servicios bajo el esquema “Multiplicando”, el cual consiste en capacitar al colaborador en dos momentos durante sus primeros seis meses en Compartamos Banco, en modalidad *online* y presencial
- Realizamos actualizaciones o nivelaciones a través de talleres presenciales a las Oficinas de Servicios en temas específicos de metodología, así como reforzamiento de habilidades de relación



**G4-LA9**

NUESTROS COLABORADORES RECIBIERON **940,625** HORAS DE CAPACITACIÓN

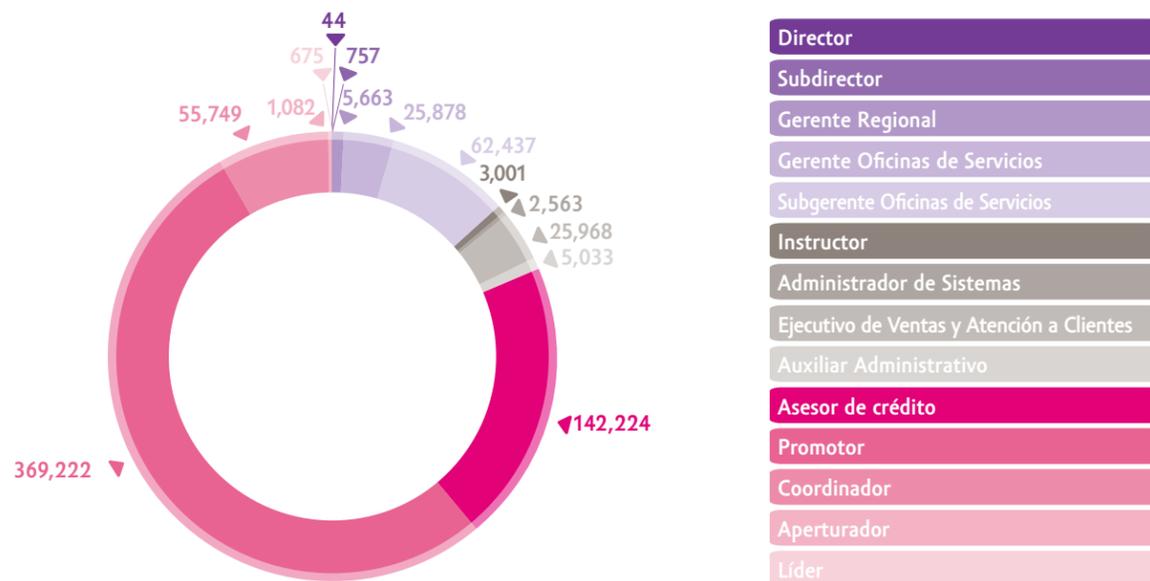


### COLABORADORES CAPACITADOS POR GÉNERO\*



\*Información correspondiente a Cursos operativos (capacitación interna).

### HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL\*



\*Información correspondiente a Cursos operativos (capacitación interna).

### HORAS PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR (GÉNERO)



\*Información correspondiente a Cursos operativos (capacitación interna).



### G4-LA10

Asimismo, con el objetivo de mejorar las competencias de nuestros colaboradores y en vinculación con los programas de capacitación a las actividades claves del negocio, impartimos Programas de Aceleramiento de Carrera, los cuales les ofrecen un grado académico, especialización y profesionalización.

Apoyamos a nuestros colaboradores en el inicio o conclusión de sus estudios profesionales, a través de una oferta educativa que incluye certificaciones, diplomados, licenciaturas, maestrías y seminarios.

**198** BECAS DE ACCELERAMIENTO DE CARRERA, INCREMENTO DE 36.6% CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR

### G4-LA9

**63** COLABORADORES DE FUERZA COMERCIAL DE YASTÁS DE NUEVO INGRESO FUERON CAPACITADOS: 13 MUJERES Y 50 HOMBRES; **40** HORAS DE FORMACIÓN POR COLABORADOR

**22,559** CURSOS IMPARTIDOS A COLABORADORES EN CUESTIONES ÉTICAS

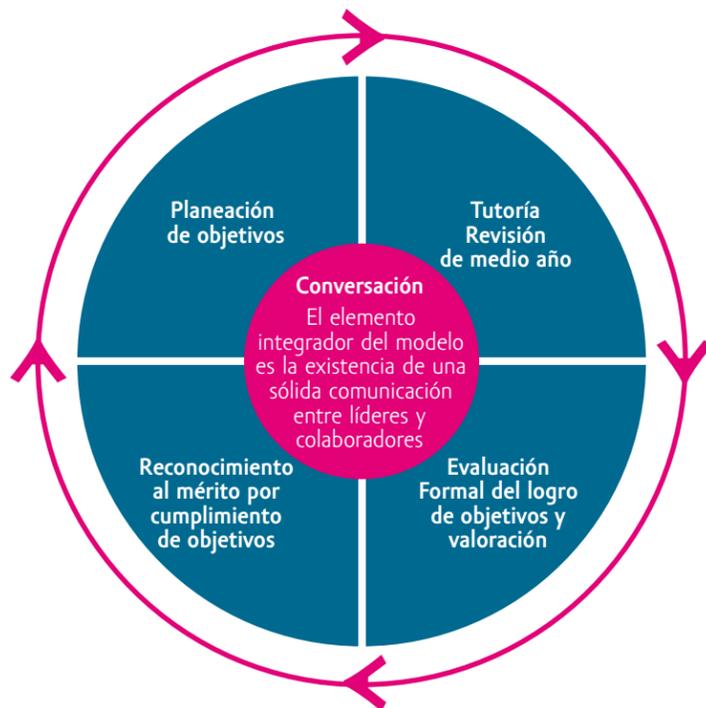
Contamos con el programa de Formación Humana, enfocado en el desarrollo integral de nuestros colaboradores y que aborda habilidades, conocimientos, comportamientos y actitudes en el ámbito personal, familiar y social.

Finalmente, cuando alguno de nuestros colaboradores finaliza su relación laboral ofrecemos un programa de *outplacement*, el cual consiste en el acompañamiento profesional de un tercero con el fin de apoyarlo en la preparación y transición hacia una nueva oportunidad de empleo.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Aunado a la capacitación y con el objetivo de potencializar el desarrollo de nuestros colaboradores y obtener los mejores resultados en Gentera, realizamos un proceso de gestión a través de nuestro ciclo de desempeño. En él, invitamos a nuestros colaboradores a dar lo mejor de sí al alinear sus objetivos con la estrategia de la organización –dependiendo del tipo de puesto–, monitorear el avance de los mismos con sus líderes y, finalmente, evaluar el cumplimiento de objetivos y metas en relación a nuestros valores institucionales.

En México, a través de la evaluación de desempeño sistematizada en la plataforma *Success Factors* analizamos cuatro momentos fundamentales:

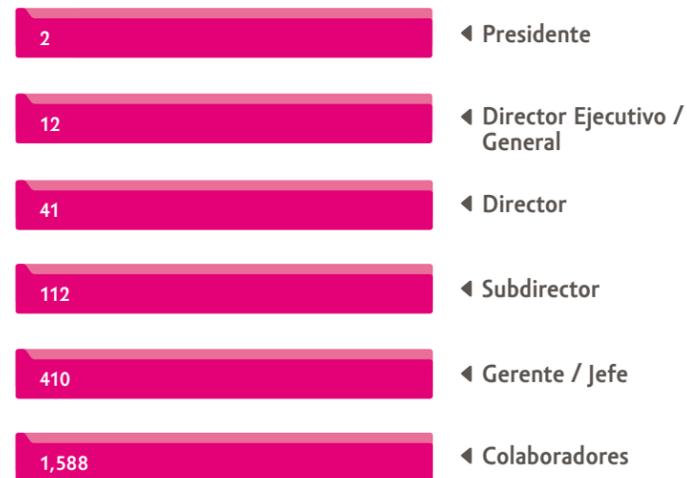


Con esta herramienta logramos que 2015 represente el año con menor rotación, lo que muestra que somos una de las mejores empresas para trabajar en México.

EN 2015,  
**2,165** DE NUESTROS  
COLABORADORES  
DE ÁREAS DE SERVICIO FUERON EVALUADOS  
POR SU DESEMPEÑO

G4-LA11

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



México: 1,904    Perú: 182    Guatemala: 79

**100%**  
DE NUESTROS COLABORADORES  
RECIBIERON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DURANTE ESTE AÑO, ADMINISTRATIVOS DE MANERA ANUAL Y FUERZA DE VENTAS MES CON MES

## Líderes en gestión



### MODELO DE GOBIERNO

En Gentera, el compromiso con nuestro credo y valores institucionales se reflejan en nuestro modelo de gobierno corporativo, el cual cumple de manera cabal y transparente las disposiciones legales en los tres países en los que tenemos presencia.

Nuestro modelo de gobierno es reconocido por su adhesión a los estándares y mejores prácticas establecidas por grupos empresariales como el Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial y el Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil, lo cual garantiza el desarrollo y la sustentabilidad del negocio.

Además, es reconocido por organismos multilaterales y empresas internacionales que reúnen a empresas latinoamericanas líderes en la región y distinguen la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo y que cuentan con una sólida presencia en el mercado. Tal es el caso del Círculo de Empresas –órgano al que pertenece desde 2011 como única empresa mexicana–, creado por el *International Finance Corporation* (IFC) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD) con el financiamiento y apoyo del *Global Corporate Governance Forum*.

G4-41

Así también, Gentera y sus empresas cuentan con una política que rige y regula las operaciones con partes relacionadas que establece el proceso de revisión y aprobación de este tipo de operaciones por parte de los órganos de gobierno para evitar conflictos de intereses, fomentando así la transparencia.

Gentera se encuentra liderado por un sólido gobierno corporativo, el cual brinda soporte a todo el Grupo y a la expansión internacional. Por ello, durante 2015 implementamos mejoras a nuestro modelo de gobierno, mismas que fueron permeadas hacia las empresas con el objetivo de alinearlas a la estrategia operativa de los nuevos servicios que brindamos a nuestros clientes. De igual forma, impartimos la capacitación correspondiente en las empresas de reciente adquisición como Pagos Intermex, S.A. de C.V., con la finalidad de incorporar los principios de gobierno corporativo que nos distinguen.

A iniciativa de los comités auxiliares del Consejo de Administración en materia de riesgos y de auditoría se llevó a cabo un análisis de los riesgos a los que están expuestas Gentera y sus empresas, dando como resultado una redefinición de los órganos que estarán a cargo de la administración, gestión, monitoreo y seguimiento de los mismos, considerando para ello la clasificación establecida en las normas aplicables y los criterios de Basilea III.



EN 2015,  
LOGRAMOS CONSOLIDAR  
NUESTRO MODELO  
OPERATIVO DE SERVICIO

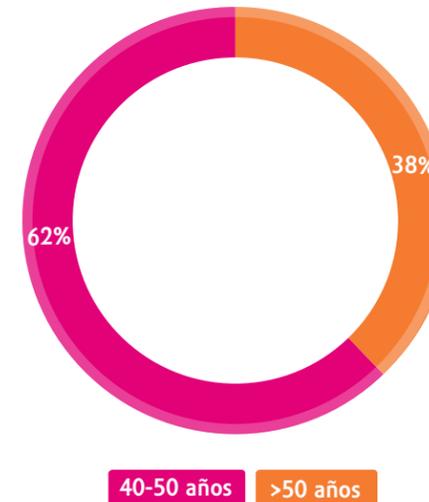
## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

G4-34

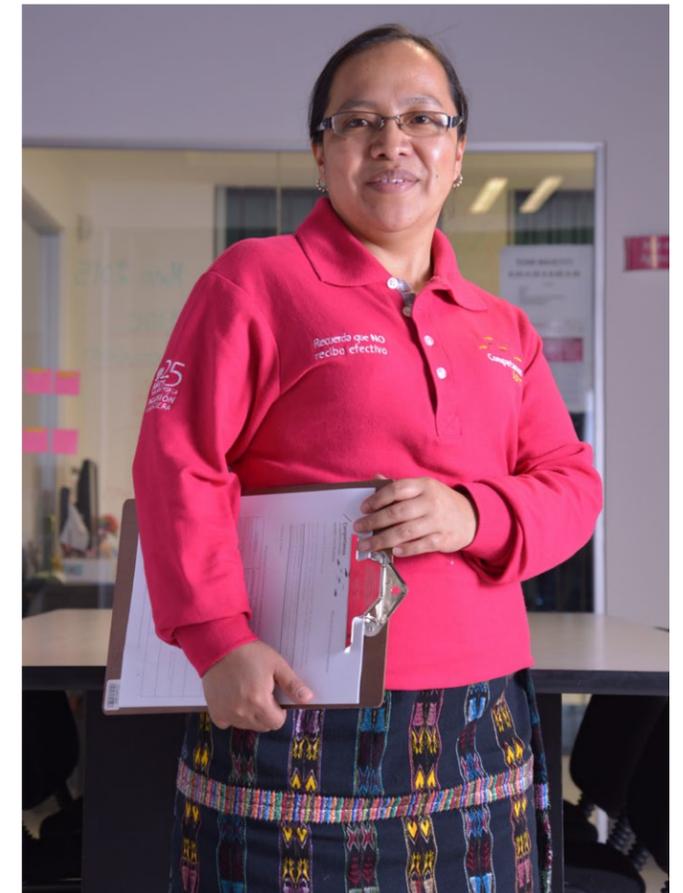
Nuestro Consejo de Administración está conformado por líderes y especialistas en diversas materias y ramos que enriquecen la visión empresarial y estratégica de Gentera a largo plazo. Se encuentra constituido por 13 miembros, ocho de los cuales son independientes y cinco relacionados.

El rango de edad de nuestros consejeros se encuentra entre los 45 y los 76 años de edad, lo que brinda pluralidad en las discusiones, logrando la integración de experiencia e innovación.

### DESGLOSE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN POR GRUPO ETARIO



61.5%  
DE LOS MIEMBROS DEL  
CONSEJO SON INDEPENDIENTES



62.5%  
DE LOS COMITÉS SON  
PRESIDIDOS POR CONSEJEROS  
INDEPENDIENTES

G4-LA12

15.4%  
DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO  
SON MUJERES

G4-44

En 2015 llevamos a cabo la evaluación anual integral del funcionamiento del Consejo de Administración y de la calidad de su actividad, cuyos resultados fueron revisados en la junta de Consejo inmediata siguiente a la aplicación de la misma. En esta reunión se determinan las medidas para mejorar los aspectos en los que se hayan obtenido resultados por debajo de lo esperado. Esta evaluación comprende:

- El autodiagnóstico de cada consejero
- La evaluación realizada por cada miembro al Consejo de Administración como órgano colegiado
- La evaluación respecto al funcionamiento del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos, hecha por sus miembros
- La evaluación por parte del equipo directivo al Consejo de Administración



G4-40

Llevamos a cabo la designación de los miembros del Consejo de Administración en estricto apego a los requerimientos legales y los lineamientos internos aprobados; además, de conformidad con el compromiso

de consolidación de nuestro modelo de gobierno, continuamos impulsando la capacitación constante de los miembros del Consejo, la Dirección Jurídica y el equipo a cargo del gobierno corporativo de Gentera.

G4-34, G4-38, G4-39

Consejeros	Carácter	Antigüedad en Consejo
Antonio Rallo Verdugo	Independiente	9 meses
Carlos Antonio Danel Cendoya	Relacionado	15 años
Carlos Labarthe Costas	Relacionado	15 años
Claudio Xavier González Guajardo	Independiente	4 años
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Independiente	9 meses
John Anthony Santa María Otazúa	Independiente	7 años
José Ignacio Ávalos Hernández	Relacionado	15 años
José Manuel Canal Hernando	Independiente	12 años
Juan Ignacio Casanueva Pérez	Relacionado	5 años
Juan José Gutiérrez Chapa	Relacionado	14 años
Luis Fernando Narchi Karam	Independiente	14 años
Martha Elena González Caballero	Independiente	9 años
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Independiente	2 años

<b>Presidente</b>
Carlos Antonio Danel Cendoya
<b>Secretario</b>
Manuel de la Fuente Morales
<b>Secretario suplente</b>
Mariel Eloina Cabanas Suárez

EL TRABAJO DE NUESTRO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ESTÁ SOPORTADO POR OCHO COMITÉS

## COMITÉS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### Comité de Auditoría

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyarlo en el cumplimiento de su responsabilidad de vigilancia sobre la integridad de los estados y reportes financieros y de operación, la autorización de políticas, criterios y prácticas contables, la función de auditoría interna y externa, el diseño y seguimiento del control interno y del Código de Ética y Conducta del Grupo.

NUESTRO COMITÉ DE AUDITORÍA ESTÁ CONFORMADO POR TRES MIEMBROS, TODOS ELLOS INDEPENDIENTES Y ES PRESIDIDO POR UNA MUJER

### Comité de Estrategia Comercial

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyar en la definición y seguimiento de las estrategias comerciales y operativas de mediano y largo plazo con base en el entendimiento profundo del mercado, competidores, necesidades de consumidores, y la aplicabilidad de diferentes tecnologías que, en conjunto, aseguren un óptimo posicionamiento competitivo y retorno para Gentera y sus empresas.

### Comité Ejecutivo

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es dar seguimiento a la estrategia establecida, apoyar a la administración en el análisis y discusión de asuntos estratégicos o que sean de alta relevancia, así como servir de vínculo y propiciar una mayor comunicación entre el Consejo y la Administración.

### Comité de Finanzas y Planeación

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyarlo en la definición de la visión estratégica a largo plazo y de los mecanismos para identificación, control, y revelación de los riesgos financieros, así como en la validación de políticas y de lineamientos que presente la administración, relacionados, entre otros, con el plan estratégico, las inversiones, el financiamiento, el presupuesto anual y su sistema de control.

### Comité de Prácticas Societarias

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es vigilar la gestión, conducción y ejecución de los negocios de Gentera y sus empresas, revisar las políticas para la remuneración de directivos relevantes, opinar sobre operaciones con personas relacionadas que requieran aprobación del Consejo de Administración, revisar políticas de evaluación de desempeño, planes de compensación y cambios estructurales de la sociedad, en el ámbito de sus respectivas competencias, según lo señalado en los Estatutos Sociales y en la Ley.

G4-14, G4-45, G4-46

### Comité de Riesgos

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es formular recomendaciones y dar seguimiento para el manejo de los riesgos que afecten la actividad de Gentera, dentro del marco fijado por el sistema de administración y control de riesgos conforme a la ley y las disposiciones aprobadas por el Consejo de Administración.

### Comité de Sistemas de Información y Tecnología

Es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyar en la definición y seguimiento de las estrategias tecnológicas de mediano y largo plazo de Gentera y sus empresas.

G4-48

### Comité de Relaciones Externas y Responsabilidad Social

Es un órgano auxiliar cuyo objetivo es apoyar al Consejo de Administración en la definición de la visión estratégica y en la validación de políticas y lineamientos relacionados con el posicionamiento público, identidad, responsabilidad social y sustentabilidad de Gentera y sus empresas, promoviendo la generación de un entorno favorable para el desarrollo del modelo de negocio a través de relaciones externas sólidas y permanentes así como la promoción del desarrollo sustentable y la responsabilidad social.

## MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### Antonio Rallo Verdugo

Biólogo Marino, egresado de la Universidad de California en San Diego. Actualmente es presidente ejecutivo de IDE45- Start UP, empresa enfocada en el desarrollo de empresas de tecnología en plataformas escalables. Durante los últimos 10 años hasta el 2014, fue vice-presidente de Estrategia y Tecnología de Grupo Televisa. Anteriormente se desempeñó en diferentes posiciones como: Co-fundador y presidente del consejo de NCubo Holdings, empresa incubadora de empresas de tecnología como: Kionetworks.com. Fundador y presidente ejecutivo de iWeb, empresa enfocada en proyectos de desarrollo tecnológico en Internet, fundador y presidente ejecutivo de Digital Media Studio, director regional de Tecnologías Multimedia para la división de Apple en Europa. Durante los últimos cinco años, consejero del American School Foundation, consejero de Kionetworks y miembro del comité de sistemas de información y tecnología de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple.

### Carlos Antonio Danel Cendoya

Arquitecto, egresado de la Universidad Iberoamericana, cuenta con una maestría en Administración de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE) y estudios en Microfinanzas por The Economist Institute (Boulder) y en Harvard Business School. Actualmente es presidente del consejo de administración de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, consejero de Compartamos, S.A. (Guatemala), Red Yastás, S.A. de C.V., Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V., Controladora AT, S.A.P.I. de C.V. y Fundación Gentera, A.C.

### Carlos Labarthe Costas

Ingeniero Industrial, egresado de la Universidad Anáhuac, cuenta con estudios en negocios y microfinanzas en The Economist Institute (Boulder) y en Alta Dirección de Empresas en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE). Ha cursado diversos programas de microfinanzas en The Economic Institute en Boulder y Harvard Business School. En el ámbito académico ha impartido clases en la Universidad Iberoamericana, el Consorcio Latinoamericano para Capacitación en Micro

financiamiento (COLCAMI) y en el Curso de Formación Social (CUFOSO) de la Unión Social de Empresarios de México (USEM). Actualmente es Presidente y consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple y consejero de Compartamos, S.A. (Guatemala), Compartamos Financiera, S.A., Red Yastás, S.A. de C.V., Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V., Compartamos Servicios, S.A. de C.V., Controladora AT, S.A.P.I. de C.V., Fundación Gentera, A.C., Worldfund, Advenio y Vista Desarrollos, IGNIA y también es presidente del consejo de administración de Promoción Escolar S.C. y Grupo Kipling.

### Claudio Xavier González Guajardo

Abogado egresado de la Escuela Libre de Derecho, con maestría en Derecho y Diplomacia y doctorado en Derecho y Relaciones Internacionales por la Fletcher School of Law and Diplomacy, de la Universidad de Tufts. Actualmente es presidente y cofundador de Mexicanos Primero, A.C., organización dedicada a incrementar la cantidad y la calidad de la educación en México y Visión 2013, A.C. Es co-fundador y miembro del Comité Técnico de BÉCALOS, co-fundador y presidente honorario del Patronato de la Unión de Empresarios para la Tecnología en la Educación, A.C. (UNETE), Co-fundador y Presidente de Mexicanos Contra la Corrupción, A.C., iniciativa ciudadana que busca combatir la corrupción y la impunidad y construir, por la vía del diagnóstico, la exigencia de cambio y la propuesta de mejora, una cultura de legalidad en nuestro país, Co-fundador y Presidente del Despacho de Investigación y Litigio Estratégico, A.C. (DILE), instancia que busca evidenciar y combatir los casos de corrupción, impunidad y destrucción del Estado de derecho más emblemáticos en México y co-fundador y expresidente de Fundación Televisa, A.C., es consejero de Gentera, S.A.B. y de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple. Se especializa en generar mecanismos de participación ciudadana, filantropía y mejora de la calidad educativa, desde la sociedad civil.

### Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo

Licenciado en Derecho egresado de la Universidad Iberoamericana, con maestría en Derecho por la

Universidad de Columbia. Fue Director General del Grupo Financiero Banamex el banco líder en México (subsidiaria de Citigroup) y en donde desempeñó distintas posiciones desde el año 2002. Antes de su incorporación a Citi/Banamex, Javier Arrigunaga fue Embajador de México ante la OCDE. Previamente trabajó por 15 años en Banco de México en donde desempeñó diversos cargos. Fue Director General del Fondo Bancario de Protección al Ahorro y en este carácter fue miembro del equipo responsable de la negociación del paquete de apoyo internacional a México para enfrentar la crisis macroeconómica de 1994. Javier Arrigunaga fue Presidente de la Asociación de Bancos de México 2013-2014 y ha sido miembro del consejo de distintas compañías e instituciones incluyendo, la Bolsa Mexicana de Valores, el Grupo Financiero Banamex, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Grupo Financiero Scotiabank Inverlat. Actualmente es Presidente del Consejo de Administración de Grupo Aeroméxico (la aerolínea bandera de México) y Director General de Xokan, firma de asesores financieros. Es consejero de Gentera y Compartamos, la micro financiera líder en México, consejero de Dine y Kuo, miembro del Consejo Asesor Internacional del Banco Popular Español y Asociado de la Asamblea General de la Universidad Iberoamericana, su alma mater.

### John Anthony Santa María Otazúa

Licenciado en Administración de Empresas y maestría en Finanzas, egresado de Southern Methodist University Dallas, TX. Actualmente es presidente de Coca-Cola FEMSA y consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple. Se especializa en el área de planificación estratégica.

### José Ignacio Ávalos Hernández

Presidente del Consejo y Fundador de Promotora Social México organización de Inversión de Impacto en México, Presidente y Fundador de Un Kilo de Ayuda, reconocida ONG que trabaja por el desarrollo infantil temprano, buscando una niñez plena en México. Ha incursionado en los campos de Salud con el sistema de hospitales COFAS, en la educación como Fundador y Consejero de Mexicanos Primero y en el Desarrollo

Económico con Mi Tienda una innovadora cadena de abasto rural. Consejero de Banco Compartamos desde su origen.

### José Manuel Canal Hernando

Contador Público, egresado de la Universidad Autónoma de México (UNAM). Actualmente es consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, consejero, comisario y asesor de diversas empresas tanto privadas como registradas en los mercados de valores como FEMSA, Coca-Cola FEMSA, Grupo KUO, Grupo Industrial Saltillo, Fundación Bécalos y Estafeta. Se especializa en el área auditoría, contabilidad, control interno y gobierno corporativo.

### Juan Ignacio Casanueva Pérez

Es Contador Público, egresado de la Universidad Iberoamericana, egresado del programa "Program of Corporate Governance: Effectiveness and Accountability in the Boardroom" en Kellogg Northwest University y del Programa en Alta Dirección del IPADE. Diplomado en Habilidades Directivas de la Universidad Iberoamericana y adicionalmente ha tomado varios cursos y diplomados relacionados con el sector Asegurador. Actualmente es Presidente de Consejo de Interprotección; un grupo consolidado por 20 empresas especializadas en diferentes nichos del sector de seguros, con presencia en más de 20 países. Es miembro del Consejo de Kio Networks, Consejero de Grupo AXO, Consejero de Finances México, consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V., Controladora AT, S.A.P.I. de C.V. Participa activamente en proyectos altruistas, sociales y ambientales, es Consejero de Hombre Naturaleza A.C, Consejero de Endeavor, Miembro del Patronato de Mexicanos Primero, Presidente de la Fundación Carlos Casanueva Pérez, y Presidente del Fideicomiso Pro-bosque de Chapultepec.

### Juan José Gutiérrez Chapa

Ingeniero Industrial y de Sistemas, egresado del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Actualmente participa principalmente en el sector de Microfinanzas, es presidente de la Comisión

de Inclusión Financiera COPARMEX, presidente del consejo de administración de FOMEPADE, S.A. de C.V. SOFOM, consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, Compartamos Financiera, S.A. y Compartamos, S.A. Además, es inversionista y miembro de consejos en varios sectores: entidades financieras, turístico, restaurantero, inmobiliario y de servicios. Se especializa en materia comercial y de microfinanzas.

**Luis Fernando Narchi Karam**

Licenciado en Administración de Empresas, egresado de la Universidad Anáhuac. Actualmente es vicepresidente de Narmex, S.A. de C.V., consejero de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, Fundador de Happynation, S.A. de C.V., fundador de Grupo La Bendición, Alimentos y Bebidas, S.A.P.I., fundador de GGC Gourmet Central Restaurant, S.A. de C.V., fundador de Operadora y Promotora de Restaurantes, S.A. de C.V., y miembro del Patronato del Instituto Nacional de Cancerología.

**Martha Elena González Caballero**

Contadora Pública Certificada, egresada de la Universidad Iberoamericana, cuenta con diversos cursos impartidos en el programa especial Infonavit del IPADE. Participó como miembro del comité de auditoría del Infonavit y del comité técnico del Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Actualmente es consejera de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple, comisario de la SD Indeval, de la Contraparte Central de Valores y asesora del Fondo de defunción del Colegio de Contadores Públicos de México y otras entidades. Se especializa en el área de auditoría en el sector financiero.

**Rose Nicole Dominique Reich Sapire**

Licenciada en Sistemas Computacionales Administrativos, egresada del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, cuenta con maestría en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México, con The Corporate Leader Program por Harvard Business School of Management, Boston, MA, EUA y el Programa Ejecutivo en la Graduate School of Management de Kellogg, Chicago, EUA. Actualmente es consejera de Cobiscorp International, Industrias Diesco, de WPO Capítulo México, de "Por lo derecho", de Construsistem S.A de C.V y consejera de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple. Hasta el 2012 fue Vicepresidenta Ejecutiva y CEO de Grupo Financiero Scotiabank México y Scotiabank Internacional. Actualmente es Chief Executive Officer de BNP Paribas Cardif México.

# Fieles a nuestras convicciones

## NUESTRA FILOSOFÍA

G4-56, G4-57, G4-58

A lo largo de estos 25 años de historia, continuamos fieles a los valores y principios que nos vieron nacer. Nos hemos guiado por nuestra Filosofía, un estilo de vida que nos compromete con todo lo que hacemos, reconociendo que toda persona es única e irrepetible y tiene valor en sí misma, respetando su dignidad y reconociendo sus derechos y obligaciones.

**NUESTRA FILOSOFÍA ES NUESTRO DIFERENCIADOR. ES NUESTRA FORMA DE PENSAR Y ACTUAR**

### Filosofía GENTERA

Nuestra forma de pensar y actuar

Se compone de



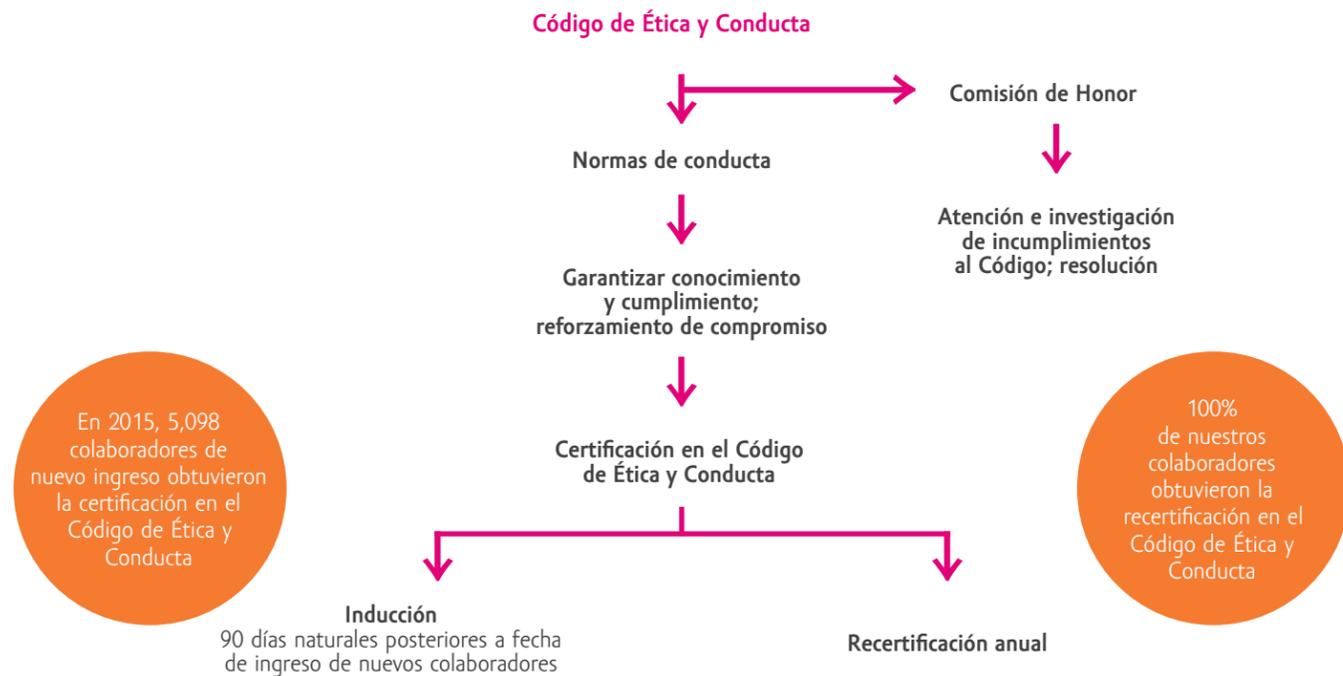
## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

G4-DMA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN (GENERAL Y ESPECÍFICO), CARTERA DE PRODUCTOS (SECTORIAL ESPECÍFICO)

G4-56, G4-57, G4-58, G4-S04

Se trata del instrumento que comunica nuestra Filosofía, ofrece los medios para vivirla y protegerla y guía nuestras acciones en nuestra labor diaria. Representa la principal herramienta a través de la cual compartimos nuestra esencia con todos nuestros grupos de interés, pues es obligatorio para todos los colaboradores, consejeros y comisarios de las empresas de Gentera, así como para clientes y proveedores.

Logramos permear esta forma de actuar a través de normas de conducta, comportamientos que fomentan las sanas relaciones y protegen los intereses de nuestros *stakeholders* internos y externos y permiten que en Gentera contemos con un alto nivel de credibilidad. Las normas de conducta abordan los temas de conflictos de intereses, manejo de información e información privilegiada, corrupción y acoso, además de ambiente laboral, entre otros.



Además, año con año aplicamos nuestra encuesta de Mística, cuyo objetivo es medir la vivencia de nuestros valores en las labores diarias.

Para proteger nuestra Filosofía y conservar nuestros valores hemos establecido medios de denuncia para cada una de nuestras empresas, a través de los cuales es posible denunciar de manera confidencial los incumplimientos a las normas de conducta, los cuales son atendidos por nuestra Comisión de Honor.

Si deseas conocer mayores detalles sobre nuestro Código de Ética y Conducta y los medios de denuncia, visita nuestra página: <https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/quienessomos/codigoetica>

EN 2015, APLICAMOS **15,300** ENCUESTAS, OBTENIENDO COMO RESULTADO GLOBAL ANUAL UN 88% DE VIVENCIA DE LA MÍSTICA

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

G4-DMA CUMPLIMIENTO REGULATORIO G4-14

La labor principal que realizamos para identificar y mitigar riesgos en términos del cumplimiento regulatorio en todos los temas que conciernen a Gentera y sus empresas, es brindar asesoría legal de manera oportuna y vigilar la atención a los requerimientos de las autoridades de manera correcta

y oportuna, lo cual se encuentra debidamente establecido en nuestros procedimientos institucionales. Las entidades que regulan las operaciones de nuestro Grupo en los tres países donde tenemos presencia son las siguientes:

México	Perú	Guatemala
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)</li> <li>Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)</li> <li>Banco de México (BANXICO)</li> <li>Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)</li> <li>Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)</li> <li>Servicio de Administración Tributaria (SAT)</li> <li>Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)</li> <li>Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)</li> <li>Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Como Sociedad Anónima, nos rigen los entes regulatorios de industria y comercio de Guatemala</li> </ul>

Debido a que contamos con un robusto proceso para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales emitidas por estas instituciones, evitamos el surgimiento de impactos económicos y reputacionales para el Grupo, y con ello, logramos que Gentera y sus empresas ocupen una posición ponderada frente al sector, ante algunos de los reguladores, como son la CNBV y la CONDUSEF.

Compartamos Banco fomenta una cultura organizacional de autocontrol, en la que el papel que desempeña cada uno de los colaboradores en el seguimiento y aplicación de los instrumentos de control es fundamental y brinda confianza a los clientes, debido a que las operaciones de la institución se encuentran estandarizadas y cumplen con las normas vigentes.

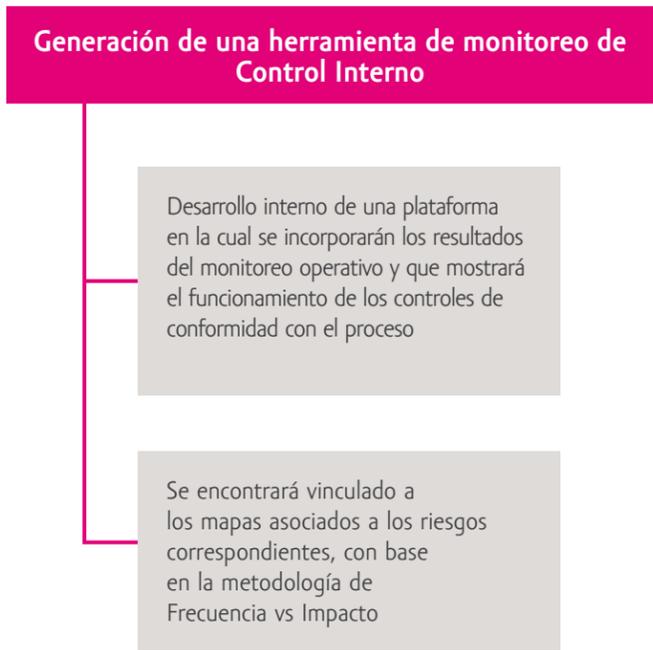
EN 2015, LA CNBV RECONOCIÓ A COMPARTAMOS BANCO COMO UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA QUE CUENTA CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ROBUSTO, CONSTITUIDO POR POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS QUE GARANTIZAN LA CORRECTA ACTUACIÓN DE LOS COLABORADORES.

### Procedimiento de Control Interno

Entradas	Proceso	Entregables
<ul style="list-style-type: none"> <li>Regulación aplicable (incluye nueva regulación y cambios a la ya existente)</li> <li>Modificaciones a productos y/o procesos</li> <li>Observaciones por parte de autoridades y auditorías internas y externas</li> <li>Mejoras propuestas por la actividad de monitoreo de controles</li> <li>Estrategia del negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de cada uno de los aspectos señalados como entradas</li> <li>Identificación de riesgos y controles asociados</li> <li>Evaluación de la eficiencia de los controles existentes</li> <li>Generación de documentos normativos internos</li> <li>Monitoreo de los controles relevantes que regulan el proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matrices de cumplimiento</li> <li>Matrices de controles</li> <li>Matrices de controles a monitorear</li> </ul>

A través de este esquema de actuación buscamos eficientar nuestras operaciones, contar con información financiera confiable y oportuna, cumplir de manera precisa con las leyes y normas vigentes y aplicables,

además de lograr la salvaguarda de los recursos de nuestra Institución. Para contribuir a estos objetivos y consolidar nuestro proceso, hemos establecido una meta prioritaria:



### G4-DMA AUDITORÍA (SECTORIAL ESPECÍFICO)

G4-14, G4-47, FS9

Para garantizar que nuestras operaciones se alineen a las normas aplicables y a nuestra misión, contamos con un proceso de auditoría en el que verificamos –de conformidad con las actividades, frecuencia y alcance descritos en el Plan Anual de Auditoría Interna– que mediante la aplicación homogénea y eficiente de las políticas y procedimientos de nuestro control interno, exista una correcta gestión de riesgos y logremos la identificación de oportunidades de mejora para reinventar nuestro modelo de negocio.

### G4-DMA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

(GENERAL Y ESPECÍFICO) G4-SO4

Aunado a ello, de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría emitidas por el *Institute of Internal Auditors* –Norma 1210.A2–, nuestros auditores cuentan con los conocimientos suficientes para la evaluación del riesgo de fraude y el proceso de gestión, así contamos con el área de Seguimiento de Fraudes, la cual brinda el correcto seguimiento a este tipo de incidentes.



## PARTICIPACIÓN SECTORIAL

G4-DMA POLÍTICA PÚBLICA (GENERAL Y ESPECÍFICO), PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL (GENERAL Y ESPECÍFICO), PARTICIPACIÓN ACTIVA

En términos de política pública, nuestro Grupo participa de manera activa en cámaras sectoriales, redes y organismos, con la finalidad de posicionar nuestras actividades, dar a conocer la manera en la que gestionamos valor de tipo económico, social y humano, y compartir buenas prácticas en el sector financiero.

2015, al ser un año electoral, representó un periodo que derivó en diversos retos debido al surgimiento de nuevos temas en la agenda política, lo cual implicó la limitación de interacción con órganos legislativos y el monitoreo constante de la coyuntura para determinar si existen asuntos que restrinjan nuestro modelo de negocio y evitar la existencia de riesgos reputacionales relacionados con el control de servicios financieros.

2015 CONSTITUYÓ UN AÑO DE CONSOLIDACIÓN DE ACTIVIDADES RESPECTO A LA REFORMA FINANCIERA APROBADA POR EL CONGRESO MEXICANO EN 2014, POSIBILITANDO EL APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES PARA CONTINUAR CON LA ASPIRACIÓN DEL GRUPO

G4-14

El proceso para gestionar y aminorar los riesgos inmersos en esta materia de libre competencia y política pública se basa en la vigilancia de la correcta actuación con respecto a los requerimientos de las autoridades y la adecuada comunicación de los impactos resultantes a través de mensajes específicos para cada audiencia y su sensibilización, logrando el reforzamiento de opiniones entre los grupos de interés respecto al Grupo, el correcto posicionamiento en cámaras sectoriales y la rentabilidad del negocio.

Este modo de gestión resulta ser un proyecto exitoso de emprendimiento en términos de transparencia y ética, debido al seguimiento permanente de la opinión pública en medios de comunicación, estudios de opinión bienales y la consecución de los planes y estrategias determinadas por el Comité de Relaciones Externas y Responsabilidad Social, con el fin de dar seguimiento a los objetivos y metas establecidos.

### METAS 2016

- MANTENIMIENTO DE LA CALIFICACIÓN EN ESTUDIOS DE OPINIÓN
- CONTINUIDAD EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA A CADA AUDIENCIA



G4-16

Las asociaciones en las que participamos de manera activa como Grupo son:

México	Perú
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de Bancos de México (ABM)</li> <li>• Asociación Mexicana de Dirección de Recursos Humanos, A.C. (AMEDIRH)</li> <li>• Confederación Patronal de la República Mexicana, S.P. (COPARMEX)</li> <li>• Consejo de la Comunicación, A.C.</li> <li>• <i>MicroFinance Network</i></li> <li>• ProDesarrollo Finanzas y Microempresa, A.C.</li> <li>• Red ACCION</li> <li>• Unión de Instituciones Financieras Mexicanas (UNIFINMEX)</li> <li>• Unión Social de Empresarios de México, A.C. (USEM)</li> <li>• Foro Económico Mundial (<i>World Economic Forum</i>)</li> <li>• <i>Microinsurance Network</i></li> <li>• Consejo Coordinador Empresarial (CCE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF)</li> <li>• Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)</li> </ul>

Por otra parte, nos encontramos evaluando las asociaciones ubicadas en Guatemala con el fin de determinar con cuáles de ellas estableceremos un vínculo en 2016.

G4-DMA CARTERA DE PRODUCTOS, PARTICIPACIÓN ACTIVA (SECTORIAL ESPECÍFICO)

Compartamos Banco forma parte de la Asociación de Bancos de México (ABM) y, de acuerdo con las políticas que ésta establece, participa con derecho de voto en algunos de sus Comités, los cuales abordan temas específicos relativos a sustentabilidad, responsabilidad social y educación financiera.

# Generación de Valor Económico

G4-EC8

Construimos modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables.

Indicadores	2014	2015	Variación
Cartera total (millones de pesos)	23,951	28,496	19.0%
Resultado neto	3,162	3,161	0.0%
Eficiencia operativa	27.6%	30.00%	2.4 pp
Empleo directo	18,999	20,179	6.2%
Empleo indirecto <sup>(1)</sup>	2'883,686	3'218,117	11.6%

<sup>(1)</sup> Número de clientes al cierre del periodo multiplicado por 1.0032 personas contratadas por micronegocios, según Encuesta Nacional de Micronegocios 2010 realizada por el INEGI.

# Desempeño financiero

## G4-DMA DESEMPEÑO ECONÓMICO

Al ser el Grupo líder en servicios financieros para la base de la pirámide y en cumplimiento con nuestra labor de erradicar la exclusión financiera, tenemos la responsabilidad de generar resultados constantes y transparentes que permitan a nuestros grupos de interés tomar las mejores decisiones.

### G4-2, G4-14

Aun cuando existen riesgos en el incremento de la morosidad, en costos de servicios denominados en dólares, en el encarecimiento de los costos de fondeo y en la probabilidad de que cierto número de clientes

decidan no acceder a más créditos, en conjunto con el contexto microeconómico y macroeconómico, nuestro destacado desempeño financiero trae consigo impactos positivos que permiten nuestra permanencia en el tiempo como el Grupo impulsor de la economía y que pone al alcance de un mayor número de personas infraestructura de puntos de servicio, nuevos productos y servicios, creación de fuentes de empleo, además de consolidar la relación con nuestros fondeadores –banca comercial, banca de desarrollo y mercado de deuda–.



Contamos con procesos de control del desempeño cuyo objetivo es maximizar los impactos positivos e identificar los posibles riesgos, así como mitigar los impactos negativos en los resultados de Gentera y sus empresas.

Para gestionar tales impactos, permitir el cumplimiento de las metas establecidas, facilitar las posibles desviaciones que presente el plan de negocios aprobado e informar a nuestros grupos de interés sobre estos procesos y resultados, nos valemos de diversas herramientas y órganos, como son:

- Estados financieros mensuales sobre todas las empresas del Grupo

- Análisis financiero mensual
- Contacto constante con el mercado de Capitales y Deuda
- Plan de negocio anual y presupuesto anual
- Comités del Consejo de Administración, los cuales asesoran a la administración con las mejores prácticas de la industria y de otros países
- Indicadores de gestión y tableros de control que se reportan a los Comités y al Consejo
- Reportes a entidades externas –CNBV, BMV, SBS, calificadoras, analistas, fondeadores, autoridades y reguladores–
- Reporte de eventos relevantes
- Monitoreo del proceso de control presupuestal

## ESTRATEGIA OPERATIVA Y FINANCIERA G4-2

### ACTIVOS Y CAPACIDADES

**Capturar valor**  
Capitalizar nuestra experiencia en crédito y seguros



Maximizar nuestra experiencia en crédito grupal

Maximizar nuestra experiencia en crédito individual

Maximizar potencial de mercado (servicios financieros) de seguros

**Entregar valor**  
Mejorar la eficiencia del modelo de entrega



Mejorar eficiencia de procesos de negocio

Mejorar eficiencia de procesos de soporte

**Crear valor**  
Reinventar nuestro modelo de negocio



Prototipo para ahorro

Construir portafolio de innovación y nuevos negocios

Construir capacidades

CRECIMIENTO DE LA CARTERA EN **19%**

UTILIDAD NETA **3,161 MDP**

CARTERA VENCIDA DE **3.09%**

**9.3%** ROA    **25.1%** ROE

De conformidad con estas líneas de acción, en 2015 logramos:

- Más de 3.2 millones de clientes, crecimiento de 333,364 clientes respecto a 2014
- Una cartera de 28,496 mdp, lo que representó un crecimiento del 19% en relación a 2014
- Con la incorporación de Intermex, la adición del producto de remesas a la oferta de servicios para nuestros clientes
- La adquisición del 99.9% de las acciones de Compartamos Financiera en Perú
- La primera emisión de deuda en el mercado de valores en Perú
- La implementación del nuevo ERP corporativo de SAP en Genera

Como parte de nuestra renovación estratégica, hemos redefinido nuestra aspiración. En Genera aspiramos a empoderar a 10 millones de personas del segmento sub-atendido en los próximos 10 años para mejorar su vida mediante soluciones financieras personalizadas y digitales, generando valor compartido.

Para lograr nuestra aspiración, hemos trazado nuestro rumbo estratégico a cinco años, tendiente al crecimiento a través de la diversificación de geografías, clientes y soluciones financieras, profundizando la relación con nuestros clientes y operando de forma eficiente.

## METAS 2016

- AUMENTAR LA CARTERA
- AUMENTAR EL MARGEN FINANCIERO
- LLEGAR A MÁS CLIENTES
- MANTENER LAS TASAS
- EFICIENTAR EL GASTO



## RESULTADOS FINANCIEROS Y OPERATIVOS

G4-9 G4-EC1 G4-EN31

Concepto	2013	2014	2015	% variación 15/14
Cientes	2'754,860	2'874,488	<b>3'207,852</b>	<b>11.6%</b>
Colaboradores	19,339	18,999	<b>20,179</b>	<b>6.2%</b>
Oficinas de Servicios <sup>(1)</sup>	577	635	<b>758</b>	<b>19.4%</b>
Cartera (millones de pesos)	20,706	23,951	<b>28,496</b>	<b>19.0%</b>
Saldo promedio por cliente	7,516	8,332	<b>8,883</b>	<b>6.6%</b>
Índice de morosidad	3.12%	3.28%	<b>3.09%</b>	<b>-19.0 pp</b>
<b>(Millones de pesos)</b>				
Intereses de cartera de crédito	12,475	14,348	<b>17,167</b>	<b>19.6%</b>
Ingreso procedente de inversiones financieras <sup>(2)</sup>	115	103	<b>109</b>	<b>5.8%</b>
Ingresos de la venta de activos (tangibles e intangibles)	-39	7	<b>-15</b>	<b>-314.3%</b>
Ingresos por intereses	12,590	14,451	<b>17,276</b>	<b>19.5%</b>
Gastos por intereses	818	822	<b>885</b>	<b>7.7%</b>
Margen financiero	11,772	13,629	<b>16,391</b>	<b>20.3%</b>
Margen financiero ajustado por riesgos	10,164	11,937	<b>14,185</b>	<b>18.8%</b>
Gastos operativos	6,763	7,939	<b>10,156</b>	<b>27.9%</b>
Sueldos y prestaciones <sup>(3)</sup>	4,328	4,905	<b>6,030</b>	<b>22.9%</b>
Impuestos <sup>(4)</sup>	1,241	981	<b>1,445</b>	<b>47.3%</b>
<b>Inversiones en comunidades (millones de pesos)</b>				
Donativos monetarios + en especie (FRSC)	29.4	32.1	<b>36.7</b>	<b>14.3%</b>
Contribuciones uno a uno (Convocatoria por la educación)	N/A	N/A	<b>5.7<sup>(5)</sup></b>	
Voluntariado (Fundación)	0.4	0.9	<b>2.7</b>	<b>200.0%</b>
Contribuciones en especie de servicios o equipo	3.6	2.8	<b>6.8</b>	<b>142.9%</b>
Costos de gestión de donativos, voluntariado y programas dirigidos a las comunidades (FRSC)	1.4	0.8	<b>0.5</b>	<b>-37.5%</b>

Concepto	2013	2014	2015	% variación 15/14
<b>Gastos e inversiones para la protección del medio ambiente (millones de pesos)</b>				
Costos de prevención y gestión ambiental	0.8	1.3	1.6	23.1%
<b>(Millones de pesos)</b>				
Resultado de la operación	3,512	4,147	4,658	13.0%
Resultado neto	2,271	3,162	3,161	0.0%
Capitalización (desglosada en términos de deuda)	15,222	16,083	21,142	31.5%
Capitalización (en términos de patrimonio)	8,943	12,060	13,501	11.9%
Cartera promedio	20,359	22,801	26,460	16.0%
Promedio activos productivos	22,399	25,442	29,110	14.4%
Resultado operativo / cartera promedio	17.3%	18.2%	17.6%	-0.60 pp
Resultado neto / cartera promedio	11.2%	13.9%	11.9%	-2.00 pp
Resultado operativo / activos productivos promedio	15.7%	16.3%	16.0%	-0.30 pp
Resultado neto / activos productivos promedio	10.1%	12.4%	10.9%	-1.50 pp
<b>Activo</b>				
Disponibilidad + Inversiones en valores + Deudores por reporto	2,533	3,363	3,539	5.2%
Activo	25,362	30,543	36,514	19.5%
Liquidez (disponibilidad + inversiones en valores) / activo total	10.0%	11.0%	9.7%	-1.30 pp
Cartera total	20,706	23,951	28,496	19.0%
Cartera vencida	645	785	881	12.2%
Activo fijo	976	921	1,087	18.0%
<b>Pasivo</b>				
Pasivo total	16,419	18,483	23,014	24.5%
Pasivo con costo	15,222	16,083	21,142	31.5%
<b>Capital contable</b>				
Utilidad neta por acción (cifra en pesos)	1.38	1.90	1.93	1.6%

Concepto	2013	2014	2015	% variación 15/14
Activos promedio	25,025	28,726	33,855	17.9%
Capital contable promedio	8,977	10,758	12,587	17.0%
ROA (resultado neto / activo promedio)	9.1%	11.0%	9.3%	-1.70 pp
ROE (resultado neto / capital contable promedio)	25.3%	29.4%	25.1%	-4.30 pp
Valor contable por acción (cifra en pesos)	5.4	7.3	8.2	12.3%
Precios de acción al cierre del ejercicio (cifra en pesos)	24.4	29.7	33.35	12.5%
Total de acciones para cálculo UPA y PCA	1,648'211,536	1,648'211,536	1,638'682,719	-0.6%

<sup>(1)</sup> Incluye Oficinas de México, Perú y Guatemala, así como las 60 sucursales con imagen de Intermex y 11 sucursales de Compartamos Banco.

<sup>(2)</sup> Cantidades obtenidas en concepto de intereses sobre préstamos financieros, dividendos por tenencia de acciones, regalías e ingresos directos procedentes de activos.

<sup>(3)</sup> Incluye sueldos, bonos, prestaciones y bono de transporte (pasajes a fuerza de ventas).

<sup>(4)</sup> ISR causado y diferido de la utilidad.

<sup>(5)</sup> En 2013 y 2014 no contábamos con contribuciones uno a uno. La línea base para este indicador es el año 2015.

## VALOR ECONÓMICO G4-9

Valor de la acción	2013	2014	2015	Variación de la acción COMPRAR C / Gentera		
				Pesos	%	Dólares
Valor de la acción al último día hábil del año	24.4	29.7	33.4	3.7	12.5%	0.2
Tipo de cambio publicado el día 04 de enero de 2016 en el DOF	13.0843	14.7414	17.2487			
Número de acciones	1,648'211,536	1,648'211,536	1,638'682,719			
Número de accionistas efectivos	5	5	3			

Cartera de crédito (millones de pesos)	2013	2014	2015
México	16,447	18,961	22,850
Perú	4,045	47,683	5,237
Guatemala	189	221	409
<b>Total*</b>	<b>20,681</b>	<b>23,951</b>	<b>28,496</b>

\*En 2013, la cartera de crédito a diferencia de la cartera de EEFF no considera un préstamo de cartera comercial por 25 millones de pesos.

Ingreso por interés en 2015	Millones de pesos	%
México	15,442	89.4%
Perú	1,569	9.1%
Guatemala	265	1.5%
<b>Total*</b>	<b>17,276</b>	<b>100.0%</b>

Principales indicadores	México		Perú		Guatemala	
	2015	Δ vs 2014	2015	Δ vs 2014	2015	Δ vs 2014
Cartera vencida / cartera total	<b>2.86%</b>	0.20 pp	<b>4.18%</b>	-1.47 pp	<b>2.23%</b>	-2.74 pp
Índice de cobertura	<b>179.9%</b>	4.9 pp	<b>168.2%</b>	19.6 pp	<b>182.0%</b>	64.6 pp
ROA	<b>11.6%</b>	-3.4 pp	<b>2.9%</b>	-1.5 pp	<b>3.2%</b>	3.4 pp
ROE	<b>31.7%</b>	-7.2 pp	<b>12.5%</b>	-21.2 pp	<b>4.4%</b>	4.6 pp

Porcentaje de la cartera desglosado, según la región y/o unidad de negocio	Compartamos Banco	Yastás	Aterna	Gentera	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.
	(México)	(México)	(México)	(México)	(Perú)	(Guatemala)
	80.2%	0%	0%	0%	18.4%	1.4%

Utilidad neta (millones de pesos)	2013	2014	2015
	México (Compartamos Banco)	2,496	3,233
Perú	76.08	205.79	149
Guatemala	Aún no generaba utilidades	0.77	15.32
Gentera, S.A.B. y subsidiarias	2,271	3,162	3,161



### VALOR ECONÓMICO CREADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO

Concepto (millones de pesos)	2013	2014	2015
Valor económico directo creado <sup>(1)</sup>	13,307	15,257	<b>18,641</b>
Valor económico distribuido <sup>(2)</sup>	9,136	10,071	<b>12,880</b>
Valor económico retenido <sup>(3)</sup>	4,171	5,186	<b>5,761</b>
Resultado neto	2,271	3,162	<b>3,161</b>

(1) Valor económico directo creado = ingresos por intereses + comisiones y tarifas cobradas + resultado por intermediación + otros ingresos (egresos) de la operación, neto.

(2) Valor económico distribuido = gastos por intereses + comisiones y tarifas pagadas + gastos de administración y promoción + participación en el resultado de asociada + impuestos - depreciación y amortización.

(3) Valor económico retenido = valor económico directo creado - valor económico distribuido.

Concepto	2013	2014	2015
Número de clientes	2'754,860	2'874,488	<b>3'207,852</b>
Margen financiero (millones de pesos)	11,772	13,629	<b>16,391</b>
Eficiencia operativa	27.0%	27.6%	<b>30.0%</b>
Resultado de operación (millones de pesos)	3,512	4,147	<b>4,658</b>
Utilidad neta (millones de pesos)	2,271	3,162	<b>3,161</b>

### FONDEO (COMPARTAMOS BANCO)

#### Cebures



#### Multilateral



#### Banca comercial



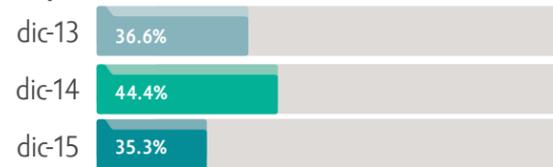
#### Banca de desarrollo



#### Captación



#### Capital



Datos de Compartamos Banco	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Cebures	Captación	Total
Dic-13	36.6%	0.0%	13.3%	2.7%	47.2%	0.2%	<b>100%</b>
Dic-14	44.4%	0.4%	10.0%	1.0%	44.0%	0.2%	<b>100%</b>
Dic-15	35.3%	0.9%	22.7%	0.8%	37.9%	2.4%	<b>100%</b>

Datos de Perú <sup>(1)</sup>	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Fondos de Inversión	Captación	Total
Dic-13	11.0%	10.0%	30.2%	3.7%	29.4%	15.7%	<b>100%</b>
Dic-14	14.2%	10.6%	18.8%	7.9%	29.6%	18.9%	<b>100%</b>
Dic-15	26.0%	12.8%	20.0%	2.7%	20.7%	17.8%	<b>100%</b>

(1) En el caso de la determinación del Fondeo para 2013 y 2014, se modificó la estructura, incluyéndose el Fondeo por Captación.

Datos de Genera y México	2014		2015	
	Banco	Genera	Banco	Genera
Índice de eficiencia acumulado	63.0%	65.7%	68.1%	68.6%
Capital Contable / Activo Total	41.4%	39.5%	34.0%	37.0%
ICAP	33.1%	N/A	29.1%	N/A

# Materialidad y grupos de interés

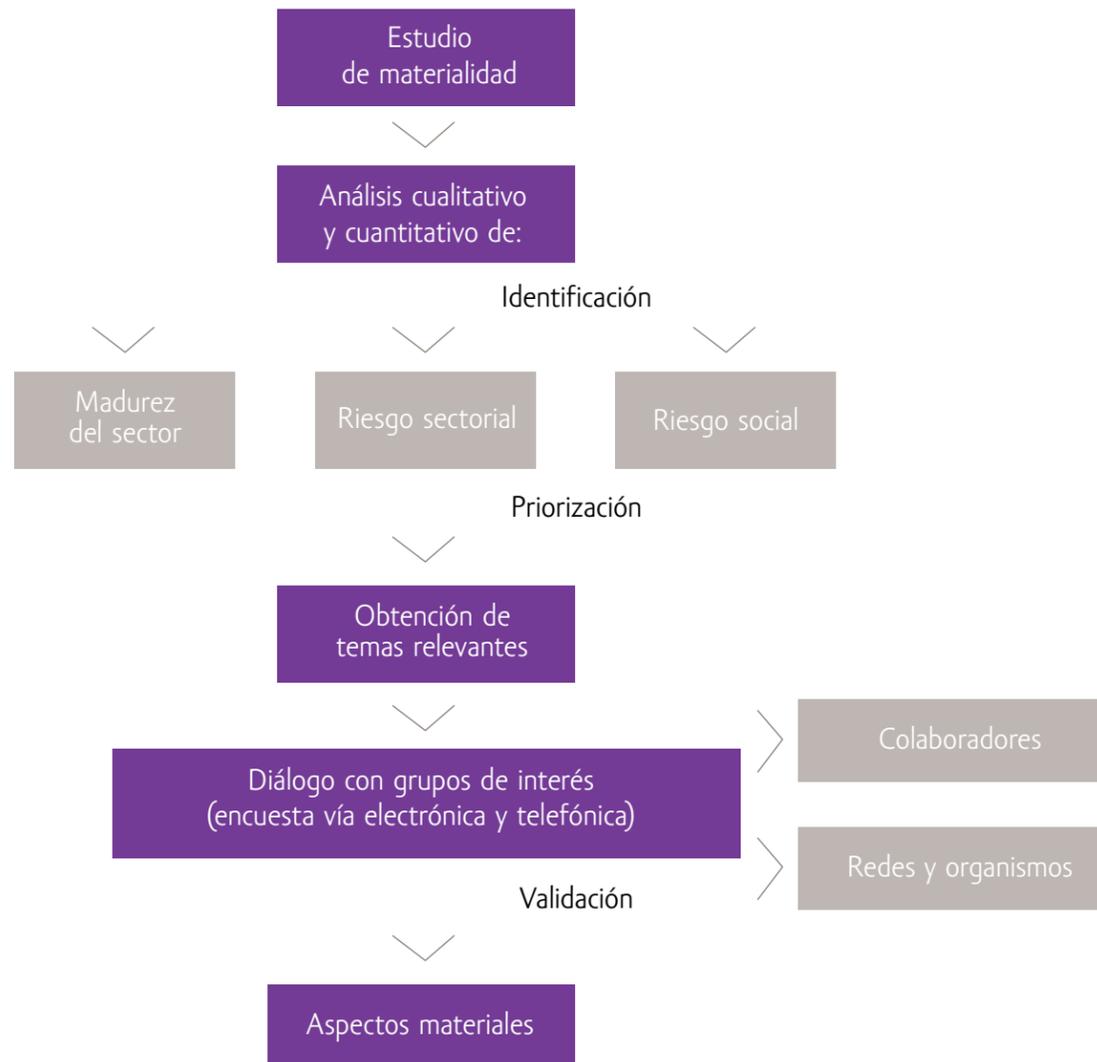
---



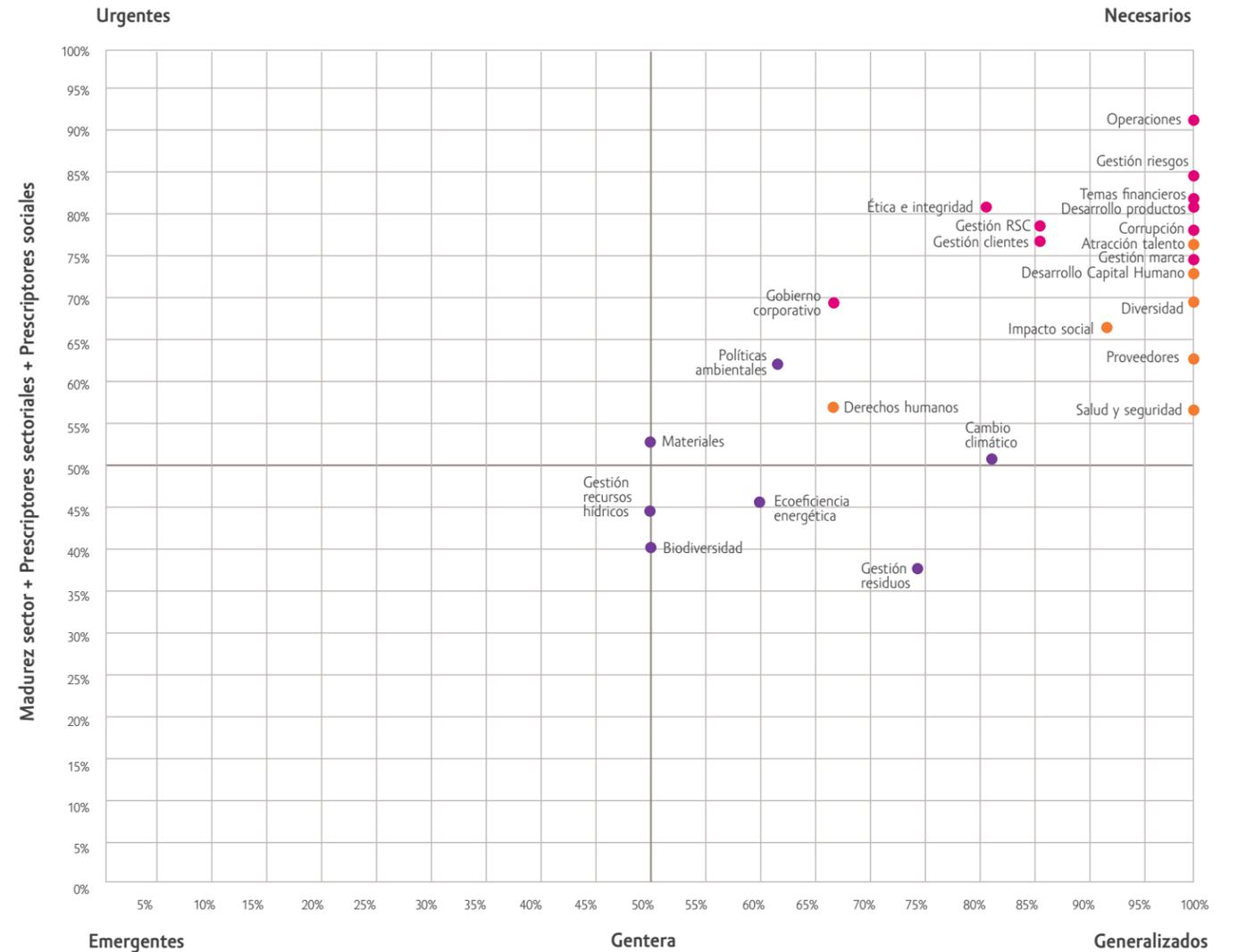
G4-18, G4-25, G4-27

En 2015 continuamos con el reforzamiento de los vínculos con los grupos de interés con quienes tenemos interacción constante, a través del diálogo permanente por medio de la gama de canales de comunicación con la que contamos. Asimismo, consolidamos nuestro compromiso con la transparencia y elaboramos nuevamente nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad con base en la Guía G4 del *Global Reporting Initiative* (GRI).

En conjunto con milenio3genera –consultoría en sustentabilidad– llevamos a cabo la renovación de nuestro estudio de materialidad a través de la siguiente metodología:



## TEMAS RELEVANTES PARA GENEREA



G4-26

Los resultados más significativos del diálogo son los siguientes:

### COLABORADORES

Los temas más importantes para este grupo son:

- No discriminación
- Igualdad de retribución entre mujeres y hombres
- Diversidad e igualdad de oportunidades
- Relaciones entre los colaboradores y la dirección

Consideran que estos son algunos de los elementos con los que cuenta Genera al enfocarse en la persona y ser una empresa socialmente responsable.

En términos generales, además del Código de Ética y Conducta, los colaboradores no conocen las políticas que abordan estos temas, sin embargo, tienen conocimiento de las iniciativas emprendidas por Generera en aras de erradicar la exclusión financiera y el empoderamiento de las comunidades donde el Grupo tiene presencia, proyectos de educación impulsados por Fundación Generera y acciones para el cuidado del medio ambiente.

**REDES Y ORGANISMOS**

Los temas de mayor interés para este grupo son:



Los participantes aseveraron que para pertenecer a cada organismo no existe requerimiento alguno sobre la implementación de programas de responsabilidad social, sin embargo, destacan la proactividad de los asociados en el impulso e intercambio de las mejores prácticas.

Por otra parte, señalan que las tendencias a nivel internacional sugieren que, en congruencia con el compromiso con la sustentabilidad en sus operaciones, las compañías del sector financiero deben establecer herramientas detalladas de análisis de riesgos ambientales y sociales en los proyectos a financiar.

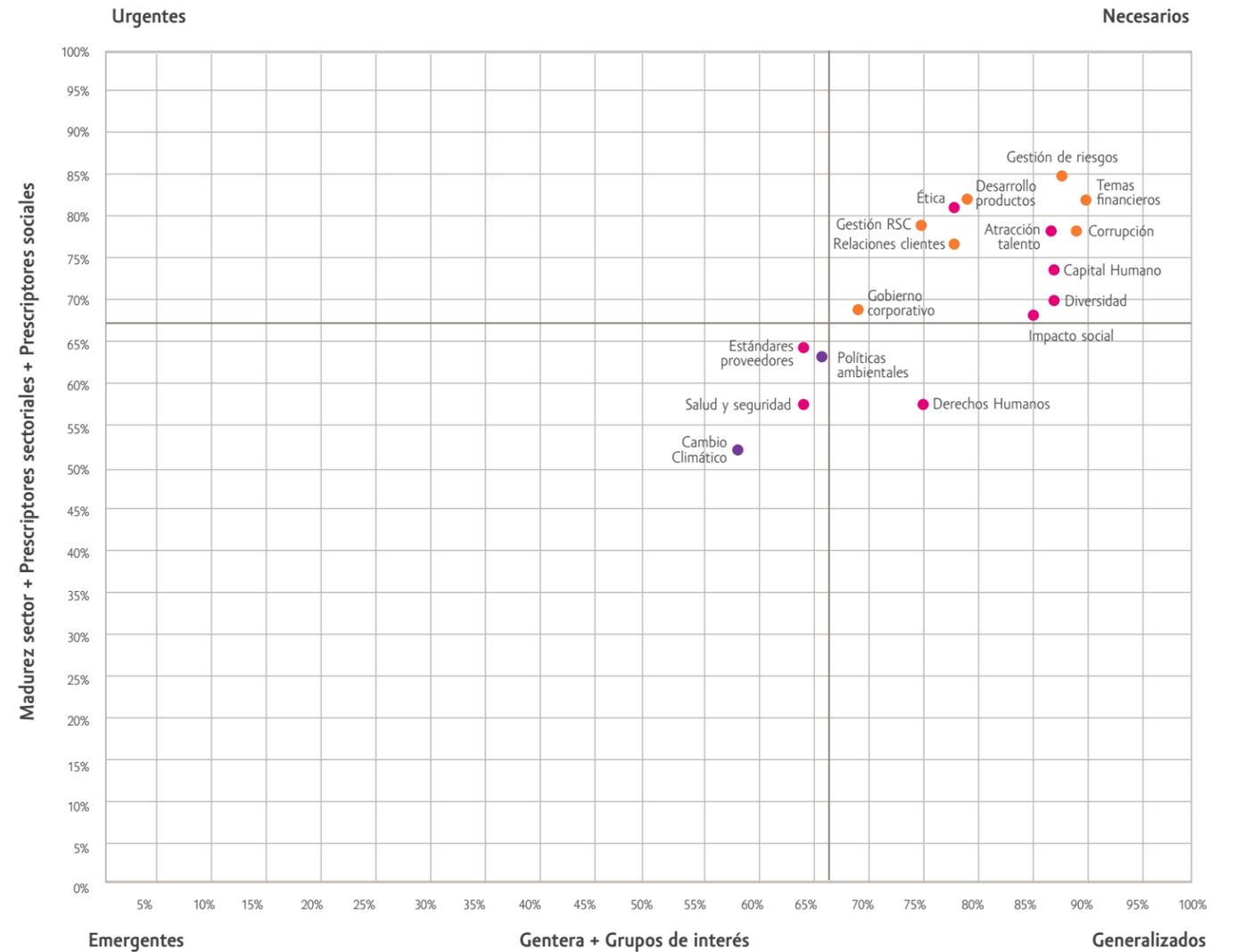
Asimismo, subrayan la trascendencia de la educación financiera en el sector, pues consideran que su importancia radica en lograr la oferta de servicios financieros responsables a través de productos adecuados para:

- Satisfacer las necesidades de los clientes
- Impulsar la participación de una mayor cantidad de personas en el sistema financiero formal
- Apoyar la economía del país



**ASPECTOS MATERIALES PARA GENERERA**

Los aspectos materiales validados por los grupos de interés en el diálogo se presentan en la siguiente matriz:



G4-19

Los aspectos materiales fueron revisados y traducidos a aspectos establecidos por la Guía G4 del GRI, como se muestra en la siguiente tabla:

Tema	Aspecto GRI
Temas financieros	Desempeño económico / Consecuencias económicas indirectas / General
Corrupción, soborno y transparencia	Lucha contra la corrupción / Política pública / Prácticas de competencia desleal
Gestión de riesgos	Estrategia y análisis / Desempeño económico
Atracción y retención de talento	Empleo / Relaciones entre los trabajadores y la dirección
Desarrollo de capital humano	Capacitación y educación
Diversidad e igualdad de oportunidades	Diversidad e igualdad de oportunidades / Igualdad de retribución entre mujeres y hombres / No discriminación
Impacto social	Desempeño económico / Consecuencias económicas indirectas / Comunidades locales
Desarrollo de productos y servicios / Responsabilidad sobre producto	Salud y seguridad de los clientes / Etiquetado de los productos y servicios / Comunicaciones de mercadotecnia / Cumplimiento regulatorio
Ética e integridad	Ética e integridad
Gestión de relaciones con clientes	Salud y seguridad de los clientes / Etiquetado de los productos y servicios / Privacidad de los clientes
Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa	Participación en iniciativas externas
Gobierno corporativo	Gobierno

G4-20, G4-21

La cobertura y los límites de cada aspecto material se encuentran detallados en la siguiente tabla:

Aspecto material	Cobertura	Límite
Desempeño económico	● ●	Inversionistas, colaboradores, clientes, proveedores, aliados estratégicos y competidores
Consecuencias económicas indirectas	● ●	Clientes, proveedores, comunidades y organizaciones de la sociedad civil
General	● ●	Comunidades y organizaciones de la sociedad civil

Aspecto material	Cobertura	Límite
Empleo	● ●	Colaboradores y comunidades
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	● ●	Colaboradores
Capacitación y educación	● ●	Colaboradores
Diversidad e igualdad de oportunidades	● ●	Colaboradores, proveedores, clientes y generaciones futuras
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	● ●	Colaboradores
Inversión	● ●	Colaboradores, proveedores, comunidades y organizaciones de la sociedad civil
No discriminación	● ●	Inversionistas, colaboradores, clientes, proveedores, aliados estratégicos, competidores, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, comunidades, generaciones futuras, redes, asociaciones y organismos, medios masivos y líderes de opinión
Comunidades locales	● ●	Comunidades, generaciones futuras y organizaciones de la sociedad civil
Lucha contra la corrupción	● ●	Proveedores, clientes, comunidades, colaboradores, autoridades, medios masivos y líderes de opinión
Política pública	● ●	Colaboradores, aliados estratégicos, competidores, autoridades, redes, asociaciones y organismos, medios masivos y líderes de opinión
Prácticas de competencia desleal	● ●	Colaboradores, aliados estratégicos, competidores, autoridades, redes, asociaciones y organismos, medios masivos y líderes de opinión
Salud y seguridad de los clientes	● ●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos
Etiquetado de productos y servicios	● ●	Clientes, autoridades, competidores, redes, asociaciones y organismos
Comunicaciones de mercadotecnia	● ●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos
Privacidad de los clientes	● ●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos
Cumplimiento regulatorio	● ●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos

- Material para la Compañía y sus empresas
- Material dentro y fuera de la Compañía y sus empresas
- Material dentro de la Compañía y sus empresas
- Material fuera de la Compañía y sus empresas

A continuación, detallamos los canales de comunicación que ponemos al alcance de nuestros grupos de interés, así como sus expectativas y la respuesta que brindamos a cada uno de ellos:

G4-24, G4-26, G4-27

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líneas telefónicas de servicio al cliente</li> <li>Página web</li> <li>Buzón de sugerencias</li> <li>Asesor (comunicación directa)</li> <li>Encuestas de satisfacción en el servicio</li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> <li>Revistas y publicidad impresa</li> </ul>	Constante	Disponibilidad, seguridad y rapidez en los servicios y productos ofertados, con atributos de protección al cliente, educación financiera y cultura emprendedora.	Genera ofrece servicios financieros –crédito, ahorro, seguros, canales de pago y remesas– adecuados, accesibles y convenientes para el segmento atendido.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación interna: tablero de avisos, campanazo, intranet, pantallas, correo electrónico, boletines internos y revistas</li> <li>Medios de denuncia del Código de Ética y Conducta</li> </ul>	Constante	Remuneración justa, equilibrio entre vida personal, laboral y familiar; capacitación para el desarrollo profesional, participación en actividades de voluntariado.	Contamos con un sistema de remuneración superior al reglamentario, programas de liderazgo, formación humana y capacitación, buscando siempre la retención del talento humano.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones de integración (RI)</li> </ul>	Mensual		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuentros anuales de ventas y CEAS</li> <li>Encuesta anual de mística (clima laboral)</li> </ul>	Anual		

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de relación con inversionistas</li> <li>Email: investor-relations@genera.com.mx</li> <li>Web: https://www.genera.com.mx/wps/portal/genera/relacioninversionistas/informaciongeneral</li> </ul>	Constante	Rentabilidad y transparencia en la gestión del negocio.	Publicamos en tiempo y forma los resultados a nuestros inversionistas, cumpliendo con todos los parámetros legales que nos rigen como empresa pública.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes trimestrales</li> <li>Comentarios y análisis de la administración</li> <li>Estados Financieros Consolidados</li> <li>Notas sobre los Estados Financieros Consolidados</li> <li>Presentación Corporativa Trimestral</li> <li>Conference Call</li> <li>Paquete de información financiera</li> <li>Información de Instrumentos Financieros Derivados</li> <li>Informes financieros y sustentables</li> </ul>	Trimestral		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte Anual BMV</li> <li>Informe Anual y Sustentable</li> <li>Estados Financieros Dictaminados</li> </ul>	Anual		

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de compras destinada a realizar todas las adquisiciones</li> <li>Código de Ética y Conducta para proveedores</li> <li>Página web: <a href="https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/quienessomos/codigoetica">https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/quienessomos/codigoetica</a></li> <li>Medios de denuncia:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de transparencia</li> <li>Líneas telefónicas:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Guatemala: 1800 8350 388</li> <li>México: 01800 506 12 64</li> <li>Perú: 08000 0903</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	Constante	Trato justo, transparencia y comunicación oportuna.	<p>En Gentera, la Dirección de Servicios Generales y Recursos Materiales se encarga de las adquisiciones.</p> <p>Su proceso consiste en gestionar las licitaciones de los servicios y compras requeridas por otras áreas, enviar por lo menos tres cotizaciones y escoger al mejor proveedor con base en la calidad y precio del entregable.</p> <p>Como soporte a esta relación, en 2013 se elaboró un Código de Ética y Conducta para proveedores, el cual viene acompañado de una carta de aceptación, donde ambas partes se comprometen a cumplir con la filosofía y principios de Gentera.</p>
Autoridades, reguladores y legisladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión 1x1</li> <li>Visitas a campo</li> <li>Presentaciones con información del negocio</li> <li>Fact sheets</li> <li>Página web: <a href="http://www.gentera.com.mx">www.gentera.com.mx</a></li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> </ul>	Constante	La capacidad de incidir en aquellos actores con poder de decisión en ciertos aspectos de interés para el sector financiero, con el fin de propiciar un entorno favorable para el modelo de negocios.	<p>Gentera es una empresa que cumple con información a tiempo, transparencia y la normatividad aplicable en cada país de operación.</p> <p>Monitoreamos, en forma constante, los requerimientos de las autoridades cercanas a Gentera y sus empresas.</p>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual y de Sustentabilidad</li> </ul>	Anual		
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web: <a href="http://www.gentera.com.mx">www.gentera.com.mx</a></li> <li>Email: <a href="mailto:contacto@gentera.com.mx">contacto@gentera.com.mx</a></li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> </ul>	Constante	Que el público en general conozca a Gentera y sus empresas, y los servicios financieros que ofrecen.	<p>Gentera es un grupo emprendedor, con 25 años de experiencia, que trabaja por la inclusión financiera de la base de la pirámide.</p> <p>A través de las empresas ofrecemos distintos servicios financieros –crédito, ahorro, seguros, canales de pago y remesas– para el segmento atendido.</p>

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Organizaciones de la Sociedad Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web: <a href="http://www.gentera.com.mx">www.gentera.com.mx</a></li> <li>Página web Fundación Gentera: <a href="http://www.fundaciongentera.org/">http://www.fundaciongentera.org/</a></li> <li>Email: <a href="mailto:contacto@fundaciongentera.org">contacto@fundaciongentera.org</a></li> <li>Talleres para ONG con las que trabajamos</li> <li>Donativo de colaboradores</li> </ul>	Constante	Apoyo a las iniciativas y proyectos sociales, paralelos a la estrategia social corporativa, que mejoren la educación y bienestar de las comunidades cercanas a la operación de Gentera y sus empresas.	<p>Comprometidos con la generación de valor social, Gentera cuenta con una estrategia de responsabilidad social corporativa que contempla:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Fundación Gentera</li> <li>Responsabilidad Social Corporativa en todas las empresas de Gentera</li> </ol>
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Anual y de Sustentabilidad</li> <li>Convocatoria por la Educación</li> <li>Informe de Actividades de Fundación Gentera</li> </ul>	Anual		
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados financieros públicos</li> <li>Campañas de publicidad</li> <li>Página web: <a href="http://www.gentera.com.mx">www.gentera.com.mx</a></li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> </ul>	Constante	Libre competencia y que conozcan más sobre el modelo de negocios de Gentera y sus empresas.	Gentera es una organización transparente, líder de la inclusión financiera, que ha contribuido a la creación de industria a lo largo de 25 años.
Generaciones futuras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa INCLUSO</li> <li>Web chavitos: <a href="https://www.compartamos.com.mx/wps/portal/Banco/Clientes/ChavitosCompartamos">https://www.compartamos.com.mx/wps/portal/Banco/Clientes/ChavitosCompartamos</a></li> <li>Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube)</li> <li>Conferencia “Tu vida, tu proyecto” y obra de teatro infantil “Compartamos Aventuras” en alianza con Fundación Nemi</li> <li>Día Compartamos con la Comunidad</li> </ul>	Constante	Generar valor social en los niños y jóvenes de las comunidades donde operamos para contribuir al desarrollo de la educación en México.	Gentera aspira a generar tres tipos de valor, social, humano y económico en la comunidades donde opera.
Generaciones futuras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concurso de Dibujo Infantil</li> <li>Promoción Escuadrón 9/10</li> <li>Día de la Familia</li> </ul>	Anual		Los niños y jóvenes que forman parte de esas comunidades son importantes para Gentera y sus empresas.

Grupo de interés	Canal de comunicación	Frecuencia del contacto	Expectativas	Respuesta
Medios y Líderes de Opinión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de posicionamiento en medios masivos</li> <li>Desplegados</li> <li>Boletines de prensa</li> <li>Web de Boletines: <a href="https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/boletines/boletines2015">https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/boletines/boletines2015</a></li> <li>Entrevistas 1x1</li> <li>Web para Medios: <a href="https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/medios">https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/medios</a></li> <li>Email: <a href="mailto:medios@gentera.com.mx">medios@gentera.com.mx</a></li> </ul>	Constante	Transparencia, oportunidad y veracidad en la información entregada.	<p>Gentera es un grupo emprendedor, con 25 años de experiencia, que trabaja por la inclusión financiera de la base de la pirámide.</p> <p>Informamos los resultados y noticias que tienen un impacto en la operación y son de interés.</p> <p>Mantenemos una relación abierta y de comunicación constante con las fuentes de noticias financieras y de negocios.</p>
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenios</li> <li>Alianzas sociales</li> </ul>	Anual	Gentera realiza alianzas en dos sentidos, unas enfocadas al negocio para mejorar la eficiencia de las unidades de negocio y otras orientadas al sentido social.	Gentera está abierta a explorar convenios con diferentes organizaciones en función del modelo de negocios y la estrategia de responsabilidad social corporativa.
Redes, Asociaciones y Organismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en foros y comités <i>ad hoc</i> a temas puntuales del modelo de negocio del Grupo y sus empresas</li> <li>Reunión 1x1</li> <li>Envíos de información del negocio</li> </ul>	Constante	Transparencia y cooperación con asociaciones del sector financiero.	Como organización integrante del sistema financiero, Gentera participa constantemente en las asociaciones que representan su modelo de negocios.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Becarios de Verano, servicio social y prácticas profesionales.</li> <li>Página web: <a href="https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/carrera/becarios">https://www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/carrera/becarios</a></li> <li>Email: <a href="mailto:academia@gentera.com.mx">academia@gentera.com.mx</a></li> </ul>	Periódicas	Vínculo con el ámbito académico para compartir el modelo de negocio.	<p>Estamos abiertos a participar en estudios académicos que aporten resultados sobre la industria. También participamos con ponencias en foros universitarios.</p> <p>Nuestros esquemas de vinculación académica, como el programa de becarios de verano, acerca a los jóvenes universitarios a proyectos relacionados con los servicios financieros que ofrecemos.</p>

# Acercas de nuestro informe

G4-18, G4-22, G4-28, G4-30, G4-32, G4-33

Nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad comunica nuestro desempeño en materia económica y social durante el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2015. Ha sido elaborado por segundo año consecutivo con base en la metodología G4 del *Global Reporting Initiative (GRI)*, eligiendo en esta ocasión la opción <<de conformidad>> *Core (Esencial)* para reportar.

El presente documento cumple con los principios para determinar el contenido y la calidad del Informe, pues se trata de una herramienta de comunicación clara, equilibrada, comparable, precisa, puntual y fiable:

<b>CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD</b>	A lo largo del informe, mostramos la manera en la que contribuimos a la generación de valor social, económico y humano, y a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y comunidades donde tenemos presencia.
<b>MATERIALIDAD</b>	Llevamos a cabo un estudio de materialidad para determinar los aspectos importantes para nuestra Compañía y nuestros grupos de interés y en los cuales enfocamos nuestro informe.
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	Para la comunicación de nuestro desempeño en el presente informe, consideramos las opiniones y expectativas de nuestros grupos de interés respecto a los temas que resultaron relevantes en el estudio de materialidad.
<b>EXHAUSTIVIDAD</b>	Los datos presentados en el informe, reflejan de manera exhaustiva el desempeño de Gentera y sus empresas en 2015. Asimismo, muestran los impactos significativos en los aspectos materiales resultantes y la cobertura de cada uno de ellos.

En esta ocasión, reportamos por primera vez el desempeño de la empresa Intermex, pues logramos su incorporación a nuestras operaciones en abril de 2015. Asimismo, llevamos a cabo una reclasificación del rubro de beneficiarios en educación con respecto al año 2014, siendo publicaciones en coinversión el concepto correcto.

Para reforzar nuestro compromiso con la transparencia y confiabilidad de la información presentada a lo largo de nuestro informe, éste cuenta con una verificación externa por parte de la empresa Valora Consultores.

# Índice de Contenidos GRI G4

G4-32

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
Contenidos básicos generales	Página o link	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
Estrategia y Análisis			
G4-1	11-15		✓
G4-2	11-15, 84-86		✓
Perfil de la organización			
G4-3	180		✓
G4-4	6-9, 21-30, 31		✓
G4-5	180		✓
G4-6	4		✓
G4-7	180		✓
G4-8	21-30		✓
G4-9	87, 89		✓
G4-10	55-56		✓
G4-11	55		✓
G4-12	51		✓
G4-13	27, 29, 50		✓
G4-14	8, 32, 34, 71, 77, 79, 80, 84		✓
G4-15	43-47		✓
G4-16	81		✓
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	6		✓
G4-18	96, 107		✓
G4-19	99-100		✓
G4-20	100-101		✓
G4-21	100-101		✓
G4-22	107		✓
G4-23	29		✓
Participación de los grupos de interés			
G4-24	102-106		✓
G4-25	96		✓
G4-26	97-98, 102-106		✓
G4-27	96-98, 102-106		✓

Contenidos básicos generales	Página o link	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)			
Perfil de la memoria						
G4-28	107		✓			
G4-29		2014	✓			
G4-30	107	Anual	✓			
G4-31	180		✓			
G4-32	107, 108-113		✓			
G4-33	107, 114-115		✓			
Gobierno						
G4-34	69-71		✓			
G4-38	70-71		✓			
G4-39	70					
G4-40	70					
G4-41	68					
G4-44	70		✓			
G4-45	71		✓			
G4-46	71		✓			
G4-47	79		✓			
G4-48	71		✓			
G4-51		Los funcionarios que formaron parte del Consejo de Administración no recibieron remuneración por esta labor.				
Ética e integridad						
G4-56	75-76		✓			
G4-57	75-76		✓			
G4-58	75-76	171 denuncias; 1,248 consultas.	✓			
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS						
DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
CATEGORÍA: ECONÓMICA						
Aspecto material: Desempeño económico						
G4-DMA	39, 84-85					
G4-EC1	39, 41, 43, 48, 49, 87-89					✓
Adición Sectorial G4-EC1	39-43, 48					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
G4-EC3					Todos los colaboradores con antigüedad mínima de seis meses en la institución pueden aportar al Plan un porcentaje mínimo y máximo sobre su sueldo base, mientras que la institución aporta una cantidad igual de acuerdo con las condiciones de antigüedad y edad -colaboradores 2% y compañía 1% sobre el sueldo base mensual- (alcance: México -Yastás, Aterna, Intermex, Oficinas de Servicios y CEAS-).	✓
G4-EC4					Genera no recibe ayudas económicas por parte del gobierno.	✓
Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas						
G4-DMA	41, 43, 48					
G4-EC7	27, 49					✓
G4-EC8	31, 42, 48, 82					✓
CATEGORÍA: AMBIENTAL						
Aspecto material: General						
G4-DMA	39					
G4-EN31	39, 87-88					✓
CATEGORÍA: SOCIAL						
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Aspecto material: Empleo						
G4-DMA	51, 55					
G4-LA1	56-57					✓
G4-LA2	61-62					✓
G4-LA3	62					✓
Aspecto material: Relaciones entre los trabajadores y la dirección						
G4-DMA	58					
G4-LA4					En los convenios colectivos se establece un periodo mínimo de preaviso de dos meses para negociaciones y consultas.	✓
Aspecto material: Capacitación y educación						
G4-DMA	63					
G4-LA9	63-65					✓
G4-LA10	65					✓
G4-LA11	66					✓
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades						
G4-DMA	59-60					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
G4-LA12	55, 69					✓
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
G4-DMA	59-62					
G4-LA13	61					✓
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS						
Aspecto material: No discriminación						
G4-DMA	59-60					
G4-HR3					Dentro del Área de Seguimiento a Denuncias al Código de Ética no se recibieron acercamientos referentes a algún tipo de discriminación.	✓
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD						
Aspecto material: Comunidades locales						
G4-DMA	41, 48, 50					
G4-SO1	32, 47, 48					✓
FS13	28-29					✓
FS14	28					✓
Aspecto material: Lucha contra la corrupción						
G4-DMA	39, 76, 79					
G4-SO4	51, 76, 79					✓
G4-SO5					No hay casos registrados.	✓
Aspecto material: Política pública						
G4-DMA	80					
G4-SO6					Genera y sus empresas no realizan contribuciones monetarias o en especie a partidos políticos o candidatos a cargos de elección popular en ninguno de los tres países donde opera.	✓
Aspecto material: Prácticas de competencia desleal						
G4-DMA	80					
G4-SO7					No hay demandas por este concepto.	✓
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes						
G4-DMA	34-36					
G4-PR1	25, 32, 34-36					✓
G4-PR2					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos a impacto de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.	✓

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios						
G4-DMA	32, 35-36					
G4-PR3	35-36					✓
G4-PR4					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos al etiquetado de los productos y servicios.	✓
G4-PR5					Índice de satisfacción del cliente: 81%.	✓
Aspecto material: Comunicaciones de mercadotecnia						
G4-DMA	35					
G4-PR6					Genera y sus empresas no ofrecen productos y/o servicios prohibidos o en litigio. Cumplen con la normatividad vigente en su totalidad.	✓
G4-PR7					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos a comunicaciones de mercadotecnia.	✓
Aspecto material: Privacidad de los clientes						
G4-DMA	35-37					
G4-PR8					No se cuenta con quejas fundamentadas, sin embargo, Genera -por medio de la Gerencia de Privacidad de la información- brindó respuesta a 89 solicitudes de derechos ARCO de los titulares, de conformidad con lo estipulado en el artículo 28 de la LFPDPPP.	✓
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio						
G4-DMA	35-36,77					
G4-PR9					Durante 2015, las autoridades bancarias no emitieron sanciones administrativas, pues no existieron incumplimientos en la regulación concernientes a la salud y seguridad de los clientes, etiquetado y publicidad o promoción.	✓
CONTENIDOS DEL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS						
Aspecto: Cartera de productos						
G4-DMA	32, 35-36, 76, 81					
FS6	23-24					✓
FS7	23, 25-26					✓

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa (p. 114-115)
FS8					Genera y sus empresas no cuentan con productos y/o servicios que ofrezcan beneficios medioambientales.	✓
Aspecto: Auditoría						
G4-DMA	32, 39, 48, 79					
Aspecto: Participación activa						
G4-DMA	80-81					
FS10					Durante 2015, el Fondo de Responsabilidad Social y la Fundación Genera trabajaron con 160 proveedores en temas medioambientales y sociales.	✓
FS11	40				Genera y sus empresas no cuentan con activos sujetos a controles medioambientales.	✓

G4-33

# Verificación externa



## Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Gentera S.A.B. de C.V.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en “Líderes en inclusión financiera: Informe Anual y de Sustentabilidad 2015” (en adelante “Informe”) de Gentera S.A.B. de C.V (en adelante Gentera) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015.

### Alcance de nuestro trabajo

La Dirección de Gentera es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) y con el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative, según lo detallado en el punto G4-32 del apartado “Índice GRI” del “Informe”.

Nuestra responsabilidad consistió en la revisión destinada a proporcionar un nivel de revisión limitado sobre el contenido del “Informe” en cuanto a los indicadores incluidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) y del Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative.

Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo a la Norma ISAE3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera. Esta norma exige, además que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión de seguridad limitada es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

### Resumen de actividades

Las acciones realizadas para llevar a cabo la revisión del “Informe” según a la Norma ISAE3000 fueron las siguientes:

- Análisis de riesgo de la información para la identificación de eventos materiales ocurridos durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Revisión del estudio de materialidad.
- Entrevistas con el personal de Gentera responsable de proporcionar la información contenida en el “Informe”.
- Análisis de procesos de recopilación y control interno de los datos cuantitativos reflejados en el “Informe”, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreos.
- Comparación del informe respecto al del año anterior: seguimiento de programas, profundidad de la información e incremento de indicadores, cuando aplique.
- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).
- Verificación de la Tabla del índice GRI del borrador final del informe, según la opción de conformidad elegida.



Los indicadores revisados en la elaboración del “Informe” durante el ejercicio cerrado de 31 de diciembre 2015 fueron los siguientes:

G4-1; G4-2; G4-3; G4-4; G4-5; G4-6; G4-7; G4-8; G4-9; G4-10; G4-11; G4-12; G4-13; G4-14; G4-15; G4-16; G4-17; G4-18; G4-19; G4-20; G4-21; G4-22; G4-23; G4-24; G4-25; G4-26; G4-27; G4-28; G4-29; G4-30; G4-31; G4-32; G4-33; G4-34; G4-38; G4-44; G4-45; G4-46; G4-47; G4-48; G4-56; G4-57; G4-58; G4-EC1; G4-EC3; G4-EC4; G4-EC7; G4-EC8; G4-EN31; G4-LA1; G4-LA2; G4-LA3; G4-LA4; G4-LA9; G4-LA10; G4-LA11; G4-LA12; G4-LA13; G4-HR3; G4-SO1; G4-FS13; G4-FS14; G4-SO4; G4-SO5; G4-SO6; G4-SO7; G4-PR1; G4-PR2; G4-PR3; G4-PR4; G4-PR5; G4-PR6; G4-PR7; G4-PR8; G4-PR9; G4-FS6; G4-FS7; G4-FS8; G4-FS10; G4-FS11.

### Conclusiones

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, sobre “Líderes en inclusión financiera: Informe Anual y de Sustentabilidad 2015” de Gentera S.A.B. de C.V del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2015, concluimos que:

- Cumple con los contenidos necesarios para estar de conformidad con la opción Esencial de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información contenida en el “Informe” no hay sido obtenida de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existen desviaciones ni omisiones significativas, ni que el “Informe” no haya sido preparado de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V

Jose Luis Madrid

## Información para inversionistas

G4-3, G4-5, G4-7

Genera, S.A.B. de C.V.  
Av. Insurgentes Sur 1458  
Col. Actipan, C.P. 03230  
México, D.F.

### PÁGINA WEB

[www.genera.com.mx](http://www.genera.com.mx)

### INFORME INTERACTIVO

[www.genera.com.mx/informeannualsustentableweb2015](http://www.genera.com.mx/informeannualsustentableweb2015)

### RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

[investor-relations@genera.com.mx](mailto:investor-relations@genera.com.mx)

Clave de pizarra en la Bolsa Mexicana de Valores durante 2015



### AUDITOR INDEPENDIENTE

KPMG, Cárdenas Dosal, S.C.

## Información de sustentabilidad

G4-31

Para mayor información o comentarios acerca de este informe, escríbenos a: [contacto@genera.com.mx](mailto:contacto@genera.com.mx)

