GENTERA®

30 AÑOS
UNIDOS

IMPULSANDO SUEÑOS

INFORME ANUAL Y DE SOSTENIBILIDAD 2020

30 AÑOS UNIDOS

IMPULSADO SUEÑOS

En Gentera cumplimos **30 años de cambio y evolución constante;** este año nos demostró, que en los momentos complicados lo mas importante es estar unidos y continuar trabajando por nuestros clientes. Estamos convencidos que las decisiones que hemos hecho a lo largo del tiempo nos mantienen fuertes y nos permiten continuar fieles a nuestro propósito de impulsar sueños.

Índice

01

Quiénes somos

» Gentera y sus empresas
» Nuestro propósito
» Nuestros clientes
» Nuestros productos
» Nuestra historia
» 2020 de un vistazo

02

Desempeño

» Modelo de negocio
» Compartamos
» ConCrédito
» Aterna
» Yastás
» Protección al cliente
» Educación financiera

03

Nuestra Gente

» Filosofía Gentera
» Modelo FISSEP
» Indicadores de personas, contratación y rotación
» Capacitación y desempeño
» Salud y seguridad

04

Vocación Social

» Nuestra Fundación

05

Sostenibilidad

» Materialidad
» Estrategia de sostenibilidad
» Medio ambiente
» Ética
» Gobierno Corporativo
» Gestión de riesgos
» Seguridad de la información

06

Desempeño Financiero

» Información para inversionistas
» Estados financieros consolidados

CARTA
DE NUESTROS PRESIDENTES

102-14, 102-15

Desde hace tres décadas nos mueve un propósito trascendente: impulsar los sueños de millones de personas atendiendo sus necesidades de servicios financieros con sentido humano

En este tiempo hemos permanecido fieles a esta idea sin importar el entorno, porque sabemos que detrás de cada cliente hay una historia de esfuerzo, de lucha, de resistencia. Orgullosamente acompañamos a millones de personas, sobre todo mujeres, a materializar sus sueños y mejorar su calidad de vida.

Nuestro modelo de negocio está basado en la inclusión y en la firme creencia de las capacidades de autorrealización de los individuos. Esto es, para nosotros, tener a la persona en el centro de todas nuestras acciones y decisiones.

Carlos Labarthe
Presidente de Gentera

Para todos 2020 fue un año que nos retó; demandó esfuerzos adicionales y extraordinarios de todas las personas y organizaciones que lidiamos con la pandemia ocasionada por el COVID-19. Dado que los servicios financieros son fundamentales para mantener activa la economía, durante todo el año mantuvimos el trabajo con el mismo entusiasmo de siempre para estar cerca de nuestros clientes, brindándoles la confianza necesaria para enfrentar la crisis con resiliencia, resolviendo sus necesidades financieras bajo escenarios de dificultad nunca antes vistos.

La pronta capacidad de repuesta de Gentera se basó en la flexibilidad, agilidad y acciones tomadas oportunamente por nuestro equipo, quienes adaptados al contexto, sin dudar, han mantenido altos niveles de compromiso durante este tiempo de cambio

La implementación de tecnología para digitalizar nuestros procesos y servicios han marcado la diferencia para dar continuidad al negocio, y para generar mayores índices de satisfacción de nuestros clientes.

Aun en un entorno desafiante, evolucionamos de la mano con nuestros clientes, por lo que este año decidimos reforzar nuestra estrategia de sostenibilidad y orientarla hacia una visión integrada con los temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG, por sus siglas en español), propuesta que aporta valor de negocio a nuestros inversionistas y que nos permite alinearnos a los nuevos requerimientos del mercado y contexto global.

En un año atípico y complejo, como 2020, en el que celebramos los primeros 30 años de nuestra organización, nos sentimos orgullosos de seguir trabajando lado a lado con nuestros clientes y de ser una de las instituciones financieras mejor calificadas y capitalizadas de los países donde tenemos presencia.

Agradecemos a nuestros clientes, colaboradores e inversionistas su confianza. 2020 quedará en la memoria de todos a nivel global por los retos que enfrentamos y para Gentera, en especial, también implica el inicio de una nueva etapa en nuestra historia, donde sin importar lo que pase, seguiremos **UNIDOS, IMPULSANDO SUEÑOS.**

Carlos Labarthe y Carlos Danel
Presidentes de Gentera

Carlos Danel
Presidente de Gentera

CARTA DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL

102-14, 102-15

Enrique Majós
Director General de Gentera

Para Gentera, cumplir tres décadas es un logro y un orgullo que deben celebrarse. Si bien nuestro el citado aniversario lo cumplimos en medio de uno de los años más difíciles de nuestra historia, nos sentimos satisfechos porque, fieles a nuestro Propósito, seguimos acompañando a cada vez más clientes en América Latina, al impulsar sus sueños.

Cuando una organización tiene claro su Propósito, también tiene claras sus prioridades y estrategia. Así, alineados a nuestros valores y teniendo a la persona en el centro de todas nuestras acciones, una vez iniciada la pandemia por el COVID-19, nos enfocamos en mantener y proteger la salud de nuestros colaboradores y clientes, al tiempo que poníamos especial atención en la operación y salud financiera de la organización. Sin duda, este fue el reto más relevante de 2020.

En México, Perú y Guatemala, nuestros más de 22 mil colaboradores demostraron su capacidad de resiliencia, compromiso y solidaridad. Atendimos las necesidades de nuestros clientes de manera eficaz y oportuna en un entorno desafiante.

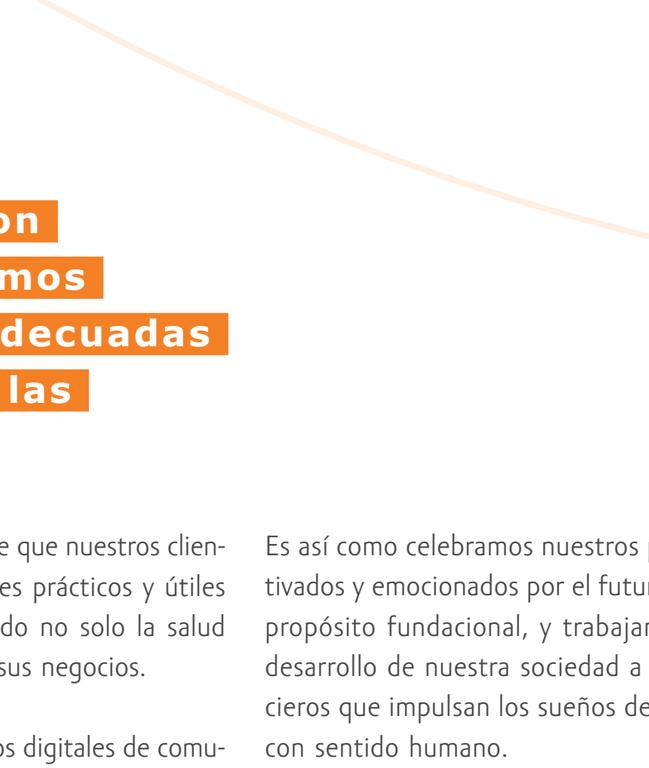
Gracias a la cercanía con nuestros clientes, pudimos ofrecerles soluciones adecuadas a la nueva realidad y a las nuevas necesidades

En todo momento nos aseguramos de que nuestros clientes recibieran información y mensajes prácticos y útiles para su cuidado personal, procurando no solo la salud física, sino también emocional y de sus negocios.

Como equipo, aceleramos los procesos digitales de comunicación, coordinación, reclutamiento, capacitación y todo tipo de trabajo remoto. Desplegamos mecanismos para mantener a todos nuestros colaboradores informados sobre el curso e impacto de la pandemia, y les dotamos de las herramientas necesarias para desempeñar adecuadamente sus labores en un ambiente donde siempre privilegiamos su salud. A todos nuestros colaboradores, les reconocemos y agradecemos su entrega, compromiso y dedicación.

En un entorno en el que nos enfrentamos a la crisis sanitaria y económica más importante de nuestra historia, este 2020 en Gentera confirmamos que los servicios financieros son una herramienta fundamental para que nuestros clientes se desarrollen y enfrenten con éxito los retos y oportunidades que la vida les presenta.

Es así como celebramos nuestros primeros 30 años, motivados y emocionados por el futuro, recordando nuestro propósito fundacional, y trabajando para contribuir al desarrollo de nuestra sociedad a través servicios financieros que impulsan los sueños de las personas, siempre con sentido humano.



Enrique Majós
Director General de Gentera

30 AÑOS

Por 30 años hemos impulsado los sueños de nuestros clientes, atendiendo sus necesidades financieras con sentido humano, bajo un compromiso que nos une, la persona al centro de todas nuestras acciones.

QUIÉNES SOMOS

01

ACERCANDO OPORTUNIDADES DE DESARROLLO A NUESTROS CLIENTES

GENTERA
y sus empresas

102-2, 102-3, 102-4

Somos un grupo emprendedor, líder en inclusión financiera, que atiende a millones de personas en México, Perú y Guatemala ofreciendo productos adecuados y accesibles para cubrir las necesidades financieras de nuestros clientes, propiciando una influencia positiva en su desarrollo económico y emprendedor.

GENTERA®

Yastás®

ATERNA®

Compartamos®

ConCrédito

Fiinlab®

Fundación Compartamos®

Compartamos Banco®

Compartamos® Tu especialista en crédito

Compartamos Financiera®

Yastás

Administrador de comisionistas bancarios en México que brinda acceso a pago de servicios, pagos multinivel, recargas de tiempo aire y operaciones financieras en lugares donde la infraestructura bancaria es limitada.

Aterna

Agente de seguros especializado en atender las necesidades de segmentos populares que diseña y opera microseguros de vida, salud y daños, promoviendo una cultura de prevención.

ConCrédito

Empresa mexicana que otorga créditos personales y revolventes a empresarios y clientes finales.

Fiinlab

Laboratorio de innovación de Gentera que trabaja para crear soluciones para la inclusión financiera a través de la innovación de modelos sustentables habilitados por tecnologías disruptivas.

Compartamos

Instituciones financieras que llevan oportunidades de acceso a crédito para capital de trabajo, ahorro, seguros y canales de pago a personas de segmentos populares de acuerdo con sus necesidades de emprendimiento.

Fundación Compartamos

Organización que articula la vocación social del grupo bajo dos causas: la educación y la Primera Infancia, siguiendo líneas de acción sobre donación, voluntariado y apoyo en contingencias.

Nuestro propósito

102-16

Nuestro propósito es impulsar los sueños de nuestros clientes.
Queremos resolver sus necesidades financieras con sentido humano.

Lograr este propósito nos permite generar valor compartido:

Valor social.

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

Valor económico.

Construimos modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables.

Valor humano.

Confiamos en toda persona, en su disposición para crecer, autorrealizarse y ser mejores.

Creemos que al llevar acceso a soluciones financieras competitivas, convenientes y de calidad, contribuimos a generar inclusión y desarrollo

Nuestros clientes

102-6

Son personas comprometidas con su familia y comunidad, para quienes el ingreso individual que reciben por sus actividades productivas se torna en un bien común que les permite compartir y diversificar sus oportunidades.

En Gentera brindamos servicios financieros adecuados y accesibles a mujeres y hombres emprendedores del segmento popular que buscan impulsar su economía.

Más del 89% de nuestros clientes son mujeres

Sabemos que para nuestros clientes el bienestar se conforma de aspectos esenciales que les generen seguridad y estabilidad como la familia, salud y fuentes de ingresos, entre otros aspectos. Sus necesidades financieras son las mismas que las de cualquier otra persona: un crédito, un seguro, una cuenta de ahorro, canales para transaccionar; la gran diferencia está en cómo resuelven dichas necesidades. Es por ello que, **a través de los productos que ofrecemos, buscamos ser el impulso que necesitan para generar ingresos que les permitan alcanzar sus sueños.**

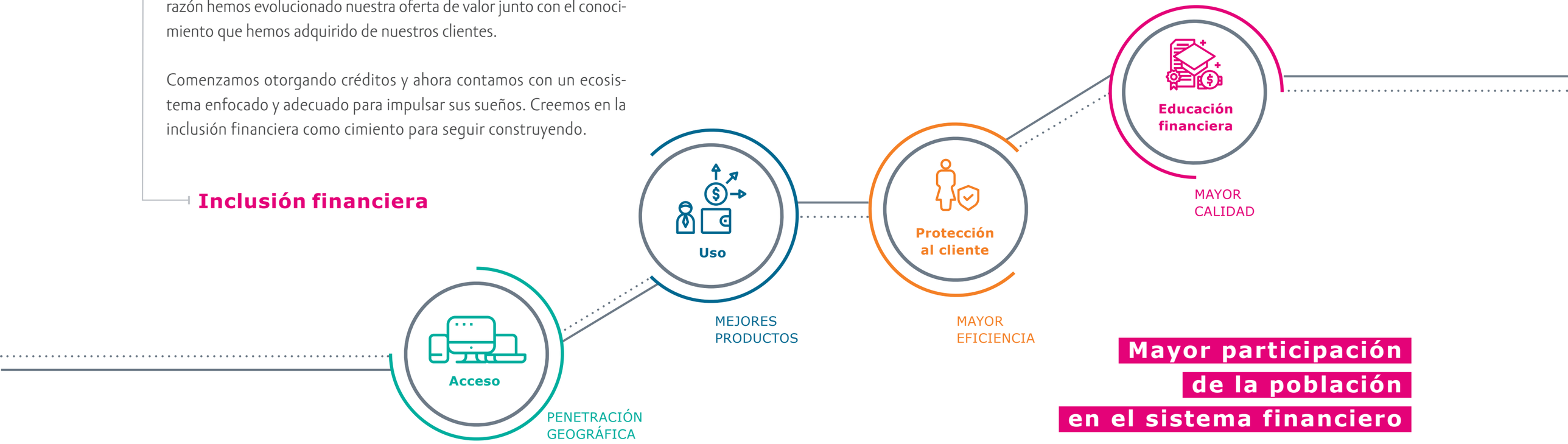
Nuestros productos

102-2, 102-6, 102-11

En Gentera creemos en un sector financiero incluyente, que amplíe las oportunidades de las personas impactando en su desarrollo. Por esta razón hemos evolucionado nuestra oferta de valor junto con el conocimiento que hemos adquirido de nuestros clientes.

Comenzamos otorgando créditos y ahora contamos con un ecosistema enfocado y adecuado para impulsar sus sueños. Creemos en la inclusión financiera como cimiento para seguir construyendo.

Inclusión financiera



Mayor participación de la población en el sistema financiero

Acceso: contamos con una red de puntos de transacción que brindan conveniencia a nuestros clientes, conformado por sucursales, corresponsales bancarios y medios digitales.

Uso: todos nuestros productos han sido diseñados con base en el conocimiento que hemos adquirido a lo largo de 30 años acompañando a nuestros clientes.

Protección al cliente: incorporamos a nuestra operación los Principios de protección al cliente porque hemos sido testigos del impacto positivo de los mismos en la oferta de valor que proveemos a nuestros clientes.

Educación financiera: buscamos desarrollar capacidades financieras en las personas para contribuir a la toma de decisiones informadas, la buena administración de los recursos y el uso responsable de los servicios financieros para su bienestar y el de sus familias.

A lo largo de nuestra historia hemos aprendido que el crédito es el primer instrumento financiero que utilizan nuestros clientes y posteriormente se familiarizan con el uso de productos; como puede ser una cuenta de ahorro para concretar una meta o utilizar un corresponsal bancario para pagar sus servicios. Este año fue especial, contar con un seguro se convirtió en un tema relevante, la pandemia hizo conscientes a las personas de la importancia de tener un instrumento del cual poder echar mano en situaciones adversas como las que estamos enfrentando a nivel mundial.

En 2020, impactamos la vida de más de 3 millones de clientes, a quienes prestamos más de 100 mil millones de pesos a través de 7 millones de desembolsos, los cuales les permitieron mejorar sus condiciones de vida y trabajo, así como reinventar sus negocios para hacer frente a la contingencia sanitaria

Nuestra **historia**

En Gentera estamos orgullosos de nuestra trayectoria, en la que unidos, a lo largo de 30 años, hemos transformado los productos y servicios financieros que ofrecemos en México, Perú y Guatemala, para contribuir a que, en la vida de nuestros clientes, la de sus familias y sus comunidades existan los elementos suficientes y la capacidad económica para propiciar un entorno favorable para el desarrollo común.

1990

Nace Compartamos como Organización No Gubernamental (ONG)

2000

Nos convertimos en Sofol
64,141 clientes

2002

Lanzamos nuestra primera emisión de certificados bursátiles
144,991 clientes

2005

Iniciamos con el producto de seguros
453,131 clientes

2006

Nos transformamos en banco
616,528 clientes

2007

Lanzamos una oferta pública inicial para ingresar a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
838,754 clientes

2011

Yastás inicia operaciones. Nos expandimos a Perú y Guatemala. Nace nuestra Fundación
2,334,440 clientes

2012

Aterna inicia operaciones
2,495,028 clientes

2013

Evolucionamos a Gentera con el objetivo de desarrollar nuevos negocios y ampliar la oferta de valor para nuestros clientes
2,754,860 clientes

2016

Fiinlab inicia operaciones
3,381,455 clientes

2018

Invertimos en ConCrédito
3,196,675 clientes

2020

Cumplimos 30 años de impulsar sueños. Adquirimos la mayoría accionaria de ConCrédito
3,001,092 clientes

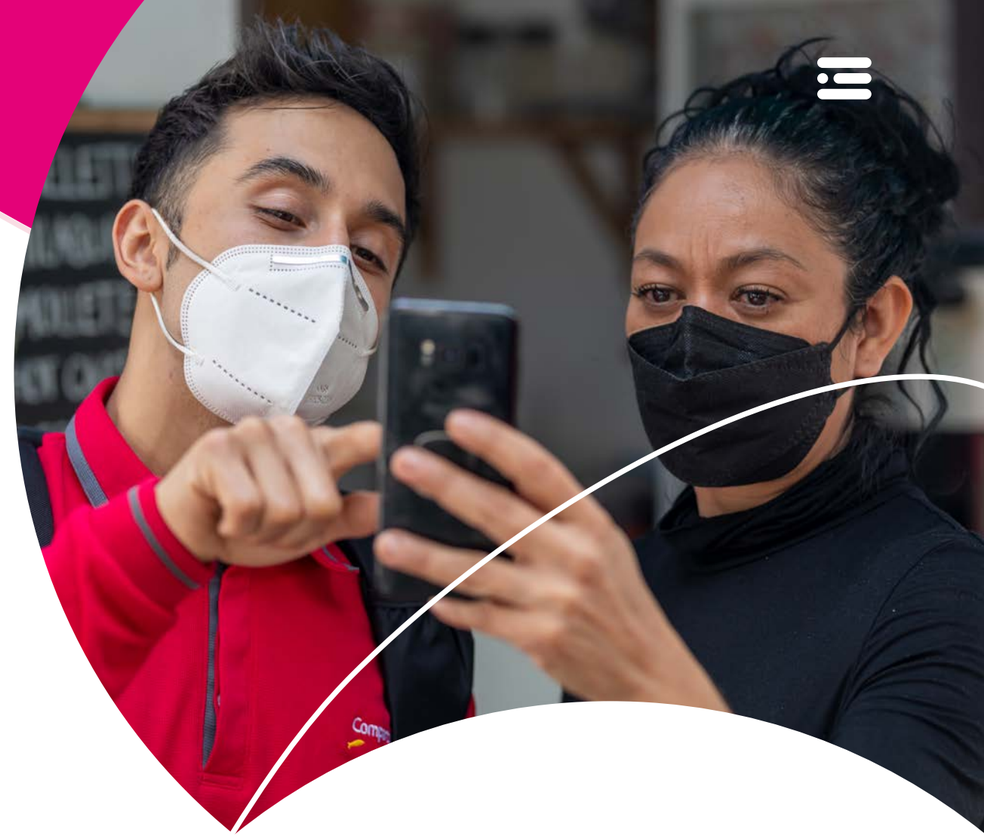
2020
de un vistazo

Iniciamos 2020 satisfechos por los buenos resultados que obtuvimos en 2019. En cuanto detectamos que la afectación por la pandemia sería global, redefinimos nuestras prioridades:

1. Salvaguardar la salud de clientes y colaboradores

2.Mantener y adaptar nuestra operación

3.Estar atentos a la evolución del entorno



Para conocer la situación de nuestros clientes y sus negocios, realizamos encuestas semanales, las cuales nos permitieron identificar **tres momentos que vivieron nuestros clientes durante 2020: contención, recuperación y reactivación;** y diseñamos un plan de acción adecuado para apoyar de acuerdo con el momento en el que se encontraban.

En la etapa de contención, suspendimos el pago de los créditos y reconocimos a aquellos clientes que mantuvieron sus pagos .

En la etapa de recuperación, otorgamos facilidades a los clientes grupales para obtener nuevos créditos y extendimos el plazo para pagar el crédito anterior, según sus necesidades.

Finalmente, en la etapa de reactivación, otorgamos facilidades individuales a cada cliente.

Nuestros clientes jugaron un papel relevante para sus comunidades. Dueños de tiendas de abarrotes y farmacias continuaron trabajando durante la pandemia; otros transformaron su negocio para elaborar y vender cubrebocas y gel antibacterial; mientras que otros más empezaron a ofrecer sus servicios por internet y redes sociales, incorporando la entrega a domicilio. Con ellos comprobamos de nueva cuenta su capacidad de resiliencia y de encontrar oportunidades en entornos adversos.

La crisis generada por el COVID-19 ha sido una oportunidad para nosotros de hacer las cosas de manera diferente y reinventarnos. Nuestros colaboradores, quienes siempre se han distinguido por su compromiso con los clientes, se adaptaron a una nueva forma de trabajo, y a pesar de las circunstancias, encontraron la forma de estar disponibles y cercanos.

En paralelo, con el propósito de mantener la operación, implementamos acciones para robustecer la solidez financiera y así seguir apoyando a nuestros clientes en la reactivación de sus negocios.

Algunas de las acciones para fortalecer nuestra posición financiera fueron el refinanciamiento de líneas de crédito y emisiones de deuda. Con esto, logramos mantener una posición financiera sólida y atender las necesidades de los clientes para salir delante de la crisis y contribuir a la reactivación económica de los países donde tenemos presencia.

2020 fue un año retador, sin embargo, ha sido la mejor celebración, poniendo a prueba nuestras capacidades, demostrándonos una y otra vez de lo que somos capaces cuando tenemos un propósito trascendente: impulsar los sueños de nuestros clientes.

Somos conscientes de la responsabilidad que tenemos, nuestros clientes esperaban de nosotros los recursos para reactivar sus negocios con los que sostienen a sus familias y mueven a sus comunidades.

Estamos convencidos que una vez más, *unidos*, superaremos este reto, porque no hay mejor forma de superar adversidades que enfrentándolas y aprendiendo, pero más importante, haciéndolo de la mano con quienes son nuestra razón de ser.

30 AÑOS

UNIDOS

DESEMPEÑO

02

Durante 30 años hemos **desarrollado productos financieros adecuados a las necesidades de nuestros clientes,** acompañados de un trato cálido y cercano, porque sabemos que detrás de cada uno de ellos hay una historia y sueños que impulsar.

GENERANDO VALOR PARA NUESTROS CLIENTES

Nuestros productos

102-7, 102-9

A lo largo de nuestra trayectoria hemos conocido y comprendido las necesidades financieras de los segmentos de mercado a los que atendemos. Ante eso, diseñamos un ecosistema de productos que generan valor para nuestros clientes, sus familias y comunidades.

Durante 2020, a través de nuestros servicios financieros logramos impactar la vida de 3 millones clientes en México, Perú y Guatemala con más de $100 mil millones de pesos desembolsados

Necesidad	Tipo de solución
FINANCIAMIENTO para **emprender o crecer** su negocio	**CRÉDITO**
POSIBILIDAD de **enfrentar** una crisis	**AHORRO**
PROTEGER a la **familia**	**SEGURO**
LUGARES para realizar **operaciones**	**CANALES**

Ecosistema Gentera

Creemos en usar principios comerciales para resolver problemas sociales

Resultados de Gentera por año

País	2018	2019	2020
Monto desembolsado en la operación financiera (en millones de pesos)	$118,282	$137,090	$100,155
Número de desembolsos	8,802,680	9,615,963	7,040,774
Número de clientes/hogares beneficiados	3,196,675	3,486,699	3,001,092

Compartamos

102-7, FS6, FS7, FS13, 103-1, 103-2, 103-3, FS14, FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-000.B

Compartamos es la **marca bajo la que operan nuestras subsidiarias, a través de las cuales llevamos un abanico completo de servicios financieros hasta nuestros clientes.** Es la marca más posicionada de Gentera y también es el nombre con el que comenzamos nuestra historia hace 30 años. Su logotipo simboliza un grupo de peces nadando contra la corriente, una historia similar a la que vivimos este 2020. Sin embargo, nos hemos encontrado con el ingenio, resiliencia y tenacidad de nuestros clientes, capaces de encontrar oportunidades ante la adversidad, esto nos inspira todos los días a dar lo mejor de nosotros para impulsar sus sueños.

Compartamos Banco

Institución financiera en México que **ofrece crédito, ahorro, seguros y canales de pago a los microempresarios.**

2,175,142
clientes

$22,093
cartera (millones de pesos)

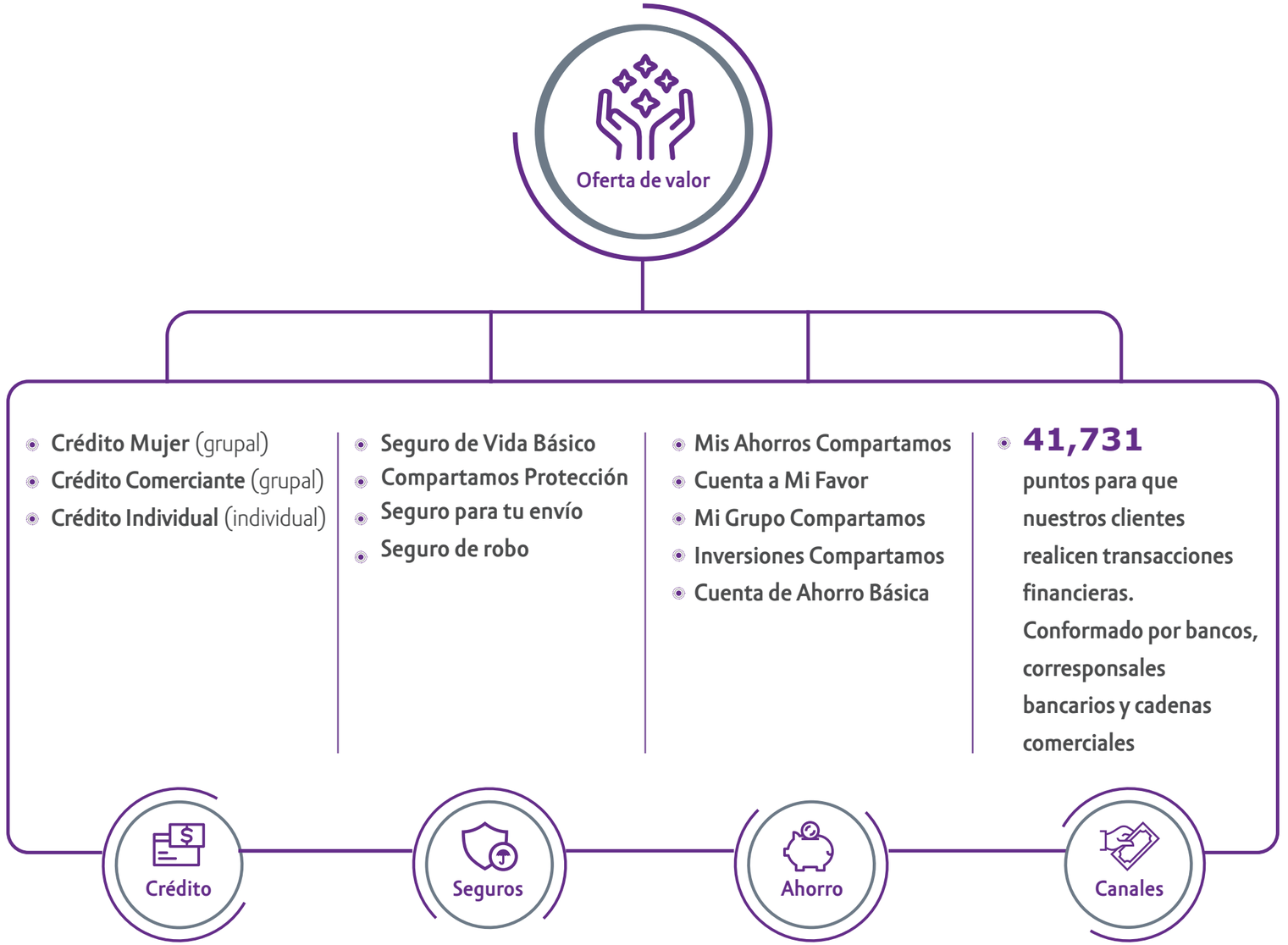
5.64%
cartera vencida

$10,157
saldo promedio por cliente

543
oficinas de servicios

163
sucursales

14,604
colaboradores



Compartamos Financiera

Institución financiera en Perú que ofrece **crédito, ahorro, seguros y canales de pago para emprendedores.**

Compartamos Financiera®

677,678
clientes

$15,623
cartera (millones de pesos)

4.58%
cartera vencida

$23,055
saldo promedio por cliente

108
agencias

5,352
colaboradores

Compartamos, S.A.

Empresa en Guatemala que ofrece **crédito, seguros y canales de pago a mujeres emprendedoras.**

Compartamos® Tu especialista en crédito

105,355
clientes

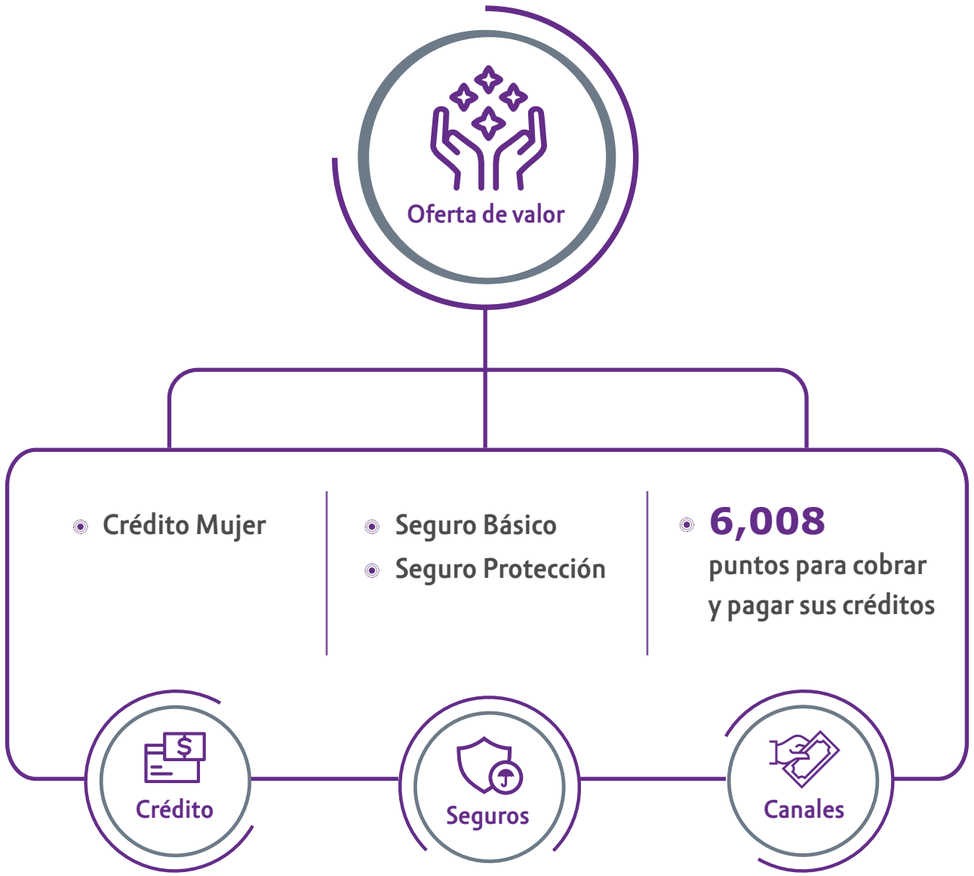
$723.7
cartera (millones de pesos)

12.59%
cartera vencida

$6,870
saldo promedio por cliente

42
oficinas de servicios

833
colaboradores



Crédito

El crédito fue el primer servicio financiero que ofrecimos a nuestros clientes, fue desarrollado conforme los fuimos conociendo, escuchando sus necesidades y entendiendo cómo y para qué lo utilizaban.

- **Encontramos en los créditos grupales una opción para las mujeres** que cuentan con una actividad productiva con la cual contribuyen a la economía familiar, o bien, desean iniciar con una. Entendimos que necesitan plazos cortos y montos adecuados a la actividad que realizan. El fácil acceso y pocos requisitos, así como la transparencia del funcionamiento del crédito, son características que nuestros clientes valoran.

- **El acompañamiento durante el plazo del crédito les genera confianza** y poder contar con alguien que las asesore les da tranquilidad. Por último, descubrimos que el que sea grupal las motiva a utilizar correctamente su crédito para no afectar a sus demás compañeras, que también se esfuerzan por salir a adelante. En otras palabras, asumir sus compromisos es el mejor ejemplo de solidaridad.

- **Actualmente, 89.7% de nuestros clientes son mujeres**
En particular, nuestros créditos han sido para nuestras clientas un instrumento de empoderamiento y de independencia financiera que impacta en sus familias, sus comunidades y en la sociedad.

Resultados de crédito por país

	México	Perú	Guatemala	Total
Clientes totales	2,218,059	677,678	105,355	**3,001,092**
Clientes mujeres (%)	89.7%	88.1%	100.0%	**89.7%**
Clientes hombres (%)	10.3%	11.8%	0.0%	**10.3%**
Índice de retención de clientes >30 días	87.9%	60.9%	83.6%	**81.5%**
Clientes asegurados	1,997,874	677,678	69,392	**2,744,944**
Clientes con seguro voluntario	1,770,546	388,653	64,905	**2,224,104**
Crédito promedio desembolsado	$13,767	$16,980	$11,221	**$14,225**
Desembolsos	5,689,755	1,157,255	193,764	**7,040,774**
Monto desembolsado (millones de pesos)	$78,330	$19,650	$2,174	**$100,155**
Crecimiento anual en desembolsos (%)	-24.9%	-34.3%	-31.3%	**-26.8%**
Índice de morosidad	5.64%	4.58%	12.59%	**5.43%**
Cartera vencida (millones de pesos)	$1,403	$716	$91	**$2,209**

Nota: para la información de México se incluyen 42,917 clientes de ConCrédito únicamente para los indicadores de clientes, clientes asegurados y cartera vencida.

Hemos evolucionado con nuestros clientes, cuando identificamos una constante demanda de crédito por parte de hombres microempresarios, adaptamos nuestro producto de crédito grupal para poder contar con una oferta de valor adecuada para atenderlos.

Asimismo, cuando detectamos que los clientes de créditos grupales comenzaban a sentirse más familiarizados con el servicio financiero, diseñamos un producto individual que conservara características como fácil acceso, transparencia, pocos requisitos y flexibilidad en plazos y montos.

Cuando expandimos nuestra oferta a Perú y Guatemala también decidimos aprender de ellos para mejorar, intercambiando buenas prácticas, tendencias e información. La comunicación y trabajo entre los países ha sido indispensable para que *unidos* podamos crecer.

Cartera de crédito por país y tipo de mercado

	Tipo de mercado	Total (millones de pesos)	Porcentaje que representa el mercado
México	Mercado Grupal Mujer	$22,093	61.5%
	Mercado Grupal Mixto		18.5%
	Mercado Individual Mixto		20.0%
Perú	Total estructurado Microempresa	$15,624	55.9%
	Total penetración Microempresa		37.5%
	Total pre-aprobado Microempresa		1.3%
	Total estructurado Consumo		0.8%
	Total penetración Consumo		4.5%
	Pre-aprobado Consumo		0.1%
Guatemala	Mercado Grupal Mujer	$724	100%

La aceptación del crédito grupal en Perú, donde el crédito individual predomina, ha brindado la oportunidad a miles de mujeres peruanas de incorporarse o reincorporarse al sistema financiero del Perú. Por su lado, el crédito individual sigue manteniendo su participación mayoritaria en la cartera de Compartamos Financiera.

En Guatemala, el Crédito Mujer ha sido la herramienta para que las emprendedoras de ese país, dedicadas principalmente al comercio, contribuyan a la economía de su familia. Para ellas, obtener un crédito casi a la palabra refleja la confianza que la institución tiene en ellas y en sus proyectos.

Distribución de clientes de crédito en Perú

Tamaño	Perú
Microempresas	591,219
Pequeñas empresas	61,372
Consumo no revolvente	24,893
Medianas empresas	193
Crédito hipotecario	1
Total	677,678

Distribución de clientes de crédito en México

Mercado	Total de clientes	Productos	Clientes por producto	Porcentaje de clientes respecto al mercado	Cartera (millones de pesos)
Mercado Grupal Mujer	1,465,576	Crédito Mujer	1,465,240	67.36%	$13,583
Mercado Grupal Mixto	581,008	Crédito Comerciante	581,008	27.71%	$4,082
Mercado individual Mixto	128,558	Crédito Individual	113,643	5.22%	$2,940
		Crédito Crece y Mejora CM	10,014	.46%	$994
		Crédito Adicional CM	1,350	.06%	$176
		Crédito Crece y Mejora CCR	2,814	.13%	$235
		Crédito Adicional CCR	699	.03%	$74
		Crédito Crece y Mejora CI	31	.00%	$5
		Crédito Equipa tu casa	-	.00%	-
		Crédito Grupal Digital	336	.02%	$4
		Crédito Adicional CGD	-	.00%	-
		Crédito Crece y Mejora CGD	7	.00%	-
			2,175,142	**100%**	**$22,093**

Distribución de clientes por país
y sector industrial

Sector industrial	México	Perú	Guatemala
Comercio	-	77.5%	61.1%
Textiles	36.7%	-	27.4%
Comida	36.6%	-	5.1%
Varios	15.9%	-	0.2%
Manufactura	0.7%	-	1.7%
Ganadería, agricultura y pesca	5.4%	1.4%	3.2%
Servicios	4.7%	14.6%	1.2%
Industria	-	6.5%	-

Seguros

Vinculado al crédito, **incorporamos el seguro de vida que protege a nuestros clientes en caso de fallecimiento**. Asimismo, desarrollamos productos conforme identificamos las situaciones a las que nuestros clientes son vulnerables.

Debido a que la mayoría de las personas que atendemos son mujeres, diseñamos seguros que las protegen en caso de padecimiento de cáncer, o bien, en caso de un infarto al miocardio. Con el mismo interés, desarrollamos seguros que las protejan en caso de robo, que es una situación a la que están expuestas en algunas de las comunidades donde operamos.

Ahorro

Dentro de nuestra oferta de valor en México y Perú tenemos **el ahorro, una herramienta más al alcance de nuestros clientes para lograr sus metas.**

Nuestros productos de ahorro tienen dos atributos relevantes: la seguridad y la disponibilidad. Durante seis años nos hemos esforzado para que nuestros clientes se familiaricen con nuestros productos de ahorro y estos se conviertan en el mejor aliado para alcanzar sus sueños.

Canales

Llevar oportunidades financieras a nuestros clientes en comunidades remotas es beneficioso cuando se cuenta con los canales necesarios para transaccionar y aprovechar al máximo sus productos. En este sentido, Compartamos ha desarrollado su estrategia de alianzas con bancos, corresponsales bancarios y cadenas comerciales para favorecer la inclusión financiera junto con la estrategia de canales digitales a favor del cliente.

Compartamos Banco cuenta con 41,731 canales para que nuestros clientes cobren y paguen sus créditos. Los canales son una red compuesta por sucursales propias, bancos, corresponsales bancarios y tiendas, así como cadenas comerciales.

Durante 2020 registramos 1,555,785 cuentas de ahorro activas en México, con un saldo de $2,767,597,298 millones de pesos

ConCrédito

102-7, 102-10, FS6, FS7, FS13, 103-1, 103-2, 103-3, FS14, FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2

Es una empresa mexicana con 13 años de experiencia, que **otorga créditos personales y revolventes a empresarios,** quienes expiden a sus usuarios finales préstamos a través de ValeDinero, productos a pagos mediante CrediTienda y seguros de vida con ClubProtege.

ConCrédito

42,917
clientes distribuidoras activas que atienden a

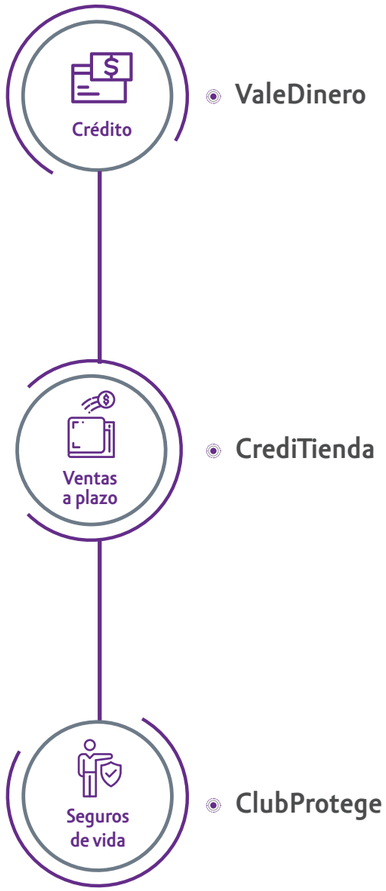
530,656
usuarios

$2,248
millones de pesos cartera total

1,577
colaboradores

95
oficinas de servicios

Oferta de valor



- ValeDinero
- CrediTienda
- ClubProtege

ConCrédito cuenta con una plataforma digital de venta en línea a través de la cual se ofrecen diversos productos

Con el fin de robustecer nuestra oferta de valor, durante 2020 Gentera adquirió la mayoría accionaria de ConCrédito, una compañía con alta rentabilidad, con un modelo de negocio nuevo basado en la venta directa y capacidades tecnológicas que mejoran la experiencia del cliente.

En ConCrédito encontramos muchas similitudes; el segmento que atendemos, la experiencia en créditos y seguros, pero sobre todo, la consciencia de que la tecnología se debe capitalizar a favor de las personas. ConCrédito cuenta con un camino andado en ese tema, por lo que estaremos trabajando en desarrollar sinergias y mejores prácticas que generen la oferta de valor para las personas que atendemos.

Resultados ConCrédito

Número de clientes (distribuidoras activas)	42,917
Usuarios	530,656
Cartera (millones de pesos)	$2,248
Cartera vencida (%)	6.92%
Saldo promedio por cliente	$52,384
Oficinas de servicio	95

Aterna

102-7, FS7, 103-1, 103-2, 103-3, FS14, FN-IN-000.A

Es el **agente de seguros especializado en atender las necesidades de segmentos populares.** Diseña y opera servicios para promover una cultura de prevención para los clientes de Compartamos en México, Perú y Guatemala, así como para los comisionistas de Yastás. Es resultado de la alianza estratégica entre **Gentera e INTERprotección *www.inter.mx**

ATERNA®

6,918,221
pólizas de vida activas

121,872
siniestros atendidos

$876
millones de pesos suma asegurada anual pagada en siniestros

26
colaboradores

24,614,549
pólizas de vida colocadas

Modelo de negocio

- **Clientes:** personas del segmento subatendido, que por lo general no cuentan con acceso a mecanismos formales de prevención para enfrentar imprevistos.
- **Socios:** canales de distribución para llegar a los clientes.
- **Aseguradoras:** cubren el riesgo de los productos y servicios que se ofrecen.

Seguros

- **Vida.** Ofrecemos a nuestros clientes la tranquilidad de que sus familiares no quedarán desprotegidos cuando ellos falten.
- **Salud.** Considerando que un accidente, enfermedad o emergencia puede desestabilizar la economía de una familia, cuidamos a nuestros clientes y a sus seres queridos protegiendo su integridad física.
- **Daños.** Reconocemos lo difícil que es construir un patrimonio, por ello, ofrecemos a nuestros clientes la oportunidad de proteger sus propiedades ante accidentes o desastres naturales.

Aterna es el corredor de microseguros más importante de América Latina

Conforme fuimos adquiriendo experiencia y conviviendo más con nuestros clientes, nos dimos cuenta que el crédito no era el único servicio financiero que necesitaban. Cuando uno de nuestros clientes fallecía, además del enorme impacto en la familia afectaba la economía familiar al no contar con ese ingreso, o bien, porque los familiares tenían que disponer de su patrimonio para hacer frente a los gastos funerarios. Así surge Aterna, poniendo en práctica el sentido humano que nos caracteriza para promover una cultura de prevención en los tres países donde tenemos presencia, buscando que nuestros clientes, sus familias y su patrimonio estén protegidos.

Resultados de siniestro por empresa

Empresa	Siniestros atendidos	Suma asegurada pagada (millones de pesos)
Compartamos Banco	104,479	$711.7
Compartamos Financiera	16,994	$158.8
Compartamos S.A.	343	$4.5
Otros canales	56	$1.0

Resultados Aterna

Clasificación	2018	2019	2020
Canales de distribución	9	10	6
Siniestros atendidos	98,485	144,276	121,872
Prima intermediada total (millones de pesos)	$1,289	$1,786	$1,637
Suma asegurada pagada a beneficiarios (millones de pesos)	$439	$617	$876
Pólizas de seguro voluntarias (en millones)	7	8	6
Pólizas vendidas	19,613,916	27,524,996	24,614,549
Pólizas activas	5,304,741	8,426,751	6,918,221

En 2020 Aterna atendió más de 121 mil siniestros y colocó más de 24 millones de pólizas en México, Perú y Guatemala, logrando promover con clientes y colaboradores la importancia de tener un seguro

Yastás

102-7, FS13, 103-1, 103-2, 103-3, FS14

Es el **administrador de comisionistas bancarios** que brinda acceso a operaciones financieras, pago de servicios, pagos multinivel, recargas de tiempo aire y operaciones financieras **en lugares donde la infraestructura bancaria es limitada.**

Yastás

21.3
millones operaciones realizadas

8.2
millones operaciones financieras

4,904
comisionistas activos

2,015
emisores

140
colaboradores

Actualmente Yastás es el mayor administrador de corresponsales bancarios en México

Operaciones financieras

BANORTE · Compartamos Banco · Banco del Bienestar

Pago de servicios

CFE Comisión Federal de Electricidad · TELMEX · SKY · VeTV · izzi · maxcom · Totalplay · axtel · dish · Cablemás · MEGACABLE · INFONAVIT · AVON · arabela · PASE · TELEVÍA · gasNatural fenosa · CDMX · Gobierno del Estado de México · TELNOR · MULTIMEDIOS · blim tv · Cinépolis · KLIC Cinépolis · Nintendo · XBOX LIVE GOLD · PlayStation · CMAS Coatzacoalcos · agua SIAPA · Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D. **y más.**

Yastás surge de la necesidad de brindar a nuestros clientes la opción para realizar operaciones financieras directamente en sus comunidades. Conforme fuimos profundizando la relación con nuestros clientes descubrimos que, además de crédito, ahorro y seguros, ellos se trasladaban a centros urbanos donde existiera la infraestructura bancaria para realizar el pago de sus servicios y otras obligaciones. De esta forma, en 2011 nace Yastás que, mediante una Terminal Punto de Venta instalada en los comercios de las comunidades, brinda acceso a realizar transacciones, incluso en la última milla.

Resultados Yastás

	2018	2019	2020
Número de comercios activos en la red	3,277	4,683	4,904
Comercios habilitados para realizar operaciones financieras de Compartamos Banco	3,066	4,526	4,577
Comercios habilitados para realizar operaciones de ahorro	2,966	3,911	4,214
Número de municipios en los que tiene presencia	1,082	1,245	1,309
Número de operaciones totales (en millones)	15.7	18.1	21.3
Número de operaciones financieras realizadas (en millones)	7.1	7.2	8.2

Al cierre de 2020, Yastás cuenta con casi 5 mil comercios activos en su red comercios

Comisionistas por tipo de negocio

Tipo de negocio	Número de comisionistas	%
Abarrotes	2,373	48%
Autoservicio	630	13%
Papelería y Libros	482	10%
Farmacéuticos y Naturistas	433	9%
Computadoras y Teléfonos	311	6%
Ferretería y Tlapalería	194	4%
Mascotas y Regalos	91	2%
Ropa y Accesorios	83	2%
Otros Alimentos	71	1%
Muebles y Enseres Domésticos	52	1%
Dulces y Repostería	33	1%
Refacciones Auto y Camión	30	1%
Calzado	23	0%
No Reportado	24	0%
Perfumería y Joyería	18	0%
Departamentales	11	0%
Combustibles	10	0%
Bebidas	9	0%
Semillas y Granos	9	0%
Productos Textiles	6	0%
Art. Esparcimiento	5	0%
Decoración de interiores	4	0%
Lentes y Ortopédicos	2	0%

Presencia de comisionistas
en municipios según su grado de marginación

	2018	2019	2020
Muy bajo	42.7%	45.7%	42.3%
Bajo	20.9%	19.8%	19.0%
Medio	16.1%	15.1%	16.3%
Alto	18.0%	17.2%	19.7%
Muy alto	2.3%	2.2%	2.7%

Protección al cliente

FS4

Para Gentera la confianza que millones de personas nos depositan nos compromete a mejorar constantemente, es por esto por lo que incorporamos a nuestra operación siete Principios de protección al cliente.

Principios de protección al cliente

1. Productos y servicios adecuados
2. Prevención del sobreendeudamiento
3. Transparencia
4. Precios competitivos
5. Trato justo y respetuoso a los clientes
6. Privacidad de datos de los clientes[1]
7. Mecanismos para la resolución de quejas

Con el objetivo de brindar un excelente servicio, durante 2020 los colaboradores de Gentera realizaron una certificación anual en este tema.

Certificación protección al cliente

País	México	Perú	Guatemala	Total
Colaboradores certificados	14,384	5,239	782	20,405
Cumplimiento (%)*	99%	100%	96%	99%

99% de nuestros colaboradores fueron certificados en protección al cliente

*Nota: El % de cumplimiento se toma de la plantilla activa a la fecha de la certificación.

Nuestros promotores y asesores brindan acompañamiento continuo para medir la capacidad de pago y prevenir el sobreendeudamiento de nuestros clientes

[1] Consulta las iniciativas que llevamos a cabo en torno a la privacidad de datos de nuestros clientes en la sección de Gobierno Corporativo de este informe.

Educación financiera

103-1, 103-2, 103-3, FS14, FS16, FN-CB-240a.4

En Gentera reconocemos que, al brindar a miles de personas su primer acercamiento a los servicios financieros, es nuestra responsabilidad ofrecerles conocimientos y herramientas necesarias para que tomen buenas decisiones financieras que les permitan mejorar sus ingresos y con ello transformar positivamente la calidad de vida en sus hogares, sus familias y comunidad.

Durante 2020 seguimos implementando iniciativas de educación financiera con clientes, colaboradores y comunidad para que mejoren sus competencias de manera virtual.

Iniciativas con clientes

Metodología grupal

Publicamos ocho cápsulas de video en nuestras redes sociales con temas sobre presupuesto, ahorro, prevención del sobreendeudamiento, buró de crédito, cultura de la prevención y finanzas empresariales.

Resultados:

20,467 visitas

Metodología individual

Brindamos dos sesiones a clientes de crédito individual en ciclo 1 y 2 sobre temas de administración de negocios y finanzas personales. En estas sesiones les entregamos libretas de educación financiera que contienen ideas efectivas y de salud financiera para sus negocios.

Resultados:

31,950 libretas entregadas

Blog de Educación Financiera

Desarrollamos y publicamos en el sitio web de Compartamos Banco contenido sobre temas de educación financiera y emprendimiento.

Resultados:

31 artículos publicados
39,183 usuarios
63,666 visitas

Sección de Educación Financiera en página web de Compartamos Banco

En la sección de educación financiera de la página web de Compartamos Banco ponemos a disposición de los clientes y la comunidad tres calculadoras: Gastos hormiga, Organizando mis gastos y Alcanzando mis sueños, que contribuyen a la administración del dinero.

Resultados:

1,251 usuarios de las calculadoras:
- **457** *Gastos hormiga*
- **430** *Organizando mis gastos*
- **284** *Alcanzando mis sueños*

Facebook Compartamos

Durante este año publicamos 28 posts en Facebook con tips de finanzas personales.

Resultados:

2.45% *engagement rate* promedio en el año

Iniciativas con colaboradores de nuevo ingreso

Entendemos que antes de enseñar a nuestros clientes sobre educación financiera, nosotros debemos dominar el tema. Buscamos que nuestros colaboradores tengan finanzas sanas, contribuyendo a un círculo virtuoso de bienestar, estabilidad y felicidad que se ve reflejado en la actitud que presentan en el trabajo.

En este sentido, todos nuestros colaboradores, particularmente los de nuevo ingreso, reciben capacitación sobre educación financiera.

1. Capacitación para personal de ventas. Impartimos un taller virtual sobre finanzas personales que incluyó temas como organización de gastos, ahorro, crédito y seguros.

2. Certificación Finanzas Sanas. Ofrecimos una certificación en línea para colaboradores de nuevo ingreso sobre conceptos como gastos hormiga y capacidad de endeudamiento.

1,531 colaboradores participaron en la Certificación Finanzas Sanas y 95% la aprobaron

Adicionalmente, en la Intranet o en la app Gentérate, ponemos a disposición de nuestros colaboradores información relevante sobre el funcionamiento de los productos que ofrecemos y otros temas financieros de interés, para que en todo momento puedan atender las inquietudes y brindar el mejor asesoramiento a nuestros clientes.

Al cierre del años registramos más de 35 mil visitas a la sección de Educación Financiera en la plataforma Gentérate

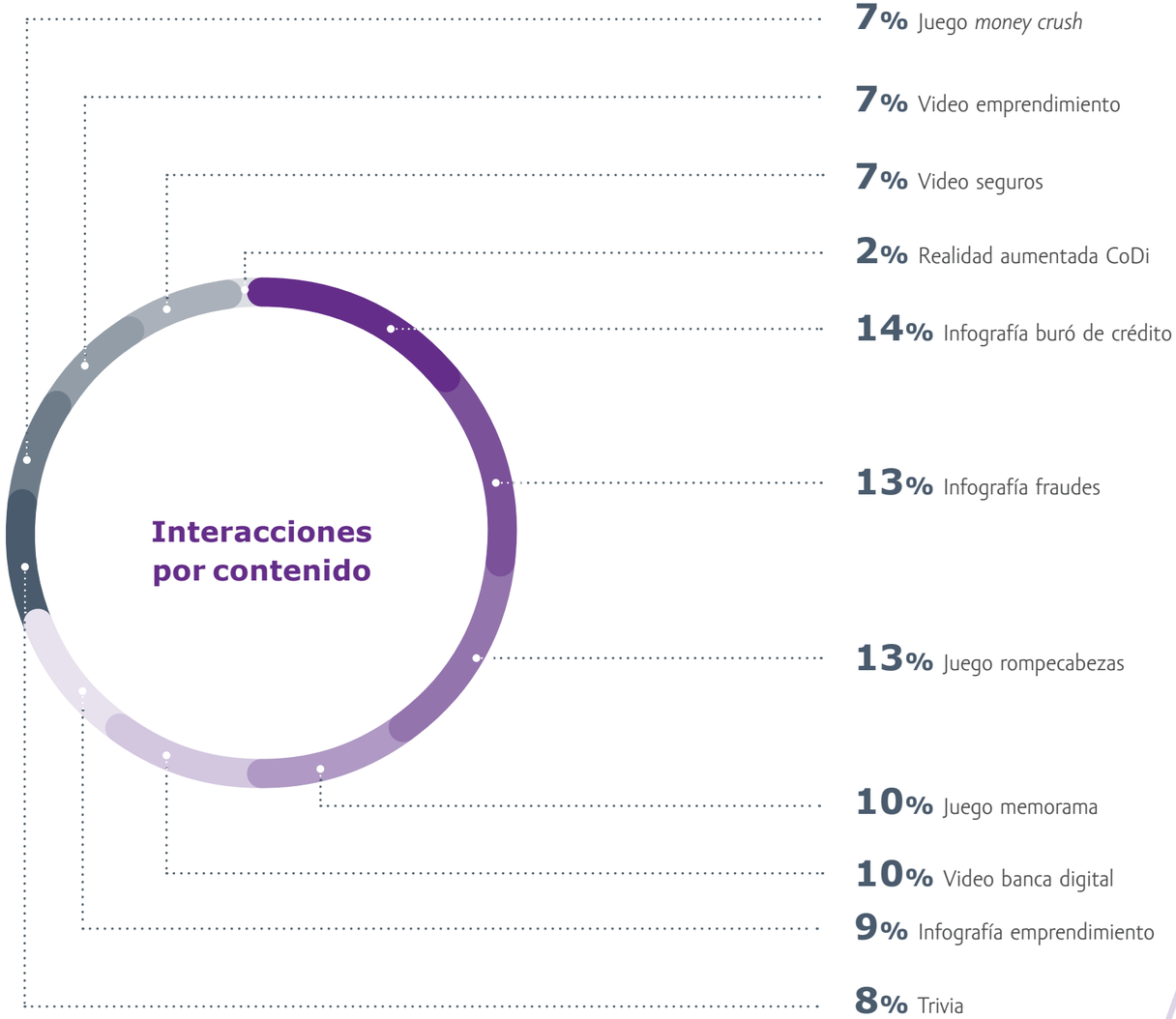
Visitas por post

Iniciativas con la comunidad

Con el interés de reforzar nuestra presencia en la comunidad e impulsar el desarrollo social a través de educación financiera, como desde hace varios años, aunque esta vez de manera totalmente virtual, participamos en la **Semana Nacional de Educación Financiera** en México.

Desde Compartamos Banco, que forma parte de la Asociación de Bancos de México (ABM), creamos un stand virtual con infografías y videos sobre banca digital y emprendimiento. Además, desarrollamos una experiencia en línea con actividades interactivas sobre ahorro, crédito, presupuesto, finanzas personales, tips de banca digital, prevención de fraudes, buró de crédito y una realidad aumentada de CoDi[2].

Al cierre de la Semana Nacional de Educación Financiera, registramos 4,568 visitas a nuestro stand virtual



[2] CoDi es una plataforma de pagos desarrollada por el Banco de México que opera mediante el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI). Con CoDi cualquier persona puede realizar pagos y cobros desde su celular, utilizando sus cuentas en algún banco o institución financiera de manera sencilla, segura, rápida, sin comisiones y disponibles en cualquier momento.

Iniciativas para clientes ante COVID-19

Mantener a la persona al centro de nuestras acciones nunca tuvo tanto sentido como en 2020. La mejor manera de celebrar nuestro 30 aniversario fue vivir la congruencia de nuestra Filosofía y nuestras acciones.

Desde finales de 2019 comenzamos a escuchar sobre el riesgo y la probabilidad de la declaratoria de pandemia por el virus SARS COV2 (COVID-19), lo que nos llevó a tomar acciones inmediatas.

Iniciamos informándonos de lo que estaba sucediendo en lugares donde el COVID-19 había llegado primero, principalmente aquellos países similares a donde tiene presencia Gentera. Nos informamos de las acciones de los gobiernos, las instituciones financieras y los protocolos de salud, entre otros temas. Trazamos un plan de acción, aunque eran pocos los factores que podíamos controlar.

Establecimos nuestras prioridades: **salvaguardar la salud de clientes y colaboradores, mantener nuestra operación y mantenernos informados de fuentes confiables.** Nuestra experiencia en gestión de crisis, guió la elaboración de un diagnóstico y un plan listo para implementarse en cuanto fuera necesario.

Desde Compartamos, una vez que llegó el COVID-19 a México, Perú y Guatemala, tomamos la decisión de fortalecer la relación con nuestros clientes, aunque fuera de manera remota haciendo uso de la tecnología. Nuestra fuerza de ventas dejaría de visitar a nuestros clientes en sus casas y negocios pero seguiría en contacto con ellos a través de dispositivos móviles o *smartphones*.

Ante la crisis sanitaria se generó un entorno adverso para las actividades económicas y productivas de toda la sociedad, y nuestros clientes no fueron la excepción. Esto impacto en el cumplimiento de sus obligaciones de crédito. Aplicamos encuestas para conocer su estado de salud y el de sus negocios, con las cuales pudimos identificar tres etapas en las que se encontrarían nuestros clientes y para las cuales debíamos estar preparados con acciones para apoyarlos.

En la etapa de contención aplazamos los pagos de nuestros clientes. En México los aplazamientos que habilitamos fueron de diez semanas, en Guatemala fueron de diecisiete semanas, mientras que en Compartamos Financiera superaron los seis meses debido a que las restricciones de movilidad en Perú fueron más estrictas. También extendimos la vigencia de todas las pólizas de seguro activas a la declaración de pandemia con el objetivo de proteger a nuestros clientes y sus familias ante cualquier eventualidad.

La mayoría de nuestros clientes se adhirió a nuestro programa de aplazamiento de pagos, llamado Beneficios 1.0, una medida totalmente entendible porque muchos de ellos, ante la incertidumbre, detuvieron sus actividades productivas y cerraron sus negocios privilegiando el tema de salud. Otros clientes continuaron laborando al ser catalogados como actividad esencial, implementando los protocolos de seguridad necesarios.

Nuestra operación no se detuvo, es decir, seguimos desembolsando. Algunos clientes continuaron pagando de forma normal, mientras que otros pagaron parcialmente y quienes no pudieron realizar sus pagos no fueron afectados en su historial crediticio.

Los beneficios planteados en las tres diferentes etapas fueron muy apreciados y valorados por nuestros clientes

Pensando en la etapa de recuperación y con la información de las encuestas, identificamos que nuestros clientes necesitarían más tiempo para pagar y un nuevo crédito para abastecer sus comercios. A mediados de julio, lanzamos el programa Beneficios 2.0, que estaba integrado por: plan de pagos, periodo de gracia, recarga tu crédito y renovación anticipada.

El beneficio que nuestros clientes encontraron más conveniente fue la renovación anticipada, una alternativa para los clientes que estaban por terminar su ciclo en la que podían liquidar el saldo de su crédito actual y obtener un crédito nuevo con una tasa preferencial. De tal forma que se harían de un monto adicional para reinvertir en sus negocios o adaptarlos.

Uno de los hallazgos encontrados durante la implementación de la etapa de Beneficios 2.0 fue la necesidad de plantear opciones de apoyos personalizados para cada cliente.

Por esta razón, a partir de octubre pusimos en marcha Beneficios 3.0 con alternativas para que los clientes seleccionaran la más conveniente de acuerdo con el momento de su negocio: reactivación modelo de precios simplificado, acuerdo de pago COVID para clientes con plan de pagos y renovación anticipada para clientes con plan de pago y grupos reducidos.

En México, Perú y Guatemala, todas las medidas implementadas estuvieron alineadas a las políticas y disposiciones de los gobiernos de cada país, así como por las instituciones reguladoras del sector financiero.

Otra iniciativa implementada fue el portal Compartamos con tu Familia, una plataforma creada con el objetivo de generar contenido que orientara a nuestros clientes y sus familias a enfrentar la pandemia. El portal contiene información de cuidados sanitarios, salud emocional, juegos y actividades para la familia, además de consejos para la primera infancia, entre otras cosas. También se puso a disposición de los clientes y sus familias una línea de apoyo emocional.

Desde Yastás, a los comisionistas se les entregó una póliza que los cubre en caso de ser diagnosticados positivos por COVID-19, además de un bono para dotar de gel antibacterial su negocio, así como algunas comisiones adicionales.

Durante la pandemia nuestros comisionistas jugaron un papel fundamental para sus comunidades. Un ejemplo son las tiendas de abarrotes y farmacias, que se convirtieron en los lugares para abastecerse de artículos de primera necesidad, sin mencionar los pagos y transacciones financieras, en la propia localidad de los clientes.

Por su parte Aterna, respondió de manera ágil y oportuna con los diferentes beneficios para los clientes y colaboradores de Gentera, adecuando los procesos conforme a las necesidades que surgieron. En este sentido, extendió la vigencia de seguros sin costo adicional, así como la protección que cubre al cliente ante gastos inesperados ocasionados por un diagnóstico de cáncer, cirugía, hospitalización o fallecimiento.

A pesar de la incertidumbre que trajo consigo 2020, en Gentera demostramos nuestra capacidad para sobrellevar las adversidades ocasionadas por la pandemia, pero sobre todo para ofrecer a nuestros clientes, aunque a la distancia, las facilidades y reajustes necesarios en los productos financieros para que pudieran superar este periodo.

En Gentera estamos convencidos que *unidos* saldremos adelante

30 AÑOS

UNIDOS

NUESTRA GENTE

03

El esfuerzo, talento y compromiso de nuestros 22,366 colaboradores nos permite **prestar servicios financieros centrados en la persona,** como lo hemos hecho a lo largo de tres décadas.

COMPROMETIDOS CON UN PROPÓSITO QUE TRASCIENDE

Filosofía Gentera

102-16

En Gentera nuestra Filosofía representa la forma de pensar y actuar, es la manera como mostramos nuestro respeto a la dignidad de la persona y nuestro compromiso con generar el bien común. Nos mantiene fieles a la vocación de servicio que nos dio origen para alcanzar el propósito que nos mueve, guiados por valores y criterios éticos.

Credo Gentera

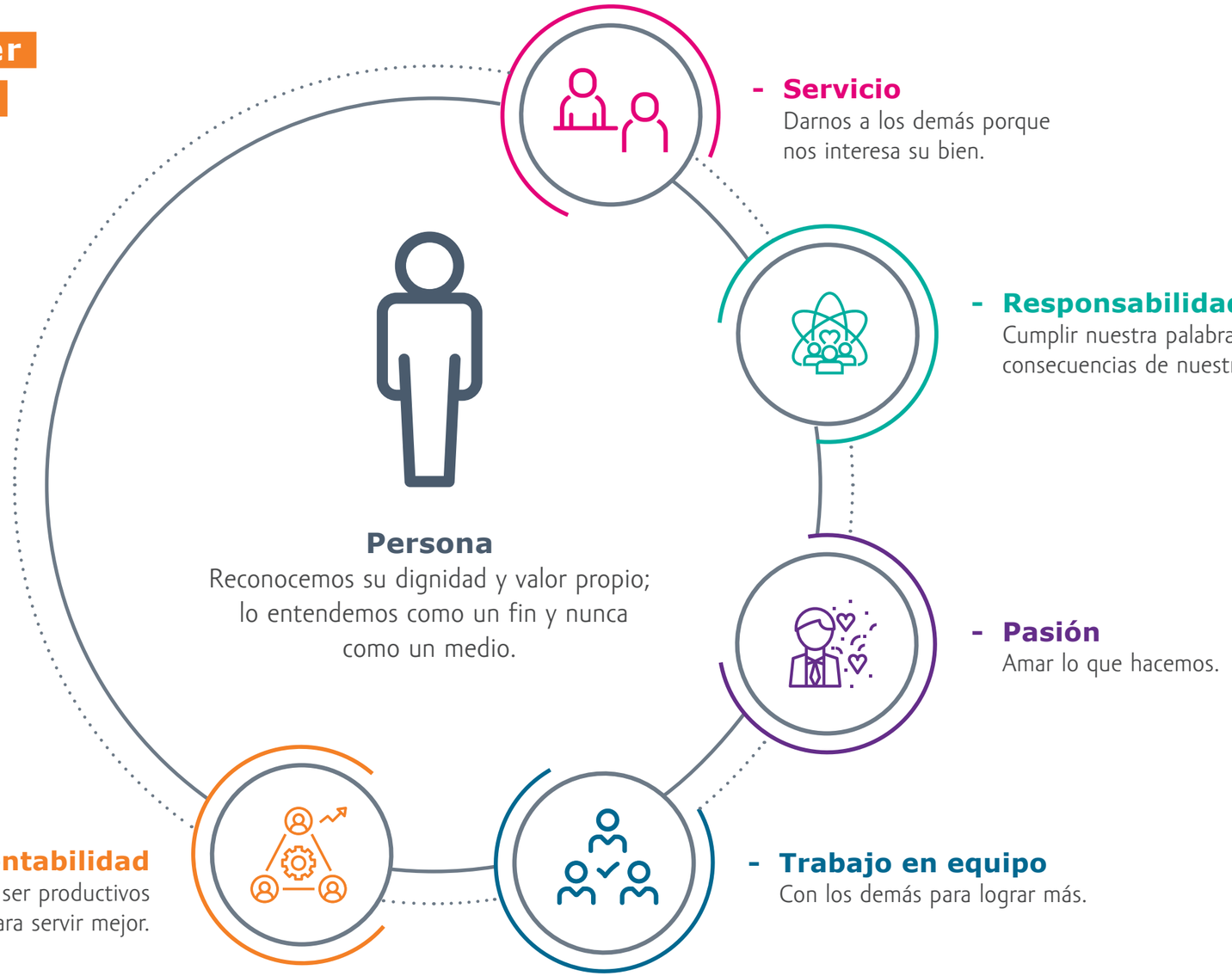
Contamos con profundas convicciones que guían nuestro actuar diario, sin importar el momento o lugar donde nos encontremos. **Nos inspiran a trascender y construir un futuro mejor para nuestros clientes, colaboradores, sus familias y sus comunidades.**

1. Creemos en la persona y en su capacidad de superación para ser mejor.
2. Creemos que actuar éticamente es hacer el mayor bien posible y nos esforzamos por hacerlo realidad en nuestras vidas.
3. Creemos que la exclusión es una causa de pobreza, y que, ofreciendo acceso a soluciones financieras competitivas y de calidad, generamos inclusión y desarrollo.
4. Creemos en usar principios comerciales para ayudar a resolver problemas sociales.
5. Creemos que, en el contexto adecuado, la rentabilidad es el motor del desarrollo y de la creación de industrias competitivas y eficientes.
6. Creemos que existe un espacio en donde conviven y se refuerzan el valor social, el económico y el humano.
7. Creemos en el desarrollo sustentable y en el cuidado del medio ambiente.
8. Creemos en el *Serviazgo* como un estilo de liderazgo basado en el servicio a los demás, que inspira y trasciende a través de servir, formar, crecer y dar resultados.
9. Creemos que debemos aspirar a inspirar y transformar, aunque el reto sea enorme.

Mística

La mística de Gentera es la vivencia de nuestros seis valores.

Estamos convencidos que tener a la persona al centro de todo lo que hacemos nos invita a ser mejores en muchos sentidos



Persona
Reconocemos su dignidad y valor propio; lo entendemos como un fin y nunca como un medio.

- **Servicio**
Darnos a los demás porque nos interesa su bien.

- **Responsabilidad**
Cumplir nuestra palabra y asumir las consecuencias de nuestras acciones.

- **Pasión**
Amar lo que hacemos.

- **Trabajo en equipo**
Con los demás para lograr más.

- **Rentabilidad**
Hacer más con menos, ser productivos y eficientes para servir mejor.

Encuesta
de vivencia de la Mística

	2018	2019	2020
Número de participantes	17,644	18,503	19,801
Resultado (vivencia de la Mística)	91%	89%	91%

La vivencia de la mística de Gentera, entre otros factores, se **refleja en los reconocimientos que recibimos durante 2020** en México, Perú y Guatemala, que fueron otorgados por el Great Place to Work Institute[3].

México

2º lugar Los Mejores Lugares para Trabajar en México, en la categoría de más de 5,000 colaboradores.

1º lugar Los Mejores Lugares para Trabajar en Banca, Seguros y Finanzas.

6º lugar Los Mejores Lugares para Trabajar en Diversidad e Inclusión, en la categoría de más de 5,000 colaboradores.

12º lugar Los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina 2020.

4º lugar Las mejores empresas para laborar en México, categoría Banca.

Perú

10º lugar Los Mejores Lugares para Trabajar para Millenials.

9º lugar Los Mejores Lugares para Trabajar en Perú, categoría más de 1,000 colaboradores.

Guatemala

2º lugar Los Mejores Lugares para Trabajar, categoría de más de 500 y hasta 1,000 colaboradores en Centroamérica.

[3] Consulta el detalle de los reconocimientos de Gentera y sus empresas en el Anexo II.

Modelo FISSEP

102-16, 403-5, 403-6, 404-2

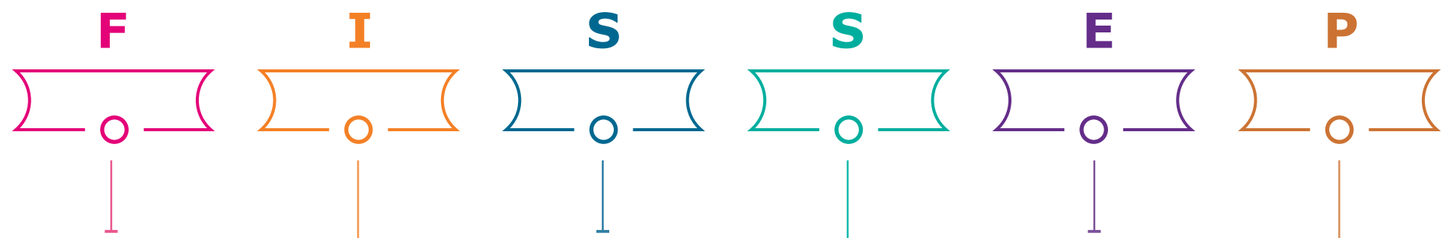
El desarrollo integral de nuestros colaboradores siempre ha sido una prioridad para Gentera. Sabemos lo relevante que es contar con colaboradores enfocados, por eso ponemos a su disposición programas para consolidar su mejor versión.

A inicios de 2020 presentamos el nuevo Modelo FISSEP que inspira a nuestros colaboradores a procurarse en seis dimensiones de la persona: Familiar, Intelectual, Salud (física y mental), Social, Espiritual y Profesional. La actualización consistió en incorporar la salud mental como un tema que toma relevancia ante la dinámica actual.

Promovemos *estar bien* en cada una de estas dimensiones, considerando los intereses y los momentos de vida de cada persona.

Creemos en la persona y en su capacidad de superación para ser mejor

Durante 2020 el Portal Vive Fissep registró 287,791 visitas, mientras que su perfil en Facebook tiene 8,793 seguidores



Familiar
Promovemos a la familia como el núcleo esencial para el desarrollo de la persona y la transformación social.

Intelectual
Fomentamos y ofrecemos medios para que las personas adquieran más y mejores conocimientos.

Salud (física y mental).
Creamos y difundimos recursos para cuidar de nuestra salud integralmente.

Social
Creamos espacios en los que las personas puedan ser agentes de cambio social porque reconocemos que influir positivamente en los demás da sentido a nuestras vidas.

Espiritual
Promovemos la vivencia de la espiritualidad, respetando todos los credos.

Profesional
Ofrecemos herramientas para desarrollar nuestro talento y perfeccionar nuestras competencias.

Para contribuir al desarrollo integral de nuestros colaboradores, este año lanzamos el Portal Vive FISSEP[4], la plataforma que difunde contenido el cual pueden compartir con sus familiares y amigos.

[4] Vista el Portal Vive FISSEP en: https://vivefissep.mx/

Modelo Pyxis

Otro de los programas que fortalece el desarrollo de nuestros colaboradores desde la perspectiva de formación humana es el **Modelo Pyxis,** que se enfoca en desarrollar el liderazgo de nuestros colaboradores fundamentado en el servicio a los demás *(Serviazgo)* y apoyado en cuatro compromisos: servir, formar, crecer y dar resultados.

Durante 2020 realizamos diferentes actividades de capacitación en torno a este modelo, impulsando el liderazgo de nuestros colaboradores en *Serviazgo* y atendiendo su resiliencia emocional.

Creemos en el *Serviazgo*
como un estilo de liderazgo
basado en el servicio a los demás,
que inspira y trasciende a través
de servir, formar, crecer
y dar resultados

A través de estas iniciativas, destinamos **126,954 horas de formación humana** que fueron una gran aportación para convertir a nuestros colaboradores en líderes que inspiren su entorno.

Iniciativa de capacitación

#BrillandoJuntos

Programa enfocado en el desarrollo de congruencia, credibilidad, confianza y respeto para el cumplimiento de promesas, sin perder la comunicación e interés por la persona.

- Virtual
- Dirigido a subdirectores de ventas, operaciones y Yastás.

Horas de formación humana: 1,044

Colaboradores que participaron: 116

Pyxis #VibrandoJuntos

Programa orientado al fomento de estar disponibles para las demás personas, sean familiares, compañeros o clientes desde las emociones y la empatía.

- Virtual
- Dirigido a puestos de ventas, operaciones, Yastás y sucursales.

Horas de formación humana: 26,782

Colaboradores que participaron: 13,293

Brigadistas en primeros auxilios emocionales (PAE)

Curso enfocado al desarrollo de habilidades para apoyar al prójimo en temas emocionales.

- Virtual
- Dirigido a toda la plantilla para consulta voluntaria.

Horas de formación humana: 7,538

Colaboradores que participaron: 7,538

Webinars de primeros auxilios emocionales (PAE)

Sesiones de dos horas sobre temas relevantes como el autocuidado integral, brigadas PAE, cuidado de adultos mayores, pandemia, duelo en tiempos complicados y estrategias de resiliencia emocional.

- Virtual
- Dirigido a toda la plantilla para consulta voluntaria.

Horas de formación humana: 6,098

Colaboradores que participaron: 1,016

Profesionalización de asistentes de protección

Programa orientado a fortalecer a los participantes como personas éticas y confiables a fin de incrementar su efectividad laboral y calidad de vida.

- Virtual
- Dirigido a asistentes de protección para ejecutivos.

Horas de formación humana: 616

Colaboradores que participaron: 11

Conquista tu felicidad

Programa enfocado en fortalecer la resiliencia emocional a través de diferentes técnicas.

- Virtual
- Dirigido a todos los colaboradores de CEAS, subdirectores de ventas, operaciones y Yastás, Compartamos Guatemala y Compartamos Perú.

Horas de formación humana: 82,395

Colaboradores que participaron: 6,311

Contención emocional

Programa orientado a desarrollar necesidades de contención emocional prioritarias de acuerdo con el contexto socioemocional.

- Virtual
- Dirigido a todos los puestos en 33 oficinas de servicio.

Horas de formación humana: 2,481

Colaboradores que participaron: 827

Indicadores de personas, contratación y rotación

102-8, 102-35, 102-41, 201-3, 202-1, 202-2, 401-1, 401-2, 401-3, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

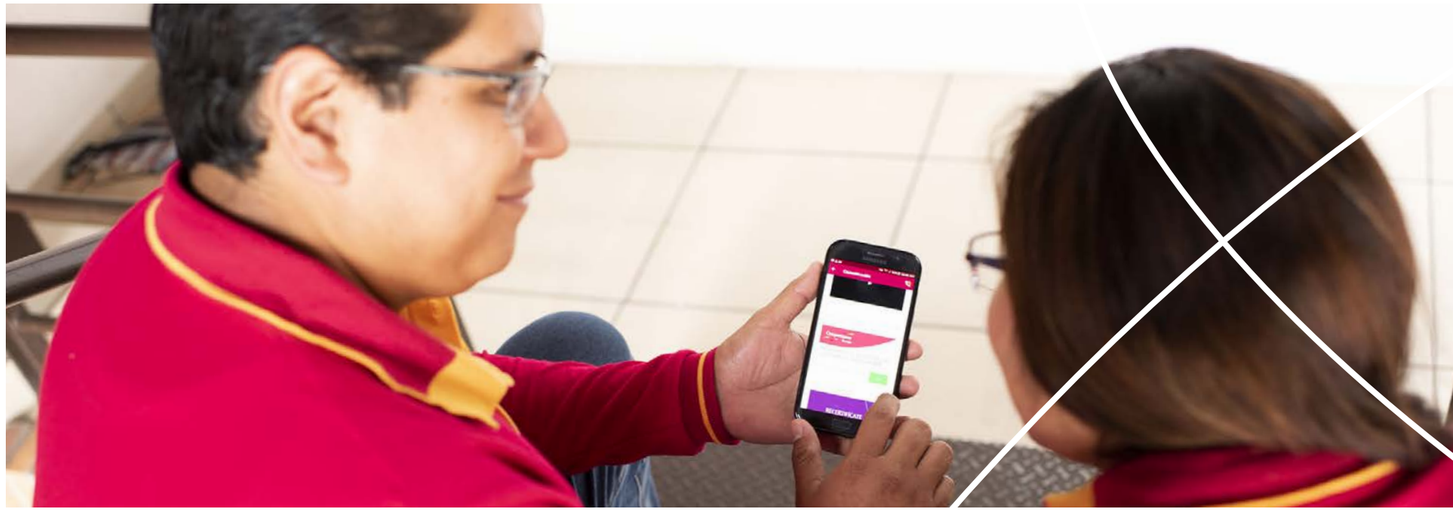
Todos los días, las 11,029 colaboradoras y los 11,337 colaboradores que formamos parte de Gentera y sus empresas trabajamos con dedicación, responsabilidad y humanismo, pero sobre todo *unidos* comprometidos con un propósito que trasciende: **impulsar los sueños de nuestros clientes.**

Plantilla total

	2018	2019	2020
Colaboradores	22,060	22,726	22,366
Colaboradores con contrato permanente	93.0%	92%	95.15%
Colaboradoras mujeres	48.8%	49%	49.3%

Colaboradores por país

	2018	2019	2020
México	16,836	16,296	16,181
Perú	4,303	5,470	5,352
Guatemala	921	960	833



Colaboradores por país, grupo de edad y género

	México			Perú			Guatemala		
Edad	**H**	**M**	**Total**	**H**	**M**	**Total**	**H**	**M**	**Total**
<=30 años	2,881	2,276	**5,156**	1,375	1,750	**3,125**	297	90	**387**
31-50 años	5,000	5,648	**10,650**	1,254	924	**2,178**	285	155	**440**
>=51 años	198	178	**375**	42	7	**49**	5	1	**6**
Total	**8,079**	**8,102**	**16,181**	**2,671**	**2,681**	**5,352**	**587**	**246**	**833**

Colaboradores por grupo de edad y género

	Total		
Edad	**H**	**M**	**Total**
<=30 años	4,553	4,116	8,669
31-50 años	6,539	6,727	13,266
>=51 años	245	186	431
Total	11,337	11,029	22,366

Colaboradores por categoría laboral[5], grupo de edad y género

Categoría profesional	**Compartamos Banco**		**Yastás**		**Aterna**		**Servicios de Soporte**		**ConCrédito**		**Compartamos Financiera**		**Compartamos S.A.**	
	México		**México**		**México**		**México**		**México**		**Perú**		**Guatemala**	
	H	**M**	**H**	**M**	**H**	**M**	**H**	**M**	**H**	**M**	**H**	**M**	**H**	**M**
Directivos	36	15	3	1	1	1	58	35	10	3	20	6	3	1
Gerentes	50	46	1	6	1	1	106	94	22	18	51	30	3	3
Administrativos	753	1,981	8	13	11	11	262	312	213	169	459	896	79	84
Fuerza de ventas	6,051	4,639	92	16	0	0	0	0	401	741	2,141	1,749	502	158
Total	**6,890**	**6,681**	**104**	**36**	**13**	**13**	**426**	**441**	**646**	**931**	**2,671**	**2,681**	**587**	**246**
Total por empresa y país	**13,571**		**140**		**26**		**867**		**1,577**		**5,352**		**833**	

[5] Los criterios de clasificación para las categorías laborales en Gentera y sus empresas son las siguientes:

- **Directivos** Presidente, Directores Generales, Ejecutivos, Funcionales y Subdirectores (grados HAY arriba de 18), excepto clasificador HC Ventas.
- **Gerentes** Gerentes de las categorías de HC: CEAS, Descentralizados, Operaciones e Internacionales (grados HAY 15,16 y 17).
- **Administrativos** Colaboradores con rango menor a gerente de las categorías de CEAS, Descentralizados, Operaciones e Internacionales (grados HAY menores de 15).
- **Fuerza de ventas** Todo el personal con categoría Ventas de nivel subdirector a asesor.

Directivos contratados localmente 2020

95% México

96% Perú

40% Guatemala

Nota. Se considera como local a los ciudadanos de cada país.

Valoramos la diversidad de edad, género, origen, nacionalidad, estado civil, ideas, opinión, religión, situación social o económica, preferencias y formas de pensar porque sabemos que complementan a nuestro equipo y lo fortalecen.

Somos una fuente de empleo para más de 22 mil familias en las comunidades de los países donde tenemos presencia

Ofrecemos igualdad de oportunidades en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, promoción y evaluación de desempeño, así como prestaciones y beneficios alineados a la categoría profesional que ocupan.

Del total de personas que integran nuestro equipo, 8,979 colaboradores en México son sindicalizados, en el resto de los países no existe esta figura.

Contratación

Los colaboradores de Gentera son una pieza fundamental para cumplir con nuestro propósito, por esta razón, buscamos ser una fuente digna de trabajo en los tres países donde tenemos presencia.

Para atraer el mejor talento, sabemos que debemos contar con las mejores condiciones de trabajo como un sueldo competitivo, prestaciones superiores a la ley y un buen ambiente laboral donde los colaboradores puedan desarrollarse personal y profesionalmente. Queremos impulsarlos a ser una mejor versión de sí mismos, de modo que puedan generar un impacto positivo en su familia y en la sociedad.

Durante el año, a pesar de las condiciones adversas en México, Perú y Guatemala, empleamos a 2,996 personas que se incorporaron a nuestro equipo. Aprovechando las capacidades tecnológicas instaladas, llevamos a cabo los procesos de selección, entrevistas, contratación e inducción de manera virtual.

Nuevas contrataciones por edad y país

Grupo de edad	México		Perú		Guatemala	
	Número	%	Número	%	Número	%
18 a 28 años	750	44.4%	831	73.5%	108	61.36%
29 a 38 años	709	42.0%	228	20.2%	62	31.23%
39 a 48 años	198	11.7%	63	5.6%	6	3.41%
49 a 58 años	33	2.0%	8	0.7%	0	0.0%
Total	**1,690**	**100%**	**1,130**	**100%**	**176**	**100%**

Nuevas contrataciones por edad y país

Género	México		Perú		Guatemala	
	Número	%	Número	%	Número	%
Mujeres	701	41.5%	548	48.5%	141	80.1%
Hombres	989	58.5%	582	51.5%	35	19.9%
Total	**1,690**	**100%**	**1,130**	**100%**	**176**	**100%**

Nuevas contrataciones por empresa y país

Empresa	México		Perú		Guatemala	
	Número	%	Número	%	Número	%
Yastás	23	1.4%	-	-	-	-
Aterna	4	0.2%	-	-	-	-
Compartamos	1,599	94.6%	985	87.2%	176	100.0%
Servicios (CEAS)	64	3.8%	145	12.8%	-	-
Total	**1,690**	**100%**	**1,130**	**100%**	**176**	**100%**

Contamos con una oferta de valor atractiva para nuestros colaboradores, con un paquete de beneficios con el que contribuimos a mejorar su calidad de vida.

Compensación fija garantizada

México

- Sueldo(1)
- Vacaciones(3)
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)(2)
- Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit)(2)
- Prima vacacional(2)
- Reparto de utilidades(2)
- Descansos obligatorios y días festivos(2)***
- Aguinaldo(3)

Perú

- Sueldo(1)
- Vacaciones(2)
- Asignación familiar(2)
- Descansos obligatorios y días festivos(2)
- Compensación por tiempo de servicios(2)
- Utilidades de ley(2)
- Gratificación por fiestas patrias y Navidad(2)

Guatemala

- Sueldo(1)
- Vacaciones(2)
- Aguinaldo(2)
- Bono 14(2)
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), Instituto de Recreación de los Trabajadores de la Empresa Privada de Guatemala (IRTRA) e Instituto Técnico de Capacitación y Productividad (INTECAP)(2)
- Feriado de la localidad(2)
- Asuetos nacionales(2)

(1) Remuneración básica.
(2) Prestaciones de ley.
(3) Prestaciones superiores a las de ley.

*** Algunos días festivos aplican solo para determinadas oficinas y/o sucursales por festividades locales.

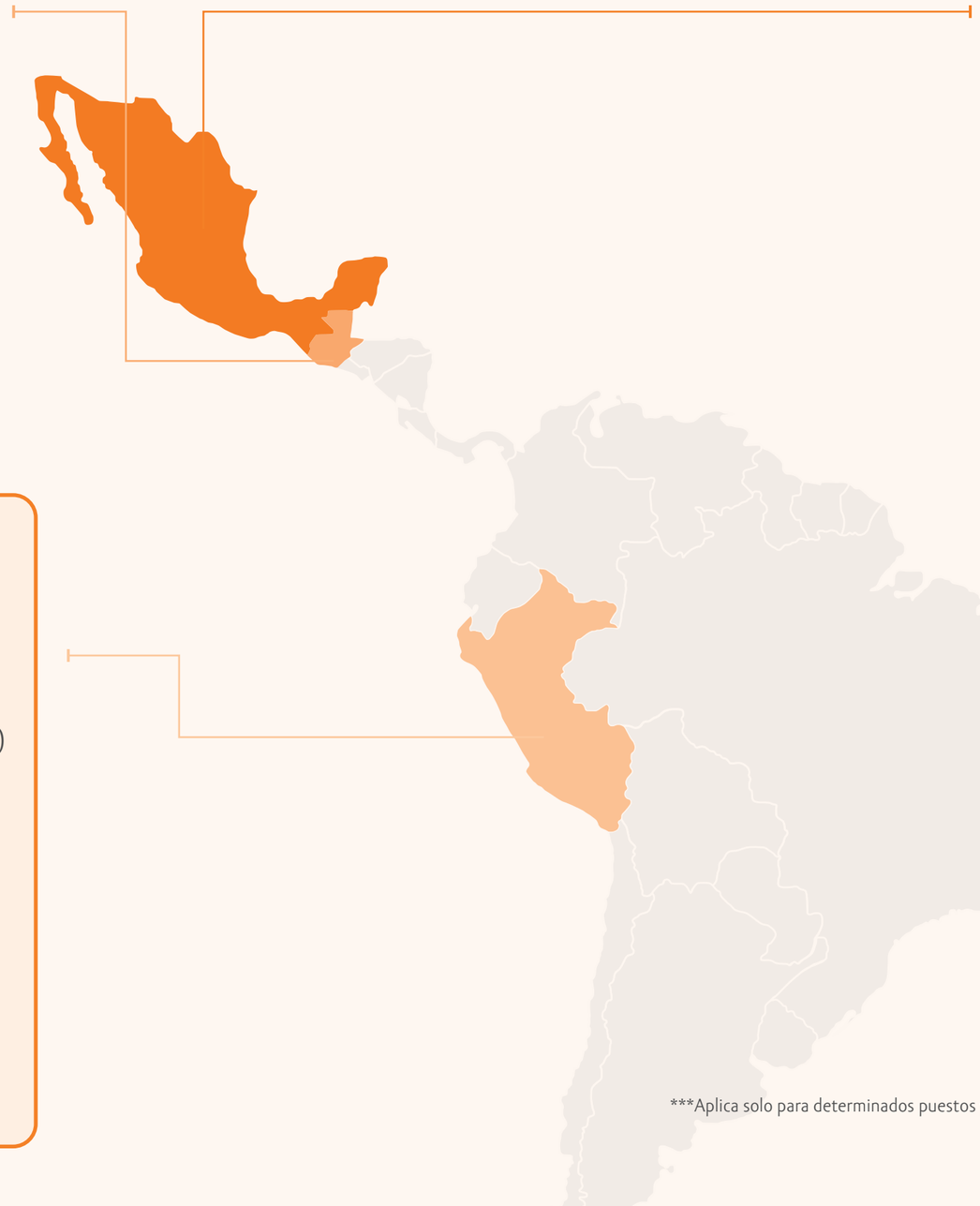
Beneficios

Guatemala

- Bono decreto
- Bono 13 (aguinaldo)
- Bono 14 (bonificación que los patronos deben pagar a sus empleados)
- Bono por desempeño (ED)*
- Bono en acciones CV2*
- Bonificación incentivo*
- Caja de ahorro
- Seguro de vida
- Seguro de gastos médicos
- Programa de salud ventas
- Combo
- Beneficio cuna
- Beneficio automóvil*

Perú

- Asignación familiar
- Prestaciones alimentarias
- Bonificación de productividad (incentivos)*
- Bono por desempeño (ED)*
- Bono en acciones CV2*
- Compensación por tiempo de servicios (CTS)
- Vacaciones
- Gratificación de julio
- Gratificación de diciembre
- Seguro de vida
- Seguro de gastos médicos ESALUD
- Beneficio automóvil*
- Horas extra*
- Movilidad*
- Canasta de navidad
- Bono encargatura*
- Suma graciosa



México

- Ayuda en contingencias
- Fondo de ahorro**
- Vales de despensa**
- Plan de pensiones
- Bono en acciones CV2*
- Seguro de accidentes personales*
- Seguro de vida
- Seguro de gastos médicos mayores*
- Seguro COVID-19
- Combo (flexibilización de seguros)**
- Beneficios para nuevos papás y mamás colaboradores
- Trabajo flexible por maternidad y paternidad
- Vales de cuna
- Orientación a colaboradores en materia psicológica y legal
- Permisos institucionales
- Medio día por cumpleaños
- Convenios
- Bono operativo*
- Bono por desempeño*
- Bono de permanencia
- Caja de ahorro
- Beneficio automóvil***
- Vales de gasolina***
- *Webinars*
- Trabajo a distancia*

*Aplica solo para determinados puestos.
**Aplica una vez cumplidos los primeros seis meses en la empresa.
***Aplica solo para determinados puestos y durante el último semestre de 2020 se pausó su entrega debido a la contingencia sanitaria.

La cercanía que tenemos con nuestros colaboradores nos permite revisar y actualizar constantemente nuestro paquete de beneficios de acuerdo con su momento de vida y necesidades.

Uno de los beneficios más relevantes que tenemos es CUNA, que consiste en brindar uniformes de maternidad para nuestras colaboradoras, un kit de nacimiento para darle la bienvenida al nuevo bebé, vales de despensa adicionales y la posibilidad de seleccionar entre dos opciones de horario flexible por maternidad o paternidad, dependiendo el caso.

Paternidad

10 días completos
20 días de media jornada*

Maternidad

Periodo adicional maternidad (42 días)
6 x 2 x 6*
(Trabajo 6 horas en oficina, 2 desde casa, durante 6 meses)

*Aplica para colaboradores que laboran en oficina.

Permiso parental por país

País	Colaboradores que tuvieron derecho al permiso parental		Colaboradores que se acogieron al permiso parental		Colaboradores que regresaron al trabajo después de terminar el permiso parental		Colaboradores que siguen siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo por permiso parental	
	M	H	M	H	M	H	M	H
México	430	528	365	528	323	467	318	459
Perú	162	81	162	81	149	75	149	75
Guatemala	24	65	24	65	24	65	23	58
Total	**616**	**674**	**551**	**674**	**496**	**607**	**490**	**592**

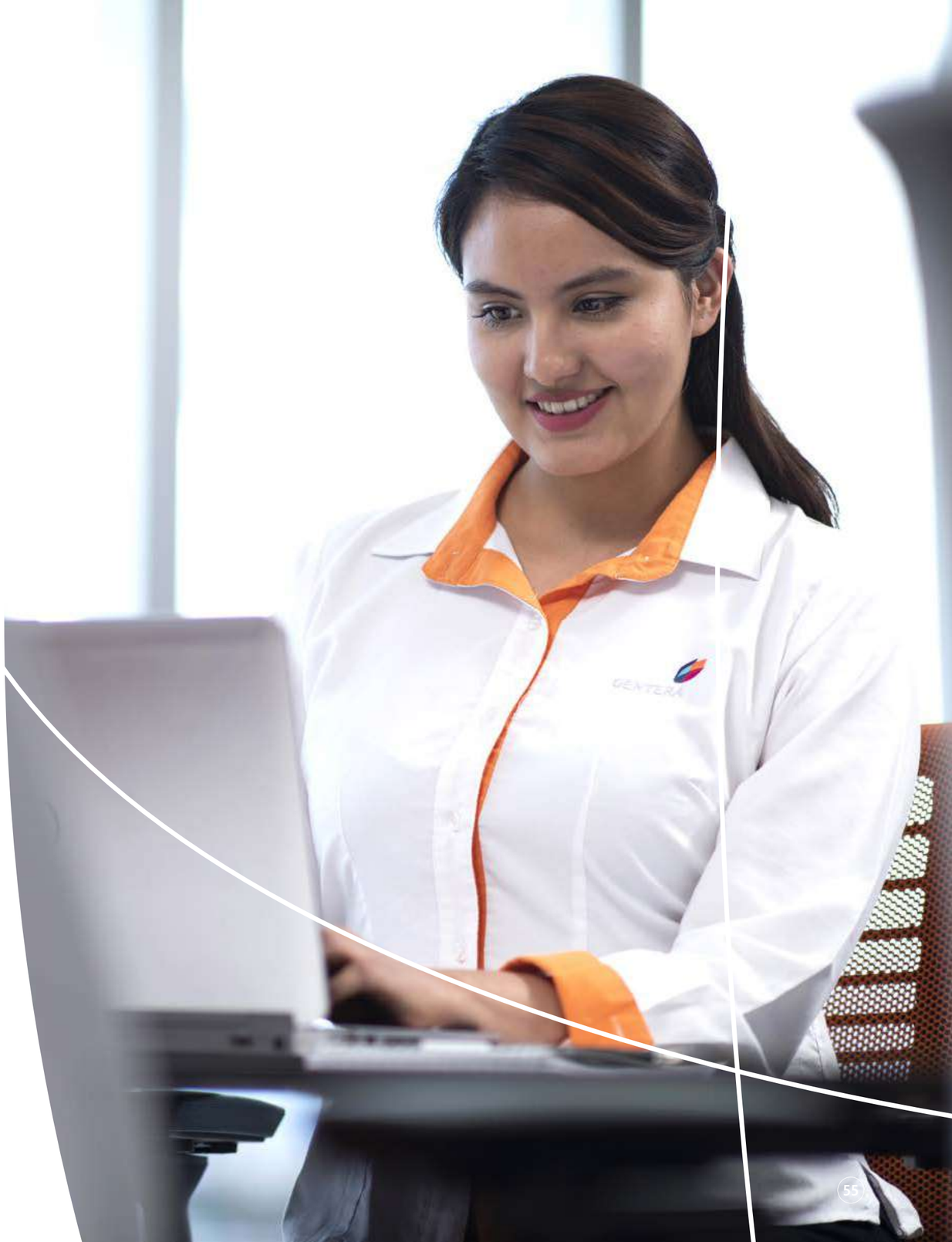
También contamos con un Plan de pensiones para el retiro que constituye un justo reconocimiento a los valiosos años de servicio prestados por nuestros colaboradores que, después de una vida de trabajo y responsabilidades en Gentera, se encuentran en edad de jubilarse. Este plan también es un estímulo para la dedicación y constancia en el trabajo de las nuevas generaciones, ya que les proporciona mayor seguridad y tranquilidad al saber que, cuando lleguen a la edad de retirarse del servicio activo en la institución, dispondrán de ahorro con el que atenderán sus nuevas necesidades.

Este plan se estableció con la finalidad de que el colaborador que se jubile reciba un ingreso a través de una pensión que le brinde la oportunidad de asegurar económicamente a sus beneficiarios.

Aportaciones
a los planes de pensiones (millones de pesos)

	2018	2019	2020
Por los colaboradores	$ 31,254,444.21	$ 36,043,984.75	$ 42,673,395.96
Por Gentera y sus empresas	$ 24,634,290.23	$ 27,876,852.74	$ 32,409,983.58
Aportación anual BD	$ 0	$ 59,826,995.00	$ 186,097,368.00
Amortización bono de reconocimiento	$ 1,737,782.21	$ 1,792,027.25	$ 1,528,118.01

Nota. El plan de pensiones que ofrecemos en Gentera es híbrido, se otorga el beneficio mayor entre contribución definida (aportación empresa + aportación empleado + bono de reconocimiento) y beneficio definido (BD).



En Gentera nos interesa ser un aliado para que al mismo tiempo que nuestros colaboradores contribuyen a que nuestros clientes alcancen sus sueños, también impulsen los propios. Por esta razón, promovemos espacios de trabajo donde se sientan escuchados y tomados en cuenta, de tal forma que el propósito de Gentera sea su propósito y unidos podamos seguir llevando mejores oportunidades a nuestros clientes.

Nuestra fuerza de ventas es la encargada de atender a nuestros clientes, brindándoles un trato cálido y cercano, mientras que las áreas de soporte tienen el objetivo de facilitar el trabajo de los colaboradores en campo.

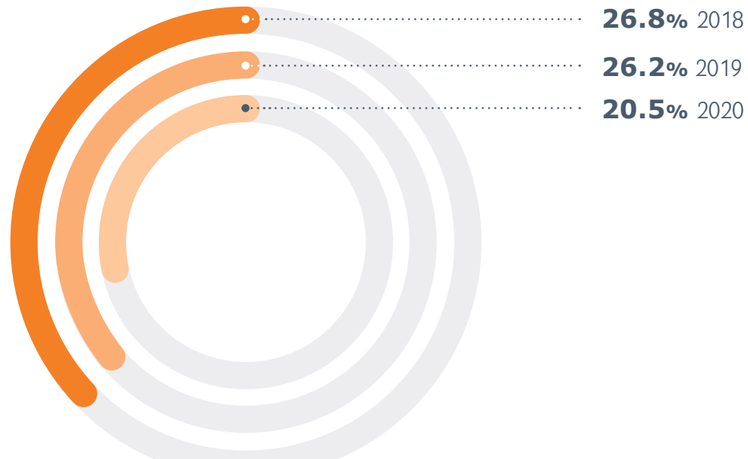
Antigüedad promedio
de la fuerza de venta por país

*Promotor CM.
S/I: sin información.

País	2018	2019	2020
México (años)	3.4	3.8	4.5
Perú (años)	2.4	1.9	3
Guatemala* (años)	1.8	1.6	2.1

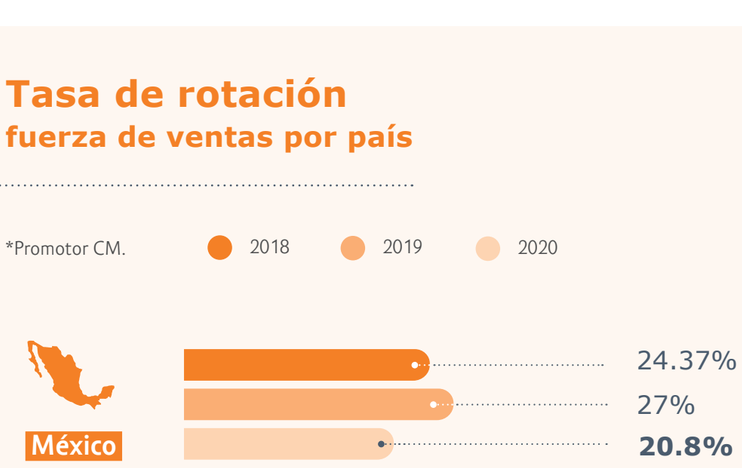
A pesar del complicado entorno económico que se vivió en 2020, registramos una disminución de la rotación con respecto a 2019 en todos los casos.

Tasa de rotación Gentera general



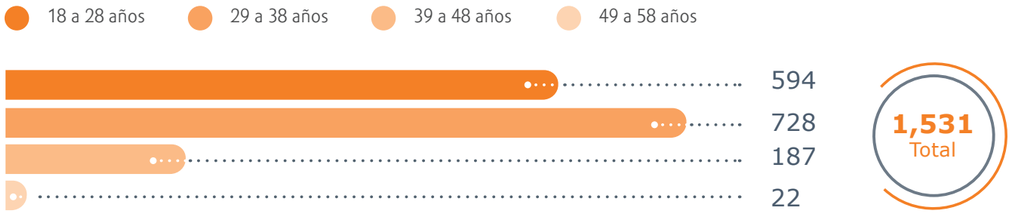
Tasa de rotación
fuerza de ventas por país

*Promotor CM.



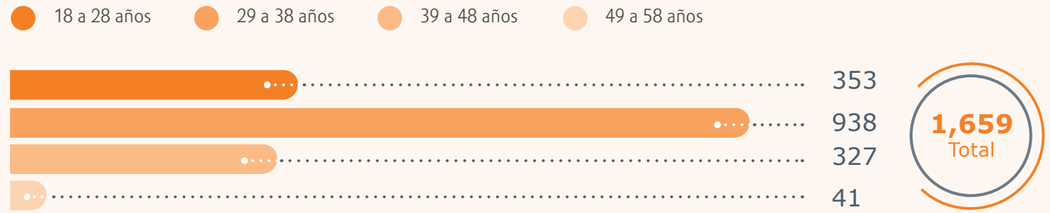
Durante el año, 4,523 colaboradores dejaron de trabajar en Gentera o sus empresas por distintos motivos, 49% fueron bajas voluntarias.

Desvinculaciones voluntarias
por edad, género y país



	M	H	M	H	M	H	M	H
México	222	372	359	369	89	98	9	13
Perú	218	169	93	102	10	11	0	4
Guatemala	11	41	11	28	0	6	0	0

Desvinculaciones involuntarias
por edad, género y país



	M	H	M	H	M	H	M	H
México	119	234	409	529	165	162	21	20
Perú	131	111	31	73	7	20	2	4
Guatemala	17	61	58	81	13	18	2	0

Capacitación y desempeño

103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3

Sabemos que para contar con un equipo comprometido, sólido y eficiente es necesario invertir en su desarrollo profesional.

Por esa razón, ponemos a disposición de nuestros colaboradores diversas opciones para mejorar sus capacidades y habilidades profesionales. Actualmente contamos con tres tipos de capacitación:

Aceleramiento de carrera.
Esquemas académicos formales que contribuyen a la formación para obtener un grado académico.

Especialidad de tus funciones.
Cursos, talleres o especializaciones que contribuyen a perfeccionar el perfil del colaborador para la mejora de sus funciones diarias.

Normativo regulatorios.
Cursos o certificaciones donde es imprescindible asistir, ya que existe el riesgo de sanción, o bien, aquellos que la normativa vigente defina como indispensables para realizar algunas funciones estratégicas.

Además, cada año nuestros colaboradores se certifican en Código de Ética y Conducta, Educación Financiera, Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD y FT), así como Protección al cliente, con el objetivo de brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

21,479

colaboradores recertificados en Código de Ética y Conducta.

14,514

colaboradores certificados en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

20,405

colaboradores certificados en Protección al Cliente.

1,477

colaboradores de nuevo ingreso certificados en Educación Financiera “Finanzas Sanas”.

Media de horas de capacitación
por categoría laboral, género y país

Categoría laboral	Total de horas de capacitación		Media de horas de capacitación		Total de horas de capacitación		Media de horas de capacitación		Total de horas de capacitación		Media de horas de capacitación	
	México				Perú				Guatemala			
	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H
Directivos	894	1,159	17.19	11.83	136	446	22.58	22.28	6	15	6.00	5.05
Gerentes	4,132	5,942	28.11	37.61	653	1,014	21.75	19.88	20	23	6.83	7.72
Administrativos	190,998	94,609	82.43	91.50	29,029	11,196	32.40	24.39	161	439	5.73	13.29
Fuerza de ventas	414,557	706,228	89.06	114.96	70,873	85,382	40.52	39.88	928	3,799	29.00	29.00
Total	**610,581**	**807,938**	**85.21**	**108.76**	**100,690**	**98,037**	**37.56**	**36.70**	**1,115**	**4,276**	**17.42**	**25.15**

Nota. Las horas de capacitación corresponden a colaboradores activos al 31/12/2020.

Evaluación

Cada año, las áreas de soporte establecen **objetivos alineados a la estrategia,** los cuales son monitoreados de manera constante con la finalidad de medir el avance y desempeño del equipo.

Modelo de evaluación

1. Planeación: establecemos las metas que se deben alcanzar a lo largo del año.

2. Tutoría: reflexionamos a medio año para identificar el avance de los objetivos pactados.

3. Evaluación: valoramos el cumplimiento de los objetivos anuales.

4. Reconocimiento: celebramos los logros alcanzados durante el año.

Los resultados de estas evaluaciones son de gran relevancia porque nos permiten identificar a los colaboradores que tienen un perfil adecuado para ascender a un puesto que implique mayor responsabilidad y que a la vez impulse su carrera profesional.

2,128 colaboradores fueron evaluados durante 2020

Evaluación de desempeño
por categoría laboral, género y país

Categoría laboral	México		Perú		Guatemala	
	M	H	M	H	M	H
Directivos	79	156	1	5	1	4
Gerentes	116	102	18	44	4	9
Administrativos	479	456	216	233	79	53
Fuerza de ventas	-	-	10	10	8	45
Total	**674**	**714**	**245**	**292**	**92**	**111**

Salud y seguridad

103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

En Gentera reconocemos que poner a la persona al centro de nuestras acciones implica promover su salud y seguridad, así como su integridad física, emocional y espiritual. Por esta razón, **implementamos distintas iniciativas enfocadas a la prevención de riesgos y a la asistencia en casos de emergencia.**

Contamos con un sistema de gestión de salud aplicable a todos nuestros colaboradores en México, Perú y Guatemala, el cual está integrado por distintos programas para mejorar su calidad de vida, además de semanas de salud, medidas de seguridad y campañas de vacunación que, a raíz de la pandemia por COVID-19, tuvimos que ajustar conforme a la normativa gubernamental.

Los colaboradores de Gentera en México se encuentran representados de acuerdo con lo que establece la Ley Federal del Trabajo respecto a las Comisiones de Seguridad e Higiene.

En cuanto a la seguridad física de nuestros colaboradores, sabemos que la prevención es el principal mecanismo para mitigar cualquier riesgo. En ese sentido, tenemos un sitio dedicado en nuestra Intranet en donde difundimos alertas de seguridad e información actual sobre cómo prevenir y responder ante situaciones de riesgo como asaltos, extorsiones, secuestros, eventos de violencia, movilizaciones sociales y protestas, entre otras.

Durante 2020 difundimos **91 boletines de prevención y realizamos 59 planes de acompañamiento para colaboradores** que efectuaron viajes de negocio a zonas de mayor índice delictivo.

Adicionalmente, con el fin de evaluar los riesgos a los que pudieran estar expuestos nuestros colaboradores o clientes, el área de Protección Civil y las brigadas correspondientes realizan recorridos en sitio, un mapeo para validar la efectividad de los procesos y, en su caso, establecer las medidas de mitigación correspondientes.

Para garantizar la seguridad de los colaboradores en campo de Compartamos Banco, ponemos a su disposición el Centro de Inteligencia y Monitoreo de Alarmas (CIMA), disponible 24/7 con conexión a cualquier estado, municipio y localidad de México, para brindar asistencia oportuna en casos de emergencia, situaciones de riesgo o asesoría en materia legal o de seguridad.

En 2020, CIMA atendió 922 reportes de colaboradores que requirieron asistencia

Asimismo, desarrollamos planes de capacitación enfocados a la prevención y auto protección de riesgos de seguridad física para las distintas audiencias, zonas geográficas y esquemas de negocio de Gentera y sus empresas.

Este año **capacitamos a 3,398 colaboradores en México** sobre temas de prevención del delito, viajes de negocio seguros y protocolos de seguridad.

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, las principales lesiones o accidentes de trabajo a las que nuestros colaboradores están expuestos tienen que ver con los traslados que efectúan a los sitios de trabajo o con clientes, así como con las actividades propias de oficina, entre otros.

Indicadores de salud y seguridad

651

Lesiones por accidente laboral registrables
Accidentes en motocicleta, automovilísticos, en transporte y caídas.

11

Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias
Contusiones, esguinces, fracturas y heridas.

1

Dolencias y enfermedades laborables registrables
Estrés laboral, fatiga visual, dolor de espalda, síndrome de túnel carpiano, gastritis y obesidad.

Iniciativas para colaboradores ante el COVID-19

Ante la declaración de pandemia por el COVID-19, en Gentera determinamos como prioridad salvaguardar la salud de nuestros clientes y colaboradores, por lo que derivado de esta decisión, aplicamos diversas iniciativas.

Activamos de manera permanente un equipo conformado por líderes de varias áreas para estar al tanto de los requerimientos que las autoridades sanitarias, con el fin de preparar a nuestros colaboradores y nuestras instalaciones para estar seguros. En nuestras oficinas de servicio, sucursales y corporativos incorporamos todas las medidas de prevención e higiene señaladas por las autoridades.

Adaptamos nuestro modelo de negocio presencial a un formato digital. Los colaboradores del corporativo fueron dotados de equipo y herramientas para desempeñar su trabajo desde casa, como VPNs, laptops, monitores y sillas ergonómicas. Mientras que la fuerza de ventas actualmente visita a nuestros clientes solo para desembolsar, por lo que el seguimiento es vía remota.

Durante el año, nuestros más de 22 mil colaboradores percibieron el mismo salario, prestaciones y beneficios que antes de que comenzara la pandemia. De manera adicional pusimos en marcha diferentes incentivos económicos:

Bono COVID-19: con el fin de proteger el incentivo mensual de la fuerza de ventas, entregamos este bono a pesar de las circunstancias que afectaron el negocio, de acuerdo con las reglas de los tres países donde operamos.

Bono operativo y bono operativo complementario: como apoyo a nuestros colaboradores, mantuvimos este incentivo pagándolo de manera habitual conforme a las políticas y tabulador vigente.

Bono dúo dinámico: para retribuir el trabajo en equipo de los colaboradores que apoyan en campo a sus compañeros que pertenecen a grupos vulnerables.

Bono respaldo por cerco sanitario: bono asegurado para colaboradores cuya compensación variable se ve afectada por el cerco sanitario que se vive en la actualidad.

En México contratamos una póliza de seguro para todos los colaboradores en caso de verse afectados por el COVID-19

Por otro lado, desde abril, con el objetivo de saber si nuestros colaboradores se encontraban sanos, lanzamos **Pulso FISSEP,** encuesta mensual[6] con reactivos específicos por empresa y por país. Los resultados obtenidos nos ayudaron a identificar sus necesidades e inquietudes, y a estar cerca de ellos para resolverlas. Al cierre del 2020 contamos con 27,802 encuestas contestadas de Pulso FISSEP.

Aprovechamos este portal para compartir comunicación sobre medidas preventivas y de cuidado de la salud ante un posible contagio de COVID-19, tips para el correcto lavado de manos, el uso de cubrebocas, así como los cuidados y precauciones que debemos tener dentro y fuera de casa.

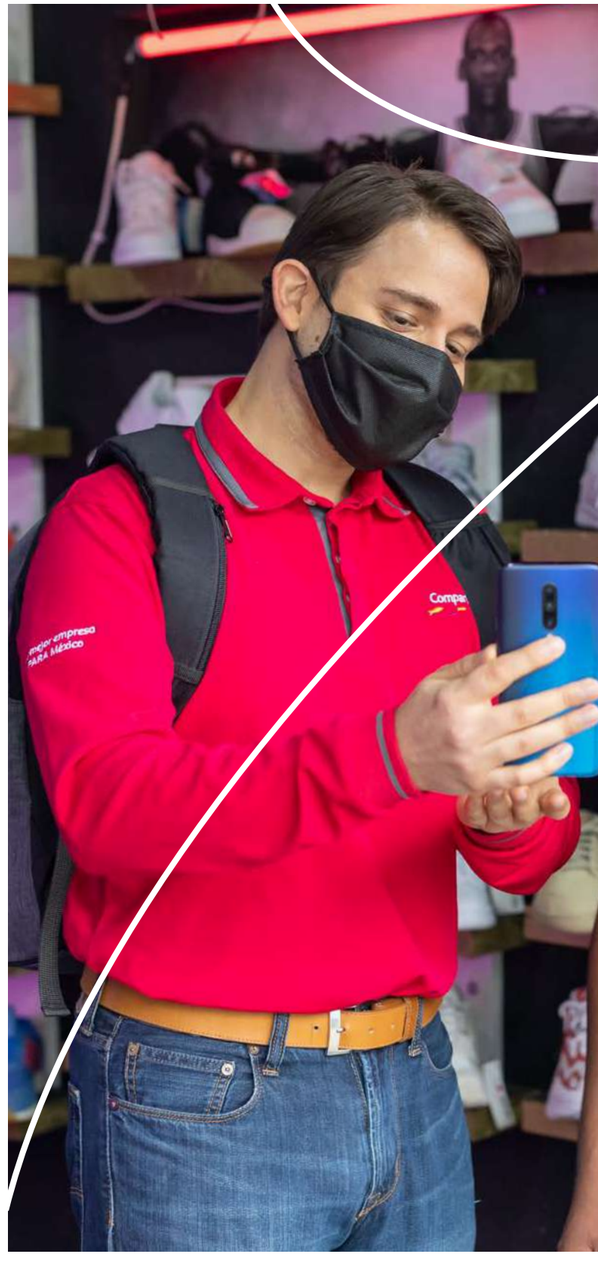
Como complemento, creamos en nuestra Intranet el sitio Prevacuna, donde informamos a nuestros colaboradores sobre los protocolos que deben seguir para desempeñar sus labores de manera segura hasta que se cuente con una vacuna disponible.

También aceleramos la digitalización de los procesos de capacitación que anteriormente se hacían de manera presencial, logrando que esta nueva forma de impulsar el conocimiento entre nuestros colaboradores llegara para quedarse.

Buscando aprovechar al máximo los beneficios de la tecnología para ser más productivos, impartimos cursos virtuales en vivo y *on demand* sobre temas relacionados con el trabajo remoto. Implementamos también el uso de herramientas de Office 365, el uso del correo electrónico junto con *Teams* para agendar reuniones y la aplicación de encuestas en la misma reunión.

Para hacer frente al reto de mantenernos *unidos* en la distancia, reforzamos nuestros medios de comunicación interna, tales como el Boletín Gentera, Conexión Magenta, App Gentérate, EnCorto (WhatsApp), Intranet y las cuentas institucionales. Además de que migramos los eventos presenciales a un formato virtual, destacando las reuniones de integración mensual, el Encuentro Nacional de Ventas y los Encuentros Líderes de Negocio.

En Gentera, la familia siempre ha jugado un papel fundamental al ser el soporte de nuestros colaboradores. Promoviendo el balance trabajo-familia y una sana convivencia familiar, realizamos actividades virtuales como la Semana de la Familia, la Semana de la Salud y distintos *webinars* con contenido relevante y herramientas útiles para hacer frente a la situación a la que nos enfrentamos en la actualidad.



[6] Durante el mes de abril la encuesta se lanzó cada semana, posteriormente, conforme la pandemia se fue normalizando, se implementó de manera mensual.

30 AÑOS UNIDOS

Nuestra vocación social nos mueve a impactar de manera positiva en las personas, participando como un agente de cambio que impulsa su crecimiento y el desarrollo de sus comunidades. ***Unidos*, trabajamos para mejorar su entorno.**

POR EL DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES

VOCACIÓN SOCIAL

04

Durante 30 años hemos asumido un rol proactivo con las necesidades de las comunidades donde tenemos presencia, parte fundamental son las iniciativas que realizamos cada año con el Fondo de Responsabilidad Social, creado en 2009 y conformado por una parte de las utilidades netas del grupo del año anterior.

Fondo de Responsabilidad Social

	2018	2019	**2020**
Fondo en pesos	$89,120,943	$98,383,358	**$69,034,650**
Número de beneficiarios	190,578	147,874	**313,290**

Fundación Compartamos®

Nuestra Fundación

203-1, 203-2, 413-1, FS16, FN-CB-240a.4

Uno de los mejores ejemplos de congruencia con la vocación social que nos caracteriza, es nuestra Fundación Compartamos, que nos ha permitido acompañar a miles de personas para que unidos podamos encontrar en la adversidad la oportunidad de reinventarnos y ser una mejor versión de nosotros mismos.

Este año, con el objetivo de que la vinculación con las personas que se benefician de estas iniciativas sea más focalizada, decidimos que nuestra Fundación lleve el nombre de la marca más conocida del grupo: Compartamos, aunque la visión original permanece: ser la Fundación que ofrezca oportunidades de desarrollo para promover el bien común en los segmentos necesitados.

A través de nuestra Fundación Compartamos y siguiendo sus principios fundacionales buscamos el bien común apoyando dos causas: educación y primera infancia

Inclusión:
queremos que las personas tengan acceso a oportunidades educativas para fomentar su inclusión, desarrollo y mejorar su calidad de vida.

Altruismo:
nuestra vocación de servicio es un estilo de vida que nos motiva a hacer el bien a otros, ser generosos y servir.

Trascendencia:
cuando acercamos oportunidades de desarrollo podemos transformar vidas, dejar huella en cada persona e impulsar sus sueños.

Nuestros principios fundacionales

Educación

Impulsamos el desarrollo de las personas a través de la educación. Colaboramos en proyectos enfocados en mejorar las competencias de niños, jóvenes y adultos que detonen un cambio social.

Educación formal

Contribuimos al desarrollo de las personas mediante la educación escolarizada de niños, jóvenes y adultos; buscamos abatir el rezago educativo en adultos y brindamos formación continua para docentes.

Salud financiera

Fomentamos el desarrollo de competencias en temas de educación financiera para el bienestar personal, familiar y de administración del negocio.

Cultura de emprendimiento

Desarrollamos capacidades y oficios en jóvenes como complemento a su educación formal; en adultos, a través de capacitación para el trabajo, oficios y proyectos productivos.

Alianzas por la educación

A través de la educación y en alianza con otras organizaciones, estamos convencidos que podemos contribuir a la reducción de las desigualdades por género, sociales y económicas.

Alianza con el INEA

Trabajamos con el Instituto Nacional de Educación de los Adultos (INEA) con el objetivo de apoyar a las personas que, por cuestiones económicas o circunstancias familiares, truncaron sus estudios para que continúen con su educación primaria o secundaria. Este año, 1,091 adultos obtuvieron sus certificados de primaria o secundaria. Además, celebramos la primera graduación virtual en Querétaro. Desde hace seis años que formamos parte de esta iniciativa, más de 8 mil personas han obtenido su certificado del INEA, aumentando sus oportunidades de desarrollo.

INSTITUTO NACIONAL PARA LA EDUCACIÓN DE LOS ADULTOS

Alianzas para la capacitación para el negocio

En conjunto con ENKO, Fundación ProEmpleo, la red de incubadoras de la Universidad del Valle de México y el Centro de Estudios y Formación Integral de la Mujeres, capacitamos a más de 2 mil personas en temas de emprendimiento para fortalecer sus negocios y mejorar su bienestar. Por primera vez, las capacitaciones se brindaron de manera digital.

ENKO Solutions · Fundación ProEmpleo · IncubadoraUVM · Cefim Centro de Estudios y Formación Integral para la Mujer

Alianzas de educación formal

Para evitar la deserción escolar de jóvenes y niños, y con el objetivo de que puedan continuar con sus estudios de educación básica y media superior, formamos alianzas con Federación Mano Amiga, Fundación Nemi, Red Social UP – Mapfre, y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores Monterrey otorgando becas a niños y jóvenes de diferentes estados de la República Mexicana.

MANOAMIGA Juntos transformando vidas · Nemi · MAPFRE · Tecnológico de Monterrey

Primera infancia

Con el propósito de contribuir a un mejor futuro, apoyamos el desarrollo integral de niños de 0 a 6 años, al ser la etapa más importante de la infancia porque es en la que desarrollan sus capacidades físicas, intelectuales y emocionales.

Impulsamos la crianza positiva

Contenidos para la Primera Infancia

Acompañados de expertos, sensibilizamos a distintas audiencias sobre la importancia del cuidado sensible y de un estilo de educación que fomente las habilidades, capacidades y actitudes necesarias para la vida, siempre desde el respeto y el cariño incondicional hacia los niños.

Pacto por la Primera Infancia

Colaboramos en esta iniciativa ciudadana cuyo objetivo es hacer de la primera infancia una prioridad nacional. Junto con 440 organizaciones integrantes, buscamos incidir en políticas públicas.

Colectivo Primera Infancia

En conjunto con Fundación FEMSA, Fundación Cinépolis, Fundación Lego, Fundación Televisa y Fundación CMR, por segundo año consecutivo trabajamos para que los niños y niñas en México tengan un desarrollo integral pleno, posicionando a la primera infancia como un tema prioritario para el crecimiento de México.

Líneas de acción

Además de nuestras causas y fieles a nuestra vocación de servicio y compromiso de generar valor social, promovemos la participación de nuestros colaboradores en actividades de voluntariado, donación y contingencias.

Voluntariado

Donación

Contingencias

Voluntariado

Nuestros colaboradores aportan su tiempo y capacidades al servicio de las personas.

- **Campaña ¡Demos abrazos haciendo buenas acciones!**
  Con la experiencia que tenemos en actividades de voluntariado y la satisfacción que sabemos que genera el dar a los demás, pusimos a disposición de nuestros colaboradores abrazos: diversas acciones que iban desde invitarle la comida a una persona en situación de calle o contarle un cuento a un niño, hasta darle comer a un animalito de la calle.

  Nuestros colaboradores realizaron 27,213 buenas acciones que impactaron a 153,318 beneficiarios. En esta campaña contamos con la participación de 90% de colaboradores en México, Perú y Guatemala.

- **"Amor en acción"**
  Con el objetivo de apoyar a las personas en situación vulnerable en México, lanzamos la colecta Amor en Acción. Mas de 400 colaboradores contribuyeron con generosas aportaciones que nos permitieron beneficiar a 1,652 personas a través de Cáritas Mexicana, I.A.P.

En 2020, más de 18 mil voluntarios Gentera dedicaron más de 21 mil horas en beneficio de 157,121 personas

Voluntariado por país y empresa

País	Empresa	Horas de voluntariado	Número de voluntarios	Número de beneficiarios	Porcentaje de participación de la plantilla
México	Gentera Servicios	8,153	704	73,611	94%
	Compartamos Banco		12,901		
	Yastás		87		
	Aterna		24		
Perú	Compartamos Financiera	6,098	4,205	80,907	80%
Guatemala	Compartamos S.A.	6,808	719	2,603	86%
Total		**21,058**	**18,640**	**157,121**	**90%**

Certificación **Excellence plus**

Gracias a la excelencia en el modelo de gestión de nuestro voluntariado corporativo en México, Perú y Guatemala, nuestra Fundación fue acreedora al certificado Excellence Plus que otorga la organización Voluntare

La Certificación se estructura y reconoce en ocho apartados:

Estrategia de voluntariado

Estructura de gestión

Comunicación

Liderazgo

Formación y capacitación

Somos una de las tres empresas certificadas Excellence Plus en Latinoamérica

Reconocimiento

Relación con las asociaciones

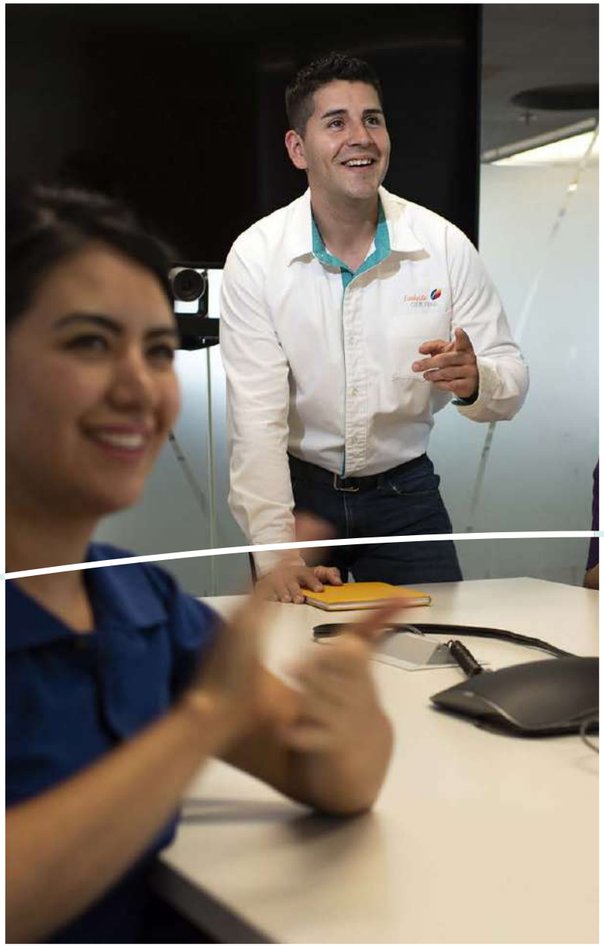
Medición de resultado e impacto

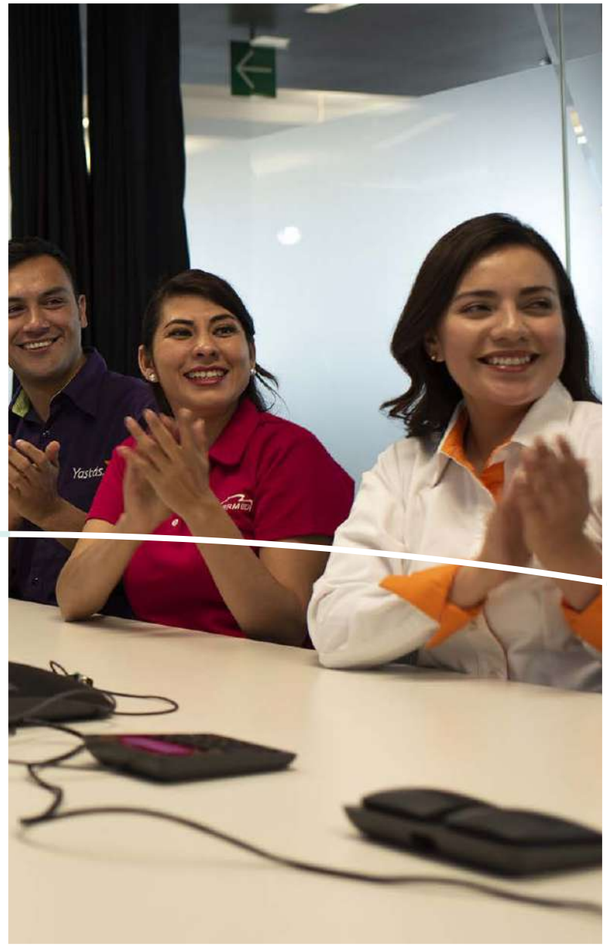
Donación

Apoyamos la educación y primera infancia gracias a la generosidad de nuestros colaboradores en México, a quienes invitamos a realizar aportaciones voluntarias a Fundación Compartamos. Los recursos donados se destinan a apoyar proyectos a través de la Convocatoria por la Educación y Primera Infancia.

- **11ª Convocatoria por la Educación y Primera Infancia**
  Gracias a la generosidad de nuestros más de 10,000 colaboradores que donaron para esta causa, - cuyas aportaciones fueron duplicadas por Fundación Compartamos y por Promotora Social México – logramos reunir $16 millones de pesos para que 151 organizaciones que trabajan por la educación y primera infancia, ante la contingencia, pudieran continuar con sus proyectos, beneficiando a 26,517 personas.

Al cierre del 2020, más de 8 mil colaboradores, que representan el 61% de nuestra plantilla, son donantes





Contingencias

En situaciones de emergencia, como la ocasionada por el COVID-19, el eje de contingencias mostró su fortaleza al dar pronta respuesta a las necesidades causadas por la pandemia.

Durante el primer trimestre de 2020 tuvimos que redefinir prioridades. El 90% de los recursos del Fondo de Responsabilidad Social que estaban previstos para los programas sociales fueron destinados para atender la contingencia sanitaria y desastres naturales.

Con la persona al centro de nuestras acciones, se contrato una póliza una póliza de seguro para proteger a colaboradores y personas de alto riesgo de las afectaciones originadas por la pandemia. Este beneficio cubre a los asegurados en caso de un contagio por COVID-19 y los gastos que conlleva.

La cobertura de las pólizas fue la siguiente:

Seguro COVID Gentera México

13,739 beneficiarios

Seguro COVID Yastás México

3,015 beneficiarios

Seguro COVID Compartamos S.A. Guatemala

7,229 beneficiarios

También beneficiamos a 5,783 personas a través de la entrega de paquetes nutricionales a niños y equipo de protección a personal de salud en hospitales; además de apoyo económico para refugiados y acciones de apoyo emocional. Todo esto en alianza con organismos del tercer sector.

Asimismo, activamos la campaña **Vale x 3** en la que nuestros colaboradores en México realizaron donativos que fueron triplicados por Fundación Compartamos, Fundación INTERprotección y otros aliados. Contamos con la generosa participación de más de 3,900 colaboradores, cuyos donativos multiplicados alcanzaron una bolsa total de $4.3 millones de pesos, que se utilizó para donar despensas y equipo de protección para personal de salud a beneficio de 24,132 personas de comunidades vulnerables de distintos estados del país.

De manera empática y atendiendo nuestra vocación social de servicio, en Compartamos Banco, en alianza con Fundación Televisa, Fundación BBVA y la Alianza Médica para la Salud (AMSA) realizamos una donación para asegurar el equipamiento de cuatro hospitales COVID, entregando 339,307 insumos de protección personal, 10 equipos de apoyo respiratorio *bi-level* y 17 respiradores invasivos.

Como consecuencia de la pandemia, ajustamos y rediseñamos el alcance de las iniciativas de voluntariado, enfocándonos en el bienestar del voluntario y del beneficiario, por lo que migramos el interés soli-

dario de ayudar mano a mano, a un formato digital. Derivado de la contingencia sanitaria y el distanciamiento social se invitó a los colaboradores a participar en la campaña "Voluntariado Digital" demostrando que no hay barreras para generar acciones y servir a los demás. A través de 52 clases impartidas por colaboradores voluntarios, como una forma de compartir talento y transmitir conocimiento.

Por otro lado, en alianza con distintas organizaciones con la sociedad civil organizamos el **Foro de Filantropía Estratégica y ENSAMBLE** dirigido a directores de las organizaciones para identificar las mejores prácticas innovadoras de educación a nivel primarias y secundarias.

Atendiendo al desarrollo integral y como parte de nuestro modelo FISSEP, lanzamos la plataforma **Compartamos con tu familia**, destinada al público en general con temas de cuidado de los más pequeños, salud emocional y familia, que en 2020 consiguió 15,778 vistas. También habilitamos una línea de apoyo emocional para nuestros clientes y sus familias, con la finalidad de dar contención emocional ante las diversas dificultades familiares y sociales que se agudizaron por la pandemia.

Apoyamos con 6,000 monederos electrónicos que beneficiaron a más de 24,000 personas, para contribuir en el bienestar de las familias afectadas por la contingencia sanitaria, con el recurso asignado pudieron adquirir productos de la canasta básica.

En las páginas de Facebook e Instagram de Fundación Compartamos publicamos contenido sobre todas las iniciativas que llevamos a cabo, alcanzando más de 300 mil vistas

Aunque la pandemia acaparó la atención a lo largo de 2020, varios desastres naturales ocurrieron en los países donde tenemos presencia.

En México, debido a las intensas lluvias ocurridas en noviembre, se registraron afectaciones en comunidades vulnerables en los estados de Tabasco y Chiapas. Para apoyar a los más afectados, activamos la campaña **Tabasco nos necesita**, invitando a nuestros colaboradores a donar para esta causa. A través de la colecta, se lograron reunir $202,009 pesos para apoyar a 100 familias en Chiapas y 225 en Tabasco. El dinero fue entregado como monederos electrónicos para la compra de enseres domésticos.

En 2020 reafirmamos nuestro compromiso con la comunidad al destinar más de 69 millones de pesos a iniciativas sociales, impactando a más de 313 mil personas en México, Perú y Guatemala

30 AÑOS UNIDOS

SOSTENIBILIDAD

05

ACTUANDO HOY PENSANDO EN EL FUTURO

Con 30 años de trayectoria un cúmulo de aprendizajes y experiencia, **nuestro enfoque hacia el futuro es seguir impulsando los sueños de miles de personas basados en una estrategia sostenible,** un concepto con el que estamos familiarizados y que durante 2020 hemos decidido consolidar.

Nuestro origen con vocación social nos ha permitido **evolucionar con acciones favorables para las personas, para su prosperidad y para el planeta.** Reconocemos el impacto de nuestras actividades entre los grupos de interés y en los entornos en los que estamos presentes, de esta forma, nos comprometemos a fortalecer nuestra gestión alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), iniciativa impulsada por Naciones Unidas y que es marco de referencia hacia el desarrollo sostenible para el mundo al que aspiramos.

Con la priorización como buena práctica, hemos decidido enforcarnos en tres ODS principalmente:

5 IGUALDAD DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Materialidad

102-43, 102-44, 102-46, 102-47

El primer paso para consolidar una estrategia sostenible que nos permita seguir operando de forma balanceada los recursos económicos, financieros, sociales, laborales, ambientales y de gobierno corporativo de Gentera, es la definición de los temas más relevantes para nuestros grupos de interés y el negocio.

En los tres países donde tenemos presencia existen temas importantes que impactan en el desarrollo de nuestra operación; sabemos que debemos atenderlos y asignar recursos de manera estratégica, focalizada y efectiva.

Para este fin, en 2020 actualizamos nuestro ejercicio de materialidad siguiendo la metodología recomendada por el *Global Reporting Initiative* (GRI), con el propósito de contar con una base fundamentada que permita establecer los cimientos para construir nuestra estrategia de sostenibilidad, así como un ejercicio de acercamiento a SASB.

En 2020 actualizamos nuestro análisis de materialidad para identificar los temas más relevantes para Gentera y nuestros grupos de interés ante el contexto actual

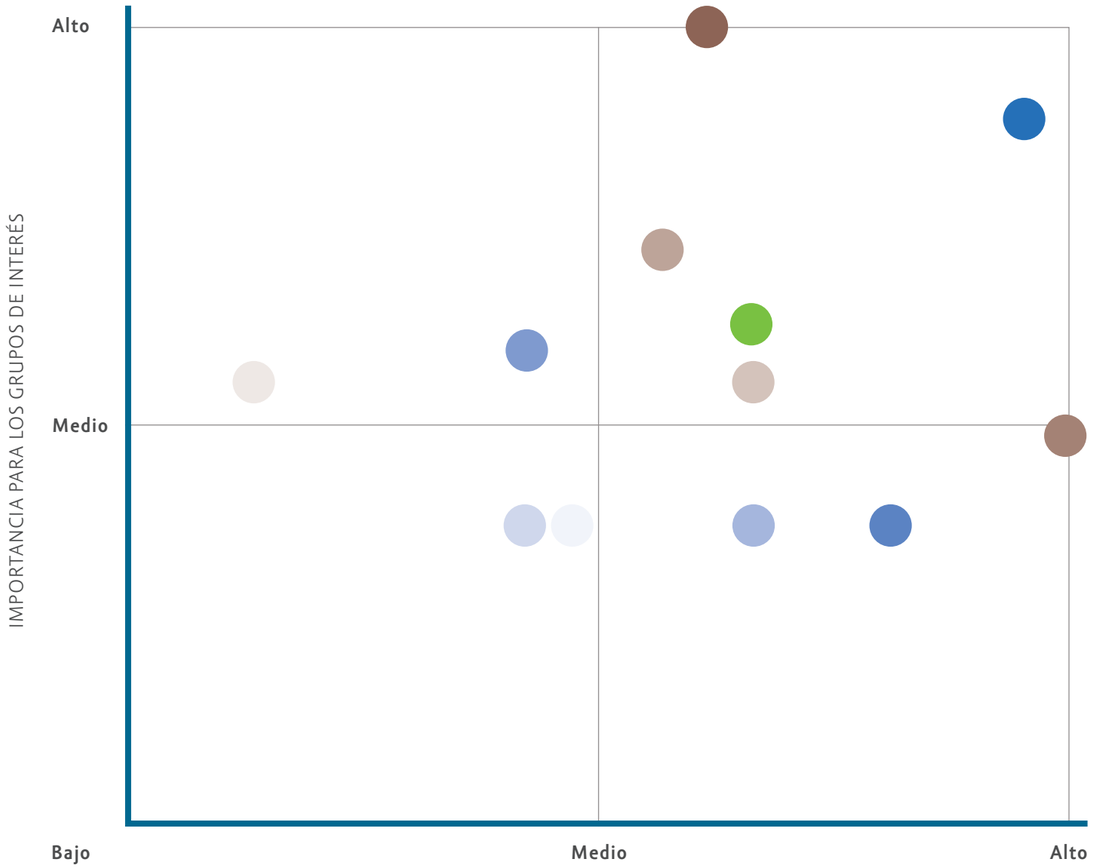
Como parte de este ejercicio, a partir del análisis de información resultante de distintas interacciones con grupos de interés y de diversas fuentes secundarias, identificamos:

- Los temas que Influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.
- Los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de y para Gentera.
- Las iniciativas y estándares más destacados del sector financiero y de las microfinanzas a nivel local e internacional.
- Las tendencias ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) globales que deben ser consideradas para el desarrollo sostenible del negocio.

Posteriormente, los temas fueron priorizados conforme al impacto que generan hacia nuestros grupos de interés o el negocio.

Identificamos 12 temas materiales, cuya gestión presentamos a lo largo de este informe, y que además **integran los fundamentos de nuestra estrategia sostenible.**

Matriz de materialidad Gentera



- Ética, código de conducta y marco normativo interno
- Satisfacción del cliente
- Igualdad de oportunidades y equidad de género
- Inclusión financiera
- Medición de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)
- Capacitación y desarrollo de los colaboradores
- Transparencia, rendición de cuentas, anticorrupción y sobornos
- Gestión de riesgos económicos, ambientales y sociales
- Estructura de gobierno corporativo
- Privacidad del cliente y de colaboradores
- Seguridad de la información
- Seguridad y salud ocupacional

AMBIENTAL SOCIAL GOBERNANZA

Estrategia de sostenibilidad

102-12

Con nuestro análisis de materialidad, durante 2021 trabajaremos en la definición de nuestra estrategia de sostenibilidad.

A través de esta estrategia buscamos dirigir nuestras operaciones desde una perspectiva integral que considere la creación de valor económico, social y ambiental, mitigando riesgos e impactos, pero sobre todo persiguiendo un fin mayor que es el bien común.

Creemos que debemos aspirar a inspirar y transformar, aunque el reto sea enorme

En este sentido, hemos iniciado un proceso para desarrollar nuestras políticas ASG de acuerdo con los temas materiales que recientemente identificamos, así como a las tendencias sostenibles que han surgido en los últimos años. Estas políticas consideran temas como cambio climático, energía, agua y derechos humanos, entre otros.

Como parte de los esfuerzos que estamos realizando para mejorar nuestra gestión sostenible se conformó un área encargada de gestionar el tema. Además nos convertimos en signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que nos comprometemos a cumplir con sus 10 Principios y reportar en nuestra Comunicación para el Progreso (CoP)[7] las acciones que llevamos a cabo para cada uno.

[7] El Informe Anual Sostenible Gentera 2020 constituye nuestra Comunicación para el Progreso.

Principio del Pacto Mundial

En 2020 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.

2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Por otro lado, nos llena de orgullo comunicar que este año Compartamos Banco firmó los Principios de Banca Responsable de *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEPFI), **convirtiéndose en la primera institución de microfinanzas que forma parte de esta iniciativa.**

Los Principios de Banca Responsable tienen como objetivo determinar el rol y las responsabilidades de la industria bancaria en la creación de un futuro sostenible a partir de seis compromisos:

1. Compromiso. Alinear nuestra estrategia empresarial con los objetivos expresados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y en el Acuerdo de París.

2. Impacto. Incrementar de manera continua nuestros impactos positivos, reduciendo los negativos.

3. Clientes. Trabajar de manera responsable con nuestros clientes para desarrollar prácticas sostenibles y generar una prosperidad compartida.

4. Grupos de interés. Consultar, involucrar y colaborar de manera proactiva con nuestros grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos.

5. Gobernanza y objetivos. Implementar compromisos a través de sistemas efectivos de gobierno y establecer objetivos para nuestros impactos más importantes.

6. Transparencia y responsabilidad. Apostar por la transparencia, asumiendo plena responsabilidad sobre nuestros impactos positivos y negativos.

Compartamos Banco es la primera institución de microfinanzas que forma parte de los Principios de Banca Responsable de UNEPFI

UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

Medio ambiente

302-1, 302-2, 103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 306-3, 306-4, 306-5

Hoy, reconocemos que para alcanzar el propósito de Gentera necesitamos operar en armonía con el medio ambiente y minimizar el impacto negativo que nuestras operaciones, procesos, productos o servicios financieros puedan tener en el entorno.

Creemos en el desarrollo sostenible y en el cuidado del medio ambiente

De acuerdo con las leyes y la regulación para el sector financiero en México, Perú y Guatemala, definimos lineamientos de actuación ambiental aplicables para Gentera y sus empresas.

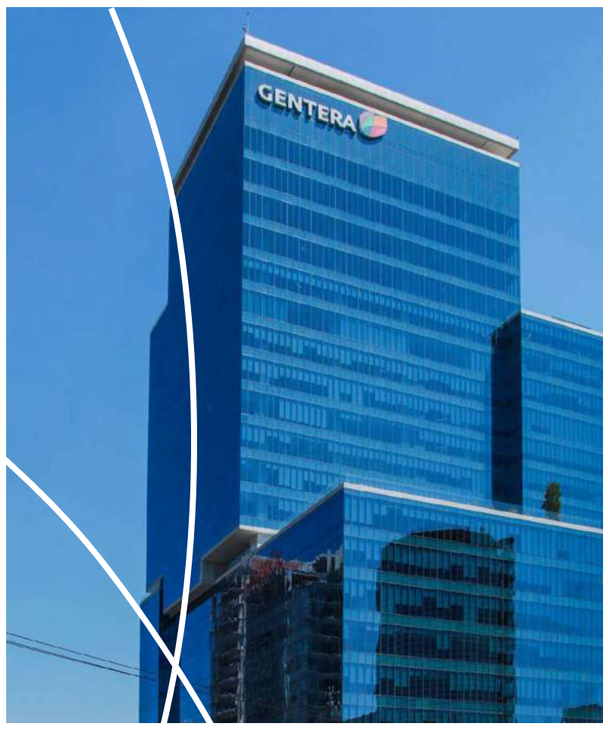
El edificio donde se encuentran nuestras oficinas corporativas cuenta con la certificación LEED[8] Silver en la categoría de diseño de interiores, por lo que adicional a las iniciativas que aplican para todas las empresas de Gentera, en estas instalaciones llevamos a cabo lo siguiente:

- Separación de residuos y campañas de concientización al respecto.
- Gestión adecuada de residuos electrónicos, cartuchos y tóneres.
- Optimización en el uso de agua mediante sistemas de ahorro en lavamanos y sanitarios.

[8] LEED: *Leadership in Energy and Environmental Design*. LEED es una iniciativa reconocida a nivel mundial para certificar edificios sustentables que durante su construcción y operación consideran elementos como ubicación accesible, ahorro de agua, eficiencia energética, uso de materiales y recursos de bajo impacto al ambiente y calidad ambiental interior, entre otros.

Adicionalmente, para hacer frente a los riesgos potenciales generados por fenómenos hidrometeorológicos, realizamos un ejercicio de análisis de los riesgos y oportunidades relacionadas con el cambio climático a los que Gentera y sus empresas están expuestas.

Como parte de este análisis contamos con un mapa de las localidades más vulnerables donde tenemos presencia, provisiones financieras y un plan de contingencia que nos permiten brindar atención oportuna a nuestros colaboradores, clientes y comunidades en caso de desastres naturales.



El edificio en donde se encuentran nuestras oficinas corporativas cuenta con la certificación LEED Silver

La adecuada gestión de temas ASG de Gentera ha valido que por segundo año consecutivo la calificadora Standard & Poor´s nos extienda la invitación a participar en el Corporate Sustainability Assesment (CSA)

Energía y emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Nota. Los datos presentados a continuación sobre el consumo de energía y el reporte de emisiones de Gentera corresponden al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2019.

Debido a la naturaleza de nuestro negocio, la energía que consumimos se utiliza principalmente para el traslado de nuestros colaboradores con clientes en vehículos de la institución, así como para la iluminación y energización de nuestros espacios de trabajo.

El principal combustible que utilizamos en nuestra flotilla de vehículos es gasolina.

Por otro lado, nuestro consumo de electricidad corresponde a las actividades operativas y administrativas que llevamos a cabo en nuestras instalaciones. En la mayoría de nuestras oficinas la electricidad proviene de la red municipal.

Desde hace ocho años calculamos las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de nuestras operaciones con el fin de evaluar el comportamiento de los consumos de gasolina y electricidad para definir acciones que nos permitan mejorar nuestro desempeño.

Consumo de energía por país

México

Consumo de gasolina	**2,356,255 litros**
Consumo de electricidad	**15,130 MWh**

Guatemala

Consumo de gasolina	**147,030 litros**
Consumo de electricidad	**640 MWh**

Perú

Consumo de gasolina	**577,956 litros**
Consumo de electricidad	**4,059 MWh**

Total de consumo de gasolina 2019

3,081,241 litros

Total de consumo de electricidad 2019

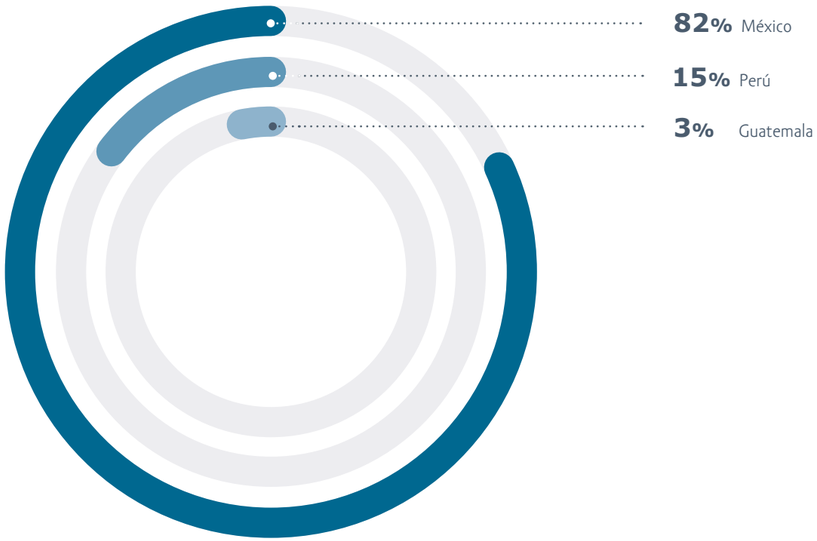
19,829 MWh

[9] Consulta nuestro inventario de emisiones de GEI 2019 en: https://www.gentera.com.mx/gentera/quienes-somos/sostenibilidad

Durante 2020 elaboramos el inventario de emisiones de GEI[9] correspondiente al periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2019, bajo un enfoque de control operacional. Para este ejercicio, consideramos el consumo de gasolina para nuestra flotilla de vehículos y el de la electricidad utilizada en las instalaciones en México, Perú y Guatemala.

Derivado de estos consumos, nuestras emisiones de GEI totales para este periodo resultaron en 16,626 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO_2e), de las cuales 46% correspondieron a Alcance 1 (combustibles) y 54% a Alcance 2 (electricidad).

Contribución de emisiones por país (%) 2019



Emisiones GEI (tCO_2e) por país Alcance 1

País	2018	2019	Variación
México	5,865	5,978	+ 2%
Perú	861	1,365	+ 58%
Guatemala	383	348	- 9%
Total	**7,109**	**7,691**	**8%**

Emisiones GEI (tCO_2e) por país Alcance 2

País	2018	2019	Variación
México	8,064	7,641	- 5 %
Perú	720	1,060	+ 47%
Guatemala	224	235	+ 5%
Total	**9,008**	**8,936**	**- 1%**

82% de nuestras emisiones de GEI se concentran en México, que es el país donde se llevan acabo la mayoría de nuestras operaciones

Gestión del agua

La naturaleza de nuestra operación tiene impactos menores en la gestión del agua, sin embargo, conscientes de que es un recurso esencial para la vida, promovemos su consumo y aprovechamiento responsable.

El agua que consumimos proviene principalmente de las redes públicas de abastecimiento y la utilizamos para higiene personal y limpieza en nuestras oficinas.

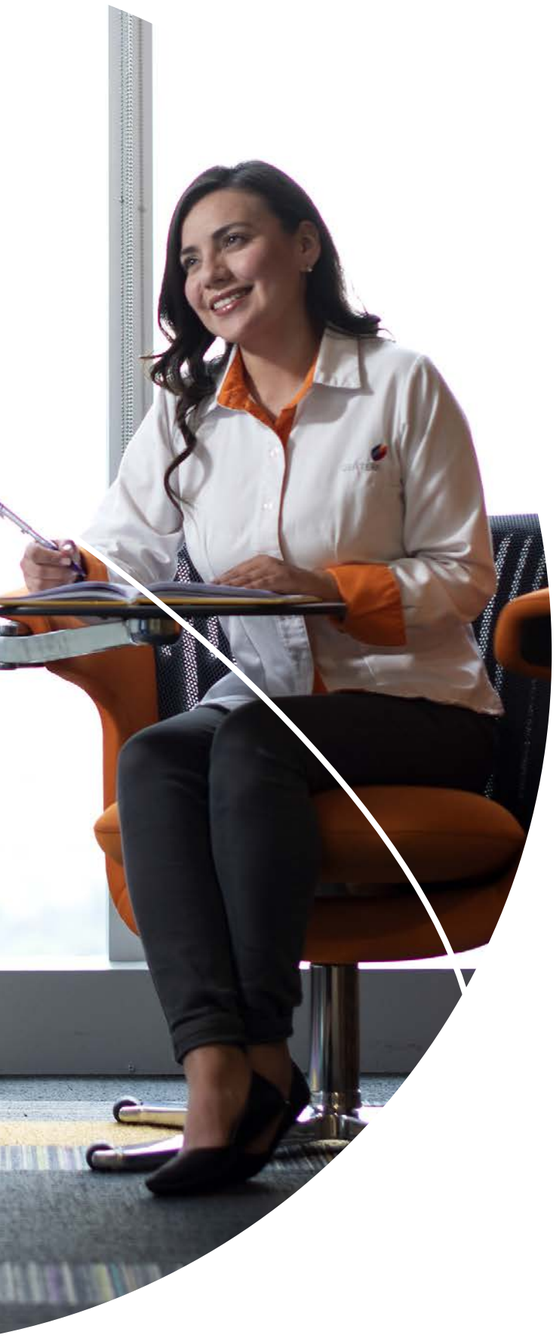
Gestión de residuos

En comparación con otros sectores representan un consumo de materiales bajo, y la generación de residuos también se encuentra en esa dinámica. Sin embargo estamos comprometidos a minimizar nuestro impacto ambiental desde todos los ámbitos en los que tenemos injerencia.

En 2020 generamos 14,868 kilogramos de residuos en el corporativo.

Residuos generados
en el corporativo

Clasificación	Tipo de residuos	Kilogramos
Reciclables	Papel, cartón aluminio y otros	7,113
No reciclables	Orgánicos e inorgánicos	7,654
Manejo especial	Cubrebocas, guantes, residuos femeninos, pilas	101
Total		**14,868**



Ética

102-16, 102-17, FN-CB-510a.2, 102-33, 102-34, 103-1, 103-2, 103-3, 205-3

Para cumplir con nuestro propósito de impulsar sueños es fundamental que guiemos todas nuestras acciones, comportamientos y decisiones con base en los más altos estándares de ética e integridad.

En Gentera creemos en hacer bien las cosas, nuestro **Código de Ética y Conducta**[10] es el documento que sustenta esta forma de trabajo y se encuentra disponible en:

- Página web Gentera.
- Intranet de todas nuestras empresas.
- App Gentérate, la cual cuenta con una sección dedicada al Código de Ética y Conducta, así como medios de denuncia.
- Nuestros canales formativos, específicamente donde abarcan temas de ética.

Creemos que actuar éticamente es hacer el mayor bien posible, y nos esforzamos por hacerlo realidad en nuestras vidas

Nuestro Código de Ética y Conducta contiene los comportamientos esperados de nuestros colaboradores hacia sus compañeros, clientes, proveedores, la sociedad, la competencia, Gentera y sus empresas respecto a temas como el ambiente laboral, violencia, acoso, *mobbing*, hostigamiento sexual, fraude, conflicto de intereses, corrupción, seguridad y privacidad de la información, protección al cliente y uso de información, entre otros.

Constantemente actualizamos su contenido de acuerdo con el contexto social y las normas regulatorias en los países donde operamos. Antes de publicarlo, el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría revisan y aprueban las modificaciones realizadas. Este año utilizamos un lenguaje más cercano y comprensible para todos nuestros colaboradores.

Como complemento al Código de Ética y Conducta, este año desarrollamos tres infografías: una para guiar a los colaboradores sobre el buen actuar, otra sobre los medios institucionales de denuncia y otra sobre las áreas de acompañamiento que custodian la integridad ética de Gentera.

Los colaboradores de nuevo ingreso deben certificarse en el Código de Ética y Conducta, que les proporciona información para que *hagan el mayor bien posible* cada vez que tomen una decisión trascendente en su actuar. Además, deben firmar una carta compromiso en la que se comprometen a vivir y respetar nuestro código.

[10] Consulta el Código de Ética y Conducta de Gentera en: https://bit.ly/2OpFqMy

Certificación de nuevos colaboradores en Código de Ética y Conducta por país

Colaboradores participantes

2,611
México

1,309
Perú

271
Guatemala

4,191
Total

Debido a la nueva normalidad, este año brindamos la certificación en Código de Ética y Conducta en línea, logrando que el 100% de los colaboradores de nuevo ingreso lo cursaran en los primeros 30 días a partir de su fecha de contratación.

Asimismo, a los colaboradores de nuevo ingreso les ofrecemos el **Taller de criterio ético**, con el que buscamos reforzar la cultura ética de Gentera. De enero a marzo impartimos 20 talleres impactando a 291 nuevos colaboradores de México, Perú y Guatemala. A partir de abril, desarrollamos el taller en línea y logramos impartirlo al 100% de los colaboradores (1,197 personas) de nuevo ingreso de ese periodo; todo esto con el apoyo de nuestros 74 formadores regionales que brindan el taller en línea.

Por otro lado, llevamos a cabo una sesión sobre integridad ética para 94 colaboradores encargados de procesos de reclutamiento en ventas, operaciones y sucursales de Compartamos Banco y Yastás en México. Su objetivo fue reconocer las conductas denunciables y no denunciables desde las diferentes áreas de integridad ética y reforzar su rol como aliados del Código de Ética y Conducta.

Con la instrucción clara de que todos nuestros colaboradores y miembros del Consejo de Administración de Gentera mantengan vigentes sus conocimientos sobre el Código de Ética y Conducta, y conozcan la nueva estructura del documento, cada año les solicitamos que se recertifiquen.

Este año dicha recertificación se llevó a cabo en línea a través de la plataforma ADN para los colaboradores y en la aplicación FORMS para los consejeros. En ambas versiones se contó con un análisis de casos relacionados con los dilemas éticos actuales derivados de la pandemia que se presentan en la operación, así como con el top de denuncias del año: autocuidado, ambiente laboral y violencia laboral.

21,479 colaboradores y nuestros 11 consejeros se recertificaron en el Código de Ética y Conducta durante 2020

Recertificación en Código de Ética y Conducta por país

País	Colaboradores recertificados
México	15,184
Perú	5,314
Guatemala	981
Total	**21,479**

Para fomentar entre nuestros colaboradores la vivencia de nuestra cultura ética y el uso de los mecanismos de denuncia, a lo largo de 2020 difundimos distintos mensajes

Un mensaje para generar confianza en los medios y proceso de denuncia durante la reunión de integración.

Dos postales *vía mailing* con los medios de denuncia.

Dos boletines institucionales explicando las funciones, actividades y medios de contacto del equipo que conforma Integridad Ética en Gentera y a la Subdirección de Ética organizacional.

Dos postales *vía mailing* al área de ventas con un mensaje de los directores, reforzando la importancia de la ética en nuestro día a día y el uso de los medios de denuncia.

Dos postales *vía mailing* para invitar a nuestros colaboradores a realizar su recertificación en el Código de Ética y Conducta, dos a través de nuestra app Gentérate y un banner en la página de intranet durante el mes de octubre.

Un banner institucional y *mailing* reforzando los medios de denuncia en la intranet de Gentera.

Por otro lado, contamos con un Código de Ética y Conducta para Proveedores[11] que considera los lineamientos de conducta entre los colaboradores de Gentera y sus empresas, y cualquiera de nuestros proveedores, sobre temas como conflicto de intereses, manejo de información, relaciones, corrupción y violencia laboral, entre otros.

En caso de incumplimientos a los Códigos de Ética y Conducta ponemos a disposición de nuestros colaboradores y otros grupos de interés, medios de denuncia diseñados para que cualquier persona pueda reportar de manera confidencial.

Correo:
denuncia@gentera.com.mx

Teléfonos (las llamadas son gratuitas, los 365 días del año, las 24 horas del día):

- México: 800 5061 264 (opción 3)
- Perú: 08000 0903
- Guatemala: 1 800 8350 388 (opción 1)

Buzón de transparencia
a través de la página web de Gentera:
www.gentera.com.mx > Quiénes somos > Código de Ética > Buzón de transparencia

[11] Consulta el Código de Ética y Conducta para Proveedores en: https://bit.ly/3eb0y3S

Nuestro Código de Ética y Conducta está basado en los principios de Derechos Humanos

El equipo de Seguimiento a Denuncias es el encargado de recibir, atender y canalizar las consultas y denuncias que se reciben en los distintos medios y, de ser necesario, es quien realiza las investigaciones correspondientes para presentar el caso a la Comisión de Honor de Gentera para asignar una solución.

A su vez, la Comisión de Honor de Gentera está integrada por directivos que analizan las investigaciones de cada caso y deliberan para asignar resoluciones que mantengan la integridad ética de Gentera y el *mayor bien* para todas las partes involucradas.

En Gentera estamos comprometidos con el respeto absoluto a los derechos humanos en todas nuestras operaciones, procedimientos, relaciones e interacciones; por lo que rechazamos cualquier acto de discriminación, explotación infantil, trabajos forzados, violación a los derechos de los pueblos indígenas, abusos o coerción.

Consultas 2020

País	
México	277
Perú	59
Guatemala	54
Total	**390**

Denuncias 2020

País	
México	431
Perú	85
Guatemala	102
Total	**618**

Durante 2020, se atendieron más de mil acercamientos a los medios de denuncia, ninguno estuvo relacionado con casos de corrupción

Gobierno Corporativo

102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102-28, 102-31, 102-35, 102-36

A lo largo de nuestra trayectoria, nos hemos distinguido por ser líderes en la adopción y ejecución de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo nacionales e internacionales.

Esto se debe a que nos apegamos a los Estatutos Sociales de Gentera, al Código de Buen Gobierno Corporativo y al Reglamento del Consejo de Administración, documentos que fomentan el compromiso con nuestra Filosofía. Asimismo, nos adherimos a estándares y mejores prácticas del sector como el Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial, el Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil y el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores.

El Consejo de Administración de Gentera lo conforman 11 consejeros, de los cuales siete son independientes y dos de ellas mujeres. Nuestras consejeras desempeñan roles relevantes como la presidencia del Comité de Auditoría y del Comité de Prácticas Societarias.

La designación, ratificación y remoción de los miembros del consejo se lleva a cabo por la Asamblea General de Accionistas con apoyo de la Comisión de Nominación y Evaluación, integrada por miembros del Consejo de Administración para hacer la selección y evaluación de los candidatos. Todos los miembros son seleccionados de acuerdo con los **requisitos legales y el perfil profesional, trayectoria e integridad personal** requeridos por el Código de Buen Gobierno Corporativo y afines al propósito de Gentera.

La duración en el cargo es de un año, los consejeros pueden ser reelectos por periodos iguales conforme a los resultados de desempeño obtenidos en su evaluación anual.

Para evaluar la calidad y desempeño de sus funciones, el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría realizan cada año un ejercicio que incluye secciones de evaluación como órgano colegiado y de autoevaluación. Los resultados se dan a conocer en la sesión inmediata siguiente para comentar las áreas de oportunidad, recibir retroalimentación, establecer planes con medidas correctivas correspondientes y, en su caso, los temas sobre los que se enfocará la capacitación.

Como parte de nuestra cultura de mejora continua, fomentamos la capacitación constante de nuestros miembros del Consejo de Administración a través de conferencias, cursos y foros de actualización, en los que analistas del medio financiero y económico exponen sobre temas relevantes para la organización, el entorno político y económico que pudieran influir en el negocio.

Además de la recertificación anual en el Código de Ética y Conducta, los miembros del Consejo ratifican cada año el apego a la Politica para regular las operaciones con valores de Gentera y otras emisoras de las cuales se tiene acceso a información confidencial o privilegiada.

Este año, el Consejo de Administración intensificó su labor y el de sus comités para supervisar y fortalecer el Plan de Contingencia de Gentera para hacer frente a la pandemia por el COVID-19. Vigilaron en los tres países las acciones tomadas por las empresas y las áreas de soporte encaminadas a atender las necesidades conforme la crisis fue evolucionando, además de asegurar en todo momento la protección de clientes y colaboradores, teniendo a la persona al centro de cualquier decisión.

Adicionalmente, el Consejo dio puntual seguimiento al desempeño financiero, a las actualizaciones del modelo financiero, al fondeo, la liquidez y la capitalización de las empresas, la eficiencia en gastos, la ciberseguridad y la gestión de riesgos, entre otros, teniendo como prioridades el servicio a los clientes, propiciando la continuidad y fortaleza del negocio, además del retorno a la rentabilidad, así como el cumplimiento regulatorio atendiendo las medidas emitidas por las diversas autoridades.

Es importante destacar que las empresas de Gentera cuentan con su propia estructura de gobierno corporativo que atiende a la naturaleza jurídica y a la legislación aplicable en cada caso. Su funcionamiento se lleva en apego a las mejores prácticas y al Código de Buen Gobierno Corporativo, con un reporte directo a los órganos de gobierno de Gentera, quienes vigilan el cumplimiento de sus funciones y emiten directrices para preservar la alineación al enfoque estratégico y a las políticas generales.

Composición del Consejo
de Administración de Gentera

Consejero	Carácter	Antigüedad en el consejo	Edad
Antonio Rallo Verdugo	Independiente	5 años	59 años
Carlos Antonio Danel Cendoya	Relacionado	20 años	51 años
Carlos Labarthe Costas	Relacionado	20 años	52 años
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Independiente	5 años	57 años
John Anthony Santa Maria Otazua	Independiente	12 años	63 años
José Ignacio Ávalos Hernández	Relacionado	20 años	61 años
José Manuel Canal Hernando	Independiente	17 años	81 años
Juan Ignacio Casanueva Pérez	Relacionado	10 años	52 años
Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez	Independiente	1 año 8 meses	59 años
Martha Elena González Caballero	Independiente	14 años	66 años
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Independiente	7 años	55 años

Presidente	Secretario	Secretario suplente
Carlos Antonio Danel Cendoya	Manuel de la Fuente Morales	Zurihe Sylvia Manzur García

Para cumplir con sus funciones, el Consejo de Administración recibe apoyo de cuatro comités.

75% de los comités de Gentera están presididos por consejeros independientes

Principales funciones

- Revisar la integridad de los estados y reportes financieros, así como los criterios, prácticas contables y fiscales aplicadas.
- Monitorear el sistema de control interno y la ejecución y seguimiento de los procesos operativos que lo integran.
- Vigilar que la función de auditoría interna y externa se realice con la mayor objetividad e independencia.
- Dar seguimiento al grado de cumplimiento de los principios establecidos en el del Código de Ética y Conducta de Gentera y sus empresas.
- Revisar los resultados de las pruebas de los sistemas que conforman el plan de continuidad de negocio de Gentera y sus empresas.
- Revisar las Operaciones con Partes Relacionadas que le son presentadas por el Director de Auditoría Interna y, en su caso, recomendar al Consejo de Administración, la aprobación de aquellas que sean identificadas como Operaciones con Partes Relacionadas Significativas.

Comité de Auditoría

Integrantes	Carácter	Carácter	Antigüedad en el comité
Martha Elena González Caballero	Presidente	Independiente	10 años, 11 meses
José Manuel Canal Hernando	Miembro	Independiente	6 años, 10 meses
Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez	Miembro	Independiente	1 año, 8 meses
Jerónimo Luis Patricio Curto de la Calle	Invitado*	Asesor especialista Independiente	6 años, 10 meses
Oscar Luis Ibarra Burgos	Invitado*	Director de Auditoría Interna	10 años, 11 meses

*Con voz, pero sin voto.

El Comité de Auditoría llevó a cabo nueve sesiones ordinarias durante 2020

Comité Ejecutivo

Integrantes	Cargo	Carácter	Antigüedad en el comité
Carlos Antonio Danel Cendoya	Presidente	Relacionado	7 años, 9 meses
Carlos Labarthe Costas	Miembro	Relacionado	9 años, 9 meses
José Ignacio Ávalos Hernández	Miembro	Independiente	9 años, 9 meses
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Miembro	Independiente	4 años, 9 meses
Enrique Majós Ramírez	Miembro	Relacionado / CEO	3 años, 3 meses
Patricio Diez de Bonilla García Vallejo	Miembro	Relacionado Director General de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple.	2 años, 8 meses
Manuel de la Fuente Morales	Miembro	Relacionado Director General Corporativo	2 años, 8 meses
Juan José Gutiérrez Chapa	Invitado*	Asesor Especialista Independiente	2 años, 8 meses
Álvaro Rodríguez Arregui	Invitado*	Asesor Especialista Independiente	5 años, 9 meses

*Con voz, pero sin voto.

El Comité Ejecutivo llevó a cabo cinco sesiones ordinarias durante 2020

Principales funciones

- Dar seguimiento a la estrategia aprobada por el Consejo de Administración.
- Apoyar al equipo directivo en el análisis y la discusión de asuntos estratégicos o que sean de alta relevancia, principalmente en los periodos donde no sesione el Consejo de Administración.
- Evaluar opciones de nuevos negocios y dar seguimiento a la negociación.
- Servir de vínculo y propiciar una mayor comunicación entre el Consejo de Administración y el equipo directivo de la administración.

Comité de Prácticas Societarias

Integrantes	Cargo	Carácter	Antigüedad en el comité
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Presidente	Independiente	5 años, 9 meses
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Miembro	Independiente	2 años, 8 meses
John Anthony Santa María Otazua	Miembro	Independiente	4 años, 9 meses
Martha Elena González Caballero	Miembro	Independiente	9 años, 6 meses
Manuel de la Fuente Morales	Invitado*	Director General Corporativo	2 años, 8 meses

*Con voz, pero sin voto.

El Comité de Prácticas Societarias llevó a cabo cuatro sesiones ordinarias y una extraordinaria durante 2020

Principales funciones

- Participar en la supervisión, retención, evaluación y compensación del Director General y del equipo directivo.
- Elaborar y aprobar políticas en materia de desarrollo de talento y tablas de sucesión, y de así disponerlo la Asamblea General de Accionistas.
- Determinar las remuneraciones y las políticas de remuneración para los miembros del Consejo de Administración y directivos relevantes de Gentera.
- Revisar y determinar los paquetes de remuneraciones integrales de los colaboradores de Gentera y sus empresas subsidiarias.
- Conocer las operaciones con personas relacionadas que le sean reportadas por el Comité de Auditoría por conducto del Director de Auditoría Interna.
- Elaborar el informe anual de actividades que incluya las operaciones con partes relacionadas celebradas durante el ejercicio, destacando las consideradas significativas.

Comité de Riesgos

Integrantes	Cargo	Carácter	Antigüedad en el comité
José Manuel Canal Hernando	Presidente	Independiente	5 años, 9 meses
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Miembro	Independiente	5 años, 9 meses
José Ignacio Avalos Hernández	Miembro	Relacionado	2 años, 8 meses
Carlos Antonio Danel Cendoya	Miembro	Relacionado	4 años, 9 meses
Patricio Diez de Bonilla García Vallejo	Miembro	Dir. Gral. de Compartamos Banco	2 años, 3 meses
Marcela Morandeira Santamaría	Miembro	Titular de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos	2 años, 8 meses
Oscar Luis Ibarra Burgos	Invitado*	Auditor General Interno	5 años, 9 meses

*Con voz, pero sin voto.

El Comité de Riesgos llevó a cabo cinco sesiones ordinarias durante 2020

Principales funciones

- Identificar, supervisar y desarrollar mecanismos para mitigar los riesgos a los que se exponga Gentera o sus empresas.
- En conjunto con el equipo directivo, definir el mapa de riesgos, las estrategias de mitigación y los adecuados controles de monitoreo y seguimiento a los mismos.
- Definir y proponer los límites de exposición al riesgo y aprobar los que conforme a sus facultades corresponde, así como asegurar que el perfil de riesgos de la organización esté acorde con los lineamientos aprobados por el Consejo de Administración y la legislación aplicable.
- Dar seguimiento a comportamiento de los indicadores, así como a las alertas que, en su caso, pudieran detectarse para definir las medidas de mitigación y control adecuadas para cada caso.

Consejo de Administración

	Antonio Rallo Verdugo	Carlos Antonio Danel Cendoya	Carlos Labarthe Costas	Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo
Año de ingreso al consejo	2015	2000	2000	2015
Estudios	Biólogo Marino egresado de la Universidad de California en San Diego, California, con posgrado en Acuicultura en Aix Marseille III, en Francia. Actividades actuales: Presidente Ejecutivo de ID345-Start UP, compañía enfocada en el desarrollo de empresas de tecnología y plataformas escalables.	Arquitecto egresado de la Universidad Iberoamericana, con maestría en Administración de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE). Ha cursado programas de microfinanzas en The Economic Institute, en Boulder, e impartido clases en Harvard Business School.	Ingeniero industrial egresado de la Universidad Anáhuac del Norte, con estudios de Alta Dirección de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE).	Licenciado en Derecho egresado de la Universidad Iberoamericana, con maestría en Derecho por la Universidad de Columbia y especialización en Derecho Corporativo y Finanzas.
Actividad actual	----------	Presidente del Consejo de Gentera, S.A.B. de C.V., y miembro del Consejo de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple.	Presidente del Consejo de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple, y miembro del Consejo de Gentera, S.A.B. de C.V	Presidente del Consejo de Administración de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V., y Director General de Xokan, firma de asesores financieros
Experiencia	Fue Vicepresidente de Estrategia y Tecnología de Grupo Televisa, Cofundador y Presidente del Consejo de NCubo Holdings, compañía incubadora de empresas de tecnología, como: KIO Networks; Fundador y Presidente Ejecutivo de iWeb; Fundador y Presidente Ejecutivo de Digital Media Studio; Director Regional de Tecnologías Multimedia para la división de Apple en Europa.	Tres décadas en microfinanzas, en Gentera, S.A.B. de C.V., institución financiera con el propósito de impulsar los sueños de sus clientes, resolviendo sus necesidades financieras con sentido humano en México, Perú y Guatemala.	Tres décadas en microfinanzas, en Gentera, S.A.B. de C.V., institución financiera con el propósito de impulsar los sueños de sus clientes, resolviendo sus necesidades financieras con sentido humano en México, Perú y Guatemala. En 2015, fue reconocido por Great Place to Work Institute y la revista Wobi como The Most Trusted CEO de México.	Director General del Grupo Financiero Banamex (subsidiaria de Citigroup), embajador de México ante la OCDE, diversos cargos en Banco de México; Director General del Fondo Bancario de Protección al Ahorro; Presidente de la Asociación de Bancos de México; 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 Inverlat.
Otros consejos donde participa	KIO Networks; Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple; KarmaPulse; OpenPay; YaloChat y Reverscore.	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; y Fundación Gentera, A.C.	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Controladora AT, S.A.P.I de C.V.; Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V; Pagos Intermex, S.A. de C.V., Advenio; Worldfund; Grupo Kipling; Promotora Ignia, S.C.; y del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Grupo Dine, Grupo Kuo; El Puerto de Liverpool, Paralelo 19; y asociado de la Asamblea General de la Universidad Iberoamericana.
Campo de especialidad	Sistemas y tecnología	Microfinanzas y negocios	Microfinanzas y negocios	Finanzas y servicios financieros

	John Anthony Santa María Otazúa	José Ignacio Ávalos Hernández	José Manuel Canal Hernando	Juan Ignacio Casanueva Pérez
Año de ingreso al consejo	2008	2000	2003	2010
Estudios	Administrador de empresas y maestro en Finanzas, egresado de Southern Methodist University Dallas, Texas.	Administrador de empresas egresado de la Universidad Anáhuac del Norte.	Contador Público egresado de la Universidad Autónoma de México (UNAM).	Contador Público de la Universidad Iberoamericana, con estudios en Administración de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE), Corporate Governance: Effectiveness and Accountability in the Boardroom, Kellogg Northwest University.
Actividad actual	Director de la división México de Coca-Cola FEMSA.	Presidente del Consejo de Promotora Social México, A.C., Fundador y Presidente de Un Kilo de Ayuda, A.C.	Consejero, Comisario y Asesor del Consejo de Administración de diversos grupos financieros, industriales y de productos de consumo.	Presidente del Consejo de Grupo Casanueva Pérez S.A.P.I. de C.V., y Presidente del Consejo de Interprotección Agente de Seguros y de Fianzas.
Experiencia	Trayectoria en McKinsey & Company y PepsiCo, ingresó a Coca-Cola FEMSA en 1995, donde fue Presidente de Operaciones para México, Oficial de Planeación Estratégica y de Fusiones y Adquisiciones; Oficial de Planeación Estratégica y Desarrollo Comercial y Presidente de Operaciones de la división Sudamericana de Coca-Cola FEMSA.	Más de 33 años de experiencia en su campo de filantropía y finanzas. Otros consejos donde participa: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; COFAS, I.A.P.; Cooperación y Desarrollo, A.C.; Desarrollo, Ayuda y Alimentos, S.A.; Alimentos en Zonas Rurales, A.C.; Impulsora Social, S.A.; Mexicanos Primero, A.C.	Auditor independiente, Consejero, Comisario y Asesor de empresas en diversos grupos financieros e industriales.	Más de 25 años en el sector de seguros, corretaje, reaseguro y fianzas con presencia y reconocimiento a nivel global.
Otros consejos donde participa	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple.		Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; FEMSA, Coca-Cola FEMSA; Grupo Financiero BBVA Bancomer; Seguros Monterrey, New York Life; Grupo Alsea; Grupo KUO; Grupo Industrial Saltillo; Consorcio Comex y Estafeta Mexicana.	Grupo AXO, S.A de C.V.; Kionetworks; 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.; Financiera Compartamos S.A. (Perú); BIVA Casa de Bolsa, S.A. de C.V.; UNIFIN Agente de Seguros, S.A. de C.V.; Hombre Naturaleza A.C.; Endeavor México; Consejo Empresarial de América Latina; Presidente de la Fundación Carlos Casanueva Pérez y Presidente del Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec.
Campo de especialidad	Planeación estratégica, administración de empresas y finanzas	Filantropía y microfinanzas	Contabilidad, auditoría, control interno y gobierno corporativo	Seguros y negocios

	Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez	Martha Elena González Caballero	Rose Nicole Dominique Reich Sapire
Año de ingreso al consejo	2019	2006	2013
Estudios	Licenciado en Derecho, egresado de la Escuela Libre de Derecho, con maestría en Derecho por la Universidad de Columbia	Contadora Pública certificada, egresada de la Universidad Iberoamericana.	Licenciada en Ciencias de la Computación, egresada del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, con maestría en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM); programa de Liderazgo Corporativo de la Escuela de Negocios de la Harvard Business School, Boston, Massachusetts, y programa ejecutivo de la Kellogg School of Management, de la Northwestern University.
Actividad actual	Práctica independiente y miembro del Consejo de Administración de diversas empresas.	Práctica independiente, Comisaria y Consejera de diversas empresas del sector público y privado, entre ellas, Presidenta del Comité de Auditoría de Active Leasing.	CEO de BNP Paribas Cardif México y Consejera independiente de diversas empresas en México y en el extranjero. Experiencia: De 2007 a 2012, Vicepresidenta Ejecutiva y CEO de Grupo Financiero Scotiabank México; Directora General de Scotiabank en República Dominicana. En Citigroup ocupó posiciones de alta dirección, incluyendo la de Gerente General y CEO para Perú, Chile y República Dominicana.
Experiencia	Más de 30 años en fusiones y adquisiciones, transacciones en los mercados de capitales, deuda y acciones, y en el sector financiero y bancario, incluyendo aspectos regulatorios. Trabajó como asociado extranjero en Johnson & Gibbs, Dallas, y en Shearman & Sterling, Nueva York.	Más de 30 años como auditora independiente, de 1976 a agosto de 2005 se desempeñó en Ruiz Urquiza y Cía., S.C.-Arthur Andersen, ahora Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., representantes de Deloitte, y fue nombrada socia en 1991. También miembro del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y del Colegio de Contadores Públicos de México; colaboradora en el proyecto de armonización de las normas de información financiera con las normas emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y asesora de dicha Comisión en la emisión de la normatividad contable para instituciones financieras.	----------
Otros consejos donde participa	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Grupo Posadas; Grupo Cementos Chihuahua; Grupo Coppel; KIO Networks; Morgan Stanley México, UBS Asesores, entre otros.	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple, e Infonavit.	Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Diesco Internacional (República Dominicana y Puerto Rico); Cobiscorp, Consejo técnico de alto nivel de la Amexcid, entre otras.
Campo de especialidad	Jurídico, inversiones y servicios financieros	Auditoría y consultoría en el sector financiero	Finanzas, seguros y banca

Gestión de riesgos

102-29, 102-30

A través de diferentes estrategias buscamos identificar, prevenir, atender y mitigar de manera oportuna y adecuada los riesgos económicos, financieros, políticos, reputacionales, ambientales, sociales y de gobernanza a los que estamos expuestos en cualquiera de los países donde tenemos presencia.

El Consejo de Administración es el encargado de aprobar el perfil de riesgos deseado de Gentera, **estableciendo límites globales y niveles de tolerancia** de acuerdo con el riesgo asumido. Por su parte, la Dirección de Administración Integral de Riesgos y el Comité de Riesgos son los responsables de vigilar que la exposición al riesgo sea consistente con los niveles de riesgo establecidos por la autoridad y que no exceda los límites internos establecidos por medio de las políticas aprobadas por el Consejo de Administración.

La Dirección de Administración de Riesgos de Gentera es la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) que se encarga de dar seguimiento a la gestión de riesgos, definiendo las metodologías para su correcta identificación, medición y seguimiento por parte de cada empresa. En línea con estas metodologías, cada unidad de negocio es responsable de los riesgos que asume y la UAIR se asegura que todos ellos sean informados mensualmente al Comité de Riesgos, mientras que el Comité de Auditoría se encarga de dar seguimiento a las observaciones en materia de riesgos de las entidades supervisoras y de sus propias revisiones a cada una de las empresas.

De manera adicional, nuestro modelo de negocio considera una gestión continua de riesgos, por lo que incorporamos análisis periódicos en toda la operación.

Seguridad de la información

103-1, 103-2, 103-3, 418-1

Nuestro modelo de Gobierno de Seguridad de la Información, la Política de Seguridad de la Información de Gentera y el Marco Normativo definen los lineamientos a seguir para recibir, almacenar y gestionar datos e información de nuestros colaboradores y clientes.

Adicionalmente, contamos con un Modelo de Gobierno Organizacional y Operativo de Seguridad de la Información con interacción con varias áreas de la institución, que es soportado por el mismo marco normativo, su respectiva definición de roles y responsabilidades.

La Dirección Ejecutiva de Gobierno Riesgo y Cumplimiento es la responsable de supervisar la seguridad de la información en todos los procesos y actividades que llevamos a cabo en Gentera y sus empresas.

Para atender los incidentes de pérdidas de información que se pudieran presentar, contamos con procedimientos de respuesta que se prueban al menos cada seis meses para asegurar su correcto funcionamiento y analizar su vulnerabilidad.

Para asegurarnos que nuestros colaboradores gestionen la información conforme a nuestros lineamientos, desarrollamos un programa anual de concientización y capacitación en seguridad y privacidad de la información.

Este año obtuvimos el dictamen otorgado para la Certificación de Protección de Datos Personales Banco Compartamos y Compartamos Servicios, que acredita el cumplimiento con los requisitos establecidos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP), su reglamento y los parámetros de Autorregulación en materia de Protección de Datos Personales y normativa aplicable.

30 AÑOS UNIDOS

DESEMPEÑO FINACIERO

06

Desde hace tres décadas **guiamos nuestras acciones con honestidad y transparencia, generando valor** genuino para nuestros clientes, colaboradores, sus familias y la sociedad.

TRABAJANDO CON HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA

Información
para inversionistas

102-7, 102-45, 201-1, 203-2

A pesar de las adversidades globales, y específicamente las que sucedieron en los países donde tenemos presencia, este año logramos cerrar con una situación de fortaleza financiera única gracias a la confianza de nuestros clientes, el compromiso de nuestros colaboradores y la implementación disciplinada de estrategias.

Generamos valor económico al atender de manera responsable y oportuna a 3,001,092 clientes con una cartera de crédito de $40,689 millones de pesos.

Después de salvaguardar la salud de clientes y colaboradores, sabíamos que debíamos enfocarnos en seguir operando y en contar con una sólida posición financiera para apoyar a nuestros clientes a reactivar sus negocios, porque entendemos lo que nuestros clientes representan para la economía de sus comunidades y de sus países.

Debido a lo anterior, trabajamos en las disponibilidades de nuestras subsidiarias, las cuales, junto con otras inversiones, crecieron 139.7%, a $18,481 millones de pesos. También nos enfocamos en mejorar nuestra posición de capital para aumentar su, ya de por sí, sólida posición, cerrando con un índice de capitalización de 32%.

Además, gestionamos nuestro perfil de vencimientos, por lo que contamos con una sana distribución a lo largo de los próximos cuatro años.

Resultados financieros y operativos

Concepto	2018	2019	2020
Clientes de crédito	3,196,675	3,486,699	3,001,092
Colaboradores	22,060	22,726	22,366
Oficinas de servicios	739	747	788
Sucursales	231	201	163
Cartera (millones de pesos)	35,725	41,692	40,689
Saldo promedio por cliente	11,176	11,957	13,558
Índice de morosidad	2.73%	2.79%	5.43%
Intereses de cartera de crédito	20,700	22,380	18,745
Ingreso procedente de inversiones financieras	287	429	607
Ingresos de la venta de activos	(27)	(43)	(10)
Ingresos por intereses	20,987	22,809	19,352
Gastos por intereses	1,711	2,076	2,302
Margen financiero	19,276	20,733	17,050
Margen financiero ajustado por riesgos	16,564	17,569	10,070
Gastos operativos	13,768	13,808	13,417
Sueldos y prestaciones	8,775	8,751	8,716
Impuestos	1,070	1,407	(709)
Resultado de la operación	3,992	4,571	(2,482)
Resultado neto	2,990	3,309	(1,635)
Capitalización (desglosada en términos de deuda)	30,024	31,892	42,793
Capitalización (en términos de patrimonio)	18,083	20,463	22,282
Cartera promedio	33,203	37,841	41,686
Promedio activos productivos	39,289	45,418	57,493
Resultado operativo / cartera promedio	12.0%	12.1%	-6.0%
Resultado neto / cartera promedio	9.0%	8.7%	-3.9%
Resultado operativo / activos productivos promedio	10.2%	10.1%	-4.3%
Resultado neto / activos productivos promedio	7.6%	7.3%	-2.8%

Balance general	2018	2019	2020
Activo			
Disponibilidad + Inversiones en valores + Deudores por reporto	8,727	7,710	18,481
Activo Total	51,588	56,640	68,951
Liquidez (disponibilidad + inversiones en valores) / activo total	16.9%	13.6%	26.8%
Cartera total	35,725	41,692	40,689
Cartera vencida	975	1,163	2,209
Activo fijo	1,144	1,032	870
Pasivo			
Pasivo total	33,505	36,119	46,669
Pasivo con costo	30,024	31,892	42,793
Capital contable	18,083	20,463	22,282
Utilidad neta por acción (cifra en pesos)	1.84	2.08	(1.02)
Activos promedio	47,280	53,849	66,740
Capital contable promedio	17,444	19,318	21,726
ROA (resultado neto / activo promedio)	6.3%	6.1%	-2.4%
ROE (resultado neto / capital contable promedio)	17.1%	17.1%	-7.5%
Valor contable por acción (cifra en pesos)	11.30	12.86	14.04

Con base en nuestros **Estados Financieros Dictaminados,** algunas cifras de 2019 se modificaron con respecto a lo reportado en el informe anterior.

Valor de la acción	2018	2019	2020
Valor de la acción al último día hábil del año	14.48	19.47	9.73
Tipo de cambio publicado para 2020	19.6512	18.8642	19.9087
Número de acciones	1,624,551,415	1,590,893,876	1,587,593,876
Capitalización bursátil*	23,523.50	31,396.81	15,447.29

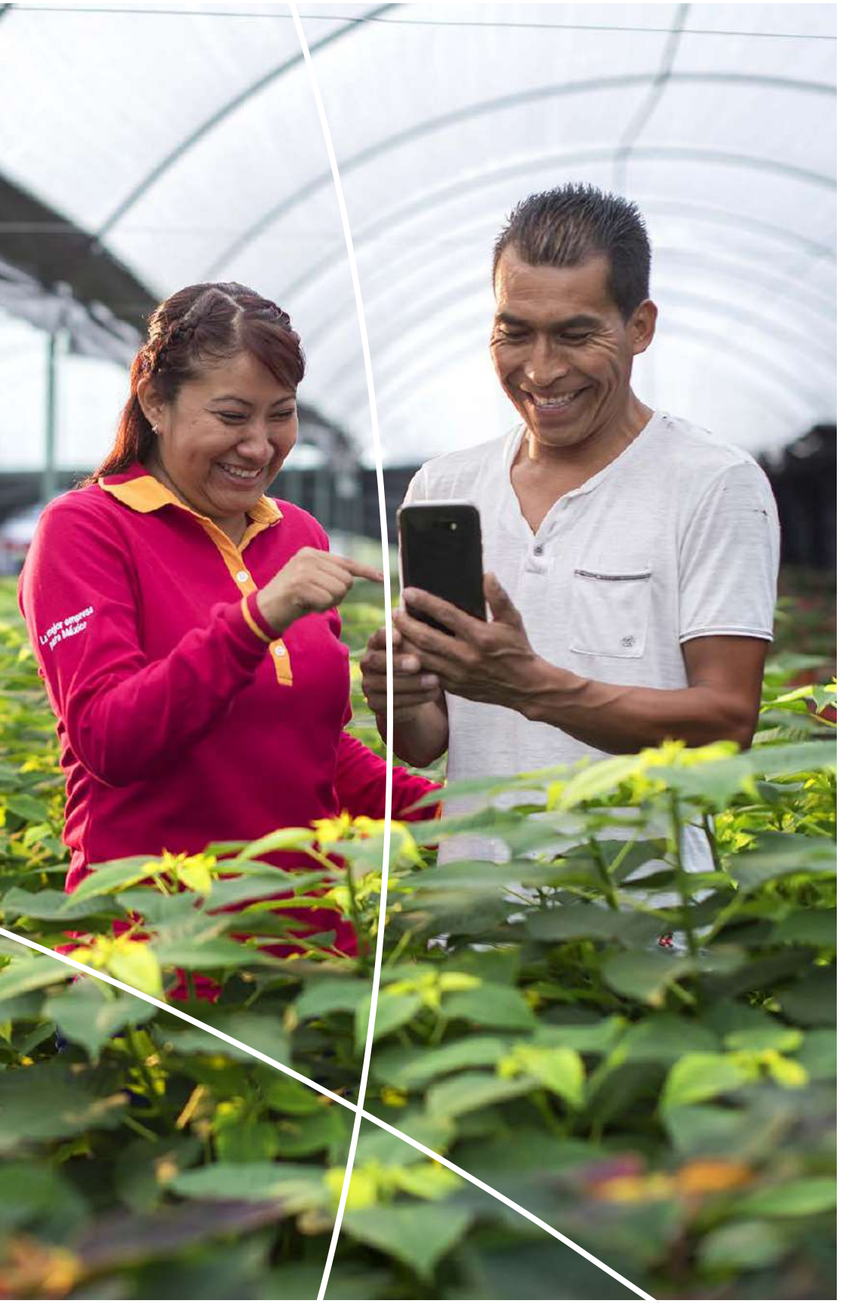
El número de accionistas efectivos ya no se integra, derivado que el 100% de las acciones de Gentera son flotantes.

*Número de acciones en circulación multiplicado por el último precio de cierre del año.

Cartera de crédito por país (millones de pesos)	2018	2019	2020
México*	23,127	26,268	22,093
Perú	11,928	14,754	15,624
Guatemala	670	670	724
ConCrédito	-	-	2,248
Total	**35,725**	**41,692**	**40,689**

*Solo incluye cartera de crédito consumo, es decir, excluye $1,060 millones de pesos de cartera comercial.

Monto desembolsado por país (millones de pesos)	2018	2019	2020
México	92,698	105,198	78,330
Perú	22,730	28,938	19,650
Guatemala	2,854	2,954	2,174
Total	**118,282**	**137,090**	**100,155**



Ingreso por interés por país	2018		2019		2020	
	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%
México	16,781	80.0%	17,721	77.7%	14,630	75.6%
Perú	3,632	17.3%	4,497	19.7%	4,274	22.1%
Guatemala	574	2.7%	591	2.6%	448	2.3%
Total	**20,987**	**100%**	**22,809**	**100%**	**19,352**	**100%**

Porcentaje de la cartera desglosado por unidad de negocio							
Año	Compartamos Banco	ConCrédito	Yastás	Aterna	Gentera	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.
	México	México	México	México	México	Perú	Guatemala
2018	64.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.4%	1.9%
2019	63.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.4%	1.6%
2020	54.3%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	38.4%	1.8%

Utilidad neta por país (millones de pesos)	2018	2019	2020
México (Compartamos Banco)	2,051	2,342	(1,344)
Perú	469	554	(277)
Guatemala	47	56	(233)
Gentera, S.A.B. y subsidiarias	2,990	3,309	(1,635)

Principales indicadores	México		Perú		Guatemala	
	2018	Δ vs 2017	2018	Δ vs 2017	2018	Δ vs 2017
Cartera vencida / cartera total	2.59%	-0.69 pp	2.94%	-0.15 pp	3.66%	-1.72 pp
Índice de cobertura	225.2%	13.7 pp	237.9%	5.5 pp	164.4%	29.1 pp
ROA	7.1%	-1.4 pp	3.8%	1.6 pp	6.3%	-0.4 pp
ROE	18.8%	-1.5 pp	20.2%	9.8 pp	7.0%	-0.3 pp

Principales indicadores	México		Perú		Guatemala	
	2019	Δ vs 2018	2019	Δ vs 2018	2019	Δ vs 2018
Cartera vencida / cartera total	3.19%	0.60 pp	2.01%	-0.93 pp	4.24%	0.58 pp
Índice de cobertura	203.6%	-21.6 pp	295.6%	57.7 pp	156.8%	-7.60 pp
ROA	7.5%	0.4 pp	3.6%	-0.2 pp	6.9%	0.60 pp
ROE	20.5%	1.7 pp	19.2%	-0.9 pp	7.7%	0.70 pp

Principales indicadores	México*		Perú		Guatemala	
	2020	Δ vs 2019	2020	Δ vs 2019	2020	Δ vs 2019
Cartera vencida / cartera total	5.6%	2.45 pp	4.6%	2.57 pp	12.6%	8.35 pp
Índice de cobertura	174.9%	-28.7 pp	223.6%	-72.0 pp	199.8%	43.0 pp
ROA	-3.8%	-11.3 pp	-1.3%	-4.9 pp	-26.6%	-33.5 pp
ROE	-11.8%	-32.3 pp	-7.2%	-26.4 pp	-32.1%	-39.8 pp

*Solo se esta considerando a Banco Compartamos

Valor económico creado, distribuido y retenido Concepto (millones de pesos)	2018	2019	2020
Valor económico directo creado(1)	22,605	24,035	20,820
Valor económico distribuido(2)	16,206	16,847	14,848
Valor económico retenido(3)	6,399	7,188	5,972
Resultado neto	2,990	3,309	(1,635)
Número de clientes	3,196,675	3,486,699	3,001,092
Margen financiero (millones de pesos)	19,276	20,733	17,050
Resultado de operación (millones de pesos)	3,992	4,571	(2,482)
Utilidad neta (millones de pesos)	2,990	3,309	(1,635)
Eficiencia operativa	29.1%	25.6%	20.1%

(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.

Contamos con líneas de crédito en México, Perú y Guatemala que garantizan la liquidez de nuestras operaciones y la confianza del mercado. Estamos en constante comunicación con nuestros fondeadores en la Banca de Desarrollo, Comercial y en el Mercado de Deuda Local.

Nuestras operaciones en México y Perú realizaron emisiones de deuda exitosas. Lo cual muestra el respaldo del mercado y de los inversionistas.

México

En junio, Banco Compartamos S.A. I.B.M., realizó una emisión de certificados bursátiles de deuda por un monto de $1,860 millones de pesos en el mercado mexicano a un plazo de cinco años.

Perú

En agosto, Compartamos Financiera colocó exitosamente la cantidad de 80 millones de soles a través de la emisión pública de Certificados de Depósito Negociables en el mercado de deuda peruano. La colocación de esta emisión fue a un plazo de un año, con una tasa de 2.63%, y tuvo una demanda de 3.24 veces, equivalente a 259.25 millones de soles.

En noviembre, Compartamos Financiera emitió deuda a corto plazo por 100 millones de soles a una tasa de 1.66% a través de BBVA. Esta emisión fue considerada muy exitosa por el monto demandado y la tasa obtenida.

Todo lo anterior es resultado de que en Gentera tenemos un propósito claro y un equipo comprometido y responsable con las capacidades de la institución para hacer frente a cualquier reto que se presente. Reiteramos la similitud que tenemos con nuestros clientes al encontrar en las adversidades oportunidades, lo hemos aprendido de ellos y seguiremos trabajando por y para ellos.

Datos de Compartamos Banco	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Cebures	Captación	Total
dic-18	36.4%	0.0%	27.9%	0.0%	27.1%	8.6%	**100%**
dic-19	39.6%	0.0%	22.9%	0.0%	28.5%	9.0%	**100%**
dic-20	30.3%	1.0%	36.8%	0.0%	24.0%	7.9%	**100%**

Datos de Compartamos Financiera	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Fondos de	Captación	Acreedores Reporto	Total
dic-18	17.4%	20.70%	4.0%	0.0%	7.9%	50.0%	0.0%	**100%**
dic-19	19.1%	11.9%	7.3%	0.0%	1.6%	60.1%	0.0%	**100%**
dic-20	17.5%	6.9%	11.3%	0.0%	0.0%	63.0%	1.3%	**100%**

Datos de Gentera y México	2018		2019		2020	
	Banco	Gentera	Banco	Gentera	Banco	Gentera
Índice de eficiencia acumulado	80.2%	77.5%	77.0%	75.1%	126.0%	122.7%
Capital Contable / Activo Total	35.1%	35.1%	37.7%	36.2%	29.5%	32.3%
ICAP	31.0%		32.6%		31.4%	

Estados financieros

Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias

Estados financieros consolidados

31 de diciembre de 2020 y 2019

(Con el Informe de los Auditores Independientes)

Informe de los Auditores Independientes

Al Consejo de Administración y a los Accionistas Gentera, S. A. B. de C. V.

(Cifras en millones de pesos)

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias (Gentera), que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los estados consolidados de resultados, de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y notas que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos de Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Criterios de Contabilidad para las Instituciones de Crédito en México (los Criterios de Contabilidad), emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión).

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección Responsabilidades de los auditores en la auditoría de los estados financieros consolidados de nuestro informe. Somos independientes de Gentera de conformidad con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en México y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis

Llamamos la atención sobre la nota 11 a los estados financieros consolidados, que describe que con fecha 10 de agosto de 2020, Gentera formalizó el proceso de inversión para alcanzar una tenencia accionaria mayoritaria en las empresas Fin Útil, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada, Comfu, S. A. de C. V. y Talento Concrédito, S. A. de C. V., incrementando su participación al 51% en todos los casos, permitiéndole a Gentera dirigir sus actividades relevantes, asumiendo el control de las decisiones estratégicas de negocio, así como sus políticas financieras y de operación. Como resultado de lo anterior, a partir del mes de agosto de 2020, la inversión en estas subsidiarias se presenta mediante la consolidación de los estados financieros de dichas entidades. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor relevancia en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

Estimación preventiva para riesgos crediticios por $4,178 en el balance general consolidado.

Ver notas 3(f) y 8 a los estados financieros consolidados.

La cuestión clave de auditoría

La estimación preventiva para riesgos crediticios de la cartera de crédito de consumo involucra la evaluación de diversos factores establecidos en las metodologías prescritas por la Comisión, entre los cuales se incluyen facturaciones con atraso, pagos realizados, saldos reportados en buró de crédito, entre otros, así como la confiabilidad en la documentación y actualización de información que sirve de insumo para la determinación de la estimación preventiva para riesgos crediticios

Por lo anterior, hemos determinado la estimación preventiva para riesgos crediticios como una cuestión clave de la auditoría.

De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría

Los procedimientos de auditoría aplicados sobre la determinación por parte de la Administración, de la estimación preventiva para riesgos crediticios y su efecto en los resultados del ejercicio, incluyeron la evaluación, a través de pruebas selectivas, tanto de los insumos utilizados como de la mecánica de cálculo para el portafolio de créditos al consumo con base en la metodología vigente que establece la Comisión.

Cálculo de obligaciones laborales al retiro y terminación por $869 (pasivo).

Ver notas 3(q) y 16 a los estados financieros consolidados

La cuestión clave de auditoría

Gentera tiene establecidos planes de beneficios definidos para sus empleados. La determinación del pasivo por obligaciones laborales correspondiente a dichos planes se efectuó a través de cálculos actuariales complejos que requieren juicios significativos en la selección de las hipótesis utilizadas para la determinación del pasivo neto proyectado de las obligaciones laborales al retiro y por terminación.

Como resultado de lo anterior, consideramos este asunto como una cuestión clave de auditoría.

De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría para abordar esta cuestión clave incluyeron, entre otros, los siguientes:

Evaluamos, a través de la participación de nuestros especialistas actuariales, tanto la razonabilidad de los supuestos utilizados por la Administración para determinar el pasivo neto proyectado de las obligaciones laborales al retiro y por terminación, como la mecánica de cálculo usada.

En adición, se tomaron partidas selectivas para corroborar la adecuada incorporación de los datos del personal que se incluyeron como base para el cálculo actuarial.

Evaluación de la prueba de deterioro del crédito mercantil por $5,052 (activo)

Ver notas 3(m), 11 y 12 a los estados financieros consolidados

La cuestión clave de auditoría

Durante 2020, Gentera reconoció un crédito mercantil por la adquisición de subsidiarias por $4,183. Dicho crédito mercantil está sujeto a pruebas de deterioro que son realizadas a través del uso de técnicas de valuación que involucran juicios significativos para la determinación de los flujos de efectivo futuros estimados por la Administración.

La mayor parte del crédito mercantil ha sido asignado a las unidades generadoras de flujos de efectivo (UGE's) de los negocios adquiridos.

La prueba anual del deterioro del crédito mercantil se considera una cuestión clave de auditoría debido a la complejidad de los cálculos y de los juicios significativos necesarios en la determinación de los supuestos a ser utilizados para estimar el monto recuperable.

El monto recuperable de las UGEs, se deriva de los modelos de flujos de efectivo descontados pronosticados. Esos modelos utilizan varios supuestos clave,incluyendo porcentajes de crecimiento de los valores terminales y el costo promedio ponderado de capital (tasa de descuento).

De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría para esta cuestión clave incluyeron, entre otros, los siguientes:

– Involucramos a nuestros especialistas en valuación para que nos asistieran en evaluar lo apropiado de las tasas de descuento utilizadas, lo cual incluyó comparar el costo promedio ponderado de capital con el promedio de los sectores de los mercados relevantes en los cuales operan las UGEs.

– Evaluamos lo apropiado de los supuestos aplicados a los datos clave tales como los volúmenes, costos operativos, inflación y tasas de crecimiento a largo plazo, lo cual incluyó comparar esos datos con fuentes externas, así como nuestra evaluación basada en nuestro conocimiento del cliente y de la industria.

– Llevar a cabo nuestro propio análisis de sensibilidad, el cual incluyó evaluaciones de los efectos de posibles reducciones razonables en las tasas de crecimiento y en los flujos de efectivo proyectados para evaluar el impacto sobre la actual diferencia entre el crédito mercantil originado y el valor de las UGEs.

– También evaluamos lo apropiado de las revelaciones en las notas a los estados financieros consolidados.

Impuestos a la utilidad causados por $313 en el estado consolidado de resultados y diferidos por $2,570 (activo) y $221 (pasivo), en el balance general consolidado.

Ver notas 3(k) y 17 a los estados financieros consolidados.

La cuestión clave de auditoría

La determinación de los impuestos a la utilidad causados y diferidos es compleja, debido principalmente a la interpretación sobre la legislación vigente en materia fiscal, y requiere juicios significativos principalmente en la valuación de los activos por impuestos a la utilidad diferidos para evaluar factores tanto presentes como futuros que permitan estimar la realización de dichos activos.

Como resultado de lo anterior, consideramos este asunto como una cuestión clave de auditoría.

De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría

Los procedimientos de auditoría aplicados en la evaluación de la razonabilidad de los cálculos determinados por la Administración para el reconocimiento de los impuestos a la utilidad causados y diferidos incluyeron, entre otros, pruebas selectivas tanto de los insumos utilizados como de la naturaleza de las partidas que formaron parte del cálculo, considerando la legislación vigente en materia fiscal.

Con la participación de nuestros especialistas, evaluamos la razonabilidad de los supuestos fiscales importantes y el periodo de reversión de las diferencias temporales. Adicionalmente, evaluamos la razonabilidad de las proyecciones de utilidades fiscales determinadas por la Administración de Gentera que respaldan la probabilidad de la materialización de los activos por impuestos a la utilidad diferidos.

Otra información

La Administración es responsable de la otra información. La otra información comprende la información incluida en el Reporte Anual de Gentera correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020, que deberá presentarse ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y ante la Bolsa Mexicana de Valores (el Reporte Anual), pero no incluye los estados financieros consolidados y nuestro informe de los auditores sobre los mismos. El Reporte Anual se estima que estará disponible para nosotros después de la fecha de este informe de los auditores.

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados no cubre la otra información y no expresaremos ningún tipo de conclusión de aseguramiento sobre la misma.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer la otra información cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si la otra información es materialmente inconsistente con los estados financieros consolidados o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si parece ser materialmente incorrecta.

Cuando leamos el Reporte Anual, si concluimos que existe un error material en esa otra información, estamos requeridos a reportar ese hecho a los responsables del gobierno de la entidad.

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

La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros consolidados de conformidad con los Criterios de Contabilidad emitidos por la Comisión, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de desviación material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de Gentera para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha, excepto si la Administración tiene intención de liquidar a Gentera o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

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

Responsabilidades de los auditores en la auditoría de los estados financieros consolidados

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

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

– Identificamos y evaluamos los riesgos de desviación material en los estados financieros consolidados, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una desviación material debida a fraude es más elevado que en el caso de una desviación material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestacione intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.

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

– Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.

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

– Obtenemos suficiente y apropiada evidencia de auditoría con respecto a la información financiera de las entidades o líneas de negocio dentro de Gentera para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la administración, supervisión y desarrollo de la auditoría de grupo. Somos exclusivamente responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planeados y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y de que les hemos comunicado todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en donde sea aplicable, las acciones tomadas para eliminar amenazas o las salvaguardas aplicadas.

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

KPMG Cárdenas Dosal S. C.
C.P.C. Carlos Fernández Galguera
Ciudad de México, a 26 de febrero de 2021.

Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias
Insurgentes Sur 1458, Colonia Actipan, C. P. 03230, Ciudad de México

Balances generales consolidados

31 de diciembre de 2020 y 2019
(Millones de pesos)

Activo	2020	2019
Disponibilidades (nota 6)	$ 17,194	6,875
Inversiones en valores (nota 7):		
Títulos para negociar		
Títulos disponibles para la venta	-	200
	1,287	635
	1,287	835
Cartera de crédito vigente (nota 8):		
Créditos comerciales:		
Actividad empresarial o comercial	141	164
Créditos de consumo	38,338	40,363
Créditos a la vivienda	1	2
Total cartera de crédito vigente	38,480	40,529
Cartera de crédito vencida (nota 8):		
Créditos comerciales:		
Actividad empresarial o comercial	4	4
Créditos de consumo	2,205	1,159
Total cartera de crédito vencida	2,209	1,163
Total cartera de crédito	40,689	41,692
Menos:		
Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 8)	4,178	2,625
Cartera de crédito, neto	36,511	39,067
Otras cuentas por cobrar, neto (nota 9)	2,980	2,086

Pasivo y capital contable	2020	2019
Pasivo:		
Captación tradicional (nota 13):		
Depósitos de exigibilidad inmediata	$ 2,939	2,138
Depósitos a plazo:		
Del público en general	10,784	9,093
Mercado de dinero	972	920
Títulos de crédito emitidos	8,794	9,114
Cuenta global de captación sin movimientos	39	8
	23,528	21,273
Préstamos interbancarios y de otros organismos (nota 14):		
De corto plazo	3,199	3,577
De largo plazo	14,591	7,042
	17,790	10,619
Acreedores por reporto	258	-
Obligaciones en operaciones de bursatilización (nota 15)	1,217	-
Otras cuentas por pagar:		
Impuesto sobre la renta por pagar	39	553
Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar (nota 17)	72	124
Acreedores diversos y otras cuentas por pagar (nota 18)	3,544	3,550
	3,655	4,227
Impuesto sobre la renta diferido (nota 17)	221	-

			Total pasivo	46,669	36,119
Propiedades, mobiliario y equipo, neto (nota 10)	870	1,032	Capital contable (nota 20):		
			Capital contribuido:		
			Capital social	4,764	4,764
Inversiones permanentes (nota 11)	94	2,428	Prima en suscripción de acciones	558	558
Activos de larga duración disponibles				5,322	5,322
para la venta, neto (nota 11)	-	241			
			Capital ganado:		
Impuesto sobre la renta y PTU diferidos, neto (nota 17)	2,570	1,505	Reservas de capital	1,845	1,888
			Resultado de ejercicios anteriores	13,335	10,060
Otros activos, cargos diferidos e intangibles, neto (nota 12)	7,445	2,571	Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta	3	(1)
			Efecto acumulado por conversión	358	531
			Remediciones por beneficios definidos a los empleados	(388)	(612)
			Resultado del año	(1,592)	3,275
				13,561	15,141
			Participación no controladora	3,399	58
			Total capital contable	22,282	20,521
			Compromisos y pasivos contingentes (nota 21)		
Total activo	**$ 68,951**	**56,640**	**Total pasivo y capital contable**	**$ 68,951**	**56,640**

Cuentas de orden		**2020**	**2019**
Activos contingentes (nota 6)	$	6,759	808
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida (nota 8)		207	107
Otras cuentas de registro (nota 14)		**7,482**	**12,038**

El capital social hitórico al 31 de diciembre de 2020 y 2019, asciende a $4,764, en ambos años.
Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.
"Los presentes balances generales consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores" aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las operaciones efectuadas por la Institución hasta las fechas arriba mencionadas, las cuales se realizaron y valuaron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables".
"Los presentes balances generales consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben".

RÚBRICA	**RÚBRICA**	**RÚBRICA**	**RÚBRICA**
Ing. Enrique Majós Ramírez	Lic. Mario Ignacio Langarica Ávila	C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos	C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos
Director General	Director Ejecutivo de Finanzas	Director Contraloría	Auditor General Interno

Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias
Insurgentes Sur 1458, Colonia Actipan, C. P. 03230, Ciudad de México

Estados de resultados consolidados

Años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019
(Millones de pesos, excepto la utilidad por acción)

		2020	2019
Ingreso por intereses (nota 23)	$	19,352	22,809
Gasto por intereses (nota 23)		(2,302)	(2,076)
Margen financiero		17,050	20,733
Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 8)		(6,980)	(3,164)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios		10,070	17,569
Comisiones y tarifas cobradas (nota 23)		1,083	1,269
Comisiones y tarifas pagadas (nota 23)		(603)	(416)
Resultado por intermediación		9	(9)
Otros ingresos (egresos) de la operación, neto (nota 23)		376	(34)
Gastos de administración y promoción		(13,417)	(13,808)
Resultado de la operación		(2,482)	4,571
Participación en el resultado de asociadas (nota 11)		79	199
Resultado antes de impuesto sobre la renta		(2,403)	4,770
Impuesto sobre la renta causado (nota 17)		(313)	(1,616)
Impuesto sobre la renta diferido (nota 17)		1,022	209
Resultado neto antes de operaciones discontinuadas		(1,694)	3,363
Operaciones discontinuadas (nota 11)		59	(54)
Resultado neto		(1,635)	3,309
Participación no controladora		43	(34)
Resultado de la participación controladora	**$**	**(1,592)**	**3,275**
(Pérdida) utilidad por acción (en pesos, ver nota 3(y))	**$**	**(1.02)**	**2.08**

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

"Los presentes estados de resultados consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores" aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, las cuales se realizaron y valuaron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables".

"Los presentes estados de resultados consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben".

RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Ing. Enrique Majós Ramírez	Lic. Mario Ignacio Langarica Ávila	C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos	C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos
Director General	Director Ejecutivo de Finanzas	Director Contraloría	Auditor General Interno

Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias
Insurgentes Sur 1458, Colonia Actipan, C. P. 03230, Ciudad de México

Estados de variaciones en el capital contable consolidados

Años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019

(Millones de pesos)

	Capital contribuido		Capital ganado						Participación no controladora	Capital contable
	Capital social	Prima en suscripción de acciones	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta	Efecto acumulado por conversión	Remediciones por beneficios definidos a los empleados	Resultado neto		
Saldos al 31 de diciembre de 2018	$ 4,764	558	1,948	7,699	(54)	642	(489)	2,965	50	18,083
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:										
Acuerdos tomados el 20 de abril de 2019:										
Constitución de reservas (nota 20)	-	-	11	-	-	-	-	(11)	-	-
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	2,954	-	-	-	(2,954)	-	-
Pago de dividendos (nota 20)	-	-	-	(593)	-	-	-	-	(26)	(619)
Recompra de acciones	-	-	(71)	-	-	-	-	-	-	(71)
Total	-	-	(60)	2,361	-	-	-	(2,965)	(26)	(690)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:										
Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	3,275	34	3,309
Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta, neto de impuestos diferido	-	-	-	-	53	-	-	-	-	53
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias, neto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(111)
Remediciones por beneficios definidos a los empleados, neto de impuestos diferido	-	-	-	-	-	(111)	(123)	-	-	(123)
Total	-	-	-	-	53	(111)	(123)	3,275	34	3,128
Saldos al 31 de diciembre de 2019	4,764	558	1,888	10,060	(1)	531	(612)	3,275	58	20,521
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:										
Acuerdo tomado el 17 de abril de 2020:										
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	3,275	-	-	-	(3,275)	-	-
Recompra de acciones	-	-	(43)	-	-	-	-	-	-	(43)
Total	-	-	(43)	3,275	-	-	-	(3,275)	-	(43)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:										
Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	(1,592)	(43)	(1,635)
Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta, neto de impuestos diferido	-	-	-	-	4	-	-	-	-	4
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias, neto	-	-	-	-	-	(173)	-	-	-	(173)
Remediciones por beneficios definidos a los empleados, neto de impuestos diferido	-	-	-	-	-	-	224	-	-	224
Total	-	-	-	-	4	(173)	224	(1,592)	(43)	(1,580)
Participación no controladora	-	-	-	-	-	-	-	-	3,384	3,384
Saldos al 31 de diciembre de 2020	$ 4,764	558	1,845	13,335	3	358	(388)	(1,592)	3,399	22,282

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.
"Los presentes estados de variaciones en el capital contable consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores" aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los movimientos en las cuentas de capital contable derivados de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, los cuales se realizaron y valuaron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables".
"Los presentes estados de variaciones en el capital contable consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben".

RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Ing. Enrique Majós Ramírez	Lic. Mario Ignacio Langarica Ávila	C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos	C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos
Director General	Director Ejecutivo de Finanzas	Director Contraloría	Auditor General Interno

Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias
Insurgentes Sur 1458, Colonia Actipan, C. P. 03230, Ciudad de México

Estados de flujos de efectivo consolidados

Años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019
(Millones de pesos)

		2020	2019
Resultado neto	$	(1,592)	3,275
Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo:			
Pérdida por deterioro asociados a actividades de inverisión		29	132
Depreciaciones y amortizaciones		687	661
Pérdida en venta de propiedades, mobiliarios y equipo		10	30
Provisiones		920	959
Impuesto sobre la renta causado y diferido		(709)	1,407
Operaciones discontinuadas		(59)	17
Participación en el resultado de asociadas		(79)	(199)
		799	3,007
Actividades de operación:			
Cambio en inversiones en valores		(449)	172
Cambio en cartera de crédito (neto)		5,013	(5,577)
Cambio en otros activos operativos (neto)		(1,109)	(675)
Cambio en captación tradicional		2,255	3,321
Cambio en préstamos interbancarios y de otros organismos		6,591	(1,453)
Cambio en acreedores por reporto		258	-
Cambio en obligaciones en operaciones de bursatilización		(83)	-
Cambio en otros pasivos operativos		(710)	(711)
Pagos de impuestos a la utilidad		(1,247)	(1,172)
		10,519	(6,095)
Flujos netos de efectivo de actividades de operación		9,726	187
Actividades de inversión:			
Cobros por disposición de mobiliario y equipo		8	25
Pagos por adquisición de mobiliario y equipo		(140)	(305)
Flujo recibido (pagado) en adquisición de subsidiarias		588	(48)
Cobros de dividendo en efectivo		67	99
Incremento en activos intangibles		(111)	(154)
Cobros por disposición de activos de larga duración disponibles para la venta		265	-
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión		677	(383)
Actividades de financiamiento:			
Pagos asociados a la recompra de acciones propias		(43)	(71)
Pagos de dividendos en efectivo		-	(593)
Cambio en participación no controladora		32	8
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento		(11)	(656)
Incremento (decremento) neto de disponibilidades		10,392	(852)
Efectos por cambios en el valor de las disponibilidades		(73)	(68)
Disponibilidades al inicio del año		6,875	7,795
Disponibilidades al final del año	**$**	**17,194**	**6,875**

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.
"Los presentes estados de flujos de efectivo consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores" aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las entradas y salidas de efectivo derivadas de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, las cuales se realizaron y valuaron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables.
"Los presentes estados de flujos de efectivo consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben".

RÚBRICA

Ing. Enrique Majós Ramírez
Director General

RÚBRICA

Lic. Mario Ignacio Langarica Ávila
Director Ejecutivo de Finanzas

RÚBRICA

C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos
Director Contraloría

RÚBRICA

C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos
Auditor General Interno

https://www.gentera.com.mx

Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias

Notas a los estados financieros consolidados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019
(Millones de pesos, excepto cuando se indique diferente)

(1) Actividad -

Actividad-

Gentera S. A. B. de C. V. (Gentera) es una sociedad mexicana, con domicilio en Insurgentes Sur 1458, Colonia Actipan, C. P. 03230, Ciudad de México, cuyo objeto es promover, organizar y administrar toda clase de sociedades mercantiles o civiles, incluyendo sin estar limitado, a sociedades que como instituciones de banca múltiple tengan por objeto la prestación del servicio de banca y crédito en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y otras clases de entidades financieras, tanto nacionales como extranjeras.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, excepto cuando se especifique diferente, Gentera y sus subsidiarias consolidadas se integran por:

i. Banco Compartamos, S. A., Institución de Banca Múltiple (el Banco) que con fundamento en la Ley de Instituciones de Crédito está autorizado para realizar operaciones de banca múltiple en México, que comprenden entre otras, el otorgamiento de créditos, recepción de depósitos, aceptación de préstamos, operación con valores y otros instrumentos financieros.

ii. Compartamos, S. A. (Compartamos Guatemala) establecida en Guatemala, la cual tiene como objeto social, entre otros, la concesión de todo tipo de créditos y financiamientos a personas físicas o jurídicas con fondos propios en territorio guatemalteco, así como otorgar u obtener préstamos o financiamientos de cualquier naturaleza.

iii. Compartamos Financiera, S. A. (Compartamos Financiera) compañía constituida y existente bajo leyes de la República del Perú, cuyo objeto es operar como una empresa financiera, para lo cual podrá realizar y efectuar todas las operaciones y prestar todos los servicios, mediante las modalidades, tipos y formas que resulten aplicables y correspondan, según lo establecido en las disposiciones legales que regulan a las empresas de esta naturaleza conforme a la legislación peruana. Con fecha 8 de abril de 2020, Compartamos Financiera incrementó su participación accionaria en Pagos Digitales Peruanos, S.A. con un incremento de capital social por 11,835,075 soles peruanos para la suscripción de 62,237,237 acciones, por lo que adquirió el control de dicha entidad e incrementó su participación accionaria al 55.56%, por lo que a partir de dicha fecha consolidan contablemente.

iv. Red Yastás, S. A. de C. V. (Red Yastás), establecida en México, tiene como objeto social: a) celebrar contratos de prestación de servicios, de mandato o de comisión mercantil con instituciones de crédito para que contrate a su vez, con otras personas a nombre y por cuenta de las propias instituciones de crédito, las comisiones o servicios que le sean encomendados, cumpliendo con la normatividad que le resulte aplicable a cada operación o servicio bancario, b) prestar servicios como administrador de comisionistas a instituciones de crédito con el objeto de organizar redes de prestadores de servicios o de comisionistas bancarios para que desarrollen las actividades de que se trate, y c) recibir, procesar y distribuir todo tipo de fondos o recursos económicos a través de transferencias electrónicas, manuales, telefónicas o directamente en línea por cualquier otro medio de comunicación, entre otras.

v. Compartamos Servicios, S. A. de C. V. (Compartamos Servicios), establecida en México, tiene como objeto social la prestación de servicios de recursos humanos y de personal a las empresas del grupo, así como asesoría en la planeación, organización y administración de empresas, entre otras actividades.

vi. Controladora AT, S. A. P. I. de C. V. (Controladora AT), establecida en México, que a su vez consolida a Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S. A. de C. V. (Aterna), tiene como objeto social la adquisición, venta, enajenación, gravamen, y en general la comercialización en cualquier forma con acciones, partes sociales, participaciones, derechos e intereses, en sociedades mercantiles, civiles y cualquier otro tipo de personas morales, nacionales y extranjeras, ya sea como fundador de las mismas o mediante la adquisición de acciones o participaciones en sociedades previamente constituidas. Aterna es una sociedad establecida en México que tiene como objeto principal el operar como agente de seguros y fianzas en los términos de la Ley General de Instituciones de Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y el Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas.

vii. El Fin Útil, S. A. de C. V., Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada (Fin Útil), subsidiaria consolidada a partir del 10 de agosto de 2020 (ver nota 11), es una sociedad financiera establecida en México, tiene como objeto social el otorgamiento de créditos comerciales y personales, dirigidos a personas físicas. Para tal efecto, Fin Útil obtiene financiamiento de entidades financieras del país y de emisiones de certificados bursátiles a través de los Fideicomisos Irrevocables de Emisión de Certificados Bursátiles Fiduciarios, Administración y Pago números F/00925 y F/01064 (Fideicomisos Emisores), respaldados por créditos de Fin Útil. Dichos fideicomisos, que a continuación se detallan, son consolidados por Fin Útil considerando que ésta actúa como administrador de cartera y Fideicomisario en segundo lugar, por lo que tiene poder sobre ellos para dirigir sus

actividades relevantes, y está expuesta y tiene derecho a rendimientos variables producto del remanente de la cartera del fideicomiso al liquidar la totalidad de los certificados bursátiles fiduciarios al público inversionista.

- Fideicomiso Irrevocable de Emisión de Certificados Bursátiles Fiduciarios, Administración y Pago Número F/00925, cuyo propósito principal es emitir certificados bursátiles y administración de los activos del Fideicomiso que son aportados por Fin Útil.

- Fideicomiso Irrevocable de Emisión de Certificados Bursátiles Fiduciarios, Administración y Pago Número F/01064, cuyo propósito principal es emitir certificados bursátiles y administración de los activos del Fideicomiso que son aportados por Fin Útil.

- Fideicomiso Irrevocable de Administración CIB/591, cuyo propósito principal es establecer un mecanismo para facilitar la administración de la cobranza en el cumplimiento de las obligaciones de Fin Útil frente a los Fideicomisarios, derivadas del contrato de crédito y demás documentos de financiamiento.

viii. Comfu, S. A. de C. V. (Comfu), subsidiaria consolidada a partir del 10 de agosto de 2020 (ver nota 11), es una sociedad establecida en México que tiene como objeto social la venta, distribución, compra, importación, exportación, enajenación o adquisición de toda clase de artículos, mercancías y productos de consumo tales como electrodomésticos, línea blanca, electrónicos, celulares, entre otros servicios que son otorgados a los clientes de Fin Útil.

ix. Talento Concrédito, S. A. de C. V. (Talento Concrédito), subsidiaria consolidada a partir del 10 de agosto de 2020 (ver nota 11), es una sociedad establecida en México que tiene como objeto social la prestación de servicios de suministro, reclutamiento, capacitación y administración del personal de las compañías Fin Útil y Comfu.

(2) Autorización y bases de preparación-

Autorización

El 26 de febrero de 2021, el Consejo de Administración y los funcionarios que se mencionan a continuación aprobaron la emisión de los estados financieros consolidados adjuntos y sus correspondientes notas:

Enrique Majós Ramírez	Director General
Mario Ignacio Langarica Ávila	Director Ejecutivo de Finanzas
Marco Antonio Guadarrama Villalobos	Director Contraloría
Oscar Luis Ibarra Burgos	Auditor General Interno

Los accionistas de Gentera tienen facultades para modificar los estados financieros consolidados después de su emisión.

Bases de presentación

a) Declaración de cumplimiento

Las "Disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores" establecen que aquellas emisoras de valores que a través de sus subsidiarias realicen preponderantemente actividades financieras sujetas a la supervisión de las autoridades mexicanas, están obligadas a elaborar y dictaminar sus estados financieros bajo las mismas bases que las referidas subsidiarias, a fin de que la información financiera de ambas sea comparable.

Lo anterior se determina cuando dichas actividades representan más del 70% de los activos, pasivos o ingresos totales consolidados al cierre del ejercicio inmediato anterior, siendo necesario que transcurran tres ejercicios en el que la actividad represente menos del 50% de los activos, pasivos o ingresos totales consolidados de una emisora, o bien, que en el ejercicio inmediato anterior al de que se trate, dicha actividad represente menos del 20%. En consecuencia, al representar el Banco el 52% y 73% de los activos e ingresos consolidados, respectivamente, al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 (56% y 77%, respectivamente, en 2019), los estados financieros consolidados que se acompañan están elaborados conforme a los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito en México (los Criterios de Contabilidad) establecidos en el Artículo 33 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión.

Los Criterios de Contabilidad establecen que la contabilidad de las entidades debe ajustarse a la estructura básica de las Normas de Información Financiera (NIF) definida por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF) en la NIF A-1 "Estructura de las normas de información financiera", considerando en primera instancia las NIF contenidas en la Serie NIF A "Marco conceptual", así como lo establecido en el criterio de contabilidad A-4 "Aplicación supletoria a los criterios de contabilidad". Asimismo, establecen que las instituciones deben observar los lineamientos contables de las NIF, excepto cuando sea necesario, a juicio de la Comisión, aplicar normatividad o criterios de contabilidad específicos sobre el reconocimiento, valuación, presentación y revelación aplicables a rubros específicos de los estados financieros y los aplicables a su elaboración, tomando en consideración que las entidades realizan operaciones especializadas.

Asimismo, los Criterios de Contabilidad señalan que a falta de criterio contable específico de la Comisión para las entidades, o en un contexto más amplio de las NIF, se aplicarán las bases de supletoriedad previstas en la NIF A-8, y sólo en caso de que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a que se refiere la NIF A-8, no den solución al reconocimiento contable, se podrá optar por una norma supletoria que pertenezca a cualquier otro esquema normativo, debiéndose aplicar la supletoriedad

en el siguiente orden: los principios de contabilidad generalmente aceptados en los Estados Unidos de América (USGAAP) o bien cualquier norma de contabilidad que forme parte de un conjunto de normas formal y reconocido, siempre y cuando cumpla con los requisitos del criterio A-4 "Aplicación supletoria a los criterios de contabilidad" de la Comisión.

b) Uso de juicios y estimaciones

La preparación de los estados financieros consolidados requiere que la Administración efectúe estimaciones y suposiciones que afectan los importes registrados de activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros consolidados, así como los importes registrados de ingresos y gastos durante el ejercicio. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones y suposiciones.

Juicios y supuestos e incertidumbres en las estimaciones

La información sobre juicios realizados en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante sobre los importes reconocidos en los estados financieros y supuestos e incertidumbres de estimación que tienen un riesgo significativo de resultar en un ajuste material a los importes en libros de activos y pasivos en el siguiente año, se describen en las siguientes notas:

— Notas 3(f), 3(g), 8 y 9 – Determinación de la estimación preventiva para riesgos crediticios y recuperabilidad de otras cuentas por cobrar: supuestos e insumos utilizados para su determinación.

— Notas 3 (m), 10, 11 y 12- Pruebas de deterioro del valor de las propiedades, mobiliario y equipo, intangibles, inversiones permanentes y crédito mercantil: supuestos claves para el importe recuperable, incluyendo la recuperabilidad de los costos de desarrollo, la medición de deterioro de las inversiones en asociadas.

— Notas 3 (k) y 17 – Reconocimiento de activos por impuestos diferidos: disponibilidad de utilidades futuras gravables y la materialización del activo por impuestos diferidos.

— Notas 3 (q) y 16 – Medición de obligaciones por beneficios definidos; supuestos actuariales claves.

— Notas 3 (i) y 11 – Inversiones en asociadas: Si Gentera tiene influencia significativa.

— Nota 3 (b) – Consolidación: Determinación de si Genera tiene control de facto sobre la participada.

c) Moneda funcional y de informe y conversión de estados financieros de operaciones extranjeras

Los estados financieros consolidados se presentan en moneda de informe peso mexicano.

Los estados financieros de las subsidiarias extranjeras se convirtieron a la moneda de informe considerando que su moneda de registro y funcional son las mismas, por lo que se utilizaron los siguientes tipos de cambio: a) de cierre para los activos y pasivos monetarios y no monetarios ($5.4981 pesos mexicanos por sol y $2.5544 pesos mexicanos por quetzal al 31 de diciembre de 2020), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del período ($6.8315 pesos mexicanos por sol y $2.8693 pesos mexicanos por quetzal) para los ingresos, costos y gastos, presentando los efectos de conversión en el capital contable.

Los tipos de cambio utilizados en 2019 fueron: a) de cierre para los activos y pasivos monetarios y no monetarios ($5.6923 pesos mexicanos por sol y $2.4501 pesos mexicanos por quetzal), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del período ($5.77410 pesos mexicanos por sol y $2.49880 pesos mexicanos por quetzal) para los ingresos, costos y gastos, presentando los efectos de conversión en el capital contable.

Para propósitos de revelación en las notas a los estados financieros consolidados, cuando se hace referencia a pesos o "$", se trata de millones de pesos mexicanos, cuando se hace referencia a dólares, se trata de dólares de los Estados Unidos de América, cuando se hace referencia a soles, se trata de soles de la República de Perú, y cuando se hace referencia a quetzales, se trata de quetzales de la República de Guatemala.

d) Registro de operaciones en la fecha de concertación

Los estados financieros consolidados de Gentera reconocen los activos y pasivos provenientes de inversiones en valores, en la fecha en que la operación es concertada, independientemente de su fecha de liquidación.

(3) Resumen de las principales políticas contables-

A continuación, se resumen las políticas de contabilidad más significativas utilizadas en la preparación de los estados financieros consolidados, las cuales han sido aplicadas consistentemente en los años que se presentan.

(a) Reconocimiento de los efectos de la inflación-

Los estados financieros consolidados adjuntos incluyen el reconocimiento de los efectos de la inflación en la información financiera hasta el 31 de diciembre de 2007 mediante un factor de actualización derivado

del valor de la Unidad de Inversión (UDI), que es una unidad de medida cuyo valor es determinado por Banco de México (Banxico) en función de la inflación, ya que a partir del año 2008 conforme a lo establecido en la NIF B-10 "Efectos de la inflación", Gentera y subsidiarias operan en un entorno económico no inflacionario (inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores menor al 26%).

El porcentaje de inflación acumulado de los tres ejercicios anuales anteriores, el del año y los valores de la UDI al cierre de cada ejercicio que se muestra a continuación:

	Inflación		
31 de diciembre de	UDI	Del año	Acumulada
2020	$ 6.605597	3.23%	11.31%
2019	6.399018	2.77%	15.03%
2018	6.226631	4.92%	15.71%

(b) Bases de consolidación-

Los estados financieros consolidados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, que se acompañan, incluyen las cifras de Gentera y de sus subsidiarias que se mencionan a continuación. Los estados financieros de las subsidiarias han sido convertidos, previo a su consolidación, a los Criterios de Contabilidad establecidos por la Comisión. Todos los saldos y transacciones importantes entre Gentera y las subsidiarias han sido eliminados en la consolidación:

Compañía	Porcentaje de participación	Moneda funcional
Banco	99.98%	Pesos mexicanos
Compartamos Guatemala	99.99%	Quetzales
Compartamos Financiera (1)	99.99%	Soles
Red Yastás	99.99%	Pesos mexicanos
Compartamos Servicios	99.99%	Pesos mexicanos
Controladora AT (2)	50.00%	Pesos mexicanos
Fin Útil (3)	51.00%	Pesos mexicanos
Comfu (4)	51.00%	Pesos mexicanos
Talento (4)	51.00%	Pesos mexicanos

(1) Compartamos Financiera consolida sus estados financieros con Pagos Digitales Peruanos, S. A.
(2) Controladora AT se consolida debido a que Gentera tiene el control de las políticas financieras y decisiones operativas de la subsidiaria.
(3) Subsidiaria consolidada a partir del 10 de agosto de 2020 (ver nota 11), la cual a su vez consolida a los Fideicomisos Emisores.
(4) Subsidiarias consolidadas a partir del 10 de agosto de 2020 (ver nota 11).

(c) Disponibilidades-

Este rubro se compone de efectivo, saldos bancarios del país y del extranjero, y disponibilidades restringidas, que se registran a su valor nominal y las disponibilidades en moneda extranjera, se valúan al tipo de cambio publicado por Banxico a la fecha de formulación de estos estados financieros consolidados. Los rendimientos que generan las disponibilidades se reconocen en resultados conforme se devengan (nota 6).

Las disponibilidades restringidas incluyen operaciones por préstamos bancarios documentados con vencimiento menores a tres días hábiles (operaciones de "Call Money"), subastas de depósitos y el depósito de regulación monetaria constituido conforme a la Ley, ambos constituidos con Banxico, con el propósito de regular la liquidez del mercado de dinero; dichos depósitos devengan intereses a la tasa de fondeo interbancario. Adicionalmente, incluye el fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera y los depósitos en garantía con instituciones financieras en Perú.

Las divisas adquiridas que se pacten liquidar en una fecha posterior a la concertación de la operación de compraventa se reconocerán a dicha fecha de concertación como una disponibilidad restringida (divisas a recibir), en tanto que, las divisas vendidas se registrarán como una salida de disponibilidades (divisas a entregar). Los derechos y obligaciones originados por las ventas y compras de divisas se registran en el rubro de "Otras cuentas por cobrar, neto" y de "Acreedores diversos y otras cuentas por pagar", respectivamente.

(d) Inversiones en valores-

Las inversiones en valores incluyen instrumentos de patrimonio neto, títulos gubernamentales y bancarios, cotizados y no cotizados, que se clasifican de acuerdo con la intención de uso que Gentera les asigna al momento de su adquisición, como se detalla a continuación:

Títulos para negociar-

Los títulos para negociar que se tienen para su operación en el mercado se registran a su valor razonable, utilizando precios actualizados proporcionados por especialistas en el cálculo y suministro de precios para valuar carteras de valores autorizados por la Comisión, denominados "proveedores de precios" y, en caso de valores no cotizados, se utilizan como referencia precios de mercado de instrumentos financieros con características similares que utilizan precios calculados con base en técnicas formales de valuación ampliamente aceptadas. El valor razonable es la cantidad por la que puede intercambiarse un instrumento financiero, entre partes interesadas y dispuestas, en una transacción libre de influencias. Los ajustes resultantes de las valuaciones de esta categoría se registran directamente contra los resultados consolidaos del ejercicio, en el rubro de "Resultado por intermediación".

Los gastos incurridos por la adquisición de los títulos para negociar se reconocen en los resultados del ejercicio. Los intereses se reconocen en el estado de resultados consolidados conforme se devengan.

Títulos disponibles para la venta-

Se integran por instrumentos de patrimonio neto, cuya intención no está orientada a obtener ganancias derivadas de las diferencias en precios que resulten de operaciones de compraventa, por lo que representan una categoría residual, es decir se adquieren con una intención distinta a la de los títulos para negociar o conservados al vencimiento.

Al momento de su adquisición, se reconocen a su valor razonable más los costos de transacción por la adquisición, el cual es a su vez el costo de adquisición para Gentera y posteriormente se valúan de igual manera que los títulos para negociar, reconociendo su efecto de valuación en el capital contable en el rubro de "Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta", neto del impuesto diferido relativo, el cual se cancela para reconocer en resultados la diferencia entre el valor neto de realización y el costo de adquisición al momento de la venta.

El rendimiento de los títulos de deuda se registra conforme al método de interés efectivo según corresponda de acuerdo con la naturaleza del instrumento; dichos rendimientos se reconocen como realizados en el estado de resultados consolidado en el rubro de "Ingresos por intereses".

Los dividendos en efectivo de los títulos accionarios se reconocen en los resultados consolidados del ejercicio en el mismo período en que se genera el derecho a recibir el pago de los mismos.

Deterioro del valor de un título-

Cuando se tiene evidencia objetiva de que un título disponible para la venta presenta un deterioro, el valor en libros del título se modifica y el monto de la pérdida se reconoce en los resultados consolidados del ejercicio.

Reclasificación entre categorías-

Las reclasificaciones de títulos para negociar hacia la categoría de títulos disponibles para la venta, se podrá efectuar únicamente con autorización expresa de la Comisión.

(e) Cartera de crédito-

Está representada por los saldos insolutos de los créditos otorgados e intereses y comisiones no cobrados que conforme al esquema de pagos se hayan devengado. Se clasifican como vencidos de acuerdo con los criterios que se describen a continuación:

Créditos comerciales con pagos periódicos parciales de principal e intereses - Cuando presentan 90 o más días naturales de vencidos.

Créditos comerciales con amortización única de capital e intereses - Cuando presentan 30 o más días naturales desde la fecha en que ocurra el vencimiento.

Créditos de consumo - Cuando presenten 90 o más días naturales de vencidos.

Otros créditos revolventes – No cobrados durante dos períodos mensuales de facturación, o en su caso 90 o más días vencidos.

Créditos para la vivienda - Cuando el saldo insoluto del crédito presente amortizaciones exigibles no cubiertas en su totalidad por 90 o más días vencidos.

El otorgamiento de créditos se realiza con base en el análisis de la solicitud del cliente y las consultas en las sociedades de información crediticia. En algunos casos según se requiere, se hace el análisis de la situación financiera del acreditado las demás características generales que se establecen en las leyes aplicables, los manuales y las políticas internas de Gentera.

El control de los créditos, principalmente en los de consumo no revolvente, se realiza por medio de visitas periódicas al cliente por parte de personal de Gentera, así como por medio del monitoreo diario de los pagos recibidos a través del sistema, para que el personal asignado dé seguimiento a los créditos con atraso.

La recuperación de los créditos se lleva a cabo de forma semanal, bisemanal o mensual, de acuerdo con el crédito contratado el cliente realiza el pago de su crédito por medio de depósitos en cuentas bancarias que Gentera contrató con otras instituciones de banca múltiple, exclusivamente para este fin, a través de sus corresponsales para realizar este tipo de operaciones y a través de sus sucursales.

La evaluación del riesgo crediticio de cada cliente se lleva a cabo verificando el historial crediticio con Gentera, así como con la consulta y reporte de comportamiento de dicho cliente a las sociedades de información crediticia.

Las políticas de Gentera para evitar las concentraciones de riesgo crediticio se basan principalmente en el establecimiento de montos máximos de crédito por acreditado.

Los intereses se reconocen como ingresos en el momento en que se devengan; sin embargo, este registro se suspende en el momento en que los créditos se traspasan a cartera vencida y se lleva un control de los intereses devengados en cuentas de orden, los cuales se reconocen como ingresos cuando éstos son cobrados. Por los intereses ordinarios devengados no cobrados, correspondientes a los créditos que se

traspasan a cartera vencida, se crea una estimación por el saldo total de los mismos al momento de su traspaso.

Se transfieren de cartera vencida a vigente aquellos créditos vencidos en los que se liquidan totalmente los saldos pendientes de pago (principal e intereses, entre otros) o que exista evidencia de pago sostenido.

Se entiende que existe pago sostenido cuando el acreditado presenta cumplimiento de pago sin retraso por el monto total exigible de principal e intereses, como mínimo tres amortizaciones consecutivas del esquema de pagos del crédito.

En el caso de venta, cesión o baja de activos financieros crediticios, en donde se transfieren substancialmente los riesgos y beneficios de los activos financieros, Gentera da de baja dichos activos financieros crediticios de sus estados financieros consolidados, reconoce las contraprestaciones recibidas en la operación y reconoce en los resultados consolidados del ejercicio la ganancia o pérdida de la transacción.

Las comisiones por falta del pago oportuno del crédito se reconocen como ingresos en el momento en que ocurre el atraso.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Gentera tenía principalmente cartera de créditos de consumo a corto plazo (nota 8).

En caso de enajenación de cartera de crédito previamente castigada, la política de Gentera correspondiente a dicho proceso prevé que los participantes en el mismo sean partes no relacionadas teniendo como finalidad el obtener el mejor precio de mercado posible.

Reestructuras

Créditos con pagos periódicos de principal e intereses, que sean objeto de reestructuración, podrán considerarse como vigentes al momento que se lleve a cabo dicho acto, sin que les resulten aplicables los requisitos establecidos que se mencionan a continuación:

- Los créditos vigentes que se reestructuren, sin que haya transcurrido al menos el 80% del plazo original del crédito, se considerará que continúan siendo vigentes, únicamente cuando cumplen los criterios que se mencionan a continuación:

  i. El acreditado hubiere cubierto la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la reestructuración, y
  ii. el acreditado hubiere cubierto el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la reestructuración debió haber sido cubierto.
  iii. En caso de no cumplirse todas las condiciones descritas en los párrafos anteriores, serán considerados como vencidos desde el momento que se reestructuren y hasta en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

- Cuando se trate de créditos vigentes que reestructuren durante el transcurso del 20% final del plazo original del crédito, estos se considerarán vigentes únicamente cuando el acreditado hubiere:

  a) Liquidado la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la reestructuración
  b) Cubierto el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la reestructura debió haber sido cubierto, y
  c) Cubierto el 60% del monto original del crédito.

En caso de no cumplirse todas las condiciones descritas en el párrafo anterior, serán considerados como vencidos desde el momento que se reestructuren y hasta en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

(f) Estimación preventiva para riesgos crediticios-

Se mantiene una estimación preventiva para riesgos crediticios, la cual, a juicio de la Administración, es suficiente para cubrir cualquier pérdida que pudiera surgir tanto de los préstamos incluidos en su cartera de crédito como de otros riesgos crediticios.

Las estimaciones se basan en estudios que analizan y clasifican la cartera, en apego a las "Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito" (las Disposiciones), emitidas por la Comisión, las cuales contemplan las mencionadas a continuación:

Cartera comercial-

Las estimaciones para la cartera comercial se basan en la evaluación individual del riesgo crediticio de los acreditados y su clasificación, en apego a las Disposiciones, emitidas por la Comisión.

La cartera de crédito con personas morales y físicas con actividad empresarial, con ingresos netos o ventas netas anuales menores a 14 millones de UDIS es calificada mediante la aplicación de la metodología descrita en los Anexos 20 y 21 de las Disposiciones. Dicha metodología se basa en el modelo de pérdida esperada por riesgo de crédito, considerando la probabilidad de incumplimiento, severidad de la pérdida y exposición al incumplimiento.

Las estimaciones realizadas al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se determinaron conforme al grado de riesgo y los porcentajes de estimación preventiva mostrados a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
"A-1"	0 a 0.9
"A-2"	0.901 a 1.5
"B-1"	1.501 a 2.0
"B-2"	2.001 a 2.5
"B-3"	2.501 a 5.0
"C-1"	5.001 a 10.0
"C-2"	10.001 a 15.5
"D"	15.501 a 45.0
"E"	Mayor a 45.0

Cartera emproblemada- Son créditos comerciales con una alta probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad.

Cartera de consumo-

Para determinar la reserva de créditos al consumo, ésta es separada en dos grupos: a) créditos no revolventes y b) otros créditos revolventes. El cálculo de la estimación preventiva se realiza de conformidad con las disposiciones vigentes emitidas por la Comisión cuyo modelo de pérdida esperada establece que la estimación preventiva para riesgos crediticios se basa en la estimación de la probabilidad de incumplimiento, la severidad de la pérdida y en la exposición del incumplimiento; considerando para el cálculo de la estimación los saldos correspondientes al último día de cada mes.

Para efectos de los créditos no revolventes, las variables a considerar en dicho modelo para determinar la probabilidad de incumplimiento están constituidas por: i) número de facturaciones en atraso, ii) máximo número de facturaciones en atraso, iii) pago realizado, iv) saldo reportado en las Sociedades de información crediticia, v) monto exigible reportado en las Sociedades de información crediticia, vi) antigüedad del acreditado en Gentera, vii) meses transcurridos desde el último atraso en los últimos trece meses reportado en las Sociedad de información crediticia, viii) número de integrantes del grupo, ix) ciclos grupales del acreditado, y x) importe original del crédito.

Adicionalmente, cuando los créditos al consumo no revolventes cuenten con garantías, se deberá separar la parte cubierta y expuesta; considerando si son garantías en efectivo y/o garantías liquidas una asignación en la severidad de la pérdida del 10% a la parte cubierta, y en caso de garantías mobiliarias se podrá asignar una severidad de la pérdida del 60% a la parte cubierta.

En el caso de otros créditos revolventes, las reservas crediticias se calculan utilizando las cifras correspondientes al último período de pago conocido y considerando factores tales como: i) saldo a pagar, ii) pago realizado, iii) límite de crédito, iv) pago mínimo exigido, v) impago, vi) monto a pagar, vii) monto a pagar reportado en las sociedades de información crediticia, así como viii) antigüedad del acreditado en la entidad.
La estimación preventiva al 31 de diciembre de 2020 y 2019, de la cartera de consumo, se crea conforme el grado de riesgo asignado al crédito, como se muestra a continuación:

	Rangos de porcentaje de estimación preventiva	
Grado de riesgo	No Revolvente	Otros créditos revolventes
"A-1"	0 a 2.0	0 a 3.0
"A-2"	2.01 a 3.0	3.01 a 5.0
"B-1"	3.01 a 4.0	5.01 a 6.5
"B-2"	4.01 a 5.0	6.51 a 8.0
"B-3"	5.01 a 6.0	8.01 a 10.0
"C-1"	6.01 a 8.0	10.01 a 15.0
"C-2"	8.01 a 15.0	15.01 a 35.0
"D"	15.01 a 35.0	35.01 a 75.0
"E"	35.01 a 100.0	Mayor a 75.01

Cartera de vivienda-

La reserva para créditos a la vivienda se determina utilizando los saldos correspondientes al último día de cada mes. Asimismo, se consideran factores tales como: i) monto exigible, ii) pago realizado, iii) valor de la vivienda, iv) saldo del crédito, v) días de atraso, vi) denominación del crédito e vii) integración del expediente. El monto total a constituir de cada crédito evaluado es el resultado de multiplicar la probabilidad de incumplimiento por la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento.

Los grados de riesgo y porcentajes de estimación al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son como se mencionan a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
"A-1"	0 a 0.50
"A-2"	0.501 a 0.75
"B-1"	0.751 a 1.00
"B-2"	1.001 a 1.50
"B-3"	1.501 a 2.00
"C-1"	2.001 a 5.00
"C-2"	5.001 a 10.00
"D"	10.001 a 40.00
"E"	40.001 a 100.00

Castigos– Gentera tiene la política de castigar los créditos al consumo no revolventes y otros créditos revolventes que cuentan con 180 días y 120 días, respectivamente, días después de ser considerados como vencidos, excepto por aquellos créditos en proceso de cobranza judicial, ya que durante dicho plazo, una vez agotadas las gestiones de recuperación, se determina su imposibilidad práctica de cobro, excepto en casos en donde la Administración determine que un crédito o grupo de créditos debe de castigarse previo a este plazo de días. Dicho castigo se realiza durante los primeros días de cada mes, considerando los créditos que cumplan con dicho plazo hasta el último día del mes inmediato anterior, cancelando el saldo insoluto del crédito contra la estimación preventiva para riesgos crediticios. En el evento que el saldo del crédito a castigar exceda el correspondiente a su estimación asociada, antes de efectuar el castigo, dicha estimación se incrementa hasta por el monto de la diferencia.

En el caso de créditos comerciales y a la vivienda la política de castigo se ajusta al momento en que se determina su imposibilidad práctica de recuperación.

Las recuperaciones asociadas a los créditos castigados o eliminados del balance general consolidado se reconocen en los resultados consolidados del ejercicio en el rubro de "Estimación preventiva de riesgos crediticios".

Las condonaciones, bonificaciones y descuentos, es decir, el monto perdonado del pago del crédito en forma parcial o total se registra con cargo a resultados en el rubro de estimación preventiva para riesgos crediticios; en caso de que el importe de éstas exceda el saldo de la estimación asociada al crédito, previamente se constituyen estimaciones hasta por el monto de la diferencia.

(g) Otras cuentas por cobrar-

Representan, entre otras, adeudos de empleados, adeudos de los corresponsales, saldos a favor de impuesto sobre la renta y partidas directamente relacionadas con la cartera de crédito, a las cuales se les determina una estimación por irrecuperabilidad basada en el mismo porcentaje de riesgo asignado para el crédito asociado.

Por las demás cuentas por cobrar, incluyendo adeudos de los corresponsales, relativos a deudores identificados con vencimiento mayor a 90 días naturales, se crea una estimación por el importe total del adeudo (60 días si los saldos no están identificados). No se constituye dicha estimación por saldos a favor de impuestos y cuentas liquidadoras.

La Administración considera que la estimación por irrecuperabilidad es suficiente para absorber pérdidas conforme a las políticas establecidas por Gentera.

(h) Propiedades, mobiliario y equipo-

Las propiedades, mobiliario y equipo, incluyendo las adquisiciones por arrendamiento financiero, se expresan como se menciona a continuación:

i) Adquisiciones realizadas a partir del 1o. de enero de 2008, a su costo de adquisición, y
ii) Adquisiciones de origen nacional realizadas hasta el 31 de diciembre de 2007, a sus valores actualizados determinados mediante la aplicación a sus costos de adquisición de factores de inflación derivados de la UDI hasta el 31 de diciembre de 2007.

La depreciación se calcula por el método de línea recta con base en las vidas útiles de los activos estimadas por la Administración de Gentera.

Los arrendamientos se capitalizan siempre que sus términos, transfieran sustancialmente a Gentera todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo arrendado. El valor capitalizado corresponde al valor del activo arrendado o al valor presente de los pagos mínimos, el que sea menor al inicio del arrendamiento. Para el caso de los contratos de arrendamientos capitalizables, la tasa de interés para el cálculo del valor presente de los pagos mínimos es la implícita en los contratos respectivos. En caso de no obtenerse, se utiliza la tasa de interés incremental.

El correspondiente pasivo con el arrendador se incluye en el balance general consolidado como una obligación por el arrendamiento capitalizado. Los costos financieros derivados de los financiamientos otorgados por el arrendador para la adquisición de los activos arrendados se reconocen en los resultados del periodo conforme se devengan. Los pagos del arrendamiento se reparten entre carga financiera y reducción de la obligación del arrendamiento, para así conseguir una tasa de interés constante sobre el saldo restante del pasivo. Los activos mantenidos en arrendamiento capitalizado se incluyen en mobiliario y equipo y equipo de cómputo, y su depreciación se calcula de acuerdo a la vigencia del contrato de arrendamiento.

(i) Inversiones permanentes-

Las inversiones permanentes en compañías asociadas, en las cuales Gentera no tiene influencia significativa o control se valúan utilizando el método de participación, a través del cual se reconoce la participación en los resultados y en el capital contable de estas compañías utilizando los estados financieros a la misma fecha y por el mismo período de Gentera.

Las otras inversiones permanentes efectuadas por el Grupo se registran al costo.

(j) Activos de larga duración disponibles para la venta-

Los activos de larga duración se clasifican como destinados a ser vendidos si cumplen todos los requisitos que se mencionan a continuación:

i) El órgano de Gentera que aprueba esta actividad se ha comprometido en un plan de venta.

ii) Los activos se encuentran disponibles para la venta inmediata, en sus condiciones actuales, sujeto exclusivamente a los términos usuales y habituales para la venta de esos activos y su venta sea altamente probable.

iii) Las acciones para localizar al comprador y otras actividades para terminar el plan se encuentran iniciadas. Si no se tiene localizado el comprador, al menos se ha identificado el mercado potencial.

iv) Se espera que el plan de venta se cumpla en un plazo menor a un año. Este requisito no se cumple en los casos en que la entidad celebre acuerdos de venta que son en esencia opciones de compra y contratos de venta con arrendamiento en vía de regreso. Una ampliación del periodo de un año para completar la venta no impide que el activo sea clasificado como mantenido para la venta, si el retraso es causado por hechos o circunstancias fuera del control de la entidad y existen evidencias suficientes de que la entidad se mantiene comprometida con un plan para vender el activo.

v) Se cuenta con una estimación adecuada de los precios por recibir a cambio del activo o grupo de activos.

vi) No es probable que haya cambios significativos al plan de venta o éste sea cancelado. Los activos para venta que cumplan con los requisitos del párrafo anterior, deben evaluarse en la fecha de aprobación del plan de venta a su valor neto en libros o al precio neto de venta, el menor. En su caso, la pérdida por deterioro debe aplicarse a los resultados del ejercicio.

(k) Impuesto sobre la renta (ISR) y participación de los trabajadores en la utilidad (PTU)-

El ISR y la PTU causados en el año se determinan conforme a las disposiciones fiscales vigentes (nota 17).

El ISR y PTU diferidos se registran de acuerdo con el método de activos y pasivos, que compara los valores contables y fiscales de los mismos. Se reconoce ISR y PTU diferidos (activos y pasivos) por las consecuencias fiscales futuras atribuibles a las diferencias temporales entre los valores reflejados en los estados financieros consolidados de los activos y pasivos existentes y sus bases fiscales relativas, y en el caso de impuestos a la utilidad, por pérdidas fiscales por amortizar y otros créditos fiscales por recuperar.

Los activos y pasivos por ISR y PTU diferidos se calculan utilizando las tasas establecidas en la ley correspondiente, que se aplicarán a la utilidad gravable en los años en que se estima que se revertirán las diferencias temporales. El efecto de cambios en las tasas fiscales sobre ISR y PTU diferidos se reconoce en los resultados consolidados del período en que se aprueban dichos cambios.

El ISR y PTU causados y diferidos se presentan y clasifican a los resultados consolidados del período, excepto aquel que se originan de una transacción que se reconoce directamente en el capital contable.

(l) Otros activos, cargos diferidos e intangibles-

El rubro se integra principalmente de depósitos en garantía, seguros y gastos pagados por anticipado, intangibles, créditos mercantiles y gastos por emisión de títulos de crédito. La amortización, se realiza durante el plazo de cada transacción en línea recta.

Los pagos anticipados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no presentan indicios de deterioro ni a reversiones por pérdidas de deterioro, toda vez que éstos aún tienen la capacidad para generar beneficios económicos futuros.

Los activos intangibles con vida útil definida se registran a su costo de adquisición o desarrollo y se amortización en línea recta, con base en la vida útil de los intangibles estimada por la Administración.

(m) Deterioro de activos de larga duración-

Gentera evalúa periódicamente el valor neto en libros de las propiedades, mobiliario y equipo, intangibles, inversiones permanentes y crédito mercantil para determinar la existencia de indicios de que dichos valores exceden su valor de recuperación. El valor de recuperación representa el monto de los ingresos netos potenciales que se espera razonablemente obtener como consecuencia de la utilización o realización de dichos activos. Si se determina que el valor neto en libros excede el valor de recuperación, Gentera registra las estimaciones necesarias para reducirlos a su valor de recuperación. Cuando se tiene la intención de vender los activos, éstos se presentan en los estados financieros consolidados a su valor actualizado o de realización, el menor.

Los activos de larga duración, tangibles e intangibles, están sujetos a pruebas de deterioro, en el caso de los activos con vida indefinida y el crédito mercantil, las pruebas se realizan anualmente y en el caso de los activos con vida definida, éstas se realizan cuando existen indicios de deterioro.

(n) Captación tradicional-

Los pasivos por captación de recursos, incluidos depósitos de exigibilidad inmediata, a plazo, títulos de

crédito emitidos y la cuenta global de captación sin movimientos, se registran al costo de captación o colocación más los intereses, los cuales se reconocen en resultados consolidados bajo el método de línea recta conforme se devengan.

Aquellos títulos colocados a un precio diferente al valor nominal deberán reconocer un crédito o cargo diferido por la diferencia entre el valor nominal del título y el monto de efectivo recibido por el mismo, debiendo reconocerse en los resultados consolidados del ejercicio como un ingreso o gasto por interés conforme se devengue, tomando en consideración el plazo del título que les dio origen.

Los gastos de emisión se reconocen inicialmente como cargos diferidos y se amortizan contra los resultados consolidados del ejercicio, tomando como base el plazo de los títulos que les dieron origen.

(o) Préstamos interbancarios y de otros organismos-

Se refieren principalmente a préstamos obtenidos de bancos y financiamientos provenientes de instituciones de banca de desarrollo y fondos de fomento dirigidos a financiar actividades económicas, productivas o de desarrollo del país. Los financiamientos se registran al valor contractual de la obligación, reconociendo los intereses en resultados conforme se devengan. El saldo de las líneas de crédito recibidas no utilizadas se registran en cuentas de orden

(p) Provisiones-

Las provisiones de pasivo representan obligaciones presentes por eventos pasados en las que es probable la salida de recursos económicos a corto plazo. Estas provisiones se han registrado bajo la mejor estimación realizada por la Administración.

(q) Beneficios a los empleados-

Los beneficios otorgados por Gentera a sus colaboradores se describen a continuación:

Beneficios directos a corto plazo-
Los beneficios directos a corto plazo se reconocen en los resultados del período en que se devengan los servicios prestados. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar, si Gentera tiene una obligación legal o asumida de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados y la obligación se puede estimar de forma razonable.

Beneficios directos a largo plazo-
La obligación neta de Gentera en relación con los beneficios directos a largo plazo y que se espera que se pague después de los doce meses de la fecha del balance general consolidado más reciente que se presenta, es la cantidad de beneficios futuros que el colaborador ha obtenido a cambio de su servicio en el ejercicio actual y en los anteriores. Este beneficio se descuenta para determinar su valor presente. Las remediciones se reconocen en resultados en el período en que se devengan.

Beneficios por terminación-
Se reconoce un pasivo por beneficios por terminación y un costo o gasto cuando Gentera no tiene alternativa realista diferente que la de afrontar los pagos o no pueda retirar la oferta de esos beneficios, o cuando cumple con las condiciones para reconocer los costos de una reestructuración, lo que ocurra primero. Si no se espera que se liquiden dentro de los 12 meses posteriores al cierre del ejercicio anual, entonces se descuentan.

Beneficios Post-Empleo-
Gentera tiene implementado un plan de pensiones por jubilación, que corresponde a un esquema mixto, en el cual el beneficio que se otorga al personal se deriva de dos componentes que son, un plan de beneficio definido y un plan de contribución definida.

El plan de beneficio definido es fondeado en su totalidad por Gentera, y el plan de contribución definida se fondea con las contribuciones tanto de Gentera como de los colaboradores.

El costo del plan de beneficio definido se determina conforme a los lineamientos de la NIF D-3 "Beneficios a los empleados" y el costo del plan de contribución definida equivale al monto de las aportaciones que realice Gentera a la cuenta individual del colaborador.

Gentera registra una provisión para hacer frente a obligaciones por concepto de indemnizaciones y primas de antigüedad. El registro de la provisión se reconoce en los resultados de cada ejercicio con base en cálculos actuariales bajo el método de crédito unitario proyectado utilizando tasas de interés nominales y considerando sueldos proyectados.

Las remediciones (antes ganancias y pérdidas actuariales), resultantes de diferencias entre las hipótesis actuariales proyectadas y reales al final del período, se reconocen en el período en que se incurren como parte del rubro "Remediciones por beneficios definidos a los empleados" dentro del capital contable.

(r) Capital contable-

El capital social, las reservas de capital y el resultado de ejercicios anteriores se expresan como sigue: i) movimientos realizados a partir del 1o. de enero de 2008, a su costo histórico, y ii) movimientos realizados antes del 1o. de enero de 2008, a sus valores actualizados, los cuales fueron determinados mediante la aplicación hasta el 31 de diciembre de 2007, de factores de inflación derivados de las UDIs.

(s) Recompra de acciones-

Las acciones propias adquiridas se presentan como una disminución del fondo de recompra de acciones propias, que se incluye en los balances generales consolidados en las reservas de capital. Los dividendos recibidos se reconocen disminuyendo su costo.

En el caso de la venta de acciones recompradas, el importe obtenido en exceso o en déficit del costo reexpresado de las mismas, es reconocido como una prima en venta de acciones.

(t) Efecto acumulado por conversión-

Representa la diferencia que resulta de convertir a las operaciones extranjeras, de su moneda de registro y funcional que son la misma, a la moneda de informe.

(u) (Pérdida) o utilidad integral-

Representa el resultado neto, el efecto acumulado por conversión de subsidiarias remediciones por beneficios definidos a los empleados y el resultado por valuación de títulos disponibles para la venta, neto de impuestos diferidos, así como aquellas partidas que por disposición contable específica se reflejen en el capital contable y no constituyen aportaciones, reducciones y distribuciones de capital.

(v) Reconocimiento de ingresos-

Los rendimientos que generan las disponibilidades y las inversiones en valores se reconocen en los resultados consolidados conforme se devengan, conforme al método de interés efectivo; en tanto que los instrumentos de patrimonio neto se reconocen al momento en que se genere el derecho a recibir el pago de los mismos, contra los resultados consolidados del ejercicio.

El reconocimiento de los intereses de la cartera de crédito se realiza conforme se devengan, excepto por los que provienen de cartera vencida, cuyo reconocimiento es al momento del cobro. Las comisiones se reconocen en el momento en que se generan en el rubro de "Comisiones y tarifas cobradas" en el estado de resultados consolidado.

También se consideran ingresos, la amortización de los premios ganados por colocación de deuda.

Los ingresos por venta de mobiliario y equipo se reconocen en resultados consolidados cuando se cumple la totalidad de los siguientes requisitos: a) se ha transferido al comprador los riesgos y beneficios de los bienes y no se conserva ningún control significativo de éstos; b) el importe de los ingresos, costos incurridos o por ocurrir son determinados de manera confiable, y c) es probable que Gentera reciba los beneficios económicos asociados con la venta.

(w) Gasto por intereses-

Dentro de este rubro se agrupan los intereses devengados por el financiamiento recibido para fondear las operaciones de Gentera y los devengados por los depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo, títulos de créditos emitidos, cuenta global de captación sin movimientos y préstamos interbancarios y de otros organismos, así como los cambios de valorización por disponibilidades.

(x) Otros ingresos (egresos) de la operación-

Dentro de este rubro se agrupan ingresos y egresos, tales como costo financiero por arrendamiento capitalizable, afectaciones por irrecuperabilidad, quebrantos, donativos, pérdidas por deterioro de activos de larga duración y resultado en venta de mobiliario y equipo.

(y) (Pérdida) o utilidad por acción-

Representa el resultado de dividir el resultado neto del año entre el promedio ponderado de las acciones en circulación al cierre del ejercicio. Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2020 y 2019 la (pérdida) y utilidad por acción es de ($1.02) pesos y $2.08 pesos, respectivamente.

(z) Cuotas al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)-

Las cuotas que las instituciones de banca múltiple efectúan al IPAB, se realizan con el fin de establecer un sistema de protección al ahorro bancario en favor de las personas que realicen operaciones garantizadas en los términos y con las limitantes que la Ley de Protección al Ahorro Bancario determina, así como regular los apoyos financieros que se otorguen a las instituciones de banca múltiple para la protección de los intereses del público ahorrador.

Las aportaciones realizadas por este concepto por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 ascendieron a $89 y $65, respectivamente, las cuales fueron cargadas directamente a los resultados consolidados del ejercicio.

(aa) Transacciones en moneda extranjera-

Los registros contables están en pesos y en monedas extranjeras, las que, para efectos de presentación de los estados financieros consolidados, en el caso de divisas distintas al dólar se valúan de la moneda respectiva a dólares y después a moneda nacional, conforme lo establece la Comisión. Para la conversión de los dólares a moneda nacional se utiliza el tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera determinado por Banxico. Las ganancias y pérdidas en cambios se registran conforme se devengan en los resultados consolidados del ejercicio.

(bb) Resultado por intermediación-

Proviene de las diferencias entre los tipos de cambio utilizados para comprar o vender divisas, incluyendo el ajuste a la posición final, valuada al tipo de cambio mencionado en el inciso anterior, así como de la valuación a valor razonable de los títulos para negociar.

(cc) Contingencias-

Las obligaciones o pérdidas importantes relacionadas con contingencias se reconocen cuando es probable que sus efectos se materialicen y existan elementos razonables para su cuantificación. Si no existen estos elementos razonables, se incluye su revelación en forma cualitativa en las notas a los estados financieros consolidados. Los ingresos, utilidades o activos contingentes se reconocen hasta el momento en que existe certeza de su realización.

(dd) Información por segmentos-

Los criterios contables de la Comisión establecen que para efectos de llevar a cabo la identificación de los distintos segmentos operativos que conforman a las instituciones de banca múltiple, éstas deberán en lo conducente, segregar sus actividades de acuerdo con los siguientes segmentos que como mínimo se señalan: i) operaciones crediticias; ii) operaciones de tesorería y banca de inversión, y iii) operaciones por cuenta de terceros. Asimismo, atendiendo a la importancia relativa, se pueden identificar segmentos operativos adicionales o subsegmentos (nota 23).

(4) Cambios contables, reclasificación y correcciones de errores-

Cambios contables 2020-

(a) Criterios contables especiales emitidos por la Comisión derivados de la pandemia por COVID-19

Derivado de la contingencia sanitaria ocasionada por COVID-19 y el impacto negativo en la economía, el 27 de marzo de 2020 la Comisión emitió de forma temporal criterios contables especiales para las instituciones de crédito en México respecto de la cartera crediticia de consumo y comercial, para los clientes que hayan sido afectados y que estuvieran clasificados como vigentes al 28 de febrero de 2020 (con excepción de aquellos otorgados a personas relacionadas según lo previsto en los artículos 73, 73 Bis y 73 Bis 1 de la Ley de Instituciones de Crédito).

De conformidad con dichos criterios contables especiales, no se consideraron como créditos reestructurados ni como cartera vencida, conforme al criterio de contabilidad B-6, los créditos que al 28 de febrero de 2020 estaban clasificados contablemente como vigentes y que se reestructuraron o renovaron posteriormente, por los que sus trámites se concluyeron dentro de los 120 días naturales siguientes a la citada fecha, y en los que su nuevo plazo de vencimiento no fue mayor a 6 meses a partir de la fecha en que hubiera vencido de los créditos siguientes:

- Créditos con pagos periódicos de principal en interés consistentes en:

i. No habiendo transcurrido al menos el 80% del plazo original del crédito, cuando el acreditado hubiere cubierto:
   a) la totalidad de los intereses devengados, y
   b) el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la renovación o reestructuración debió haber sido cubierto.

ii. Durante el transcurso del 20% final del plazo original del crédito, cuando el acreditado hubiere:
   a) liquidado la totalidad de los intereses devengados,
   b) cubierto la totalidad del monto original del crédito que a la fecha de renovación o reestructuración debió haber sido cubierto, y
   c) cubierto el 60% del monto original del crédito.

Para la aplicación de los criterios contables especiales anteriormente descritos, Gentera otorgó el congelamiento de exigibilidades a sus clientes por un período de hasta diez semanas, considerando lo siguiente:

i) Sin afectación por los días de atraso a sus acreditados

ii) Sin cálculo de intereses adicionales imputables al cliente durante esos períodos.

iii) Sin modificaciones contractuales sobre capitalización de intereses.

iv) Sin cobro de comisiones.

Los beneficios otorgados por la Institución con relación a los criterios contables especiales antes mencionados fueron reconocidos durante 2020, beneficiando a 2,731,021 clientes con aplazamiento de pagos, lo que representó un saldo de cartera de crédito por $23,704. Al 31 de diciembre de 2020, ya no existe cartera vigente con beneficios de los criterios contables especiales.

Adicionalmente, se otorgaron créditos con el beneficio de plan de pagos a 377,297 acreditados, lo que representó un saldo de cartera de crédito por $5,616 durante 2020. El plan de pagos consiste en una reestructura en términos de los criterios contables especiales, sin embargo no cumplen como una reestructura bajo el criterio de contabilidad B-6 “Cartera de crédito”.

(b) NIF 2020 y mejoras a las NIF 2020-

El 1 de enero de 2020 entró en vigor las NIF B-11 "Disposición de activos de larga duración y operaciones discontinuadas". La entrada en vigor de esta NIF no generó efectos importantes en la situación financiera de Gentera.
En diciembre de 2019, el CINIF emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2020", que contiene modificaciones puntuales a las NIF D-3 "Beneficios a los empleados" y NIF D-4 "Impuestos a la utilidad". Las Mejoras a las NIF aplicables que entraron en vigor el 1o. de enero de 2020, no generaron efectos importantes en los estados financieros consolidados.

(c) Reclasificación -

El balance general consolidado al 31 de diciembre de 2019 fue reclasificado para conformarlo con la presentación utilizada en el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2020. La reclasificación se realizó del rubro "Creditos comerciales – Actividad empresarial o comercial" vigente al rubro "Créditos al consumo" vigente, y del rubro "Creditos comerciales – Actividad empresarial o comercial" vencida al rubro "Créditos al consumo" vencida.

	Cifras anteriormente reportadas	Reclasificación	Cifras reclasificadas
Cartera vigente	$ 5,009	(4,845)	164
Créditos comerciales	35,518	4,845	40,363
Créditos al consumo	2	-	2
Créditos a la vivienda	40,529	-	40,529
Cartera vencida			
Créditos comerciales	138	(134)	4
Créditos al consumo	1,025	134	1,159
	1,163	-	1,163
Total cartera de créditos	$ 41,692	-	41,692

(5) Posición en moneda extranjera-

En el caso de Banco, la reglamentación de Banxico establece las normas y límites para las instituciones de crédito, para fines de las operaciones en monedas extranjeras, que se mencionan a continuación:

1. La posición (corta o larga) en dólares debe ser equivalente a un máximo del 15% del capital básico del Banco.

2. La posición por divisa no debe exceder del 2% del capital neto, con excepción del dólar o divisas referidas a esta moneda, que podría ser hasta del 15% del capital básico del Banco.

3. La posición pasiva, neta, en moneda extranjera no debe exceder de 1.83 veces el capital básico del Banco.

4. El régimen de inversión de las operaciones en moneda extranjera exige mantener un nivel mínimo de activos líquidos, de acuerdo con la mecánica de cálculo establecida por Banxico, en función del plazo por vencer de las operaciones en moneda extranjera.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco cumple con las normas y límites establecidos por Banxico.

La posición en moneda extranjera (cifras en millones) de Gentera y sus subsidiarias, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se analiza a continuación:

	2020		2019	
	Dólares	Pesos	Dólares	Pesos
Activos				
Bancos nacionales	5	$ 100	1	$ 11
Bancos del extranjero	6	119	10	187
Cuentas por cobrar	284	5,654	1	13
Posición larga	295	$ 5,873	12	$ 211

	2020		2019	
	Quetzales	Pesos	Quetzales	Pesos
Activos	282	$ 720	337	$ 827
Pasivos	(64)	(163)	(39)	(95)
Posición larga – neta	**218**	**$ 557**	**298**	**$ 732**

	2020		2019	
	Soles Peruanos	Pesos	Soles Peruanos	Pesos
Activos	3,785	$ 20,805	3,156	$ 17,967
Pasivos	(3,042)	(16,725)	(2,476)	(14,096)
Posición larga – neta	**743**	**$ 4,080**	**680**	**$ 3,871**

Al 31 de diciembre de 2020, el tipo de cambio determinado por Banxico y utilizado por Gentera para valuar sus activos en moneda extranjera fue de $19.9087 pesos por dólar ($18.8642 pesos por dólar en 2019). Al 25 de febrero de 2021, el tipo de cambio es de $20.8523 pesos por dólar.

(6) Disponibilidades-

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el rubro de disponibilidades se integra como se muestra a continuación:

		2020	2019
Caja	$	1,690	1,937
Bancos del país		3,884	1,776
Bancos del extranjero		501	589
Disponibilidades restringidas:			
Depósito de regulación monetaria en Banxico*		2	308
Préstamos interbancarios con vencimiento menor a 3 días hábiles*		-	500
Depósitos con Banxico (Subastas)*		6,758	-
Otras disponibilidades restringidas		4,359	1,765
	$	**17,194**	**6,875**

* Se incluyen como parte del rubro de "Activos contingentes" en cuentas de orden.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, los ingresos por intereses obtenidos de las disponibilidades, ascendieron a $592 y $378, respectivamente, registrados en el rubro de "Ingresos por intereses", en el estado consolidado de resultados (nota 23) se componen de la siguiente manera:

Ingresos por intereses de depósitos bancarios del país y del extranjero ascendieron a $180 y $132, respectivamente por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el depósito de regulación monetaria carece de plazo y devenga intereses a la tasa de fondeo bancario. Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, los ingresos por intereses obtenidos por el depósito de regulación monetaria ascendieron a $14 y $25, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la tasa anual promedio de los préstamos interbancarios con plazo de hasta 3 días fue de 5.84% (8.05 % en 2019). Por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, los ingresos por intereses obtenidos de operaciones Call Money, ascendieron a $44 y $143, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020, la tasa anual promedio de los fideicomisos administrados fue 2.85%. Por el periodo del 10 de agosto al 31 de diciembre de 2020, los ingresos por intereses obtenidos por fideicomisos, ascendieron a $2.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la tasa anual promedio de las subastas de depósitos en Banxico con plazo promedio de 1 y 91 días fue de 4.53% y 7.52%, respectivamente. Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, los ingresos por intereses obtenidos de dichas subastas ascendieron a $352 y $78, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020, las otras disponibilidades restringidas corresponden a fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera por $7 , depósitos a plazo en moneda nacional de Gentera por $14, Compartamos Financiera por $2,649, Compartamos Servicios por $349, Red Yastás por $109, Aterna por $87, Fin Útil por $551, Comfu por $231 y Talento por $40, a un plazo promedio de 5 días, y una tasa promedio de 4.06%, así como por los saldos de Fin Útil en los Fideicomisos por $322 utilizado para cubrir los convenios de reconocimiento de adeudo de 3 meses de intereses y gastos con Fideicomisos. Al 31 de diciembre de 2019, se conforman por el fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera por $7 y depósitos a plazo en moneda nacional de Gentera por $37, Compartamos Financiera por $1,141, Compartamos Servicios por $415, Red Yastás por $55, Aterna por $110, a un plazo promedio de 5 días, y una tasa promedio de 6.78%,

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Gentera no cuenta con metales preciosos amonedados.

(7) Inversiones en valores-

Los recursos líquidos en exceso, producto de la operación de Gentera, son invertidos en instrumentos de deuda y capital, buscando siempre la mejor tasa disponible con las contrapartes con quien se tiene autorizado operar.

Las inversiones en valores están sujetas a diversos tipos de riesgos, relacionados directamente con el mercado en donde se operan, como son las tasas de interés y los riesgos inherentes de crédito y liquidez de mercado.

Las políticas de administración de riesgos, así como el análisis sobre los riesgos a los que se encuentra expuesta Gentera, se describen en la nota 24.

Al 31 de diciembre del 2019, las inversiones en valores clasificadas como títulos para negociar se integran por un Certificado de Depósito (CEDE) con un valor razonable de $200 respectivamente, a una tasa de 8.01%, a un plazo de 168 días.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el rubro de "Títulos disponibles para la venta" se integra por certificados de depósito del Banco Central de la República del Perú por $1,239 y $620, respectivamente, y por Letras del Tesoro de Perú por $48 y $4, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2019, este rubro también se integra por 550,318 acciones correspondientes a instrumentos de patrimonio neto, con un valor razonable de $11.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, el rubro de inversiones en valores clasificados como títulos disponibles para la venta reconoció una utilidad en el capital contable neto de impuestos diferidos, por $4 y $53, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 las tasas anuales promedio de las inversiones fueron de 0.74% y 2.52%, respectivamente. Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2020 y 2019, los ingresos por intereses de las inversiones fueron de $15 y $50, respectivamente, registrados en el rubro de "Ingresos por intereses", en el estado de resultados consolidado.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no se efectuaron transferencias de títulos entre categorías y no existen indicios de deterioro sobre el valor de las mismas.

(8) Cartera de crédito-

La cartera de crédito está compuesta principalmente por préstamos al consumo no revolventes otorgados a plazo de cuatro meses con tasa fija y garantía solidaria de los acreditados. El cobro de capital e intereses se realiza principalmente en forma semanal.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la cartera de crédito total (vigente y vencida) se integra como sigue:

2020		Capital	Intereses devengados	Total cartera
Cartera vigente				
Créditos comerciales:				
Actividad empresarial o comercial	$	137	4	141
Créditos al consumo		37,387	951	38,338
Créditos a la vivienda		1	-	1
		37,525	955	38,480
Cartera vencida				
Créditos comerciales:				
Actividad empresarial o comercial		4	--	4
Créditos al consumo		1,924	281	2,205
		1,928	281	2,209
Total cartera de créditos		**39,453**	**1,236**	**40,689**

2019		Capital	Intereses devengados	Total cartera
Cartera vigente				
Créditos comerciales:				
Actividad empresarial o comercial	$	163	1	164
Créditos al consumo		39,624	739	40,363
Créditos a la vivienda		2	-	2
		39,789	740	40,529
Cartera vencida				
Créditos comerciales:				
Actividad empresarial o comercial		4	-	4

Créditos al consumo	1,043	116	1,159
	1,047	116	1,163
Total cartera de créditos	**$ 40,836**	**856**	**41,692**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los créditos (vigentes y vencidos), segmentados por sector económico, se muestran a continuación:

	2020		2019	
Actividad económica	**Importe**	**%**	**Importe**	**%**
Agricultura	$ 307	0.8	337	0.8
Agropecuario	1,017	2.5	1,119	2.7
Alimentos y bebidas	9,386	23.1	10,527	25.2
Alquiler o renta	131	0.3	831	2.0
Artículos de cuero o piel	80	0.2	95	0.2
Construcción	441	1.1	462	1.1
Electrónicos, maquinaria y equipo	126	0.3	155	0.4
Explotación y extracción	29	0.1	26	0.1
Ferretería, tlapalería y cerrajería	189	0.4	222	0.5
Financiero	9	-	5	-
Industria manufacturera	1,164	2.9	1,062	2.5
Joyería	464	1.1	570	1.4
Madera	30	0.1	77	0.2
Metales	47	0.1	56	0.1
Muebles y artículos de decoración	230	0.6	283	0.7
Otros comercios	11,920	29.3	9,266	22.2
Otros servicios	4,471	11.0	3,843	9.2
Papelería, libros e imprenta	289	0.7	356	0.9
Plástico y hule	101	0.2	119	0.3
Químicos	1,235	3.0	1,469	3.5
Textiles, ropa, calzado y tejidos	8,673	21.3	10,403	25.0
Transporte	350	0.9	409	1.0
Total	**$ 40,689**	**100**	**41,692**	**100**

La cartera de créditos al 31 de diciembre de 2020 y 2019, por región geográfica se muestra a continuación:

		2020		2019
En México	**Vigente**	**Vencida**	**Vigente**	**Vencida**
Aguascalientes	$ 105	4	132	3
Baja California	721	45	888	26
Baja California Sur	346	70	373	16
Campeche	168	7	195	5
Chiapas	1,030	41	1,150	41
Chihuahua	536	31	395	12
Coahuila	827	45	826	24
Colima	101	5	102	4
Ciudad de México	1,078	99	1,390	46
Durango	413	28	415	15
Estado de México	2,954	178	3,624	114
Guanajuato	582	28	684	20
Guerrero	787	52	973	25
Hidalgo	686	33	801	28
Jalisco	466	34	593	23
Michoacán	879	27	865	31
Morelos	345	15	413	15
Nayarit	208	11	185	5
Nuevo León	591	36	721	28
Oaxaca	792	28	933	24
Puebla	1,343	55	1,661	45
Querétaro	267	6	259	9
Quintana Roo	187	46	346	9
San Luis Potosí	343	9	375	9
Sinaloa	668	35	432	18
Sonora	710	45	592	18
Tabasco	764	31	689	15
Tamaulipas	995	49	1,087	20
Tlaxcala	531	21	645	15
Veracruz	2,581	92	2,632	75
Yucatán	220	17	303	6
Zacatecas	319	15	247	5
	22,543	1,238	24,926	749
Intereses devengados	397	164	504	89
Total de México, a la hoja siguiente	$ 22,940	1,402	25,430	838

		2020		2019	
		Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
Total México, de la hoja anterior	$	22,940	1,402	25,430	838
En el extranjero:					
Guatemala		607	80	623	26
Perú		14,375	610	14,240	272
		14,982	690	14,863	298
Intereses devengados		558	117	236	27
Total en el extranjero		15,540	807	15,099	325
Total cartera	**$**	**38,480**	**2,209**	**40,529**	**1,163**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la antigüedad de la cartera de crédito vencida se muestra a continuación:

		Antigüedad				
		Días			Años	
2020		**1 a 180**	**181 a 365**	**1 a 2**	**Más de 2**	**Total**
Créditos comerciales:						
Actividad empresarial o comercial	$	2	-	-	1	3
Créditos al consumo		2,088	59	24	35	2,206
	$	**2,090**	**59**	**24**	**36**	**2,209**

		Antigüedad				
		Días			Años	
2019		**1 a 180**	**181 a 365**	**1 a 2**	**Más de 2**	**Total**
Créditos comerciales:						
Actividad empresarial o comercial	$	1	1	1	1	4
Créditos al consumo		817	259	44	39	1,159
	$	818	260	45	40	1,163

A continuación, se presenta un análisis de los movimientos de la cartera vencida, por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019:

		2020	2019
Cartera vencida al inicio del año	$	1,163	975
Más:			
Traspasos de cartera vigente		5,836	3,076
Cartera vencida adquirida (Fin Útil)		154	-
Menos:			
Aplicaciones de cartera por castigos		4,405	2,685
Cobranza		516	94
Traspaso a cartera vigente		19	53
Venta de cartera		-	47
Fluctuación tipo de cambio		4	9
Cartera vencida al final del año	**$**	**2,209**	**1,163**

Al 31 de diciembre de 2020 Gentera y 2019, Gentera tiene cartera emproblemada por $427 mil pesos y $24, respectivamente, proveniente de Compartamos Financiera la cual se encuentra reservada al 100%.

Debido a la baja probabilidad de cobro de la cartera afectada por COVID-19, al 31 de diciembre de 2020, Gentera anticipó el castigo de cartera de consumo vencida por un importe de $498, la cual tenía una antigüedad entre 91 y 179 días.

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, segmentados por tipo de crédito se integran a continuación:

		2020			2019	
		Intereses	Comisiones	Total	Intereses	Comisiones	Total
Cartera vigente:							
Créditos comerciales	$	948	17	965	869	24	893
Créditos al consumo		17,791	102	17,893	21,499	275	21,774
Créditos a la vivienda		-	-	-	1	-	1
Subtotal		18,739	119	18,858	22,369	299	22,668
Cartera vencida:							
Créditos comerciales		-	-	-	8	-	8
Créditos al consumo		6	-	6	4	-	4
Subtotal		6	-	6	12	-	12
	$	**18,745**	**119**	**18,864**	**22,381**	**299**	**22,680**

Al 31 de diciembre de 2020 se tiene $1,607, de cartera cedida para garantizar la deuda de emisiones bursátiles (nota 15).

Los intereses devengados no cobrados de la cartera vencida, que por criterio contable se registran en cuentas de orden y se reconocen en los resultados del ejercicio hasta su cobro, al 31 de diciembre de 2020 y 2019 ascienden a $207 y $107, respectivamente.

Por el año terminado al 31 de diciembre de 2020, el monto de las recuperaciones de cartera de crédito previamente castigada, representó un ingreso de $56 (64 en 2019), los cuales se registraron en el rubro de "Estimación preventiva para riesgos crediticios" en el estado consolidado de resultados.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la cartera de Compartamos Financiera dada en garantía por el financiamiento recibido para su operación crediticia, por $2,114 y $1,225, respectivamente.

Gestión crediticia

La autorización de los créditos como responsabilidad del Consejo de Administración se encuentra centralizada en los comités y funcionarios facultados, quienes a su vez pueden delegar dicha autorización al personal de las oficinas de servicios.

Para la gestión del crédito, se define el proceso general desde la promoción hasta la recuperación, especificando por unidad de negocio, las políticas, procedimientos, responsabilidades de los funcionarios involucrados y las herramientas que deben usar en cada etapa del proceso.

El proceso de crédito está basado en un riguroso análisis de las solicitudes de crédito, con el fin de determinar el riesgo integral del acreditado.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, Compartamos Financiera y Fin Útil (por el periodo del 10 de agosto al 31 de diciembre de 2020) realizaron reestructuras de créditos; dichas reestructuras no incluyeron la capitalización de intereses.

Créditos reestructurados:

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los créditos reestructurados se integran como sigue:

		2020	2019
Créditos comerciales	$	2	53
Créditos al consumo		477	49
	$	**479**	**102**

Durante el año 2020, se realizaron reestructuras de cartera consumo vencida que permanecieron en cartera vencida por $63.

Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la calificación de la cartera total y las estimaciones constituidas basadas en los grados de riesgo, se muestra a continuación:

2020		Cartera de créditos calificada				Estimación requerida			
Grado de riesgo		Consumo	Consumo	Vivienda	Total	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
"A-1"	$	13	20,191	1	20,205	-	269	-	269
"A-2"		5	1,126	-	1,131	-	40	-	40
"B-1"		41	273	-	314	1	15	-	16
"B-2"		26	12,451	-	12,477	1	514	-	515
"B-3"		8	547	-	555	-	33	-	33
"C-1"		24	1,363	-	1,387	2	100	-	102
"C-2"		3	779	-	782	-	94	-	94
"D"		25	962	-	987	6	283	-	289
"E"		-	2,851	-	2,851	-	2,054		2,054
Subtotal		**145**	**40,543**	**1**	**40,689**	**10**	**3,402**	**-**	**3,412**
Por intereses devengados sobre créditos vencidos						-	84	-	84
Por riesgos operativos						-	2	-	2
Estimación preventiva crediticia adicional						-	680	-	680
Total	**$**	**145**	**40,543**	**1**	**40,689**	**10**	**4,168**	**-**	**4,178**

2019		Cartera de créditos calificada				Estimación requerida			
Grado de riesgo		Comercial	Consumo	Vivienda	Total	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
"A-1"	$	15	21,049	2	21,066	-	242	-	242
"A-2"		8	1,199	-	1,207	-	37	-	37
"B-1"		28	257	-	285	1	39	-	40
"B-2"		54	12,258	-	12,312	1	353	-	354
"B-3"		13	459	-	472	-	27	-	27
"C-1"		19	2,175	-	2,194	1	187	-	188
"C-2"		5	1,234	-	1,239	1	149	-	150
"D"		25	921	-	946	6	340	-	346
"E"		1	1,970	-	1,971	1	1,206	-	1,207
Subtotal	**$**	**168**	**41,522**	**2**	**41,692**	**11**	**2,580**	**-**	**2,591**
Por intereses devengados sobre créditos vencidos						-	32	-	32
Por riesgos operativos						-	2	-	2
Total	$	168	41,522	2	41,692	11	2,614	-	2,625

Los movimientos de la estimación preventiva para riesgos crediticios durante los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se muestran a continuación:

		2020	2019
Estimación preventiva para riesgos crediticios al inicio del año	$	2,625	2,224
Más:			
Incremento de la estimación preventiva para riesgos crediticios		6,834	3,218
Saldo inicial de estimación por adquisición de Fin Útil		122	-
Menos aplicaciones de reservas por castigos:			
De cartera vigente (por fallecimientos)		138	66
De cartera vencida		4,405	2,685
Venta de cartera		-	46
Condonación y bonificación de intereses		664	-
Fluctuación tipo de cambio		196	20
Estimación preventiva para riesgos crediticios al final del año	**$**	**4,178**	**2,625**

Durante 2020, el Gentera constituyó estimaciones adicionales para riesgos crediticios por $2,538 (Banco por $2,295, Compartamos Financiera por $206 y Compartamos Guatemala por $37, respectivamente) mismas que fueron cargadas a los resultados del ejercicio. Las cuales tienen como objetivo cubrir riesgos que no se encuentran previstos en las diferentes metodologías de calificación de la cartera crediticia y que atienden específicamente al portafolio afectado por la pandemia COVID-19 durante 2020. Al 31 de diciembre de 2020, el saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios incluye $680 (Banco por $461, Compartamos Financiera por $206 y Compartamos Guatemala por $13, respectivamente), de dichas reservas adicionales.

Ventas de cartera de crédito-

Al 31 de diciembre de 2019, Compartamos Financiera realizó una cesión de derechos por un monto 163,602 soles peruanos ($952 mil pesos), la cartera cedida tenía un valor en libros de 8,168,215 soles peruanos ($46), la cual se encontraba reservada en un 99%, dicha operación se realizó en agosto 2019 y se registró en el rubro de "otros ingresos de la operación", en el estado consolidado de resultados.

(9) Otras cuentas por cobrar-

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, este rubro se integra como sigue:

		2020	2019
Partidas asociadas a operaciones de crédito	$	211	230
Otros adeudos:			
Deudores diversos (1)		559	878
Adeudos por operaciones con canales		1,000	1,059
Saldos a favor de impuestos		1,290	-
		3,060	2,167
Menos estimación para cuentas de cobro dudoso		(80)	(81)
	$	**2,980**	**2,086**

(1) Incluye saldos con partes relacionadas y asociadas por $59 y $637 en 2020 y 2019, respectivamente, (nota 22).

(10) Propiedades, mobiliario y equipo-

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, este rubro se integra como sigue:

2020	Costo original	Tasa anual de depreciación y amortización (%)	Depreciación y amortización acumulada	Valor neto
Terreno	$ 4	-	-	4
Construcciones	22	5	(12)	10
Mobiliario y equipo de oficina	356	10 y 20	(221)	135
Equipo de transporte	238	25	(149)	89
Equipo de cómputo	412	15 al 67	(328)	84
Otros:				
Adaptaciones y mejoras	1,411	*	(996)	415
Equipo de telecomunicaciones	342	10	(209)	133
	$ 2,785		**(1,915)**	**870**

2019	Costo original	Tasa anual de depreciación y amortización (%)	Depreciación y amortización acumulada	Valor neto
Terreno	$ 2	-	-	2
Construcciones	21	5	(10)	11
Mobiliario y equipo de oficina	344	10 y 20	(187)	157
Equipo de transporte	218	25	(111)	107
Equipo de cómputo	366	15 al 67	(271)	95
Otros:				
Adaptaciones y mejoras	1,352	*	(859)	493
Equipo de telecomunicaciones	319	10	(152)	167
	$ 2,622		**(1,590)**	**1,032**

* La tasa de amortización para las adaptaciones y mejoras es de acuerdo con la vigencia del contrato de arrendamiento de cada inmueble.

En el año que terminó el 31 de diciembre de 2020 el cargo a resultados en el rubro de "Gastos de administración y promoción" por concepto de depreciación y amortización ascendió a $229 y $126, respectivamente ($234 y $121, respectivamente en 2019).

	Costo original	
	2020	2019
Activos totalmente depreciados		
Construcciones	$ 5	4
Mobiliario y equipo de oficina	57	50
Equipo de transporte	35	22
Equipo de cómputo	189	181
Adaptaciones y mejoras	377	298
Equipo de telecomunicaciones	42	28
	$ 705	**583**

Las propiedades, mobiliario y equipo, propiedad de Gentera no presentan gravámenes o restricciones para su uso o disposición.

Gentera en su carácter de arrendatario tiene arrendamiento de equipo de transporte, y cajeros automáticos con un plazo de 3 a 4 años, con opción de compra. El arrendamiento de mobiliario y equipo de transporte fue reconocido como capitalizable debido a que el valor presente de los pagos de arrendamiento mínimos excede el 90% del valor justo de mercado del activo al inicio del contrato.
Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los activos contabilizados como arrendamiento capitalizable se integran como se mencionan a continuación:

	2020	2019
Mobiliario y equipo	$ 3	-
Equipo de transporte	40	33
Menos: depreciación acumulada	30	18
	$ 13	**15**

El pasivo relativo a los arrendamientos capitalizables es pagadero como sigue (ver nota 18):

	2020			2019		
	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor presente	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor presente
En menos de un año	$ 30	(1)	29	9	(1)	8
Entre uno y cinco años	13	-	13	9	(1)	8
	$ 43	**(1)**	**42**	**18**	**(2)**	**16**

El gasto por intereses sobre arrendamiento capitalizable, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, fue de $2 y $2 para cada año, el cual se presenta en el estado de resultados consolidado dentro del rubro "Otros ingresos (egresos) de la operación, neto" (ver nota 23).

(11) Inversiones permanentes-

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las inversiones permanentes se integran como sigue:

	2020	2019
Compañías asociadas	$ 30	2,323
Otras inversiones permanentes a costo de adquisición	64	105
	$ 94	**2,428**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las inversiones en compañías asociadas valuadas por el método de participación, considerando los resultados y el capital contable de las compañías en donde no existe control sobre las políticas financieras y en donde las decisiones operativas recaen sobre los accionistas mayoritarios, es como se muestra a continuación:

31 de diciembre de 2020	Actividad	% de participación		Capital contable	Participación en el capital contable
Aflore	Microcréditos	29.32	$	103	30
Fin Útil [1]	Microcréditos	36.80		1,655	609
Comfu [1]	Comercializadora	36.80		306	113
Talento Concrédito [1]	Servicios	37.26		31	12
			$	**2,122**	**769**

31 de diciembre de 2019	Actividad	% de participación	Capital contable	Participación en el capital contable
Aflore	Microcréditos	26.67	$ 130	35
Fin Útil [1]	Microcréditos	36.80	1,655	609
Comfu [1]	Comercializadora	36.80	306	113
Talento Concrédito [1]	Servicios	37.26	31	12
			$ 2,122	**769**

[1] Al 31 de diciembre de 2019, el crédito mercantil derivado de la inversión en Fin Útil y Comfu ascendía a $1,524, mismo que se presenta como parte de la inversión.

La participación en el resultado de las asociadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se integra como sigue:

31 de diciembre de 2020	% de participación	Resultados	Participación en el resultado
Aflore	29.32	$ (47)	(14)
Fin Útil (2)	45.04	13	7
Comfu (2)	45.04	175	89
Talento Concrédito (2)	37.26	9	4
Pago Digitales Peruanos	55.56	(13)	(7)
		$ 137	**79**

31 de diciembre de 2019	% de participación	Resultados	Participación en el resultado
Aflore	26.67	$ (28)	(7)
Fin Útil	36.80	303	111
Comfu	36.80	238	88
Talento Concrédito	37.26	19	7
		$ 532	**199**

[2] Participación en el resultado como compañías asociadas hasta el 31 de julio de 2020.

Durante el año 2019, la compañía asociada Fin Útil efectuó pago de dividendos a Gentera por $99.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, las otras inversiones permanentes a costo de adquisición se integran como sigue:

		2020	2019
Avante.com.vc SOLUÇÕES E PARTICIPAÇÕES, S. A.(1) (2)	$	109	109
Epesos, S. A. P. I. de C. V.(1)		50	44
Reinventando el Sistema S.A.P.I de C.V.		21	21
Pagos digitales Peruanos, S. A. (2)		-	21
IDE345 III S.A.P.I de C.V.		19	19
IDE345 II, S. A. P. I. de C. V.		15	15
ALLVP Fund III,L.P.		8	6
Grupo Aliada MX, S. A. P. I. de C. V. (1) (2)		2	2
500 Luchadores, L.P.		1	-
Subtotal		225	237
Reserva de valuación		(161)	(132)
	$	**64**	**105**

(1) Al 31 de diciembre de 2020, se tiene una reserva de deterioro correspondiente al 100% del monto de la inversión

(2) (al 31 de diciembre de 2019).

Adquisición de negocios en etapas -

Con fecha 15 de junio de 2020, previo acuerdo en la sesión del Consejo de Administración celebrada el 31 de octubre de 2017, se incrementó la inversión en las asociadas Fin Útil y Comfu, a través de la conversión de créditos por $657 otorgados a Fin útil y Comfu, por lo que el porcentaje de participación al 30 de junio de 2020 tuvo un incremento del 36.74% al 45.04%, respectivamente.

El 10 de agosto de 2020, mediante una transacción cubierta con recursos propios, Gentera formalizó el proceso de inversión para alcanzar una tenencia accionaria mayoritaria en las empresas de Fin Útil, Comfu y Talento Concrédito, incrementando su participación al 51% mediante el pago de $506 y asumiendo el control de las decisiones estratégicas de negocio, así como sus políticas financieras y de operación. Las entidades antes mencionadas son de origen mexicano con más de 12 años de experiencia en el otorgamiento de créditos, cuenta con presencia en 21 estados del país y una cartera gestionada a través de una red de más de 41 mil distribuidores. A partir del mes de agosto de 2020, las entidades Fin Útil, Comfu y Talento Concrédito son subsidiarias de Gentera y por lo tanto son consolidadas.

La siguiente tabla resume el valor razonable de la contraprestación total transferida y de cada una de sus partes:

Valor de la inversión adquirida con anterioridad previo a la adquisición de control	$	2,976
Pago realizado en efectivo en la fecha de adquisición de control		506
Total contraprestación transferida	**$**	**3,482**

El valor razonable estimado al 10 de agosto de 2020, de los activos adquiridos y los pasivos asumidos a la fecha de adquisición se presenta a continuación:

Disponibilidades	$	1,097
Cartera de crédito, neta		2,778
Otras cuentas por cobrar, neto		142
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto		53
Otros activos		249
Activos intangibles adquiridos		764
Total de activos adquiridos		5,083
Pasivos bursátiles		1,281
Préstamos bancarios y de otros organismos		580
Otros pasivos acumulados		348
Impuestos diferidos		229
Total de pasivos asumidos		2,438
Activos netos adquiridos	**$**	**2,645**

Medición de los valores razonables

Las técnicas de valuación usadas para medir el valor razonable de los activos materiales adquiridos son como sigue:

Activo adquirido	Técnica de valuación
Activos intangibles	El método del exceso de rendimiento en períodos múltiples considera el valor presente de los flujos de efectivo netos que se espera sean generados por las relaciones con los distribuidores de crédito.

Las cuentas por cobrar incluyen los importes contractuales adeudados por $2,900, los cuales contaban con una estimación preventiva para riesgos crediticios por $122 a la fecha de adquisición.
De los $764 de activos intangibles adquiridos, $73 se asignaron a una marca registrada y $691 al relacionamiento con la red de distribuidores de crédito, el cual tiene una vida útil estimada de 10 años.
El crédito mercantil originado por la adquisición se ha reconocido como se muestra a continuación:

Contraprestación pagada	$	3,482
Participación no controladora, basada en la participación proporcional en los importes reconocidos de los activos y pasivos por la adquirida		3,346
Valor razonable de los activos netos identificables		(2,645)
Crédito mercantil	**$**	**4,183**

Activos de larga duración disponibles para la venta – Venta de participación accionaria

El 30 de diciembre del 2019, Gentera celebró un contrato de compra-venta cuyo propósito es la venta del 100% de su participación accionaria, por lo que al 31 de diciembre de 2019 la inversión de Pagos Intermex se presenta en el "Rubro de activos de larga duración disponibles para la venta, neto" del balance general consolidado, y los resultados obtenidos por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se presentan en el rubro de "Operaciones discontinuadas" de los estados consolidados de resultados. Con fecha 30 de junio de 2020, Gentera formalizó la venta de su unidad de negocio Pagos Intermex a TransNetwork L.L.C., con fecha efectiva del traslado de la operación el 1 de julio 2020. La venta por el 100% del capital social de INTERMEX era por un monto de $241 el cual fue ajustado a $306. La transacción incluye 27 sucursales en las que se genera el mayor porcentaje de remesas, los activos y el equipo necesario para su correcta operación y más de 2,600 agentes corresponsales.

Hasta la formalización de la venta, Gentera había reconocido la inversión neta sujeta a esta operación dentro del rubro de "Activos de larga duración disponibles para la venta, neto" en el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2019 y la participación en los resultados de Pagos Intermex como una operación discontinuada en el estado consolidado de resultados por el periodo de seis meses terminados el 30 de junio 2020 y por el año terminado el 31 de diciembre de 2019.

Al 31 de diciembre de 2019, los activos de larga duración disponibles para su venta se analizan como se muestra a continuación:

	Importe	
Disponibilidades	$	128
Otras cuentas por cobrar		228
Crédito mercantil		40
Otros activos		101
Impuestos a la utilidad por pagar		(6)
Otras cuentas por pagar		(143)
Impuestos y PTU diferidos (a cargo)		(6)
Créditos diferidos y cobros anticipados		(4)
Subtotal		338
Pérdida por deterioro para ajustar el valor de recuperación		(97)
Activos de larga duración disponibles para la venta, neto	$	**241**

Al 31 de diciembre de 2019, la operación discontinuada se analiza como sigue:

	Importe	
Ingresos por intereses	$	7
Comisiones y tarifas cobradas		190
Comisiones y tarifas pagadas		(72)
Otros ingresos (egresos) de la operación		(11)
Gastos de administración y promoción		(35)
Impuestos a la utilidad causados		(26)
Impuestos a la utilidad diferidos		1
Subtotal		54
Pérdida por deterioro para ajustar el valor de recuperación		(97)
Gastos generados		(11)
Operaciones discontinuadas	$	**(54)**

Por el periodo de seis meses terminados el 30 de junio de 2020, la utilidad neta por la operación discontinuada ascendió a $59.

(12) Otros activos, cargos diferidos e intangibles-

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, este rubro se integra como se muestra a continuación:

		2020	2019
Crédito mercantil (a)	$	5,052	873
Depósitos en garantía (b)		59	57
Seguros (c)		28	6
Sistema electrónico bancario, intangibles y licencias (d)		2,770	2,727
Marca Concrédito (e)		73	-
Intangible por relación con empresarias (e)		691	-
Pagos anticipados		248	154
Gastos emisión de Certificados Bursátiles (Cebures)		37	20
		8,958	3,837
Menos:			
Amortización acumulada de intangibles		1,513	1,266
	$	**7,445**	**2,571**

a) Proviene de las adquisiciones de negocios de Compartamos Financiera por $843, Fin Útil por $3,646, Comfu por $535 y Talento Concrédito por $28, el cual está sujeto a pruebas de deterioro.

b) Depósitos no amortizables, sujetos a recuperación al término de cada contrato de arrendamiento de la oficina de servicio correspondiente.

c) Los seguros se amortizan de acuerdo con la vigencia de cada póliza, el monto cargado a resultados en los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, asciende a $38 y $54, respectivamente.

d) La inversión corresponde al desarrollo de un sistema electrónico para el registro y control de la operación bancaria, licencias y adquisición de software. La vida útil estimada de los activos intangibles y software es de diez y siete años, respectivamente. La amortización de los activos intangibles y software por los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019 ascendieron a $332 y $306, respectivamente.

e) Derivado de la adquisición de Fin Útil, se registraron como intangibles la marca Concrédito con vida indefinida, la cual está sujeta a pruebas de deterioro y la red de empresarias con una vida útil de 10 años. La amortización cargada a resultados durante el periodo del 10 de agosto al 31 de diciembre de 2020 ascendió a $28.

(13) Captación tradicional-

La captación tradicional incluye los depósitos de exigibilidad inmediata, depósitos a plazo, títulos de crédito emitidos en moneda nacional y la cuenta global de captación sin movimientos. Como parte de la captación tradicional se mantienen en depósitos de exigibilidad inmediata $1,331 y $1,088, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente, $39 y $8 por la cuenta global de captación sin movimiento al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente, provenientes del Banco, 293 y 184 millones de soles provenientes de Compartamos Financiera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente (equivalentes en moneda nacional a $1,608 y $1,050 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente). Los depósitos a plazo del público en general incluyen $1,382 y $1,282 provenientes del Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019 respectivamente, así como 1,710 y 1,392 millones de soles al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente (equivalentes en moneda nacional a $9,402 y $7,811, respectivamente).

Las tasas promedio ponderadas (no auditadas) de los distintos productos de captación, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 se analizan a continuación:

	2020	2019
Depósitos de exigibilidad inmediata	1.90%	1.44%
Del público en general	5.17%	4.96%
Mercado de dinero	1.05%	3.62%

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Compartamos Financiera realizó emisiones en mercado de dinero con certificados de depósito (cedes) en soles por 177 y 125, respectivamente (equivalente en moneda nacional a $972 y $719), con vencimiento a un año. El gasto por intereses por los CEDES en los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, asciende a $32 y $36, respectivamente (ver nota 23). Al 31 de diciembre de 2019, Banco mantenía un depósito a plazos (CEDE) por $201, con un plazo de 168 días.

El 13 de noviembre de 2019 Compartamos Financiera realizó una oferta pública de dos emisiones de bonos corporativos serie "A" por 70 millones de soles a una tasa de interés nominal anual fija de 4.40625% más 203 puntos base, a un plazo de 2 años en promedio, el programa vigente fue inscrito en el Registro Público del Mercado de Valores de la Superintendencia del Mercado de Valores de Perú. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo equivalente en moneda nacional asciende a $386 y $558, respectivamente. El gasto por intereses reconocidos por los Bonos corporativos al 31 de diciembre de 2020 y 2019 ascienden a $23 y $18 respectivamente, (ver nota 23).

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco ha emitido Cebures de largo plazo en moneda nacional, de naturaleza quirografaria, al amparo de los programas vigentes autorizados por la Comisión por un monto de $15,000 y $9,000, respectivamente. Las emisiones vigentes se muestran a continuación:

	2020				
Cebures	**Monto de la emisión**	**Fecha de emisión**	**Fecha de vencimiento**	**Tasa de interés**	**Saldo**
COMPART 16-2	$ 2,000	Octubre 2016	Octubre 2023	Fija 7.50%	2,000
COMPART 18	2,500	Octubre 2018	Septiembre 2022	TIIE 28 Días + 42 pb	2,500
COMPART 19	2,000	Mayo 2019	Mayo 2024	TIIE 28 Días + 45 pb	2,000
COMPART 20	1,860	Junio 2020	Junio 2025	Fija 8.09%	1,860
					8,360
Intereses por pagar					48
Total de pasivos bursátiles					$ 8,408

	2019				
Cebures	**Monto de la emisión**	**Fecha de emisión**	**Fecha de vencimiento**	**Tasa de interés**	**Saldo**
COMPART 15	$ 2,000	Septiembre 2015	Agosto 2020	TIIE 28 Días + 50pb	2,000
COMPART 16-2	2,000	Octubre 2016	Octubre 2023	Fija 7.50%	2,000
COMPART 18	2,500	Octubre 2018	Septiembre 2022	TIIE 28 Días + 42 pb	2,500
COMPART 19	2000	Mayo 2019	Mayo 2024	TIIE 28 Días + 45 pb	2,000
					8,500
Intereses por pagar					56
Total de pasivos bursátiles					**$ 8,556**

El gasto por intereses reconocidos por los Cebures por el año terminado el 31 de diciembre de 2020, ascienden a $574 ($730 en 2019) ver nota 23.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los Cebures emitidos por el Banco tienen los siguientes plazos de vencimiento:

Año de vencimiento	**2020**	**2019**
2020	$ -	2,056
2021	48	-
2022	2,500	2,500
2023	3,000	3,000
2024	1,000	1,000
2025	1,860	-
	$ 8,408	**8,556**

(14) Préstamos interbancarios y de otros organismos-

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, Gentera tenía contratados préstamos en moneda nacional y en soles convertidos a pesos, como se muestra a continuación:

	2020	**2019**
De corto plazo:		
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	$ 205	777
Préstamos de instituciones de banca múltiple	1,788	1,827
Préstamos de fideicomisos públicos	47	23
Otros organismos	1,159	950
Total a corto plazo	3,199	3,577
De largo plazo:		
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	3,950	1,500
Préstamos de instituciones de banca múltiple	338	225
Préstamos de fideicomisos públicos	8,869	4,873
Otros organismos	1,434	444
Total a largo plazo	14,591	7,042
Total de préstamos interbancarios y de otros organismos	**$ 17,790**	**10,619**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo de préstamos interbancarios y de otros organismos incluye intereses devengados no pagados por un monto de $34 y $39, respectivamente.

Los intereses devengados por los préstamos interbancarios y de otros organismos en el año terminado el 31 de diciembre de 2020, ascienden a $1,055 ($810 en 2019), ver nota 23.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los vencimientos de los préstamos interbancarios y de otros organismos a largo plazo, se muestran a continuación:

	2020	**2019**
Vencimiento		
2020	$ -	419
2021	-	3,262
2022	3,932	899
2023	2,718	304
Más de 5 años	7,941	2,158
	$ 14,591	**7,042**

Las líneas de crédito recibidas por Gentera al 31 de diciembre de 2020 y 2019, así como el importe no utilizado de las mismas, se muestran a continuación:

Institución	2020	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada*
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA)	$ 10,500	1,585
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	4,000	50
BBVA Bancomer, S. A.	150	-
Banco Nacional de México, SA	560	460
HSBC México, S. A.	550	550
Banco Mercantil del Norte, SA	800	613
Corporación Financiera de Desarrollo SA (COFIDE)	-	-
FONDEMI – COFIDE	55	13
Línea puno – COFIDE	4,071	2,200
Banco de la Nación	605	401
BBVA Banco Continental	697	147
Banco Interbank	239	239
Banco GNB Perú, S. A.	275	-
Citibank Perú, S. A.	495	165
Banco del Bajío, S. A.	500	500
Banco G&T Continental, S. A.	38	-
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, S. A	165	165
ICBC International Trade Processing Center	199	199
Foncodes	82	-
Banco Internacional, S. A.	38	-
Banco de Crédito del Perú, S. A.	239	45
Banco Ve por Mas, S. A	200	100
Banco Actinver, S.A.	200	50
CI Banco, S. A. y SOCADE, S.A.P.I. de C.V.	400	-
CARDIF S.A.	180	-
	$ 25,238	**7,482**

* Ver explicación en la hoja siguiente.

Institución	2019	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada*
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA)	$ 8,000	3,105
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	4,000	2,000
BBVA Bancomer, S. A.	150	150
Banco Nacional de México, SA	1,183	1,108
HSBC México, S. A.	556	556
Banco Mercantil del Norte, SA	800	800
Banco Santander (México), SA	500	350
Corporación Financiera de Desarrollo SA (COFIDE)	3,047	2,307
FONDEMI – COFIDE	68	68
Línea puno – COFIDE	24	24
Banco de la Nación	484	-
BBVA Banco Continental	538	-
Banco Interbank	226	226
Banco GNB Perú, S. A.	285	-
Citibank Perú, S. A.	943	374
Banco del Bajío, S. A.	500	500
Banco G&T Continental, S. A.	37	37
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, S. A.	171	-
ICBC International Trade Processing Center	189	7
Banco Interamericano de Finanzas	189	189
Banco de Crédito del Perú, S. A.	228	-
Banco Ve por Mas, S. A.	200	200
Banco Internacional, S. A.	37	37
	$ 22,355	**12,038**

* El importe de las líneas de crédito no utilizadas se reconoce en cuentas de orden como parte del rubro "Otras cuentas de registro".

Los préstamos interbancarios y de otros organismos al 31 de diciembre de 2020, devengaron intereses a tasas promedio anuales (no auditadas) en moneda nacional de 9.76% (9.36% en 2019), en quetzales 7.25%, en soles del 3.94 % (4.53% en 2019).

(15) Obligaciones en operaciones de bursatilización-

Al 31 de diciembre de 2020, el saldo de los pasivos bursátiles se integran en la siguiente hoja.

Los títulos de crédito emitidos por Fin Útil correspondientes a certificados bursátiles se integran como siguen:

Emisión	Fideicomiso	Número de certificados	Calificación	Vigencia	Tasa de interés	Importe
FUTILCB 19	F/00925	8,000	AAA / HR AAA	Marzo -23	TIIE a _ días + 220 pb	$ 800
FUTILCB 18	F/01064	5,000	MXAAA / AAA€	Marzo -21	TIIE a _ días + 220 pb	417
						$ 1,217

Cada fideicomiso tiene un período de revolvencia que se menciona más adelante, en el cual, Fin Útil como Fideicomitente y Fideicomisario en segundo lugar tiene derecho a descontar cartera previa a las amortizaciones objetivos de cada emisión. Como lo establece el contrato de cada fideicomiso, Fin Útil tiene derecho a que se le reviertan los bienes y derechos que aportó al fideicomiso, así como todas las cantidades y bienes que formen parte del Patrimonio del Fideicomiso, en la proporción que corresponda en los términos pactados en el contrato una vez que hayan sido íntegramente pagados el principal e intereses y demás cantidades pagaderas conforme a los Certificados Bursátiles.

(16) Beneficios a los empleados-

Gentera tiene un plan de pensiones en un esquema mixto, en el cual el beneficio que se otorga al personal se deriva de dos componentes: plan de beneficio definido y plan de contribución definida. El plan de pensiones por jubilación cubre a los empleados de planta. Los beneficios se basan en 10 años de servicio y 65 años de edad sobre el salario diario integrado. El plan de beneficio definido es fondeado en su totalidad por Gentera, y el plan de contribución definida se fondea con las contribuciones tanto de Gentera como del personal.

Gentera otorgó por única vez en el año 2012 el derecho a un bono de reconocimiento por $35 a los colaboradores que contaban con dos años o más de servicio en Gentera, y que se inscribieron al plan en el momento de su establecimiento, para efectos de financiamiento el total de dicho bono se aporta de forma diferida a un fideicomiso anualmente durante 10 años, siempre y cuando el personal permanezca activo. Al 31 de diciembre de 2020, Gentera ha aportado $26.

Flujos de efectivo

Las aportaciones y los beneficios pagados por el año terminado el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se muestran a continuación:

2020	Aportaciones al fondo	Beneficios pagados
Terminación	$ -	141
Bono de reconocimiento	2	-
Beneficio definido	188	-
Total	**$ 190**	**141**

2019	Aportaciones al fondo	Beneficios pagados
Terminación	$ -	134
Bono de reconocimiento	2	-
Beneficio definido	60	-
Total	**$ 62**	**134**

Obligaciones-

Los componentes del costo de beneficios definidos, de los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 se muestran a continuación:

		Terminación de la relación laboral		Prima de antigüedad		Plan de pensiones	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019
Costo del servicio actual (CLSA)	$	55	52	16	13	132	89
(Ingresos) costo laboral del servicio pasado generado en el año		-	39	54	(5)	-	(122)
Interés neto sobre el pasivo neto por beneficios definidos (PNBD)		31	34	5	4	39	26
Reciclaje de las remediciones del PNBD reconocidas en ORI		54	138	2	4	17	67
Costo neto del periodo		140	263	77	16	188	60
Incremento (decremento) de remediaciones del PNBD o (ANBD) en ORI		269	(113)	6	9	(500)	233
Costo de beneficios definidos	$	409	150	83	25	(312)	293
Saldo inicial de remediciones del PNBD o (ANBD)	$	322	435	17	8	430	197
Remediciones generadas en el año		323	25	8	13	(483)	300
Reciclaje de remediciones reconocidas en ORI del año		(54)	(138)	(2)	(4)	(17)	(67)
Saldo final de remediciones del PNBD		591	322	23	17	(70)	430
Incremento (decremento) de remediaciones del PNBD o (ANBD) en ORI	$	269	(113)	6	9	(500)	233
Saldo inicial del PNBD	$	435	410	63	46	511	278
Efecto por adquisición de Talento Concrédito		7	-	3	-	-	-
Costo de beneficios definidos		409	150	83	25	(312)	293
Aportaciones al plan		-	-	-	-	(188)	(60)
Pagos con cargo al PNBD		(129)	(125)	(13)	(8)	-	-
Saldo final del PNBD	**$**	**722**	**435**	**136**	**63**	**11**	**511**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la situación financiera de la obligación es como se muestra a continuación:

		Terminación de la relación laboral		Prima de antigüedad		Plan de pensiones	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019
Importe de las obligaciones por beneficios definidos (OBD)	$	(722)	(435)	(136)	(63)	(513)	(818)
Activos del plan		-	-	-	-	502	307
Situación financiera de la obligación	**$**	**(722)**	**(435)**	**(136)**	**(63)**	**(11)**	**(511)**

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2020 y 2019 Gentera realizó la liquidación de empleados, por un importe de $87 y $17, respectivamente, disminuyendo el pasivo por obligaciones laborales respecto al determinado actuarialmente.

El costo, las obligaciones y otros elementos de los planes de pensiones, primas de antigüedad y remuneraciones al término de la relación laboral distintas de reestructuración, mencionados en la nota 3(q), se determinaron con base en cálculos preparados por actuarios independientes al 31 de diciembre de 2020 y 2019.

Principales hipótesis actuariales-

Las principales hipótesis actuariales utilizadas en Compartamos Servicios, expresadas en términos absolutos, así como las tasas de descuento, rendimiento de los Activos del Plan (AP), incremento salarial y cambios en los índices u otras variables referidas, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, son las mismas hipótesis actuariales en ambos años, como se indica a continuación:

Edad	Muerte (%) Hombres	Muerte (%) Mujeres	Invalidez (%)	Rotación (%) Ventas	Rotación(%) CEAS	Jubilación
20	0.00197	0.00093	0.00076	0.99999	0.99999	0.000000
25	0.00230	0.00095	0.00100	0.25465	0.33878	0.000000
30	0.00274	0.00099	0.00112	0.15442	0.20544	0.000000
35	0.00332	0.00105	0.00129	0.09701	0.12906	0.000000
40	0.00411	0.00116	0.00164	0.06208	0.08259	0.000000
45	0.00517	0.00132	0.00221	0.03709	0.04935	0.000000
50	0.00661	0.00158	0.00347	0.02051	0.02728	0.000000
55	0.00859	0.00199	0.00712	0.00866	0.01152	0.000000
60	0.01131	0.00270	0.00000	0.00000	0.00000	0.510062
65	0.01512	0.00396	0.00000	0.00000	0.00000	1.000000

	2020	2019
Tasa de descuento:		
Compartamos Servicios Ventas	6.74%	7.55%
Compartamos Servicios CEAS	6.74%	7.55%
Talento Concrédito	6.62%	-
Tasa de incremento salarial:		
Compartamos Servicios Ventas	5.00%	7.00%
Compartamos Servicios CEAS	8.00%	7.00%
Talento Concrédito	5.50%	-
Tasa de incremento salarial mínimo:		
Compartamos Servicios Ventas	4.00%	4.00%
Compartamos Servicios CEAS	4.00%	4.00%
Talento Concrédito	3.50%	-

Durante los años de 2020 y 2019, el monto aportado al plan de pensiones de contribución definida fue de $32 y $28, respectivamente.

(17) Impuesto sobre la renta (ISR) y participación de los trabajadores en las utilidades (PTU)-

(a) ISR

Conforme a la ley de ISR vigente en México, la tasa de ISR para 2020 y 2019 fue del 30%. La tasa vigente para 2020 y 2019 de la PTU fue del 10%. La tasa de ISR vigente en Perú para 2020 y 2019 fue del 29.5%. La tasa de ISR vigente en Guatemala para 2020 y 2019 fue del 25%.

El resultado fiscal difiere del contable, principalmente por aquellas partidas que en el tiempo se acumulan y deducen de manera diferente para fines contables y fiscales, por el reconocimiento de los efectos de la inflación para fines fiscales, así como por aquellas partidas que sólo afectan el resultado contable o el fiscal.

Gentera no consolida fiscalmente a sus subsidiarias, a continuación, se presenta para efectos informativos el gasto (ingreso) en el estado de resultados consolidado por impuestos a la utilidad causados y diferidos por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	2020			2021		
	ISR causado	ISR diferido ORI	ISR diferido	ISR causado	ISR diferido ORI	ISR diferido
Banco	$ -	-	726	(1,039)	-	134
Gentera	-	-	(53)	-	-	(17)
Compartamos Financiera	-	(34)	239	(282)	4	34
Compartamos Servicios	(230)	(1)	(20)	(247)	(17)	81
Controladora AT	-	-	(23)	-	-	-
Red Yastás	(25)	-	-	(28)	-	(24)
Compartamos Guatemala	-	(3)	39	(20)	-	1
Fin Útil	10	-	109	-	-	-
Comfu	(65)	-	7	-	-	-
Talento Concrédito	(3)	-	(2)	-	-	-
	$ (313)	**(38)**	**1,022**	**(1,616)**	**(13)**	**209**

En la hoja siguiente, se muestra la conciliación entre la tasa causada y efectiva del ISR del Banco por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, cuya provisión es el principal gasto de ISR consolidado.

	2020	2019
Utilidad antes de impuestos a la utilidad del Banco	$ -	3,247
ISR a la tasa del 30% sobre la utilidad antes de ISR	-	(974)
Más (menos) efecto de ISR sobre:		
Ajuste anual por inflación deducible	-	68
Otros, neto	726	1
Ingreso (gasto) de ISR en el Banco	$ **726**	**(905)**
Tasa efectiva de ISR	35%	28%

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, los activos y pasivos por ISR diferido, de Gentera se analizan a continuación:

		2020	2019
Estimación para riesgos crediticios	$	**927**	649
Mobiliario y equipo		**69**	57
Gastos de instalación		**185**	174
Obligaciones laborales		**177**	225
Provisiones		**201**	268
Pérdidas fiscales		**1,274**	439
Otros		**135**	(17)
		2,968	1,795
Menos:			
Reserva por valuación*		**(398)**	(290)
Activos diferidos, netos	**$**	**2,570**	**1,505**

* Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, dicha reserva corresponde principalmente al diferido por las pérdidas fiscales pendientes de aplicar de Gentera por $793 y $965, respectivamente; así como por la enajenación en venta de acciones por $525 al 31 de diciembre de 2020.

Al 31 de diciembre de 2020, Gentera reconoció un pasivo por impuestos diferidos derivado del reconocimiento de activos intangibles en la adquisición de negocios (nota 11), como se muestra a continuación:

		2020	2019
Marca Concrédito	$	22	-
Intangible por relación con empresarias		199	-
Pasivos diferidos	**$**	**221**	**-**

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, no fue reconocido un pasivo diferido relativo al efecto acumulado por conversión de subsidiarias, ya que la Administración tiene la intención de mantener dichas inversiones permanentes.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2020, en Gentera el movimiento del ISR diferido representó un abono a resultados del ejercicio por $1,022, un cargo de $38 a capital contable. Por el año terminado el 31 de diciembre de 2019, en Gentera el movimiento del ISR diferido representó un abono a resultados del ejercicio por $209 y un abono de $13 a capital contable.

Al 31 de julio de 2020, el cargo (abono) por ISR diferido de Fin Útil, Comfu y Talento Concrédito por $1, se reconoció por método de participación dentro del rubro "Participación en el resultado de asociadas".

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el activo por PTU diferida asciende a $150 y $149, respectivamente. La PTU diferida al 31 de diciembre de 2020 y 2019 se encuentra reservada en $143 y $149, respectivamente.

La realización final de los activos diferidos depende de la generación de utilidad gravable en los periodos en que son deducibles las diferencias temporales. Al llevar a cabo esta evaluación, la Administración considera la reversión esperada de los pasivos diferidos las utilidades gravables proyectadas y la estrategia de planeación.

(b) PTU

En los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, la PTU determinada asciende a $63 y $123, respectivamente, los cuales fueron reconocidos en el rubro de "Gastos de administración y promoción" en el estado de resultados consolidado.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la PTU por pagar de ejercicios anteriores asciende a $9 y $1, respectivamente.

(18) Acreedores diversos y otras cuentas por pagar-

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el saldo de este rubro se integra como sigue:

		2020	2019
Pasivo por arrendamiento capitalizable (nota 10)	$	42	16
Recaudación de aportaciones de seguridad social		158	159
Impuestos y derechos		392	350
Pasivos laborales (nota 15)(1)		907	1,059
Provisiones diversas		898	944
Acreedores diversos		1,147	1,022
	$	**3,544**	**3,550**

(1) Incluye $100 y $37 al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente, de pasivo laboral, principalmente de las subsidiarias en el extranjero.

A continuación, se presenta el análisis de movimientos de las provisiones más significativas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019:

Tipo de provision	Saldo al 1o. de enero de 2020	Provisiones por adquisición de negocios	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldos al 31 de diciembre de 2020
A corto plazo:						
Provisiones diversas	$ 944	72	1,712	1,573	257	898

Tipo de provision	Saldo al 1o. de enero de 2019	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldos al 31 de diciembre de 2019
A corto plazo:					
Provisiones diversas	$ 922	1,823	1,717	84	944

Las provisiones de pasivos representan obligaciones presentes por eventos pasados en las que es probable la salida de recursos económicos a corto plazo.

A continuación se presentan los principales conceptos de provisiones al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

	2020	2019
Bono al personal	$ 293	244
Servicios y asesorías	32	210
Provisiones legales	58	52
Comisiones	5	6
Otras provisiones	510	432
Total de provisiones	**$ 898**	**944**

(19) Instituto para la protección al ahorro bancario (IPAB)-

El Sistema de Protección al Ahorro Bancario que entró en vigor en 2005, comprende, entre otros cambios, que la protección a la captación del público sea por un monto equivalente a 400,000 UDI´s (aproximadamente a $2.5 al 31 de diciembre de 2020 y 2019), quedando excluidos los depósitos interbancarios y aquellos a favor de sus accionistas y altos funcionarios bancarios, entre otros.
Los pagos efectuados al IPAB durante los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, por concepto de cuotas, ascendieron a $89 y $65, respectivamente, los cuales fueron cargados directamente a los resultados consolidados del ejercicio dentro del rubro de "Gastos de administración y promoción".

(20) Capital contable-

(a) Estructura del capital social y movimientos del capital contable

La Sociedad se constituyó con un capital mínimo fijo de cincuenta mil pesos y un capital variable ilimitado.

Movimientos 2020-

En Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas, celebrada el 17 de abril de 2020, se aprobó i) traspaso a los resultados de ejercicios anteriores la cantidad de $3,275 correspondiente al resultado del ejercicio de 2019, ii) suspender el uso del fondo para la adquisición de acciones propias hasta nueva fecha que será definida por el Consejo de Administración, iii) Cancelación de 19,716,841 acciones ordinarias nominativas sin expresión de valor nominal, sin que se reduzca el capital social.

La Comisión mediante oficio P286/2020 con fecha 30 de marzo del 2020 emitió la recomendación que ante la situación extraordinaria causada con motivo de la pandemia generada por el virus denominado COVID-19 y con objeto que Gentera pueda continuar con la responsabilidad de apoyar a la economía, buscando encauzar dichos recursos en fortalecer a la propia empresa conservando su capital se abstuviera de:

"Acordar el pago a los accionistas de dividendos provenientes de la empresa, así como cualquier otro acto que implique la transferencia de beneficios patrimoniales por lo que respecta a los ejercicios fiscales de 2019 y 2020, incluyendo la distribución de reservas".

Por lo anterior, Gentera no decretó dividendos durante 2020.

Movimientos 2019-

En Asamblea anual general ordinaria de Accionistas, celebrada el 12 de abril de 2019 se resolvió decretar y pagar dividendos por $593, pagaderos mediante transferencia electrónica; el pago se realizó el 31 de julio de 2019 y se liquidó a través del S. D. Indeval, S. A. de C. V. Institución para el Depósito de Valores. En la misma asamblea, se resolvió incrementar la reserva legal por $11 y cancelar 11,977,698 acciones ordinaria nominativas sin expresión de valor nominal, sin que se reduzca el capital social.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el capital social de Gentera suscrito y exhibido está integrado como sigue:

Serie	Acciones	Descripcion	Importe
2020			
"Unica"	415,595,67	Capital mínimo fijo sin derecho a retiro	$ 1,201
	1,177,261,200	Capital variable	3,563
	1,592,856,876	**Capital social**	**$ 4,764**

Serie	Acciones	Descripcion	Importe
2019			
"Unica"	415,595,676	Capital mínimo fijo sin derecho a retiro	$ 1,201
	1,196,978,041	Capital variable	3,563
	1,612,573,717	**Capital social**	**$ 4,764**

(b) Restricciones al capital contable-

La Ley General de Sociedades Mercantiles obliga a Gentera a separar anualmente el 5% de sus utilidades para constituir la reserva legal hasta que ésta alcance el 20% del capital social.

Los dividendos que se paguen estarán libres del ISR si provienen de la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (CUFIN). Los dividendos que excedan de la CUFIN causarán ISR. El impuesto causado será a cargo de Gentera y podrá acreditarse contra el ISR del ejercicio o el de los dos ejercicios inmediatos siguientes.

Los dividendos pagados a personas físicas y a residentes en el extranjero estarán sujetos a un impuesto adicional del 10% con carácter definitivo, el cual deberá ser retenido por las entidades que distribuyan dichos dividendos. La nueva regla aplica únicamente a la distribución de utilidades que se generen a partir del 1o. de enero de 2014.
En caso de reducción de capital, los procedimientos establecidos por la LISR disponen que se dé a cualquier excedente del capital contable sobre los saldos de las cuentas del capital contribuido, el mismo tratamiento fiscal que el aplicable a los dividendos.

(c) Requerimientos de capital (no auditado)-

La SHCP requiere a las instituciones de crédito en México tener un porcentaje de capitalización sobre los activos en riesgo, los cuales se calculan aplicando determinados porcentajes, de acuerdo con el riesgo asignado. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, este porcentaje fue cumplido por el Banco.

Capital mínimo-

El capital mínimo suscrito y pagado del Banco es equivalente en moneda nacional al valor de noventa millones de UDI´s. El monto del capital mínimo con el que deberá contar el Banco tendrá que estar suscrito y pagado. Cuando el capital social exceda del mínimo, deberá estar pagado por lo menos, en un 50%, siempre que este porcentaje no sea inferior al mínimo establecido.

Para cumplir el capital mínimo, el Banco podrá considerar el capital neto con que cuente conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Instituciones de Crédito. El capital neto en ningún momento podrá ser inferior al capital mínimo.

Capitalización-

Capital neto-

El Banco mantiene un capital neto en relación con el riesgo de mercado, de crédito y operacional en que incurre en su operación, y que no es inferior a la suma de los requerimientos de capital por dichos tipos de riesgo, en términos de las Reglas para los Requerimientos de Capitalización de las Instituciones de Banca Múltiple, emitidas por la SHCP.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco cumple las reglas de capitalización, en las cuales se establece que deberá mantener un capital neto en relación con los riesgos de mercado y de crédito en que incurra en su operación, el cual no podrá ser inferior a la cantidad de sumar los requerimientos de capital por ambos tipos de riesgo.

Índice de capitalización del Banco-

Las reglas de capitalización para instituciones financieras establecen requerimientos respecto a niveles específicos de capital neto, como un porcentaje de los activos sujetos a riesgo, de mercado, de crédito y operacional. Al 31 de diciembre 2020, el Índice de Capitalización (ICAP) de la Institución es de 31.44% de acuerdo con las reglas vigentes. Al 31 de diciembre de 2019, fue de 32.59%.

El ICAP sobre activos sujetos a riesgo de crédito ("ASRC") al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es de 38.59% y 39.51%, respectivamente.

A continuación se detallan los rubros relevantes del ICAP al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

		2020	2019
Activos en riesgo de mercado	$	3,565	4,187
Activos en riesgo de crédito		24,094	27,551
Activos en riesgo operacional		1,917	1,661
Activos en riesgo totales	$	**29,576**	**33,399**
Capital neto	$	9,298	10,886
Índice sobre activos sujetos a riesgo de crédito		38.59	39.51%
Índice sobre activos sujetos a riesgo total		31.44%	32.59%

El requerimiento de capital neto del Banco por su exposición al riesgo de crédito debe contar con un índice mínimo de capitalización del 10.5%, el cual es resultado de multiplicar los activos ponderados para los que se haya utilizado el método estándar.

El capital neto se determina como se muestra a continuación:

		31 de diciembre de	
		2020	2019
Capital contable[1]	$	10,584	11,929
Deducción de intangibles y gastos o costos diferidos		(1,286)	(1,043)
Capital básico		9,298	10,886
Capital complementario			-
Capital neto	**$**	**9,298**	**10,886**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 220 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito publicadas en el DOF el 2 de diciembre de 2005 y posteriores modificaciones, el Banco mantiene al 31 de diciembre de 2020 un Coeficiente de Capital Fundamental (CCF) mayor al 0.7 más la suma del Suplemento de Capital Contracíclico Sistémico (SCCS) y el Coeficiente de Capital Contracíclico (SCCI), un Coeficiente de Capital Básico mayor a 0.085 para los ejercicios de 2020 y 2019 más la suma del SCCS y SCCI, y un ICAP mayor a 10.5%, para ambos años, más la suma del SCCS y SCCI. Por lo que en ambos años el Banco está clasificado en la categoría "I" según lo establecido por dichas disposiciones.

El Coeficiente de Capital Básico 1 y el Coeficiente de Capital Básico, se determinan como sigue:

CCB1= (Capital Básico 1 / Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales) / $ICAP_M$
CCB= [(Capital Básico 1 + Capital Básico 2) / Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales] - / $ICAPR_M$
$ICAP_{M=}$ RÍndice de capitalización mínimo.

Las instituciones de banca múltiple serán notificadas por escrito por la Comisión respecto a la categorización que les corresponde, así como las medidas correctivas mínimas o especiales adicionales que les apliquen.

Las medidas correctivas especiales adicionales podrán ser aplicadas por la Comisión en adición a las medidas correctivas mínimas, las cuales, dependiendo de la categoría, podrán incluir desde la presentación de informes más detallados a los consejos de administración de las instituciones y a la Comisión, la contratación de auditores especiales sobre cuestiones específicas con auditores externos y autorizados por la Comisión, hasta la sustitución de funcionarios, consejeros, comisarios y auditores, la modificación de políticas sobre tasas de interés y la revocación de la autorización bajo la cual opera la institución de banca múltiple .

Riesgo de mercado-

El capital requerido para la posición de los activos en riesgo de mercado del Banco al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se muestra a continuación:

Concepto		Importe de posiciones equivalentes		Requerimiento de capital	
		2020	2019	2020	2019
Operaciones en moneda nacional con tasa nominal	$	3,329.63	3,905.67	266.37	312.45
Operaciones con tasa nominal en moneda extranjera		0.20	0.23	0.02	0.02
Posiciones con acciones y sobre acciones		-	-	-	-
Posiciones en divisas o con rendimiento indizado al tipo de cambio		235.35	280.90	18.83	22.47
	$	**3,565.18**	**4,186.80**	**285.22**	**334.94**

Riesgo de crédito-

El monto de los activos ponderados sujetos a riesgo de crédito y sus respectivos requerimientos de capital del Banco, al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se describe a continuación por grupo de riesgo y concepto:

		Activos ponderados por riesgo		Requerimientos de capital	
		2020	2019	2020	2019
Grupo de riesgo:					
De los acreditados en operaciones de crédito de carteras:					
Grupo III (ponderados al 20%)	$	463.089	237.828	37.047	19.026
Grupo III (ponderados al 100%)		0.003	0.003	0.003	0.003
Grupo VI (ponderados al 100%)		19,671.065	24,390.785	1,573.685	1,951.263
Grupo VII_A (ponderados al 20%)		21.463	35.159	1.717	2.813
Grupo VIII (ponderados al 115%)		293.851	201.132	23.508	16.091
Por operaciones con personas relacionadas:					
Grupo III (ponderados al 100%)		78.331	-	6.267	-
Grupo III (ponderados al 115%)		1,202.343	283.682	96.187	22.695
De los emisores de títulos de deuda en posición:					
Grupo III (ponderados al 20%)		-	199.599	-	15.968
Inversiones permanentes y otros activos:					
Grupo III (ponderados al 20%)		0.103	1.473	0.008	0.118
Grupo IV (ponderados al 20%)		0.539	1.144	0.043	0.092
Grupo VII_A (ponderados al 100%)		1,009.807	979.823	80.785	78.386
Grupo IX (ponderados al 100%)		1,351.313	1,218.236	108.105	97.459
Grupo X (ponderados al 1250%)		2.581	2.581	0.206	0.206
Total riesgo de crédito	**$**	**24,094.488**	**27,551.445**	**1,927.558**	**2,204.120**

Riesgo operacional-

El requerimiento de capital por su exposición al riesgo operacional utilizando el método estándar alternativo para el cálculo de diciembre de 2020 es de $153.3, mientras que para el 2019 fue de $132.9.

Periódicamente se realiza el cálculo de los requerimientos de capital y se evalúa la suficiencia de capital. Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco ha mantenido un índice de capitalización de 31.44 y 32.59 puntos porcentuales, respectivamente superior al límite regulatorio vigente (10.5%).

(d) Índice de apalancamiento-

La regla de cálculo de la razón de apalancamiento establecida por la Comisión al 31 de diciembre de 2020 y 2019, considera lo siguiente:

		2020	2019
Capital básico	$	9,298	10,886
Activos contables		35,913	31,68
Deducciones		850	1,044
Derivados		-	-
Reporto y préstamo de valores		-	-
Cuentas de orden – compromisos crediticios		440	600
Razones de apalancamiento		26%	35%

(e) Calificación del Banco (no auditado)-

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el Banco obtuvo las calificaciones de las siguientes calificadoras por ambos años:

Calificadora	Escala nacional	Escala global
Fitch Ratings (1)	'AA+(mex) / F1+(mex)'	BBB- / F3
Standard&Poor´s (2)	'mxAAA / mxA-1+'	BBB / A-2

(1) Calificación modificada el 03 de junio de 2020.

(2) Calificación modificada el 21 de diciembre de 2020.

(f) Coeficiente de Cobertura de Liquidez (no auditado)-

2020		Importe sin ponderar (promedio)	Importe ponderado (promedio)
Activos líquidos computables			
Total de Activos Líquidos Computables	$	N/A*	11,092
Salidas de efectivo			
Financiamiento minorista no garantizado		1,522	92
Financiamiento estable		1,201	60
Financiamiento menos estable		321	32
Financiamiento mayorista no garantizado		633	444
Depósitos operacionales		-	-
Depósitos no operacionales		589	399
Deuda no garantizada		44	45
Financiamiento mayorista garantizado		N/A*	-
Requerimientos adicionales:		440	22
Salidas relacionadas a instrumentos financieros derivados y otros requerimientos de garantías			
Salidas relacionadas a pérdidas del financiamiento de instrumentos de deuda		-	-
Líneas de crédito y liquidez		-	-
Otras obligaciones de financiamiento contractuales			
Otras obligaciones de financiamiento contingentes	$	440	22
		145	145
Total de salidas de efectivo		-	-
Entradas de efectivo:		N/A*	702
Entradas de efectivo por operaciones garantizadas			
Entradas de efectivo por operaciones no garantizadas			
		-	-
Otras entradas de efectivo		8,417	5,357
Total de entradas de efectivo			
		-	-
Total de activos líquidos computables		8,417	5,357
Total neto de salidas de efectivo		N/A*	11,092
Coeficiente de cobertura de liquidez		N/A*	176
		N/A*	7883.83%

* N/A = No es aplicable, toda vez que los valores sujetos a la división son cero.

2019		Importe sin ponderar (promedio)	Importe ponderado (promedio)
Activos líquidos computables			
Total de Activos Líquidos Computables	$	N/A*	2,685
Salidas de efectivo			
Financiamiento minorista no garantizado		1,364	86
Financiamiento estable		1,003	50
Financiamiento menos estable		361	36
Financiamiento mayorista no garantizado		500	287
Depósitos operacionales		-	-
Depósitos no operacionales		419	206
Deuda no garantizada		82	82
Financiamiento mayorista garantizado		N/A*	-
Requerimientos adicionales:		600	30
Salidas relacionadas a instrumentos financieros derivados y otros requerimientos de garantías		-	-
Salidas relacionadas a pérdidas del financiamiento de instrumentos de deuda		-	-
Líneas de crédito y liquidez		600	30
Otras obligaciones de financiamiento contractuales		134	134
Otras obligaciones de financiamiento contingentes	$	-	-
Total de salidas de efectivo		N/A*	538
Entradas de efectivo:			
Entradas de efectivo por operaciones garantizadas		-	-
Entradas de efectivo por operaciones no garantizadas		9,370	5,319
Otras entradas de efectivo		5	5
Total de entradas de efectivo		9,374	5,323
Total de activos líquidos computables		N/A*	2,685
Total neto de salidas de efectivo		N/A*	134
Coeficiente de cobertura de liquidez		N/A*	2,095.59%

* N/A= No es aplicable, toda vez que los valores sujetos a la división son cero.

Mensualmente se realiza el cálculo del Coeficiente de Cobertura de Liquidez, el cual es un requerimiento regulatorio y determina la cobertura que otorgan los Activos Líquidos Disponibles para cubrir las Salidas Netas de Efectivo en los próximos 30 días. El promedio presentado considera la información correspondiente al período del 1o. de octubre al 31 de diciembre 2020 y 2019. Durante el cuarto trimestre del 2020 y 2019, no se presentó ninguna desviación al Coeficiente de Cobertura de Liquidez diario, y el escenario correspondiente de acuerdo a las Disposiciones de Liquidez fue Escenario I.

(21) Compromisos y pasivos contingentes-

Compartamos Servicios celebró un contrato de arrendamiento de un inmueble para uso exclusivo de oficinas corporativas en México, el monto de la renta es en dólares y se convirtió en pesos a partir del 1º de abril del 2013, día en que se cumplieron las condiciones para ocupar el inmueble.

La duración del contrato es por un período de 126 meses, iniciando el 1o. de octubre de 2012 y terminando el 31 de marzo de 2023 por el cual se pagará un total de 44,889,935 dólares a un tipo de cambio de $12.62 pesos por dólar, durante el período mencionado. Para el pago de la renta se tuvo un período de gracia de 6 meses para acondicionar el inmueble para su uso contados a partir del 1o. de octubre de 2012. Gentera celebró un convenio modificatorio con fecha del 29 de octubre de 2018 para la devolución de los pisos 19, 20 y 21 con su respectiva terraza. La entrega formal de los pisos se realizó el día 30 de abril de 2019.

El importe total de los pagos por rentas, que se efectuarán durante los siguientes cinco años, asciende a $1,343 ($326 en 2021, $345 en 2022, $237 en 2023, $213 en 2024 y $222 en 2025).

Los contratos de arrendamiento de las oficinas de servicio en su mayoría son formatos de Gentera, los cuales cuentan con las cláusulas siguientes: objeto, destino, vigencia, renta, depósito en garantía, forma de pago, gastos, obligaciones adicionales, causas de rescisión, devolución del inmueble, mantenimiento y mejoras, prohibiciones, privación, incumplimiento, pena convencional, modificaciones, avisos y notificaciones, cesión, ausencia de vicios y jurisdicción.

Los contratos en su mayoría establecen la opción de salida anticipada para Gentera, previa notificación por escrito al arrendador.

Por su parte, en caso de renovación, el arrendador deberá respetar el derecho de tanto que establece la legislación aplicable, debiendo firmar un nuevo contrato de arrendamiento en los mismos términos y condiciones pactadas en el contrato que estaría por vencer. Para llevar a cabo la renovación el arrendador debe proporcionar a Gentera el contrato con 60 días de anticipación a la fecha de terminación de éste.

Gentera gozará de un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a que el arrendador entregue el contrato para resolver si desea firmar el contrato. Gentera no firma contratos de arrendamiento con opción de compra. Todos los contratos de arrendamiento se encuentran garantizados con depósitos en efectivo, los cuales equivalen, según el caso, a 1 ó 2 meses del importe de la renta mensual, en ningún caso Gentera otorga garantías adicionales.

Los contratos de arrendamiento prevén rentas mensuales fijas y se actualizan en forma anual, realizándose en su mayoría incrementos conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor que publique Banxico el mes previo inmediato a la celebración del incremento correspondiente.

En la mayoría de los casos el incremento anual está topado al 10% del precio de renta pagado el año anterior, por lo que en ningún momento, aún en caso de contingencias macroeconómicas superará dicho porcentaje.

La actualización de rentas debe respaldarse mediante la firma de un convenio modificatorio el cual deberá ser celebrado con 30 días de anticipación a la fecha en que se pretenda actualizar la renta. En los contratos de arrendamiento de Gentera, no se han pactado limitaciones en pago de dividendos o contratación de deuda.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se registraron en resultados por pago de arrendamiento $928 y $860, respectivamente.

El Banco se encuentra involucrado en varios juicios y reclamaciones, derivados del curso normal de sus operaciones. De acuerdo con la opinión de los asesores legales y a la evaluación efectuada por la administración, existen elementos de defensa cuya probabilidad es obtener un resultado favorable. Como parte de dichas reclamaciones, a la fecha destacan los reclamos por parte del SAT por lo ejercicios fiscales 2007, 2014 y 2015, por diferencias en criterios aplicados en dichos años principalmente en gastos, deducción de castigos y pérdida por venta de cartera, respectivamente, los montos reclamados por el SAT ascienden a $3, $1 y $371, respectivamente.

.

Compartamos Servicios se encuentra involucrada en varios juicios y reclamaciones laborales, derivados de demandas de exempleados, cuyos efectos no se espera que tengan un efecto material.

(22) Saldos y operaciones con partes relacionadas-

En el curso normal de sus operaciones Gentera lleva a cabo transacciones con partes relacionadas.

Son personas relacionadas, entre otras, las personas físicas o morales que posean directa o indirectamente el control del 2% o más de los títulos representativos del capital de Gentera y los miembros del Consejo de Administración de la misma.

También se consideran partes relacionadas, las personas morales, así como los consejeros y funcionarios de las entidades, en las que Gentera, posee directa o indirectamente el control del 10% o más de los títulos representativos de su capital.

La suma de las operaciones con personas relacionadas no excedió del 50% de la parte básica del capital neto del Banco, señalado en el artículo 50 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, Gentera otorgó al personal gerencial clave, beneficios directos a corto plazo por $492 y $400, respectivamente.

Las principales transacciones celebradas con partes relacionadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, fueron gastos e ingresos por los conceptos que se muestran a continuación:

	2020	2019
Gastos por donativos	$ -	23
Ingresos por intereses de asociadas	$ 1	86

Al 31 de diciembre de 2020 no se tienen con saldos con partes relacionadas.
Los principales saldos con partes relacionadas por el año terminado al 31 de diciembre de 2019, se muestran a continuación:

	2020	2019
Cuentas por cobrar		
Aflore	$ -	13
Comfu*	-	14
Fin Útil*	-	606
C4 uno	-	4
Total	**$ -**	**637**

*Al 31 de diciembre de 2020, estas compañías son subsidiarias de Gentera ya que el 10 de agosto formalizó el proceso de inversión para alcanzar una tenencia accionaria mayoritaria (nota 11).

(23) Información adicional sobre segmentos-

Gentera cuenta con créditos al consumo, comercial y vivienda, por lo que su fuente de ingresos se deriva de los intereses devengados por los productos de crédito ofrecidos, en adición a los productos de las operaciones de tesorería, como son los intereses derivados de las inversiones en valores y reportos. Las actividades pasivas incluyen depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo, títulos de crédito emitidos, así como préstamos interbancarios y de otros organismos, los cuales originan gastos por intereses.
Del total de los ingresos obtenidos de Gentera provenientes de su operación crediticia, por los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019, representan el 97%, en ambos años . En consecuencia, los recursos de la captación tradicional y préstamos interbancarios obtenidos durante el ejercicio fueron utilizados principalmente para la colocación de créditos, por lo que los intereses causados se identifican con el segmento crediticio, misma tendencia que se refleja en los gastos de administración. El remanente de las operaciones corresponde al segmento de tesorería y comisiones por operaciones de seguros.

Margen financiero-

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, el margen financiero se muestra como sigue:

		2020	2019
Ingresos por intereses:			
Intereses por cartera de créditos	$	18,745	22,381
Intereses de disponibilidades		592	378
Intereses provenientes de inversiones en valores		15	50
	$	**19,352**	**22,809**
Gastos por intereses:			
Depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo	$	594	502
Certificados de depósito		32	-
Cebures (incluye la amortización de los gastos por emisión de $15 y $16 en 2020 y 2019, respectivamente)		589	746
Bonos corporativos		23	18
Operaciones de bursatilización		6	-
Préstamos interbancarios y de otros organismos		1,055	810
Operaciones de reporto		3	-
	$	**2,302**	**2,076**

Intereses y comisiones por tipo de crédito-

Los intereses y comisiones ganados por tipo de crédito, por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019 se integran como se muestra a continuación:

	2020		2019	
Ingresos por intereses	**Vigente**	**Vencida**	**Vigente**	**Vencida**
Créditos comerciales:				
Actividad empresarial o comercial	$ 948	-	993	8
Cartera de consumo	17,791	6	21,375	4
Cartera de vivienda	-	-	1	-
	$ 18,739	**6**	**22,369**	**12**

Las comisiones y tarifas cobradas y pagadas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, se integran como sigue:

	2020	2019
Comisiones y tarifas cobradas:		
Cartera comercial	$ 17	24
Cartera al consumo	102	275
Operaciones de seguros	541	619
Corresponsal	327	59
Otros	96	292
	$ 1,083	**1,269**
Comisiones y tarifas pagadas:		
Comisiones bancarias	$ 179	159
Comisionistas	202	190
Operaciones de seguros	213	63
Préstamos recibidos	9	4
	$ 603	**416**

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2020 y 2019, los "Otros ingresos (egresos) de la operación, neto", se analizan como se muestran en la hoja siguiente.

	2020	2019
Otros ingresos (egresos) de la operación, neto:		
Afectaciones por irrecuperabilidad, neto	$ **(61)**	(57)
Quebrantos	**(62)**	(19)
Donativos	**(16)**	(44)
Resultado por venta de mobiliario y equipo	**(10)**	(43)
Arrendamiento capitalizable	**(2)**	(2)
Cancelación de provisiones	**77**	(32)
Otros ingresos (principalmente prima de seguros)	**450**	163
Totales	**$ 376**	**(34)**

A continuación se presenta de forma condensada (incluye eliminaciones intercompañías) el estado de resultados de Gentera y subsidiarias por los años terminados al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

2020		Gentera	Banco	Compartamos Guatemala	Compartamos Financiera	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	Fin útil	Comfu	Talento	Total
Ingresos por intereses	$	11	14,153	447	4,275	14	41	5	401	4	1	19,352
Gastos por Intereses		(31)	(1,391)	(4)	(799)	-	-	-	(77)	-	-	(2,302)
Margen Financiero	$	(20)	12,762	443	3,476	14	41	5	324	4	1	17,050
Margen Financiero ajustado por Riesgos crediticios	$	(20)	7,782	203	2,062	14	14	5	(22)	4	1	10,070
Resultado de la Operación antes de Impuestos a la utilidad	$	(32)	5,846	(265)	(505)	(46)	(7,443)	117	(147)	206	(213)	(2,482)
Operaciones discontinuadas	$	59	-		-	-	-	-	-	-	-	59
Resultado neto	**$**	**60**	**6,572**	**(226)**	**(273)**	**(69)**	**(7,693)**	**94**	**(28)**	**146**	**(218)**	**(1,635)**

2019		Gentera	Banco	Compartamos Guatemala	Compartamos Financiera	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	Intermex	Total
Ingresos por intereses	$	14	17,628	590	4,497	21	51	8	-	22,809
Gastos por Intereses		(47)	(1,395)	-	(634)	-	-	-	-	(2,076)
Margen Financiero	$	(33)	16,233	590	3,863	21	51	8	-	20,733
Margen Financiero ajustado por Riesgos crediticios	$	(33)	13,802	498	3,222	21	51	8	-	17,569
Resultado de la Operación antes de Impuestos a la utilidad	$	125	11,558	81	807	(31)	(7,904)	134		4,770
Operaciones discontinuadas	$	-	-	-	-	-	-	-	(54)	(54)
Resultado neto	**$**	**108**	**10,654**	**64**	**558**	**(55)**	**(8,071)**	**105**	**(54)**	**3,309**

(24) Administración de riesgos (información del Banco, principal subsidiaria) (no auditado)-

El Banco reconoce que la esencia de su negocio es asumir riesgo en busca de potenciales rendimientos económicos y sociales. En consecuencia, la Administración Integral de Riesgos (AIR) es un componente primordial de la estrategia de negocios para llevar a cabo la identificación, medición, vigilancia y control de los distintos tipos de riesgos en los que se incurre en el curso de las operaciones.

La AIR en el Banco es entendida como un proceso continuo en el que participan todos los niveles. La estructura de AIR en el Banco se construye con base en los siguientes lineamientos:

a. Compromiso de la Dirección General y del Consejo de Administración de gestionar correctamente los riesgos enfrentados.

b. Supervisión continúa de las políticas y procedimientos.

c. Segregación de funciones que asegure la independencia y objetividad en la administración de riesgos.

d. Cooperación formal entre la estructura de AIR y las unidades de negocio.

e. Definición clara de responsabilidades de la AIR.

Supervisión continúa del área de Control Interno y Auditoría, para asegurar el adecuado cumplimiento de la función de AIR.

El Consejo de Administración ha constituido el Comité de Riesgos para vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la AIR, así como a los límites de exposición aprobados por el mismo. Este Comité sesiona al menos mensualmente y funciona de acuerdo con los lineamientos señalados en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

El Comité de Riesgos se apoya, a su vez, en la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) para la identificación, medición, vigilancia y revelación de los riesgos conforme a las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito vigentes y mejores prácticas aplicables.

Riesgo de crédito-

La administración del riesgo de crédito considera: la identificación, cuantificación, establecimiento de límites y políticas de riesgos y monitoreo de los riesgos, pérdidas potenciales, por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones con instrumentos financieros.
La cartera de crédito del Banco está integrada al 31 de diciembre de 2020 y 2019 en un 95.4% y 99.1%, respectivamente, por créditos a personas físicas con destino específico (cartera de consumo) 4.61% y 0.9% con partes relacionadas en moneda nacional. La cartera de consumo se encuentra suficientemente diversificada como para no presentar riesgos de concentración y existe un escaso valor de las posiciones individuales. De acuerdo con los criterios señalados en el párrafo 70 del documento "CRE30.21 del marco de referencia Basilea", se puede clasificar la mayor parte de la cartera del Banco como cartera minorista o de retail.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, la cartera de crédito está integrada por 2.4 y 3.1 millones de créditos, respectivamente, asimismo el saldo insoluto promedio por crédito de consumo durante las fechas antes mencionadas se mantuvo alrededor de los $9,147 pesos y $8,519 pesos, respectivamente, con un plazo promedio de cinco meses, en ambos años.

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019, el monto máximo autorizado por crédito de consumo es de $202,411 pesos, y $202,400 pesos respectivamente, en consecuencia, los límites máximos de financiamiento establecidos por las Disposiciones para una misma persona o grupo de personas que representen riesgo común fueron siempre respetados. Asimismo, no hubo ninguna operación celebrada con clientes considerados como una persona o grupo de personas que en una o más operaciones pasivas a cargo de el Banco rebasaran el 100% del capital básico.

Al menos mensualmente se realizan análisis sobre la calidad de la cartera y sus calificaciones de riesgo de crédito. Los créditos son calificados utilizando la metodología que se señala en la nota 3(e).

La distribución de la cartera por calificación, que podría ser interpretado como el perfil de riesgos de crédito de el Banco, muestra su mayor concentración en la calificación A-1, cartera sin atraso en cobranza. Para fines comparativos y de sensibilidad, a continuación se presenta la siguiente tabla considerando la modificación al artículo 129 de las Disposiciones:

Cartera de consumo	Distribución de la cartera de crédito por calificación (datos en porcentajes respecto a la cartera total)			
Calificación	2020		2019	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
"A-1"	70.1	61.8	67.0	66.7
"A-2"	3.5	6.5	4.3	4.5
"B-1"	0.4	0.4	0.9	0.8
"B-2"	6.6	5.7	6.5	7.3
"B-3"	2.0	1.6	1.7	1.9
"C-1"	6.1	5.9	8.3	8.1
"C-2"	3.0	3.5	4.3	3.9
"D"	1.3	1.9	1.7	1.6
"E"	7.0	12.7	5.3	5.2
Total	**100**	**100**	**100.0**	**100.0**

Probabilidad de incumplimiento y severidad de la pérdida ponderada por exposición

	2020	2019	Variación (%)
Exposición	$ 22,093	26,268	(4,176)
Probabilidad de incumplimiento (ponderado por exposición) (%)	9.9	5.2	1.4
Severidad de la pérdida (ponderado por exposición) (%)	75.7	76.4	0.2

La metodología de medición utilizada para el cálculo de las pérdidas no esperadas derivadas del riesgo de crédito de la cartera, es una aproximación de dicha pérdida mediante una distribución Gamma con parámetros asociados al modelo del regulador más un factor de calibración.

La pérdida esperada es calculada multiplicando la exposición de la operación por la probabilidad de incumplimiento del acreditado, utilizando el modelo de calificación y la asignación de probabilidad de incumplimiento, mencionados anteriormente.

Cartera comercial		Riesgo de crédito			
Concepto		Saldo 2020	Promedio 2020	Saldo 2019	Promedio 2019
Cartera comercial:					
Exposición total	$	1,060	789	250	250
Pérdida esperada	$	-	-	-	-
Pérdida no esperada al 95%		-	-	-	-
Pérdida esperada/exposición total		N/A*	N/A*	N/A*	N/A*
Pérdida no esperada/exposición total		N/A*	N/A*	N/A*	N/A*

* N/A = No es aplicable, toda vez que los valores sujetos a la división son cero.

La información cuantitativa para riesgo de crédito de la cartera de consumo se muestra a continuación, al 31 de diciembre de 2020 y 2019:

		Riesgo de crédito			
Concepto		Saldo 2020	Promedio 2020	Saldo 2019	Promedio 2019
Cartera de consumo:					
Exposición total	$	22,093	21,266	26,268	25,738
Pérdida esperada	$	3,261	5,040	3,316	3,192
Pérdida no esperada al 95%		3,276	5,055	3,321	3,197
Pérdida esperada/exposición total		14.76%	23.70%	12.6%	12.4%
Pérdida no esperada/exposición total		14.83%	23.77%	12.6%	12.4%

La pérdida esperada de la cartera considerada al 31 de diciembre de 2020 representa el 14.7% del saldo total expuesto a incumplimiento. El Banco tiene constituidas estimaciones por riesgos crediticios por un monto de $2,181, equivalentes al 9.4% del saldo de la cartera total a esa fecha. La cartera de crédito se califica conforme a las reglas para la calificación de la cartera crediticia, emitidas por la SHCP y a la metodología establecida por la Comisión. Adicionalmente, el Banco constituye estimaciones preventivas adicionales, en cumplimiento a lo señalado en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito en su Título Segundo, Capítulo I, Sección Cuarta, artículo 39; al 31 de diciembre de 2020 y 2019 tenían constituidas reservas adicionales por instrucción de la Comisión por $1.5 en ambos años.

Mensualmente se calculan las pérdidas esperadas y no esperadas en diferentes escenarios (análisis de sensibilidad), incluyendo escenarios de estrés; los resultados de los análisis son presentados a las áreas involucradas en la administración de los riesgos de la cartera, a la Dirección General y al Comité de Riesgos.

Los ingresos por intereses, correspondientes a las operaciones de crédito al 31 de diciembre de 2020 fueron $14,215 que representan el 96.7% del total de ingresos por intereses de el Banco; comparado con el mismo concepto al 31 de diciembre de 2019 la variación de ingreso, en términos porcentuales, es de 21.0%.

Ingresos por operaciones de crédito		2020	2019	Variación (%)
Ingreso por intereses de crédito	$	13,739	17,384	19.5%
Total ingreso por intereses		14,215	17,669	21.0%
Ingreso por operaciones de crédito (%)		96.7	98.4	-

Para la administración del riesgo de crédito en operaciones con instrumentos financieros o riesgo contraparte; mensualmente, se calcula la exposición al riesgo de crédito en operaciones con instrumentos financieros, su pérdida esperada y pérdida no esperada. Al 31 de diciembre de 2020, no se tiene una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos por contraparte correspondientes a operaciones en directo de banca comercial u operaciones de call money. Así mismo no se cuenta con pérdida esperada por riesgo contraparte. En comparación, al 31 de diciembre de 2019 se tenía una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos de contraparte de $700; el 29% en operaciones en directo con la Banca Comercial (Certificado de Depósito), mientras que el 71% corresponden a operaciones de call money, con una pérdida esperada por riesgo de contraparte de 0.001%, con respecto a la exposición total.

La metodología para gestionar el riesgo de crédito en operaciones financieras consiste en un modelo tipo capital económico del que se genera una asignación de capital con el que se debe contar para cubrir las pérdidas.

Probabilidad de incumplimiento: esta información se obtiene de las siguientes fuentes:
1) Standard & Poors, calificación otorgada a las instituciones financieras con base en su escala de calificación CAVAL a largo plazo; 2) Moody's, al igual que S&P, de acuerdo con la calificación otorgada en el largo plazo; 3) Fitch, es la tercera fuente para conocer la calificación otorgada por esta calificadora; 4) HR Ratings y VERUM (calificadoras autorizadas, según el Anexo 1-B de la Circular Única de Bancos, y 5) en el caso que el Banco no tenga calificación en ninguna de las tres calificadoras otorgadas, se le asignará la calificación promedio de acuerdo con el grupo en el cual se encuentre. La agrupación anterior se refiere al grupo en el que se identifica dentro del mercado (P8, AAA, P12, otros). En el caso de que existan diferen¬cias en las calificaciones se tomará la más baja.

La exposición al riesgo contraparte por compra venta de valores y préstamos interbancarios al 31 de diciembre de 2019, así como la máxima exposición a dicho riesgo durante ese año, es como se muestra a continuación:

	Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2019			
		Monto al cierre	Máxima exposición	Concentración al cierre (%)
Posición total	$	700.76	0.2	100%
Compra/venta de valores:				
Calificación AAA		-	-	-
Calificación AA		-	-	-
Calificación A		-	-	-
Inversiones en valores, títulos para negociar y call money	**$**	**700.76**	**0.2**	**100%**

* El límite de riesgo de contraparte autorizado es el 8% del producto de los ASRC por el ICAP del período de el Banco (último conocido). El producto de ASRC x ICAP del período fue de $718.

Por la naturaleza de su negocio, es política de el Banco no realizar operaciones de intermediación o fungir como emisor de productos derivados.

Riesgo de mercado-

La administración del riesgo de mercado considera, al menos, la identificación, cuantificación, establecimiento de límites y monitoreo de los riesgos derivados de cambios en los factores de riesgo que inciden sobre la valuación o sobre resultados esperados de las operaciones activas, pasivas o causantes de pasivos contingentes.

La cartera de instrumentos financieros sujetos a riesgo de mercado en el Banco está integrada por operaciones de certificados de depósitos en el mercado de dinero y call money en 2019, dentro de los factores de riesgo que pueden afectar el valor de la cartera de inversiones se encuentran las tasas de interés, las sobretasas y el precio de otros instrumentos financieros, principalmente. Es importante hacer notar que la operación de tesorería de el Banco está limitada a la inversión de los montos excedentes de efectivo de la operación de crédito.

La forma de medición de riesgo que el Banco ha asumido para gestionar este tipo de riesgo es la de Valor en Riesgo (VaR) que se calcula diariamente. El VaR es una estimación de la pérdida potencial de valor de un determinado periodo de tiempo dado un nivel de confianza. El método utilizado en el Banco es el de simulación histórica.

Parámetros utilizados para el cálculo del Valor en Riesgo

- Método: Simulación histórica
- Nivel de confianza: 99%
- Horizonte de inversión: un día
- Número de observación: 252 días
- Ponderación de escenarios: Equiprobable

La información cuantitativa para riesgo de mercado al 31 de diciembre de 2020, se muestra a continuación:

	Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2020				
Portafolio		**Valor de mercado**	**VaR al 99%**	**% Posición**	**Uso del límite (%)[1]**
Posición total	$	8,087.01	4.64	0.06	116
Dinero[2]		-	-	-	-
Compra de valores		-	-	-	-
Call Money		-	-	-	-
Derivados[3]		-	-	-	-
Divisas		156.90	4.63	2.95	115
Capitales		-	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en cada millón de dólares de inversión; al 31 de diciembre de 2020 con una exposición de $8,087.01 le corresponde un límite de $4.

2. Las posiciones sujetas a riesgo de mercado a que se refiere son operaciones con certificados de depósitos en el mercado de dinero, call money, y divisas.

3. No se cuenta con operaciones en derivados con fines de negociación o cobertura.

La información cuantitativa para riesgo de mercado al 31 de diciembre de 2019, se muestra a continuación:

	Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2019				
Portafolio		**Valor de mercado**	**VaR al 99%**	**% Posición**	**Uso del límite (%)[1]**
Posición total	$	888.02	2.09	0.18	41.71
Dinero[2]		200.76	0.004	0.002	0.008
Compra de valores		-	-	-	-
Call Money		499.99	0.005	0.001	0.096
Derivados[3]		-	-	-	-
Divisas		187.27	2.09	1.12	41.78
Capitales		-	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en cada millón de dólares de inversión; al 31 de diciembre de 2019 con una exposición de $888.02 le corresponde un límite de $5.

2. Las posiciones sujetas a riesgo de mercado a que se refiere son operaciones con certificados de depósitos en el mercado de dinero, call money, y divisas.

3. No se cuenta con operaciones en derivados con fines de negociación o cobertura.

Diariamente se calcula el VaR de mercado incluyendo las principales posiciones, activas y pasivas, sujetas a riesgo de mercado del balance general; el cual es también utilizado para la administración del riesgo por tasa de interés. El VaR diario promedio durante 2020 fue de $3.6, que corresponde a un 92% del límite calculado para la exposición al 31 de diciembre de 2020. El VaR diario promedio durante 2019 fue de $2.1 que corresponde a un 42% del último producto de ASRM x ICAP conocido al 31 de diciembre de 2019.

Como parte del proceso de administración del riesgo de mercado, se realizan pruebas de backtesting, sensibilidad y escenarios de estrés.

Mensualmente se realiza un backtesting para comparar las pérdidas y ganancias que se hubieran observado de haberse mantenido las mismas posiciones, considerando únicamente el cambio en valor debido a movimientos de mercado, contra el cálculo del valor en riesgo y así poder evaluar la bondad de la predicción; a la fecha, la prueba ha sido altamente efectiva en más de 98.81%.

Los análisis de sensibilidad realizados periódicamente, normalmente se consideran movimientos de ±100 puntos base en las tasas o factores de riesgo. Mientras que para la generación de escena¬rios de estrés, se consideran movimientos de ±150 puntos base en las tasas o factores de riesgos.
A continuación, se muestran las pruebas de sensibilidad y estrés al 31 de diciembre de 2020 y 2019, respectivamente:

	Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2020				
		Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	$	8,087.01	4.64	7.88	11.82
Dinero:		-	-	-	-
Compra de valores:		-	-	-	-
Call Money		-	-	-	-
Directo		-	-	-	-
Divisas		156.90	4.63	7.88	11.82

	Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2019				
		Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	$	888.02	2.09	9.86	14.73
Dinero:					
Compra de valores:					
Call Money		499.99	0.005	0.03	0.04
Directo		200.76	0.04	0.043	0.12
Divisas		187.27	2.09	9.93	14.89

Los ingresos por operaciones de tesorería al cierre de 2020, fueron de $477 que representan el 3.4% del total de ingresos por intereses de el Banco; la variación con 2019 fue de 67.2%.

	Ingresos por operaciones de tesorería			
		2020	2019	Variación (%)
Ingreso por operaciones de tesorería	$	476	285	67.2%
Total ingreso por intereses		14,215	17,669	19.5%
Ingresos por operaciones de tesorería (%)		3.3%	1.6%	

Riesgo de tasa de interés-

El riesgo de tasa de interés se define como el impacto que las variaciones de las tasas de interés pueden generar en los productos del balance, que pueden afectar los resultados y al valor actual de las posiciones de el Banco.

La gestión de riesgo de tasa de interés se realiza a partir de la generación de brechas de interés con escenarios contractuales y de estrés para medir el posible impacto de un movimiento en las tasas de interés. La UAIR realiza a través de reportes propios la correcta elaboración y consolidación de información para el análisis de resultados en los comités correspondientes.

Para dar seguimiento al riesgo de tasa de interés se contempla el siguiente escenario:

Se supone un aumento en las tasas de interés de referencia de 1,000 puntos base (pb) y se aplica al flujo total de pasivos, lo que generará un flujo adicional por pago de intereses. Al 31 de diciembre de 2020 este incremento significa un sobre costo por $5,097.

Derivado de la estructura del balance general de el Banco, se determinó no considerar los depósitos sin vencimiento para su análisis de tasa de interés. Adicionalmente al 31 de diciembre de 2020, el Banco no tiene vigentes créditos que por su naturaleza sea necesario simular sus amortizaciones anticipadas.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) realiza sesiones de seguimiento donde se analizan las expectativas de mercado, su posible impacto en el riesgo de tasa de interés y capital del Banco, así como la eficiencia de las coberturas de los riesgos dentro de las operaciones del balance.

Riesgo de liquidez-

La administración del riesgo de liquidez incluye, al menos, la identificación, medición, establecimiento de límites y seguimiento de los riesgos o potenciales pérdidas ocasionadas por la imposibilidad o dificultad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para el Banco, por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.

El modelo de negocio del Banco está basado en su reputación como una institución sólida que siempre da respuesta a las necesidades de crédito de sus clientes, por lo tanto, la administración del riesgo de liquidez es un elemento esencial, previniendo oportunamente los diferenciales ocasionados por el "descalce" que pudiera existir entre sus principales posiciones en el riesgo de liquidez: los flujos de ingresos esperados (pago de créditos vigentes) y salidas proyectadas (gastos corrientes y colocación de nuevos créditos).

Las metodologías de medición utilizadas en la administración del riesgo de liquidez son:

- Análisis de brechas de liquidez, para el cálculo de las brechas de liquidez se consideran los principales activos y pasivos del Banco ya sea que éstos se registren dentro o fuera del balance general y se establecen bandas de vencimientos acordes a las características de los productos ofrecidos; finalmente para cada banda se establece un límite.

- VaR de Liquidez, para la medición del riesgo de liquidez, se define como la posibilidad de que las posiciones no puedan liquidarse en un día y es calculado como el VaR de mercado con un horizonte de 10 días.

Al 31 de diciembre de 2020, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra en la hoja siguiente.

Análisis de brechas de Liquidez (acumuladas)[1] 2020				
Banda		**Brecha**	**Límite***	**Uso de Límite (%)**
0-1 días	$	9,122	0.72	0%
2-7 días		9,149	0.72	0%
8-15 días		9,294	0.73	0%
16-23 días		9,445	0.74	0%
24-30 días		9,521	0.75	0%
31-60 días		12,717	1.00	0%
61-90 días		15,190	1.19	0%
91-180 días		21,663	1.70	0%
181-360 días		13,220	1.04	0%
361-720 días		6,541	0.51	0%
721-1,080 días		318	0.02	0%
1,081-1,440 días		(6,718)	(0.53)	(53)%
1,441-1,800 días		(11,154)	(0.88)	(88)%
> 1,800 días		(11,154)	(0.88)	(88)%

Análisis de brechas de Liquidez al 31 de diciembre de 2020				
Banda		**Brecha**	**Límite***	**Uso de Límite (%)**
0-1 días	$	9,122	0.72	0%
2-7 días		27	0.00	0%
8-15 días		145	0.01	0%
16-23 días		151	0.01	0%
24-30 días		76	0.01	0%
31-60 días		3,196	0.25	0%
61-90 días		2,473	0.19	0%
91-180 días		6,473	0.51	0%
181-360 días		(8,443)	(0.66)	(66)%
361-720 días		(6,679)	(0.53)	(53)%
721-1,080 días		(6,223)	(0.49)	(49)%
1,081-1,440 días		(7,035)	(0.55)	(55)%
1,441-1,800 días		(4,436)	(0.35)	(35)%
> 1,800 días		-	-	-

1 Se presenta el cálculo de las brechas acumuladas para clarificar el período en donde existe un descalce de liquidez.

* El límite de riesgo autorizado se calcula como un porcentaje de los activos líquidos más líneas disponibles.

Los activos líquidos más líneas disponibles de el Banco al 31 de diciembre de 2020, son de $12,721.

Al 31 de diciembre de 2019, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra a continuación:

Análisis de brechas de Liquidez (acumuladas)[1] 2019			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de Límite (%)
0-1 días	$ 2,215	20%	0%
2-7 días	2,291	21%	0%
8-15 días	2,641	24%	0%
16-23 días	3,161	28%	0%
24-30 días	3,840	34%	0%
31-60 días	4,730	42%	0%
61-90 días	10,608	95%	0%
91-180 días	14,001	125%	0%
181-360 días	5,364	48%	0%
361-720 días	1,334	12%	0%
721-1,080 días	(3,706)	(33)%	(33)%
1,081-1,440 días	(7,494)	(67)%	(67)%
1,441-1,800 días	(10,784)	(97)%	(97)%
> 1,800 días	(10,784)	(97)%	(97)%

Análisis de brechas de Liquidez al 31 de diciembre de 2019			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de Límite (%)
0-1 días	$ 2,215	0.20	0%
2-7 días	76	0.01	0%
8-15 días	351	0.03	0%
16-23 días	520	0.05	0%
24-30 días	679	0.06	0%
31-60 días	889	0.08	0%
61-90 días	5,878	0.53	0%
91-180 días	3,394	0.30	0%
181-360 días	(8,637)	(0.77)	(77)%
361-720 días	(4,030)	(0.36)	(36)%
721-1,080 días	(5,040)	(0.45)	(45)%
1,081-1,440 días	(3,788)	(0.34)	(34)%
1,441-1,800 días	(3,290)	(0.29)	(29)%
> 1,800 días	-	-	-

1 Se presenta el cálculo de las brechas acumuladas para clarificar el período en donde existe un descalce de liquidez.

* El límite de riesgo autorizado se calcula como un porcentaje de los activos líquidos más líneas disponibles.

Los activos líquidos más líneas disponibles de el Banco al 31 de diciembre de 2019, son de $11,158.

Las diferencias de flujos (brechas) muestran excesos (mayores flujos activos que flujos pasivos) en las primeras bandas, lo que es natural al tipo de operación de el Banco, debido a que el 90% de los activos considerados corresponden a los flujos de efectivo que provienen de la recuperación de los créditos, cuyo plazo promedio es cuatro meses y de inversiones a plazos menores a 180 días mientras que los flujos pasivos correspondientes a los financiamientos son contratados con vencimientos en el corto y mediano plazo, produciéndose una brecha acumulada a 360 días, al cierre de 2020, positiva de $13,220. La brecha acumulada total resulta positiva.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez, al 31 de diciembre de 2020, se muestra a continuación:

	VaR Liquidez, 10 días 2020			
		Valor	Posición	Uso del limite (%)*
VaR Liquidez al 99%	$	14.7	0.2%	116%
Dinero:		-	-	-
Compra de valor		-	-	-
Call Money		-	-	-
Divisas		14.6	0.18%	115.7%
Directo		-	-	-

* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2020 con una exposición de $8,087.01 le corresponde un límite de $12.6.

El capital neto de el Banco al 31 de diciembre de 2020 es de $9,298.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez, al 31 de diciembre de 2019, se muestra a continuación:

	VaR Liquidez, 10 días 2019			
		Valor	Posición	Uso del limite (%)*
VaR Liquidez al 99%	$	6.6	0.6%	41.7%
Dinero:				
Compra de valor				
Call Money		0.02	0.001%	0.1%
Divisas		6.6	0.557%	41.8%
Directo		0.001	0.0001%	0.01%

* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2019 con una exposición de $888.02 le corresponde un límite de $15.8.

El capital neto del Banco al 31 de diciembre de 2019 es de $10,886.

El VaR de liquidez promedio de 2020 fue de $15.3, lo que equivale a un 116.6% del límite promedio calculado al 31 de diciembre de 2020 ($13.1). Para la administración de riesgo de liquidez también se realizan pruebas de sensibilidad y estrés. El VaR de liquidez promedio de 2019 fue de $6.7, lo que equivale a un 42.4% del límite promedio calculado al 31 de diciembre de 2019 ($15.8).

Periódicamente se evalúa la diversificación de las fuentes de financiamiento, asumiendo los límites de riesgos relacionados establecidos en el Capítulo III de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito sobre la Diversificación de Riesgos y la realización de operaciones activas y pasivas. Dicha diversificación se evalúa mediante los indicadores de liquidez antes mencionados.

Adicionalmente, en cumplimiento de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito se cuenta con un Plan de Contingencia de Liquidez, cuyo objetivo es asegurar que el Banco sea capaz de cumplir sus obligaciones diarias bajo cualquier circunstancia incluso en una crisis de liquidez y que está incluido en el Manual de políticas y procedimientos para AIR.

Riesgo operacional (incluyendo riesgos legal y tecnológico)-

El riesgo operacional se define y entiende en el Banco como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos, y comprende los riesgos tecnológico y legal.

La administración y control del riesgo operacional en el Banco incluye en su metodología los siguientes aspectos, entre otros:

Se identifican y documentan los procesos que describen el quehacer de cada área de el Banco. Se cuenta con áreas dedicadas al desarrollo y documentación de los métodos, procedimientos y procesos dentro de la Dirección de Control Interno.

Se identifican y documentan los riesgos operacionales inherentes y los controles de los procesos que describen los procesos sustanciales del Banco en “Matrices de Riesgos y Controles”; adicionalmente, el área de auditoría interna ha implementado su modelo de auditoría con base en riesgos.

Se evalúan e informan las consecuencias que sobre el negocio generaría la materialización de los riesgos identificados a los responsables de las áreas implicadas; cada área debe ser consciente y practicar en el control y gestión de sus riesgos, a la Dirección General y al Comité de Riesgos.

Se mantiene una base de datos histórica que contiene el registro sistemático de los diferentes eventos de pérdida y su impacto en la contabilidad, debidamente identificados con la clasificación por unidades de negocio al interior del Banco, mismos que quedan registrados en el sistema de Riesgo Operacional.

Se registran los eventos de pérdida identificados tanto por el área de Riesgos como por las demás áreas del Banco, quiénes tienen la responsabilidad de reportar cualquier evento de riesgo operacional que pueda presentar o haya presentado una pérdida para el Banco; lo anterior en el entorno de una cultura de riesgo.

Se registran sistemáticamente los eventos de pérdida por riesgo operacional incluyendo el tecnológico y legal, asociándolos a las líneas o unidades de negocio que corresponden así como al tipo de riesgo (1.Fraude interno, 2.Fraude externo, 3.Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, 4.

Clientes, productos y prácticas empresariales, 5.Eventos externos, 6.Incidencias en el negocio y fallos en el sistema, así como 7.Ejecución, entrega y gestión de procesos). El Banco considera a los eventos por fraude y daños a activos como sus principales exposiciones.

Se ha establecido un nivel de tolerancia global para riesgo operacional, tomando en cuenta sus causas, orígenes o factores de riesgo.

Se cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCM), que incluye un Plan de Recuperación de Desastres (DRP) orientado a los riesgos tecnológicos y un Plan de Contingencia de Negocio (BCP). La actualización de dichos planes es responsabilidad de los líderes nombrados para este fin.

Al cierre de diciembre del 2020 y del 2019, el Nivel de Tolerancia, que por la forma en qué está definido puede entenderse como la Exposición al Riesgo Operacional del Banco, es de 0.30% de su ingreso anualizado, estimado de manera mensual, equivalente a $52.0 para 2020 y $53.0 para 2019. Los eventos de pérdida materializados, asociados al riesgo operacional, durante el 2020 sumaron 0.25% y 0.23% en el 2019 como porcentaje de los Ingresos anualizados.

Riesgo tecnológico-

Un aspecto importante en la administración del riesgo operacional es lo referente al riesgo tecnológico; entendido como la pérdida potencial por daños o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la presentación de los servicios del Banco con sus clientes.

Dentro del Banco se cuenta con distintos controles que tienen como objetivo mitigar los impactos negativos derivados de la materialización de los riesgos tecnológicos; controles tales como:

i. Estructuración de gobierno orientada a mantener un adecuado control de riesgos tecnológicos, asegurando una ágil capacidad de respuesta.

ii. Contar con el Plan de Continuidad de la Operación, a través de criterios como criticidad de aplicaciones y riesgo tecnológico.

iii. Evaluación de riesgos, determinación de acciones de tratamiento y evaluación de controles tecnológicos.

iv. Procedimientos de respaldo y restauración de base de datos para asegurar la disponibilidad e integridad del archivo histórico de las operaciones en caso de contingencia.

v. Procesos automatizados para la realización de conciliaciones diarias, además de generación de cifras control para asegurar la integridad de las transacciones entre los sistemas.

Riesgo legal-

El Banco en relación a su administración del riesgo legal, entendido como la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las Operaciones que el Banco lleva a cabo, ha implementado políticas y procedimientos para mitigar este riesgo que consideran, entre otras cosas:

i. Revisión y aprobación de todos los contratos por parte de la Dirección Jurídica para asegurar la adecuada instrumentación de convenios y contratos.

ii. Procedimientos de archivo y custodia de contratos, convenios y otra información legal.

iii. Administración detallada de facultades y poderes otorgados por el Consejo de Administración, con el fin de evitar su mal uso.

iv. Procedimientos para asegurar una adecuada actuación en respuesta a los litigios en contra, defender en forma eficiente y eficaz, ser capaces de tomar acciones con la finalidad de proteger y conservar los derechos del Banco.

v. Elaboración de reportes de probabilidad de pérdida por cada una de las resoluciones judiciales o administrativas en contra del Banco; dichos reportes se elaboran al menos de manera trimestral.

vi. Procedimientos establecidos para asegurar que el área de Jurídico salvaguarde el correcto uso de las marcas del Banco, marcas locales, avisos comerciales y los derechos de autor.

(25) Pronunciamientos normativos y regulatorios emitidos recientemente-

Cambios en las disposiciones de la Comisión

El 4 de diciembre de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Reforma al artículo Cuarto Transitorio de la Resolución que modifica las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, publicada en el DOF el 4 de noviembre de 2019, el 15 de noviembre de 2018 y el 27 de diciembre de 2017, quedando como sigue: Las Normas de Información Financiera B-17 "Determinación del valor razonable", C-3 "Cuentas por cobrar", C-9 "Provisiones, contingencias y compromisos", C-16 "Deterioro de instrumentos financieros por cobrar", C-19 "Instrumentos financieros por pagar", C-20 "Instrumentos financieros para cobrar principal e interés", D-1 "Ingresos por contratos con clientes", D-2 "Costos por contratos con clientes" y D-5 "Arrendamientos", emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF) y referidas en el párrafo 3 del Criterio A-2 "Aplicación de normas particulares", entrarán en vigor el 1 de enero de 2022.

La Administración se encuentra en proceso de cuantificar los efectos por la adopción de estos criterios contables que entrarán en vigor a partir del 1o. de enero de 2022.

NIF y Mejoras a las NIF

El CINIF ha emitido las NIF y Mejoras que se mencionan a continuación:

NIF C-15 "Deterioro en el valor de activos de larga duración"-. Entra en vigor para los ejercicios que inicien el 1 de enero de 2022. Deja sin efecto al Boletín C-15, "Deterioro" en el valor de los activos de larga duración y su disposición. Los cambios contables por su aplicación inicial deben reconocerse con base en el método prospectivo. Los principales cambios que presenta son:

- Adiciona nuevos ejemplos de indicios para evaluar si existe deterioro, y los separa en fuentes externas de información, fuentes internas de información y aplicables a las inversiones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos.

- Cambia el requerimiento de uso de un precio neto de venta por el de valor razonable, menos los costos de disposición para llevar a cabo las pruebas de deterioro;

- Establece la opción del uso de estimaciones de los flujos de efectivo futuros y de una tasa de descuento, en términos reales;

- Incorpora normas para el tratamiento de flujos de efectivo futuros en moneda extranjera en la determinación del monto recuperable;

- Modifica la NIF C-8, Activos intangibles, para indicar que la asignación del crédito mercantil debe hacerse a nivel de una unidad generadora de efectivo (UGE) que se espere será beneficiada por la sinergia de la adquisición de negocios;

- Incorpora el reconocimiento del deterioro del crédito mercantil en dos pasos: i. primero, comparando el valor en libros de la UGE incluido el crédito mercantil con su monto recuperable, y si este último fuese menor se genera una pérdida por deterioro; y ii. segundo, afectando esta pérdida en primera instancia al crédito mercantil, incluso hasta dejarlo en cero, para después, si existiera un exceso de pérdida por asignar, distribuirlo a prorrata entre los demás activos de larga duración que formen parte de la UGE;

- Elimina el cálculo del deterioro a través del valor a perpetuidad en los activos intangibles de vida útil indefinida, modificando la prueba de deterioro.

- Establece la determinación del deterioro de los activos corporativos como sigue: i. primero, se asignan a la UGE a la que pertenece de manera razonable y consistente, ii. segundo, se compara el valor en libros de la UGE, incluidos los activos corporativos, con su monto recuperable y si este último fuese menor se genera una pérdida por deterioro, la cual se distribuye a prorrata entre todos los activos de larga duración que formen parte de la UGE, incluidos los activos corporativos,

- Modifica las revelaciones en consecuente a los cambios antes descritos.

La Administración se encuentra en proceso de cuantificar los efectos por la adopción de esta NIF que entra en vigor el 1 de enero de 2022.

Mejoras a las NIF

En diciembre de 2020 el CINIF emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2021", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes. La Administración estima que la adopción de estas mejoras a las NIF no generará efectos importantes.

Durante 2020 mediante los oficios P417/2020, P477/2020 y P481/2020 y derivado del impacto negativo que ha generado la pandemia del COVID19 en diversas actividades de la economía, la Comisión emitió en forma opcional facilidades regulatorias temporales adicionales en materia contable las cuales a la fecha no han sido aplicadas por el Banco.

RÚBRICA

Ing. Enrique Majós Ramírez
Director General

RÚBRICA

Lic. Mario Ignacio Langarica Ávila
Director Ejecutivo de Finanzas

RÚBRICA

C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos
Director Contraloría

RÚBRICA

C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos
Auditor General Interno

Acerca del **informe**

102-5, 102-10, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56

Presentamos el **Informe Anual y de Sostenibilidad Gentera 2020**, documento en el que transparentamos nuestros resultados operativos, laborales, sociales, ambientales, de gobierno corporativo y financieros, así como las principales iniciativas que llevamos a cabo para hacer frente a la crisis por el COVID-19.

La información contenida comprende el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020 y se limita a las operaciones de Gentera, sus empresas y Fundación en México, Perú y Guatemala.

Como parte de las acciones que emprendimos para mejorar nuestra gestión de temas de sostenibilidad, adicional a los contenidos de los Estándares GRI, por primera vez reportamos información para atender a los indicadores del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) aplicables a las industrias de bancos de consumo, financiamiento y seguros.

También realizamos un inventario de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) alcance 1 y 2 para el año 2019, mismas que estamos reportando en este documento.

Este año Gentera adquirió la mayoría accionaria de ConCrédito, empresa mexicana que otorga créditos personales y revolventes a empresarios que expiden a sus clientes finales préstamos, productos a pagos y seguros de vida. Por su parte, Compartamos Financiera hizo dos emisiones de deuda en Perú y Compartamos Banco una en México, todas exitosas. Asimismo, Intermex, la empresa pagadora de remesas, y 27 sucursales bancarias de esta marca, fueron desvinculadas de Gentera.

Debido a una estrategia de eficiencia y generación de valor, cerramos 40 oficinas de servicio, 11 sucursales y dos postas. La reexpresión de información con respecto a años previos se indica en cada caso.

Como parte de nuestra reciente adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Informe Anual y de Sostenibilidad Gentera 2020 constituye nuestra Comunicación para el Progreso (CoP).

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.

Gentera, S.A.B. de C.V., es una sociedad anónima bursátil que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores conforme a la Ley de Sociedades Mercantiles y a la Ley del Mercado de Valores.

COMMUNICATION ON PROGRESS

UN GLOBAL COMPACT

This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

La composición accionaria de Gentera, S.A.B. de C.V., al cierre de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 17 de abril de 2020, es la siguiente:

Accionistas	Cantidad de acciones	% de participación
Fondo de recompra	5,263,000.00	0.330413%
Free float	1,587,593,876.00	99.669587%
Capital social total	**1,592,856,876.00**	**100%**

Anexos

I. Afiliación a asociaciones

102-13

Asociaciones

- COPARMEX[1,2,3]
- Consejo Mexicano de Negocios[2]
- Prodesarrollo[3]
- Asociación de Bancos de México (ABM)[2]
- UNIFIMEX[1,2]
- Red Acción[1]

GENTERA®

Compartamos Banco®

[1] La empresa afiliada ocupa algún puesto en el órgano de gobierno de la asociación.
[2] La empresa afiliada participa en proyectos o comités de la asociación.
[3] La empresa afiliada proporciona financiamiento adicional a la cuota de afiliación.

II. Reconocimientos y premios

GENTERA®

Lugar 1

Reconocimientos:

Categoría ESG (*Environmental, Social and Corporate Governance*).

Quién reconoce

Institutional Investor, Latinoamérica

Institutional Investor

Lugar 1 | **Lugar** 2 | **Lugar** 6 | **Lugar** 12

Reconocimientos:

Los Mejores Lugares para Trabajar en Banca, Seguros y Finanzas

Reconocimientos:

Los Mejores Lugares para Trabajar en México 2020, categoría más de 5,000 colaboradores

Reconocimientos:

Los Mejores Lugares para Trabajar en Diversidad e Inclusión, categoría de más de 5,000 colaboradores

Reconocimientos:

Los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina 2020, categoría Las Mejores 25 Multinacionales

Quién reconoce

Great Place to Work México

Great Place To Work®

Lugar 2

Reconocimientos:

Ranking de Integridad Corporativa – Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad, Transparencia Mexicana y Revista Expansión

Quién reconoce

Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad, Transparencia Mexicana y Revista Expansión

MEXICANOS CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD

EXPANSIÓN

Reconocimientos:

2020 *Latin America Team Smallcap*

- **Enrique Majós** 1er lugar *Best CEOs*
- **Mario Langarica** 2do lugar *Best CFOs*
- **Enrique Barrera** 1er lugar *Best IR Professional*

Institutional Investor

Institutional Investor

GENTERA®

Lugar 9

Reconocimientos:

100 empresas con mejor reputación en México
Ranking Sectores / Sector Financiero

Quién reconoce

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO)

merco
MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

Lugar 99

Reconocimientos:

100 empresas con mejor reputación en México

Lugar 58

Reconocimientos:

100 Empresas Mexicanas Globales

Quién reconoce

Revista Expansión

EXPANSION

Lugar 70

Reconocimientos:

Los 100 empresarios más importantes de México:
Carlos Danel y Carlos Labarthe

Lugar 159

Reconocimientos:

Las 500 empresas más importantes de México

Lugar 225

Reconocimientos:

Las 1000 empresas más importantes de México
– Ranking Mundo EjecutivoExpansión

Quién reconoce

Mundo Ejecutivo

MUNDO EJECUTIVO

Reconocimientos:

10 años como ESR
Empresa Socialmente Responsable (ESR) 2020

Quién reconoce

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)

Cemefi
CENTRO MEXICANO PARA LA FILANTROPÍA

Obtuvimos la CertificaciónExcellence Plus por Voluntariado Corporativo otorgado por Voluntare

Compartamos Banco®

Lugar

4

Reconocimientos:

Las mejores empresas para laborar en México,
categoría Banca

Quién reconoce

CompuTrabajo

CompuTrabajo

Lugar

276

Reconocimientos:

Las 1000 empresas más importantes de México
Ranking

Quién reconoce

Mundo Ejecutivo

MUNDO EJECUTIVO

Compartamos Financiera®

Lugar

10

Reconocimientos:

Los Mejores Lugares para Trabajar para
Millennials

9

Reconocimientos:

Los mejores lugares para trabajar en Perú 2020
Categoría más de mil empleados

Quién reconoce

Great Place to Work Perú

Great Place To Work®

Compartamos®

Lugar

2

Reconocimientos:

Los Mejores Lugares para Trabajar,
categoría de más de 500 y hasta 1,000 colaboradores en Centroamérica

Quién reconoce

Great Place to Work Centroamérica y Caribe

Great Place To Work®

Índice de contenidos GRI y SASB

102-55

Estándar GRI o SASB		Descripción	Página o respuesta
GRI 101: Fundamentos 2016			
1. Perfil de la organización			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1	Nombre de la organización.	Gentera, S.A.B. de C.V.
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	8, 11
	102-3	Ubicación de la sede.	8
	102-4	Ubicación de las operaciones.	8
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	183
	102-6	Mercados servidos.	11, 12
	102-7	Tamaño de la organización.	18, 19, 28, 29, 31, 104
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	48
	102-9	Cadena de suministro.	18
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	28, 183
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	12
	102-12	Iniciativas externas.	80
	102-13	Afiliación a asociaciones.	184
2. Estrategia			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	3, 5
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	3, 5
3. Ética e integridad			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	10, 42, 45, 87
	102-17 FN-CB-510a.2	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	87
4. Gobernanza			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza.	92
	102-19	Delegación de autoridad.	92
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	92
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	92
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	92
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	92
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia.	92

GRI 102: Contenidos generales 2016	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	92
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	92
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	101
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	101
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	92
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	87
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	87
	102-35	Políticas de remuneración.	48, 92
	102-36	Proceso para determinar la remuneración.	92
5. Participación de los grupos de interés			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40	Lista de grupos de interés.	Clientes, colaboradores, sus familias, proveedores, inversionistas, autoridades y la comunidad.
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	48
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	Los grupos de interés de Gentera son aquellas personas y entidades a quienes impactamos y/o que impactan nuestra operación.
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	78
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	78
6. Prácticas para la elaboración de informes			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	104
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	78
	102-47	Lista de los temas materiales.	78
	102-48	Reexpresión de la información.	183
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	183
	102-50	Periodo objeto del informe.	183
	102-51	Fecha del último informe.	183
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	183
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Contraportada
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	183
	102-55	Índice de contenidos GRI.	188
	102-56	Verificación externa.	183
GRI 200: Estándares económicos			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	104
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	48

GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	48 México 139% Perú 151% Guatemala 119%
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	48
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	66
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	66, 104
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	97% de nuestro presupuesto de adquisiciones en México lo destinamos a proveedores locales.
GRI 205: Anticorrupción 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	87
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	87
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	87
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	87
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	Durante 2020 no se registraron este tipo de prácticas en Gentera o sus empresas.
GRI 300: Estándares ambientales			
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	83
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	83
GRI 305: Emisiones 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	83
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	83
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	83
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	83
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	83
GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos generados.	83
	306-4	Residuos no destinados a eliminación.	83
	306-5	Residuos destinados a eliminación.	83
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	Durante 2020 no se recibieron multas por este motivo en Gentera o sus empresas.
GRI 400: Estándares sociales			
GRI 401: Empleo 2018	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	48
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	48
	401-3	Permiso parental.	48
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	61
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	61
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	61
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	61
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	61
	403-3	Servicios de salud en el trabajo.	61

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	61
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo.	45, 61
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	45, 61
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	61
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	61
	403-9	Lesiones por accidente laboral.	61
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales.	61
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	58
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	58
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	58
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	58
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	45, 58
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	58
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	48
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	48
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	48
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	48
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Durante 2020 no se registraron casos de discriminación en Gentera o sus empresas.
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	En Gentera y sus empresas, o con sus proveedores, no está permitido el trabajo infantil.
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	En Gentera y sus empresas, o con sus proveedores, no tenemos prácticas que permitan el trabajo forzoso.
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	Durante 2020 no se registraron violaciones a los derechos de los pueblos indígenas en Gentera o sus empresas.
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	66
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	Durante 2020 no se registraron este tipo de incumplimientos en Gentera o sus empresas.
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	102
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	102
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	102
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	102

GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	Durante 2020 no se registraron este tipo de incumplimientos en Gentera o sus empresas.
Suplemento sectorial GRI			
GRI Suplemento Sectorial: FSSS Cartera de productos	FS4	Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio.	34
	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej.: microempresas/ PYMEs/grandes) y el sector de actividad.	19, 28
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	19, 28, 29
	FS13	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.	19, 28, 31
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	19, 28, 29, 31, 35
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	19, 28, 29, 31, 35
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	19, 28, 29, 31, 35
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	19, 28, 29, 31, 35
	FS16	Programas de educación financiera.	35, 66
SASB Sector Financiero			
SASB: Privacidad del cliente	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	Durante 2020 ninguna información de nuestros clientes fue utilizada para otros propósitos.
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	
	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios.	
	FN-CF-220a.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente.	Durante 2020 no se registraron este tipo de pérdidas en Gentera o sus empresas.
SASB: Seguridad de la información	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	Durante 2020 no se registraron este tipo de pérdidas o violaciones de datos en Gentera o sus empresas.
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	
	FN-CB-230a.1	Número de violaciones de datos, porcentaje que involucra información de identificación personal (PII, por sus siglas en inglés), número de titulares de cuentas afectados.	
SASB: Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	19, 28
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	19, 28
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	19, 28
	FN-CB-240a.1	Número y cantidad de préstamos pendientes que califican para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo de la comunidad.	19, 28
	FN-CB-240a.2	Número y monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover pequeñas empresas y el desarrollo comunitario.	19, 28
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos.	35, 66
SASB: Métricas de actividad	FN-CB-000.B	"Número y valor de los préstamos por segmento: personales, pequeñas empresas y corporativas."	19
	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: propiedad y accidentes, vida, reaseguro asumido.	29

Información **corporativa**

102-1, 102-53

Oficinas corporativas
Gentera S.A.B. de C.V.
Av. Insurgentes Sur 1458
Colonia Actipan, Delegación Benito Juárez
Ciudad de México

Relación con inversionistas
investor-relations@gentera.com.mx

Información de sostenibilidad
contacto@gentera.com.mx

Auditor independiente
KPMG, Cárdenas Dosal, S.C.

Clave de pizarra en la Bolsa Mexicana de Valores

GENTERA

gentera.com.mx

@gentera gentera.mx gentera_mx gentera