



Valor que  
**impulsa**  
los sueños de  
nuestros clientes





# Valor que impulsa los sueños de nuestros clientes

Nuestros clientes siempre están al centro de nuestras acciones, por ello, trabajamos de forma incansable para impactar de manera positiva en cada etapa de su vida y nos esforzamos brindarles una oferta de productos y servicios, adecuados y accesibles, asegurándonos de generar Valor Económico para sus negocios, Valor Social para sus comunidades y Valor Humano para sí mismos y sus familias.

Este enfoque basado en la generación de valor aunado al propósito de Impulsar los Sueños de Nuestros Clientes y a la vocación de servicio de nuestros colaboradores nos ha posicionado como una institución sólida.



Resultados de Gentera por año			
Año	Monto desembolsado en la operación financiera (millones de pesos)	Número de desembolsos	Número de clientes /hogares beneficiados
2021	\$141,700	11,394,415	3,198,777
2022	\$171,775	11,820,374	3,392,324
2023	\$196,670	12,649,153	3,967,161

*3,967,161 millones de clientes en México y Perú confiaron en nuestra oferta de valor, lo que representa 196,670 millones de pesos desembolsados en la operación financiera durante 2023*

Todo esto es posible gracias al ecosistema de las empresas de Gentera, las cuales, a través de sus distintas ofertas de valor, generan sinergias en beneficio de los clientes.



## Inclusión financiera

En Genera entendemos la inclusión financiera como el acceso, uso y aprovechamiento de productos y servicios financieros por parte de la población, bajo una regulación apropiada que cuide de sus intereses y fomente sus capacidades financieras, soportado en todo momento por componentes como la protección al consumidor y la educación financiera.

*Creemos en un sector financiero incluyente, que amplíe las oportunidades de las personas y que impulse el desarrollo social, económico y humano*

Reconocemos la inclusión financiera como un elemento clave para reducir las brechas. Por ello, la oferta de productos y servicios financieros, bajo una regulación apropiada que cuide de sus intereses y fomente sus capacidades financieras, que ponemos al alcance de nuestros clientes nos ha permitido contribuir con la inclusión financiera de millones de personas en México y Perú. Además, gracias a la digitalización de nuestro modelo de negocio, podemos atender a nuestros clientes con mayor eficiencia, agilidad y flexibilidad, conservando la cercanía y sentido humano que nos caracterizan.





## Protección al cliente

Sabemos que proteger a los clientes es un factor inherente a la inclusión financiera, por esta razón, nos aseguramos de que ellos cuenten con el acompañamiento y las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas, midiendo su capacidad de pago y por consecuencia, evitando dañar su historial crediticio por sobreendeudamiento<sup>1</sup>. Adicionalmente, cada año todos los colaboradores se certifican en Protección al Cliente, alineados con el compromiso institucional para hacer negocios de manera responsable.

Para garantizar la protección financiera de nuestros clientes, operamos bajo siete principios:

*En 2023, 16,253 colaboradores se certificaron en protección al cliente*



<sup>1</sup> En caso de que nuestros clientes tengan dudas sobre algún producto o servicio, ponemos a su disposición la página web de Compartamos Banco donde hay un chat, redes sociales y nuestra línea de atención a clientes 800 220 9000.



## Educación financiera

Comprometidos con la generación de valor económico, social y humano, llevamos a cabo iniciativas de educación financiera para que nuestros clientes y colaboradores adquieran los conocimientos necesarios para administrar sus finanzas de forma responsable.

Iniciativas con clientes		
Iniciativa	Descripción	Impacto
Compartamos Banco		
Cursos de Educación Financiera	Micrositio digital que alberga 3 cursos con relación al nivel de bancarización del usuario, coadyuvando en los esfuerzos por superar las barreras de entrada al sector financiero y mayor bancarización, preservando la salud financiera, empoderando al emprendimiento y empujando al uso de la banca digital con seguridad y acompañamiento hacia los clientes.	39,424 registros y 15,197 cursos terminados
SMS a Clientes	Se envió a clientes por medio de SMS, el video de educación financiera "Como utilizar tu crédito" junto con una oferta para aumentar el monto de su crédito, buscando brindar información relevante para el manejo de su crédito y prevenir el sobreendeudamiento.	112,144 clientes tomaron la oferta de "Aumenta tu Monto" generando una cartera de desembolso de 2,967 MDP
Libro de los sueños	Participación en sección dentro del "Libro de los Sueños", material que se distribuye entre los clientes que incluye información importante a cerca de los productos del banco.	2,400,000 piezas impresas, de las cuales distribuyó el 70% a clientes durante el 2023
Sitio de Educación Financiera	Sitio dentro de la landing page de Compartamos Banco, enfocado en llevar información útil y consejos en torno a las finanzas de los clientes y la administración de sus negocios. Los materiales que se pueden encontrar son: infografías descargables, notas de blog, calculadoras interactivas, historias en video y cursos gratuitos.	5,584 sesiones
Blog sección "Cuida tu cartera"	Sección dentro del Blog de Compartamos Banco donde se comparten notas con temas relacionados a educación financiera la cual busca brindar información de utilidad a los visitantes, con temas como administración del dinero, el ahorro, inversiones y tips de dinero.	188,925 sesiones
Publicaciones de Educación Financiera	Se realizaron 28 publicaciones de Educación Financiera dentro de la parrilla orgánica de Facebook de Compartamos Banco, promoviendo los cursos de educación financiera que ofrecemos.	Alcance: 10,422,172 Interacciones: 404,822
Pauta Prospección	Se realizaron 4 videos testimoniales de clientes, en torno a temas cómo Crédito, Seguros y Canales digitales con el objetivo de contribuir a superar las barreras de bancarización relacionadas a los productos y servicios financieros que ofrece Compartamos, los videos fueron pautados por Facebook buscando generar registros de prospectos y contribuir dentro de la campaña de prospección.	24,371 leads y 334 desembolsos generando 993 clientes nuevos
Reel Sucursales	Reel trimestral proyectado en sucursales durante 2023. Se generaron 3 materiales de Educación Financiera donde se brindan consejos para mejorar la finanzas y administración del dinero y se promueven los cursos de Educación Financiera que ofrece Compartamos.	Visualizaciones en sucursal



Compartamos Financiera		
Mujeres imparables	El programa tiene como objetivo mejorar la situación económica y social de las mujeres emprendedoras de México, otorgándoles las herramientas necesarias para desarrollar, potenciar y adaptar sus negocios.	1,079 clientas que mejoraron sus habilidades
¡Mujeres de éxito!	Iniciativa que busca impulsar el crecimiento de los negocios de las clientas de crédito grupal, contribuyendo al fortalecimiento de capacidades para la digitalización de las ventas.	677 clientas
¡Dale pa' lante!	Iniciativa que busca impulsar el desarrollo de los clientes de crédito individual a través de capacitaciones en marketing digital y la oportunidad de obtener capital semilla para hacer crecer sus negocios.	648 clientes
Yastás		
Educación Financiera Comisionistas	En alianza con Yastás, se incorporaron 7 contenidos de Educación Financiera en Appy (aplicación creada para comisionistas) y 7 publicaciones en el grupo de Facebook de comisionistas, abordando temas de Crédito, administración del negocio, emprendimiento y prevención de fraudes.	584 visualizaciones

Por otra parte, nuestros colaboradores del corporativo en México cuentan con un espacio de capacitación en temas de educación financiera disponible en Intranet. El sitio se conforma de las secciones: ahorro, inversiones y seguros, banca digital y crédito, educación financiera para niños; retiro, impuestos y reglamentos, y novedades, que se actualizan mensualmente<sup>2</sup>.



Nota: Los proyectos de Educación Financiera con la comunidad se incluyen en la sección 3.3 Valor que contribuye al desarrollo de las comunidades

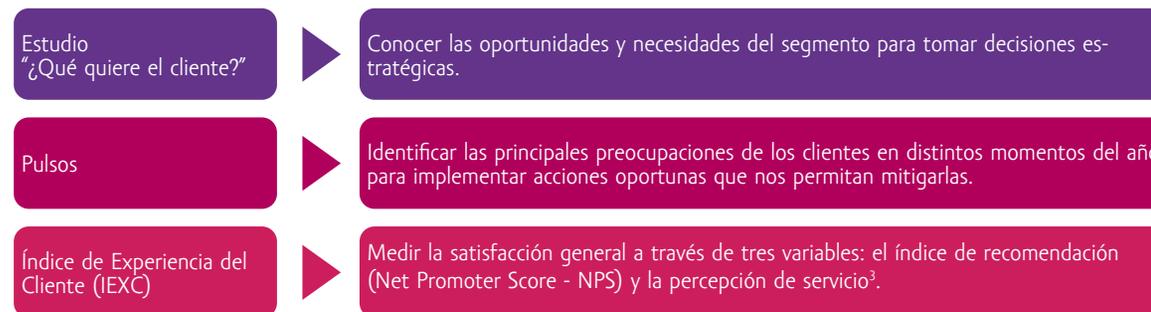
2 A estas variables se les resta el número de quejas recibidas durante el año con el propósito de que el IEXC refleje integralmente la experiencia de nuestros clientes con Gentera y sus empresas.



Iniciativas con colaboradores		
Iniciativa	Descripción	Impacto
Genera		
Curso Finanzas Sanas	Curso que se asigna al colaborador al ser contratado, donde se abordan temas de ahorro, crédito y prevención del sobreendeudamiento.	5,074 colaboradores concluyeron y aprobaron el curso
Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF)	Como parte de nuestra participación en el Comité de Educación Financiera de la Asociación de Bancos de México, tuvimos lugar en la Semana Nacional de Educación Financiera 2023, impartiendo conferencias en temas de educación financiera. También se incluyó un material audiovisual con el tema "Buró de crédito" dentro del sitio oficial de la SNEF.	198 asistentes a las conferencias, 108 visitas a materiales digitales en sitio

### Experiencia del cliente

Brindar un trato cálido y cercano es parte de nuestro ADN, escuchar activamente a nuestros clientes nos permite identificar áreas de mejora y optimizar nuestros procesos, lo que a su vez nos permite diseñar planes, ajustar productos y desarrollar nuevos servicios con que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.



Notas: Los proyectos de Educación Financiera con la comunidad se incluyen en la sección 3.3 Valor que contribuye al desarrollo de las comunidades Para promover la consulta y uso de este sitio, hacemos publicaciones periódicas en el sitio FISSEP y en su página de Facebook.

3 A estas variables se les resta el número de quejas recibidas durante el año con el propósito de que el IEXC refleje integralmente la experiencia de nuestros clientes con Genera y sus empresas.



## Compartamos Banco

Es una institución financiera con más de 30 años de experiencia que ofrece crédito, ahorro, seguros y canales de pago a microempresarios en México<sup>3</sup>.



### Oferta de valor



Crédito Grupal  
Crédito Individual  
Crédito Adicional Plus Compartamos



Mis ahorros  
Mi Grupo Compartamos  
Cuenta a Mi Favor  
Inversiones Compartamos  
Cuenta de Ahorro Básica



Seguro de Vida Básico  
Compartamos Protección  
Seguro de robo  
Seguro Magenta



42,416 puntos para que nuestros clientes realicen transacciones financieras. Conformado por bancos, corresponsables bancarios (incluye puntos Yastás) y cadenas comerciales

Presencia en **México**

**2,972,136**  
clientes

**\$41,286 mdp**  
en cartera  
(\$1,245 cartera vencida)

**429**  
Oficinas de Servicio

**143**  
Sucursales

**15,050**  
Colaboradores

**\$13,891**  
saldo promedio por cliente

Nota: En 2023 el Crédito Comerciante y Crédito Mujer se fusionaron para crear Crédito Grupal  
3 Conoce la oferta de valor de Compartamos Banco en: <https://www.compartamos.com.mx/compartamos/productos>



Ofrecemos créditos, principalmente grupales, como una herramienta para empoderar a nuestros clientes y brindarles independencia financiera que les permita emprender o impulsar sus negocios, generando un beneficio directo a sus familias, sus comunidades y a la sociedad. Los créditos de Compartamos Banco son principalmente grupales y de plazos cortos, quienes los adquieren, en su mayoría, son personas que tienen una actividad productiva o que planean iniciarla para contribuir a la economía familiar. No obstante, también contamos con un producto individual diseñado para aquellos clientes familiarizados con el crédito grupal y que necesitan otro tipo de financiamiento acorde al crecimiento que ha tenido su negocio.

En 2023 se fusionaron el Crédito Crece y Mejora y el Crédito Mujer, para dar lugar al Crédito Grupal. Este último permite a mujeres y hombres acceder a un mismo tipo de servicio financiero. Con esta fusión seguimos comprometidos con llegar a más mujeres y hombres, e incluirlos financieramente.

*El fácil acceso, la claridad en el funcionamiento y condiciones, así como la flexibilidad en los plazos y montos de pago, son beneficios que caracterizan a los créditos de Compartamos Banco*

Contamos también con el Crédito Individual, diseñado para aquellos clientes que necesitan otro tipo de financiamiento acorde al crecimiento que ha tenido su negocio. Durante este año, este producto comenzó a otorgar montos de hasta \$500 mil pesos.

Estos créditos comparten características que benefician a nuestros clientes como: fácil acceso, pocos requisitos, claridad en el funcionamiento del crédito y en sus condiciones, flexibilidad en los plazos y en los montos, acompañamiento durante la vida del crédito, etc.





Nuestros clientes cuentan con acceso a seguros como un medio para protegerse ante situaciones de riesgo que podrían impactar a su familia, su salud, sus herramientas de trabajo, su vehículo y su patrimonio. Estos seguros tienen muy buena aceptación, pues se pueden adquirir fácilmente a un bajo costo de contratación.

Para impulsar su desarrollo económico y alcanzar su tranquilidad financiera, nuestros clientes necesitan fortalecer su capital financiero a través del ahorro. Nuestros clientes pueden aperturar una cuenta de ahorro y gestionarla desde un dispositivo móvil, con disposición permanente de su dinero. Facilitamos que nuestros clientes puedan cobrar y pagar sus créditos de forma segura en el momento y lugar que mejor se acomode a sus necesidades, poniendo a su alcance una red de canales integrada por sucursales propias, infraestructura bancaria, corresponsales bancarios, tiendas y cadenas comerciales.

También, a través de los canales digitales de Compartamos Banco, nuestros clientes pueden realizar distintas operaciones, como consultas de saldos, movimientos, créditos, seguros, transferencias, pagos de créditos, servicios y recargas.

*Los créditos de Compartamos Banco son de fácil acceso y con requisitos sencillos*

Así mismo, nuestros clientes cuentan con los productos y servicios necesarios para alcanzar su tranquilidad financiera e impulsar su desarrollo económico.

**7,895,478**  
**Créditos desembolsados**  
**en México**

**385,551**  
**Cientes activos**  
los cuales realizaron más de  
69.1 millones de operaciones  
digitales

**2,806,388**  
**Seguros colocados**

**1,391,036**  
**Cuentas de ahorro activas**  
de las cuales 81.7% pertenecen  
a clientas mujeres





Resultados de crédito en México			
Empresa	2021	2022	2023
Cientes totales	2,501,493	2,595,427	2,972,136
Cientes mujeres (%)	89.8	89.5	81.7
Cientes hombres (%)	10.2	10.5	18.3
Índice de retención de clientes > 30 días (%)	87.3	86.2	86.7
Cientes asegurados	2,401,305	2,445,625	2,806,388
Cientes con seguro voluntario	2,330,588	2,246,648	2,753,318
Crédito promedio desembolsado	\$ 14,394	\$ 16,933	\$18,881
Desembolsos	7,193,439	7,425,059	7,895,478
Monto desembolsado (millones de pesos)	\$ 103,541	\$ 125,729	\$149,075
Crecimiento anual en desembolsos (%)	26.4	3.2	6.3
Índice de morosidad (%)	2.08	3.39	3.02
Cartera vencida (millones de pesos)	\$ 558	\$ 1,050	\$1,245

Cartera de crédito por tipo de mercado en México		Distribución de clientes por actividad económica en México	
<b>Total</b> <b>\$41,286 mdp</b>	Mercado Metodología Grupal 69.2%	Comida 37.4%	Servicios 5.9%
	Mercado Metodología Individual 30.8%	Textiles 35.6%	Ganadería y agricultura 5.2%
		Varios 15.2%	Manufactura 0.7%

Distribución de clientes de crédito en México					
Mercado	Total de clientes	Clientes por producto		Porcentaje de clientes respecto al mercado que atendemos	Cartera (mdp)
		Mujeres	Hombres		
Mercado Metodología Grupal	2,746,883	2,288,094	458,789	92.4%	\$28,557
Mercado Metodología Individual	225,253	138,879	86,374	7.6%	\$12,729
<b>Total</b>	<b>2,972,136</b>	<b>2,426,973</b>	<b>545,163</b>	<b>100%</b>	<b>\$41,286</b>



2023 fue un año extraordinario, pues superamos con creces los resultados obtenidos en 2022. Los clientes de Compartamos Banco aumentaron, controlamos la mora y crecimos nuestra cartera. Estos resultados son el reflejo de nuestro compromiso con su satisfacción.

*Nuestro Índice de Experiencia del Cliente fue de 89%, por encima de la meta para este año*

Con el objetivo de agradecer, reconocer y premiar la lealtad de nuestros clientes, en 2023 organizamos distintos eventos presenciales.

**3,874**  
Encuestas realizadas para  
conocer la experiencia del  
cliente

Resultados del Índice de  
Experiencia del Cliente (IEXC)





**Eventos presenciales para conectar con nuestros clientes**

Evento	Descripción
Fiestón Compartamos	Realizamos 4 Fiestones en Monterrey, Villahermosa, Guadalajara y CDMX a los que asistieron 10,180 clientes distinguidos. Estos eventos tienen como objetivo festejar y agradecer a nuestros mejores clientes su permanencia por medio de un concierto donde pasen un momento memorable, así como reforzar mensajes comerciales de Compartamos, Yastás y ConCrédito; dejando en la zona una fuerte presencia de marca.
Talleres Empresariales	Se llevaron a cabo 10 talleres a los que asistieron 554 clientes de Crédito Individual. En estos talleres comunicamos mensajes de reconocimiento al emprendimiento, herramientas digitales que impulsen sus negocios, así como reforzamos la oferta de valor integral de los servicios financieros que ofrece Compartamos en Crédito Individual.
Encuentros para los Comités	También llevamos a cabo 407 Encuentros para los Comités, a los que asistieron 37,736 clientes. Estos comités se realizan con los objetivos de reforzar la vinculación con nuestros mejores Comités, reconocer su esfuerzo al gestionar sus grupos, posicionar la oferta de valor de Compartamos Banco, potencializar la presencia de Yastás y ConCrédito como empresas aliadas a Compartamos y fomentar a través de la conferencia “La Brújula de tus sueños” la resiliencia y cumplimiento de objetivos.
Premio Emprendedores 2023	Reconoció las historias de éxito de 11 ganadores, que compartieron sus logros de negocio, emprendimiento y desarrollo desde que son clientes o comisionistas. La edición 2023 premió a 9 clientes de Compartamos Banco Compartamos Banco (en las categorías de Servicio, Comercio Digital y Participación Familiar), 1 comisionista de Yastás (en la categoría Comisionista de 10) y 1 empresaria de ConCrédito (en la categoría Empresaria ConSentido).

**Sinergias Compartamos Banco**

Seguimos impulsando ComparTfon, nuestro servicio de telefonía celular que ofrece beneficios exclusivos a los clientes de Compartamos Banco como WhatsApp gratis -incluso sin tiempo aire- y ganar dinero extra vendiendo recargas telefónicas de cualquier compañía.

*El paquete integral de servicios ComparTfon incluye cuenta de ahorro, banca móvil, línea telefónica y teléfono con seguro en caso de robo*

Con el objetivo de vincular a nuestros clientes mediante un paquete integral que incentive el uso de los servicios de Compartamos Banco, en 2023 reforzamos el modelo de negocio en conjunto con Yastás, garantizando que los clientes de Compartamos Banco puedan gozar de los beneficios de ComparTfon y a la vez estrenar un equipo celular con un año de seguro gratis.



## Compartamos Financiera

Es una institución financiera que ofrece crédito, ahorro, seguros y canales de pago para emprendedores en Perú<sup>4</sup>.

Otorgamos créditos, principalmente individuales, para que nuestros clientes puedan contar con la liquidez financiera que les permita impulsar sus negocios, generando un beneficio directo en sus familias. Además, ofrecemos seguros para que nuestros clientes puedan proteger su patrimonio.



## Oferta de valor

### Crédito

#### Crédito Individual

Efectivo  
Vivienda  
PyME  
Consolidación de Deuda  
Activo Fijo  
Local Comercial  
Empresario  
Súper Fácil  
Agro  
Línea de Crédito

#### Crédito Grupal

Crédito Grupal  
Crece y Mejora

### Ahorro

Cuentas de Ahorro WOW  
Depósito a Plazo Fijo  
Fondo Vivo Tranquilo  
Cuenta Crece Libre  
Cuenta Emprendedor  
Cuenta Súper Mujer  
Cuenta de Ahorros Simple  
CTS

### Seguros

Individual  
Grupal  
Desgravamen  
Protección General  
Desgravamen Devolución  
Cuenta Protegida

### Canales

20,942 puntos para cobrar y pagar sus créditos

Presencia en  
**Perú**

**924,593**  
Clientes

**\$19,625 mdp**  
en cartera  
(\$884 mdp cartera vencida)

**119**  
Agencias

**6,085**  
Colaboradores

**\$21,225**  
Saldo promedio por cliente

<sup>4</sup> Consulta la oferta de valor de Compartamos Financiera en:  
<https://www.compartamos.com.pe/Peru>



## En 2023:

Aseguramos a **924,185** clientes de los cuales 654,576 lo hicieron de manera voluntaria

Atendimos a **924,593** Clientes

**1,972,656** Créditos desembolsados en Perú

Cartera de crédito por tipo de mercado en Perú		
<b>Total estructurado Microempresa</b>	<b>Total pre-aprobado Microempresa</b>	<b>Total penetración Microempresa</b>
69.0%	11.6%	5.9%
<b>Total estructurado Consumo</b>	<b>Total pre-aprobado Consumo</b>	<b>Total penetración Consumo</b>
2.7%	0%	10.7%

**TOTAL: 19.625 mdp**

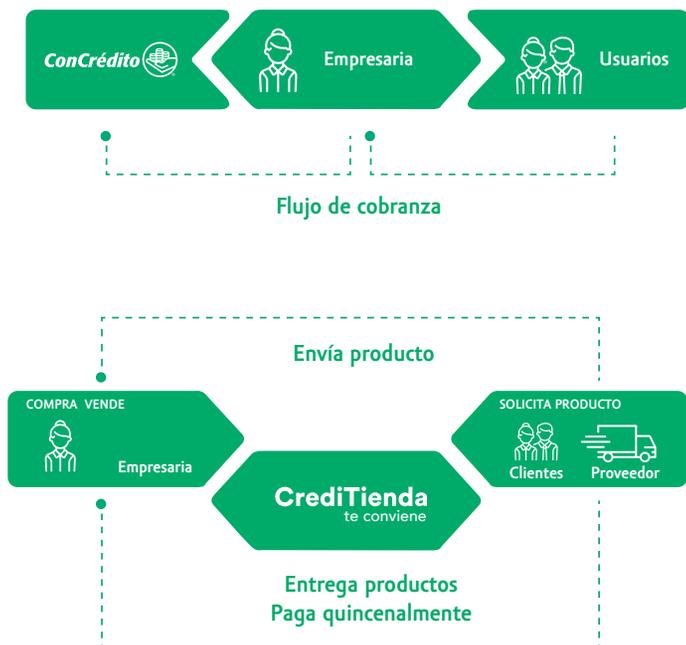
Resultados de crédito en Perú			
Empresa	2021	2022	2023
Cientes totales	634,645	726,272	924,593
Cientes mujeres (%)	81.6	83.8	78.8
Cientes hombres (%)	11.9	16.1	21.1
Cientes personalidad jurídica (%)	0.1	0.1	0.1
Índice de retención de clientes >30 días (%)	74.6	70.8	74.6
Cientes asegurados	710,770	721,709	924,185
Cientes con seguro voluntario	519,116	518,078	654,576
Crédito promedio desembolsado	\$ 18,499	\$ 21,780	\$18,038
Desembolsos	1,561,311	1,614,537	1,972,656
Monto desembolsado (millones de pesos)	\$ 28,883	\$ 35,165	\$35,583
Crecimiento anual en desembolsos (%)	34.9	3.4	22.2
Índice de morosidad (%)	3.72	3.65	4.51
Cartera vencida (millones de pesos)	\$ 614	\$ 693	\$884

Distribución de clientes de crédito en Perú		Distribución de clientes por actividad económica en Perú	
Microempresas 86.3%	Pequeñas empresas 6.5%	Comercio 71.1%	Agrícola 2.2%
Medianas empresas 0.0%	Crédito hipotecario 0%	Servicios 16.9%	Ganadero 1.1%
Consumo no revolvente 7.2%		Industria 8.4%	Pesquero 0.2%
		Minero 0.1%	



## ConCrédito<sup>5</sup>

Es una empresa mexicana que otorga microcréditos personales y revolventes a empresarios que expiden préstamos<sup>6</sup> a los usuarios finales por medio de ValeDinero, productos mediante CrediTienda y seguros de vida con ClubProtege. El esquema de ConCrédito es totalmente digital:



## Oferta de valor



## Presencia en México

**70,432**  
Clientes distribuidoras activas

**\$4,171 mdp**  
Cartera total

**2,161**  
Colaboradores

**803,407**  
Usuarios atendidos

**94%**  
Clientas mujeres

**2,781,019**  
Créditos desembolsados

<sup>6</sup> El esquema de ConCrédito es totalmente digital. Consulta la oferta de valor de ConCrédito en: <https://www.concredito.com.mx/>

Nota: Los préstamos personales son otorgados únicamente a las empresarias de ConCrédito.



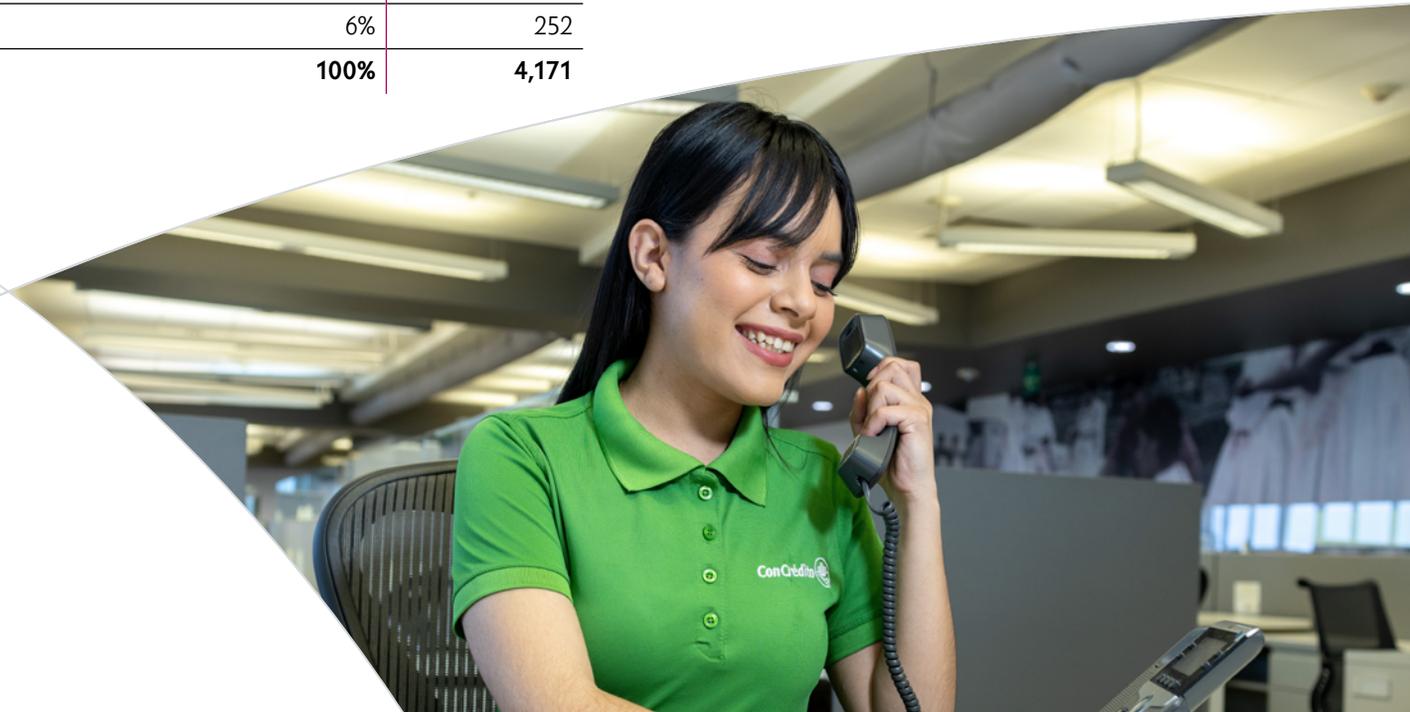
Resultados ConCrédito	2021	2021	2021
Número de clientes (empresarias)	62,639	70,625	70,432
Cartera (millones de pesos)	\$ 2,952	\$ 3,687	\$ 4,171
Cartera vencida (%)	4.46	3.07	2.26
Saldo promedio por cliente	\$ 47,131	\$ 52,206	\$ 59,224

Número de clientes  
(distribuidoras activas)



Cartera de crédito por tipo de mercado ConCrédito		Distribución de clientes por sector industrial ConCrédito	
<b>Total</b> \$4,171 mdp	<b>Mercado individual mixto</b> 100%	<b>Negocio o inversión</b> 63%	<b>Pagar deudas</b> 5%
		<b>Otro</b> 24%	<b>Enfermedad</b> 1%
		<b>Compras</b> 7%	

Clientes por producto ConCrédito			
Productos	Número de clientes por producto	Porcentaje de clientes respecto al mercado que atendemos	Cartera (mdp)
ValeDinero	70,432	94%	3,919
Préstamo personal	39,442	6%	252
<b>Total</b>	<b>109,874</b>	<b>100%</b>	<b>4,171</b>





## Yastás

Es el administrador de corresponsales independientes más grande en México que brinda a las personas acceso a operaciones financieras, pago de servicios y recargas de tiempo aire en lugares donde la infraestructura bancaria es nula o limitada<sup>7</sup>.

Este año incorporamos a Santander a la red de Yastás, generando beneficios para millones de clientes al permitirles realizar depósitos en efectivo y pagar su tarjeta de crédito en la red de comercios afiliados que tiene Yastás.



## Oferta de valor

### Operaciones bancarias

Santander  
Banorte  
HSBC  
Compartamos Banco

### Pago de servicios

Comisión Federal de Electricidad (CFE) Telmex  
Sky  
VeTV  
Izzi  
Maxcom  
Totalplay  
Axtel  
Dish  
Cablemás  
Megacable  
Infonavit  
Avon  
Arabela  
PASE  
Televisa  
Gas Natural México  
Gobierno de la Ciudad de México  
Gobierno del Estado de México  
Telnor

Multimedios  
Blim TV  
Cinépolis  
Cinépolis Klic  
Nintendo  
Xbox Live  
PlayStation  
Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey  
Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa (CMAS)  
Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA)  
Entre otros

Presencia en **México**

**25.5 millones**  
Operaciones realizadas

**13.9 millones**  
Operaciones financieras

**223**  
Colaboradores

**6,354**  
Comisionistas activos



<sup>7</sup> Consulta oferta de valor de Yastás en: [yastás.com](http://yastás.com)



Resultados Yastás	2021	2022	2023
Número de comercios activos en la red	6,264	6,974	6,354
Comercios habilitados para realizar operaciones financieras de Compartamos Banco	5,785	6,518	6,038
Comercios habilitados para realizar operaciones de ahorro	5,202	5,952	5,069
Número de municipios en los que tiene presencia	1,400	1,425	1,415
*Número de operaciones totales (millones)	23.9	26.7	25.5
*Número de operaciones financieras realizadas (millones)	10.1	12.8	13.9

**Presencia de comisionistas en municipios según su grado de marginación**

Grado de marginación	2021	2022	2023
Muy Bajo	54.4%	55.0%	51.2%
Bajo	18.0%	17.0%	18.8%
Medio	14.8%	15.0%	15.8%
Alto	10.4%	11.0%	11.3%
Muy Alto	2.4%	2.0%	2.8%

Nota. Grado de marginación de acuerdo con el Consejo Nacional de Población (CONAPO).



\* Se agregaron las operaciones de Adquirente histórico (Pago con tarjeta en punto de venta de los servicios).



## ATERNA

Es nuestro agente de seguros especializado en atender las necesidades de cultura de prevención de los clientes de Compartamos y los comisionistas de Yastás<sup>8</sup>.



*En 2023 Aterna cumplió su primer aniversario de operar en Perú*

## Modelo de negocio



Personas del segmento subatendido, que por lo general no cuentan con acceso a mecanismos formales de prevención para enfrentar imprevistos.



Canales de distribución para llegar a los clientes.



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.

### Presencia en

## México y Perú

**12,105,176**

**Pólizas de vida activas**

**132,416**

**Siniestros atendidos**

**51,249,199**

**Pólizas de vida colocadas**

**\$816 mdp**

**Suma asegurada anual pagada en siniestros**

**30**

**Colaboradores**

### 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 causados por fenómenos naturales.

<sup>8</sup> Consulta la oferta de valor de Aterna en: <https://www.aterna.mx/aterna#negocio>



Resultados Aterna	2021	2022	2023
Canales de distribución	7	4	4
Siniestros atendidos	131,966	130,140	132,416
Prima intermediada anual (millones de pesos)	\$ 2,780	\$ 3,463	4,558
Suma asegurada pagada a beneficiarios (millones de pesos)	\$ 996	\$ 795	816
Pólizas de seguros voluntarias (en millones)	14	27	19
Pólizas vendidas	35,707,337	43,380,512	51,249,199
Pólizas activas	9,276,425	9,656,005	12,105,176

En caso de siniestro, brindamos a acompañamiento cercano a nuestros para garantizar que estén bien protegidos

Resultados de siniestro por empresa			
Siniestros atendidos		Suma asegurada pagada (millones de pesos)	
Compartamos Banco	119,256	Compartamos Banco	\$624.0
Compartamos Financiera	9,538	Compartamos Financiera	\$62.1
Otros canales	3,622	Otros canales	\$130.30

