



Valor total
en la manera en
la que **tomamos**
decisiones





Gobierno Corporativo

Gentera, S.A.B. de C.V. ("Gentera") se distingue por ser líder en la adopción y ejecución de las mejores prácticas de gobierno corporativo nacionales e internacionales, su éxito y el de sus empresas, está cimentado en el cumplimiento y apego a la ley, a sus Estatutos Sociales, al Código de Buen Gobierno Corporativo y al Reglamento del Consejo de Administración, documentos que fomentan el compromiso con la Filosofía y rigen los valores institucionales. El grupo está adherido a los estándares y mejores prácticas como el Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial, los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Grupo de los veinte (G20) y el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores.

El Código de Buen Gobierno Corporativo de Gentera busca además custodiar el sentido de propósito organizacional, incrementar la generación de valor de Gentera, garantizar el impacto social y económico en beneficio de los grupos de interés, asegurar la sostenibilidad a largo plazo, fomentar la transparencia de cara a los inversionistas mediante la adecuada y oportuna revelación de información financiera y de riesgos al mercado, así como promover altos estándares de funcionamiento que propician una conducta ética y profesional en los negocios para asegurar la integridad y confiabilidad de Gentera, además el cumplimiento de la voluntad de la Asamblea General de Accionistas ("la Asamblea") y el seguimiento a la estrategia de negocio aprobada por el Consejo de Administración ("el Consejo"), conformándose así la cultura corporativa diferenciadora de Gentera y sus empresas en el mercado.

Gentera trabaja en la evolución constante de su modelo de gobierno corporativo a partir del establecimiento de mecanismos de operación, tanto de sus órganos de gobierno como de la administración con una clara separación de los roles estratégicos, operativos, de vigilancia y de gestión, alineados y congruentes a la estrategia de Gentera y apuntalados por el apego al Código de Ética y Conducta y al Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil, atendiendo de forma proactiva las mejores prácticas de gobierno corporativo y las actualizaciones a la regulación en la materia, tanto nacionales como de los países en los que tiene presencia.

El Consejo de Administración de Gentera y sus empresas subsidiarias mantienen su firme voluntad para impulsar, adoptar, promover y generar la cultura de prevención y administración de riesgos legales de acuerdo

con las mejores prácticas corporativas y/o societarias existentes. Por lo anterior, ratifican fehacientemente el compromiso de velar, respetar, difundir, capacitar, promover y fomentar una cultura de cumplimiento e integridad, al interior y exterior de su organización, acorde con las leyes, regulación y normatividad aplicable en México y Perú, en contra de conductas antiéticas, ilegales, ilícitas y/o incongruentes con el Código de Ética y Conducta de la Sociedad.

En cumplimiento de sus deberes el Consejo en este ejercicio dio especial seguimiento al análisis del entorno que incluye, entre otros, el contexto económico, político y regulatorio en México y Perú, así como su impacto en el negocio, teniendo siempre a la persona en el centro. Revisó los resultados y el desempeño financiero, así como la actualización del estatus del negocio, el 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, el asegurar la continuidad y fortaleza del negocio. Asimismo, dio seguimiento puntual a los avances de la Estrategia de Transformación presentada por la administración en las sesiones de dicho órgano.





Aspectos diferenciadores del Buen Gobierno Corporativo de Gentera

El Consejo de Gentera está conformado por mayoría de miembros independientes, que representan el 54.54%

El 18.18% de los miembros del Consejo son mujeres, quienes desempeñan roles relevantes, tales como la presidencia del Comité de Auditoría y del Comité de Riesgos

El 80% de los comités están presididos por consejeros independientes

El rango de edad de los consejeros se encuentra entre los 54 y 69

- Los miembros de la administración que forman parte del Consejo no reciben remuneración por esta labor.
- Todos los miembros del Consejo tienen un alto grado de compromiso con la organización y, por ello, ratifican anualmente su adhesión al Código de Ética y Conducta de Gentera.
- Todos los miembros del Consejo ratifican anualmente el apego a los Lineamientos para Operaciones con Valores de Gentera. Documento que fue actualizado por la administración y aprobado por el Consejo en la sesión del 25 de octubre de 2023.
- Los comités de Auditoría y Riesgos, así como el Consejo, anualmente realizan una evaluación integral del desempeño de sus funciones, respecto a la de este último incluye secciones de evaluación como órgano colegiado (de los propios consejeros y directivos relevantes de la administración), la autoevaluación y la evaluación de cada consejero hacia el resto. Los resultados se dan a conocer en la sesión inmediata siguiente a haberse aplicado para comentar en sesión las áreas de oportunidad detectadas, recibir retroalimentación y establecer planes con medidas correctivas correspondientes y, de ser necesario, establecer los temas sobre los que se enfocará la capacitación.
- Gentera fomenta la constante capacitación de los miembros del Consejo a través de conferencias, cursos y foros de actualización en los que exponen experimentados analistas en el medio financiero y económico sobre temas relevantes para la organización, el entorno político y económico del país o de índole mundial que pudieran influir en el negocio. Durante 2023 y como parte de dicha capacitación a consejeros, las conferencias impartidas se enfocaron en la actualización de los contextos político y económico, tanto de México como de Perú.
- En este año, el Comité de Auditoría y el Consejo revisaron y aprobaron, respectivamente, las modificaciones al contenido del Código de Ética y Conducta de la organización, para colaboradores de Gentera incluyendo a los de Fin Útil, S.A. de C.V. S.O.F.O.M. E.R., para proveedores y organizaciones, así como a las Políticas de Apoyo, lo anterior basadas en un análisis detallado por parte de las Direcciones de Filosofía y Vocación Social, Riesgos, Control y Continuidad, Auditoría Interna y Servicios Normativos y Corporativos, entre otras.
- En el mes de octubre de 2023, el Comité de Auditoría y el Consejo revisaron y aprobaron, respectivamente, las modificaciones al Manual de Identificación, Aprobación y Revelación de Personas y Operaciones con Partes Relacionadas de la Sociedad, para la debida identificación, aprobación, registro y revelación de estas operaciones, en apego a la regulación aplicable, para identificar y evitar posibles conflictos de interés; en el manual está definida la forma en que dichas operaciones son reportadas por la Dirección de Auditoría Interna al Comité de Auditoría y al Comité de Prácticas Societarias, en caso de que por las características de dichas operaciones deban ser aprobadas por el Consejo, también está detallado el proceso a seguir para revisiones previas a su aprobación, por parte de los órganos de gobierno.



- Las empresas subsidiarias 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.
- Como parte de una cultura de prevención, el Consejo de Gentera fomenta la impartición de cursos y certificaciones para sus colaboradores, en materia de Conflictos de Interés, Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, compromiso con la Inclusión Financiera y la Protección al Cliente, Gestión de Riesgos, Prevención de Fraudes, entre otros.
- En 2023 se ejecutó el proyecto denominado Gobernanza Corporativa que consistió en el fortalecimiento del funcionamiento de los órganos de gobierno de Gentera, haciendo más eficiente y ordenada la toma de decisiones de cada uno de dichos órganos, priorizando los reportes de las subsidiarias hacia Gentera, ya sea para conocimiento o aprobación. Lo anterior, respetando la independencia de cada subsidiaria, manteniendo la debida comunicación corporativa con Gentera en los casos necesarios, logrando un funcionamiento sincronizado entre las empresas, principalmente de las de crédito (Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple ("Compartamos Banco"), Compartamos Financiera, S.A. (Compartamos Perú) y Fin Útil, S.A. de C.V. S.O.F.O.M. E.R. ("Fin Útil").



**Composición del Consejo de Administración de Gentera**

| No. | Consejeros | Carácter | Antigüedad | Edad |
|-----|---|----------------------|------------|---------|
| 1 | Matrtha Elena González Caballero | Independiente | 17 años | 69 años |
| 2 | Rose Nicole Dominique Reich Sapire | Independiente | 10 años | 58 años |
| 3 | Antonio Rallo Verdugo | Independiente | 8 años | 61 años |
| 4 | Carlos Antonio Danel Cendoya | Relacionado | 23 años | 54 años |
| 5 | Carlos Labarthe Costas | Relacionado | 23 años | 55 años |
| 6 | Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo | Independiente | 8 años | 60 años |
| 7 | John Anthony Santa Maria Otazua | Independiente | 15 años | 66 años |
| 8 | José Ignacio Ávalos Hernández | Relacionado | 23 años | 64 años |
| 9 | Juan Carlos Torres Cisneros | Relacionado | 1 año | 60 años |
| 10 | Juan Ignacio Casanueva Pérez | Relacionado | 13 años | 55 años |
| 11 | Lutis Alfonso Nicolau Gutiérrez | Independiente | 4 años | 62 años |
| 12 | José Manuel Canal Hernando | Consejero Honorario* | | |

* Con voz, pero sin voto

Presidente del Consejo de Administración

Carlos Antonio Danel Cendoya

Secretario (no miembro del Consejo de Administración)

Manuel de la Fuente Morales

**Secretario suplente
(no miembro del Consejo de Administración)**

Zurihe Sylvia Manzur García

Conformación: El Consejo está conformado por 11 consejeros, de los cuales 6 son independientes. Así como por 1 consejero honorario, quien tiene voz, pero sin voto.

Sesiones y Resoluciones unánimes realizadas durante 2023: 5 ordinarias, una de ellas estuvo enfocada a revisar la estrategia y la guía presupuestal del siguiente ejercicio; es en la primera sesión del Consejo del siguiente año, cuando, en su caso, se aprueba el presupuesto final para dicho ejercicio.

Contando con una asistencia promedio del 94.55%



Comités del Consejo de Administración (5 comités designados)

1) Comité de Auditoría

| No. | Integrantes | Cargo | Carácter | Antigüedad en el comité |
|-----|---|----------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| 1 | Martha Elena González Caballero | Presidente | Independiente | 13 años |
| 2 | Antonio Rallo Verdugo | Miembro | Independiente | 2 años |
| 3 | Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez | Miembro | Independiente | 4 años |
| 4 | Jerónimo Luis Patricio Curto de la Calle | Invitado permanente* | Asesor especialista Independiente | 9 años |
| 5 | Manuel Constantino Félix Gutiérrez García | Invitado permanente* | Asesor especialista Independiente | 9 años |
| 6 | Oscar Luis Ibarra Burgos | Invitado permanente* | Director de Auditoría Interna | 13 años |

*Con voz, pero sin voto

Conformación: El Comité de Auditoría está conformado por 3 consejeros independientes, teniendo como invitados permanentes a 2 asesores especialistas independientes y al director de Auditoría Interna.

Funciones: El Comité de Auditoría es un órgano auxiliar del Consejo de apoyo en sus funciones de vigilancia tales como: i) revisar la integridad de los estados y reportes financieros, así como los criterios, prácticas contables y fiscales aplicadas; ii) monitorear el sistema de control interno y la ejecución y seguimiento de actualización de los procesos operativos que lo integran; iii) vigilar que la función de Auditoría interna y externa se realice con la mayor objetividad e independencia; iv) dar seguimiento al grado de cumplimiento de los principios establecidos en el del Código de Ética y Conducta de Gentera y sus empresas; v) revisar los resultados de las pruebas de los sistemas que conforman el plan de continuidad de negocio de Gentera y sus empresas; y vi) revisar las Operaciones con Partes Relacionadas que le son presentadas por el Director de Auditoría Interna y, en su caso, recomendar al Consejo, la aprobación de aquellas que sean identificadas como Operaciones con Partes Relacionadas Significativas.

Sesiones realizadas durante 2023: 9 ordinarias



2) Comité Ejecutivo

| No. | Integrantes | Cargo | Carácter | Antigüedad en el comité |
|-----|---|----------------------|---|-------------------------|
| 1 | Carlos Antonio Danel Cendoya | Presidente | Relacionado | 10 años |
| 2 | Carlos Labarthe Costas | Miembro | Relacionado | 12 años |
| 3 | Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo | Miembro | Independiente | 7 años |
| 4 | José Ignacio Ávalos Hernández | Miembro | Relacionado | 12 años |
| 5 | Juan Ignacio Casanueva Pérez | Miembro | Relacionado | 2 años |
| 6 | Enrique Majós Ramírez | Miembro | Relacionado/Director General | 6 años |
| 7 | Manuel de la Fuente Morales | Miembro | Relacionado/Director General Corporativo | 5 años |
| 8 | Patricio Diez de Bonilla García Vallejo | Miembro | Relacionado Director General de Compartamos Banco | 5 años |
| 9 | Álvaro Rodríguez Arregui | Invitado permanente* | Independiente/Asesor especialista | 8 años |
| 10 | Juan José Gutiérrez Chapa | Invitado permanente* | Independiente/Asesor especialista | 5 años |

*Con voz, pero sin voto

Conformación: El Comité Ejecutivo está conformado por 4 consejeros relacionados, 1 consejero independiente y 3 miembros relacionados, teniendo como invitados permanentes a 2 asesores especialistas independientes.

Funciones: El Comité Ejecutivo es un órgano auxiliar del Consejo cuyo objetivo es dar seguimiento a la estrategia aprobada por éste, 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, evaluar opciones de nuevos negocios y dar seguimiento a la negociación, así como servir de vínculo y propiciar una mayor comunicación entre el Consejo y el equipo directivo de la administración.

2023: 3 sesiones ordinarias



Comité de Prácticas Societarias

| No. | Integrantes | Cargo | Carácter | Antigüedad en el comité |
|-----|---|----------------------|------------------------------|-------------------------|
| 1 | Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo | Presidente | Independiente | 5 años |
| 2 | Martha Elena González Caballero | miembro | Independiente | 12 años |
| 3 | John Anthony Santa Maria Otazua | miembro | Independiente | 7 años |
| 4 | Juan Carlos Torres Cisneros | Invitado permanente* | Relacionado | 1 año |
| 5 | Manuel de la Fuente Morales | Invitado permanente* | Director General Corporativo | 5 años |

*Con voz, pero sin voto

Conformación: El Comité de Prácticas Societarias está conformado por 3 consejeros independientes, teniendo como invitados permanentes a 1 consejero relacionado y al Director General Corporativo.

Funciones: El Comité de Prácticas Societarias es un órgano auxiliar del Consejo cuyo objeto es participar en la supervisión, retención, evaluación y compensación del Director General y del equipo directivo; además de elaborar y aprobar políticas en materia de desarrollo de talento y tablas de sucesión, y de así disponerle la Asamblea, revisar las remuneraciones y las políticas de remuneración para los miembros del Consejo recomendándolas a la Asamblea así como la determinación de la de los directivos relevantes de Gentera, además de revisar y determinar los paquetes de remuneraciones integrales de los colaboradores de Gentera y sus empresa subsidiarias. De igual forma toma conocimiento sobre las operaciones con personas relacionadas que le sean reportadas por el Comité de Auditoría por conducto del Director de Auditoría Interna y elabora el informe anual de actividades que incluya las operaciones con partes relacionadas celebradas durante el ejercicio, destacando las consideradas significativas.

**Sesiones realizadas durante 2023:
4 sesiones ordinarias y
1 sesión extraordinaria**



| Comité de Riesgos | | | | |
|-------------------|---|----------------------|---|-------------------------|
| No. | Integrantes | Cargo | Carácter | Antigüedad en el comité |
| 1 | Rose Nicole Dominique Reich Sapire | Presidente | Independiente | 8 años |
| 2 | Carlos Labarthe Costas | Miembro | Relacionado | 2 años |
| 3 | José Ignacio Avalos Hernández | Miembro | Relacionado | 5 años |
| 4 | Marcela Morandeira Santamaría | Miembro | Titular de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos | 5 años |
| 5 | Patricio Diez de Bonilla García Vallejo | Miembro | Dir. Gral. de Compartamos Banco | 5 años |
| 6 | José Manuel Canal Hernando | Invitado permanente* | Consejero Honorario | 2 años |
| 7 | Oscar Luis Ibarra Burgos | Invitado permanente* | Director de Auditoría Interna | 8 años |

*Con voz, pero sin voto

Conformación: El Comité de Riesgos está conformado por 1 consejero independiente, 2 consejeros relacionados y 2 miembros del equipo directivo, teniendo como invitados permanentes a un consejero honorario y al Director de Auditoría Interna.

Funciones: El Comité de Riesgos es un órgano auxiliar del Consejo, responsable de identificar, supervisar y desarrollar mecanismos para mitigar los riesgos a los que se exponga Gentera o sus empresas. En conjunto con el equipo directivo define el mapa de riesgos, las estrategias de mitigación y los adecuados controles de monitoreo y seguimiento a los mismos, adicionalmente está a cargo de definir y proponer los límites de exposición al riesgo y aprobar los que conforme a sus facultades corresponde, el apetito al riesgo, así como asegurar que el perfil de riesgos de la organización esté acorde con los lineamientos aprobados por el Consejo y la legislación aplicable. Además, da 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 a cada caso.

Sesiones realizadas durante 2023: 12 sesiones ordinarias



Comité de Tecnología y Transformación

| No. | Integrantes | Cargo | Carácter | Antigüedad en el comité |
|-----|---|----------------------|---|-------------------------|
| 1 | John Anthony Santa María Otazua | Presidente | Independiente | 8 meses |
| 2 | Antonio Rallo Verdugo | Miembro | Independiente | 1 año 5 meses |
| 3 | Juan Carlos Torres Cisneros | Miembro | Relacionado | 1 año 5 meses |
| 4 | Enrique Majós Ramírez | Miembro | Relacionado/Director General | 1 año 5 meses |
| 5 | Enrique Grapa Markuschamer | Miembro* | Independiente/Asesor especialista | 1 año 5 meses |
| 6 | Adela Giral López | Invitado permanente* | Relacionado/Dir. Ejec. de Personas | 8 meses |
| 7 | Patricio Díez de Bonilla García Vallejo | Invitado permanente* | Relacionado/Dir. Gral. de Compartamos Banco | 1 año 5 meses |
| 8 | Óscar Jesús Casado Caso | Invitado permanente* | Relacionado/Dir. Ejec. Tecnologías de la Información y Transformación Digital | 8 meses |
| 9 | José Marcos Rodríguez Vega | Invitado permanente* | Relacionado/Dir. de Tecnología de Fin Útil | 8 meses |

*Con voz, pero sin voto

Conformación: El Comité de Tecnología y Transformación está conformado por 1 consejero relacionado, 2 consejeros independientes, 1 miembro del equipo directivo y 1 asesor especialista, teniendo como invitados permanentes a 4 miembros del equipo directivo.

Funciones: El Comité de Tecnología y Transformación es un órgano auxiliar del Consejo, responsable de asegurar la gestión eficiente del área de Tecnología, incluyendo entre otros asuntos, la transformación de la arquitectura tecnológica como habilitador de la transformación digital, así como determinar y dar seguimiento a las estrategias tecnológicas de mediano y largo plazo de Gentera y sus empresas subsidiarias. Adicionalmente revisa las principales inversiones en tecnología de Gentera y sus empresas subsidiarias, está encargado de evaluar los avances reales de las estrategias definidas y, en su caso, de sugerir los cambios que sean pertinentes para asegurar su exitosa implementación, valida las prioridades de los programas de inversión de tecnología que se encuentren alineados con la estrategia y las prioridades de Gentera y sus subsidiarias, así como de sugerir políticas de inversión en temas de tecnología.

2023: 5 sesiones ordinarias



Comités Operativos

1) Comité de Diversidad e Inclusión

| No. | Integrantes | Cargo | Carácter | Antigüedad en el comité |
|-----|---|------------|---|-------------------------|
| 1 | Gloria Lourdes Nieto Aguirre | Presidenta | Relacionado/Dir. Ejec. Experiencia del Cliente de Compartamos Banco | 1 año 4 meses |
| 2 | Adela Giral López | Miembro | Relacionado/Dir. Ejec. de Personas | 1 año 4 meses |
| 3 | Gerardo Márquez Sánchez | Miembro | Relacionado/Dir. de Compensaciones y Administración Personas | 6 meses |
| 4 | Lilian Ayleen Margarita Cortés Sandoval | Miembro | Relacionado/Dir. de Filosofía | 1 año |
| 5 | Liliana Josefina Hernández Jiménez | Miembro | Relacionado/Gerente de Personas de Soporte Proceso Estratégico | 1 año 4 meses |
| 6 | Manuel de la Fuente Morales | Miembro | Relacionado/Dir. General Corporativo | 1 año 4 meses |
| 7 | Mariana Torres De Urquidi | Miembro | Relacionado/Dir. Ejec. de Transformación y Experiencia Digital | 1 año 4 meses |
| 8 | Mavi Sánchez Álvarez | Miembro | Relacionado/Dir. Proceso Comercial de Compartamos Banco | 1 año 4 meses |
| 9 | Salvador Meza Gálvez | Miembro | Relacionado/Subdir. Ventas Norte de Red Yastás, S.A. de C.V. | 1 año 4 meses |
| 10 | Jorge Daniel Manrique Barragán | Miembro | Relacionado/Subdir. de Comunicación Institucional y Sostenibilidad | 1 año |
| 11 | Jannet Concepción Ruiz Jaimes | Miembro | Relacionado/Subdir. de Atracción de Talento CEAS | 6 meses |

Conformación: El Comité de Diversidad e Inclusión está conformado por 11 miembros del equipo directivo.

Funciones: El Comité es un órgano operativo de Gentera cuyo objeto es conocer, estudiar, focalizar, coordinar, discutir las áreas de impacto en materia de Diversidad e Inclusión, en aras de brindar oportunidades a las personas que colaboran en Gentera para crecer y desarrollarse en un ambiente sano y de innovación, respetando la pluralidad y diversidad de ideas de cada cual para entregar cada día más valor a los clientes de Gentera, así como tener un impacto en la estrategia Ambiental, Social y de Gobernanza Corporativa ("ASG").

Sesiones realizadas durante 2023: 4 ordinarias

**2) Comité de Sostenibilidad**

| No. | Integrantes | Cargo | Carácter | Antigüedad en el comité |
|-----|--------------------------------|----------------------|--|-------------------------|
| 1 | Carlos Labarthe Costas | Miembro | Relacionado | 1 año |
| 2 | Carlos Antonio Danel Cendoya | Miembro | Relacionado | 1 año |
| 3 | Enrique Majós Ramírez | Miembro | Relacionado/Director General | 1 año |
| 4 | Alejandro Puente Barrón | Miembro | Relacionado/Dir. Ejec. Relaciones Institucionales | 1 año |
| 5 | Mario Ignacio Langarica Ávila | Miembro | Relacionado/Dir. Ejec. de Finanzas | 1 año |
| 6 | Manuel de la Fuente Morales | Miembro | Relacionado/Director General Corporativo | 1 año |
| 7 | Enrique Barrera Flores | Invitado permanente* | Relacionado/Dir. de Gestión, Balance y Relación con Inversionistas | 1 año |
| 8 | Jorge Daniel Manrique Barragán | Invitado permanente* | Relacionado/Subdirector de Comunicación Institucional y Sostenibilidad | 1 año |
| 9 | Laura Marisela Rosales López | Invitado permanente* | Relacionado/Líder de Sostenibilidad | 1 año |

*Con voz, pero sin voto

Conformación: El Comité de Sostenibilidad está conformado por 2 consejeros relacionados, 4 miembros del equipo directivo, teniendo como invitados permanentes a 3 miembros del equipo directivo.

Funciones: El Comité es un órgano operativo de Gentera cuyo objeto es dar seguimiento a la generación del valor social, humano y económico, lo que se traduce en Valor Total, que a su vez se refiere a la estrategia y la visión de un negocio sostenible. También vigila la gobernanza de la sostenibilidad, con la participación de la Dirección Ejecutiva de Finanzas, la Dirección de Gestión, Balance y Relación con Inversionistas, la Dirección Ejecutiva de Relaciones Institucionales y el equipo de Sostenibilidad. Además de publicar la Política Estratégica ASG, que enuncia en lo general los compromisos de la Sociedad, con la sostenibilidad.

Sesiones realizadas durante 2023: 2 ordinarias



Designación de miembros del Consejo de Administración

La designación, ratificación y remoción de los miembros del Consejo es potestad y se lleva a cabo por la Asamblea, con apoyo de la Comisión de Nominación y Evaluación que estará integrada por miembros del Consejo y que se conforma para hacer la selección y evaluación de candidatos, constatando que cumplan con los requisitos legales y que cubran el perfil profesional, trayectoria y de integridad personal requeridos por el Código de Buen Gobierno Corporativo y afines al sentido de propósito de Gentera.

La duración en el cargo es de un año y los consejeros podrán ser reelectos por periodos iguales, sujeto a los resultados de su desempeño obtenidos en la evaluación anual del propio Consejo.

En 2021 Gentera instituyó la figura de Consejero Honorario, este es un cargo honorífico de reconocimiento y agradecimiento, siendo elegible aquel consejero con, al menos, 10 años de servicio, que pueda seguir compartiendo sus conocimientos y experiencia, la nombra la Asamblea, previa recomendación del Comité de Nominación y Evaluación, y el cargo puede ser vitalicio.





Currículum de los miembros del Consejo de Administración

Martha Elena González Caballero

Año de ingreso al consejo: 2006

Estudios: Contadora Pública certificada, egresada de la Universidad Iberoamericana.

Actividad actual: Práctica independiente y consejera de diversas empresas.

Experiencia: Más de 36 años como auditor 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 fue nombrada socia en 1991; miembro del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y del Colegio de Contadores Públicos de México; colaboración 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 la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en la emisión de la normatividad contable para instituciones financieras.

Otros consejos donde participa: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Fin Útil, S.A. de C.V. S.O.F.O.M. E.R., Talento ConCrédito, S.A. de C.V. y Comfu, S.A de C.V.

Campo de Especialidad: Auditoría y consultoría en el sector financiero.

Rose Nicole Dominique Reich Sapire

Año de ingreso al consejo: 2013

Estudios: Licenciada en Ciencias Computacionales Administrativas egresada del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores 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 Harvard Business School, Boston, Massachusetts, EUA y programa ejecutivo de Kellogg School of Management de Northwestern University, EUA.

Actividad actual: Presidente del Consejo de Administración de BNP Paribas Cardif México y consejera independiente de diversas empresas en México y en el extranjero.

Experiencia: Más de 33 años. De 2007 a 2012 vicepresidente 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, entre otros.

Otros consejos donde participa: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple, BNP Paribas Cardif México y otras empresas en México y en el extranjero.

Campo de Especialidad: Riesgos, finanzas, seguros y banca.

Antonio Rallo Verdugo

Año de ingreso al consejo: 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, empresa enfocada en el desarrollo de empresas de tecnología y plataformas escalables.

Experiencia: Más de 36 años. Fue Vicepresidente de Estrategia y Tecnología de Grupo Televisa, Cofundador y presidente del consejo de NCubo Holdings, empresa 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.

Otros consejos donde participa: Kionetworks y Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple

Campo de Especialidad: Sistemas y tecnología.

Carlos Antonio Danel Cendoya

Año de ingreso al consejo: 2000

Estudios: 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.

Actividades actuales: Cofundador y Presidente del consejo de Gentera, S.A.B. de C.V. y miembro del consejo de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple.

Experiencia: Más de 31 años en microfinanzas en Gentera, S.A.B. de C.V., grupo empresarial con presencia en México y Perú. En 2007 fue seleccionado como Young Global Leader por el Foro Económico Mundial.

Otros consejos donde participa: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple

Campo de Especialidad: Microfinanzas,



servicios financieros y negocios.

Carlos Labarthe Costas

Año de ingreso al consejo: 2000

Estudios: 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).

Actividades actuales: Cofundador y Presidente del consejo de Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple y miembro del consejo de Gentera, S.A.B. de C.V.

Experiencia: Más de 31 años en microfinanzas en Gentera, S.A.B. de C.V., grupo empresarial con presencia en México y Perú. En 2015, fue reconocido por el Great Place to Work Institute y la revista Wobi como The Most Trusted CEO en México.

Otros consejos donde participa: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Grupo Kipling; Promotora Ignia, S.C.; y del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Advenio y Worldfund.

Campo de Especialidad: Microfinanzas,

servicios financieros y negocios.

Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo

Año de ingreso al consejo: 2015

Estudios: Licenciado en Derecho egresado de la Universidad Iberoamericana, con maestría en Derecho por la Universidad de Columbia y especialización en Derecho Corporativo y Finanzas.

Actividades actuales: Presidente del consejo de Grupo Aeroméxico, S.A.B. de C.V. y Director General de Xokan, firma de asesores financieros.

Experiencia: Más de 35 años. 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: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Fondo de Inversión del Plan de Pensiones de Canadá, Prestanómico, S.A.P.I. de C.V., Grupo Dine, Grupo Kuo, el Puerto de Liverpool, Paralelo 19, GBM y GBM Casa de Bolsa; y asociado de la Asamblea General de la Universidad Iberoamericana, entre otros.

Campo de Especialidad: Finanzas y servicios financieros.

John Anthony Santa María Otazua

Año de ingreso al consejo: 2008

Estudios: Administrador de empresas y maestro en finanzas, egresado de Southern Methodist University Dallas, Texas.

Actividad actual: Consejero en diversas empresas.

Experiencia: Más de 48 años. McKinsey & Company, PepsiCo e ingresó a Coca-Cola FEMSA desde 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.

Otros consejos donde participa: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple, Coca Cola FEMSA Fundación FEMSA, Southern Methodist University's Cox School of Business y American School Foundation.

Campo de Especialidad: Planeación estratégica, administración de empresas y finanzas.

José Ignacio Ávalos Hernández

Año de ingreso al consejo: 2000

Estudios: Administrador de empresas egresado de la Universidad Anáhuac del Norte.

Actividad actual: Presidente del consejo de Promotora Social México, A.C., Fundador y Presidente de Un Kilo de Ayuda, A.C.

Experiencia: Más de 42 años en su campo de especialidad.

Otros consejos donde participa: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple y Mexicanos Primero, A.C.

Campo de Especialidad: Filantropía y microfinanzas.



Juan Carlos Torres Cisneros

Año de ingreso al consejo: 2022

Estudios: Licenciatura en Economía por la Universidad Anáhuac y maestría en Administración de Empresas por la Universidad Pace en Nueva York, EE.UU.

Actividad actual: Presidente del consejo de Fin Útil, S.A. de C.V. S.O.F.O.M. E.R., CapMX y Conquer Estrategia Inmobiliaria.

Experiencia: Más de 35 años en los sectores financiero e inmobiliarios. Fundador de diversas empresas en donde ha sido Presidente del consejo, como Hipotecaria Total, Conquer Estrategia Inmobiliaria y Fin Útil, S.A. de C.V. S.O.F.O.M. E.R. Adicionalmente, ha sido miembro de Consejos Directivos de fundaciones de caridad dentro de las que se encuentran Caritas Sinaloa y Casa del Carmen (Institución de vivienda para personas mayores).

Otros consejos donde participa: Fin Útil, S.A. de C.V. S.O.F.O.M. E.R., Comfu, S.A. de C.V., Talento ConCrédito, S.A. de C.V., Hito, S.A.P.I. de C.V., CapMX, Conquer Estrategia Inmobiliaria y Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple.

Campo de Especialidad: Financiero, inmobiliario y tecnología.

Juan Ignacio Casanueva Pérez

Año de ingreso al consejo: 2010

Estudios: Contador Público de la Universidad Iberoamericana (trunco), Programa de Alta Dirección por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE), Corporate Governance: Effectiveness and Accountability in the Boardroom por Kellogg Northwest University, Executive Program por Singularity University, Diplomado en Seguros y Fianzas por el Centro de Capacitación Comercial América y Diplomado de Habilidades Directivas de la Universidad Iberoamericana.

Actividad actual: Presidente de consejo de Grupo Casanueva Pérez S.A.P.I. de C.V. y Presidente del consejo de Interprotección Agente de Seguros y de Fianzas, S.A. de C.V.

Experiencia: Más de 30 años en el sector de seguros, corretaje, reaseguro y fianzas con presencia y reconocimiento a nivel global. En 2018 recibió un reconocimiento como Filántropo del año, otorgado por Association of Fundraising Professionals (AFP)

Otros consejos donde participa: Grupo AXO, S.A. de C.V.; 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.; Casa Dragones, S.A. de C.V.; Cuadro Cycling Club; Altius 360; BIVA Casa de Bolsa, S.A. de C.V.; UNIFIN Agente de Seguros, S.A. de C.V.; Hombre Naturaleza A.C; Presidente de la Fundación Carlos Casanueva Pérez; y Presidente del Fideicomiso Pro-bosque de Chapultepec.

Campo de Especialidad: Seguros, negocios.

Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez

Año de ingreso al consejo: 2019

Estudios: Licenciado en Derecho egresado de la Escuela Libre de Derecho, con maestría en Derecho por la Universidad de Columbia, EU.

Actividad actual: Práctica independiente y miembro del consejo de administración de diversas empresas.

Experiencia: Más de 33 años en fusiones y adquisiciones, transacciones en los mercados de capitales, deuda y acciones y en el sector financiero y bancario, incluyendo aspectos regulatorios. Asesor de colocadores y emisores de deuda y capital en México y el extranjero. Trabajó como asociado extranjero en Johnson & Gibbs, Dallas, y en Shearman & Sterling, Nueva York.

Otros consejos donde participa: Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Grupo Posadas; Coca Cola FEMSA; Grupo Cementos Chihuahua; Grupo Coppel; KIO Networks; Morgan Stanley México; miembro del Comité de inversión del Fondo de Capital Público Ignia y Promotora Social México, A.C.

Campo de Especialidad: Jurídico, inversiones, servicios financieros.



Naturaleza jurídica de Gentera, composición accionaria y principales accionistas

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.

La composición accionaria de Gentera, S.A.B. de C.V., al día de la Asamblea General Anual Ordinaria de Accionistas celebrada el 14 de abril de 2023, es la siguiente:

| Accionistas | Cantidad de acciones | % de participación |
|----------------------|----------------------|--------------------|
| Fondo de recompra | 6,350,000 | 0.40% |
| Fondo Float | 1,581,243,876 | 99.60% |
| Capital social total | 1,587,593,876 | 100% |



Ética y derechos humanos

La ética, la integridad y la transparencia orienta nuestro actuar y con ello, la toma de decisiones. Estamos comprometidos con promover y respetar los derechos humanos y las libertades de las personas con las que nos relacionamos nuestro negocio. Este enfoque refleja nuestra convicción en la promoción del respeto a los derechos humanos y las libertades individuales de todos nuestros grupos de interés.

Nuestro Código de Ética y Conducta comunica nuestro actuar ético y representa la guía de comportamientos esperados por todos los colaboradores, establece parámetros claros respecto a las relaciones con clientes, proveedores y competidores. Además, nuestro código prioriza valores como el respeto a los derechos humanos, la creación de entornos laborales seguros y la prohibición tajante ante conductas nocivas como la violencia, el acoso y la corrupción.

Este código es nuestra guía en la gestión de conflictos de interés, el manejo de información sensible, la prevención de fraudes, y el combate contra prácticas ilícitas como el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo.





En 2023 unificamos el Código de Ética y Conducta de Gentera y ConCrédito.

Al tener un Código de Ética y Conducta en común, buscamos fortalecer nuestra cultura organizacional, pues queremos que cada colaborador de Gentera y sus empresas comparta los mismos valores fundamentales, promoviendo así un ambiente de trabajo coherente y respetuoso en el que todos se alineen con nuestra visión y principios.

Nuestro Código de Ética y Conducta se encuentra disponible en:

- Página web (Gentera)
- Intranet de todas nuestras empresas
- App Gentérate (sección sobre el Código de Ética y Conducta, así como a medios de denuncia)
- Nuestros canales formativos (específicamente los que abordan temas de ética.

El Código de Ética y Conducta es un documento dinámico y en constante evolución, pues se actualiza periódicamente para atender de mejor manera las necesidades y preocupaciones de nuestros grupos de interés.

En 2023 se recibieron 63 respuestas a la convocatoria de actualización a nuestro Código de Ética y Conducta, en donde 42 colaboradores de Perú y 21 colaboradores de México enviaron sus propuestas de cambios.

Para asegurar su cumplimiento, cada nuevo colaborador que se une a Gentera y sus empresas debe certificarse en el Código de Ética y Conducta. Como parte de este proceso, nuestros colaboradores firman de una carta donde se comprometen formalmente a adherirse a los principios y normas establecidos en el documento.

En el mismo sentido y como parte integral de la bienvenida a nuestros colaboradores, impartimos el “Taller de Criterio Ético”, una formación esencial diseñada para transmitir los principios fundamentales de Gentera y proporcionar las herramientas clave para la toma de decisiones éticas. Este taller no solo se centra en la teoría, sino que también introduce a los nuevos colaboradores en la cultura ética de Gentera, una parte integral de la identidad de la organización.





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

| Año | México | Perú | Total |
|------|--------|-------|-------|
| 2021 | 2,376 | 452 | 2,828 |
| 2022 | 4,005 | 1,914 | 5,919 |
| 2023 | 5,582 | 2,484 | 8,070 |

Certificaciones de nuevos colaboradores en Código de ética y Conducta por género

| Total | Hombres | Mujeres |
|-------|---------|---------|
| 8,070 | 4,240 | 3,830 |

De manera anual, todos los miembros de Genera y sus empresas, incluyendo a los miembros del Consejo de Administración, renuevan su compromiso con el Código.

La Recertificación en el Código de Ética y Conducta es un requisito obligatorio, pues formaliza el compromiso individual con los principios éticos de la organización y familiariza a nuestros colaboradores con las actualizaciones más recientes del Código. Así mismo, la recertificación fortalece las conductas éticas esperadas y fomenta su aplicabilidad en el entorno laboral.

Este ejercicio, tiene una duración aproximada de 30 minutos en México y 15 minutos en Perú, al final los colaboradores reciben un certificado, reconociendo así su dedicación continua a la integridad y a la adhesión a las normas éticas de Genera.





Recertificaciones de colaboradores en Código de Ética y Conducta por País

| Año | México | Perú | Total |
|------|--------|-------|--------|
| 2021 | 13,686 | 4,685 | 18,371 |
| 2022 | 13,423 | 4,596 | 18,019 |
| 2023 | 15,887 | 5,553 | 21,440 |

Recertificaciones de colaboradores en Código de Ética y Conducta por género

| Total | Hombres | Mujeres |
|--------|---------|---------|
| 21,440 | 10,852 | 10,588 |

Como parte de nuestro compromiso constante con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, ofrecemos una amplia gama de cursos y talleres diseñados específicamente para atender las necesidades específicas identificadas por los líderes de cada equipo, estos programas se realizan de manera presencial y en línea.

Talleres proporcionados durante 2023

| Modalidad | Presencial | En línea | Mixta |
|--------------------|-------------|-------------|-------------|
| Número de talleres | 5 | 6 | 3 |
| Participantes | 501 | 3,992 | 607 |
| Duración | 1,610 horas | 2,347 horas | 1,666 horas |

En consonancia con nuestro compromiso de proporcionar un entorno laboral seguro, saludable y ético, brindamos 24 sesiones formativas personalizadas destinadas a abordar las necesidades específicas de diversos equipos de Campo. Estas sesiones están cuidadosamente diseñadas para fortalecer la comprensión de los colaboradores ante temas sensibles y fomentar una cultura organizacional que promueva la transparencia, el respeto y la colaboración.

Con el objetivo de establecer procesos efectivos para la canalización de clientes que deseen presentar una denuncia o reportar situaciones relacionadas con temas sensibles como violencia laboral, conflicto de intereses y/o fraudes, llevamos a cabo 2 sesiones formativas para los proveedores del servicio de Atención a Clientes en Call Center.

Con la intención de que nuestros clientes, colaboradores y accionistas conozcan el Código de Ética y Conducta, difundimos materiales como infografías y videos, los cuales contienen recomendaciones sobre cómo actuar ante situaciones que vulneren los derechos humanos y laborales de nuestros grupos de interés.

Sesiones formativas durante 2023:
24 talleres impartidos en México





Desde hace 18 años, el Comité de Ética es el principal aliado para mantener la integridad y reputación de Gentera en cada paso que damos. En 2023, el Comité de Ética recibió distintas capacitaciones para el análisis de situaciones y la toma de decisiones éticas. Adicionalmente el comité desarrolló un resumen de las conductas esenciales para vivir la Filosofía y cumplir con el Código de Ética y Conducta de Gentera, el ABC de nuestro Código.

A través del ABC de nuestro Código destacamos la importancia de fortalecer la difusión y el arraigo a nuestra cultura ética. Durante 2023, realizamos 24 sesiones especiales dirigidas a formadores de colaboradores en campo, con una duración de 60 minutos y la participación de 844 formadores en México. En estas sesiones se enfatizaron las conductas esenciales del trabajo en campo y el uso efectivo de los medios de denuncia disponibles. A través de estas capacitaciones reforzamos el compromiso de nuestros formadores con la integridad y la ética.

A fin de preservar la integridad y confiabilidad de Gentera, asegurar el cumplimiento de leyes, fortalecer las bases de una colaboración transparente y proteger los intereses de todas las partes involucradas, contamos con un Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones¹, el cual detalla los lineamientos de conducta para al establecer una relación comercial o de colaboración con proveedores y organizaciones. En este documento se abordan temas cruciales como interidad en nuestras relaciones, conflicto de intereses,

fraude, manejo de información sensible, derechos humanos y laborales, relaciones comerciales, combate a la corrupción y relación con el ambiente.

El Código de Ética y Conducta, el Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones, la Política Estratégica ASG, así como con la adhesión de Gentera a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, respaldan nuestro compromiso de operar bajo el respeto absoluto a los derechos humanos con nuestros clientes, colaboradores y a lo largo de la cadena de valor.

En Gentera y sus empresas rechazamos la discriminación, la explotación infantil, los trabajos forzados, así como cualquier acto que viole los derechos de los pueblos indígenas, y cualquier forma de abuso que represente una vulneración de estos principios fundamentales. Repudiamos de manera contundente cualquier manifestación de corrupción, soborno y coerción.



¹ Para consultar nuestro Código, da clic en el siguiente enlace:
<https://www.gentera.com.mx/gentera/compania/codigo-de-etica>



Durante el 2023 se reportaron siete casos de discriminación, todos fueron atendidos y cerrados. Para los casos corroborados se aplicaron los planes de acción, reparación y sanción correspondientes.

Como resultado de las acciones para atender casos de discriminación, consolidamos la creación del Manual de Investigaciones Internas. Además, brindamos capacitación al equipo que custodia el Código de Ética y Conducta y que atiende los canales de denuncia. Estas medidas favorecen directamente a nuestros clientes y colaboradores ante situaciones que representen cualquier falta a nuestro código.

Ante cualquier situación que suponga el incumplimiento de los lineamientos establecidos en nuestras políticas o en el Código de Ética y Conducta, contamos con medios de consulta y denuncia de carácter público, disponibles los 365 días del año, para que cualquier persona pueda reportar cualquier falta de manera confidencial y sin represalias.

De enero a agosto del 2023 se mantuvieron los medios de denuncia referidos en el 2022. En septiembre de 2023 se lanzó una nueva plataforma de medios de denuncia con 6 canales para Gentera, 6 para Compartamos Financiera y 6 para ConCrédito. Dichos medios son:

- Correo electrónico: denuncia@lineaetica.info para Gentera, denunciacf@lineaetica.info para Compartamos Financiera y denunciacc@lineaetica.info para ConCrédito.
- Línea telefónica: 800 230 6363 para Gentera y ConCrédito y 705 2233 para Compartamos Financiera.
- Chat en vivo y página web: denuncia.lineaetica.info para Gentera, denunciacf.lineaetica.info para Compartamos Financiera y denunciacc.lineaetica.info para ConCrédito.
- Atención por WhatsApp al 55 6538 5504 para las 3 empresas.
- Aplicación móvil Ethics Global ingresando los siguientes códigos:
Gentera **DEN-3700-GEN**
Compartamos **DEN-4989-CFI** para
ConCrédito Financiera **DEN-6837-CCR**

Nuestra nueva plataforma de denuncias abarca todas nuestras operaciones, tanto en México como en Perú. Contar con una plataforma de este nivel permite que nuestros grupos de interés tengan un mayor acercamiento y confianza para denunciar. Esta plataforma estuvo disponible desde septiembre del 2023 y desde entonces, obtuvimos un incremento del 57.14% respecto al mismo periodo del 2022.





Fuimos reconocidos dentro de las empresas más éticas del 2023 por AMITAI posicionándonos en el lugar 11, 13 posiciones arriba respecto al 2022 .

El proceso de denuncias se mantuvo similar a años anteriores, con algunas modificaciones:

- El denunciante identifica un incumplimiento a nuestro Código de Ética y Conducta.
- El denunciante se acerca a cualquiera de nuestros medios de denuncia para reportar la falta. Los medios de denuncia son atendidos por la empresa Ethics Global, especializada en atención a líneas de denuncia.
- Los Administradores de la plataforma (colaboradores de Genera) distribuyen los casos a los investigadores. Para temas de ética, los resultados de las investigaciones se presentan al Comité de Ética.
- El Comité de Ética define las acciones resolutorias con objetividad y transparencia, buscando el mayor bien posible para todos los involucrados.
- Una vez que el Comité de Ética establece las acciones resolutorias, el área de Seguimiento a Denuncias las ejecuta e informa al denunciante el cierre de la denuncia.

Información sobre consultas y denuncias

| | Consultas | Denuncias |
|------|-----------|-----------|
| 2021 | 359 | 604 |
| 2022 | 289 | 622 |
| 2023 | 427 | 1,100 |

Información sobre las denuncias recibidas

| Número de denuncias | Total |
|--|-------|
| Recibidas | 1,100 |
| Cerradas | 881 |
| No fueron cerradas en 2023 | 77 |
| Recibidas que están en proceso de cierre | 142 |
| No corroboradas | 479 |

Denuncias por tipo

| Tipo de denuncia | Total |
|---|------------|
| Acoso laboral | 187 |
| Relación sentimental entre colaboradores | 151 |
| Modos y formas | 133 |
| Hostigamiento sexual y acoso sexual | 65 |
| Mal servicio | 60 |
| Consumo de bebidas alcohólicas en horario laboral o portando uniforme | 58 |
| Dirigirse con palabras altisonantes, ofensivas o gritos | 52 |
| Difamación | 37 |
| Relación sentimental con cliente | 27 |
| Condicionar tiempo libre, vacaciones o salidas tarde | 23 |
| Total | 793 |

Durante el 2023, no recibimos ninguna multa, sanciones o infracciones relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas, contra la libre competencia, fraude y uso de información privilegiada o incumplimiento de mercadotecnia.

En 2023, las consultas y denuncias que recibimos no estuvieron vinculadas a casos de corrupción , trabajo infantil, trabajo forzado, violaciones a los derechos de los pueblos indígenas.

Notas

Las denuncias en proceso de cierre son las que no se cerraron en el periodo de reporte, pero que ya están en trámite para cerrarlas, es decir, que los procesos de investigación y documentación ya se concluyeron. El dato de 793 denuncias corresponde únicamente al top 10 de temáticas, el restante 28% (307) son denuncias que fueron clasificadas en otros temas.



Gestión de riesgos

La Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) de Genera, en colaboración con el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración, desempeñan un papel fundamental en la identificación y mitigación de riesgos. Esta dinámica resulta de gran relevancia, pues nuestras operaciones podrían verse afectadas debido a la influencia de factores como cambios políticos, fluctuaciones económicas, retos financieros, dinámicas sociales y factores. Por este motivo, la UAIR desarrolla estrategias de gestión de riesgos específicas para cada área de negocio, buscando prevenir y controlar cualquier posible incidencia de manera efectiva.

Reconocemos que la gestión de riesgos es responsabilidad de todas nuestras entidades. Por ello, la UAIR se encarga de informar mensualmente al Comité de Riesgos sobre los riesgos identificados.

A su vez, el Consejo de Administración supervisa y aprueba el perfil de riesgo, estableciendo límites de tolerancia según el riesgo que cada unidad de negocio está dispuesta a asumir.

Por otra parte, la Dirección de Administración Integral de Riesgos y el Comité de Riesgos se aseguran de que nuestra exposición al riesgo se alinee con los niveles de riesgo internos y externos, incluyendo los marcados por entidades reguladoras. Mientras que el Comité de Auditoría monitorea las observaciones expedidas por las entidades supervisoras y del Consejo de Administración.

Los riesgos relacionados con el cambio climático son monitoreados por la UAIR a través del Comité de Riesgos

Principales riesgos de cambio climático para Genera y sus empresas

| Descripción del riesgo | Clasificación | Impacto | Implicaciones financieras | Métodos de gestión de riesgo | Costo de las medidas implementadas |
|---|---------------|--|--|---|--|
| Aumento de Fenómenos meteorológicos extremos graves, ciclones e inundaciones. | Físico | Contingencia Operativa que interrumpa operación del negocio. | -Reducción de ingresos por una disminución en la capacidad de atención a clientes. -Reducción en la Capacidad de Recuperación de la cartera crediticia. -Aumento de los costos de Capital (Daños en las instalaciones). -Aumento en las primas de seguro. | - Se realizan capacitaciones a Brigadistas en campo, así como alertamiento y seguimiento de los eventos meteorológicos que pudieran tener impacto en zonas de operación y de clientes. - Reporte y seguimiento de cartera - Póliza de daños: PPóliza Múltiple empresaria y terrorismo | \$ 6.76 mdp en capacitación a brigadistas. \$ 3.54 mdp en Póliza de Daños |





Seguridad de la información

En Gentera, reconocemos que la transformación digital es una parte fundamental de nuestra evolución, por ello, la seguridad de la información se ha convertido en un aspecto central de nuestras operaciones. Es así que para garantizar un manejo seguro de la información, contamos con una Política de Seguridad de la Información, un modelo de Gobierno de Seguridad de la Información y un Marco Normativo que establecen los lineamientos para mantener segura la información de nuestros clientes y colaboradores.

Sabemos que la ciberseguridad es una responsabilidad compartida, por ello, nos esforzamos por mantener a nuestros colaboradores actualizados en temas digitales y tecnológicos a través de nuestro programa anual de concientización y capacitación en seguridad y privacidad de la información.

La seguridad de la información en nuestras operaciones está supervisada por la Dirección Ejecutiva de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento, con el apoyo clave de un Chief Information Security Officer (CISO) y un Chief Technology Officer (CTO).

Este año registramos un total de 211 incidentes de ciberseguridad y 13 incidentes relacionados con la información personal de nuestros clientes. Afortunadamente, ninguno resultó perjudicial para nuestros clientes o colaboradores.

Nuestros procedimientos de respuesta ante estos incidentes están alineados a estándares internacionales, que se ponen a prueba semestralmente para asegurar su efectividad y atender cualquier vulnerabilidad oportunamente .

No recibimos multas o sanciones en relación con infracciones de seguridad de la información o ciberseguridad durante 2023.

