

03 IMPACTO SOCIAL

IMPACTO QUE

trasciende



03 IMPACTO SOCIAL: **NUESTROS CLIENTES**

IMPACTO QUE
TRANSFORMA

sueños



Inclusión financiera

La inclusión financiera se refiere al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades —transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible.

La amplia oferta de productos y servicios financieros que ponemos al alcance de nuestros clientes bajo nuestras cinco empresas nos ha permitido contribuir a la creación de impacto social positivo y contribuir a la **inclusión financiera** de millones de personas en México y Perú.

Entendemos la inclusión financiera como el acceso, uso y aprovechamiento de una gama 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.

Estamos transformando nuestro modelo de negocio hacia una operación digital, que nos permita atender a nuestros clientes con mayor eficiencia, agilidad y flexibilidad, aprovechando las ventajas de la tecnología, conservando la cercanía y sentido humano que nos caracterizan.

Protección al cliente **Mayor eficiencia**

Incorporamos a nuestra operación los Principios de protección al cliente porque hemos sido testigos del impacto que tienen en la oferta de valor que proveemos a nuestros clientes.

Acceso **Penetración geográfica**

Contamos con una amplia red de puntos de transacción conformada por sucursales, corresponsales bancarios y medios digitales que brindan conveniencia a nuestros clientes.

Uso **Mejores productos**

Todos nuestros productos han sido diseñados con base en el conocimiento que hemos adquirido a lo largo de más de 30 años gracias al relacionamiento con nuestros clientes.

Educación financiera **Mayor calidad**

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.

Digitalización **Mejor experiencia**

Aprovechamos las ventajas de la tecnología y nos transformamos para incrementar la eficiencia de nuestras operaciones, mejorando la experiencia de nuestros clientes y colaboradores.

Nuestros clientes

2-1, 2-6

Nuestros clientes son el centro de lo que hacemos y la razón por la que constantemente buscamos evolucionar la oferta de productos y servicios financieros que ponemos a su alcance con soluciones convenientes y adecuadas a su momento de vida y contexto.

Crédito
Financiamiento para emprender o crecer su negocio
Logos: Compartamos Banco, Compartamos Financiera, ConCrédito

Ahorro
Posibilidad de enfrentar una crisis
Logos: Compartamos Banco, Compartamos Financiera

Seguros
Proteger a la familia y su patrimonio
Logos: Compartamos Banco, Compartamos Financiera, ATERNA

Canales
Lugares para realizar operaciones
Logos: Yastás, Compartamos



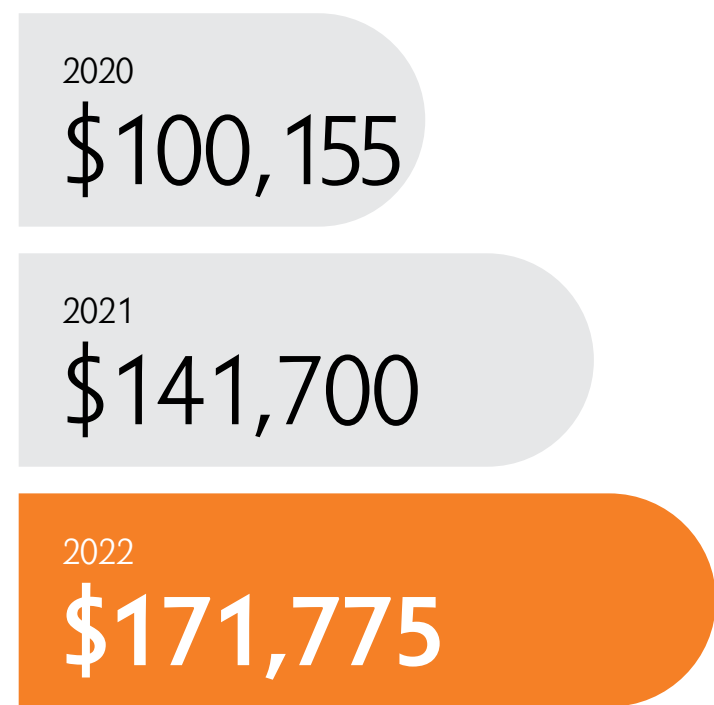
Nuestras empresas tienen distintas capacidades y comparten sinergias en beneficio de los clientes, de tal forma que podamos ser un aliado en la generación de valor económico para sus negocios, valor social para sus comunidades y valor humano para sí mismos y sus familias.

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

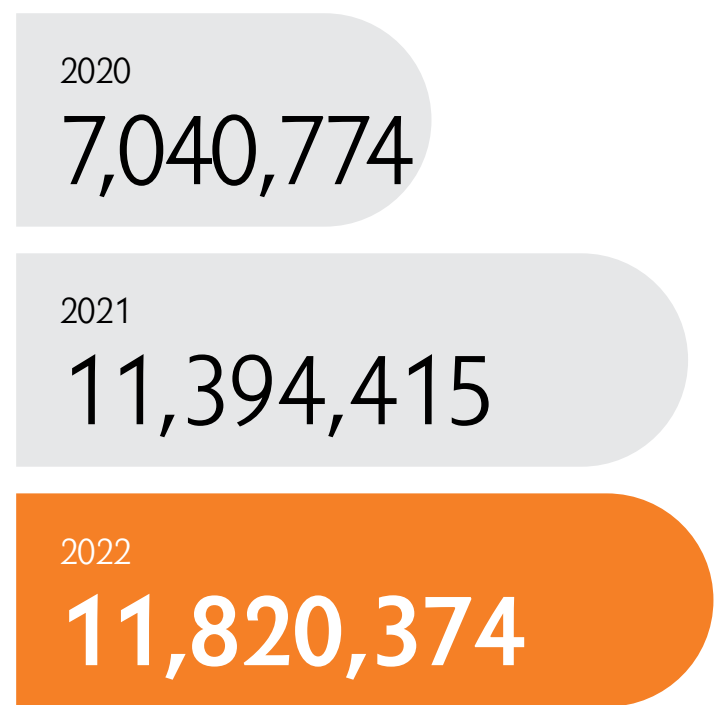
Una oferta enfocada de productos y servicios financieros, la cercanía con nuestros clientes, aunada a la vocación de servicio de nuestros colaboradores nos permitieron mantenernos como una institución sólida y confiable que desembolsó \$171 mil millones de pesos y en la que más de 3 millones de clientes en México y Perú pudieron confiar durante 2022.

RESULTADOS DE GENTERA POR AÑO

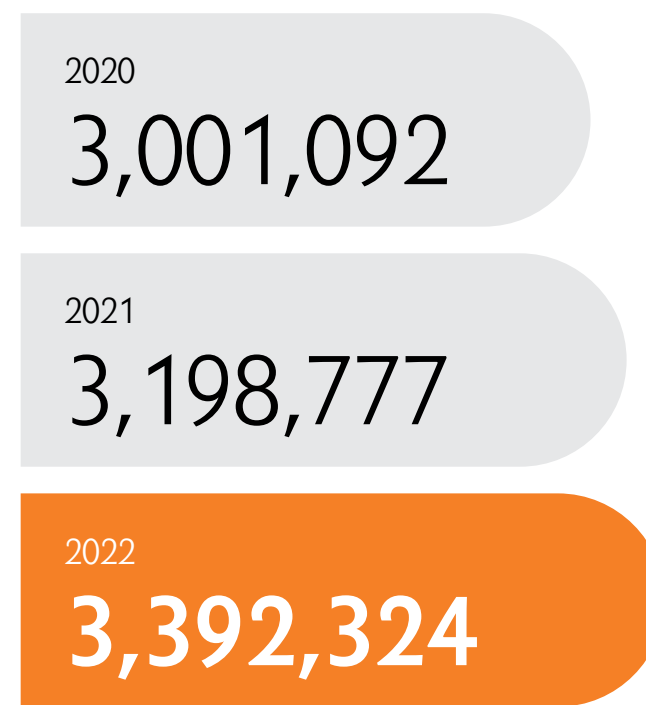
Monto desembolsado en la operación financiera
(millones de pesos)



Número de desembolsos



Número de clientes/hogares beneficiados



Manteniendo a la persona al centro, seguimos cumpliendo con nuestro propósito de impulsar los sueños de los clientes que nos eligen para acompañarlos en el desarrollo y crecimiento de sus negocios, incrementando sus posibilidades de ahorro, en la realización de operaciones financieras de forma conveniente y protegiendo lo que más quieren. Esto lo logramos con el ecosistema de las empresas de Gentera.





Compartamos Banco

Compartamos Banco

2-6, 3-3, FS6, FS7, FS13, FS14

FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3, FN-CB-410a.1, FN-CB-000.A, FN-CB-000.B, FN-IN-270a.3

Es una institución financiera con más de 30 años de experiencia que ofrece crédito, ahorro, seguros y canales de pago a microempresarios en México¹.

Oferta de valor

Crédito

- > Crédito mujer (grupal)
- > Crédito comerciante (grupal)
- > Crédito Individual (individual)
- > Crédito Adicional Plus Compartamos

Ahorro

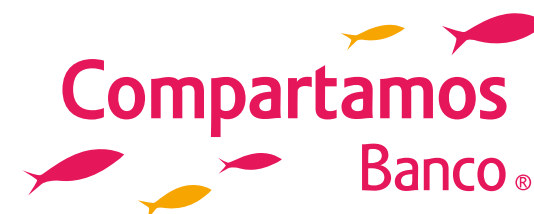
- > Mis Ahorros Compartamos
- > Mi Grupo Compartamos
- > Cuenta a Mi Favor
- > Inversiones Compartamos
- > Cuenta de Ahorro Básica

Seguros

- > Seguro de Vida Básico
- > Compartamos Protección
- > Seguro de robo
- > Seguro Magenta

Canales

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



► Presencia en México

► Clientes 2,595,427

► Cartera (millones de pesos) \$31,009

► Cartera vencida (millones de pesos) \$1,050

► Oficinas de servicios 429

► Saldo promedio por cliente \$11,948

► Sucursales 142

► Colaboradores 14,256

¹ Conoce la oferta de valor de Compartamos Banco en: <https://www.compartamos.com.mx/compartamos/productos>



Compartamos Banco

Ofrecemos **créditos**, principalmente grupales, como una herramienta para empoderar a nuestros clientes y brindarles independencia financiera que les permita impulsar sus negocios, generando un beneficio directo a sus familias, sus comunidades y a la sociedad.

Los créditos de Compartamos Banco son grupales y de plazos cortos, quienes los adquieren son principalmente mujeres y hombres que tienen una actividad productiva o planean iniciarla para contribuir a la economía familiar, por lo que los montos que otorgamos cumplen con esta función.

Contamos también con un producto individual, diseñado para aquellos clientes que ya están familiarizados con el crédito grupal y que necesitan otro tipo de financiamiento acorde al crecimiento que ha tenido su negocio.

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, y que son solidarios.

Como un medio para proteger lo que más valoran nuestros clientes, ofrecemos **seguros** que cubren las consecuencias de distintos riesgos que podrían impactar a su familia, su salud, sus herramientas de trabajo, sus vehículos de transporte o su patrimonio.

Nuestros seguros tienen muy buena aceptación, ya que son convenientes, se pueden adquirir fácilmente y a un bajo costo de contratación, comparado con el mercado. Además brindamos acompañamiento cercano a los clientes en caso de un siniestro para que estén bien protegidos.

Para impulsar su desarrollo económico y alcanzar su tranquilidad financiera, nuestros clientes necesitan fortalecer su capital financiero a través del **ahorro**.

Para lograrlo, desde Compartamos Banco somos un aliado confiable que cuida su dinero y lo tiene a su disposición para cuando lo requieran. Nuestros clientes pueden aperturar una cuenta de ahorro en minutos y pueden gestionarla desde su teléfono celular.

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



► **Créditos desembolsados en México**

7,425,059

► **Seguros colocados**

2,445,625

► **Clientes activos**

271,563, los cuales realizaron más de 43.6 millones de operaciones por canales digitales

► **Cuentas de ahorro activas**

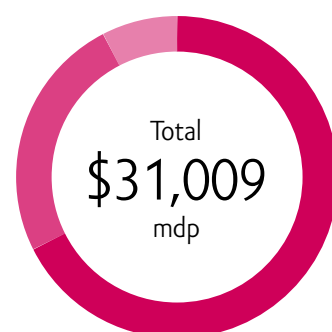
1,368,857, de las cuales 87% pertenecen a clientas mujeres

Compartamos Banco
RESULTADOS DE CRÉDITO EN MÉXICO

	2020	2021	2022
Cientes totales	2,218,059	2,501,493	2,595,427
Cientes mujeres (%)	89.7	89.8	89.5
Cientes hombres (%)	10.3	10.2	10.5
Índice de retención de clientes >30 días (%)	87.9	87.3	86.2
Cientes asegurados	1,997,3874	2,401,305	2,445,625
Cientes con seguro voluntario	1,770,546	2,330,588	2,246,648
Crédito promedio desembolsado	\$ 13,767	\$ 14,394	\$ 16,933
Desembolsos	5,689,755	7,193,439	7,425,059
Monto desembolsado (millones de pesos)	\$ 78,330	\$ 103,541	\$ 125,729
Crecimiento anual en desembolsos (%)	-24.9	26.4	3.2
Índice de morosidad (%)	5.64	2.08	3.39
Cartera vencida (millones de pesos)	\$ 1,403	\$ 558	\$ 1,050

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES DE CRÉDITO EN MÉXICO

Mercado	Total de clientes	Productos	Clientes por producto		Porcentaje de clientes respecto al mercado que atendemos	Cartera (mdp)
			Mujeres	Hombres		
Mercado Grupal Mujer	1,749,106	Crédito Mujer	1,749,106	-	67.39 %	\$ 16,898
Mercado Grupal Mixto	647,363	Crédito Comerciante	438,450	208,914	24.94 %	\$ 5,417
Mercado Individual Mixto	198,957	Crédito Individual	87,320	58,489	5.62 %	\$ 5,148
		Crédito Crece y Mejora CM	476	1	0.05 %	\$ 2
		Crédito Adicional CM	6	-	0.00 %	-
		Crédito Crece y Mejora CCR	142	58	0.00 %	\$ 1
		Crédito Adicional CCR	5	1	0.00 %	-
		Crédito Crece y Mejora CI	2	1	0.00 %	\$ 3
		Crédito Equipa tu casa	-	-	0.00 %	-
		Crédito Grupal Digital	-	-	0.00 %	-
		Crédito Adicional CGD	-	-	0.00 %	-
		Crédito Crece y Mejora CGD	-	-	0.00 %	-
		Crédito Adicional Plus	48,172	4,284	2.00 %	\$ 3,540
Total	2,323,679		271,748		100%	\$31,009

CARTERA DE CRÉDITO POR TIPO DE MERCADO EN MÉXICO


Mercado Grupal Mujer
67.4%
 Mercado Grupal Mixto
24.9%
 Mercado Individual Mixto
7.7%

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ACTIVIDAD ECONÓMICA EN MÉXICO

Comida **37.1%**
 Textiles **36.6%**
 Varios **15.0%**
 Servicios **5.6%**
 Ganadería y agricultura **5.1%**
 Manufactura **0.6%**

Compartamos Banco

Experiencia del cliente

3-3, FN-IN-270a.2

2022 fue un muy buen año; los clientes de Compartamos Banco aumentaron, controlamos la mora y crecimos nuestra cartera. Nos enfocamos en cuidar la cartera de los clientes actuales y en subir los montos mínimos que otorgamos mediante el crédito individual. Nuestros clientes recuperaron su economía y esto se vio reflejado en las encuestas que aplicamos para conocer su experiencia, en donde muchos mencionaron sentir una mejor posición económica para crecer o invertir en sus negocios.

Apegados a brindar un servicio que sea útil y conveniente, constantemente escuchamos la voz de nuestros clientes para encontrar áreas de oportunidad en nuestros procesos y seguir mejorando. Utilizamos su retroalimentación para diseñar planes, ajustar productos, desarrollar nuevos servicios y renovar créditos, así como para darles mayor flexibilidad, siempre manteniendo a la persona al centro de nuestras acciones y con el firme compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Este año implementamos un nuevo estudio llamado **¿Qué quiere el cliente?**, en donde preguntamos cuáles son las oportunidades y las necesidades del segmento. Los resultados nos permitirán tomar decisiones estratégicas hacia adelante; por ejemplo, qué tipo de campañas comerciales y de comunicación reforzar.

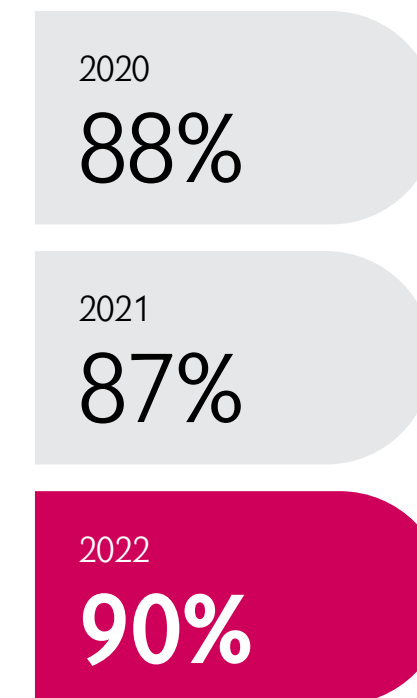
A través de **Pulsos**, una serie de encuestas periódicas que lanzamos, buscamos conocer de primera mano cuáles son las principales preocupaciones de los clientes en distintos momentos del año y con ello implementar acciones oportunas que nos permitan atenderlas y resolverlas.



Por otro lado, el **Índice de Experiencia del Cliente (IEXC)** nos permite medir tres variables: satisfacción general, índice de recomendación, mejor conocido como *Net Promoter Score* (NPS), y percepción de servicio, a estas métricas les restamos las quejas recibidas durante el año con el propósito de que el IEXC refleje integralmente la experiencia de nuestros clientes con Gentera y sus empresas.

En 2022 registramos 90% de IEXC, cuatro puntos por encima de la meta para 2022 que nos habíamos planteado para el año.

RESULTADOS IEXC



Compartamos Banco

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

Particularmente en el ámbito de satisfacción, este año alcanzamos un NPS de 93%, lo cual es resultado de que nuestros clientes confían en la oferta de valor que tenemos a su disposición y que también confían en el acompañamiento que nuestros promotores les brindan durante la vida de su crédito.

Como lo hemos hecho desde la pandemia, fortalecimos la comunicación con nuestros clientes a través de medios digitales, sin dejar de lado la cercanía del promotor para transmitir confianza a nuestros clientes.

Asimismo, 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.

En 2022 implementamos un nuevo modelo de negocio en conjunto con Yastás, para 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, el cual le llegará al cliente hasta su casa. Con lo anterior buscamos vincular a nuestros clientes con un paquete integral que incentive el uso de los servicios de Compartamos Banco para crear una relación más profunda y duradera que genere valor total y lealtad.

Después de un par de años de pandemia, en 2022 retomamos los eventos presenciales en los que buscamos agradecer,

reconocer y premiar la lealtad de nuestros clientes. Un ejemplo es **Fiestón Compartamos**, una serie de cinco conciertos que realizamos en Puebla, Oaxaca, Veracruz, Monterrey y Ciudad de México, para festejar y agradecer a 14,660 clientes distinguidos por su historial con Compartamos Banco, con un momento memorable, así como reforzar mensajes comerciales y de nuestros valores institucionales.

También llevamos a cabo 330 **Encuentros para los Comités**, a los que asistieron 22,337 clientes, con la finalidad de reforzar la vinculación con nuestros mejores comités, reconocer su esfuerzo al gestionar sus grupos y posicionar la oferta de valor integral que Compartamos Banco les ofrece a nuestros clientes. Los encuentros son desayunos donde también comunicamos mensajes de empoderamiento, liderazgo y valores.

Con el mismo interés, organizamos el **Premio Emprendedores 2022**, en donde 19,912 participantes compartieron sus principales logros de negocio, emprendimiento y desarrollo desde que son clientes o comisionistas. Los ganadores fueron 32 clientes de Compartamos Banco y dos comisionistas de Yastás, cuyos logros reflejaron la vivencia de los valores de Genera.



► **Encuestas realizadas para conocer la experiencia del cliente**
40,612



Compartamos Banco Financiera

Compartamos Financiera

2-6, 3-3, FS6, FS7, FS13, FS14

FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3, FN-CB-410a.1, FN-CB-000.B, FN-IN-270a.3

Es una institución financiera que ofrece crédito, ahorro, seguros y canales de pago para emprendedores en Perú¹.



► Presencia en Perú

► Clientes
726,272

► Cartera (millones de pesos)
\$18,989

► Cartera vencida (millones de pesos)
\$693

► Agencias
107

► Saldo promedio por cliente
\$26,146

► Colaboradores
5,188

Oferta de valor

Crédito

- > Crédito individual
 - > Efectivo
 - > Vivienda
 - > PyME
 - > Consolidación de Deuda
 - > Activo Fijo
 - > Construye
 - > Empresario
 - > Súper Fácil
- > Crédito grupal
 - > Súper Mujer
 - > Crece y Mejora

Ahorro

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

Seguros

- > Individual
- > Grupal
- > Desgravamen
- > Protección General
- > Desgravamen devolución

Canales

20,942 puntos para cobrar y pagar sus créditos

¹ Consulta la oferta de valor de Compartamos Financiera en: <https://www.compartamos.com.pe/Peru>



Compartamos Banco Financiera

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, sus comunidades y en la sociedad.

En Perú también ofrecemos **seguros** a nuestros clientes para proteger su patrimonio. En 2022 aseguramos a 721,709 clientes en este país, de los cuales 518,078 lo hicieron de manera voluntaria.

Durante 2022 impulsamos los sueños de nuestros clientes en Perú atendiendo a 726,272 clientes, ofreciéndoles un servicio más ágil y digital con el nuevo Sistema Core. También, inauguramos cuatro oficinas para acercar oportunidades a más personas y alcanzamos una cobertura en riesgos de 130%, una de las más altas del mercado.

► **Créditos desembolsados en Perú**
1,614,537

CARTERA DE CRÉDITO POR TIPO DE MERCADO EN PERÚ

Total estructurado Microempresa	Total pre-aprobado Microempresa
81.1%	2.4%
Total penetración Consumo	Total estructurado Consumo
8.4%	0.8%
Total penetración Microempresa	Total pre-aprobado Consumo
7.3%	0.0%

Total
\$18,989 mdp

RESULTADOS DE CRÉDITO EN PERÚ

	2020	2021	2022
Cientes totales	677,678	634,645	726,272
Cientes mujeres (%)	88.1	81.6	83.8
Cientes hombres (%)	11.8%	11.9	16.1
Cientes personalidad jurídica (%)	0.1	0.1	0.1
Índice de retención de clientes >30 días (%)	60.9	74.6	70.8
Cientes asegurados	677,678	710,770	721,709
Cientes con seguro voluntario	388,653	519,116	518,078
Crédito promedio desembolsado	\$ 16,980	\$ 18,499	\$ 21,780
Desembolsos	1,157,255	1,561,311	1,614,537
Monto desembolsado (millones de pesos)	\$ 19,650	\$ 28,883	\$ 35,165
Crecimiento anual en desembolsos (%)	-34.3	34.9	3.4
Índice de morosidad (%)	4.58	3.72	3.65
Cartera vencida (millones de pesos)	\$ 716	\$ 614	\$ 693

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ACTIVIDAD ECONÓMICA EN PERÚ

Comercio	Agrícola
77.8%	0.8%
Servicios	Ganadero
14.2%	0.7%
Industria	Pesquero
6.4%	0.1%

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES DE CRÉDITO EN PERÚ

Microempresas	Medianas empresas
637,353	269
Pequeñas empresas	Crédito hipotecario
54,311	-
Consumo no revolvente	
34,339	



ConCrédito

ConCrédito

2-6, 3-3, FS6, FS7, FS13, FS14

FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3, FN-CB-410a.1

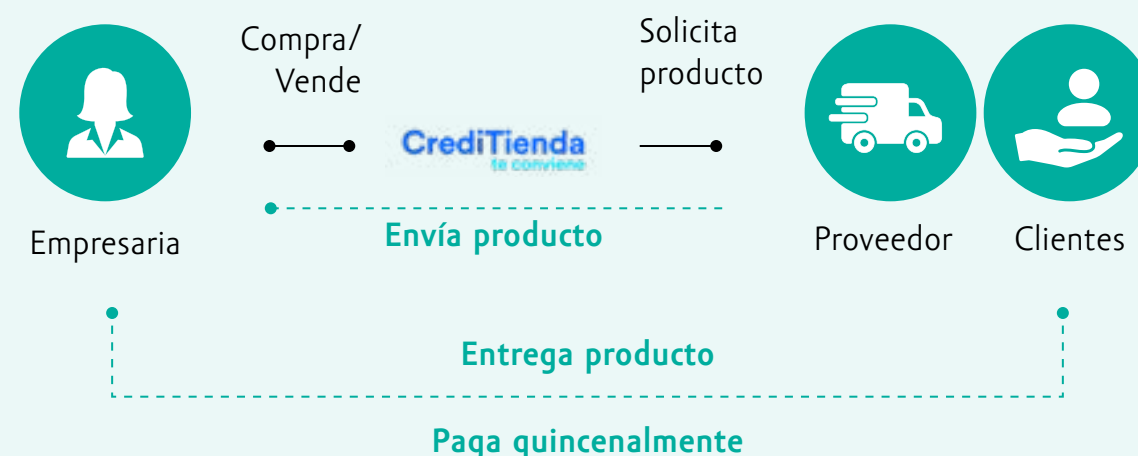
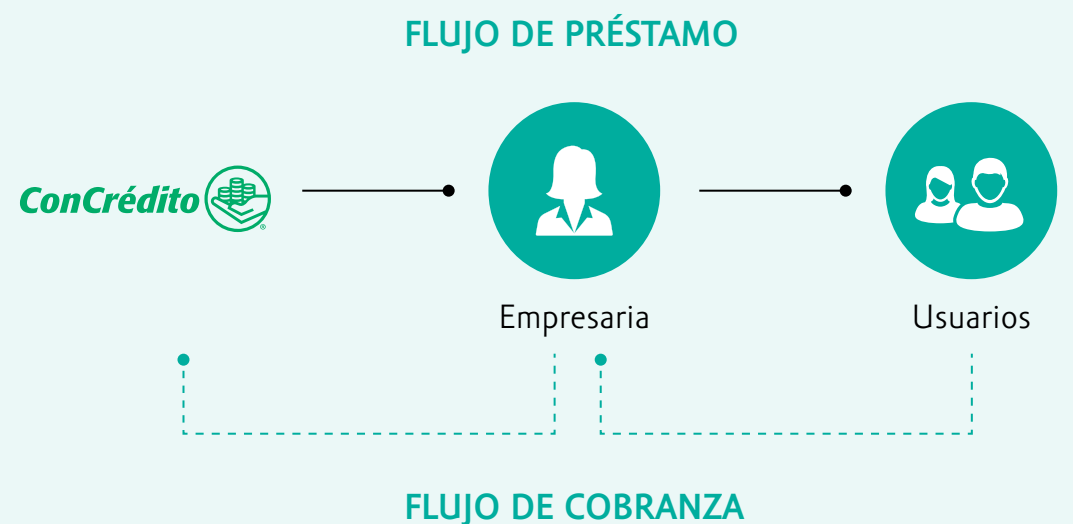
Es una empresa mexicana que otorga microcréditos personales y revolventes a empresarios que expiden, a sus usuarios finales, préstamos por medio de ValeDinero, productos a pagos mediante CrediTienda y seguros de vida con ClubProtege¹. El esquema de ConCrédito es totalmente digital.

Oferta de valor

Crédito
> ValeDinero

Ventas a plazo
> CrediTienda

Seguros de vida
> ClubProtege



- ▶ Presencia en **México**
- ▶ Clientes distribuidoras activas **70,625**
- ▶ Cartera total (millones de pesos) **\$3,687**
- ▶ Oficinas de servicios **158**
- ▶ Colaboradores **2,011**
- ▶ Usuarios atendidos **740,248**

¹ Consulta la oferta de valor de ConCrédito en: <https://www.concredito.com.mx/>



ConCrédito

► Distribuidoras activas, son mujeres **94%**

► Créditos desembolsados **2,780,778**

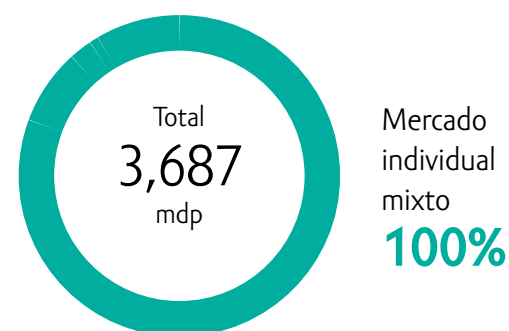
RESULTADOS CONCRÉDITO

	2020	2021	2022
Número de clientes (distribuidoras activas)	42,917	62,639	70,625
Usuarios	530,656	673,568	740,248
Cartera (millones de pesos)	\$ 2,248	\$ 2,952	\$ 3,687
Cartera vencida (%)	6.92	4.46	3.07
Saldo promedio por cliente	\$ 52,384	\$ 47,131	\$ 52,206
Oficinas de servicio	95	142	158

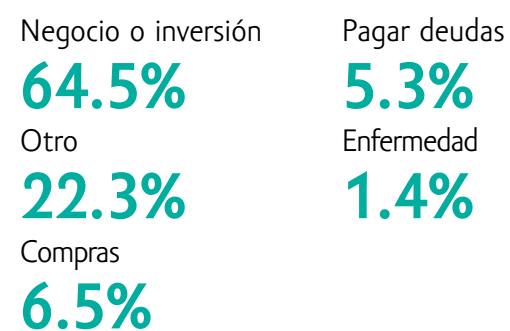
CLIENTES POR PRODUCTO CONCRÉDITO

Productos	Número de clientes por producto	Porcentaje de clientes respecto al mercado que atendemos	Cartera (millones de pesos)
ValeDinero	70,626	92.4%	3,407
Préstamo personal	39,974	7.6%	280
Total	110,600	100%	3,687

CARTERA DE CRÉDITO POR TIPO DE MERCADO CONCRÉDITO



DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR SECTOR INDUSTRIAL CONCRÉDITO



► Continuamos desarrollando las sinergias entre ConCrédito y Compartamos Banco, con la intención de generar nuevos canales de colocación de crédito. Esto nos permitió, entre otras cosas, crecer nuestra presencia a 158 ciudades en 25 estados de la República Mexicana

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

Yastás

2-6, 3-3, FS7, FS13, FS14

Es el mayor administrador de corresponsales bancarios 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 limitada¹.



► Presencia en México

► Operaciones realizadas 6.3 millones

► Operaciones financieras 3.1 millones

► Comisionistas activos 6,974

► Categorías de pago +2,000

► Colaboradores 215

TECNOLOGÍA

SOFTWARE



DIGITAL

LOGÍSTICA

FÍSICO



OMNICANALIDAD

Operaciones financieras

- > Banorte
- > HSBC
- > Compartamos Banco

Pago de servicios

- | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|
| > Comisión Federal de Electricidad (CFE) | > Megacable | > Telnor | > Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Xalapa (CMAS) |
| > Telmex | > Infonavit | > Multimedios | > Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA) |
| > Sky | > Avon | > Blim TV | > Entre otros |
| > VeTV | > Arabela | > Cinépolis | |
| > Izzi | > PASE | > Cinépolis Klic | |
| > Maxcom | > Televisa | > Nintendo | |
| > Totalplay | > Gas Natural México | > Xbox Live | |
| > Axtel | > Gobierno de la Ciudad de México | > PlayStation | |
| > Dish | > Gobierno del Estado de México | > Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey | |
| > Cablemás | | | |

¹ Consulta la oferta de valor de Yastás en: <https://www.yastas.com/wps/themes/html/YastasOrg/media/Yastas/index.html>

Yastás

De los comercios afiliados a Yastás, 60% son tiendas de abarrotes y 40% otros como papelerías, ferreterías y cibercafés

Este año incorporamos a HSBC a la red de Yastás, generando beneficios para ambas partes. Por un lado, los clientes de HSBC ahora pueden realizar operaciones en miles de puntos en todo el país de una manera sencilla y conveniente, mientras que para nuestros comisionistas esta alianza les generará más ingresos para sus negocios.

Con el fin de monitorear la satisfacción de los comisionistas en los distintos momentos de la vivencia con su módulo Yastás, llevamos a cabo una encuesta de satisfacción en la que participaron 803 personas. A continuación, algunos hallazgos:

97%

utilizan terminal punto de venta (TPV) como el dispositivo principal para hacer transacciones y 3% la app

87%

se encuentran satisfechos con su medio de contacto principal

65%

se encuentra satisfecho con la respuesta y seguimiento que Yastás le da a sus dudas, problemas o requerimientos

63%

se encuentran totalmente satisfechos con Yastás

63%

continuarían trabajando con su módulo Yastás en el futuro

60%

se encuentran satisfechos con las ganancias que reciben en comparación con el esfuerzo que implica trabajar con Yastás

6,237 corresponsales bancarios más, gracias a la incorporación de HSBC a la red de Yastás

En cuanto a las sinergias con las empresas de Gentera, durante 2022 trabajamos en consolidar los niveles de servicio para Compartamos Banco y en 2023 lo haremos con ConCrédito.

RESULTADOS YASTÁS

	2020	2021	2022
Número de comercios activos en la red	4,904	6,264	6,974
Comercios habilitados para realizar operaciones financieras de Compartamos Banco	4,577	5,785	6,518
Comercios habilitados para realizar operaciones de ahorro	4,214	5,202	5,952
Número de municipios en los que tiene presencia	1,309	1,400	1,425
Número de operaciones totales (millones)	21.3	23.9	26.7
Número de operaciones financieras realizadas (millones)	8.2	10.1	12.8

PRESENCIA DE COMISIONISTAS EN MUNICIPIOS SEGÚN SU GRADO DE MARGINACIÓN

	2020	2021	2022
Muy Bajo	42.3%	54.4%	55.0%
Bajo	19.0%	18.0%	17.0%
Medio	16.3%	14.8%	15.0%
Alto	19.7%	10.4%	11.0%
Muy Alto	2.7%	2.4%	2.0%



Aterna

2-6, 3-3, FS7, FS14

FN-IN-000.A

Es nuestro agente de seguros especializado en atender las necesidades de cultura de prevención de los clientes de Compartamos y los comisionistas de Yastás¹.



► Presencia en México y Perú

► Pólizas de vida activas 9,656,005

► Siniestros atendidos 130,140

► Suma asegurada anual pagada en siniestros \$795 mdp

► Pólizas de vida colocadas 43,380,512

► Colaboradores 29

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 causados por fenómenos naturales.

¹ Consulta la oferta de valor de Aterna en: <https://www.aterna.mx/aterna#negocio>



Aterna

En Gentera buscamos impactar positivamente la vida de nuestros clientes manteniendo a la persona al centro de nuestras acciones. Bajo esta filosofía, ofrecemos seguros que protegen a la familia, patrimonio y salud de nuestros clientes.

A partir de este año, los seguros de Aterna ya no son exclusivos para los clientes de Compartamos, sino que se puede ofrecer a un familiar directo del cliente.

Durante 2022 Aterna robusteció su operación a través de un core único, se unificó a una misma plataforma que dio estructura y con ello nos permitirá ser flexibles, ágiles y tener la información en un mismo lugar, para ser más eficientes.

Este año en beneficio de nuestros colaboradores lanzamos campañas en los medios internos de Gentera para asegurar

automóviles y motocicletas, promoviendo mensajes sobre manejar con conciencia, regreso a casa seguro y principales causas de accidentes, entre otros.

Asimismo, como parte del plan de contención a la siniestralidad, organizamos distintos webinars, impartidos por un tercero, en donde compartimos con los colaboradores del edificio corporativo en México y de ventas de Aterna información relevante sobre manejo defensivo, distracciones y fatiga al momento de conducir, exceso de velocidad, y causas y accidentes en la conducción. En total, contamos con la participación de 1,001 colaboradores que se vieron beneficiados por estas recomendaciones para evitar siniestros.

► Pólizas activas
9,656,005

RESULTADOS ATERNA

	2020	2021	2022
Canales de distribución	6	7	4
Siniestros atendidos	121,872	131,966	130,140
Prima intermediada anual (millones de pesos)	\$ 1,637	\$ 2,780	\$ 3,463
Suma asegurada pagada a beneficiarios (millones de pesos)	\$ 876	\$ 996	\$ 795
Pólizas de seguros voluntarias (en millones)	6	14	27
Pólizas vendidas	24,614,549	35,707,337	43,380,512
Pólizas activas	6,918,221	9,276,425	9,656,005

RESULTADOS DE SINIESTRO POR EMPRESA

Siniestros atendidos

Compartamos Banco
120,647

Compartamos Financiera
7,171

Otros canales
2,322

Suma asegurada pagada (millones de pesos)

Compartamos Banco
627.8

Otros canales
102.9

Compartamos Financiera
64.3





Protección al cliente

FS4

FN-IN-270a.4

Para generar una verdadera inclusión, tenemos que poner al cliente al centro y cuidarlo. Por ello, estamos comprometidos a brindar a nuestros clientes la información, habilidades y herramientas necesarias para que midan su capacidad de pago y eviten sobreendeudarse y dañar su historial crediticio.

Manteniendo a la persona al centro, operamos siguiendo siete principios que son inherentes a la inclusión financiera que promovemos y que abonan a la confianza que nuestros clientes tienen en las empresas de Gentera.



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 clientes¹
- 7 Mecanismos para la resolución de quejas

Nuestros promotores y colaboradores son el primer contacto que nuestros clientes tienen con Gentera, por lo que cada año realizan una certificación en Protección al cliente.

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.

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

FS16

FN-CB-240a.4

Nuestro deber hacia los clientes de las empresas de Genera es ofrecerles información adecuada y suficiente para que puedan administrar sus finanzas de forma responsable y sana.

Además, comprometidos con generar impacto social en los lugares donde estamos presentes, no solo llevamos a cabo iniciativas de inclusión financiera con nuestros clientes, sino que también hacemos partícipes a nuestros colaboradores y a la comunidad.



Iniciativas con clientes

A principios de 2022, Compartamos Banco de la mano con Sura – AFP Integra e Ikigai Laboratorio Social, lanzaron la tercera promoción del programa “**Mujeres Imparables**” una iniciativa que 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, muchos de los cuales han sido duramente impactados por la pandemia.

El programa consta de 18 horas de capacitación orientadas a desarrollar en las emprendedoras conocimientos en marketing y digitalización, administración y finanzas, formalización, empoderamiento y diversas habilidades blandas indispensables para la gestión de negocios.

Compartamos Financiera lanzó el programa **¡Mujeres de éxito!** para impulsar el crecimiento de los negocios de las clientas de crédito grupal. Debido a que el programa tiene tres componentes: audionovela, taller y concurso, no solo contribuimos al fortalecimiento de capacidades para la digitalización de las ventas de las clientas y como consecuencia la generación de ingresos, sino también al cuidado de su salud emocional y familiar.

A través de este programa también buscamos reconocer el extraordinario esfuerzo de las clientas de Compartamos quienes, luego de dos años de emergencia sanitaria, han sacado adelante a sus familias y emprendimientos.

Por otro lado, para impulsar el desarrollo de los clientes de crédito individual lanzamos el programa **¡Dale pa’ lante!**, donde brindamos capacitaciones en marketing digital y la oportunidad de obtener capital semilla para hacer crecer sus negocios. El programa contempla dos componentes: conferencias virtuales gratuitas y un concurso de capital semilla.

En Yastás, a partir del segundo semestre de 2022 publicamos contenido sobre Educación Financiera en el grupo privado de comisionistas en Facebook, logrando un alcance de 3,700 personas.

▶ **Clientas de Compartamos Banco que mejoraron sus habilidades emprendedoras con el programa Mujeres Imparables**

1,079

▶ **Clientas que participaron en el programa ¡Mujeres de éxito!**

677

▶ **Clientas que participaron en el programa ¡Dale pa’ lante!**

648

Iniciativas con colaboradores

Ponemos a disposición de los colaboradores del corporativo en México un espacio informativo y de capacitación en temas de educación financiera, disponible en Intranet y con contenido nuevo cada mes. El sitio cuenta con seis secciones:

1 Ahorro

2 Inversiones y seguros

3 Banca digital y crédito

4 Educación Financiera para niños

5 Retiro, impuestos y reglamentaciones

6 Novedades

Para promover la consulta y uso de este sitio, hacemos publicaciones periódicas en el sitio FISSEP y en su página de Facebook. Durante 2022 registramos un alcance digital de 665 visitas únicas.

03 IMPACTO SOCIAL: **NUESTROS COLABORADORES**

IMPACTO QUE
TRANSFORMA

talento



Nuestra gente

2-7, 202-2

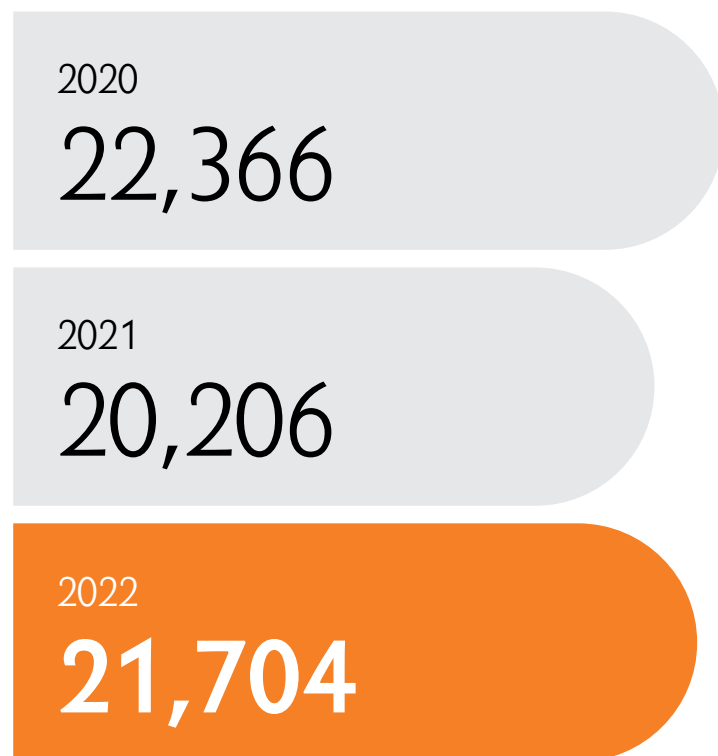
Los logros que alcanzamos durante 2022 en beneficio de nuestros clientes fueron posibles gracias al compromiso de nuestros 21,704 colaboradores en México y Perú, personas que transmiten diariamente el propósito de Gentera, viven nuestra Filosofía y acompañan de forma cercana a cada uno de nuestros clientes. Ellos son, sin lugar a dudas, pieza fundamental para impulsar los sueños de millones de personas a través de productos y servicios financieros que transforman vidas.



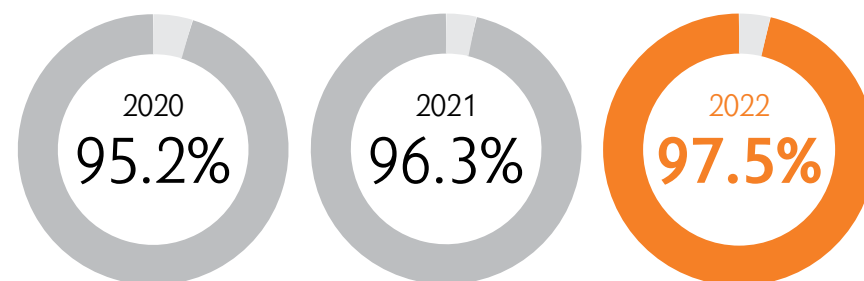
Somos una fuente de empleo digno para más de 20 mil familias

PLANTILLA TOTAL

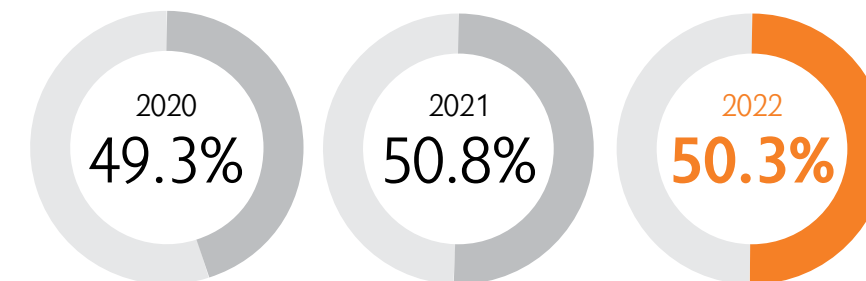
Colaboradores



Colaboradores con contrato permanente



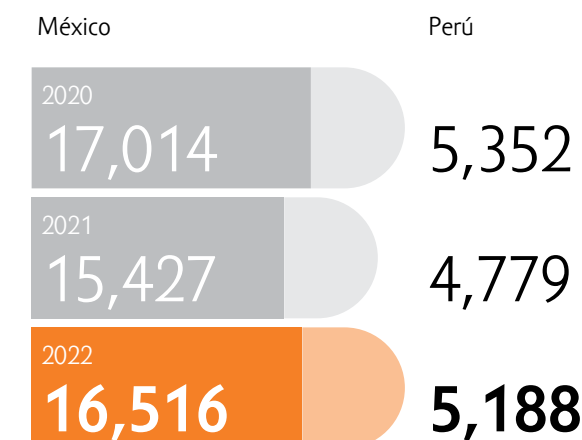
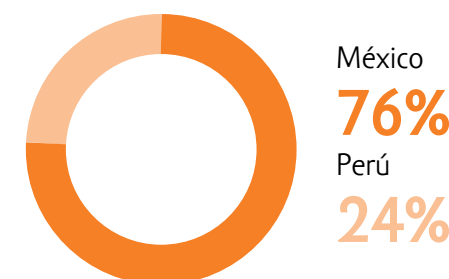
Colaboradoras mujeres



PLANTILLA POR GÉNERO



COLABORADORES POR PAÍS



Nota. Para efectos comparativos, las cifras reportadas en la plantilla total de nuestros colaboradores pueden tomarse como *full-time equivalent* (FTE).

COLABORADORES POR EMPRESA, TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

Empresa	Contrato permanente			Contrato temporal		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Compartamos Servicios	590	633	1,223	0	0	0
Fundación Compartamos	1	1	2	0	0	0
Compartamos Banco	6,540	6,496	13,036	0	0	0
Compartamos Financiera	2,452	2,495	4,947	104	137	241
Yastás	80	135	215	0	0	0
ConCrédito	995	713	1,708	139	164	303
Aterna	18	11	29	0	0	0
Total	10,676	10,484	21,160	243	301	544

COLABORADORES POR EMPRESA, TIPO DE JORNADA Y GÉNERO

Empresa	Jornada completa		Jornada parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Compartamos Servicios	590	633	0	0
Fundación Compartamos	1	1	0	0
Compartamos Banco	6,540	6,496	0	0
Compartamos Financiera	2,554	2,623	2	9
Yastás	80	135	0	0
ConCrédito	1,134	877	0	0
Aterna	18	11	0	0
Total	10,917	10,776	2	9

Nota. En Gentera y sus empresas no contamos con empleados de horas no garantizadas, los cuales se refieren a aquellos colaboradores que no tienen un horario mínimo o fijo por día, semana o mes, pero que deben mantenerse disponibles cuando el trabajo lo requiera.

COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD Y GÉNERO

	Mujeres	Hombres	Total
18 a 30 años	3,187	3,293	6,480
31 a 50 años	7,516	7,097	14,613
51 o más años	292	319	611
Total	10,995	10,709	21,704



COLABORADORES POR PAÍS, EMPRESA, CATEGORÍA LABORAL¹ Y GÉNERO

Categoría laboral	Compartamos Servicios		Fundación Compartamos		Compartamos Banco		Compartamos Financiera		Yastás		ConCrédito		Aterna	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	45	58	0	0	12	35	20	10	1	4	5	11	1	1
Gerentes	152	207	0	0	36	45	80	45	5	8	19	31	3	1
Administrativos	393	368	1	1	1,691	585	456	876	56	48	236	227	14	9
Fuerza de ventas	0	0	0	0	4,801	5,831	2,000	1,701	18	75	874	608	0	0
Total	590	633	1	1	6,540	6,496	2,556	2,632	80	135	1,134	877	18	11
Total por empresa	1,223		2		13,036		5,188		215		2,011		29	

DIRECTIVOS CONTRATADOS LOCALMENTE²

Empresa	Número de Directivos		Número de Directivos que son locales		Porcentaje de Directivos que son locales	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Compartamos Servicios	45	55	43	52	96%	95%
Fundación Compartamos	0	0	0	0	-	-
Compartamos Banco	12	35	11	32	92%	91%
Compartamos Financiera	20	10	20	10	100%	100%
Yastás	1	4	1	4	100%	100%
ConCrédito	5	11	5	11	100%	100%
Aterna	1	1	1	1	100%	100%

¹ Los criterios de clasificación para las categorías laborales en Genera 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.

² Se considera como local a los ciudadanos de cada país, México o Perú, dependiendo el caso.





Diversidad e inclusión

3-3, 405-1

En Gentera no hacemos distinciones por edad, género, origen, nacionalidad, estado civil, ideas, opiniones, situación social o económica, preferencias y/o formas de pensar en nuestros procesos de reclutamiento, selección, promoción o cualquier otra actividad. Ofrecer soluciones financieras para atender las necesidades de nuestros clientes requiere de diversas perspectivas, contextos y formas de pensar, por lo que valoramos la diversidad en nuestra gente en todos los niveles de la organización. Es en la diversidad donde crecemos como organización y como sociedad, considerando lo que cada uno de nosotros puede aportar desde su realidad, vivencias, conocimiento y experiencias.

Llevamos a cabo una serie de acciones para promover la diversidad e inclusión en nuestro equipo:

Mentoría Talento Femenino

Con el fin de fortalecer el liderazgo, impulsar el nivel gerencial y formar futuras mentoras, invitamos a 25 subdirectoras y 22 gerentas a participar en esta iniciativa de mentoría, priorizando a las seleccionadas por evaluación de desempeño, clima y competencias.

Realizamos un emparejamiento mentor - mentee a través de una evaluación por competencias. la mejora de la cultura escolar y formar líderes transformadores.

Temas

- **Comunidad de aprendizaje. Liderazgo femenino, impacto y accountability, y conflicto productivo.**
 >Asistencia: 77% mentoras y 74% mentees
- **Talleres. Potencializadores del liderazgo femenino.**
 >Asistencia: 83%
- **Masterclass "The stage" liderazgo femenino,**
 >Asistencia: 74%

Número de beneficiarias

47

Programa de Talento Femenino

Con el mismo interés de fortalecer en las colaboradoras conocimientos financieros, metodologías para implementar una estrategia digital, así como herramientas de autoliderazgo y liderazgo, llevamos a cabo un programa de talento femenino.

Las participantes fueron colaboradoras identificadas como sucesoras o talento a cuidar del ejercicio de Talento 2021, además de asistentas a dirección. Contamos con la participación de 3 directoras, 4 subdirectoras y 6 asistentas.

- **Transformación digital. Universidad de Alcalá.**
- **Programa ejecutivo "Mujeres que transforman México". AFI - ABM.**
- **Desarrollando tu confianza. Consultor Gallup.**

13

Con la intención de conocer qué son los sesgos inconscientes, cómo influyen en la formación de prejuicios y sus consecuencias en la toma de decisiones dentro de la vida corporativa, liberamos una **Cápsula de sesgos** dirigida a nuestros colaboradores de México y Perú.

Además, creamos el **Comité Operativo de Diversidad e Inclusión** de Gentera para impulsar iniciativas que continúen promoviendo las líneas de acción de 2022: equidad de género, discapacidad y lenguas indígenas, y priorizar las acciones hacia 2023 enfocadas en las brechas identificadas de los estudios.



Contratación

2-30, 401-1

Nuestra fuerza laboral es el motor que impulsa la motivación de nuestros clientes para cumplir sus sueños. Por esta razón, buscamos que personas apasionadas por servir al cliente y con un verdadero sentido humano se integren a nuestro equipo, sin importar las funciones a desempeñar o la zona de trabajo.

Ofrecemos condiciones de trabajo atractivas como un sueldo competitivo, prestaciones superiores a las establecidas por ley en México y Perú, y un ambiente laboral de respeto, crecimiento y constante transformación, donde los colaboradores puedan aprender, crecer y desarrollarse de manera integral para alcanzar la mejor versión de sí mismos.

Desde 2021 hacemos uso de una herramienta de Inteligencia Artificial (IA) para el reclutamiento de personal en las áreas con altos índices de rotación. Esta herramienta nos ayuda a filtrar a los candidatos en cuanto a las características requeridas para el puesto y sus expectativas económicas, de esta forma nos aseguramos de contar con el mejor talento de acuerdo con los perfiles que requerimos.

Este año, con el crecimiento del crédito individual incorporamos a nuestra plantilla a alrededor de 1,000 personas para atender a este segmento de clientes. Para ellos, adaptamos la capacitación y la aceleramos para hacer frente a los requerimientos del contexto.

7,556 personas
se incorporaron a
nuestro equipo

NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD Y PAÍS

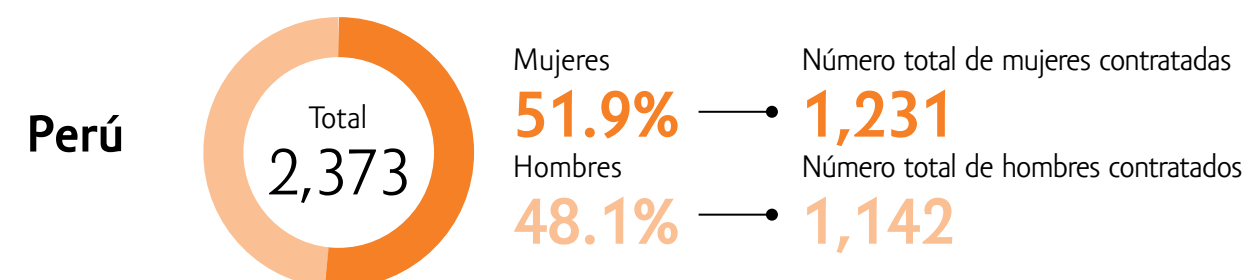
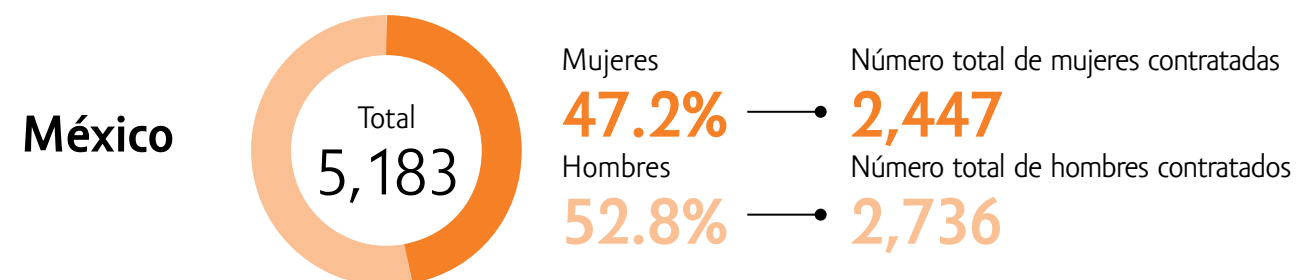
Grupo de edad	México		Perú	
	Número	%	Número	%
18 a 28 años	1,691	32.6%	1,553	65.4%
29 a 38 años	2,372	45.8%	672	28.3%
39 a 48 años	957	18.5%	128	5.4%
49 a 58 años	163	3.1%	20	0.8%
Total	5,183	100%	2,373	100%



NUEVAS CONTRATACIONES POR EDAD Y EMPRESA

Grupo de edad	Compartamos Servicios		Fundación Compartamos		Compartamos Banco		Compartamos Financiera		Yastás		ConCrédito		Aterna	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
18 a 28 años	89	28.9%	0	-	1,342	35.9%	1,553	65.4%	13	27.1%	246	22.7%	1	33.3%
29 a 38 años	158	51.3%	0	-	1,695	45.3%	672	28.3%	20	41.7%	497	45.8%	2	66.7%
39 a 48 años	54	17.5%	0	-	605	16.2%	128	5.4%	14	29.2%	284	26.2%	0	0.0%
49 a 58 años	7	2.3%	0	-	96	2.6%	20	0.8%	1	2.0%	59	5.3%	0	0.0%
Total	308	100%	0	-	3,738	100%	2,373	100%	48	100%	1,086	100%	3	100%

NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y PAÍS




NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EMPRESA

Género	Compartamos Servicios		Fundación Compartamos		Compartamos Banco		Compartamos Financiera		Yastás		ConCrédito		Aterna	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Mujeres	125	40.6%	0	-	1,768	47.3%	1,231	51.9%	21	43.8%	531	48.9%	2	66.7%
Hombres	183	59.4%	0	-	1,970	52.7%	1,142	48.1%	27	56.3%	555	51.1%	1	33.3%
Total	308	100%	0	-	3,738	100%	2,373	100%	48	100%	1,086	100%	3	100%

NUEVAS CONTRATACIONES POR EMPRESA, CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

Categoría laboral	Compartamos Servicios		Fundación Compartamos		Compartamos Banco		Compartamos Financiera		Yastás		ConCrédito		Aterna	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	4	7	0	0	0	2	5	3	0	0	0	1	0	0
Gerentes	28	74	0	0	2	4	11	16	0	0	1	3	0	0
Administrativos	93	102	0	0	483	168	524	273	14	13	32	53	2	1
Fuerza de ventas	0	0	0	0	1,283	1,796	691	850	7	14	498	498	0	0
Total	125	183	0	0	1,768	1,970	1,231	1,142	21	27	531	555	2	1


**Al interior del Grupo,
1,612 colaboradores
fueron promovidos
de puesto**

PROMOCIONES POR CATEGORÍA LABORAL, EMPRESA Y GÉNERO

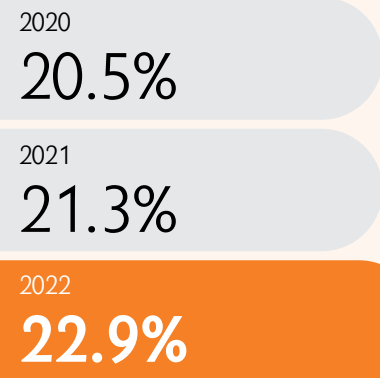
Categoría laboral	Compartamos Servicios		Fundación Compartamos		Compartamos Banco		Compartamos Financiera		Yastás		ConCrédito		Aterna	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	3	4	0	0	0	4	2	3	0	1	0	1	0	0
Gerentes	18	26	0	0	7	3	14	19	0	1	0	1	0	0
Administrativos	34	16	0	0	143	53	95	37	3	2	8	34	3	0
Fuerza de ventas	0	0	0	0	278	441	57	97	2	3	115	84	0	0
Total	55	46	0	0	428	501	168	156	5	7	123	120	3	0

PROMOCIONES POR CATEGORÍA LABORAL, EMPRESA Y EDAD

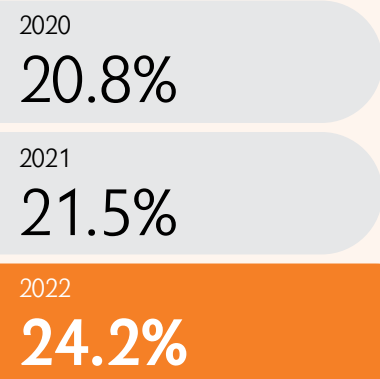
Grupo de edad	Compartamos Servicios		Fundación Compartamos		Compartamos Banco		Compartamos Financiera		Yastás		ConCrédito		Aterna	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
18 a 28 años	6	3	0	0	74	93	73	57	0	1	12	22	0	0
29 a 38 años	38	31	0	0	267	300	79	85	2	5	59	63	1	0
39 a 48 años	10	11	0	0	81	95	16	12	3	1	40	29	2	0
49 a 58 años	1	1	0	0	6	13	0	2	0	0	11	5	0	0
Más de 59 años	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Total	55	46	0	0	428	501	168	156	5	7	123	120	3	0

Por distintos motivos, 5,463 colaboradores dejaron de trabajar en Gentera o sus empresas, de los cuales 69% fueron bajas voluntarias. Esta rotación voluntaria se debe a que las circunstancias por las que los colaboradores se van están cambiando, desde la pandemia, el colaborador se dio cuenta cuándo sí necesita el ingreso y cuándo no, sus prioridades personales ahora están por encima de los trabajos.

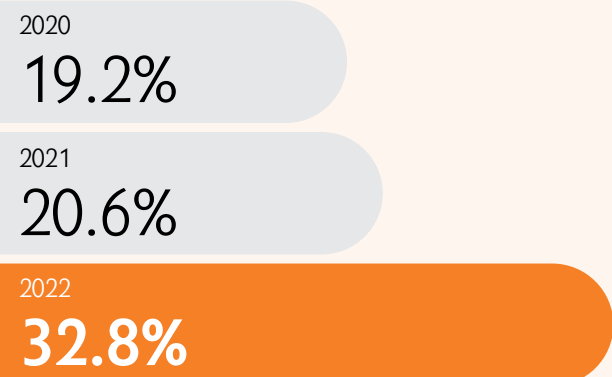
TASA DE ROTACIÓN MÉXICO



TASA DE ROTACIÓN FUERZA DE VENTA MÉXICO



TASA DE ROTACIÓN FUERZA DE VENTA PERÚ



DESVINCULACIONES VOLUNTARIAS POR EDAD, GÉNERO Y EMPRESA

Empresa	18 a 28 años		29 a 38 años		39 a 48 años		49 a 58 años	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Compartamos Servicios	20	17	29	37	6	13	2	3
Fundación Compartamos	0	0	0	0	0	0	0	0
Compartamos Banco	257	333	465	541	169	146	26	17
Compartamos Financiera	297	224	258	255	30	57	3	8
Yastás	0	2	0	6	1	2	0	1
ConCrédito	45	62	146	102	86	61	24	16
Aterna	0	1	1	1	0	0	0	0
Total por edad	1,258		1,841		571		100	

DESVINCULACIONES INVOLUNTARIAS POR EDAD, GÉNERO Y EMPRESA

Empresa	18 a 28 años		29 a 38 años		39 a 48 años		49 a 58 años	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Compartamos Servicios	4	4	16	17	8	7	1	7
Fundación Compartamos	0	0	0	0	0	0	0	0
Compartamos Banco	47	120	248	349	110	114	9	22
Compartamos Financiera	64	81	110	114	18	35	1	9
Yastás	2	2	2	4	3	6	1	1
ConCrédito	8	17	41	29	28	19	7	8
Aterna	0	0	0	0	0	0	0	0
Total por edad	349		930		348		66	

TASA DE ROTACIÓN³ POR EMPRESA, CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO

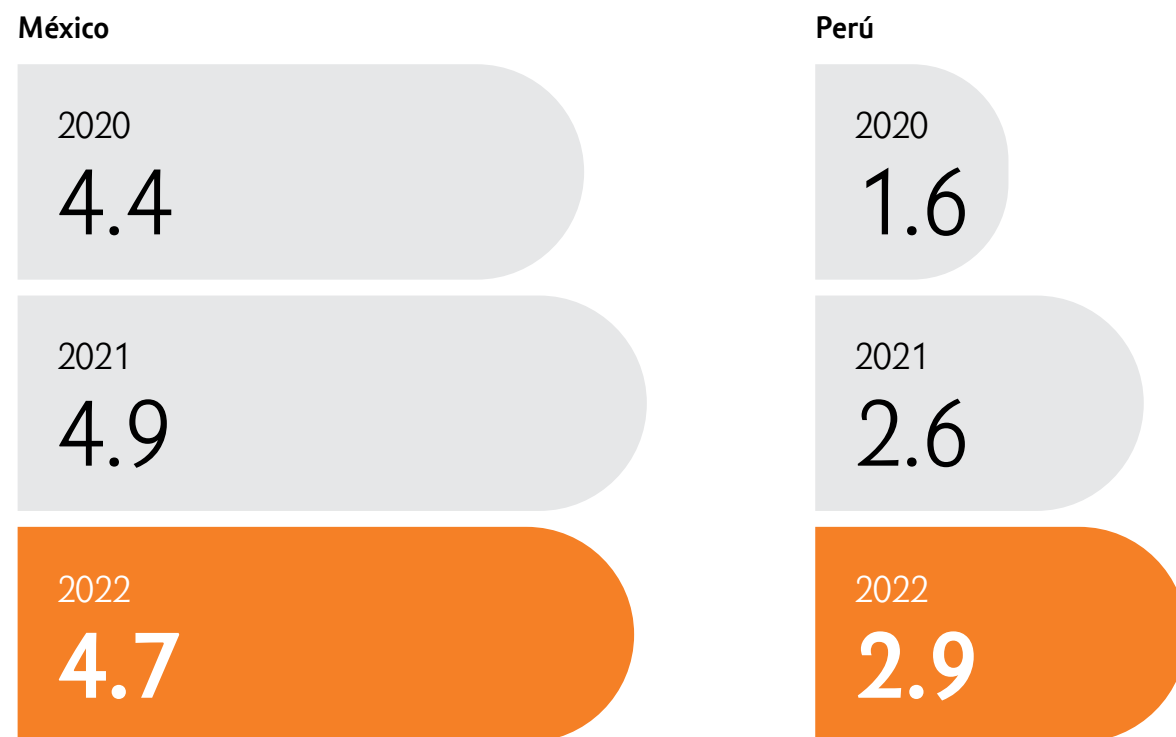
Categoría laboral	18 a 28 años		29 a 38 años		39 a 48 años		49 a 58 años		Total por categoría laboral
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Directivos	0.0%	0.0%	52.3%	7.1%	2.4%	9.3%	12.5%	20.0%	12.0%
Gerentes	97.6%	31.0%	13.9%	17.6%	13.8%	13.8%	11.1%	8.3%	15.6%
Administrativos	36.5%	28.8%	18.1%	20.7%	15.7%	11.6%	10.7%	15.9%	20.6%
Fuerza de ventas	31.7%	38.4%	20.8%	25.3%	17.1%	21.3%	12.7%	17.7%	24.0%
Total por género	33.7%	36.9%	19.8%	24.4%	16.3%	19.0%	12.3%	17.1%	
Total por edad	35.5%		22.1%		17.5%		14.6%		

Total general 22.9%

Nos interesa convertirnos en una empresa en donde los colaboradores quieran permanecer para formar una carrera profesional centrada en servir a los demás. La antigüedad promedio durante 2022 fue de 4.7 años en México, y de 2.9 años en Perú.

10,831 colaboradores en México son sindicalizados, lo cual representa un 49.9% del total de nuestra plantilla. Todos pertenecen al Sindicato Progresista Justo Sierra de Trabajadores de Servicios. Cuando les comunicamos asuntos relevantes, el plazo mínimo de preaviso es de una semana. De nuestros trabajadores sindicalizados, 51% son mujeres.

ANTIGÜEDAD PROMEDIO DE LA FUERZA DE VENTA POR PAÍS (años)



La antigüedad promedio de nuestra fuerza de ventas en México son 4.7 años

³ La fórmula para calcular la tasa de rotación es %rotación mensual mensual = bajas del mes / plantilla de cierre de mes. Rotación anual = %rotación mensual1 + %rotación mensual2 + %rotación mensual3 + ... + %rotación mensual12

Clima laboral

A lo largo de 2022, Gentera y sus empresas fueron reconocidas como uno de los mejores lugares para trabajar por el compromiso que mantenemos con los colaboradores por crear un lugar de trabajo digno, y poner a la persona al centro de nuestras acciones. Los colaboradores tienen acceso a un espacio laboral que les permite un desarrollo integral, al tiempo que son conscientes del impacto trascendente de su labor diaria.

Los esfuerzos realizados para darle oportunidad a nuestros colaboradores de innovar tuvieron resultados, ya que por primera vez recibimos el certificado *Great Culture to Innovate*.

Asimismo, siguiendo nuestra forma de trabajo donde la persona está al centro de todo lo que hacemos, recibimos el distintivo #FactorWellbeing, el cual es otorgado a organizaciones que superan los estándares en las cuatro dimensiones del modelo #BEAT.



- 1 Bienestar de los empleados
- 2 Enfoque en fortalezas
- 3 Ambiente positivo
- 4 Trabajo significativo

Recibimos distintos reconocimientos que aluden a la vivencia de nuestra Filosofía y la mística Gentera.

Uno de los factores más relevantes en el estilo de liderazgo en Gentera es la vivencia del Serviazgo

Enrique Majós reconocido por GPTW como uno de los mejores CEOs

Adela Giral reconocida como una de las mejores CHROS



3ER. LUGAR EN GPTW⁴

Categoría: Más de 5 mil colaboradores

HALL OF FAME

Por cumplir 16 años en *GPTW*

3ER. LUGAR

Best Work Places for Women en México

Categoría: Más de 5 mil colaboradores

DISTINTIVO

Factor Wellbeing 2022

1ER. LUGAR

Great Culture to Innovate

1ER. LUGAR

Sector Banca *Best Work Places 2022*

Otorgado por: Computrabajo

8VO. LUGAR

GPTW Perú

⁴ Great Place to Work (GPTW).

Oferta de valor

403-5, 403-6, 404-2

Lo que ofrecemos a nuestros colaboradores por ser parte de Genera y sus empresas siempre está sustentado en nuestra Filosofía, la cual refleja cómo pensamos y actuamos, mostrando siempre respeto hacia la dignidad humana y un compromiso inherente con el bien común. La vivencia de nuestra ética y valores nos guía para alcanzar el propósito que nos impulsa y mantener nuestra vocación de servicio.



Fundamentos de Nuestra Filosofía

Credo

01

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

02

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

03

> Creemos que la exclusión es una causa de pobreza, y que, ofreciendo acceso a soluciones financieras competitivas y de calidad, generamos inclusión y desarrollo.

04

> Creemos en usar principios comerciales para ayudar a resolver problemas sociales.

05

> Creemos que, en el contexto adecuado, la rentabilidad es el motor del desarrollo y de la creación de industrias competitivas y eficientes.

06

> Creemos que existe un espacio en donde conviven y se refuerzan el valor social, el económico y el humano.

07

> Creemos en el desarrollo sustentable y en el cuidado del medio ambiente.

08

> 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.

09

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

Propósito

Nuestro propósito es impulsar los sueños de nuestros clientes, resolviendo sus necesidades financieras con sentido humano

Serviazgo

El Serviazgo es nuestro modelo de liderazgo basado en el servicio a los demás

Mística

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

- **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.



Cada vez que un nuevo colaborador se integra a nuestra plantilla, participa de una sesión con un Guardián de nuestra Filosofía, quien le comparte su testimonio sobre cómo se vive la Filosofía Gentera y le anima a comprometerse con la misma. En 2022 impartimos 123 sesiones en las que participaron 4,405 colaboradores.

Además, todos los colaboradores que ingresaron durante 2020 y 2021, participaron de una sesión para reforzar su conocimiento y compromiso con nuestra Filosofía, a través de una sesión híbrida con un Guardian de la Filosofía. Las 10 sesiones que se llevaron a cabo a lo largo del año fueron también un espacio de integración para 1,729 colaboradores.

Anualmente aplicamos la encuesta de vivencia de la Mística a nuestros colaboradores con el objetivo de conocer cómo se viven los valores de Gentera en el trabajo diario e identificar áreas en las que debemos fortalecer nuestra cultura.

ENCUESTA DE VIVENCIA DE LA MÍSTICA

Número de participantes	Resultado (vivencia mística)
2020 19,801	91%
2021 16,946	90%
2022 15,450	92%

Modelo FISSEP

Para Genera es una prioridad el desarrollo integral de los colaboradores en todas las dimensiones de la persona, porque de esta forma pueden sentirse plenos, realizados y enfocados para desempeñarse en sus labores, así como transmitir un sentimiento de seguridad y bienestar a nuestros clientes.

Nuestro Modelo FISSEP es la guía para impulsar ese desarrollo integral e inspirar a nuestros colaboradores a procurarse en seis dimensiones de la persona: Familiar, Intelectual, Salud (física y mental), Social, Espiritual y Profesional.

El Portal Vive FISSEP se alinea a nuestro Modelo y nos permite compartir contenido con nuestros colaboradores relacionado con las seis dimensiones para promover su desarrollo integral. Asimismo, la encuesta mensual Pulso FISSEP nos permite conocer sus inquietudes y poder estar cerca de ellos para resolverlas.

Durante 2022
registramos 261,729
visitas en el Portal
Vive FISSEP



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 pueden 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.





INICIATIVAS FISSEP

Iniciativa	Descripción	Empresas de Genera que participaron	Número de participantes
Semana de la Familia	> Evento digital en el que los colaboradores y sus familias pueden participar de conferencias diarias con temas relacionados a la familia, así como talleres para los más pequeños.		528 colaboradoras 490 colaboradores 5,768 conexiones
Abrazo Genera	> Busca reconocer a aquellos colaboradores que se distinguen por ser ejemplo en la vivencia de nuestros valores. Los colaboradores votan y deciden quién es la persona de su área que mejor cumple con este perfil.		403 colaboradoras 270 colaboradores
Webinars Familia	> Ofrecemos pláticas virtuales con expertos, a través de la herramienta Teams Live. El objetivo es contribuir al desarrollo familiar de nuestros colaboradores.		78 colaboradoras 104 colaboradores 816 conexiones
FISSEP Kids	> Ponemos a disposición de nuestros colaboradores actividades para sus hijos y sobrinos. Son espacios de aprendizaje y esparcimiento en fechas especiales como: semana de Pascua, día de la niñez, vacaciones de verano, día de muertos y vacaciones de Navidad.		410 colaboradoras 415 colaboradores 1,112 conexiones
Orientadores FISSEP	> Este año iniciamos un piloto para la atención y contención de nuestros colaboradores por medio de un servicio telefónico de orientadores, tocando temas familiares, espirituales y de estrés laboral, entre otros relacionados al modelo FISSEP.		123 personas atendidas 263 sesiones
Fomento de la dimensión Espiritual	> Ponemos a disposición de nuestros colaboradores actividades de participación voluntaria que les permiten desarrollar su dimensión espiritual, conforme a nuestro modelo FISSEP.		2,752 conexiones
Portal Vive FISSEP	> de nuestros colaboradores, ponemos a su disposición un portal (www.vivefissep.mx) con artículos y actividades que les permitan crecer en todas sus dimensiones: Familiar, Intelectual, Salud, Social, Espiritual, Profesional.		262,432 visitas
Sueñómetro Digital	> Plataforma digital a través de la cual los colaboradores pueden compartir sus sueños y colaborar para conseguirlos. Como parte de nuestro Propósito, impulsamos los sueños de nuestros colaboradores.		7,790 sueños registrados
Comité FISSEP / Primera Infancia	> Este año implementamos un comité para revisar e impulsar iniciativas a favor del desarrollo integral de nuestros colaboradores y dar seguimiento al plan a favor de la Primera Infancia para los hijos de nuestros colaboradores. En este comité se revisan temas como la lactancia, tiempo flexible, formación en crianza positiva, entre otros.		-

Empresas de Genera

- Compartamos Servicios
- Compartamos Banco
- Compartamos Financiera
- Aterna
- Yastás
- ConCrédito



Modelo Pyxis

Otro de los programas que fortalece el desarrollo de liderazgo en nuestros colaboradores desde la perspectiva de formación humana es el Modelo Pyxis, el cual se fundamenta en el Serviazgo y se apoya en cuatro compromisos: servir, formar, crecer y dar resultados.

Este año brindamos 176 horas de formación humana y Serviazgo en promedio por colaborador.

100% de nuestros colaboradores en México y Perú tuvieron acceso al Modelo Pyxis

DURANTE 2022 LLEVAMOS A CABO DIFERENTES INICIATIVAS ENFOCADAS EN FOMENTAR EL LIDERAZGO DE NUESTROS COLABORADORES:

	Pyxis Negocio	Pyxis CEAS	Pyxis Sucursales	Pyxis Reconocimiento	Pyxis Valor Total
Empresas de Gentera que participaron	Compartamos Banco Yastás	Compartamos Servicios, Compartamos Banco, Yastás, Aterna y Fundación Compartamos	Compartamos Banco	Compartamos Banco y Yastás	Compartamos Banco
Total de horas	8	8	6	40	40
Colaboradores que participaron	9,201	1,291	542	97	25
	Pyxis GEN2022	Pyxis Perú	Elevando MIS Estándares FISSEP	Pyxis Dirección de Filosofía y Vocación Social	Semana Pyxis
Empresas de Gentera que participaron	Compartamos Banco, Compartamos Servicios, Yastás, ConCrédito, Aterna y Compartamos Financiera	Compartamos Financiera	Compartamos Banco	Compartamos Servicios Fundación Compartamos	Compartamos Banco, Compartamos Servicios, Yastás, Aterna y Fundación Compartamos
Total de horas	20	20	40	20	6
Colaboradores que participaron	25	27	15	30	9,580



Pyxis BAU

Sesiones dirigidas para todos los colaboradores de Negocio de nuevo ingreso que tienen el objetivo de dar a conocer el Modelo Integral de Serviazgo como un modelo de liderazgo basado en el servicio a los demás.

Empresas de Gentera que participaron

Compartamos Banco Yastás

Total de horas

1.5

Colaboradores que participaron

4,504

Escuchando tus emociones

Sesiones dirigidas para grupos que han experimentado situaciones de alto impacto emocional, cuyo objetivo es darles soporte y contención emocional para que puedan comenzar a elaborar productivamente sus experiencias.

Compartamos Banco

2

1,925

Brigadistas PAE básico

Curso en línea de carácter voluntario disponible para todos los colaboradores de Gentera y sus empresas en México, su objetivo es obtener herramientas para la oportuna y eficiente intervención de contención hacia otra persona tras un evento de alto impacto emocional.

Compartamos Banco, Compartamos Servicios, Yastás Aterna y Fundación Compartamos

0.5

240

Brigadistas PAE intermedio

El objetivo es que los colaboradores puedan conocer y emplear herramientas para ayudarse de manera autónoma y para servir a su prójimo en la gestión de los momentos difíciles.

CoCompartamos Banco, Compartamos Servicios, Yastás Aterna y Fundación Compartamos

0.5

2,763

Formación Humana Directores

Programa de cuatro sesiones para Directores que busca fortalecer sus habilidades para que logren un óptimo balance de vida y las bases para un liderazgo ético. El programa se ofrece a través del IPADE bajo la metodología del caso.

Compartamos Banco, Compartamos Servicios, Yastás, ConCrédito, Aterna y Compartamos Financiera

8

271

Sesión 1: 71
Sesión 2: 58
Sesión 3: 68
Sesión 4: 74

Formación Humana SD Seguridad Física

Programa de ocho sesiones dirigido a los colaboradores de la Subdirección de Seguridad Física donde se abordaron temas como autoconfianza, adaptabilidad, empatía, bienestar, vínculos de interdependencia, bienestar y salud, desarrollo integral de la familia y abundancia.

Compartamos Servicios

16

24



Remuneración y beneficios

2-19, 2-20, 2-21, 201-3, 202-1, 401-2, 401-3, 405-2

FN-CF-270a.1

Alineados a nuestro sector, así como a las necesidades de nuestra gente, determinamos la remuneración de los colaboradores de Gentera y sus empresas con base en una política de administración salarial que regula la asignación de sueldos de todos los puestos de Gentera y sus empresas. También tenemos políticas para cada uno de los bonos por desempeño o incentivos que integran la compensación variable de los colaboradores, así como una política que describe los lineamientos y estatutos de los beneficios por jubilación que impactan a todo el personal.

Otorgamos bonos de desempeño, los cuales se asocian al cumplimiento de objetivos de cada uno de los puestos.

La remuneración de los miembros del Consejo de Administración y los altos ejecutivos se relaciona con el cumplimiento de objetivos, los cuales son evaluados anualmente y a través del porcentaje de cumplimiento obtenido se impacta el incremento salarial anual, así como el cálculo de los bonos por desempeño que correspondan.

En Gentera tenemos retornos financieros predefinidos para la compensación variable del Director General; el resultado financiero del negocio incide en el monto de su bono y el porcentaje de su incremento salarial. La métrica para obtener este resultado es la utilidad obtenida vs la utilidad esperada. El periodo para evaluar su desempeño para la compensación variable es de un año.

Asimismo, contamos con pautas sobre bonificación diferida, otorgamiento de tiempo y periodo de desempeño para la compensación variable del Director General. Una parte del incentivo se difiere a corto plazo en forma de acciones, el 50% se paga en fracciones de 33% por año, con una duración total de tres años.

RATIO DE LA COMPENSACIÓN TOTAL ANUAL DEL PUESTO MEJOR PAGADO FRENTE A LA MEDIANA DE LA PLANTILLA POR EMPRESA

Empresa	Ratio
Compartamos Servicios	4.0%
Fundación Compartamos	99.4%
Compartamos Banco	1.7%
Compartamos Financiera	2.3%
Yastás	3.2%
ConCrédito	4.9%
Aterna	13.0%

RATIO DEL SALARIO BASE Y DE LA REMUNERACIÓN DE MUJERES FRENTE A HOMBRES POR CATEGORÍA LABORAL Y EMPRESA

Empresa	Ratio			
	Directivos	Gerentes	Administrativos	Fuerza de ventas
Compartamos Servicios	89%	90%	83%	-
Fundación Compartamos	-	-	101%	-
Compartamos Banco	77%	95%	106%	102%
Compartamos Financiera	102%	86%	90%	84%
Yastás	58%	107%	110%	102%
ConCrédito	100%	100%	100%	100%
Aterna	177%	91%	109%	-

En México, ConCrédito y Perú, 37%, 40% y 26% respectivamente, de la remuneración total que reciben nuestros colaboradores es variable y se vincula principalmente a la cantidad de productos vendidos⁵.

Todos nuestros colaboradores están contratados directamente por la empresa de Gentera en la que colaboran, respetando su antigüedad, beneficios y paquete de compensaciones, que excede lo exigido por la legislación. Las prestaciones y beneficios que brindamos se alinean a su categoría profesional.



⁵ Esto aplica para el 74% y 87% respectivamente de las plantillas de México y ConCrédito.



Compensación fija garantizada

México (incluye ConCrédito)

- > 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⁾

⁽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

México

- > 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
- > Bono teletrabajo
- > Bono capacitación
- > Check-up básico para colaboradores de corporativo*
- > Lugares flexibles en guardería*
- > Orientación a colaboradores en materia psicológica y legal
- > Permisos institucionales
- > Medio día por cumpleaños
- > Convenios
- > Ayudas en contingencias
- > Bono operativo*
- > Bono por desempeño*
- > Bono de permanencia
- > Caja de ahorro
- > Beneficio automóvil*
- > Vales de gasolina*
- > Webinars
- > Trabajo a distancia*
- > Seguimiento a casos COVID mediante el servicio médico
- > Estacionamiento*
- > Sala de lactancia*
- > Uniformes
- > Campañas de salud y vacunación*

*Aplica solo para determinados puestos.

**Aplica una vez cumplidos los primeros seis meses en la empresa.

Perú

- > Prestaciones alimentarias
- > Bonificación de productividad (incentivos)*
- > Bono por desempeño (ED)*
- > Bono en acciones CV2*
- > Seguro de vida
- > Seguro de gastos médicos ESALUD
- > Beneficio automóvil*

Con-Crédito

- > Vales de despensa
- > Seguro de vida
- > Seguro de gastos médicos mayores
- > Combo (flexibilización de seguros)
- > Bono teletrabajo*
- > Bono capacitación*
- > Orientación a colaboradores en materia psicológica y legal
- > Convenios
- > Incentivos quincenales*
- > Bono por desempeño*
- > Bono de permanencia*
- > Caja de ahorro
- > Beneficio automóvil*
- > Vales de gasolina*
- > Trabajo a distancia*
- > Uniformes

Para los colaboradores que se convertirán en padres contamos con el beneficio CUNA⁶, que consiste en brindar uniformes de maternidad para nuestras colaboradoras, así como 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.

PERMISO PARENTAL POR EMPRESA

Empresa	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	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Compartamos Servicios	574	619	19	22	19	22	18	22
Fundación Compartamos	1	1	-	-	-	-	-	-
Compartamos Banco	6,318	6,244	230	316	223	316	174	258
Compartamos Financiera	218	77	218	77	212	77	163	64
Yastás	79	132	1	4	1	4	1	4
ConCrédito	-	-	-	-	-	-	-	-
Aterna	17	11	-	-	-	0	-	-
Total	7,207	7,084	468	419	455	419	356	348

BENEFICIOS DEL PERMISO PARENTAL POR GÉNERO Y PAÍS

México ⁶	Descripción
Mujeres	> Apoyo en vales de despensa durante los primeros 5 meses y permiso de 42 días naturales o 6 meses de trabajo de 6 horas presencial y 2 horas desde casa
Hombres	> Apoyo en vales de despensa durante los primeros 5 meses y permiso de 10 días naturales o 20 días jornada de medio tiempo

Perú	Descripción
Mujeres	> 98 días de ley + 2 días adicionales, sala de lactancia y hora de lactancia hasta que el bebé cumpla 1 año (ley)
Hombres	> 10 días de ley + 2 días adicionales

⁶ Este beneficio no es aplicable para los colaboradores de ConCrédito.
*Aplica para colaboradores que laboran en oficina.

Sabemos que dedicar el talento personal y profesional a una empresa como la nuestra es muy valioso, por lo que ofrecemos a quienes se jubilan un plan de pensiones diseñado para que puedan enfrentar su vida después del retiro con tranquilidad y confianza. Además, funciona como un estímulo para fomentar en las nuevas generaciones la cultura del ahorro.

Adicionalmente, para nuestros colaboradores que fueron despedidos en México, ofrecemos un programa de outplacement por reestructura en el que participaron cinco personas. Mientras que en Perú llevamos a cabo PITS con la participación de 248 personas.

APORTACIONES A LOS PLANES DE PENSIONES

(millones de pesos)

	2020	2021	2022
Por los colaboradores	\$ 42,673,395.96	\$ 47,959,275.68	\$ 54,620,915.92
Por Gentera y sus empresas	\$ 32,409,983.58	\$ 35,891,827.78	\$ 41,338,705.86
Aportación anual BD	\$ 186,097,368.00	\$ 7,188,476.00	\$ 51,324,781.00
Amortización bono de reconocimiento	\$ 1,528,118.01	\$ -	\$ -

Capacitación y desarrollo

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

Nos esforzamos por brindar a nuestros colaboradores las herramientas y oportunidades necesarias para que de manera autogestionada puedan responsabilizarse por su crecimiento y lograr sus metas. Por ello, implementamos diversos planes y programas de desarrollo profesional para mejorar sus habilidades y fortalecer sus competencias, lo cual les permite crecer y desarrollarse profesionalmente.

Buscando formas innovadoras de fortalecer la capacitación y el desarrollo de nuestros colaboradores, implementamos la **Universidad Corporativa Gentera**, en donde ofrecemos diferentes cursos obligatorios y electivos para que cada uno pueda decidir en qué área desarrollarse. Esta plataforma nos ha permitido aumentar la oferta educativa y la frecuencia en que nuestros colaboradores se capacitan.

Además, con el objetivo de brindar un servicio de mayor calidad y transparencia a nuestros clientes, cada año certificamos a nuestros colaboradores 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. Durante este año impactamos a más de 4,500 colaboradores con sesiones formativas para reforzar conductas éticas, contra cualquier tipo de violencia laboral, contra la corrupción y el fraude.

Con la Travesía y el proceso de transformación que estamos viviendo en Gentera, lanzamos una academia de Google para habilitar las destrezas que requieren algunos de nuestros colaboradores para trabajar en la Nube.

También ofrecimos distintos programas para mejorar las aptitudes de nuestros colaboradores como aceleramiento de carrera, especialidad de las funciones y cursos normativos regulatorios para 951 colaboradores en México. También Academia de Serviazgo, *Degreeed*, programa Impulsa, mentoría, plan de desarrollo y talleres de conversaciones transformacionales para los colaboradores en Perú; y cursos de *agile morning*, diplomado de liderazgo y líder FISSEP para 3,534 colaboradores de ConCrédito.



Aceleramiento de carrera

Se conforma de esquemas académicos formales que contribuyen a la formación para obtener un grado académico.



Especialidad de tus funciones

Incluye diferentes cursos, talleres o especializaciones que contribuyen a perfeccionar el perfil del colaborador para la mejora de sus funciones diarias.



Normativo regulatorios

Cursos o certificaciones a los que 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.

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). Solo aplica para nuestros colaboradores en México.

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	
	México				Perú			
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	3,510	3,888	52.39	36.68	341	1,924	34.10	96.19
Gerentes	7,545	8,623	36.80	29.73	1,823	2,912	40.51	36.40
Administrativos	74,142	39,911	30.26	30.10	46,088	20,692	52.61	45.38
Fuerza de ventas	244,233	306,175	43.38	47.61	88,660	131,525	52.12	65.76
Total	329,430	358,597	39.44	43.98	136,912	157,054	52.02	61.45

INVERSIÓN DESTINADA A CAPACITACIÓN POR EMPRESA

Empresa	Monto	Moneda
Compartamos Servicios	\$ 10,987,296.82	MXN
Fundación Compartamos	\$ 2,321.18	MXN
Compartamos Banco	\$ 14,147,817.13	MXN
Yastás	\$ 338,229.03	MXN
ConCrédito	\$ 1,742,363.00	MXN
Aterna	\$ 33,109.42	MXN
Compartamos Financiera	\$ 1,961,642.86	MXN
	\$ 934,604.00	Nuevos Soles

Invertimos más de \$29,200,000 pesos y más de 930,000 nuevos soles en capacitación de nuestros empleados

Como complemento a la capacitación que ofrecemos, llevamos a cabo monitoreos sobre su avance y desempeño por medio de evaluaciones que nos permiten identificar tanto áreas de mejora, como a los colaboradores que han desarrollado habilidades que les permitan tener mayores responsabilidades, dándoles un impulso en su carrera profesional con un nuevo puesto.



Planeación
Establecemos las metas que se deben alcanzar a lo largo del año.



Evaluación
Valoramos el cumplimiento de los objetivos anuales.



Tutoría
Reflexionamos a medio año para identificar el avance de los objetivos pactados.



Reconocimiento
Celebramos los logros alcanzados durante el año.

Durante 2022 modificamos la forma de evaluar el desempeño de nuestros colaboradores, mudando de escalas numéricas a rangos de cumplimiento, lo cual ha beneficiado la forma en que nuestra gente percibe que está cumpliendo con las actividades esperadas para su puesto.

2,250 colaboradores recibieron evaluación de desempeño

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA LABORAL, GÉNERO Y EMPRESA

Empresa	Directivos		Gerentes		Administrativos		Fuerza de ventas	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Compartamos Servicios	44	55	139	191	363	349	0	0
Fundación Compartamos	0	0	0	0	1	1	0	0
Compartamos Banco	38	100	35	43	85	97	0	0
Compartamos Financiera	3	5	41	90	164	187	5	3
Yastás	3	7	5	9	53	47	0	0
ConCrédito	5	12	20	23	0	0	0	0
Aterna	1	1	3	1	13	8	0	0
Total	274		600		1,368		8	

POSICIONES CUBIERTAS POR EMPRESA

Empresa	Total de posiciones abiertas	Número de colaboradores de Gentera que cubrieron las posiciones		Número de personas que no eran colaboradores de Gentera que cubrieron las posiciones	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Compartamos Servicios	341	55	46	78	162
Fundación Compartamos	0	0	0	0	0
Compartamos Banco	1,126	428	501	86	111
Compartamos Financiera	274	39	47	82	106
Yastás	21	5	7	5	4
ConCrédito	557	123	120	145	169
Aterna	5	3	0	1	1

Derivado de la transformación digital que estamos viviendo en Gentera, en el futuro nuestros promotores, asesores y líderes se convertirán en un cliente interno relevante. Para conocer qué tan satisfechos se encuentran, en México por primera vez llevamos a cabo una encuesta de **satisfacción del cliente interno**. Encuestamos a 1,395 colaboradores de la fuerza de ventas, de los cuales 65% indicó estar satisfecho con la atención y el servicio que recibe del CEAS. Esta evaluación busca monitorear distintas temáticas como sistemas, reportes, procesos operativos, mantenimiento, seguridad, pago de bonificaciones y pago de seguro que forman parte del día a día de nuestros promotores para poder desempeñar sus labores en campo.

Salud y seguridad

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

La salud y seguridad de los colaboradores es nuestra prioridad. Implementamos diversas iniciativas enfocadas en prevenir riesgos en casos de emergencia con el objetivo de asegurar su tranquilidad y promover su bienestar físico y emocional.

En México, los colaboradores de Gentera están representados acorde lo establecido por la Ley Federal del Trabajo respecto a las Comisiones de Seguridad e Higiene.

Asimismo, buscando mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, implementamos un sistema de gestión compuesto de diferentes programas como: campañas de vacunación, medidas de seguridad, asesoramiento en materia de ergonomía, servicio médico, brigadas de primeros auxilios, cursos de combate a incendios, cursos de evacuación, búsqueda y rescate, vigilancia de la salud de los colaboradores en relación con el trabajo y semanas de salud, entre otras iniciativas que fomentan el bienestar. Estas actividades son de libre acceso; para evaluar su calidad implementamos encuestas de satisfacción y consultas de seguimiento.

Además, difundimos constantemente información relevante relacionada con la prevención y respuesta a situaciones de riesgo, tales como asaltos, extorsiones, secuestros, eventos de violencia, movilizaciones sociales y protestas, entre otras. En temas de protección civil, realizamos análisis de riesgos internos y externos para cada unidad de negocio con el fin de identificar peligros laborales y evaluar riesgos.

Por otro lado, para dar cumplimiento a la Norma de Factores de Riesgo Psicosocial NOM 035, en México contamos con distintas iniciativas como talleres de contención emocional, webinars y el Comité de Código de Ética, además de canales de comunicación como el buzón de quejas y la línea de ayuda PAC.

Dada la naturaleza de nuestro negocio, en ocasiones es necesario que los colaboradores realicen visitas a zonas con alto índice delictivo, por lo que, con el objetivo de salvaguardar su integridad, diseñamos planes de acompañamiento y compartimos información preventiva.

Además, en caso de que exista alguna emergencia que requiera asistencia oportuna, así como situaciones de riesgo o asesoría en materia legal o de seguridad, contamos con el Centro de Inteligencia y Monitoreo de Alarmas (CIMA), accesible 24/7 desde cualquier estado, municipio y localidad de México.

Para preparar a nuestros colaboradores ante posibles riesgos de seguridad física, ofrecemos planes de capacitación adaptados a las diferentes audiencias, áreas geográficas y modelos de negocio de Gentera y sus empresas. En 2022 brindamos capacitación en medidas de autoprotección a 3,558 colaboradores y seguridad en sucursales a 541 colaboradores de México.

También difundimos dos cápsulas de seguridad a nivel nacional, registrando un impacto en 11,312 colaboradores.

Nuestros colaboradores están expuestos a riesgos relacionados con los desplazamientos que realizan a los sitios de trabajo o a visitas a clientes, así como con las actividades cotidianas en las oficinas, lo que puede ocasionar lesiones o accidentes.

Este año registramos 615 lesiones, lamentablemente un fallecimiento resultante de una lesión por accidente laboral.

▶ 615 lesiones por accidente laboral registrables

De las cuales 10 fueron lesiones con grandes consecuencias, principalmente esguinces y contusiones

▶ 1,319 reportes atendidos

por CIMA de parte de colaboradores que solicitaron asistencia

Casa Oficina (cO)

Aunque nuestros colaboradores de campo llevan a cabo sus labores en las comunidades, con nuestros clientes y bajo un esquema muy similar al que existía antes de la pandemia, la forma de trabajo en las oficinas corporativas de Gentera ha migrado a un modelo híbrido casa-oficina (cO), en el que estamos todavía en proceso de encontrar el balance adecuado entre las actividades que se pueden desempeñar desde casa, y aquellas que requieren el retorno a las oficinas con un sentido y propósito.

Dando cumplimiento a las reformas laborales de México, desde 2021 asignamos a nuestros colaboradores un apoyo mensual para que puedan cubrir gastos relacionados con servicios de luz e Internet derivados del trabajo en casa.



Comunicación interna

Un eje fundamental de la comunicación siempre ha sido promover la cultura y valores de Gentera. Hoy, con el crecimiento que ha tenido nuestra organización en los últimos años, tenemos el reto de alinear la comunicación atendiendo los diferentes mensajes, contextos y formas de comunicar en nuestras empresas

03 IMPACTO SOCIAL: **NUESTRA COMUNIDAD**

IMPACTO QUE
TRANSFORMA

vidas



Nuestra comunidad

Generar impacto social positivo en las comunidades donde tenemos presencia forma parte de nuestra vocación social y es transversal a nuestra operación en México y Perú. Manteniendo a la persona al centro, buscamos crear valor económico a partir de nuestros productos y servicios financieros, pero también valor social y humano. Por ello, impulsamos iniciativas en beneficio de la comunidad que llevamos a cabo con el Fondo de Responsabilidad Social y Fundación Compartamos.

Contamos con tres **principios fundacionales** que sirven como brújula para guiar nuestras acciones y promover el bien común.



Altruismo

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



Inclusión

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



Trascendencia

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

Fondo de Responsabilidad Social

Con el fin de contribuir con acciones solidarias para atender las necesidades específicas de las comunidades en donde operamos, creamos el **Fondo de Responsabilidad Social**, el cual se compone hasta del 2% de las ganancias netas del grupo del año anterior.

Buscando maximizar el impacto social positivo de este fondo, este año beneficiamos a más de 310 mil personas, mediante 27 proyectos que llevamos a cabo en alianza con distintas instituciones.



Este año registramos cifras históricas que se tradujeron en un beneficio para 310,860 personas

Monto del Fondo de Responsabilidad Social

2020
\$69,034,650

2021
\$48,846,166

2022
\$57,029,918

Número de beneficiarios

2020
313,290

2021
235,828

2022
310,860



Fundación Compartamos

203-1, 203-2, 413-1, FS16

FN-CB-240a.4

Generar oportunidades de desarrollo para mejorar la calidad de vida e impactar de forma positiva a miles de personas con las iniciativas de Fundación Compartamos, es posible gracias al compromiso de nuestros colaboradores y al apoyo de nuestros aliados.

Apoyados en nuestras fortalezas y en la buena relación que mantenemos con las personas de las comunidades que atendemos, impulsamos iniciativas de voluntariado, donación y contingencias, favoreciendo principalmente dos causas: Educación y Primera infancia.



Educación



Primera infancia

Causas

Líneas de acción



Voluntariado



Donación



Contingencias



Educación

Impulsamos el desarrollo de capacidades en la población, contribuyendo a la generación de conocimiento para detonar un cambio social en niños, jóvenes y adultos.

EDUCACIÓN FORMAL

Beca Líderes del Mañana

Convencidos de que una de las mejores vías para lograr que México avance es a través de la formación de líderes con sentido humano, competitivos y transformadores de un mundo mejor, otorgamos una beca completa para beneficiar a una alumna del programa "Líderes del Mañana", con la intención de que pueda continuar y terminar sus estudios universitarios.

Aliados

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM)

Número de beneficiarios

1

Becas educativas Mano Amiga

Brindamos becas educativas para que niñas, niños y jóvenes con menos oportunidades reciban las herramientas de formación integral que requieren para desarrollarse y convertirse en personas exitosas, logrando beneficiar a 32 niñas y niños de nivel preescolar y primaria, así como a 32 jóvenes de secundaria y bachillerato, garantizando una excelente preparación académica y una sólida formación en valores, este apoyo también contribuye a la economía de 51 familias.

Federación Mano Amiga, A.C**115**

Apoyo a adultos para la conclusión de su educación básica

Buscamos promover el desarrollo de personas que tienen rezago educativo, principalmente mujeres, para que concluyan sus estudios de educación básica a través de un programa en línea. De esta forma contribuimos a la movilidad social y al desarrollo de mejores oportunidades para ellas y sus familias. Este año, 99 personas concluyeron sus estudios de educación primaria y 299 de secundaria, además, se realizaron tres graduaciones virtuales para reconocer el esfuerzo de los alumnos.

Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA) y Crecer México, I.A.P.**398**

Preparatoria en Línea Fonabec

Brindamos una opción de preparatoria gratuita en línea que le permita a las personas concluir sus estudios de educación media superior, representando una oportunidad para continuar su preparación académica o mejorar su vida laboral.

Fonabec, A.C.**114**

Ensamble México, Comité de Educación

Unimos esfuerzos con Fundación Mexicana de Apoyo Infantil, A.C. (Save the Children) y Ensamble México, Comité de Educación para apoyar a que niñas, niños y adolescentes tengan un retorno seguro a clases, proporcionando kits para la elaboración de filtros de aire y capacitación para la prevención de contagios por COVID-19.

Fundación Mexicana de Apoyo Infantil, A.C.**1,837**

Diplomado en Liderazgo y Acompañamiento Educativo

Comprometidos con directoras y directores, así como de docentes de educación básica y media superior en México, impartimos el Diplomado en Liderazgo y Acompañamiento Educativo (DLAE) orientado a brindar las competencias necesarias para proponer e implementar metodologías que coadyuven a la mejora de la cultura escolar y formar líderes transformadores.

Aliados

World Education & Development Fund México, A.C.

Número de beneficiarios

479

Intervención educativa

Para mejorar la calidad educativa de nuestro país, apoyamos en la actualización del modelo de intervención educativa Lazos, impulsando cuatro ejes de acción: diagnóstico educativo y socioafectivo; enfoque de derechos, inclusión y desarrollo; educación socioemocional y cuidado de la salud; y recuperación de aprendizaje humano.

Lazos, I.A.P.**1,277**

Becas en honor a ellos

Otorgamos becas a niñas, niños y jóvenes que han perdido a sus padres a causa de la pandemia por COVID-19 para que puedan continuar con sus estudios. Los beneficiarios se encuentran en 11 estados: Chihuahua, Puebla, Baja California, Estado de México, Veracruz, Hidalgo, Tabasco, Oaxaca, Michoacán, Tamaulipas y Sinaloa.

Bécalos**36**

EDUCACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO**Plan de digitalización MIPYMEs**

Para fomentar en los micro y pequeños empresarios su incorporación al mercado electrónico, brindamos un taller digital para aprender a desarrollar un sitio web para su negocio, con opción de tienda en línea. También impartimos capacitaciones a grupos cerrados a través de la plataforma Microsoft Teams, y otras masivas mediante transmisiones en vivo en el Facebook de Compartamos Banco, logrando llegar a más de 19 mil personas por alcance digital.

Aliados **Kolau, LLC**Número de beneficiarios **539****Mujeres con propósito**

Este programa aborda temas de empleabilidad, educación y empoderamiento económico para la mujer, y tiene como finalidad brindar herramientas que fortalezcan sus competencias emprendedoras mediante capacitaciones presenciales y en línea, así como acceso a mentorías especializadas.

Fundación para el Desarrollo Sostenible en México, S.C.

117**Formación en línea sobre negocios y educación financiera**

Impulsamos el uso de la plataforma ENKO, la cual ofrece capacitación en línea básica sobre negocios y educación financiera, con el objetivo de potencializar el crecimiento de los negocios y contribuir a la mejora de la calidad de vida de micro y pequeños empresarios.

VISA y Fundación para el Desarrollo sostenible en México, S.C.

186**Impulsa y fortalece tu negocio**

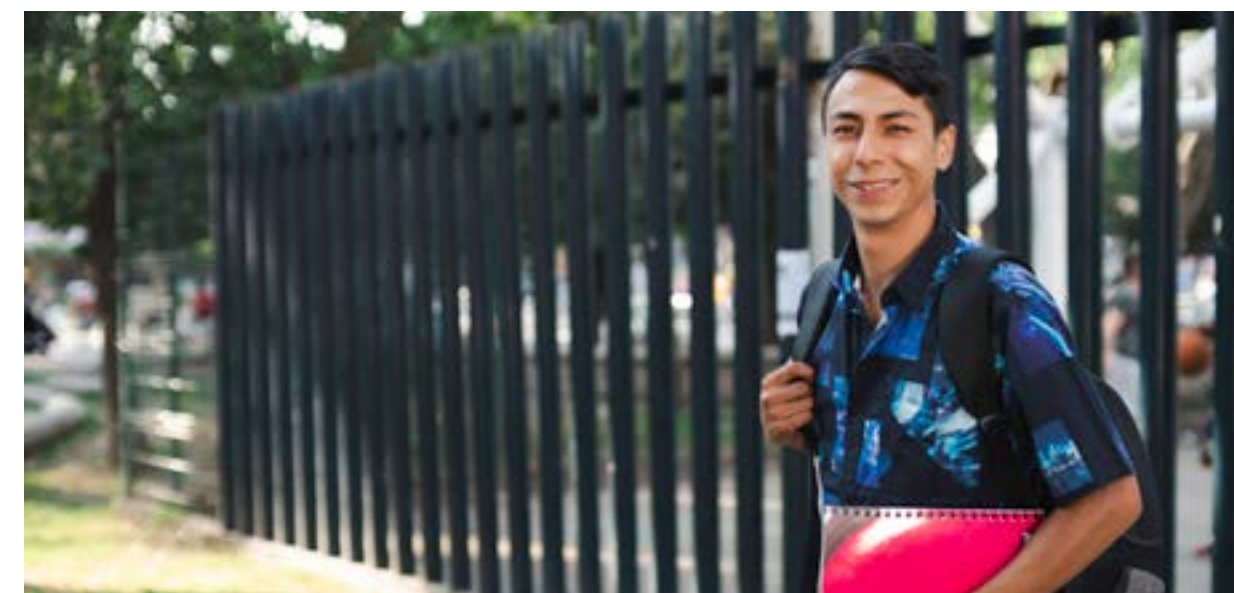
Diseñamos un curso de fortalecimiento sobre las habilidades y conocimientos para los micro y pequeños negocios donde aprenden sobre ventas, administración, finanzas personales y de negocio, uso de redes sociales para el negocio y liderazgo. El curso es 100% digital, a través de WhatsApp, es gratuito y sobre todo autodirigido.

Shared Value Consultores, S.C.

130**Mujer Posible**

Impulsamos el fortalecimiento de mujeres emprendedoras y microempresarias que requieren herramientas, asesoría y capacitación para crecer sus ventas, mejorar las condiciones de sus negocios y sus familias. Para lograrlo se realizaron talleres presenciales en los estados de Chiapas, Zacatecas y Estado de México, donde mentores y expertos capacitaron en temas como modelo de negocio, propuesta de valor, herramientas de inteligencia artificial y empoderamiento.

Fundación Televisa, A.C.

6,027



Primera Infancia

Apoyamos el bienestar de los niños de 0 a 6 años, etapa en la que se desarrollan las capacidades físicas, intelectuales y emocionales que contribuyen a determinar el éxito en etapas posteriores de la vida.

Donando se alegran los corazones

Participamos en este proyecto que apoya a las familias mexicanas que perdieron sus principales fuentes de ingreso debido a la pandemia de COVID-19 y que se encontraban en situación de carencia alimentaria en los estados de Nuevo León y Colima.

Aliados

Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.

Número de beneficiarios

2,000

Congreso acompaña su vuelo de 0 a 3

Otorgamos becas a padres de familia para el congreso virtual "Acompaña su vuelo", cuyo objetivo es acercar a las madres y padres información de calidad a través de expertos en primera infancia, dando herramientas para interactuar con sus hijas e hijos de manera sensible y respetuosa.

De Cero a Tres Fundación A.C.

184

Crea un Mundo de Juego Colectivo

Somos parte del Colectivo por la Primera Infancia, un grupo de fundaciones empresariales que trabaja para que todas las niñas y niños en México tengan un desarrollo integral pleno al posicionar a la primera infancia como un tema prioritario para el crecimiento del país. Con esta alianza, 1,045 beneficiarios participaron en Estaciones de Juego Colectivo.

Como parte de las estrategias de apoyo para impulsar el Desarrollo Infantil Temprano, nos unimos a la campaña global Jugando en Colectivo que busca sensibilizar a padres, madres y otros responsables de la crianza sobre la importancia del juego y la creación de lazos afectivos durante la primera infancia, de una manera práctica y divertida. A través de esta iniciativa beneficiamos a 637 personas.

Fundación Televisa A.C.; Lego Foundation; Fundación Cinépolis A.C.; Fundación FEMSA A.C.; Fundación CMR A.C. y Fundación Placemaking México A.C.

1,682

Difusión del SIPI y programa UNNA

Impulsamos el Sistema de información para la primera Infancia (SIPI), una herramienta para dar seguimiento a los indicadores más relevantes sobre salud, nutrición, cuidado, educación, seguridad, protección y pobreza de la primera infancia, con el objetivo de visibilizar y atender las necesidades de niñas y niños, así como impulsar políticas públicas para mejorar sus condiciones de vida. Además, apoyamos el programa UNNA: Vida, Infancia, Protección, con el cual promovemos un enfoque integral donde la protección de las madres embarazadas y la paternidad responsable juegan a favor de las niñas y niños por nacer, durante su primera infancia, así como su derecho a vivir una vida libre de violencia.

Early Institute A.C.

518

Capacitación en emergencias y apoyo socioemocional

Colaboramos en el desarrollo e impartición del programa de educación en emergencias y apoyo socioemocional para cuidadores primarios. El programa responde a la necesidad de brindar estrategias para acompañar la afectación emocional de la primera infancia derivada de la pandemia, sostener a los cuidadores primarios y otorgarles herramientas de apoyo y de seguimiento. Realizamos una convocatoria invitando a organizaciones de la sociedad civil en todo el país a participar.

Aliados

DEI Comunidad, A.C., Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Ensamble México, Comité de Educación (conformado por: Fundación Televisa A.C.; Fundación Coppel; Fundación Haciendas del Mundo Maya; Promotora Social México; Fundación Femsa; Grupo Posadas; Fundación Sertull y Fundación Alejo Peralta)

Número de beneficiarios

2,240

Visita Fundación

Fundación Compartamos ofrece posibilidades de desarrollo en el ámbito educativo en nuestro país, y sensibiliza sobre la importancia del cuidado de la primera infancia. Al respecto, acercamos oportunidades para que los colaboradores de Gentera conozcan los proyectos apoyados por la Convocatoria por la Educación y la Primera Infancia a través de la iniciativa: Visita Fundación. Estamos convencidos que, al ver el trabajo de estas organizaciones, los colaboradores pueden identificar la trascendencia que juntos generamos en nuestro entorno social, además de servir como una iniciativa de transparencia en el uso de los donativos que nuestros colaboradores hacen a Fundación Compartamos.

Fundación Kristen A.C.; Biocultura Sustentable A.C.; Albergue Infantil Los Pinos A.C.; Lazos I.AP.; Cambiando Una Vida A.C.; Asociación Regiomontana De Niños Autistas A.B.P.; Cáritas De Monterrey A.B.P. y Canica y Centro De Apoyo Al Niño De La Calle De Oaxaca A.C.

137



Sumando a la estrategia del Colectivo por Primera Infancia, realizamos actividades lúdicas para niñas y niños en las siguientes sedes en México:

Sede Primera Infancia

- > Culiacán y Navolato, Sinaloa
- > Mérida, Yucatán
- > Campeche, Campeche
- > Huajuapán de León, Oaxaca
- > Mazatán y Chiapa de Corzo, Chiapas

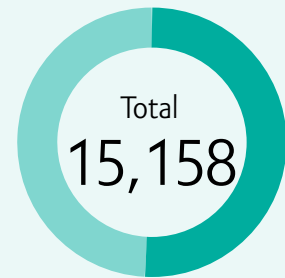
Colaboramos con más de 400 organizaciones en la iniciativa ciudadana Pacto por la Primera Infancia para hacer de la primera infancia una prioridad nacional, junto con otras organizaciones buscamos incidir en políticas públicas



Voluntariado

Animamos a nuestros colaboradores a brindar tiempo y talento para contribuir al desarrollo y bienestar de las personas y sus comunidades.

TOTAL DE VOLUNTARIOS



Mujeres **51%** → **7,654** Voluntarias

Hombres **49%** → **7,504** Voluntarios

El voluntariado es una parte importante de nuestra filosofía, ya que nos permite conectar con la comunidad y contribuir a mejorar su entorno desde una perspectiva de ayuda a los demás.

En Gentera creemos que el voluntariado fomenta vínculos emocionales y sensibiliza a las personas a ser ciudadanos comprometidos.

91% de nuestros colaboradores realizaron voluntariado

VOLUNTARIADO GENTERA

► **Número de voluntarios**
15,158

► **Horas de voluntariado**
116,824

► **Número de beneficiarios**
260,462

► **Porcentaje de participación de la plantilla**
91%

15,158 colaboradores voluntarios dedicaron ocho horas de trabajo de voluntariado

VOLUNTARIOS POR EMPRESA

	Compartamos Servicios	Fundación Compartamos	Compartamos Banco	Yastás	Aterna	Compartamos Financiera	Total
Voluntarios	1,037	2	9,865	170	27	4,057	15,158
Horas de voluntariado			91,380			25,444	116,824
Beneficiarios			218,658			41,804	260,462
Porcentaje de participación de la plantilla	96%	100%	91%	86%	100%	90%	91%

Nota. ConCrédito está trabajando en la homologación del proceso de medición en su labor altruista.



Día Compartamos con la Comunidad

Aliados **Fundación Placemaking México, A.C. y Asociación Civil OSMIA**

Número de beneficiarios **19,309**

Con el Día Compartamos con tu Comunidad beneficiamos a 19,309 personas en México y Perú

Durante 2022 retomamos el proyecto **Día Compartamos con la Comunidad**, que tiene como objetivo contribuir en el bienestar de las comunidades vulnerables incentivando la vocación social y la actitud de servicio entre los voluntarios para restaurar un espacio público (parque o deportivo) y la instalación de un módulo de juegos metálico.

Simultáneamente llevamos a cabo una jornada de salud visual que incluye un examen de la vista, y entregamos lentes sin costo a las personas que lo requieren. La ruta del Día Compartamos con la Comunidad 2022 en México consistió en 16 eventos en los estados y municipios:

Ruta del Día Compartamos con la Comunidad-México

- > Toluca, Estado de México
- > Tláhuac, Ciudad de México
- > San Pablo del Monte, Tlaxcala
- > San Juan del Río, Querétaro
- > Tlaquepaque, Jalisco
- > Papantla, Veracruz
- > Cholula y Ajalpan, Puebla
- > General Zuazua, Nuevo León
- > Navolato, Sinaloa
- > Loma Bonita, Tijuana
- > Mérida, Yucatán
- > Campeche, Campeche
- > Huajuapán de León, Oaxaca
- > Mazatán y Chiapa de Corzo, Chiapas

En Perú realizamos cinco Días Compartamos con la Comunidad en escuelas de las siguientes zonas:

Ruta del Día Compartamos con la Comunidad-Perú

- > Lima, San Martín de Porres
- > Celso Lino Ricaldi de Puente Piedra
- > Tarapoto, Ciudad Satélite
- > La Banda de Shilcayo

Voluntariado Autogestivo “Corazón de voluntario”

Aliados **Fundación CIE, A.C., Reforestamos México, A.C., Fundación para la Asistencia Educativa (FAE), Asociación Pro Personas con Parálisis Cerebral, I.A.P (APAC), Ayuda y Solidaridad con las Niñas de la Calle, I.A.P., Centro de Educación Infantil para el Pueblo, I.A.P. (CEIP), Niños Unidos de Tetitla, I.A.P., y Promoción y Acción Comunitaria, I.A.P (PACO), Asociación de Bancos de México (ABM) y otros bancos, Internado Infantil Guadalupano y Fundación Familiar Infantil (FUNFAI), INTERProtección.**

Número de beneficiarios **243,766**

Es un programa de voluntariado que invita a la organización colectiva de equipos de trabajo para elegir una causa para apoyar y aportar su tiempo y talento mediante distintas actividades autogestivas.

Programas que pertenecen al Voluntariado Autogestivo “Corazón de voluntario”

- > Ola Magenta
- > Cuenta Cuentos
- > Reforestación
- > Operación Niño Dios
- > Proyecto con la ABM
- > Mundo Imáyina



PROGRAMAS QUE PERTENECEN AL VOLUNTARIADO AUTOGESTIVO "CORAZÓN DE VOLUNTARIO"

Ola Magenta

Durante este año reactivamos la Ola Magenta, que consistió en un voluntariado organizado con la participación de las Direcciones de Ventas de Compartamos Banco divididas en tres secciones de intervención comunitaria en un mismo fin de semana, para generar un mayor impacto.

Los voluntarios recibieron capacitación sobre ciudadanía participativa a través del voluntariado y el impacto en sus comunidades, y también sobre cómo llenar su Curriculum Ciudadano.

Actividades ejecutadas por los grupos de voluntarios de Ola Magenta

- > Reforestaciones
- > Rehabilitación y mejoramiento de espacios públicos y escuelas
- > Repartición de alimentos en zonas vulnerables y hospitales
- > Apoyo a niños en situación de calle
- > Alimento y refugio a animales en situación de calle
- > Armado y donación de despensa básica a personas en situación vulnerable

Cuenta Cuentos

En alianza con Fundación CIE, A.C. contamos una historia con intensidad, emoción y creatividad a personas en situación vulnerable. Los voluntarios recibieron una capacitación y los cuentos para poder repartirlos a los niños. Haciendo uso de su creatividad para llevar las historias, los voluntarios se disfrazaron, repartieron dulces, hicieron teatro guiñol, utilizaron libros gigantes con dibujos de las historias a contar y organizaron dinámicas sobre el posible final del cuento para atrapar la atención de los participantes.



Reforestación

Después de un par de años retomamos la reforestación presencial con la intervención de 180 voluntarios para reforestar 2.5 hectáreas del predio Agua de Pájaros en Tianguismanalco, Estado de México. El resultado fueron 1,750 árboles plantados.

A la par, en el interior de la República Mexicana, convocamos a grupos de voluntarios a realizar una reforestación en espacios públicos. 728 árboles fueron plantados con la participación de 163 voluntarios de 60 unidades de negocio.

Operación Niño Dios

Como una tradición de más de 30 años, invitamos a los voluntarios a hacer llegar un regalo y compartirlo por las fiestas navideñas a niños y niñas en situación vulnerable de distintas organizaciones, las cuales enviaron sus cartas de deseos y armaron listas de regalos a través de la plataforma Amazon, con la intención de que los voluntarios pudieran elegir, de acuerdo con sus posibilidades, el regalo que pudieran comprar y hacerlo llegar a las instituciones para su entrega a los beneficiarios.

De manera complementaria, invitamos a los equipos de voluntarios del interior de la República Mexicana a participar donando juguetes en las comunidades vulnerables de su localidad, compartiendo momentos de alegría con niñas y niños.

Proyecto con la ABM

Vivimos una semana de voluntariado simultánea en beneficio de organizaciones vinculadas a Fundación Quiera, A.C. Además, este año convocamos a voluntarios para ofrecer su tiempo y talento a dos organizaciones.

Internado Infantil Guadalupano, con el apoyo de 10 voluntarios se armó un circuito de actividades deportivas y de convivencia con los 50 niños que disfrutaron de un brincolín gigante y regalos.

Fundación Familiar Infantil (FUNFAI), 27 voluntarios participaron de un día de películas y pizzas, convivencia y juegos en beneficio de 40 personas.

Mundo Imáyina

Participamos en la donación y construcción de la capilla "San José Dormido" en Mundo Imáyina.

Además, ocho voluntarios apoyaron en la construcción del recinto, que formará parte de la gran experiencia que ofrecerá el parque para ayudar a niñas, niños y sus familias a hacer frente a sus tratamientos médicos y, que desde un espacio único lleno de felicidad, alegría y energía positiva, logren salir adelante.

El voluntariado es uno de los diferenciadores de Gentera, nos conecta desde otra perspectiva con las comunidades donde tenemos presencia; nos permite ser sensibles, involucrarnos con diferentes causas y de esta manera generamos valor social.

Fundación Compartamos valora el esfuerzo, tiempo y la generosidad de nuestros colaboradores voluntarios. Por ello, en 2022 reconocimos la labor de voluntariado de los equipos que destacaron por el número de actividades ejecutadas como un ejemplo de la vivencia de los valores que nos caracterizan, dedicando su tiempo y talento al servicio de los demás.

RECONOCIMOS LAS ACCIONES DE VOLUNTARIADO DE:

- ▶ Oficinas de Servicio de Compartamos Banco 9
- ▶ Sucursales de Compartamos Banco 4
- ▶ Direcciones en CEAS 7
- ▶ Centro de ventas Yastás 1
- ▶ Agencias Compartamos Financiera 12





Donación

Fomentamos la generosidad de nuestros colaboradores, con el fin de apoyar proyectos educativos y de primera infancia, implementados por las organizaciones de la sociedad civil. Las aportaciones se pueden realizar a través de las cuentas bancarias de la Fundación o vía nómina.

Más de 5 mil colaboradores, cerca del 23% de la plantilla, son donantes de Fundación Compartamos.

Durante 2022 llevamos a cabo dos campañas de donación.

Alianzas por la niñez, donación en sucursales

Uniendo fuerzas con los clientes que acuden a las sucursales de Compartamos Banco, durante 2022 los cajeros de las sucursales los invitaron a realizar un donativo voluntario para apoyar a organizaciones de la sociedad civil (OSC) que contribuyen a mejorar la calidad de vida niñas y niños en situación de calle y abandono.

Por cada peso donado por los clientes, Fundación Compartamos aportó otro. Juntos, con este recurso, beneficiamos a seis OSC que operan en Ciudad de México, Jalisco, Tlaxcala, Veracruz y Quintana Roo.

OSC beneficiadas

- > Fundación Santa María Del Tepeyac, A.C.
- > Movimiento De Apoyo A Niños Trabajadores Y De La Calle, A.C.
- > Yolia Niñas De La Calle, A.C.
- > Asilo De Nuestra Señora De Ocotlán, A.C.
- > Fundación Hogar Dulce Hogar, I.A.P.
- > Mamita y Lety, A.C.

Para dar transparencia a la entrega de recursos, se realizaron eventos en diferentes sucursales de Compartamos Banco, una transmisión en vivo por Facebook Live de Compartamos Banco y el Fiestón Compartamos, en los que asistieron clientes, beneficiarios y directivos de las organizaciones.

► **Transacciones con donativos de nuestros clientes**
214,613

► **Monto donado por Fundación Compartamos**
\$572,406¹

► **Monto recaudado por los clientes**
\$1,318,718

► **Beneficiarios**
382

► **El proyecto de donación con clientes que fue un piloto durante 2021, hoy es un programa de generosidad y solidaridad de los clientes de Compartamos Banco**

¹ Monto dispersado en 2022, el resto del recurso del 1x1 (\$776,312) se dispersará en el 1T de 2023.



Donación de colaboradores

Motivamos e inspiramos a nuestra gente a realizar aportaciones voluntarias a través de donativos recurrentes. Anualmente reforzamos la invitación y durante este año lo hicimos a través de la campaña "Así se siente donar", donde agradecemos a nuestros donantes e invitamos a qué más colaboradores donaran para apoyar proyectos de las OSC que son beneficiarias de la Convocatoria por la Educación y Primera Infancia.

Durante la campaña se sumaron 780 nuevos donantes y se realizaron eventos en Oficinas de Servicio de Compartamos Banco y uno adicional en el Corporativo de Gentera, donde participaron las OSC de la Convocatoria dando su testimonio.

También, se realizaron transmisiones en vivo para evidenciar el impacto de las donaciones y la entrega de recursos a las 28 organizaciones de la sociedad civil, logrando beneficiar a 8,566 personas en poblaciones vulnerables de comunidades mexicanas.

DETALLE DE PERSONAS BENEFICIADAS POR EJE TEMÁTICO EN 19 ESTADOS DE LA REPÚBLICA MEXICANA

En educación formal

5,680

En primera infancia

2,601

En educación para el emprendimiento

193

En salud financiera

92

Gracias a la generosidad y empatía de nuestros donantes, al cierre de 2022 contamos con una base de 8,317 donantes, que representan el 38% de la plantilla total de colaboradores de Gentera en México. Aunado a esto, cada mes nuestros donantes reciben un boletín donde les presentamos a las OSC, historias y testimonios de los beneficiados.

Para los colaboradores de nuevo ingreso en Gentera y sus empresas, Fundación Compartamos participa en las inducciones que durante 2022 fueron en formato digital y presencial. En este espacio se dan a conocer las acciones que realizamos desde la Fundación y los invitamos para que se sumen como donantes, realizando aportaciones voluntarias quincenales.

ConCrédito donó \$2,585,001 a distintas instituciones:

- > Cruz Roja Mexicana, I.A.P.
- > Grupo Amigos de Niños Afectados de Cáncer, I.A.P. (GANAC)
- > Instituto de Estudios Superiores Vizcaya Pacífico, A.C.
- > Pro Educa Sinaloa, I.A.P.
- > Hospital del Carmen Sociedad de Caridad, A.C.
- > Gestión de Proyectos Sociales, A.C.



Contingencias

Apoyamos a las comunidades donde trabajamos todos los días en momentos de emergencia por desastres naturales o contingencias sanitarias.

Atención a la comunidad en caso de contingencias

Aliados **Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales, A.C. (CADENA)**

Número de beneficiarios **22,728**

Durante 2022 se presentaron diversas contingencias hidrometeorológicas y sismos que afectaron a comunidades en distintos estados de la República Mexicana. Para dar atención oportuna a las personas con mayor vulnerabilidad durante las contingencias, mantenemos una alianza permanente con CADENA. Enviamos más de 3,296 despensas con alimentos, 1,761 monederos electrónicos y 954 kits de herramientas.

Aunado a esto, en julio organizamos la colecta "¡Ya estamos Ayudando a Oaxaca!", en la que recibimos más de 150 donativos de los colaboradores de Gentera, recaudando más de \$43,000 pesos, los cuales se sumaron a la alianza con CADENA.

Poniendo a la persona al centro de nuestras acciones, ayudamos a familias que atraviesan una situación inesperada por enfermedades, accidentes y catástrofes, brindándoles ocho monederos electrónicos.

Entidad

- > Oaxaca
- > Sonora
- > Chiapas
- > Coahuila
- > Baja California Sur
- > Michoacán
- > Nayarit

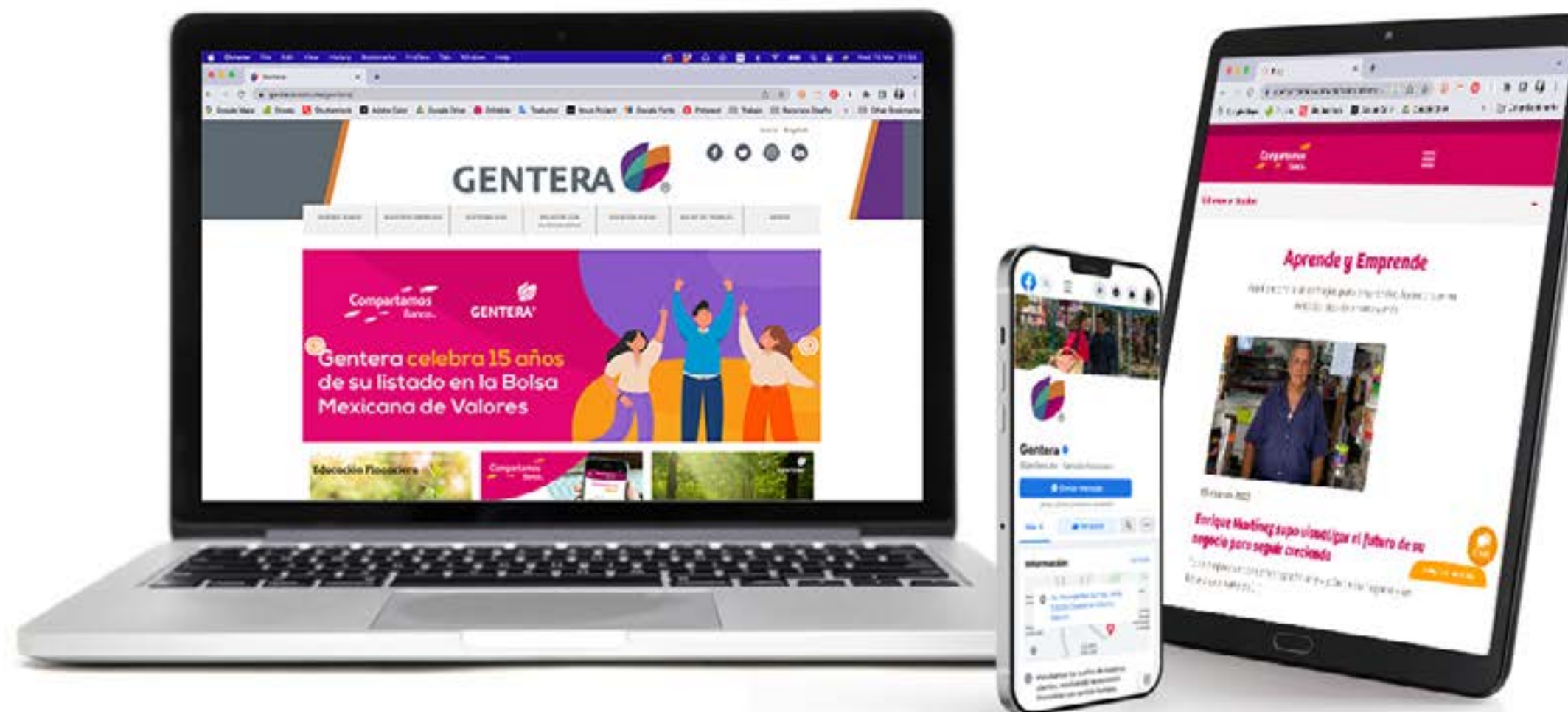
Contingencias que se atendieron

- > Huracán Agatha
- > Lluvias intensas
- > Tormenta Tropical Karl
- > Lluvias intensas
- > Tormenta Tropical Kay
- > Sismo
- > Huracán Roselyn



Acciones de comunicación

Para mantener la comunicación con organizaciones, aliados, voluntarios, donantes y el público en general, contamos con diferentes canales exclusivos de Fundación Compartamos.



> Página web

33,739 personas

visitaron nuestra página en donde publicamos las convocatorias, resultados y distintos contenidos relacionados con los proyectos y acciones.



> Blog "Compartamos piensa en ti"

Llegamos a 35,337 personas

En este blog se presentan contenidos destinados a mejorar las relaciones familiares, la salud emocional y el cuidado de la Primera infancia, así como consejos para el negocio.



> Facebook

Alcance de 122,234 personas

personas por medio de publicaciones en donde se habla acerca de los resultados de proyectos, temas de interés para la comunidad y contenidos sobre la Primera infancia.