



ANEXO DE  
SUSTENTABILIDAD 2017

## RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Queremos generar valor compartido en cada persona con la que nos relacionamos. Para alcanzar este objetivo, en Genera identificamos a nuestros grupos de interés internos y externos y definimos una

estrategia de diálogo que nos permita conocer sus expectativas e intereses sobre nuestro desempeño

### Resultados del Relacionamiento con Nuestro Grupos de Interés

Grupo de Interés	Canales de comunicación	Expectativas e intereses
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Línea telefónica de servicio al cliente</li> <li>● Página web</li> <li>● Buzón de sugerencias</li> <li>● Asesor (comunicación directa)</li> <li>● Encuestas de satisfacción</li> <li>● Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Excelencia y rapidez en la entrega de productos y servicios</li> <li>● Seguridad de los productos</li> <li>● Claridad de la información entregada sobre productos y servicios</li> <li>● Información sobre gestión de las finanzas (educación financiera)</li> </ul>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación interna (tablero de avisos, campanazo, intranet, pantallas, correos, boletines internos y revistas)</li> <li>● Medios de denuncia del Código de Ética y Conducta</li> <li>● Reuniones de integración (mensuales)</li> <li>● Encuentros anuales de ventas y servicios de soporte (CEAS)</li> <li>● Encuesta anual de clima laboral</li> <li>● Grupo focal para el Informe Anual y de Sustentabilidad 2016</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribución hacia la sociedad mediante voluntariado y donaciones</li> <li>● Clima laboral y cultura organizacional</li> <li>● Oportunidades de capacitación y desarrollo de carrera</li> <li>● Salud y seguridad en el ámbito laboral</li> <li>● Excelencia en la atención y satisfacción del cliente</li> </ul>
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Área de Relación con Inversionistas</li> <li>● Comentarios y análisis de la administración</li> <li>● Estados Financieros Consolidados (trimestral)</li> <li>● Notas sobre los Estados Financieros Consolidados (trimestral)</li> <li>● Presentación corporativa (trimestral)</li> <li>● <i>Conference call</i> (trimestral)</li> <li>● Paquete de información financiera (trimestral)</li> <li>● Información de instrumentos financieros derivados (trimestral)</li> <li>● Informe Anual y de Sustentabilidad</li> <li>● Reportes trimestrales a la BMV</li> <li>● Reporte anual a la BMV</li> <li>● Estados Financieros Dictaminados (anual)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados financieros y operativos</li> <li>● Estrategia corporativa: modelo de negocio, innovación y posicionamiento en el mercado</li> </ul>

Grupo de Interés	Canales de comunicación	Expectativas e intereses
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de compras</li> <li>• Código de Ética y Conducta para proveedores</li> <li>• Auditorías a proveedores</li> <li>• Página web</li> <li>• Medios de denuncia (buzón de transparencia, línea telefónica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética e integridad en la operación</li> <li>• Eficiencia en los procesos operativos</li> <li>• Crecimiento de la empresa</li> </ul>
Autoridades, reguladores y legisladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión 1x1</li> <li>• Visitas a campo</li> <li>• Presentaciones con información del negocio</li> <li>• <i>Fact sheets</i></li> <li>• Página web</li> <li>• Informe Anual y de Sustentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento con la normativa</li> <li>• Condiciones para un entorno favorable de negocios</li> <li>• Prevención y gestión de riesgos</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Email</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Actividades de voluntariado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre cómo gestionar las finanzas (educación financiera)</li> <li>• Posibilidades que ofrecen los productos y servicios de Genera para el desarrollo social y económico</li> </ul>
Organizaciones de la Sociedad Civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web</li> <li>• Email</li> <li>• Talleres para ONG con las que trabaja Genera</li> <li>• Informe Anual y de Sustentabilidad</li> <li>• Convocatoria por la Educación (anual)</li> <li>• Informe de actividades de Fundación Genera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión financiera a través de los productos y servicios ofrecidos</li> <li>• Contribución al desarrollo social y económico de los clientes y su entorno</li> <li>• Promoción de la educación financiera en la sociedad</li> </ul>
Competidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados financieros públicos</li> <li>• Campañas de publicidad</li> <li>• Página web</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia corporativa y posicionamiento en el mercado</li> <li>• Prácticas de competencia</li> <li>• Resultados económicos</li> </ul>
Generaciones futuras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Páginas web</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Iniciativas en alianzas con ONG</li> <li>• Actividades de voluntariado</li> <li>• Día de la Familia (anual)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo social y económico</li> <li>• Educación en materia de finanzas</li> </ul>



Grupo de Interés	Canales de comunicación	Expectativas e intereses
Medios y Líderes de Opinión	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Campañas de posicionamiento en medios masivos</li> <li>● Desplegados</li> <li>● Boletines de prensa</li> <li>● Entrevistas 1x1</li> <li>● Página web</li> <li>● Email</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resultados económicos, crecimiento y posicionamiento en el mercado</li> <li>● Seguridad y protección de la información del cliente</li> <li>● Ética e integridad del negocio</li> <li>● Innovación e integración de nuevas tecnologías.</li> </ul>
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Convenios</li> <li>● Alianzas sociales</li> <li>● Programas de Fiinlab</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribución al desarrollo social y económico</li> <li>● Promoción de la educación financiera en la sociedad</li> <li>● Ética e integridad en la operación</li> <li>● Innovación e integración de nuevas tecnologías</li> </ul>
Redes, Asociaciones y Organismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Participación en foros y comités</li> <li>● Reunión 1x1</li> <li>● Envíos de información del negocio</li> <li>● Página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Contribución al desarrollo socioeconómico</li> <li>● Inclusión financiera</li> <li>● Transparencia, ética e integridad</li> </ul>
Academia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Programa de Becarios de Verano, servicio social y prácticas profesionales</li> <li>● Página web</li> <li>● Email</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelo de negocio e impacto social</li> </ul>

## MATERIALIDAD

En cumplimiento con el marco metodológico de los estándares GRI, hemos elegido los contenidos que se abarcan en nuestro informe anual y de sustentabilidad, de conformidad con el análisis de materialidad vigente que considera un enfoque integral de participación de los grupos de interés, la perspectiva de las direcciones que conforman Gentera, así como la consulta de documentos interno y externos.

Este análisis de materialidad se actualizó en 2016 y sigue siendo pertinente dado que en 2017 la organización no ha sufrido cambios significativos en el giro del negocio que hayan justificado un nuevo ejercicio.

### LISTADO DE TEMAS MATERIALES

Tema material (GRI Standard 102-47)	Límites cobertura	
	Internos (GRI Standard 103-1)	Externos (GRI Standard 103-1)
Clima laboral	Gentera <sup>1</sup>	N/A
Desarrollo socioeconómico		Cientes y comisionistas
Desempeño económico		Inversionistas y otros proveedores de capital, comisionistas
Ética y anticorrupción		N/A
Gestión de riesgos		Inversionistas y otros proveedores de capital Comisionistas Clientes
Inclusión y accesibilidad (finanzas responsables)		Comisionistas Clientes
Innovación y eficiencia operacional <sup>2</sup>		Comisionistas Entidades financieras (entrega/recepción crédito) Clientes
Presencia en el mercado y valor de marca		Inversionistas Comisionistas
Satisfacción del cliente		Comisionistas Clientes

Es importante recordar que nuestros temas materiales y su ubicación en los límites internos y externos de Gentera, se obtuvieron luego de un proceso de identificación, priorización, validación y revisión de temas relevantes.

## REVISIÓN E IDENTIFICACIÓN

### Enfoque de Gentera

- Análisis de documentos corporativos, incluyendo nuestro código de ética y algunas de las principales políticas, entre otros.
- Entrevistas a ejecutivos clave de Gentera y nuestras empresas, que plantearon un amplio conjunto de temas.

### Perspectiva de nuestros grupos de interés

- Análisis de los resultados obtenidos por Gentera y nuestras subsidiarias en la interacción que mantenemos regularmente con grupos de interés, incluyendo la encuesta de clima laboral (*Great Place to Work, GPTW*) y los principales requerimientos de información por parte de los inversionistas, así como las apariciones en prensa.
- Asimismo, realizamos un análisis de los principales temas reflejados por la industria, conforme a lo señalado en destacadas publicaciones de *Global Reporting Initiative* (suplemento sectorial gri de servicios financieros, *Sustainability Topics For Sectors*), el análisis anual de RobecoSAM (*Sustainability Yearbook*), la materialidad sugerida por SASB, aspectos incluidos en el documento de referencia de la iniciativa PSI de UNEP –FI y en la publicación *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: Datos y Tendencias 2015 del FOMIN*<sup>1</sup>.

## PRIORIZACIÓN Y VALIDACIÓN

Luego de la generación de listado de temas potencialmente relevantes, procedimos a la priorización de los mismos y determinación de los temas materiales, considerando de nuevo la doble perspectiva de la estrategia de la compañía y del enfoque de los grupos de interés, en este caso levantada mediante:

### Enfoque Gentera

- Profundidad entregada a los temas por parte de los ejecutivos entrevistados.

### Perspectiva de los Grupos de Interés

- Consulta directa a nuestros colaboradores mediante la realización de un *focus group*, así como indirecta a nuestros clientes mediante el análisis los estudios de percepción de marca, entrevistas al equipo a cargo del posicionamiento de ésta y la visita a diferentes sucursales y comisionistas en el estado de Puebla.

### Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Como organización, en 2016 aceptamos la invitación que se hizo desde las naciones unidas para enfocar esfuerzos ante los desafíos en materia social, ambiental y económica que se viven en todo el mundo.

Al aceptar este compromiso hicimos un ejercicio de análisis para identificar a cuáles de los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) contribuimos a través de nuestras operaciones enfocadas al propósito de inclusión financiera, desarrollando soluciones dirigidas al segmento sub-atendido, que les ayuden a mejorar su situación socio económica y la de sus familias.

Con base en este entendimiento, en Gentera identificamos que nuestra contribución es a:

- ODS 1: poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- ODS 5: lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- ODS 10: reducir la desigualdad en y entre los países.

---

<sup>1</sup> *Sustainability Accounting Standard Board (SASB), Principles for Sustainable Insurance (PSI), The United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI), Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).*

## PARÁMETROS GENERALES

Presentamos nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad 2017. Esta publicación contiene información sobre el desempeño financiero y sustentable de Genera de acuerdo a nuestro modelo de generación de valor y en respuesta a los temas de relevantes identificados mediante nuestro análisis de materialidad vigente. la cobertura de la información presentada corresponde al periodo del 1º de enero al 31 diciembre del 2017.

Su contenido ha sido revisado por la Dirección Ejecutiva de Relaciones Externas y Responsabilidad Corporativa y por el Área de Auditoría Interna, quien aprueba su publicación una vez que se ha validado la calidad de la información. Este año no se ha considerado la verificación externa del informe.

Para su elaboración hemos considerado el marco metodológico del *Global Reporting Initiative*, que sigue siendo el más reconocido a nivel mundial, ya que permite al lector contar con información precisa, confiable y comparable en cada ejercicio. este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción esencial. además se incluyeron contenidos que responden a los indicadores del suplemento GRI para el sector de servicios financieros, vinculados a los temas materiales.

Los detalles sobre los mecanismos de medición y fórmulas de cálculo se explican a lo largo del informe donde es necesario. Declaramos que no existe reexpresión de datos respecto a lo incluido en el Informe Anual y de Sustentabilidad 2016.

### Para consultar nuestro informe de emisiones 2017 dirigirse a:

<https://www.genera.com.mx/wps/portal/genera/responsabilidadsocial/huellaambiental>

### Relación con inversionistas

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

### Información de sustentabilidad

[contacto@genera.com.mx](mailto:contacto@genera.com.mx)

# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenido	Página (s)
<b>GRI 102: Contenidos generales 2016</b>	
<b>1. Perfil de la organización</b>	
102-1	Segunda de forros
102-2	10, 12
102-3	Contraportada
102-4	12
102-5	Segunda de forros
102-6	6, 12
102-7	6, 14- 21, 63-67
102-8	28, 29
102-9	25
102-10	14, 25
102-11	60
102-12	43
102-13	33
<b>2. Estrategia</b>	
102- 14	4, 7
102- 15	4, 7, 60
<b>3. Ética e integridad</b>	
102-16	27, 59
102-17	59

Contenido	Página (s)
<b>GRI 102: Contenidos generales 2016</b>	
<b>4. Gobernanza</b>	
102-18	52, 58,
102-19	54
102-20	54
102-21	57
102-22	58
102-23	58
102-24	57
102-25	52, 59
102-26	54, 58
102-27	52, 57
102-28	52, 57
102-29	54, 58
102-30	60
102-31	58, 60
102-32	Anexo página 7
102-36	31, 58
102-37	58
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>	
102-40	Anexo página 2
102-41	28
102-42	Anexo página 2
102-43	Anexo página 2
102-44	Anexo página 2



Contenido	Página (s)
<b>GRI 102: Contenidos generales 2016</b>	
<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>	
102-45	12, 70
102-46	Anexo página 5
102-47	Anexo página 5
102-48	Anexo página 7
102-49	Anexo página 7
102-50	Anexo página 7
102-51	Anexo página 7
102-52	Anexo página 7
102-53	Anexo página 7
102-54	Anexo página 7
102-55	Anexo página 8
102-56	Anexo página 7

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página (s) / Declaración
Clima laboral	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Anexo página 5
		103-2	26
		103-3	26
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	30, 31
		401-2	31, 32
	GRI 404: Capacitación y educación 2016	404-1	34
		404-2	35, 36, 38
		404-3	37
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	28, 30, 53
	Desarrollo socioeconómico	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1
103-2			39
103-3			39
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		203-1	40,41, 42
		203-2	43-47

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página (s) / Declaración
Desempeño económico	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Anexo página 5
		103-2	63
		103-3	63
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	68
		201-3	94, 114
		201-4	En Gentera no recibimos ayudas ni financiamiento por parte de gobiernos.
Ética y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Anexo página 5
		103-2	59
		103-3	59
	GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016	205-1	59, 61
		205-2	59, 61
		205-3	59, 61
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	En Gentera no realizamos ningún tipo de contribuciones a representantes y/o partidos políticos.
Gestión de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Anexo página 5
		103-2	60
		103-3	60
	GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos	412-2	34
	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad	410-1	34
Inclusión y accesibilidad (finanzas responsables)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Anexo página 5
		103-2	22
		103-3	22
	Suplemento sectorial servicios financieros	FS1	22, 60
		FS2	60, 61
		FS4	34, 35, 36
		FS7	14, 15, 18, 20, 21
		FS13	20, 21
		FS14	20, 21
		FS16	22, 23

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página (s) / Declaración
Innovación y eficiencia operacional	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Anexo página 5
		103-2	49, 50
		103-3	49, 50
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1	11, 50
Presencia en el mercado y valor de marca	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Anexo página 5
		103-2	14
		103-3	14
	Suplemento sectorial servicios financieros	FS6	14, 15, 18, 20, 21
Satisfacción del cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Anexo página 5
		103-2	9
		103-3	9
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	11, 50
	GRI 417: Mercadotecnia y etiquetado 2016	417-1	11, 50
	Suplemento sectorial servicios financieros	FS15	22, 60
	GRI 418: Privacidad de los clientes 2016	418-1	22

GENTERA.COM.MX  
AV. INSURGENTES SUR 1458  
COL. ACTIPAN, DEL. BENITO JUÁREZ  
CIUDAD DE MÉXICO  
CLAVE DE PIZARRA EN LA  
BOLSA MEXICANA DE VALORES  
DURANTE 2017: GENTERA

  
Yastás

  
ATERNA

  
Compartamos

  
INTERMEX

Fiinlab

Fundación   
GENTERA