



**GENTERA®**

**ANÁLISIS DE DOBLE  
MATERIALIDAD  
GENTERA S.A.B. de C.V  
2023**



# Introducción

En Genera reconocemos que es fundamental que **las empresas integren la sostenibilidad a su estrategia**, operaciones y enfoque de gestión de riesgos con el propósito de **aumentar su nivel de resiliencia ante crisis** y eventos derivadas del cambio climático o de otros factores.

Tenemos un firme compromiso por la mejora continua, por ello durante el 2020 reforzamos nuestra estrategia de sostenibilidad identificando los aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) relevantes para nuestra operación; durante el último trimestre actualizamos el ejercicio de materialidad del grupo.

A principios de 2023 nos planteamos actualizar el ejercicio con **enfoque de doble materialidad, lo que nos destaca como pionero en el sector**. Este proceso abarcó la revisión de diversas tendencias ASG en el sector financiero, prácticas de nuestros pares y marcos de referencia globales como el Global Reporting Initiative (GRI), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), **con el objetivo de identificar los temas ASG relevantes para la organización**.



# Metodología

La Doble materialidad reconoce que hay **dos lentes** a través de las cuales ver los temas medioambientales, sociales y de gobernanza:

1

Cómo estos temas afectan al rendimiento financiero de una empresa y al valor de la empresa a largo plazo.

2

Cómo las acciones de una empresa sobre estos temas afectan a la sociedad y al medio ambiente.

Doble materialidad



Impacto de la sostenibilidad en la empresa



Impacto de la empresa en la sociedad y el medio ambiente



# Metodología



## Paso 1: Evaluación el estado actual

Comprender el estado actual y las operaciones de Gentera y sus empresas, así como el contexto externo para crear un conjunto completo de posibles temas materiales y un registro inicial de impactos, riesgos y oportunidades.



## Paso 3: Definición de temas materiales a evaluar

Lista de 18 temas ASG y definiciones iniciales relevantes para Gentera.

- Analizar los documentos internos de Gentera (ejercicio de materialidad anterior)
- Revisar marcos voluntarios y regulatorios, tendencias e informes del sector y nuestros pares para identificar la lista preliminar de temas ASG
- Aplicar el punto de vista de Gentera para definir cada tema ASG a consultar



## Paso 5: Puntuación y priorización de temas

Una vez las pruebas recogidas en las encuestas y fuentes consultadas:

- Puntuar la prioridad de cada tema basándose en las encuestas con las partes interesadas y las fuentes
- Crear una matriz de materialidad inicial



## Paso 2: Mapeo de la cadena de valor

Comprender con precisión la cadena de valor empresarial, agrupaciones clave de partes interesadas y posibles impactos, riesgos y oportunidades ASG.



## Paso 4: Participación de las partes interesadas

Afinar aún más los temas ASG mediante entrevistas internas y externas con nuestros grupos de interés.

- Análisis de entrevistas internas con líderes de Gentera
- Realización de un taller de participación con colaboradores de Gentera
- Realización de entrevistas externas con organizaciones de la sociedad civil y experiencia de clientes
- Realización de encuestas a grupos de interés externos
- Revisión documental de marcos de referencia ASG, documentos guía y protocolos, reportes de tendencias globales y pares en el sector



## Paso 6: Validación

Validar los resultados de la priorización ASG con el equipo de liderazgo de Gentera.

- Llevar a cabo una sesión de discusión para finalizar los temas ESG y la matriz de priorización

# Metodología

El desarrollo de estas actividades nos permitió identificar:

- 1** Los temas que influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de nuestros grupos de interés
- 2** Los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de y para Gentera
- 3** Las próximas tendencias que podrían afectar la capacidad de crear valor a largo plazo
- 4** Las tendencias ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) globales que deben ser consideradas para el desarrollo sostenible del negocio

Posteriormente, los temas fueron priorizados por impacto generado hacia nuestros grupos de interés y el negocio. Como parte de los hallazgos relevantes para Gentera dentro de las tendencias emergentes encontramos:

- La creciente demanda de información ASG
- Competencia por nuevas tecnologías
- Necesidad de comunicar la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible
- La identificación de oportunidades mediante la interdependencia

# Resultados generales

La matriz muestra la relación que tienen los diferentes temas de acuerdo con su importancia para Gentera y su importancia para los grupos de interés. Los temas materiales están clasificados en Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

● Ambiental ● Social ● Gobernanza

## Tema

1. Ética e integridad en los negocios
2. Inclusión y educación financiera
3. Diversidad, Equidad e Inclusión
4. Cambio Climático
5. Integración ESG y Gobernanza
6. Satisfacción y relación con clientes
7. Desarrollo de Capital Humano
8. Seguridad de datos
9. Continuidad y resiliencia en el modelo de negocios
10. Derechos laborales y condiciones de trabajo
11. Derechos humanos
12. Gobierno corporativo
13. Gestión de la energía y eficiencia energética
14. Cumplimiento Normativo Ambiental
15. Biodiversidad y capital natural
16. Cadena de suministro responsable
17. Gestión del agua
18. Gestión de residuos



Los resultados no reflejan las prácticas de gestión actuales sino el nivel de importancia para una amplia muestra de nuestros grupos de interés internos y externos.

# Resultados Tier 1

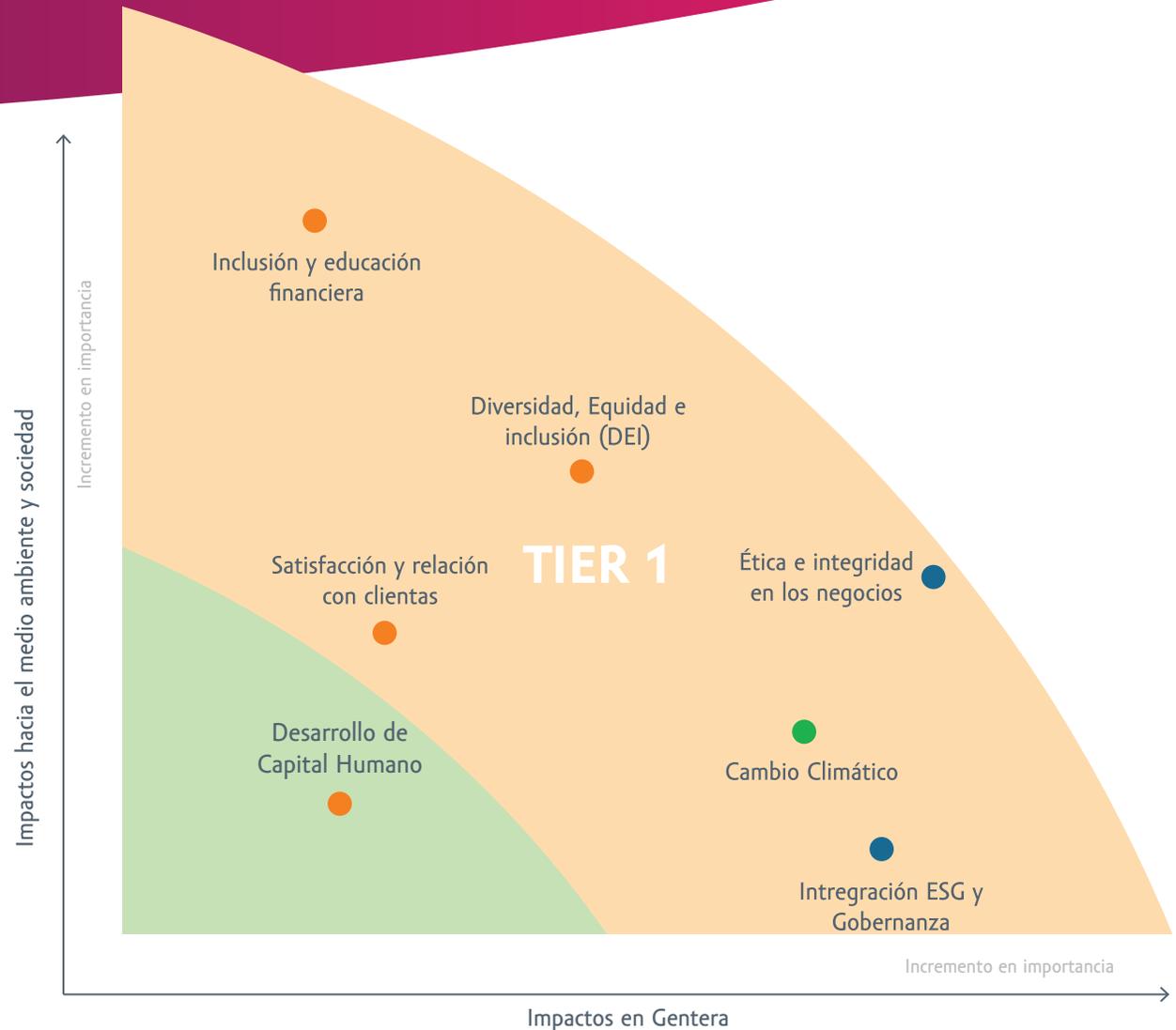
Los temas reflejados en el Tier 1 se considera que son aquellos de gran importancia e impacto material en Gentera (eje X) y de gran importancia e impacto material en el medio ambiente y sociedad (eje Y)

● Ambiental ● Social ● Gobernanza

## Tema

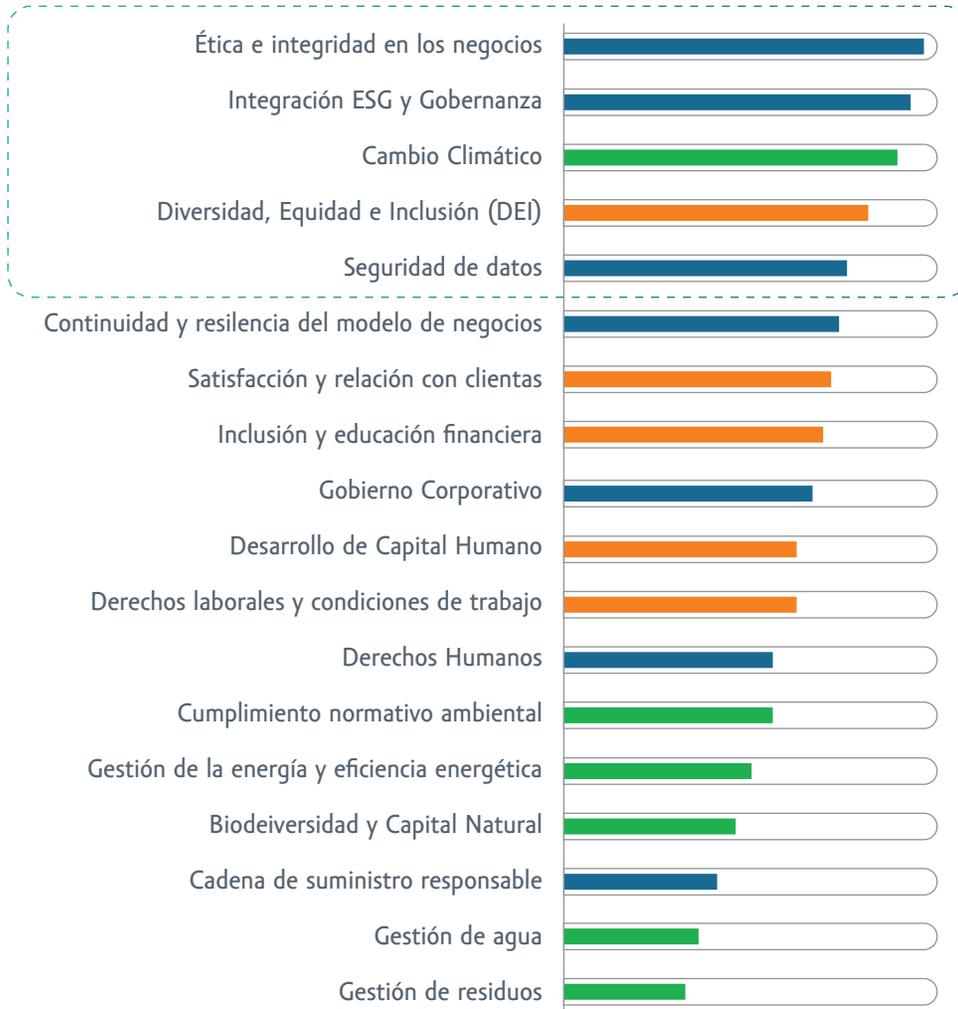
1. Ética e integridad en los negocios
2. Inclusión y educación financiera
3. Diversidad, Equidad e Inclusión
4. Cambio Climático
5. Integración ESG y Gobernanza
6. Satisfacción y relación con clientes
7. Desarrollo de Capital Humano\*

**\*Aunque el tema pertenece a Tier 2, se integra adicionalmente a 1 como parte de la promesa de la organización de colocar a la persona en el centro y para este caso, a sus colaboradores**  
**Para más información de la definición de temas materiales, ver Anexo**



# Impactos en Gentera

La importancia percibida de los temas ASG de los impactos en Gentera son:



● Medio Ambiente   ● Social   ● Gobernanza

La **ética e integridad en los negocios** es reconocida como un riesgo crítico para Gentera, porque puede generar desconfianza en los participantes del mercado, y puede llegar a dañar la imagen de la empresa. Acciones antiéticas puede generar multas o costos legales por casos de demandas. Sin embargo, se percibe a Gentera con una posición sólida en términos de transparencia, ética y cultura. La ética es la guía para el crecimiento estable.

Se observa la **integración ESG y Gobernanza** como una oportunidad clave para ser líder en el sector financiero y empresarial. Los stakeholders externos esperan en el mediano plazo que Gentera integre criterios ASG en sus productos. Se percibe que dentro del espectro ESG se prioriza el criterio social y de gobernanza.

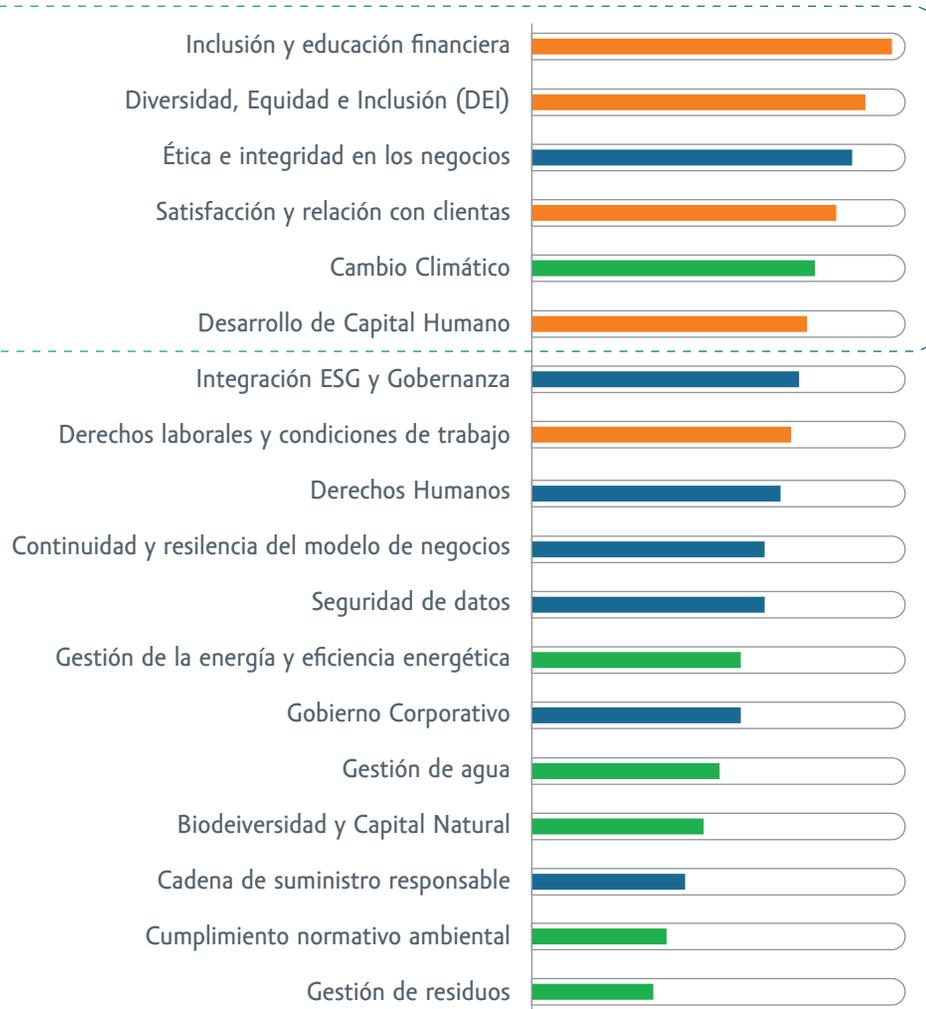
El **cambio climático** fue identificado como un riesgo crítico para Gentera desde lo sucedido en Acapulco, por el huracán Otis y el fenómeno del Niño en Perú. Stakeholders externos esperan que Gentera identifique los riesgos climáticos en sus operaciones para la elaboración de una estrategia climática. Se espera que los riesgos de CC deriven a riesgos crediticios para Gentera y aumento de la tasa de morosidad.

En relación con **Diversidad, Equidad e Inclusión** se identifica como una de las oportunidades par Gentera de llegar a sectores del mercado que no están siendo atendidos. Se reconoce a Gentera como una empresa con prácticas DEI incorporadas tanto en sus clientes como en sus colaboradores.

La **Seguridad de Datos** se percibe, tanto interna como externamente, como uno de los riesgos críticos para Gentera, debió la ciberdelincuencia generalizada, ciberataques, uso indebido de la información personal, fraudes digitales, etc. Internamente, saben que están expuestos y que la estrategia de digitalización actual conlleva a mayores riesgos. Sin embargo, se percibe también que Gentera gestiona y protege los datos de sus clientas.

# Impactos hacia el medio ambiente y la sociedad

Los impactos clave de Gentera hacia el medio ambiente y la sociedad son:



● Medio Ambiente   ● Social   ● Gobernanza

La **Inclusión y educación financiera** es percibida, interna y externamente, como uno de los impactos positivos más significativos que causa Gentera y sus empresas. La organización es percibida como una entidad que representa una oportunidad de inclusión y equidad social, previene el sobreendeudamiento de sus clientes y mantener una estructura saludable de los créditos que solicitan.

**Diversidad, Equidad e Inclusión** se observa como un tema en el que Gentera tiene parte, al otorgar créditos a personas de la base de la pirámide (personas mayores de 18 años). Se percibe a Gentera como una organización que no solo busca la equidad de género, sino también en edad, zonas geográficas, entre otros.

**Ética e integridad en los negocios** es percibido que Gentera tiene una sólida cultura ética, esto genera confianza con sus grupos de interés, especialmente entre clientes e inversionistas.

**Satisfacción y relación con clientes**, se percibe que las empresas de Gentera mantienen una estrecha relación con sus clientes, tiene constante comunicación para conocer sus necesidades y les impulsa a ser más productivos mediante una oferta integral que incluye servicios no financieros.

Se identifican oportunidades relacionadas con **Cambio Climático** como el conocer las emisiones financiadas o el otorgar herramientas de conocimientos y adaptación a riesgos físicos a MicroPymes, para contribuir a reducir el riesgo del impacto de eventos climáticos. También se identifica que Gentera, es una organización que ante el embate de fenómenos naturales otorga condiciones adecuadas a la situación.

**Desarrollo de capital humano** se percibe como un tema de relevancia porque Gentera cumple su promesa al colaborador al colocar a la persona en el centro. La empresa es fuente de empleo digno para colaboradores en México y Perú, en algunas ocasiones es la única fuente de empleo formal en las comunidades donde se desarrollan operaciones

# Conclusiones

Llevar a cabo un ejercicio de doble materialidad permite que Genera tenga una visión integral y actualizada de los impactos que genera y los que afectan de forma positiva o negativa su operación para hacerles frente y comunicar su avance.

**1**

El desempeño de Genera es superior al promedio de la industria y en los aspectos social y de gobernanza, con áreas de oportunidad en lo ambiental, lo que nos lleva a continuar con el despliegue de los esfuerzos ASG para que permeen en todos los procesos de la organización.

**2**

Identificamos oportunidad en fortalecer los procesos relacionados a educación financiera, valorar un ejercicio piloto para conocer el cálculo de emisiones financiadas, incorporar riesgos climáticos en el proceso de gestión de riesgos tradicional y desarrollar mecanismos para identificar riesgos ASG con proveedores, clientas y otros actores de interés

**3**

Trabajaremos por consolidar la definición de objetivos, indicadores y compromisos a mediano y largo plazo para los temas materiales de cara a la evolución ASG de Genera.

Es nuestra tarea también asegurarnos de reportar con transparencia y apego a estándares internacionales los avances ASG, principalmente mediante el Informe Anual y de Sostenibilidad de Genera.

# ANEXOS

# Temas que se sometieron a consulta entre los grupos de interés

## Medio Ambiente



- Gestión de la energía y eficiencia energética
- Gestión del agua
- Cambio Climático
- Gestión de residuos
- Biodiversidad
- Cumplimiento normativo Ambiental

## Social



- Inclusión y educación financiera
- Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)
- Satisfacción y relación con clientes
- Derechos laborales y condiciones de trabajo
- Desarrollo de Capital humano

## Gobernanza



- Ética e integridad en los negocios
- Integración ESG y Gobernanza
- Seguridad de Datos
- Gobierno Corporativo
- Continuidad y resiliencia en el modelo de negocios
- Cadena de suministro responsable
- Derechos Humanos

# Grupos de interés consultados

## Internos



- Senior management
- Colaboradores de áreas clave: Ética Corporativa, Personas, Gobierno Corporativo, Riesgos, Producto, Fundación Compartamos, Comunicación, Sostenibilidad, Relación con Inverisionistas, Continuidad del Negocio, Seguridad de la Información, Auditoría, Compras, entre otras.

## Externos



- Clientas
- Inversionistas
- Academia
- Proveedores
- Organismos empresariales
- Sociedad Civil
- Medios de comunicación
- Asociaciones empresariales
- Pares en el sector

\*Las consultas se realizaron en entrevistas y vía encuestas electrónicas

# Revisiones documentales

## Marcos de referencia ASG:

- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Principios de Ecuador
- IFRS S1 y S2
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

---

## Documentos guía y protocolos:

- Protocolo de Sustentabilidad de la Asociación de Bancos de México
- Guía de Sustentabilidad hacia el Desarrollo Sustentable de empresas en México de la Bolsa Mexicana de Valores

---

## Reportes de tendencias globales:

- 3 Global risks report 2023 WEF
- MSCI ESG and Climate trends to watch 2023
- ERM Sustainability trends report 2023



# Temas TIER 1

Pilar	Tema	Definición	Conceptos abordados
<b>Gobernanza</b>	Ética e integridad en los negocios	Se refiere a los lineamientos, políticas y Código de ética que garanticen el comportamiento ético ejemplar de los colaboradores dentro y fuera de Gentera. Esto cubre aspectos como prácticas antisoborno, anticorrupción, y medidas preventivas de lavado de dinero, mecanismos eficaces de denuncia de irregularidades y la plena transparencia en la información con los clientes, colaboradores y otras partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ética empresarial (antisoborno, antilavado de dinero, anticorrupción)</li><li>● Código de ética y conducta</li><li>● Transparencia en la información, rendición de cuentas</li></ul>
<b>Social</b>	Inclusión y educación financiera	Se refiere al diseño y desarrollo de productos y servicios accesibles y adaptados a diferentes necesidades de las clientas potenciales, con el objetivo de fomentar una mayor inclusión financiera y movilidad social. Esto implica buscar que los clientes puedan acceder al sistema financiero, recibir financiamiento que satisfaga sus necesidades de crédito y desarrollar su resiliencia a través de la educación financiera.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Oferta de valor de productos y servicios para reducir los obstáculos de ingreso al sistema financiero (i.e., préstamos para la promoción de pequeñas empresas)</li><li>● Accesibilidad a productos financieros (i.e., requisitos para pedir un crédito y facilidad para obtenerlos)</li><li>● Crecimiento económico y generación de empleo decente por parte de las clientas</li><li>● Comunicación acerca de servicios y gestión financiera para promover la salud financiera de las clientas</li></ul>
<b>Social</b>	Diversidad, Equidad e Inclusión	Se refiere a garantizar la igualdad, la equidad y el respeto entre los colaboradores, con tolerancia cero frente al acoso y la discriminación. Aumentar la diversidad en la fuerza laboral (incluidos, entre otros, el género, la edad, el origen cultural, las capacidades, la raza, la religión, la orientación sexual y la discapacidad) y garantizar la igualdad de oportunidades para todos los colaboradores. Además, desarrollar planes y políticas que fomenten, capaciten y apoyen a la mujer en puestos y oportunidades de liderazgo.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Diversidad en la fuerza laboral (i.e., género, población indígena y personas con discapacidad)</li><li>● Igualdad de oportunidades (brecha salarial) y Política de Igualdad Laboral y No Discriminación</li><li>● Empoderamiento de la mujer e igualdad de oportunidades de liderazgo</li></ul>
<b>Ambiental</b>	Cambio Climático	Se refiere a la evaluación de la huella de carbono de las operaciones de Gentera abarcando alcances 1, 2 y 3, con el objetivo de identificar y cuantificar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en todas las empresas de Gentera. También implica la identificación de riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático, con el objetivo de desarrollar estrategias de mitigación de riesgos y el aumento de la resiliencia de la operación de Gentera.	<ul style="list-style-type: none"><li>● Cambio climático</li><li>● Emisiones de gases de efecto invernadero operacionales y de actividades financieras (Alcances 1, 2 y Alcance 3 pertinentes)</li><li>● Identificación de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático (físicos y de transición)</li></ul>

# Temas TIER 1

Pilar	Tema	Definición	Conceptos abordados
<b>Gobernanza</b>	Integración ESG y Gobernanza	Se refiere a la implementación sistemática de procesos para identificar y evaluar temas relacionados con medio ambiente, social y gobernanza (ESG) en la toma de decisiones de Gentera. Incluye el desarrollo de una Política de Inversión Responsable y la integración de criterios ESG en el marco de análisis de crédito y la gestión de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Política de inversión responsable</li> <li>● Financiamiento responsable, incorporación de factores ASG en el análisis crediticio</li> <li>● Gobernanza de la Sostenibilidad (Comité Operativo)</li> </ul>
<b>Social</b>	Satisfacción y relación con clientas	Se refiere a las actividades, acciones e implementación de mecanismos dirigidos a conocer las necesidades, expectativas y quejas de todos aquellos con los que se relaciona Gentera (clientas, academia, organismos, medios de comunicación), además del monitoreo de su experiencia al interactuar con la empresa. Incluye mejorar continuamente la experiencia de las clientas, ofreciendo soluciones y recomendaciones personalizadas para mejores decisiones financieras. También implica la protección al cliente. Incluye la implementación de servicios no financieros (como capacitación, formación y educación) y su participación en actividades filantrópicas y de voluntariado para fomentar el impacto social positivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Acompañamiento al cliente, calidad de atención</li> <li>● Soluciones y recomendaciones personalizadas</li> <li>● Protección al Cliente (prácticas violentas de cobranza, oferta de productos adecuados conforme a la situación de la clienta)</li> <li>● Prácticas de venta y responsabilidad de producto (incluyendo capacitación y prácticas de promotores)</li> <li>● Resolución de quejas relacionado con el producto (desembolso de productos)</li> <li>● Salud y seguridad de las clientas</li> <li>● Compromiso, participación y desarrollo de las clientas</li> <li>● Mecanismos de quejas</li> <li>● Ciudadanía corporativa (filantropía, voluntariado)</li> </ul>
<b>Social*</b>	Desarrollo de Capital Humano	Se refiere a la implementación de mecanismos para seleccionar, contratar, gestionar, comprometer y retener a los colaboradores, impulsando el crecimiento empresarial mediante programas, prestaciones y oportunidades de desarrollo de habilidades y talento de los colaboradores. Además de garantizar la salud y el bienestar emocional y financiero de los empleados mediante la promoción de políticas, mecanismos de apoyo y el fomento de una cultura de apoyo en el lugar de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacitación y desarrollo de habilidades</li> <li>● Atracción y retención de talento</li> <li>● Salud y seguridad (física) y bienestar integral (i.e., psicológico, emocional) de los colaboradores</li> </ul>

**\*Aunque el tema pertenece a Tier 2, se integra adicionalmente a 1 como parte de la promesa de la organización de colocar a la persona en el centro y para este caso, a sus colaboradores**



**GENTERA®**

Oficinas corporativas  
Gentera S.A.B. de C.V.  
Av. Insurgentes Sur 1458 Col. Actipan,  
Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México

Información de sostenibilidad  
[contacto@gentera.com.mx](mailto:contacto@gentera.com.mx)

 [@gentera](https://twitter.com/gentera)

 [gentera.mx](https://www.facebook.com/gentera.mx)

 [gentera\\_mx](https://www.instagram.com/gentera_mx)

 [gentera](https://www.linkedin.com/company/gentera)

[gentera.com.mx](https://www.gentera.com.mx)