

# GENTERA



## Impulsamos los sueños de nuestros clientes

*Informe Anual y de Sustentabilidad 2019*





## Carta de nuestros presidentes

**E**n Gentera, creemos en las personas y en su capacidad para ser mejores cada día. Por casi tres décadas, hemos confiado en ellas y en su palabra. Y a esa confianza han respondido con su compromiso diario. Sabemos que, detrás de cada cliente, hay no una, sino muchas historias de trabajo, esfuerzo y dedicación.

El año 2019 fue muy importante por varios motivos. El primero fue que encontramos una mejor manera de describir el propósito de Gentera: impulsar los sueños de nuestros clientes.

Por otro lado, fue un periodo en el que crecimos en todos los sentidos. Estamos satisfechos de saber que, durante el año, Gentera respaldó millones de proyectos a través de los servicios financieros que ofrecemos. Agradecemos la confianza que depositaron en nosotros millones de personas y que, con su dedicación, contribuyeron al desarrollo de sus comunidades. A través de los años, hemos desarrollado y ampliado una oferta relevante de servicios financieros para nuestros clientes.

Contamos con la experiencia de brindar soluciones financieras adecuadas y convenientes, generando valor compartido en los países donde operamos. Cada servicio está diseñado para impactar positivamente y crear tres tipos de valor: social, económico y humano. Todo esto ha sido posible

gracias al esfuerzo, el talento y la dedicación de cada uno de nuestros colaboradores. Ellos son la pieza fundamental para cumplir nuestro propósito de impulsar los proyectos de nuestros clientes.

Hoy, a medida que nos acercamos a nuestras tres décadas de vida, nos sentimos orgullosos del camino que hemos recorrido desde que comenzamos este sueño que, en la actualidad, es Gentera. Sin embargo, reconocemos que aún hay mucho trabajo por delante para ofrecer oportunidades de inclusión para las personas.

Sabemos que el reto es grande pero compartido y, al mismo tiempo, confiamos en que esto será posible gracias a diversos factores: el primero es la tecnología, de la cual obtendremos el mayor provecho posible para ampliar el alcance y mejorar los servicios y la experiencia de nuestros clientes.

En paralelo y de manera sinérgica, contamos con diferentes actores del sector financiero y autoridades, con quienes sumamos esfuerzos en beneficio de las personas.

Agradecemos la confianza de nuestros clientes y el compromiso de nuestros colaboradores. Estamos seguros de que, en 2020, seguiremos impulsando los sueños de millones de hombres y mujeres en los tres países donde operamos. 🌈

**Carlos Labarthe y Carlos Danel**  
*Presidentes de Gentera*



## Carta de nuestro Director General

Como cada año, con mucho entusiasmo presentamos nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad, como un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas.

Impulsar los sueños de nuestros clientes es la mejor descripción de nuestra vocación y nuestro ímpetu social. Trabajamos en llevar oportunidades de inclusión, entendiendo y valorando el contexto, las necesidades y el esfuerzo de las personas a las que tenemos el privilegio de servir.

Quiero comenzar por resaltar que 2019 fue un año de grandes logros, principalmente, por el avance obtenido en dos temas fundamentales para Gentera:

Por un lado, en los últimos dos años hemos hecho grandes esfuerzos para acercarnos, nuevamente, a nuestros clientes con productos y servicios más convenientes y competitivos. Este periodo nos mostró los frutos de desarrollar una mejor oferta de valor para ellos. De esta manera, hemos refrendando nuestra posición como líderes del mercado, con más de 3.7 millones de clientes en México, Perú y Guatemala.

Por otra parte, teniendo siempre a la persona en el centro de todas nuestras acciones, reforzamos el acompañamiento y los esfuerzos de formación para nuestros colaboradores, reconociendo que el talento humano es lo que hace grande a una organización. Los más de 22,000 colaboradores que trabajamos en Gentera entregamos nuestro mejor esfuerzo en beneficio de nuestros clientes;

les dimos lo mejor de nosotros y demostramos que, con pasión y eficiencia, podemos ser agentes de cambio para impulsar sus sueños.

Gracias a lo anterior, y siendo fieles a nuestra vocación social y a nuestra Filosofía, he aquí algunos de los principales resultados obtenidos este año:

Hicimos 9.6 millones de desembolsos por 137,090 millones de pesos, lo que representa 15.90% más que el año anterior. Al mismo tiempo, continuamos con la generación de una cultura del ahorro entre nuestros clientes.

Cerramos 2019 con 1.7 millones de cuentas de ahorro.

Nuestra oferta de seguros sigue creciendo con base en las necesidades del segmento al que atendemos. En México, por ejemplo, ofrecemos una póliza que los protege en caso de robo al cobrar o pagar sus créditos. Durante 2019, colocamos 27.5 millones de pólizas en los tres países donde operamos, lo que representa un incremento de 40% con respecto al año anterior.

También continuamos con la expansión de nuestros canales transaccionales en beneficio y conveniencia de nuestros clientes.

En México, contamos con la red más grande, con más de 40,000 puntos en la República; por su parte, en Perú tenemos 11,236, mientras que en Guatemala son 4,065.

Yastás, el mayor administrador de corresponsales bancarios de México, realizó un total de 18.1 millones de operaciones, a través de sus más de 4,600 comercios afiliados.

Por su parte, Intermex pagó más de 27,000 millones de pesos en remesas familiares durante el año.

En términos de la eficiencia de nuestra operación, 2019 fue muy relevante, pues priorizamos aquellas inversiones que producen mayor valor para el cliente y para Genera. Como consecuencia de ello, el crecimiento de nuestros ingresos superó, de manera notable, el incremento de nuestros gastos, lo cual ha sido reconocido y valorado, claramente, por los mercados financieros.

Creemos que la tecnología es una herramienta fundamental para mejorar la experiencia de nuestros clientes, así como para optimizar nuestra operación. Por eso, seguimos trabajando en la digitalización y la transformación de nuestros procesos y puntos de contacto con los clientes.

Durante el año, a través de robots, automatizamos procesos de las áreas de Finanzas, Personas y Operaciones, e incorporamos otras herramientas al modelo de negocio, como la iniciativa de pagos CoDi<sup>1</sup> en México.

Finalmente, este año obtuvimos el segundo lugar dentro del ranking de las Mejores Empresas para Trabajar —Great Place to Work— en México.

Nuestra operación en Guatemala obtuvo el décimo segundo lugar del ranking en Centroamérica & el Caribe, mientras que, en Perú, escalamos al séptimo lugar.

En resumen, en 2019 retomamos, firmemente, nuestro rumbo hacia el crecimiento y el cumplimiento de la generación de los tres valores que profesamos: el valor social, el valor económico y el valor humano. Con casi 30 años de operación, seguimos creyendo en la Persona y su capacidad de autosuperación.

Creemos en el trabajo de clientes y colaboradores, y en que podemos ser una pieza muy relevante para apoyar el futuro que ellos mismos, con talento y esfuerzo, construyen todos los días.

Genera ha estado, y está aquí, para ayudar a construir una sociedad más incluyente, más democrática y con mejores posibilidades de desarrollo para todos, en los tres países donde operamos.

Gracias a la confianza de nuestros clientes, al trabajo y al compromiso de colaboradores, consejeros, inversionistas y socios comerciales tenemos la certeza de que, con paso firme, seguiremos avanzando en la consecución de nuestra vocación y nuestra estrategia. 🌈



**Enrique Majós**

*Director General de Genera*



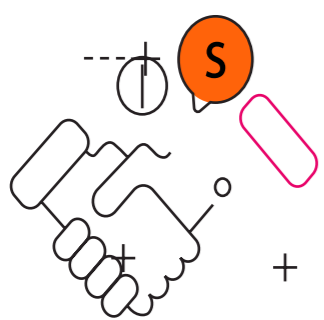
1. CoDi o Cobro Digital es una herramienta de pagos y depósitos mediante códigos QR.

### ¿Quiénes somos?

Gentera somos un grupo financiero dedicado a impulsar los sueños de nuestros clientes a través de atender sus necesidades financieras con sentido humano

### ¿Qué hacemos?

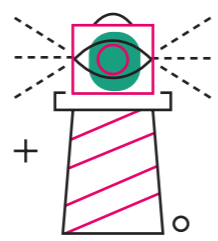
Brindamos servicios financieros adecuados y accesibles a las personas del segmento popular que tienen un negocio propio o quieren iniciar uno. Hemos consolidado una oferta de valor relevante para nuestros clientes:



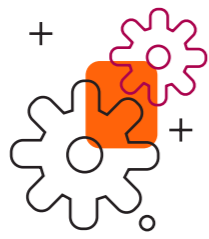
**Nuestro principal producto es el crédito,** pero ofrecemos también:



Ahorro



Seguros



Canales de transacción



Pago de remesas

 **29 años trabajando por la inclusión financiera**

### ¿Cómo generamos Valor Compartido?

Creemos que la inclusión financiera se hace a través de un Valor Compartido:

#### Valor Social

ofrecemos oportunidades de inclusión a un mayor número de personas en el menor tiempo posible

#### Valor Económico

es la construcción de modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables

#### Valor Humano

es la confianza que tenemos en las personas para que crezcan y sean mejores

#### Compartamos

Marca con la cual llevamos servicios financieros a México, Perú y Guatemala

#### Yastás

Administrador de correspondientes bancarios que permite la realización de operaciones financieras en comunidades con poca o nula infraestructura bancaria

#### Aterna

Agente de microseguros que diseña y opera las coberturas que protegen a nuestros clientes

#### Fiinlab

Laboratorio de innovación que desarrolla soluciones para crear nuevos modelos de negocio para la inclusión financiera

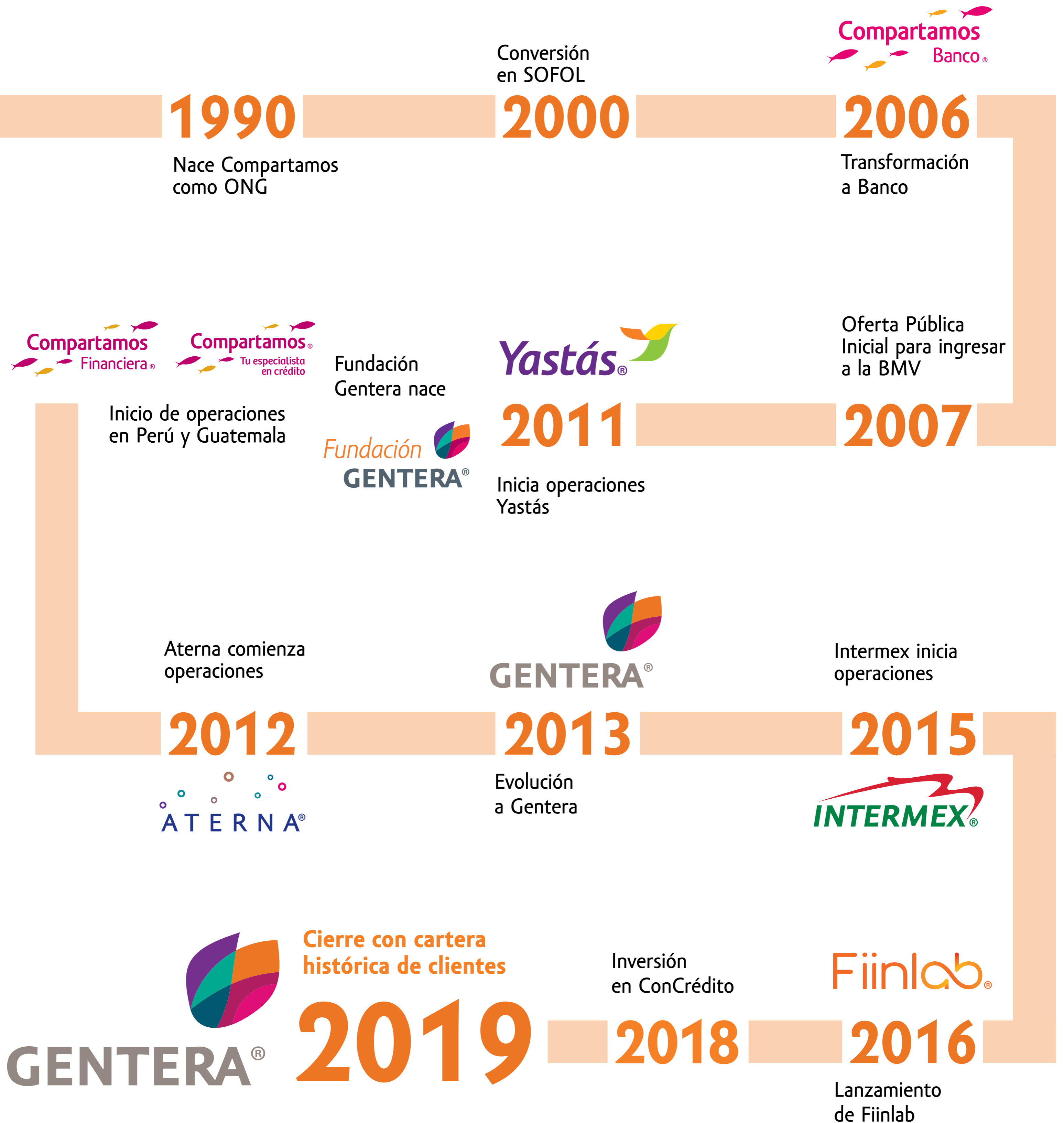
#### Intermex

Empresa pagadora de remesas familiares que brinda un servicio seguro y eficaz a nuestros clientes

#### Fundación Gentera

Organismo encargado de articular los esfuerzos de responsabilidad social de las empresas del grupo

# Nuestro crecimiento en el tiempo



# Soluciones financieras con sentido humano

*En Gentera trabajamos para impulsar los sueños de nuestros clientes. Por ello, diseñamos y ofrecemos soluciones financieras sencillas y eficaces, que favorecen su desarrollo, fomentando sus actividades productivas*

**N**uestros esfuerzos están dirigidos a segmentos populares que, comúnmente, no son atendidos por la banca tradicional; para la mayoría, somos el primer contacto con el sistema financiero. Actualmente, brindamos servicio a 3,781,120 clientes.

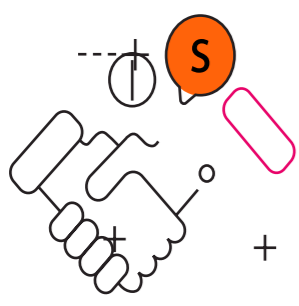
A cada uno de ellos lo escuchamos para saber qué necesita y encontrar la mejor manera de impulsar el proyecto con el que ha soñado.

Reconocemos en cada uno de nuestros clientes una gran capacidad de imaginar proyectos que les permiten mejorar su calidad de vida y la de toda su familia. Ellos ven el trabajo como un medio para hacer realidad sus planes y conocen la importancia de cumplir con los compromisos adquiridos.

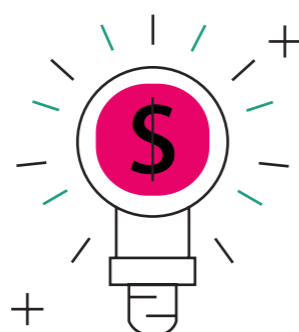
Nosotros les brindamos la confianza y los acompañamos para lograr lo que se han propuesto, a través de nuestras soluciones financieras: crédito, ahorro, seguros, medios de pago, canales de transacción y pago de remesas. 🌈



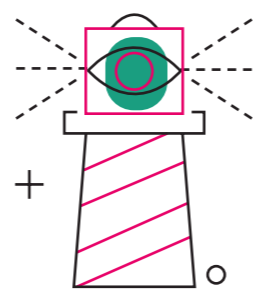
# Nuestros servicios



**Crédito**



**Ahorro**



**Seguros**

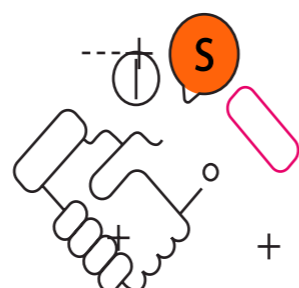


**Canales de transacción**



**Pago de Remesas**

## Crédito: la puerta de entrada



Nuestra experiencia y cercanía con los clientes nos han enseñado que el crédito es la puerta de entrada a los servicios financieros. Esta solución hace posible que sus proyectos se vuelvan realidad por ser de fácil acceso, es decir, con pocos requisitos; todo centrado en la confianza hacia las personas.

En 2019, realizamos 9,615,963 desembolsos de crédito en México, Perú y Guatemala, que se traducen en un monto de 137,090 millones de pesos, lo que representa crecimientos de 9 y 16%, respectivamente, contra el año anterior. Hoy por hoy, atendemos a más clientes, quienes pueden tener acceso al sistema financiero.

Redoblamos esfuerzos para que las personas sigan confiando en nosotros; prueba de esto es el 82.7% de retención de clientes, así como nuestro crecimiento en el crédito promedio desembolsado que, en 2019, alcanzó 14,257 pesos.

La estabilidad de nuestros clientes es nuestra mayor preocupación. Gracias al acompañamiento continuo que hacen nuestros promotores y asesores para medir su capacidad de pago y prevenir el sobreendeudamiento, además de una adecuada colocación de créditos, mantuvimos el control de la cartera vencida, que, este año, estuvo en 2.79%.

## Desembolsos

	2017	2018	2019
<b>Monto desembolsado en la operación financiera (en millones de pesos)</b>	110,905	118,282	137,090
<b>Número de desembolsos</b>	8,631,668	8,802,680	9,615,963
<b>Número de clientes/hogares beneficiados</b>	3,027,179	3,196,675	3,486,699





### Resultados de crédito por país

	México	Perú	Guatemala	Total
Número de clientes	2,659,192	721,754	105,753	3,486,699
% clientes mujeres	88.4	88.8	100.0	88.8
% clientes hombres	11.6	11.1	0.0	11.2
% Índice de retención de clientes	85.1	74.1	82.5	82.7
Clientes asegurados	2,648,833	721,754	91,038	3,461,625
Clientes con seguro voluntario	2,258,154	461,030	77,630	2,796,814
Crédito promedio desembolsado	13,894	16,422	10,474	14,257
Número de desembolsos	7,571,753	1,762,194	282,016	9,615,963
Monto desembolsado (millones de pesos)	105,198	28,938	2,954	137,090
% crecimiento anual en desembolsos	7.2	20.8	-0.1	9.2
% Índice de morosidad	3.19	2.01	4.24	2.79
Cartera vencida (millones de pesos)	838	297	28	1,163

### Cartera de crédito por tipo de mercado (millones de pesos) 2019

	Tipo de mercado	Total (millones de pesos)	Porcentaje que representa el mercado
México	Mercado Grupal Mujer	26,268	57.4
	Mercado Grupal Mixto		19.7
	Mercado Individual Mixto		22.9
Perú	Total estructurado Microempresa	14,754	58.8
	Total penetración Microempresa		32.8
	Total preaprobado Microempresa		3.0
	Total estructurado Consumo		0.8
	Total penetración Consumo		4.5
	Preaprobado Consumo		0.1
Guatemala	Mercado Grupal Mujer	670	100.0



En 2019, realizamos **9,615,963 desembolsos** de crédito en México, Perú y Guatemala



## Empoderamos a las mujeres

Nuestros créditos son un instrumento de empoderamiento para las mujeres, ya que les permite comenzar o impulsar un negocio, mismo que, a largo plazo, será clave para su independencia financiera y, no pocas veces, pasa de ser un complemento a la economía familiar a convertirse en el principal ingreso. Atendemos a más de tres millones de clientas en los tres países en los que estamos, lo que representa 88.8% del total de las personas atendidas.

## Soluciones para todos

Durante este año, en México trabajamos en la mejora de nuestros productos, con el fin de hacerlos más competitivos para el mercado, atendiendo las necesidades y los comentarios de nuestros clientes; gracias a ello, el monto desembolsado fue de 105,198 millones de pesos, la cifra más alta en la historia de Compartamos Banco.

A través de campañas comerciales, programas de lealtad e implementación de herramientas tecnológicas, hemos trabajado para ser una opción relevante para nuestros clientes. Con estas iniciativas, hemos logrado un índice de retención de 85.1%, solamente en México.

Destacamos el trabajo realizado en Perú, para que más personas pudieran beneficiarse del otorgamiento de créditos. En total, atendimos a 721,754 clientes en ese país, es decir, crecimos más de 18% contra el año anterior. En 2019, se desembolsaron 28,938 millones de pesos, 20.8% más que el año previo.

Compartamos Financiera es la institución que más ha crecido al incrementar su número de clientes y su cartera. La metodología individual sigue aumentando, a pesar de lo competido del mercado; la metodología grupal, en tanto, es un éxito y una ventaja competitiva.

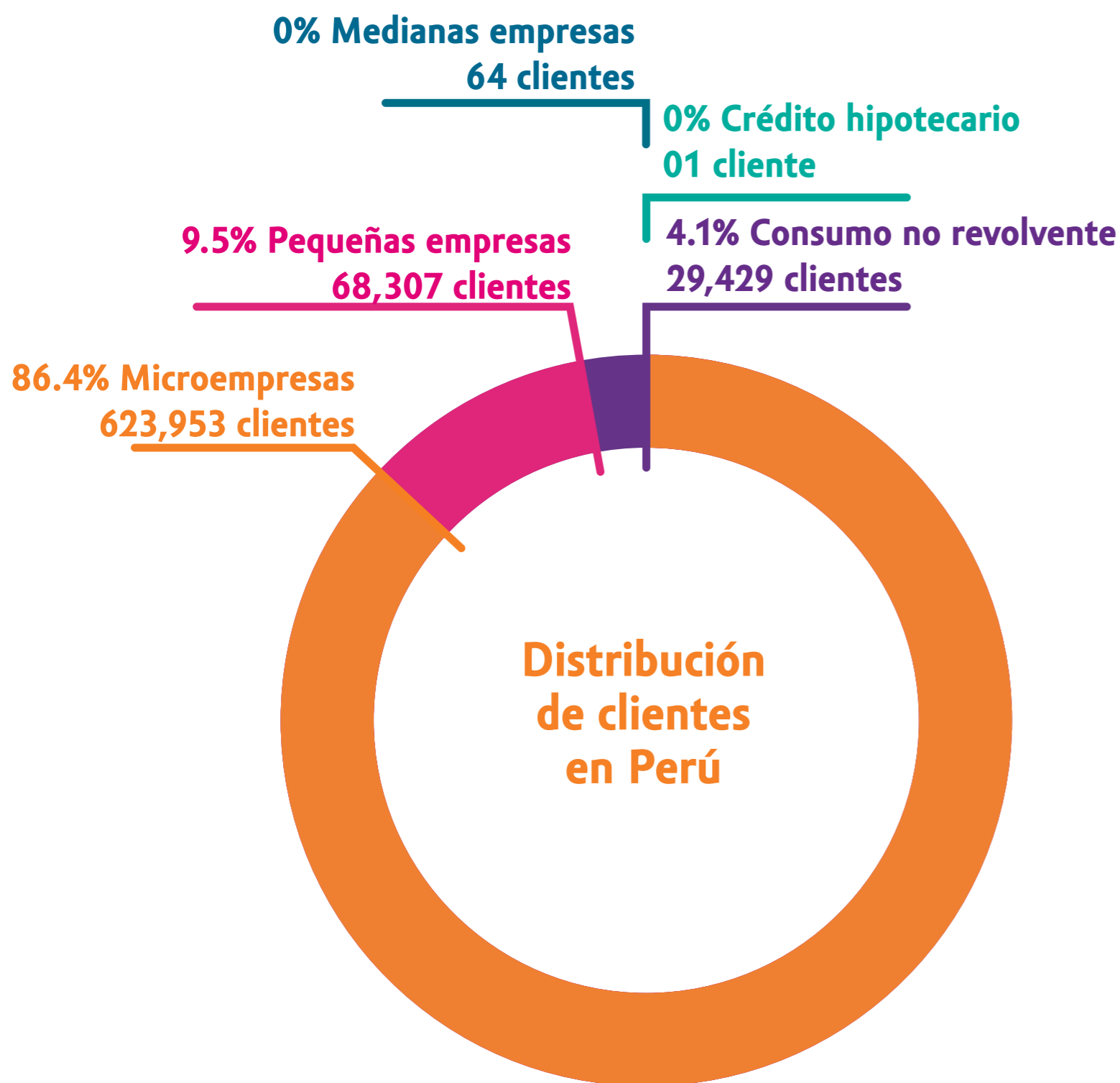
En Guatemala, seguimos trabajando para atender cada día a más mujeres emprendedoras. Durante 2019, servimos a 105,753. Nuestras clientas continúan confiando en nosotros, debido a esto, nuestro índice de retención es de 82.5%, el cual aumentó más de seis puntos porcentuales con respecto al año pasado.

Nos esforzamos para tener un crecimiento de calidad, con una colocación adecuada de nuestros créditos y digitalizando nuestros procesos; todo ello, en beneficio de nuestras clientas.

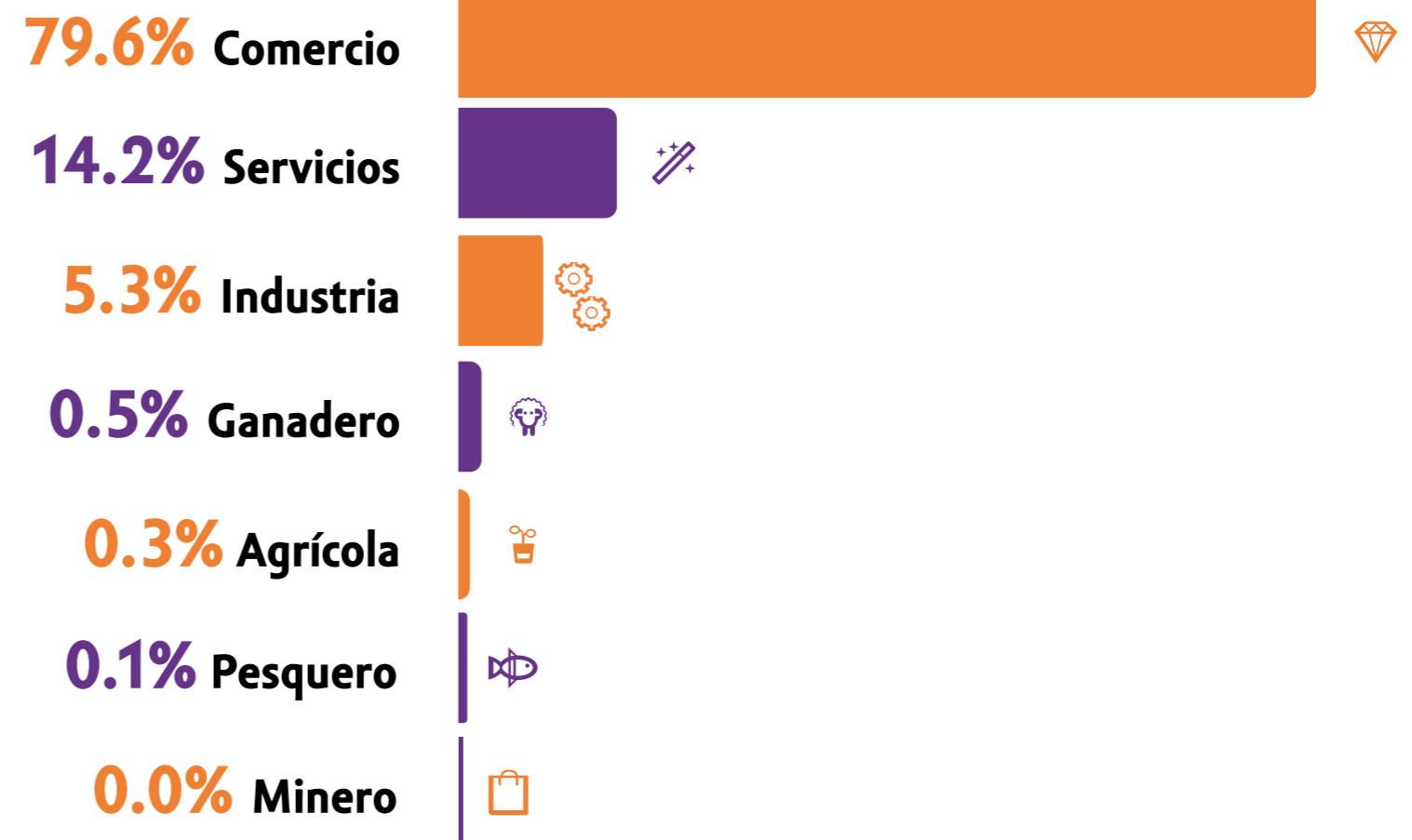
## Distribución de clientes de crédito en México

Mercado	Número de clientes total	Productos	Número de clientes por producto	Porcentaje de clientes con respecto al mercado que atendemos	Cartera (millones de pesos)
Mercado Grupal Mujer	1,736,483*	Crédito Mujer	1,734,702	65.2	15,064
Mercado Grupal Mixto	773,879	Crédito Comerciante	773,879	29.1	5,175
Mercado Individual Mixto	148,830	Crédito Individual	133,295	5.0	3,207
		Crédito Crece y Mejora CM	9,937	0.4	1,933
		Crédito Adicional CM	1,858	0.1	289
		Crédito Crece y Mejora CCR	2,691	0.1	444
		Crédito Adicional CCR	1,001	0.0	96
		Crédito Crece y Mejora CI	37	0.0	39
		Crédito Equipa tu casa	-	0.0	-
		Crédito Grupal Digital	1,781	0.1	18
		Crédito Adicional CGD	1	0.0	-
		Crédito Crece y Mejora CGD	10	0.0	3
<b>TOTAL</b>			2,659,192	100.0	26,268

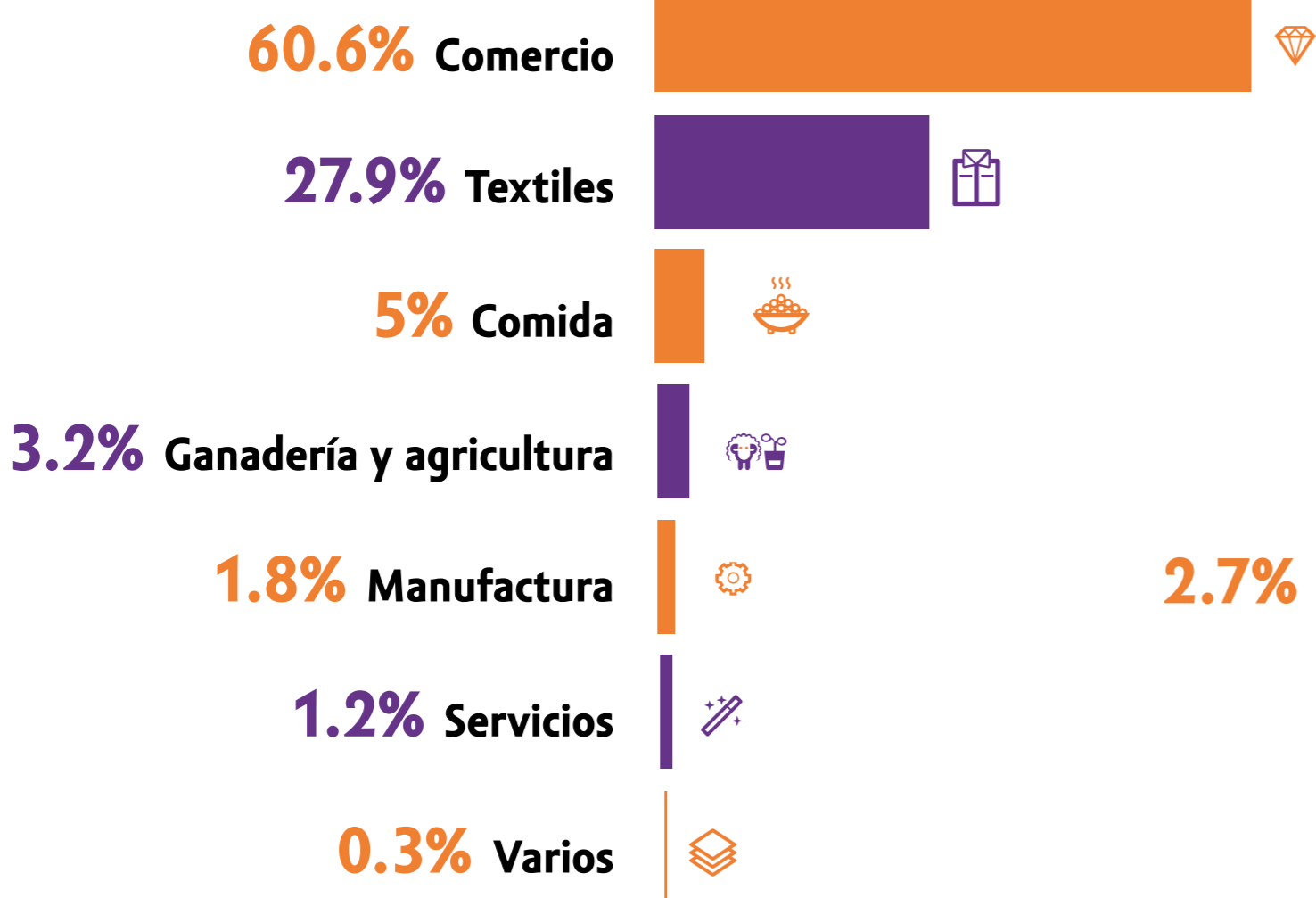
\*Incluye 1,781 Crédito Grupal Digital.



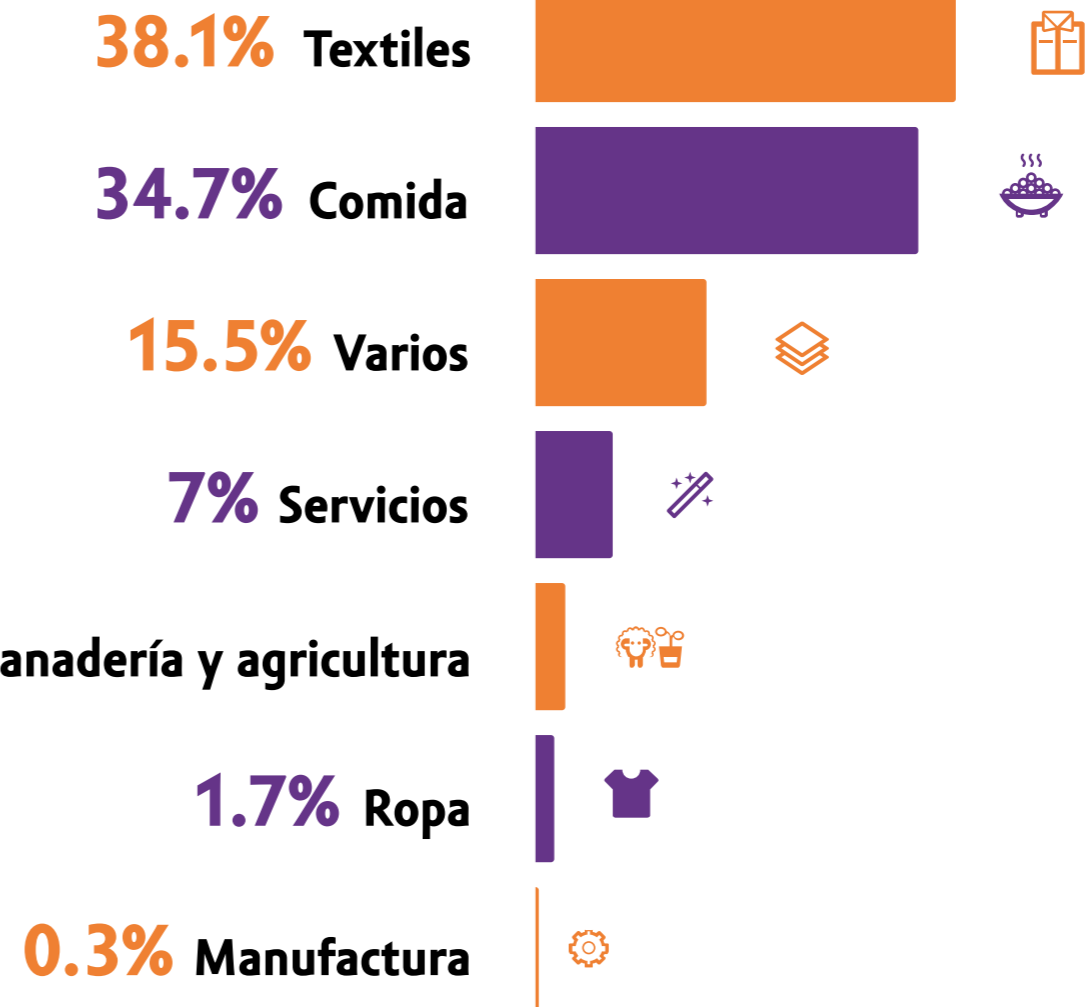
Distribución de clientes por sector industrial en Perú



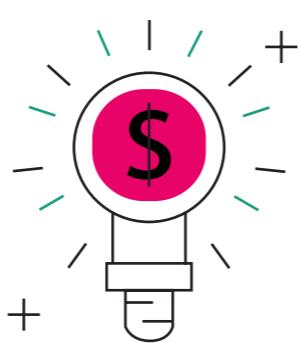
Distribución de clientes por sector industrial en Guatemala



Distribución de clientes por sector industrial en México

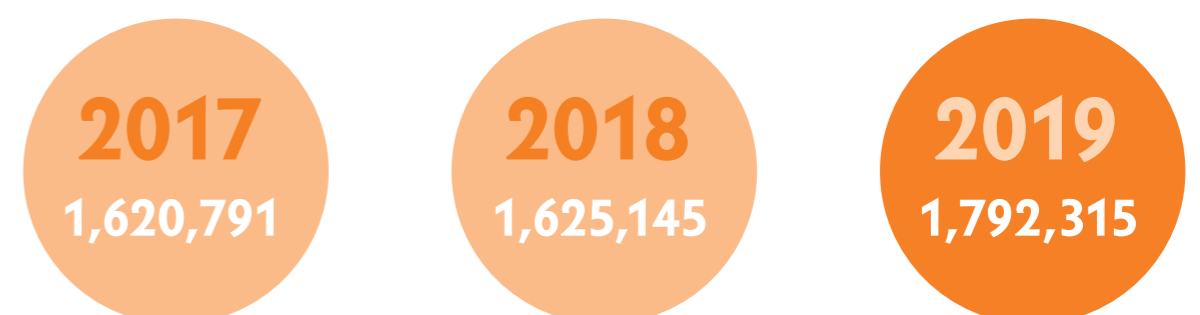


### Ahorro: un hábito por adquirir

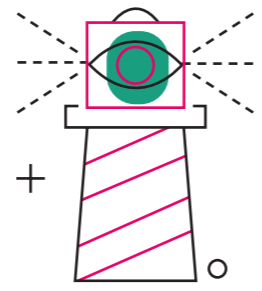


Otro instrumento que tienen nuestros clientes para cumplir sus propósitos es el ahorro, una gran opción para que administren su dinero de forma segura y siempre disponible. Por cinco años, nos hemos esforzado para que conozcan los beneficios de ahorrar en instrumentos formales que les permitan alcanzar sus metas.

### Cuentas de ahorro en México



En México, seguimos trabajando para que cada vez más personas adopten la cultura del ahorro. Por ejemplo, promovemos el uso de la tarjeta de débito sobre el efectivo, para ello, establecemos convenios con comercios que les den beneficios al pagar con ella, en lugar de utilizar efectivo.



### Seguros: protegemos sus metas

Nuestros clientes siempre están en el centro de nuestras acciones, por esa razón, los escuchamos constantemente. Gracias a nuestra cercanía, hemos diseñado soluciones que los acompañen en situaciones adversas.

Sabemos que, en ocasiones, sus proyectos se detienen porque se presenta algún imprevisto, así que promovemos una cultura de prevención con el fin de que mantengan seguro su patrimonio.

En 2019, Aterna colocó más de 27.5 millones de pólizas en México, Perú y Guatemala, lo que representa un crecimiento de 40% en contraste con 2018. Esto lo consolida como el corredor de microseguros más importante de América Latina.

Tenemos una cartera de productos con coberturas adecuadas a las necesidades y características de nuestros clientes. Actualmente, contamos con seguro de vida, un seguro que los protege en caso de robo y un seguro de prevención, que cubre gastos inesperados ocasionados por un diagnóstico de cáncer, cirugía, hospitalización o fallecimiento.

Asimismo, con el fin de proteger y garantizar la estabilidad económica de las familias de nuestros clientes, ofertamos un seguro que les permite afianzar el futuro de sus hijos o dependientes económicos.



➤ *En 2019, Aterna colocó más de 27.5 millones de pólizas en México, Perú y Guatemala, lo que representa un crecimiento de 40% en contraste con 2018. Esto lo consolida como el corredor de microseguros más importante de América Latina*

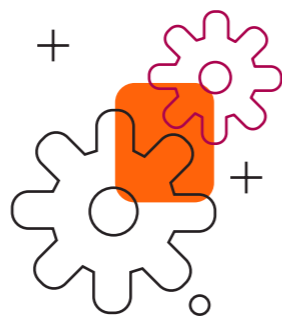
### Resultados Aterna

	2017	2018	2019
Número de canales de distribución	8	9	10
Número de siniestros atendidos	47,465	98,485	144,276
Prima intermediada total (millones de pesos)	1,153	1,289	1,786
Suma asegurada pagada a beneficiarios (en millones de pesos)	299	439	617
Número de pólizas de seguro voluntarias (en millones)	7	7	8
Número de pólizas vendidas	18,129,163	19,613,916	27,524,996
Número de pólizas activas	4,809,280	5,304,741	8,426,751

### Resultados Aterna por empresa

	Siniestros atendidos	Suma asegurada pagada (millones de pesos)
Compartamos Banco	118,953	524.4
Compartamos Financiera	24,927	87.6
Compartamos S.A.	355	4.1
Otros canales	41	0.4

### Canales: conveniencia para nuestros clientes



Los corresponsales bancarios se han convertido en una pieza fundamental para la inclusión financiera, ya que dan acceso a operaciones bancarias, pago de servicios y recarga de tiempo aire en zonas donde la infraestructura es inexistente o no es suficiente para atender las necesidades de los habitantes.

En Gentera, buscamos ser convenientes para nuestros clientes, por lo que contamos con una estrategia de canales basada en alianzas con bancos, corresponsales bancarios y cadenas comerciales. Esta estrategia se ha consolidado en México y se está replicando en Perú y en Guatemala.

Compartamos Banco, durante 2019, consolidó una red de transacción, donde sus clientes pueden ir a cobrar y pagar sus créditos, con horarios amplios y cerca de sus hogares o negocios.

También trabajó en la optimización de sus sucursales, conservando las que dan mayor beneficio a sus clientes.

Otra de las iniciativas en las que Compartamos Banco realizó grandes esfuerzos fue que cada vez más clientes se familiarizaran con los canales digitales. Al cierre de 2019, se sumaron más de 100,000 usuarios.

Yastás, nuestro administrador de corresponsales bancarios, cuenta con 4,683 comercios activos en su red. Este año, realizaron 18.1 millones de transacciones, de los cuales 7.2 millones fueron operaciones financieras de Compartamos Banco, Banorte y del Banco del Bienestar.<sup>2</sup>

Este año, Yastás invirtió 11.5 millones de pesos en la compra de activos para la habilitación de más puntos, contemplando su plan de crecimiento con miras a 2020.

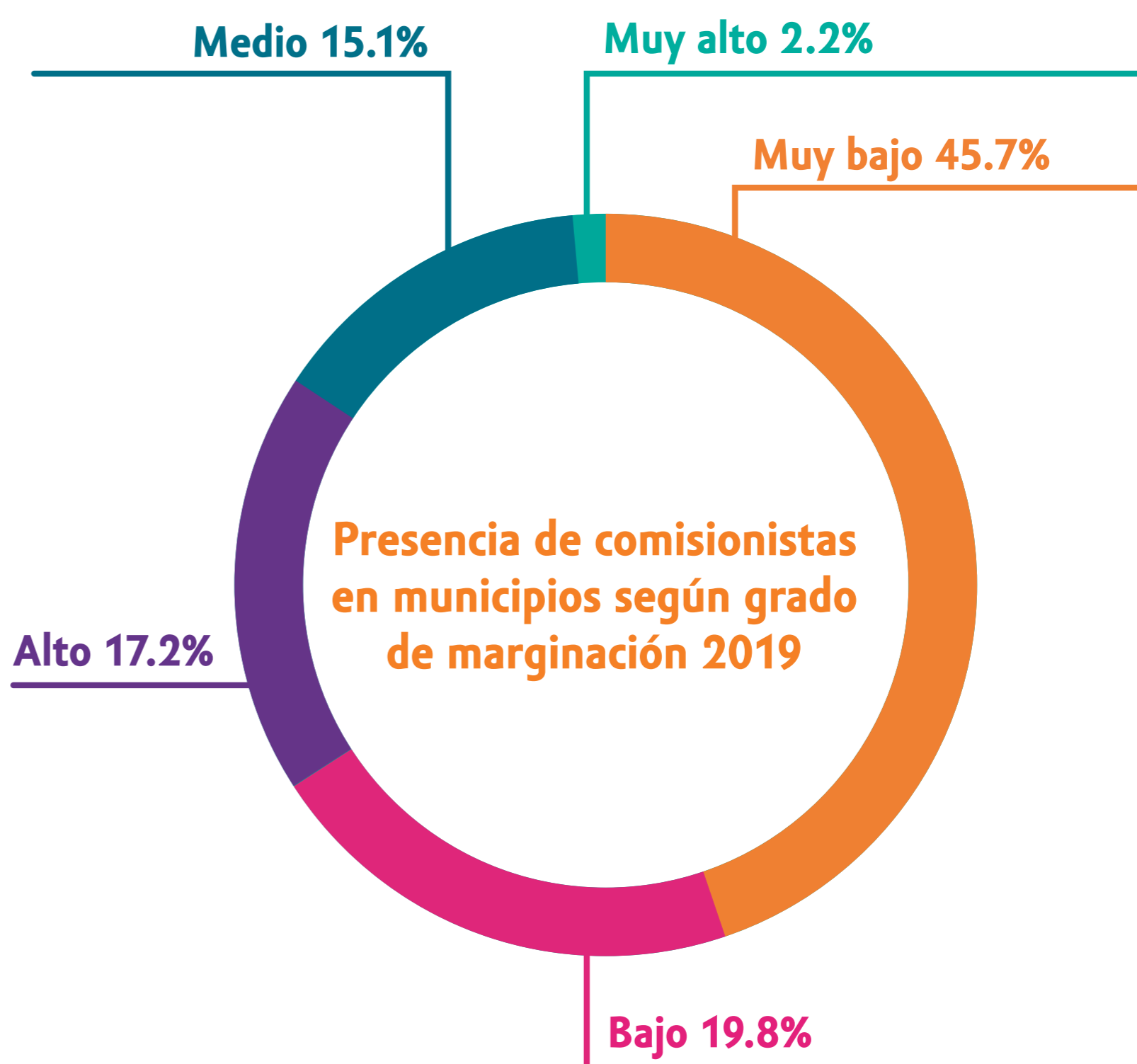
### Resultados Intermex

	2018	2019
Monto pagado en millones de pesos	25,462	27,626
Número de estados de la República con sucursales	12	12
Total de puntos de pago en la República Mexicana	2,798	2,714
Corresponsales	2,567	2,667

2. Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI) cambió su nombre en 2019 a Banco del Bienestar.

### Resultados Yastás

	2017	2018	2019
Número de comercios activos en la red	2,779	3,277	4,683
Comercios habilitados para realizar operaciones financieras de Compartamos Banco	2,626	3,066	4,526
Comercios habilitados para realizar operaciones de ahorro	2,468	2,966	3,911
Número de municipios donde tiene presencia	1,019	1,082	1,245
Número de operaciones totales (en millones)	15.1	15.7	18.1
Número de operaciones financieras realizadas (en millones)	7.3	7.1	7.2



### Pago de remesas: apoyo para las finanzas familiares

Asegurar la tranquilidad de la familia, incluso estando lejos, es una de las principales necesidades de las personas que se encuentran trabajando fuera de su lugar de origen. Comprendemos el valor de su esfuerzo y la importancia del vínculo que se mantiene, aun a la distancia, por ello, el envío de dinero seguro y confiable resulta relevante.

En 2019, pagamos 27,626 millones de pesos en remesas familiares, siempre con un servicio seguro y puntual, además de cumplir con las regulaciones correspondientes del sistema financiero mexicano, al tiempo que conservamos nuestra participación de mercado y transaccionalidad.

**Una misión: promover la educación financiera**

Para la mayoría de nuestros clientes, somos el primer contacto con los servicios financieros; bajo esa lógica, sabemos que nuestro trabajo no solo consiste en la colocación de éstos, es nuestro deber otorgarles herramientas para que tomen mejores decisiones financieras.

Por esa razón, la educación financiera es un atributo inherente al objetivo de inclusión financiera que nos hemos planteado. Por lo tanto, realizamos diferentes iniciativas con clientes, colaboradores y la comunidad para que puedan utilizar los servicios financieros a su favor.

**1. Iniciativas con clientes**

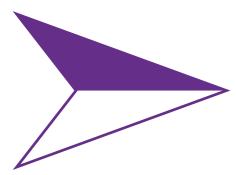
En México, generamos contenidos relevantes para la salud financiera, relacionados con temas de presupuesto, ahorro, sobreendeudamiento, familiarización con el Buró de Crédito, prevención y finanzas empresariales. Toda esta información la distribuimos en nuestras redes sociales, página web, blog y demás medios.

**Durante 2019:**

- » 27,787 clientes de crédito mujer y comerciante fueron capacitados a través de las conferencias de educación financiera impartidas durante los Encuentros de Comités

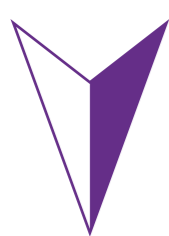
- » Se entregaron 50,000 libretas a clientes de crédito individual con información para administrar mejor su negocio y sus finanzas personales
- » Tuvimos 4,804 visitas en los videos de educación financiera alojados en el canal de YouTube de Compartamos Banco

También, en los estados de Oaxaca y Nuevo León, iniciamos con el proyecto Lista con Compartamos, que consiste en entregar tabletas a diferentes grupos de crédito con información de educación financiera. Con este piloto, logramos impactar a 521 clientes.



*La educación financiera es un atributo inherente al objetivo de inclusión financiera que nos hemos planteado. Por lo tanto, realizamos diferentes iniciativas con clientes, colaboradores y la comunidad para que puedan utilizar los servicios financieros a su favor*





*Compartamos Banco tiene nueve diferentes puntos de contacto para atender las quejas de los clientes. Durante 2019 se recibieron 10,923 reportes, de los cuales 10,832 se resolvieron en menos de tres días*

## 2. Iniciativas con colaboradores

Conscientes de la responsabilidad que tenemos con los clientes, capacitamos a nuestros colaboradores, desde su ingreso, en temas de educación financiera.

### En 2019:

- » Capacitamos a 3,616 colaboradores de nuevo ingreso
- » 3,873 obtuvieron su certificado de Finanzas Sanas
- » 1,650 participaron en las trivias de educación financiera, iniciativa para reforzar sus conocimientos

## 3. Iniciativas con la comunidad

En 2019, Compartamos Banco participó en la Semana Nacional de Educación Financiera, donde se habló de ahorro formal en contraste con el ahorro informal, la inversión, la banca digital y el crédito. Tuvimos 5,440 visitantes en nuestro stand.

### Protegemos a nuestros clientes

En Gentera, nuestra auténtica vocación de servicio nos lleva a disminuir la vulnerabilidad de nuestros clientes y garantizar la sostenibilidad de la relación que tenemos con ellos como una prioridad.

Por lo cual, la inclusión financiera que trabajamos contempla la Protección al Cliente como algo inherente a la provisión de servicios financieros. Nuestra prioridad son los clientes, por esa razón, hemos adoptado buenas prácticas, como los siguientes siete principios de protección que se han incorporado a nuestra operación:

1. Diseño y distribución apropiada de productos
2. Prevención de sobreendeudamiento
3. Transparencia
4. Precios razonables
5. Trato justo y respetuoso con los clientes
6. Privacidad de datos del cliente
7. Mecanismos para la resolución de quejas



### CoDi, nueva plataforma para la inclusión financiera

En México, el 30 de septiembre, Compartamos Banco habilitó el Cobro Digital (CoDi) en la app Compartamos móvil. Gracias a ello, los clientes se han visto beneficiados con la realización de pagos y cobros digitales de manera rápida y segura.

La implementación de esta plataforma de cobro digital es el resultado de un compromiso gremial. Compartamos Banco participó en mesas de trabajo con otras instituciones bancarias, compartimos nuestro conocimiento y las necesidades del segmento que atendemos.

La implementación de CoDi representa para nosotros un doble reto, ya que, además del desarrollo tecnológico, debemos acompañar a nuestros clientes en su uso y adopción.

Por su parte, Yastás impulsará el uso del código entre sus comisionistas, para hacer llegar este beneficio a las comunidades alejadas, donde está presente y este tipo de soluciones genera mayor impacto. 🌈

# Un equipo en constante crecimiento

*Cada día, más de 22,000 colaboradores trabajamos para un propósito en común: impulsar los sueños de los clientes, atendiendo sus necesidades financieras con sentido humano*

Sabemos que los “cómo” son tan importantes como los “qué”, por ello, nuestra Filosofía ha sido el gran diferenciador a lo largo de estos casi 30 años de historia; es nuestra forma de pensar y actuar, misma que los colaboradores hacen posible a través de la vivencia de nuestros valores.

1. Persona
2. Servicio
3. Responsabilidad
4. Pasión
5. Trabajo en equipo
6. Rentabilidad

Cada valor representa una convicción profunda para quien labora en Gentera, así como un compromiso de generar valor a la sociedad.

Como un acto de medición, a través del Instituto Great Place to Work, se realiza la encuesta de Mística, que nos muestra la vivencia de los seis valores institucionales entre nuestros colaboradores. La encuesta más reciente reveló que 89% de ellos coincide con dichos valores. 🌈





**Desarrollo integral para los colaboradores**

Así como llevamos oportunidades de desarrollo a nuestros clientes, también lo hacemos para nuestros colaboradores. Además de generar movilidad social en las comunidades donde operamos, somos una fuente digna y competitiva de empleo.

Sabemos lo relevante que es tener colaboradores enfocados y productivos, por eso, hemos desarrollado diferentes herramientas que ponemos a su disposición para que las utilicen de acuerdo con sus necesidades y sus momentos de vida.

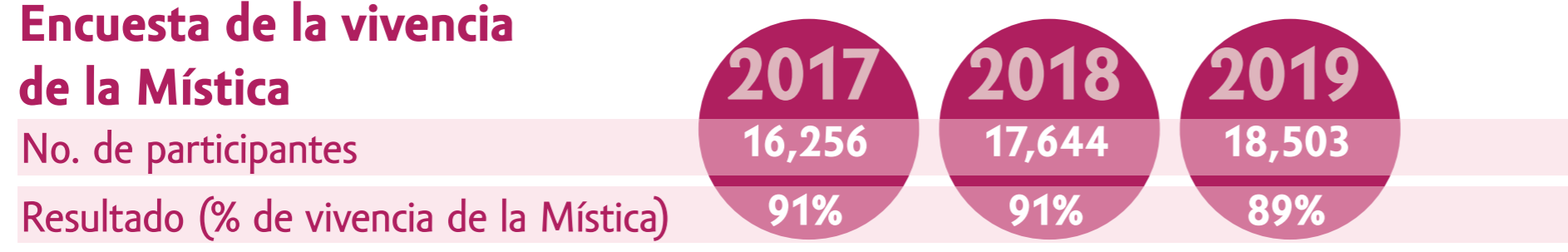
El Modelo FISEP invita a los colaboradores a desarrollar sus dimensiones Física, Intelectual, Social-Familiar, Espiritual y Profesional.

Por su parte, el Modelo integral de Serviazgo, "Pyxis", trata de desarrollar el liderazgo fundamentado en servicio a los demás, apoyado en cuatro compromisos: servir, formar, crecer y dar resultados.

En 2019, en México, se destinaron 228,608 horas a la formación de 16,678 colaboradores, con el objetivo de convertirlos en líderes que inspiren a su entorno, más allá del mundo laboral.



**Encuesta de la vivencia de la Mística**



**Total de colaboradores**

Número total de colaboradores	22,315	22,060	22,726
% de personas con contrato permanente	94.0	93.0	91.6
% de colaboradores mujeres	49.0	48.8	48.8

**Número de colaboradores por país**

México (72%)	17,735	16,836	16,296
Perú (24%)	3,627	4,303	5,470
Guatemala (4%)	953	921	960



*En 2019, en México, se destinaron 228,608 horas a la formación de 16,678 colaboradores, con el objetivo de convertirlos en líderes inspiradores*

**Colaborador por país, grupo de edad y género**

	México			Perú			Guatemala			Total		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
<30 años	3,455	2,718	6,173	1,356	1,828	3,184	338	122	460	5,149	4,668	9,817
30-50 años	4,725	5,135	9,860	1,273	973	2,246	305	190	495	6,303	6,298	12,601
>50 años	152	111	263	35	5	40	4	1	5	191	117	308
<b>Total</b>	<b>8,332</b>	<b>7,964</b>	<b>16,296</b>	<b>2,664</b>	<b>2,806</b>	<b>5,470</b>	<b>647</b>	<b>313</b>	<b>960</b>	<b>11,643</b>	<b>11,083</b>	<b>22,726</b>

**Código de Ética y Conducta para todos**

Es una herramienta que comunica los estándares éticos y normas de conducta que guían nuestras acciones, así como los medios de denuncia, con el objetivo de preservar nuestra integridad y confiabilidad, proteger a nuestros clientes y establecer un ambiente justo y equitativo para todos.

Este código aplica para nuestros diferentes grupos de interés: colaboradores, accionistas, consejeros y comisarios. En paralelo, también tenemos con un Código de Ética y Conducta para la relación con nuestros proveedores.

Todas las personas que ingresan a Gentera realizan un curso de comprensión del Código de Ética y Conducta, y firman una carta en la que se comprometen a respetar las normas de conducta. Durante 2019, 6,374 colaboradores de nuevo ingreso tomaron dicho curso y firmaron el compromiso. También se les impartió el taller "Criterio Ético"

donde explicamos nuestra visión de la Ética como "hacer el mayor bien posible". Este año impartimos 85 talleres a 1,207 colaboradores de nuevo ingreso en México, Perú y Guatemala.

Para reforzar el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, nuestros colaboradores presentan una recertificación para renovar su compromiso de vivir y promover la Filosofía Gentera. En 2019, 21,921 miembros se recertificaron en México, Perú y Guatemala.

Además, difundimos 10 cápsulas en video mostrando las faltas más comunes al Código de Ética y Conducta para crear conciencia y recordar los medios de denuncia.

Durante 2019 se atendieron 1,408 acercamientos a los medios de denuncia del Código de Ética y Conducta.

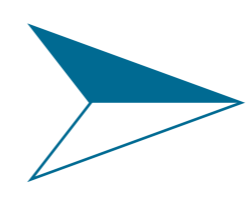
**Plantilla 2019 (N° de colaboradores)**

Personas por escala de operaciones	Compartamos Banco		Yastás		Aterna		Servicios de soporte		Intermex		Compartamos Financiera		Compartamos S.A.	
	México		México		México		México		México		Perú		Guatemala	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
<b>Directivos</b>	38	22	2	1	1	1	59	28	0	1	19	6	3	1
<b>Gerentes</b>	61	53	1	4	1	2	108	89	0	2	45	30	4	5
<b>Administrativos</b>	817	2,324	10	18	10	9	324	378	8	3	422	937	88	127
<b>Fuerza de ventas</b>	6,804	5,009	88	20	0	0	0	0	0	0	2,178	1,833	552	180
<b>Total</b>	7,720	7,408	101	43	12	12	491	495	8	6	2,664	2,806	647	313
<b>Total por empresa y país</b>	15,128		144		24		986		14		5,470		960	



Total por empresa y país

22,726



*Gentera brinda igualdad de oportunidades en el trabajo, independientemente del género. Contamos con 11,083 colaboradoras, que representan 49% de todos los que conformamos este grupo en México, Perú y Guatemala*

### Juventud y equidad

Al cierre de 2019, contamos con un total de 22,726 colaboradores en México, Perú y Guatemala. Gentera es una empresa llena de talento joven: la mayoría de los colaboradores son parte de la generación *Millennial*.

### Comprometidos con el mismo propósito

Conscientes de que el cliente es lo más importante, somos cercanos a ellos. Nuestra fuerza de ventas es la encargada de visitar los hogares y negocios de las personas que atendemos, brindándoles un trato cálido y cercano, acompañándolas en el uso de nuestras soluciones financieras, son nuestra cara al cliente. Ellos simbolizan la inclusión y la oportunidad de desarrollo para millones de personas.

El entusiasmo y el dinamismo de la fuerza de ventas se sustentan en la estructura de los colaboradores de las áreas de soporte, quienes tienen la función de facilitar el trabajo de la fuerza de ventas, oficinas de servicio, agencias y sucursales.

### Mejores beneficios, menos rotación

Somos conscientes de que, con suficientes atributos laborales, podemos atraer al mejor talento. Por esa razón, ofrecemos un sueldo competitivo, prestaciones superiores a la ley; todo esto, acompañado de un ambiente de trabajo sano donde los colaboradores pueden desarrollarse profesional y personalmente, y entiendan su rol, no solo como colaborador, sino como parte de una familia y de una sociedad.

Es por eso que contamos con una oferta atractiva de prestaciones, superiores a las que obliga la ley, así como un paquete adicional de beneficios con el que contribuimos a una mejor calidad de vida de nuestros colaboradores.

Estas prestaciones y beneficios están pensados para el momento de vida de cada uno de nuestros colaboradores y, aunados al compromiso que tienen con la organización, han permitido que la tasa de rotación de todo el grupo sea de 26.2%.

Somos una gran fuente de empleo para las comunidades en las que operamos. En 2019 sumamos a 7,137 colaboradores a nuestro equipo.

También contamos con un proceso de desvinculación justa y conforme a la ley de cada país en donde operamos. Este año, 5,881 colaboradores se desvincularon, 3,871 de manera voluntaria, y 2,010 fueron bajas involuntarias.

	Antigüedad promedio del colaborador	Tasa de rotación
México	3.8	27%
Perú	1.9	30%
Guatemala	1.6	40%



## Beneficios y bonos

<p><b>México</b> <b>(Beneficios propios de Gentera, opcional para las empresas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Fondo de ahorro**</li> <li>» Vales de despensa**</li> <li>» Plan de pensiones</li> <li>» CV2*</li> <li>» Seguro de accidentes personales*</li> <li>» Seguro de vida</li> <li>» Seguro de gastos médicos mayores*</li> <li>» Combo (flexibilización de seguros)</li> <li>» Beneficios para nuevos papás y mamás colaboradores</li> <li>» Trabajo flexible por maternidad y paternidad</li> <li>» Kit escolar para hijos de colaboradores</li> <li>» Asistencia a colaboradores en materia psicológica y legal</li> <li>» Permisos institucionales</li> <li>» Estancia infantil</li> <li>» Medio día por cumpleaños</li> <li>» Convenios</li> <li>» Ayudas en contingencias</li> <li>» Bono operativo*</li> <li>» Bono por desempeño*</li> <li>» Bono de permanencia</li> <li>» Caja de ahorro</li> <li>» Beneficio automóvil*</li> </ul>
--

<p><b>Perú</b> <b>(Compartamos Financiera)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Asignación familiar</li> <li>» Prestaciones alimentarias</li> <li>» Bonificación de productividad (Incentivos)*</li> <li>» Bono por desempeño (ED)*</li> <li>» CV2*</li> <li>» Compensación por tiempo de servicios (CTS)</li> <li>» Vacaciones</li> <li>» Gratificación de julio</li> <li>» Gratificación de diciembre</li> <li>» Seguro de vida</li> <li>» Seguro de gastos médicos - ESALUD</li> <li>» Beneficio automóvil*</li> </ul>
---

<p><b>Guatemala</b> <b>(Compartamos S.A.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Bono decreto</li> <li>» Bono 13 (Aguinaldo)</li> <li>» Bono 14</li> <li>» Bono por desempeño (ED)*</li> <li>» CV2*</li> <li>» Bonificación incentivo*</li> <li>» Caja de ahorro</li> <li>» Seguro de vida</li> <li>» Seguro de gastos médicos</li> <li>» Programa de Salud - Ventas</li> <li>» Combo</li> <li>» Beneficio cuna</li> <li>» Beneficio automóvil*</li> </ul>
--

\*Algunos beneficios aplican solo para determinados puestos.  
\*\*Aplica una vez cumplidos los 6 meses.

## Compensación fija garantizada

<p><b>México</b> <b>(Beneficios propios de Gentera, opcional para las empresas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sueldo (1)</li> <li>» Vacaciones (3)</li> <li>» IMSS (2)</li> <li>» INFONAVIT (2)</li> <li>» Prima vacacional (2)</li> <li>» Reparto de utilidades (2)</li> <li>» Descansos obligatorios y días festivos (2)***</li> <li>» Aguinaldo (3)</li> </ul>
--

<p><b>Perú</b> <b>(Compartamos Financiera)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sueldo (1)</li> <li>» Vacaciones (2)</li> <li>» Asignación familiar (2)</li> <li>» Descansos obligatorios y días festivos (2)</li> <li>» Compensación por tiempo de servicios (2)</li> <li>» Utilidades de ley (2)</li> <li>» Gratificación por fiestas patrias y Navidad (2)</li> </ul>
--

<p><b>Guatemala</b> <b>(Compartamos S.A.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Sueldo (1)</li> <li>» Vacaciones (2)</li> <li>» Aguinaldo (2)</li> <li>» Bono 14 (2)</li> <li>» IGSS, IRTRA e INTECA (2)</li> <li>» Feriado de la localidad (2)</li> <li>» Asuetos nacionales (2)</li> </ul>
---

(1) remuneración básica

(2) prestaciones de ley

(3) prestaciones superiores a la ley

\*\*\* Algunos días festivos aplican solo para determinadas oficinas y/o sucursales por festividades locales.



*En 2019, los colaboradores de Gentera sumamos 891,371 horas de formación, con una inversión de 65.8 millones de pesos*



## Nº total de horas de capacitación

Categoría profesional	2017	2018	2019
Director	402	3,116	2,731
Subdirector	1,446	4,969	6,329
Gerente Regional	2,402	8,508	42
Gerente Oficinas de Servicios	19,150	46,196	13,257
Subgerente Oficinas de Servicios	28,288	26,060	21,426
Instructor	4,044	8,940	5,804
Administrador de Sistemas / Auxiliar Administrativo	63,366	59,373	32,533
Ejecutivo de Ventas y Atención a Clientes	32,820	20,348	9,990
Asesor de crédito	47,593	67,995	40,769
Promotor	493,682	517,885	307,570
Líder CM-CCR-CI	95,906	111,959	134,669
Aperturador	0	17	0
Líder + Colaboradores	7,376	16,003	23,742
Gestores de Cobranza	5,345	10,292	2,314
Supervisores de Caja y Sucursales	9,318	5,725	3,577
Cajeros	16,160	11,375	8,283
Gerente CEAS	3,782	9,666	11,406
Analista CEAS	2,492	2,842	2,711
Representante Personas	1,700	2,698	0
Especialista	1,046	605	0
Coordinador	0	0	411
Auditor	0	0	900
Nivelaciones otros puestos	63,520	19,496	7,248
Masificaciones	124,222	23,217	255,660
<b>TOTAL</b>	<b>1,024,054</b>	<b>977,285</b>	<b>891,371</b>

## Número de colaboradores evaluados por país

	2017	2018	2019
México	4,170	3,871	1,572
Perú	349	383	491
Guatemala	193	205	269
<b>TOTAL</b>	<b>4,712</b>	<b>4,459</b>	<b>2,332</b>

## Capacitación constante

La selección del talento es importante para tener equipos sólidos y eficientes, pero es apenas la primera parte de la ecuación. Sabemos de la relevancia de abonar en la vida profesional de la gente, por eso, una vez que el colaborador se suma al equipo, cuenta con capacitación continua a lo largo de su carrera.

Durante 2019, los colaboradores de Gentera sumamos 891,371 horas de formación, con una inversión de 65.8 millones de pesos.

Apoyamos a nuestros colaboradores con diferentes programas que les ayudan a la obtención de un grado académico, dominar programas regulatorios o normativos, desarrollar destrezas y conocimientos técnicos para mejorar sus funciones. Asimismo, tenemos programas de liderazgo, ética, formación y manejo de equipos, y otros para disminuir las brechas detectadas en las evaluaciones de desempeño.

Este año se otorgaron 409 becas para la obtención de un grado académico de licenciatura o maestría.

Trabajamos en una constante mejora de nuestro servicio para nuestros clientes, cada año, nuestros colaboradores realizan diversas certificaciones para salvaguardar la confianza que depositan en Gentera.

### Dichas certificaciones son:

- » Código de Ética y Conducta  
21,921 colaboradores de Gentera fueron certificados
- » Educación financiera  
3,873 colaboradores de nuevo ingreso fueron certificados en México
- » Prevención de lavado de dinero (PLD)  
17,963 colaboradores se certificaron
- » Protección al cliente  
98% de los colaboradores en México se certificaron

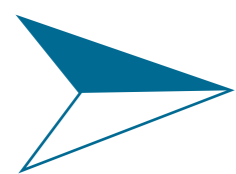
### Identificar nuestras fortalezas

Para nosotros, es importante llevar un registro adecuado de nuestro desempeño, a lo largo del año, de las áreas que dan soporte y atención. A través de nuestra plataforma ADN, podemos establecer objetivos alineados a la estrategia del negocio y revisar el avance de los mismos.

### Nuestro modelo de evaluación consta de cuatro etapas:

1. Planeación: establecemos las metas que se deben alcanzar a lo largo del año
2. Tutoría: reflexionamos a medio año para identificar el avance de los objetivos pactados
3. Evaluación: valoramos el cumplimiento de los objetivos anuales
4. Reconocimiento: celebramos los logros alcanzados durante el año

En Gentera, es muy importante conocer y reconocer estos resultados, ya que nos dan una visión de quiénes podrían ocupar puestos con mayor responsabilidad y dar un impulso considerable a su carrera profesional. En total, durante 2019, hicimos la evaluación de 2,332 colaboradores.



*Este año, se otorgaron 409 becas para la obtención de un grado académico de licenciatura o maestría*



### Nuestros logros en 2019

El mayor reconocimiento del trabajo de nuestros colaboradores es la preferencia de nuestros clientes. Sin embargo, tenemos presente que existen diversas organizaciones especializadas en medir los esfuerzos que hacen las empresas para mejorar el entorno laboral.

### Durante 2019 obtuvimos los siguientes reconocimientos:

#### México

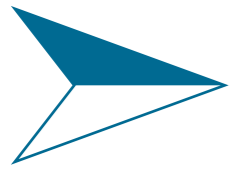
- » Primer lugar en el ranking de Las Mejores Empresas para los Millennials en la categoría de más de 5,000 colaboradores
- » Segundo puesto del ranking Los Mejores Lugares para Trabajar en México, en la categoría de más de 5,000 colaboradores
- » Segundo lugar del ranking de Banca, Seguros y Finanzas de Las Mejores Empresas para Trabajar en México, en la categoría de más de 5,000 colaboradores
- » Reconocimiento en la categoría de Imparcialidad
- » Lugar 29 del ranking de Equidad de Género de las Mejores Empresas para Trabajar en México, en la categoría de 5,000 colaboradores

#### Perú

- » Puesto 7 en el ranking Los Mejores Lugares para Trabajar en Perú, en la categoría de más de 1,000 colaboradores
- » Posición 14 del ranking Los 25 Mejores Lugares para Trabajar en América Latina
- » Sitio 8 en el ranking Los Mejores Lugares para Trabajar para Millennials

#### Guatemala

- » Puesto 14 en el ranking Los 25 Mejores Lugares para Trabajar en América Latina
- » Posición 11 en el ranking Las Mejores Empresas para Trabajar en Guatemala
- » Lugar 12 en el ranking Las Mejores Empresas para Trabajar en Centroamérica, en la categoría de 100 hasta 1,000 colaboradores



*Al cierre de 2019, vinculamos a 224 jóvenes participantes del programa "Jóvenes Construyendo el Futuro"*

### En materia de equidad de género, distintos organismos destacaron nuestro trabajo:

- » Reconocimiento de Great Place to Work por Diversidad e Inclusión
- » Reconocimiento en el Foro Económico Mundial de la Mujer
- » Women on Boards y Women Corporate Directors nos reconocieron como una empresa que fomenta la diversidad de género en el Consejo de Administración

Cuando decimos que las personas son lo más importante, lo demostramos con acciones y empezamos con nuestros colaboradores. Creemos que ésta es la mejor manera de transformar nuestra sociedad.

### Jóvenes Construyendo el Futuro

Este año, nos integramos al programa "Jóvenes Construyendo el Futuro", que consiste en vincular a personas de entre 18 y 29 años, que no estudian ni trabajan, a empresas, instituciones o negocios donde puedan desarrollar sus capacidades y aumentar su empleabilidad a futuro.

Reafirmando nuestro compromiso de llevar oportunidades de desarrollo a las personas y contribuir a su bienestar, Compartamos Banco fijó la meta de incorporar a 1,000 jóvenes en sus oficinas de servicio y corporativo.

Al cierre de 2019, se vinculó a 224 jóvenes, de los cuales 13 fueron contratados por sus capacidades y su talento. 🌈



# La responsabilidad social está en nuestro ADN

*Por 29 años, hemos contribuido al desarrollo de comunidades de los países donde tenemos presencia, encontrando personas con una gran capacidad transformadora y deseos de una mejor calidad de vida*

**N**uestro enfoque social existe por y para ellas, creando un vínculo estrecho entre nosotros y ayudándonos a comprender mejor sus necesidades y preocupaciones. Deseamos detonar un cambio que impacte, positivamente, en sus vidas y sea origen de transformaciones profundas; por ello, estamos convencidos del valor del crecimiento sustentable.

El enfoque social ha formado parte de Genera desde nuestro origen. Hoy, con lineamientos claros de Ciudadanía Corporativa, sabemos que tenemos la capacidad de generar un valor compartido (social y humano) con acciones que formen, en cada uno de nosotros, a personas responsables y conscientes de su papel en la sociedad.

Fieles a nuestra Filosofía de servir a los demás y de crear un acercamiento más fuerte entre las personas, a través de nuestro Fondo de Responsabilidad Social y nuestra Fundación, promovemos en nuestros colaboradores la participación proactiva en actividades que buscan el bien común.

Al cierre de este año, destinamos 98,383,358 pesos a diversas iniciativas de responsabilidad social, lo que se tradujo en 147,874 beneficiarios en las distintas comunidades donde trabajamos. Todo esto se traduce en proyectos realizados para mejorar la calidad de vida o el desarrollo social. 🌈

## Fondo de Responsabilidad Social



	2017	2018	2019
Fondo en pesos	68,155,088	89,120,943	98,383,358
Beneficiarios	147,591	190,578	147,874



**Las líneas de acción de nuestra Fundación son:**



Los esfuerzos que realizamos en cada una de las líneas de acción anteriores están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en particular:



**1. Educación**

Es la principal causa de nuestra Fundación, debido al impacto que tiene en el bienestar y el desarrollo de las personas. Durante 2019, nos enfocamos en consolidar iniciativas para potenciar su alcance.

**Alianza con el INEA**

Sabemos que la educación es una herramienta poderosa que impulsa a la sociedad en general. No obstante, circunstancias familiares o económicas son las principales causas para que una persona tenga que interrumpir su trayectoria.

Por esta razón, durante cinco años consecutivos hemos trabajado, de manera conjunta, con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), con la finalidad de que más personas retomen este sueño truncado y continúen.

Compartamos Banco quiere que sus clientes y sus familiares se alfabeticen y, de esta manera, obtengan su certificado de primaria o secundaria. Ésta es una herramienta de crecimiento personal, un motor de desarrollo para las familias y la oportunidad que tienen nuestros clientes para hacer crecer su negocio e impulsar sus comunidades.

Este año, 2,004 adultos mayores obtuvieron su certificado de educación básica. A lo largo de este camino, hemos tenido la dicha de ver a más de 7,000 personas con un logro más que abona en su beneficio.

**Construyendo puentes**

Para que más jóvenes puedan proseguir sus estudios, hemos desarrollado este proyecto, a través del cual atendemos una problemática social desde una perspectiva comunitaria, que

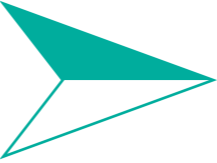
contempla a padres de familia, alumnos, maestros, autoridades escolares, organizaciones y empresas. El principal objetivo es que haya una menor deserción y mayor desarrollo.

Por segundo año consecutivo, hemos buscado la permanencia escolar de estudiantes en 20 escuelas públicas de educación secundaria y media superior, en Chiapas y en Durango. A través de este programa, apoyamos a 4,259 jóvenes en 2019.

**Talleres de Emprendimiento**

Sabemos que el desarrollo de nuestros clientes y el crecimiento de sus negocios no solo se basa en la entrega de un crédito. Otra manera de afianzar ese éxito es otorgando conocimientos oportunos y aplicables.

Bajo esta lógica, hemos desarrollado los Talleres de Emprendimiento, con el fin de que más microempresarios posean los conocimientos suficientes para mantener finanzas sanas en su negocio. Este año, 790 personas recibieron clases sobre administración, atención al cliente, incremento de ventas y más temas útiles para sus negocios.



*Este año, 2,004 adultos mayores obtuvieron su certificado de educación básica. A lo largo de este camino, hemos tenido la dicha de ver a más de 7,000 personas alcanzando una meta que abona en su beneficio*

## 2. Voluntariado

Como grupo, enlazamos voluntades y aprovechamos las fortalezas de la gente. Así, mantenemos nuestra vocación social como parte de nuestra esencia, e invitamos a que más personas se contagien del espíritu de colaboración. Por experiencia propia sabemos que las actividades de voluntariado aportan un agente importante de cambio entre quienes lo reciben.

Por ello, nos sentimos muy orgullosos de la participación de nuestros colaboradores en diversas actividades de voluntariado. Con estas acciones se ha beneficiado a 55,352 personas en México, 6,691 en Guatemala y 32,863 en Perú, brindando su tiempo y su talento al servicio de los demás.

Desde 2008, hemos celebrado en México el Día Compartamos con tu Comunidad, durante el cual colaboradores, familiares, clientes y la comunidad hacemos equipo para rehabilitar un espacio público, organizar brigadas de salud y disfrutar de una función de cine familiar. Actualmente, es una iniciativa que se desarrolla también en Perú y en Guatemala. En los tres países, 24,163 personas fueron beneficiadas con esta gran idea.

En Perú, nuestros colaboradores trabajan dos importantes iniciativas. La primera, denominada Frijaje, consiste en la entrega de cobijas a personas de las comunidades que atendemos, las cua-

les son vulnerables en época invernal. También realizamos una Chocolatada, que consiste en distribuir tazas de chocolate caliente en zonas afectadas por el frío. Con estas iniciativas, logramos beneficiar a 8,843 personas en 2019.

## 3. Cultura de la donación

La cultura de la donación se alinea a nuestra vocación social, y trabajamos en su arraigo al interior de nuestras empresas. Por ello invitamos a que cada uno de los colaboradores aporte, de forma voluntaria, un porcentaje de su sueldo para apadrinar a una organización o fundación con la que simpatice. Muchos de ellos tienen la oportunidad de conocer, directamente, a los beneficiarios.

A su vez, Fundación Gentera se compromete con la causa y duplica el donativo encargado por sus colaboradores. Este año, en México, 10,290 colaboradores hicieron aportaciones quincenales a la Fundación, que, en correspondencia, duplicó dicho donativo.

También realizamos la Convocatoria por la Educación, donde damos recursos a organizaciones que cuentan con proyectos viables de educación para niños, jóvenes y adultos. Este año se benefició a 8,475 personas. Estos proyectos han contribuido a disminuir los niveles de abandono escolar a nivel nacional.

## Voluntariado

País	Empresa	Horas voluntariado 2019	Voluntarios	Beneficiarios	% participación de los colaboradores
México	Gentera Servicios	4,864	660	2,847	83
	Compartamos Banco	45,221	12,641	51,369	
	Yastás	1,030	180	801	
	Aterna	214	28	247	
	Intermex	73	10	88	
Perú	Compartamos Financiera	27,158	4,381	32,863	86
Guatemala	Compartamos S.A.	3,144	832	6,691	86
<b>Total</b>		<b>81,704</b>	<b>18,732</b>	<b>94,906</b>	-



*Este año, en México, 10,290 colaboradores hicieron aportaciones quincenales a la Fundación, que, en correspondencia, duplicó dicho donativo*

#### 4. Contingencias

Las comunidades donde operamos, en ocasiones, tienen un común denominador: son vulnerables ante un desastre natural. Un fenómeno meteorológico de gran magnitud puede afectar, severamente, la tranquilidad y el desarrollo de toda la población.

Cuando ocurren estos eventos, entregamos apoyos inmediatos en especie, que aseguren el bienestar de los habitantes de esas comunidades (despensas, paquetes de limpieza y enseres domésticos). En 2019, apoyamos a 1,137 personas en Baja California, Tamaulipas, Jalisco, San Luis Potosí, Durango, Veracruz, Guanajuato, Querétaro y Ciudad de México.

Además, contribuimos a la reactivación de labores productivas y a la recuperación del tejido social de las comunidades donde operamos.

Durante este año, entregamos siete escuelas reconstruidas en Oaxaca, Puebla y Chiapas, así como el mercado 5 de Septiembre, en Juchitán, Oaxaca, lugares afectados por los sismos ocurridos en el año 2017.

En Guatemala, nos aliamos con diversas organizaciones para la reconstrucción y entrega de módulos permanentes de vivienda, para las familias afectadas por la erupción del volcán de Fuego.



*En 2019, apoyamos a 1,137 personas en Baja California, Tamaulipas, Jalisco, San Luis Potosí, Durango, Veracruz, Guanajuato, Querétaro y Ciudad de México*

#### 5. Medioambiente

Sabemos cuál es el impacto que generamos en el medioambiente y nuestra huella ecológica, por esa razón, hemos trabajado, de manera conjunta, con nuestros colaboradores y la comunidad en acciones sustentables para la conservación del planeta.

Congruentes con esta labor, monitoreamos el desempeño de Gentera en materia de emisión de gases de efecto invernadero, evaluando nuestro consumo de energía eléctrica y de gasolina.

Asimismo, invitamos a nuestros colaboradores y sus familias a participar en actividades que fomenten la sustentabilidad. Este año, se realizó la plantación de árboles en dos hectáreas del Parque Estatal Sierra de Guadalupe, en el Estado de México.

Trabajamos constantemente en el cuidado del planeta y actuamos en consecuencia; por ello, promovemos una campaña de concientización entre nuestros colaboradores para hacer una separación correcta de residuos en todas nuestras instalaciones.



## 6. Primera infancia

Somos conscientes de que la primera infancia (0 a 5 años) es la etapa en la que se desarrollan las capacidades físicas, intelectuales y emocionales que contribuyen a determinar el éxito en etapas posteriores de la vida.

De ahí que, en 2019, nos incorporamos al Colectivo Primera Infancia en México, que agrupa a varias fundaciones empresariales que trabajan por el desarrollo integral de los niños y niñas mexicanos, y busca posicionar a la primera infancia como un tema prioritario para el crecimiento del país.

Participamos en la distribución del Manual del Juego, creado por el Colectivo Primera Infancia, con el fin de impulsar el desarrollo infantil temprano. A través de actividades lúdicas entre los niños, sus padres y cuidadores primarios fortalecen sus habilidades físicas, sociales, cognitivas, emocionales y creativas, que favorecen un desarrollo integral.

A lo largo del año, realizamos iniciativas que crearon valor entre las comunidades, atendiendo a las necesidades de su entorno y, con ello, reiteramos nuestro compromiso y nuestra vocación social. Esperamos dejar huella en cada persona y en cada comunidad que tenemos la oportunidad de conocer.

Estamos convencidos de que este tipo de acciones contribuye a generar progreso y bienestar en cada uno de los países donde estamos. Y para que esto sea posible, seguiremos trabajando en equipo con ONG, empresas, gobierno y demás agentes de cambio, para continuar transformando nuestra sociedad para el bienestar de todos. 🌈



*En 2019, nos incorporamos al Colectivo Primera Infancia en México, que agrupa a varias fundaciones empresariales que trabajan por el desarrollo integral de los niños y niñas mexicanos, y busca posicionar a la primera infancia como un tema prioritario para el crecimiento del país*



# Generamos valor para nuestros grupos de interés

*En Gentera, nos distinguimos por adoptar y ejecutar las mejores prácticas de gobierno corporativo nacionales e internacionales*

Nuestro desempeño está cimentado en el cumplimiento y el apego a sus Estatutos Sociales, al Código de Buen Gobierno Corporativo y al Reglamento del Consejo de Administración, documentos que fomentan el compromiso con nuestra Filosofía y nuestros valores institucionales. Además, nos adherimos a los estándares y las mejores prácticas, como el Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial, el Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil y el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores.

Nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo busca, asimismo, custodiar el sentido de propósito organizacional, incrementar la generación de valor, asegurar la sustentabilidad a largo plazo y la transparencia, de cara a los inversionistas, mediante la adecuada y oportuna revelación de información financiera y de riesgos al mercado.

Buscan garantizar el impacto social en beneficio de los grupos de interés, así como promover altos estándares de funcionamiento que propician una conducta ética y profesional en los negocios para asegurar la integridad y la confiabilidad del grupo. Igualmente, cumplimos la voluntad de la Asamblea General de Accionistas y el seguimiento de la estrategia de negocio aprobada por el Consejo de Administración, conformándose así la cultura corporativa diferenciadora de Gentera y sus empresas en el mercado.



Trabajamos en la evolución constante de su modelo de gobierno a partir del establecimiento de mecanismos de operación, tanto de sus órganos de gobierno como de la administración, con una clara separación de los roles estratégicos, operativos, de vigilancia y de gestión, alineados y congruentes con nuestra estrategia y reforzados por el apego al Código de Ética y Conducta, atendiendo —de forma proactiva— las mejores prácticas de gobierno corporativo, tanto nacionales como de los países donde tenemos presencia.

En este año, el Consejo de Administración de Genera y sus empresas subsidiarias reiteramos nuestra intención y nuestra voluntad de continuar impulsando, adoptando, promoviendo y generando una cultura de prevención y administración de riesgos legales, de acuerdo con las mejores prácticas corporativas y/o societarias a su alcance.

Por lo anterior, ratificamos, fehacientemente, el compromiso de velar, respetar, difundir, capacitar, promover y fomentar una cultura de cumplimiento e integridad, al interior y al exterior de la organización, acorde con las leyes, regulación y normatividad aplicable en México. Asimismo, nos manifestamos en contra de conductas antiéticas, ilegales, ilícitas y/o incongruentes con el Código de Ética y Conducta de la Sociedad.

En 2019 obtuvimos los siguientes reconocimientos:

- Reconocimiento por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOSUR) como una de las 100 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo de México
- Institutional Investors in Latin America nos otorgó el primer lugar en la categoría de Environmental, Social and Corporate Governance
- 2020 Women on Boards y Women Corporate Directors nos reconocieron como una de las empresas que cotizan en bolsa con mayor participación de mujeres en su Consejo de Administración
- Primer lugar en el ranking de Integridad Corporativa 2019 elaborado por Mexicanos Contra la Corrupción y la Impunidad y Transparencia Mexicana



*En 2019, obtuvimos el reconocimiento como una de las 100 empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo de México, concedido por Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOSUR)*

En Genera contamos con una Política de Integridad en apego a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, ofreciendo un sistema integral de ética e integridad que incluye los siguientes elementos:

- »Manuales de organización y procedimientos claros, que delimitan las funciones y responsabilidades en toda la estructura orgánica
- »El Código de Ética y Conducta para colaboradores, proveedores, organizaciones civiles apoyadas y/o aliadas en proyectos sociales, mismo que es aprobado por el Consejo de Administración
- »Sistemas de control, vigilancia y auditoría que examinan, periódicamente, el cumplimiento legal y regulatorio de Genera y sus empresas subsidiarias
- »Sistemas de denuncia, tanto al interior de la organización como hacia las autoridades competentes
- »Procesos de capacitación para la generación de una cultura de cumplimiento y mecanismos disciplinarios y consecuencias ante incumplimientos a la ley o a la normatividad interna
- »Procesos para la atracción y selección de talento con perfil de cultura de cumplimiento
- »Mecanismos que aseguran la transparencia, mediante la divulgación de información relevante y oportuna 🌈

## Aspectos diferenciadores del Buen Gobierno Corporativo de Gentera

- » El Consejo de Administración de Gentera está conformado por una mayoría de miembros independientes, que representan 63.63%
- » El 18.18% de sus miembros son mujeres, quienes desempeñan roles relevantes, como la presidencia del Comité de Auditoría y del Comité de Prácticas Societarias
- » El 75% de los comités está presidido por consejeros independientes
- » El rango de edad de los consejeros va de los 49 a los 80 años
- » Los miembros de la administración que forman parte del Consejo de Administración no reciben remuneración por esta labor
- » Todos los miembros del Consejo ratifican, anualmente, su adhesión al Código de Ética y Conducta de Gentera
- » Igualmente, todos los miembros ratifican, cada año, el apego a la Política para regular las operaciones con valores de Gentera y otras emisoras, de las cuales se tenga acceso a información confidencial o privilegiada
- » Año con año, el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría realizan una evaluación integral de la calidad y del desempeño de sus funciones, misma que incluye una sección de autoevaluación. Los resultados se dan a conocer en sesión inmediata siguiente para comentar las áreas de oportunidad detectadas, recibir retroalimentación y establecer las medidas correctivas correspondientes
- » Gentera fomenta la constante capacitación de los miembros del Consejo de Administración a través de conferencias, cursos y foros de actualización en los que exponen experimentados analistas del medio financiero, sobre temas relevantes para la organización, el entorno político y económico del país o de índole mundial que pudieran influir en el negocio. Durante 2019, y como parte de dicha capacitación a consejeros, las conferencias impartidas abarcaron los siguientes temas: Contexto económico-político de México, Análisis del entorno, Situación política y económica de Perú, Perspectivas económicas 2020: riesgos y oportunidades
- » Gentera cuenta con un Manual de Identificación y Aprobación de Operaciones con Partes Relacionadas, para la identificación oportuna y el tratamiento de estas operaciones en apego a la regulación aplicable y para dirimir posibles conflictos de intereses
- » Las empresas subsidiarias de Gentera tienen su propia estructura de gobierno corporativo que atiende la naturaleza jurídica y la legislación aplicable en cada caso y en apego a las mejores prácticas y al Código de Buen Gobierno Corporativo
- » En Compartamos Financiera S.A. (Perú) se incluyó en el Estatuto Social la cláusula arbitral para solución de controversias
- » Como parte de una cultura de prevención, en Gentera se fomenta la impartición de cursos y certificaciones para sus colaboradores, en materia de Conflictos de Intereses, Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al terrorismo, compromiso con la Inclusión Financiera y la Protección al Cliente, Prevención de Fraudes.



## Composición del Consejo de Administración y Comités

Consejeros	Carácter	Antigüedad en el Consejo	Edad
Antonio Rallo Verdugo	Independiente	4 años	58 años
Carlos Antonio Danel Cendoya	Relacionado	19 años	50 años
Carlos Labarthe Costas	Relacionado	19 años	51 años
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Independiente	4 años	56 años
John Anthony Santa Maria Otazua	Independiente	11 años	62 años
José Ignacio Ávalos Hernández	Relacionado	19 años	60 años
José Manuel Canal Hernando	Independiente	16 años	80 años
Juan Ignacio Casanueva Pérez	Relacionado	9 años	51 años
Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez	Independiente	8 meses	58 años
Martha Elena González Caballero	Independiente	13 años	65 años
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Independiente	6 años	54 años

**4**  
Comités del Consejo de Administración

**5**  
Sesiones ordinarias realizadas durante 2019: una de ellas enfocada en revisar la estrategia y el presupuesto del siguiente ejercicio

<b>Presidente</b>
Carlos Antonio Danel Cendoya
<b>Secretario</b>
Manuel de la Fuente Morales
<b>Secretaria suplente</b>
Mariel Eloina Cabanas Suárez

## Comité de Auditoría

Integrantes	Cargo	Carácter	Antigüedad en el comité
Martha Elena González Caballero	Presidente	Independiente	9 años, 11 meses
José Manuel Canal Hernando	Miembro	Independiente	5 años, 10 meses
Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez	Miembro	Independiente	8 meses
Jerónimo Luis Patricio Curto de la Calle	Invitado*	Asesor especialista independiente	5 años, 10 meses
Oscar Luis Ibarra Burgos	Invitado*	Director de Auditoría Interna	9 años, 11 meses

\*Con voz, pero sin voto

**9**  
Sesiones ordinarias durante 2019

**2**  
Sesiones extraordinarias durante 2019

### Conformación:

El Comité de Auditoría está integrado por tres consejeros independientes, teniendo como invitados permanentes a un asesor especialista independiente y al Director de Auditoría Interna.

### Funciones:

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



**GENTERA**



**Comité Ejecutivo**

Integrantes	Cargo	Carácter	Antigüedad en el comité
Carlos Antonio Danel Cendoya	Presidente	Relacionado	6 años, 9 meses
Carlos Labarthe Costas	Miembro	Relacionado	8 años, 9 meses
José Ignacio Ávalos Hernández	Miembro	Independiente	8 años, 9 meses
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Miembro	Independiente	3 años, 9 meses
Enrique Majós Ramírez	Miembro	Relacionado / Director General de Gentera	2 años, 3 meses
Patricio Diez de Bonilla García Vallejo	Miembro	Relacionado Director General de Compartamos Banco	1 año, 8 meses
Manuel de la Fuente Morales	Miembro	Relacionado Director General Corporativo	1 año, 8 meses
Juan José Gutiérrez Chapa	Invitado*	Asesor especialista independiente	1 año, 8 meses
Álvaro Rodríguez Arregui	Invitado*	Asesor especialista independiente	4 años, 9 meses

\*Con voz, pero sin voto.

**5**  
Sesiones ordinarias durante 2019

**Conformación:**

El Comité Ejecutivo está integrado por dos consejeros relacionados, dos independientes y tres miembros relacionados, teniendo como invitados permanentes a dos asesores especialistas independientes.

**Funciones:**

Este comité es un órgano auxiliar del Consejo de Administración, cuyo objetivo es dar seguimiento a la estrategia aprobada por éste, apoyar al equipo directivo en el análisis y la discusión de asuntos estratégicos o que sean de alta relevancia, principalmente en los periodos donde no sesione el Consejo de Administración, evaluar opciones de nuevos negocios y dar seguimiento a la negociación, así como servir de vínculo y propiciar una mayor comunicación entre el Consejo de Administración y el equipo directivo de la administración.

**4**  
Sesiones ordinarias realizadas durante 2019

### Comité de Prácticas Societarias

Integrantes	Cargo	Carácter	Antigüedad en el comité
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Presidenta	Independiente	4 años, 9 meses
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Miembro	Independiente	1 año, 8 meses
John Anthony Santa Maria Otazua	Miembro	Independiente	3 años, 9 meses
Martha Elena González Caballero	Miembro	Independiente	8 años, 6 meses
Manuel de la Fuente Morales	Invitado*	Director General Corporativo	1 año, 8 meses

\*Con voz, pero sin voto

#### Conformación:

El Comité de Prácticas Societarias está integrado por cuatro consejeros independientes, teniendo como invitado permanente al Director General Corporativo.

#### Funciones:

Este comité es un órgano auxiliar del Consejo de Administración, cuyo objetivo es participar en la supervisión, retención, evaluación y compensación del Director General y del equipo directivo; además de elaborar y aprobar políticas en materia de desarrollo de talento y tablas de sucesión. Y de así disponerlo la Asamblea General de Accionistas, determina las remuneraciones y las políticas de remuneración para los miembros del Consejo de Administración y directivos relevantes de Gentera y sus empresas subsidiarias. De igual forma, toma conocimiento de las operaciones con personas relacionadas que le sean reportadas por el Comité de Auditoría, por conducto del Director de Auditoría Interna, y elabora el informe anual de actividades que incluye las operaciones con partes relacionadas celebradas durante el ejercicio, destacando las consideradas significativas.

**4**  
Sesiones ordinarias realizadas durante 2019

### Comité de Riesgos

Integrantes	Cargo	Carácter	Antigüedad en el comité
José Manuel Canal Hernando	Presidente	Independiente	4 años, 9 meses
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Miembro	Independiente	4 años, 9 meses
José Ignacio Avalos Hernández	Miembro	Relacionado	1 año, 8 meses
Carlos Antonio Danel Cendoya	Miembro	Relacionado	3 años, 9 meses
Patricio Diez de Bonilla García Vallejo	Miembro	Director General de Compartamos Banco	1 año, 3 meses
Marcela Morandeira Santamaría	Miembro	Titular de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos	1 año, 8 meses
Oscar Luis Ibarra Burgos	Invitado*	Auditor General Interno	4 años, 9 meses

\*Con voz, pero sin voto

#### Conformación:

El Comité de Riesgos está integrado por dos consejeros independientes, dos relacionados y dos miembros del equipo directivo, teniendo como invitado permanente al Auditor General Interno.

#### Funciones:

Este comité es un órgano auxiliar del Consejo de Administración, responsable de identificar, supervisar y desarrollar mecanismos para mitigar los riesgos a los que se exponga Gentera o sus empresas. En conjunto con el equipo directivo, define el mapa de riesgos, las estrategias de mitigación y los adecuados controles de monitoreo y seguimiento de los mismos. Adicionalmente, está a cargo de definir y proponer los límites de exposición al riesgo y aprobar los que, según sus facultades, corresponden, el apetito al riesgo, así como asegurar que el perfil de riesgos de la organización esté acorde con los lineamientos aprobados por el Consejo de Administración y la legislación aplicable. Además, se encarga de dar seguimiento al comportamiento de los indicadores, así como a las alertas que pudieran detectarse, para definir las medidas de mitigación y control adecuadas a cada caso.



## Designación de los miembros del Consejo de Administración

La designación, ratificación y remoción de los miembros del Consejo de Administración se llevan a cabo por la Asamblea General de Accionistas, con apoyo de la Comisión de Nominación y Evaluación, que se conforma para hacer la selección y evaluación de candidatos y para constatar que cumplen con los requisitos legales y cubren el perfil profesional y personal requerido por el Código de Buen Gobierno Corporativo de Gentera.

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

## Currículum de los miembros del Consejo de Administración

### Antonio Rallo Verdugo

*Año de ingreso al Consejo: 2015*

**Estudios:** Biólogo Marino egresado de la Universidad de California en San Diego, California, con posgrado en Acuicultura en Aix Marseille III, en Francia.

**Actividades actuales:** Presidente Ejecutivo de ID345-Start UP, compañía enfocada en el desarrollo de empresas de tecnología y plataformas escalables.

**Experiencia:** Fue Vicepresidente de Estrategia y Tecnología de Grupo Televisa, Cofundador y Presidente del Consejo de NCubo Holdings, compañía incubadora de empresas de tecnología, como: KIO Networks; Fundador y Presidente Ejecutivo de iWeb; Fundador y Presidente Ejecutivo de Digital Media Studio; Director Regional de Tecnologías Multimedia para la división de Apple en Europa.

**Otros consejos donde participa:** KIO Networks; Banco Compartamos, S.A. Institución de Banca Múltiple; KarmaPulse; OpenPay; YaloChat y Reverscore.

**Campo de especialidad:** Sistemas y tecnología.



### Carlos Antonio Danel Cendoya

*Año de ingreso al Consejo: 2000*

**Estudios:** Arquitecto egresado de la Universidad Iberoamericana, con maestría en Administración de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE). Ha cursado programas de microfinanzas en The Economic Institute, en Boulder, e impartido clases en Harvard Business School.

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

**Experiencia:** Casi tres décadas en microfinanzas, en Gentera, S.A.B. de C.V., institución financiera con el propósito de impulsar los sueños de sus clientes, resolviendo sus necesidades financieras con sentido humano en México, Perú y Guatemala.

**Otros consejos donde participa:** Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; y Fundación Gentera, A.C.

**Campo de especialidad:** Microfinanzas y negocios.

### Carlos Labarthe Costas

*Año de ingreso al Consejo: 2000*

**Estudios:** Ingeniero industrial egresado de la Universidad Anáhuac del Norte, con estudios de Alta Dirección de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE).

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

**Experiencia:** Casi tres décadas en microfinanzas, en Gentera, S.A.B. de C.V., institución financiera con el propósito de impulsar los sueños de sus clientes, resolviendo sus necesidades financieras con sentido humano en México, Perú y Guatemala. En 2015, fue reconocido por Great Place to Work Institute y la revista Wobi como The Most Trusted CEO de México.

**Otros consejos donde participa:** Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Controladora AT, S.A.P.I de C.V.; Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V.; Pagos Inter-mex, S.A. de C.V., Advenio; Worldfund; Grupo Kipling; Promotora Ignia, S.C.; y del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

**Campo de especialidad:** Microfinanzas y negocios.

### Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo

*Año de ingreso al Consejo: 2015*

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

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

**Experiencia:** Director General del Grupo Financiero Banamex (subsidiaria de Citigroup), embajador de México ante la OCDE, diversos cargos en Banco de México; Director General del Fondo Bancario de Protección al Ahorro; Presidente de la Asociación de Bancos de México; miembro del consejo de distintas compañías e instituciones, incluyendo la Bolsa Mexicana de Valores, el Grupo Financiero Banamex, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Grupo Financiero Inverlat.

**Otros consejos donde participa:** Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Grupo Dine, Grupo Kuo; El Puerto de Liverpool, Paralelo 19; y asociado de la Asamblea General de la Universidad Iberoamericana.

**Campo de especialidad:** Finanzas y gobierno corporativo.

### John Anthony Santa María Otazua

*Año de ingreso al Consejo: 2008*

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

**Actividad actual:** Director de la división México de Coca-Cola FEMSA.

**Experiencia:** Trayectoria en McKinsey & Company y PepsiCo, ingresó a Coca-Cola FEMSA en 1995, donde fue Presidente de Operaciones para México, Oficial de Planeación Estratégica y de Fusiones y Adquisiciones; Oficial de Planeación Estratégica y Desarrollo Comercial y Presidente de Operaciones de la división Sudamericana de Coca-Cola FEMSA.

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

**Campo de especialidad:** Planeación estratégica.





### José Ignacio Ávalos Hernández

*Año de ingreso al Consejo: 2000*

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

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

**Experiencia:** Más de 33 años de experiencia en su campo de filantropía y finanzas.

**Otros consejos donde participa:** Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; COFAS, I.A.P.; Cooperación y Desarrollo, A.C.; Desarrollo, Ayuda y Alimentos, S.A.; Alimentos en Zonas Rurales, A.C.; Impulsora Social, S.A.; Mexicanos Primero, A.C.

**Campo de especialidad:** Filantropía y microfinanzas.

### José Manuel Canal Hernando

*Año de ingreso al consejo: 2003*

**Estudios:** Contador Público egresado de la Universidad Autónoma de México (UNAM).

**Actividad actual:** Consejero, Comisario y Asesor del Consejo de Administración de diversos grupos financieros, industriales y de productos de consumo.

**Experiencia:** Auditor independiente, Consejero, Comisario y Asesor de empresas en diversos grupos financieros e industriales.

**Otros consejos donde participa:** Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; FEMSA, Coca-Cola FEMSA; Grupo Financiero BBVA Bancomer; Seguros Monterrey, New York Life; Grupo Alsea; Grupo KUO; Grupo Industrial Saltillo; Consorcio Comex y Estafeta Mexicana.

**Campo de especialidad:** Contabilidad, auditoría, control interno y gobierno corporativo.

### Juan Ignacio Casanueva Pérez

*Año de ingreso al Consejo: 2010*

**Estudios:** Contador Público de la Universidad Iberoamericana, con estudios en Administración de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE), Corporate Governance: Effectiveness and Accountability in the Boardroom, Kellogg Northwest University.

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

**Experiencia:** Más de 25 años en el sector de seguros, corretaje, reaseguro y fianzas con presencia y reconocimiento a nivel global.

**Otros consejos donde participa:** Grupo AXO, S.A de C.V.; Kionetworks; Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V.; Controladora AT, S.A.P.I. de C.V.; Financiera Compartamos S.A. (Perú); BIVA Casa de Bolsa, S.A. de C.V.; UNIFIN Agente de Seguros, S.A. de C.V.; Hombre Naturaleza A.C.; Endeavor México; Consejo Empresarial de América Latina; Presidente de la Fundación Carlos Casanueva Pérez y Presidente del Fideicomiso Pro Bosque de Chapultepec.

**Campo de especialidad:** Seguros y negocios.

### Luis Alfonso Nicolau Gutiérrez

*Año de ingreso al Consejo: 2019*

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

**Actividad actual:** Práctica independiente y miembro del Consejo de Administración de diversas empresas.

**Experiencia:** Más de 30 años en fusiones y adquisiciones, transacciones en los mercados de capitales, deuda y acciones, y en el sector financiero y bancario, incluyendo aspectos regulatorios. Trabajó como asociado extranjero en Johnson & Gibbs, Dallas, y en Shearman & Sterling, Nueva York.

**Otros consejos donde participa:** Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Grupo Posadas; Grupo Cementos Chihuahua; Grupo Coppel; KIO Networks; Morgan Stanley México, UBS Asesores, entre otros.

**Campo de especialidad:** Jurídico, inversiones y servicios financieros.

### Martha Elena González Caballero

*Año de ingreso al consejo: 2006*

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

**Actividad actual:** Práctica independiente, Comisaria y Consejera de diversas empresas del sector público y privado, entre ellas, Presidenta del Comité de Auditoría de Active Leasing.

**Experiencia:** Más de 30 años como auditora independiente, de 1976 a agosto de 2005 se desempeñó en Ruiz Urquiza y Cía., S.C.-Arthur Andersen, ahora Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., representantes de Deloitte, y fue nombrada socia en 1991. También miembro del Instituto Mexicano de Contadores Públicos y del Colegio de Contadores Públicos de México; colaboradora en el proyecto de armonización de las normas de información financiera con las normas emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, y asesora de dicha Comisión en la emisión de la normatividad contable para instituciones financieras.

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

**Campo de especialidad:** Auditoría y consultoría en el sector financiero.

### Rose Nicole Dominique Reich Sapire

*Año de ingreso al Consejo: 2013*

**Estudios:** Licenciada en Ciencias de la Computación, egresada del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey, con maestría en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM); programa de Liderazgo Corporativo de la Escuela de Negocios de la Harvard Business School, Boston, Massachusetts, y programa ejecutivo de la Kellogg School of Management, de la Northwestern University.

**Actividad actual:** CEO de BNP Paribas Cardif México y Consejera independiente de diversas empresas en México y en el extranjero.

**Experiencia:** De 2007 a 2012, Vicepresidenta Ejecutiva y CEO de Grupo Financiero Scotiabank México; Directora General de Scotiabank en República Dominicana. En Citigroup ocupó posiciones de alta dirección, incluyendo la de Gerente General y CEO para Perú, Chile y República Dominicana.

**Otros consejos donde participa:** Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Diesco Internacional (República Dominicana y Puerto Rico); Cobiscorp, Consejo técnico de alto nivel de la Amexcid, entre otras.

**Campo de especialidad:** Finanzas, seguros y banca.

### Naturaleza jurídica de Gentera, composición accionaria y principales accionistas

Gentera, S.A.B. de C.V., es una sociedad anónima bursátil que cotiza en la Bolsa Mexicana de Valores conforme a la Ley de Sociedades Mercantiles y a la Ley del Mercado de Valores.

La composición accionaria de Gentera, S.A.B. de C.V., al cierre de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas celebrada el 12 de abril de 2019, es la siguiente:

Accionistas	Cantidad de Accionistas	% Participación
Fondo de recompra	19,716,841	1.22
Free Float	1,592,856,876	98.78
Capital social total	1,612,573,717	100%

# Resultados que reflejan solidez



*Nuestra fórmula de generación de valor permanece inamovible: es necesario crear valor social y humano en las personas para obtener, como consecuencia, valor económico.*

**E**sto se traduce en más oportunidades de desarrollo y bienestar para las personas que atendemos. Por ello, buscamos eficiencias y ahorros para que más personas tengan acceso a las soluciones financieras que ofrecemos. Nuestras acciones y decisiones siempre tienen la mirada puesta en la creación de valor para la gente.

Cerramos 2019 atendiendo a 3,781,120 personas, que representan un crecimiento de 9% con respecto al año anterior.

Nuestra cartera de crédito alcanzó su mejor nivel histórico, pues ascendió a 41,692 millones de pesos, es decir, 16.7% más que en 2018.

El índice de morosidad, al cierre de 2019, fue de 2.79%, lo que refleja nuestro compromiso de crecer con calidad, es decir, ofreciendo con responsabilidad nuestras soluciones financieras y acompañando a nuestros clientes en su uso.

Nuestra eficiencia operativa fue de 25.6%, lo que nos habla de la adopción de una nueva cultura de productividad y eficiencia al interior de Gentera, reflejándose en la ejecución de diversos proyectos, como un nuevo sistema de rentabilidad que evalúa cada canal y cada producto. Analizamos los gastos de operación con una metodología rigurosa, para asegurar la colocación de recursos donde más beneficio les produzca a nuestros clientes.

Lo anterior también se tradujo en una utilidad neta de 3,309 millones de pesos, 10.7% más que el año anterior, y en el reconocimiento del mercado a estos esfuerzos, lo cual derivó en un aumento al valor de la acción. 🌈

## Resultados operativos e indicadores financieros

Concepto	2017	2018	2019
Cientes de crédito	3,027,179	3,196,675	3,486,699
Colaboradores	22,315	22,060	22,726
Oficinas de servicios	725	739	747*
Sucursales	268	231	201*
Cartera (millones de pesos)	32,074	35,725	41,692
Saldo promedio por cliente	10,595	11,176	11,957
Índice de morosidad	3.26%	2.73%	2.79%
Intereses de cartera de crédito	20,671	20,700	22,380
Ingreso procedente de inversiones financieras	218	287	429
Ingresos de la venta de activos	-13	-27	-43
Ingresos por intereses	20,889	20,987	22,809
Gastos por intereses	1,517	1,711	2,076
Margen financiero	19,372	19,276	20,733
Margen financiero ajustado por riesgos	15,732	16,564	17,569
Gastos operativos	12,655	13,768	13,808
Sueldos y prestaciones	7,823	8,775	8,751
Impuestos	1,044	1,070	1,407
Resultado de la operación	4,012	3,992	4,571
Resultado neto	2,937	2,990	3,309
Capitalización (desglosada en términos de deuda)	23,937	30,024	31,892
Capitalización (en términos de patrimonio)	16,805	18,083	20,463
Cartera promedio	31,772	33,203	37,841
Promedio activos productivos	35,996	39,289	45,418
Resultado operativo / cartera promedio	12.6%	12.0%	12.1%
Resultado neto / cartera promedio	9.2%	9.0%	8.7%
Resultado operativo / activos productivos promedio	11.1%	10.2%	10.1%
Resultado neto / activos productivos promedio	8.2%	7.6%	7.3%
<b>Balance general</b>			
<b>Activo</b>			
Disponibilidad + Inversiones en valores + Deudores por reporto	6,236	8,727	7,710
Activo total	43,677	51,588	56,640
Liquidez (disponibilidad + inversiones en valores) / activo total	14.3%	16.9%	13.6%
Cartera total	32,074	35,725	41,692
Cartera vencida	1,046	975	1,163
Activo fijo	1,311	1,144	1,032
<b>Pasivo</b>			
Pasivo total	26,872	33,505	36,119
Pasivo con costo	23,937	30,024	31,892
Capital contable	16,805	18,083	20,463
Utilidad neta por acción (cifras en pesos)	1.80	1.84	2.08
Activos promedio	41,873	47,280	53,849
Capital contable promedio	16,612	17,444	19,318

\* 74 Oficinas de servicios y sucursales comparten local.

	2017	2018	2019
ROA (resultado neto / activo promedio)	7.0%	6.3%	6.1%
ROE (resultado neto / capital contable promedio)	17.7%	17.1%	17.1%
Valor contable por acción (cifras en pesos)	10.30	11.30	12.86
Valor de la acción al último día hábil del año	16.39	14.48	19.47
Tipo de cambio publicado en el DOF	19.6629	19.6512 2 de enero, 2018	18.8642
Número de acciones	1,627,011,414	1,624,551,415	1,590,893,876



*Nuestra eficiencia operativa fue de 25.6%, lo que nos habla de la adopción de una nueva cultura de productividad y eficiencia al interior de Gentera*





**Cartera de crédito por país (millones de pesos)**

	2017	2018	2019
México*	21,908	23,127	26,268
Perú	9,587	11,928	14,754
Guatemala	579	670	670
<b>Total</b>	<b>32,074</b>	<b>35,725</b>	<b>41,692</b>

\*Solo incluye cartera de crédito de consumo, es decir, excluye 250 mdp de cartera comercial.

**Monto desembolsado por país (millones de pesos)**

	2017	2018	2019
México	91,830	92,698	105,198
Perú	16,645	22,730	28,938
Guatemala	2,430	2,854	2,954
<b>Total</b>	<b>110,905</b>	<b>118,282</b>	<b>137,090</b>

Ingreso por interés por país	2017		2018		2019	
	Millones de pesos	Porcentaje	Millones de pesos	Porcentaje	Millones de pesos	Porcentaje
México	17,564	84.1	16,781	80.0	17,721	77.7
Perú	2,807	13.4	3,632	17.3	4,497	19.7
Guatemala	518	2.5	574	2.7	591	2.6
<b>Total</b>	<b>20,889</b>	<b>100</b>	<b>20,987</b>	<b>100.0</b>	<b>22,809</b>	<b>100</b>

Porcentaje de la cartera desglosado por unidad de negocio	Año	Compartamos Banco	Yastás	Aterna	Gentera	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.
		(México)	(México)	(México)	(México)	(Perú)	(Guatemala)
	2017	68.3	0.0	0.0	0.0	29.9	1.8
	2018	64.7	0.0	0.0	0.0	33.4	1.9
	2019	63.0	0.0	0.0	0.0	35.4	1.6

**Utilidad neta por país (millones de pesos)**

	2017	2018	2019
México (Compartamos Banco)	2,385	2,051	2,342
Perú	214	469	554
Guatemala	47	47	56
<b>Gentera, S.A.B., y subsidiarias</b>	<b>2,937</b>	<b>2,990</b>	<b>3,309</b>

Principales indicadores	México		Perú		Guatemala	
	2018	Δ vs 2017	2018	Δ vs 2017	2018	Δ vs 2017
Cartera vencida / cartera total	2.59%	-0.69 pp	2.94%	-0.15 pp	3.66%	-1.72 pp
Índice de cobertura	225.2%	13.7 pp	237.9%	5.5 pp	164.4%	29.1 pp
ROA	7.1%	-1.4 pp	3.8%	1.6 pp	6.3%	-0.4 pp
ROE	18.8%	-1.5 pp	20.2%	9.8 pp	7.0%	-0.3 pp

Principales indicadores	México		Perú		Guatemala	
	2019	Δ vs 2018	2019	Δ vs 2018	2019	Δ vs 2018
Cartera vencida / cartera total	3.19%	0.60 pp	2.01%	-0.93 pp	4.24%	0.58 pp
Índice de cobertura	203.6%	-21.6 pp	295.6%	57.7 pp	156.8%	-7.60 pp
ROA	7.5%	0.4 pp	3.6%	-0.2 pp	6.9%	0.60 pp
ROE	20.5%	1.7 pp	19.2%	-0.9 pp	7.7%	0.70 pp



**Valor económico creado, distribuido y retenido**

Concepto (millones de pesos)

	2017	2018	2019
Valor económico directo creado <sup>(1)</sup>	22,237	22,605	24,035
Valor económico distribuido <sup>(2)</sup>	15,117	16,206	16,847
Valor económico retenido <sup>(3)</sup>	7,120	6,399	7,188
<b>Resultado neto</b>	<b>2,937</b>	<b>2,990</b>	<b>3,309</b>
Margen financiero	19,372	19,276	20,733
Resultado de la operación	4,012	3,992	4,571
Utilidad neta	2,937	2,990	3,309
Eficiencia operativa	30%	29.1%	25.6%
<b>Número de clientes</b>	<b>3,027,179</b>	<b>3,196,675</b>	<b>3,486,699</b>

(1) Valor económico directo creado = ingresos por intereses + comisiones y tarifas cobradas + resultado por intermediación + otros ingresos (egresos) de la operación, neto.

(2) Valor económico distribuido = gastos por intereses + comisiones y tarifas pagadas + gastos de administración y promoción + participación en el resultado de asociada + impuestos -depreciación y amortización.

(3) Valor económico retenido = valor económico directo creado - valor económico distribuido.



*El índice de morosidad, al cierre de 2019, fue de 2.79%, lo que refleja nuestro compromiso de crecer con calidad, es decir, colocando con responsabilidad nuestras soluciones financieras y acompañando a nuestros clientes en su uso*

Nuestras operaciones en México y en Perú realizaron emisiones de deuda, lo cual demuestra el interés y el respaldo del mercado y de los inversionistas.

-Emisión 2: 70 millones de soles, plazo de 2 años y medio (13 noviembre, 2019)

-Emisión 3: 60 millones de soles, plazo de 1 año (28 noviembre, 2019)

Compartamos Banco colocó deuda por un monto de 2,000 millones de pesos en el mes de mayo, mientras que Compartamos Financiera realizó tres emisiones de deuda:

Estos buenos resultados son la consecuencia de haber hecho un diagnóstico correcto y trazado una estrategia clara, comunicada e implementada con disciplina.

-Emisión 1: 70 millones de soles, plazo 1 año (23 de agosto, 2019)

Reafirmamos nuestro compromiso de seguir siendo un agente de cambio, generando valor compartido e impacto social en los países en los que operamos. 🌍

Datos de Compartamos Banco	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Cebures	Captación	Total
dic-17	43.1%	0.0%	17.2%	0.0%	32.9%	6.8%	100%
dic-18	36.4%	0.0%	27.9%	0.0%	27.1%	8.6%	100%
dic-19	39.6%	0.0%	22.9%	0.0%	28.5%	9.0%	100%

Datos de Compartamos Financiera	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Fondos de Inversión	Captación	Total
dic-17	19.4%	13.4%	6.7%	0.0%	8.4%	52.1%	100%
dic-18	17.4%	20.7%	4.0%	0.0%	7.9%	50.0%	100%
dic-19	19.1%	11.9%	7.3%	0.0%	1.6%	60.1%	100%

Datos de Gentera y México	2017		2018		2019	
	Banco	Gentera	Banco	Gentera	Banco	Gentera
Índice de eficiencia acumulado	77.0%	75.9%	80.2%	77.5%	77.0%	75.1%
Capital contable / Activo total	40.9%	38.5%	35.1%	35.1%	37.7%	36.2%
ICAP	36.9%		31.0%		32.6%	

*Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias*

# **Estados financieros consolidados**

*31 de diciembre de 2019 y 2018*

*(Con el Informe de los Auditores Independientes)*



# Informe de los Auditores Independientes

*Al Consejo de Administración y a los Accionistas Gentera, S. A. B. de C. V.:*

*(Millones de pesos)*

## Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias (Gentera), que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los estados consolidados de resultados, de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y notas que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos de Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Criterios de Contabilidad para las Instituciones de Crédito en México (los Criterios Contables), emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión).

## Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades de los auditores en la auditoría de los estados financieros consolidados" de nuestro informe. Somos independientes de Gentera de conformidad con los requerimientos de ética que son aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en México y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

## Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor relevancia en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.



**Estimación preventiva para riesgos crediticios por \$2,625 en el balance general consolidado**

Ver notas 3(f) y 8 a los estados financieros consolidados.

**La cuestión clave de auditoría**

El cálculo de la estimación preventiva para riesgos crediticios de la cartera de crédito involucra la evaluación de diversos factores establecidos en las metodologías prescritas por la Comisión, entre los cuales se incluyen facturaciones con atraso, pagos realizados, saldos reportados en buró de crédito, entre otros, así como la confiabilidad en la actualización de la información que sirve de insumo para su determinación. Por lo anterior hemos determinado el cálculo de la estimación preventiva para riesgos crediticios como una cuestión clave de auditoría.

**De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría**

Los procedimientos de auditoría aplicados sobre la determinación por parte de la Administración, de la estimación preventiva para riesgos crediticios y su efecto en los resultados del ejercicio, incluyeron la evaluación, a través de pruebas selectivas, tanto de los insumos utilizados como de la mecánica de cálculo para el portafolio de crédito con base en las metodologías vigentes que establece la Comisión.

**Cálculo de obligaciones laborales al retiro y terminación por \$1,009 (pasivo)**

Ver notas 3(q) y 15 a los estados financieros consolidados.

**La cuestión clave de auditoría**

La determinación del pasivo por obligaciones laborales correspondiente a beneficio definido se efectuó a través de cálculos actuariales que requieren juicios en la selección de las hipótesis utilizadas para la determinación del pasivo neto por beneficios definidos de las obligaciones laborales al retiro y por terminación. Por lo anterior, hemos determinado la exactitud y valuación del cálculo de obligaciones laborales por beneficio definido como una cuestión clave de auditoría.

**De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría**

Nuestros procedimientos de auditoría incluyeron la evaluación, a través de la participación de nuestros actuarios, tanto de la razonabilidad de los supuestos utilizados por la Administración para determinar el pasivo neto por beneficios definidos de las obligaciones laborales al retiro y por terminación, como de la mecánica de cálculo usada.

En adición, se tomaron partidas selectivas para corroborar la adecuada incorporación de los datos del personal que se incluyeron como base para el cálculo actuarial.



**Impuestos a la utilidad causados por \$1,616 en el estado consolidado de resultados y diferidos por \$1,505 en el balance general consolidado**

Ver notas 3(k) y 16 a los estados financieros consolidados.

**La cuestión clave de auditoría**

La determinación de los impuestos a la utilidad causados y diferidos es compleja, debido a la interpretación sobre la legislación vigente en la materia. Adicionalmente se requiere la aplicación de juicio, principalmente en la valuación de los activos por impuestos a la utilidad diferidos para evaluar factores tanto presentes como futuros que permitan estimar la realización de dichos activos. Por lo anterior, hemos determinado la exactitud y valuación de los impuestos causados y diferidos como una cuestión clave de auditoría.

**De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría**

Los procedimientos de auditoría aplicados en la evaluación de la razonabilidad de los cálculos determinados por la Administración para el reconocimiento de los impuestos a la utilidad causados y diferidos, incluyeron pruebas selectivas tanto de los insumos utilizados como de la naturaleza de las partidas que formaron parte del cálculo, considerando la legislación vigente en materia fiscal.

Con la participación de nuestros especialistas, evaluamos la razonabilidad de los supuestos fiscales importantes y el período de reversión de las diferencias temporales y la caducidad de las pérdidas fiscales. Adicionalmente, evaluamos la razonabilidad de las proyecciones de utilidades fiscales determinadas por la Administración de Gentera que respaldan la probabilidad de la materialización de los activos por impuestos a la utilidad diferidos. cialistas, evaluamos la razonabilidad de los supuestos fiscales importantes y el período de reversión de las diferencias temporales y la caducidad de las pérdidas fiscales. Adicionalmente, evaluamos la razonabilidad de las proyecciones de utilidades fiscales determinadas por la Administración de Gentera que respaldan la probabilidad de la materialización de los activos por impuestos a la utilidad diferidos.



**Evaluación de la prueba de deterioro del crédito mercantil por \$2,427 (activo).**

Ver notas 3(m), 11 y 12 a los estados financieros consolidados.

**La cuestión clave de auditoría**

Enter a reconoció crédito mercantil por la adquisición de una subsidiaria y asociadas. Dicho crédito mercantil está sujeto a pruebas de deterioro que son realizadas a través del uso de técnicas de valuación que involucran juicios significativos para la determinación de los flujos de efectivo futuros estimados por la Administración.

La mayor parte del crédito mercantil ha sido asignado a las unidades generadoras de flujos de efectivo (UGE's) de los negocios adquiridos.

La prueba anual del deterioro del crédito mercantil se considera una cuestión clave de auditoría debido a la complejidad de los cálculos y de los juicios significativos necesarios en la determinación de los supuestos a ser utilizados para estimar el monto recuperable. El monto recuperable de las UGEs, se deriva de los modelos de flujos de efectivo descontados pronosticados. Esos modelos utilizan varios supuestos clave, incluyendo precios de venta futuros, porcentajes de crecimiento de los valores terminales y el costo promedio ponderado de capital (tasa de descuento).

**De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría**

Nuestros procedimientos de auditoría para esta cuestión clave incluyeron, entre otros, los siguientes:

- Involucramos a nuestros especialistas para que nos asistieran en evaluar lo apropiado de las tasas de descuento utilizadas, lo cual incluyó comparar el costo promedio ponderado de capital con el promedio de los sectores de los mercados relevantes en los cuales operan las UGEs.
- Evaluamos lo apropiado de los supuestos aplicados a los datos clave tales como los volúmenes, costos operativos, inflación y tasas de crecimiento a largo plazo, lo cual incluyó comparar esos datos con fuentes externas así como nuestra evaluación basada en nuestro conocimiento del cliente y de la industria.
- Llevar a cabo nuestro propio análisis de sensibilidad, el cual incluyó evaluaciones de los efectos de posibles reducciones razonables en las tasas de crecimiento y en los flujos de efectivo proyectados para evaluar el impacto sobre la actual diferencia entre el crédito mercantil originado y el valor de las UGEs.

**Párrafo de énfasis**

Llamamos la atención sobre la nota 11 a los estados financieros consolidados, que describe que con fecha 30 de diciembre de 2019, Enter a firmó un contrato de compra-venta para la venta de su inversión en Pagos Intermex, S. A. de C. V. (Pagos Intermex), donde Enter a transmitirá la propiedad del 100% de su participación accionaria a un tercero, una vez que se concluyan las actividades de cierre de transacción convenidas. Como resultado de lo anterior, la inversión que se tiene en Pagos Intermex al 31 de diciembre de 2019 se presenta dentro del rubro "Activos de larga duración disponibles para la venta, neto" y los resultados por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan dentro del rubro "Operaciones discontinuadas" en el estado consolidado de resultados. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.



### Otra información

La Administración es responsable de la otra información. La otra información comprende la información incluida en el Reporte Anual correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2019, que deberá presentarse ante la Comisión y la Bolsa Mexicana de Valores (el Reporte Anual), pero no incluye los estados financieros consolidados y nuestro informe de los auditores sobre los mismos. El Reporte Anual se estima que estará disponible para nosotros después de la fecha de este informe de los auditores.

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados no cubre la otra información y no expresaremos ningún tipo de conclusión de aseguramiento sobre la misma.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer la otra información cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si la otra información es materialmente inconsistente con los estados financieros consolidados o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si parece ser materialmente incorrecta.

Cuando leamos el Reporte Anual, si concluimos que existe un error material en esa otra información, estamos requeridos a reportar ese hecho a los responsables del gobierno de la entidad.

### Responsabilidades de la Administración y de los responsables del gobierno de la entidad en relación con los estados financieros consolidados

La Administración es responsable de la preparación de los estados financieros consolidados adjuntos de conformidad con los Criterios Contables emitidos por la Comisión, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de desviación material, debida a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de la evaluación de la capacidad de Gentera para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con negocio en marcha y utilizando la base contable de negocio en marcha, excepto si la Administración tiene intención de liquidar a Gentera o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

Los responsables del gobierno de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de Gentera.

### Responsabilidades de los auditores en la auditoría de los estados financieros consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de desviación material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA siempre detecte una desviación material cuando existe. Las desviaciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros consolidados.





Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de desviación material en los estados financieros consolidados, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una desviación material debida a fraude es más elevado que en el caso de una desviación material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de Gentera.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basados en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de Gentera para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que Gentera deje de ser un negocio en marcha.
- Obtenemos suficiente y apropiada evidencia de auditoría con respecto a la información financiera de las entidades o líneas de negocio dentro de Gentera para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la administración, supervisión y desarrollo de la auditoría de grupo. Somos exclusivamente responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con los responsables del gobierno de la entidad en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planeados y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno de la entidad una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y de que les hemos comunicado todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.



Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno de la entidad, determinamos las que han sido de la mayor relevancia en la auditoría de los estados financieros consolidados del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

KPMG Cárdenas Dosal, S. C.

**RUBRICA**

C.P.C. Carlos Fernández Galguera

Ciudad de México, a 26 de febrero de 2020.

**ENTERA**

Activo	2019	2018	Pasivo y capital contable	2019	2018
Disponibilidades (nota 6)	\$ 6,875	7,795	<b>Pasivo:</b>		
<b>Inversiones en valores (nota 7):</b>			<b>Captación tradicional (nota 13):</b>		
Títulos para negociar	200	300	Depósitos de exigibilidad inmediata	\$ 2,138	1,484
Títulos disponibles para la venta	635	632	<b>Depósitos a plazo:</b>		
	835	932	Del público en general	9,093	7,388
<b>Cartera de crédito vigente (nota 8):</b>			Mercado de dinero	920	620
<b>Créditos comerciales:</b>			Títulos de crédito emitidos	9,114	8,459
Actividad empresarial o comercial	5,009	1,398	Cuenta global de captación sin movimientos	8	1
Créditos de consumo	35,518	33,347		21,273	17,952
Créditos a la vivienda	2	5	<b>Préstamos interbancarios y de otros organismos (nota 14):</b>		
Total cartera de crédito vigente	40,529	34,750	De corto plazo	3,577	3,851
<b>Cartera de crédito vencida (nota 8):</b>			De largo plazo	7,042	8,221
<b>Créditos comerciales:</b>				10,619	12,072
Actividad empresarial o comercial	138	49	<b>Otras cuentas por pagar:</b>		
Créditos de consumo	1,025	925	Impuesto sobre la renta por pagar	553	188
Créditos a la vivienda	-	1	Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar (nota 16)	124	104
Total cartera de crédito vencida	1,163	975	Acreedores diversos y otras cuentas por pagar (nota 17)	3,550	3,185
Total cartera de crédito	41,692	35,725		4,227	3,477
<b>Menos:</b>			Créditos diferidos y cobros anticipados	-	4
Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 8)	2,625	2,224	<b>Total pasivo</b>	<b>36,119</b>	<b>33,505</b>
Cartera de crédito, neto	39,067	33,501	<b>Capital contable (nota 19):</b>		
Otras cuentas por cobrar, neto (nota 9)	2,086	1,570	<b>Capital contribuido:</b>		
Propiedades, mobiliario y equipo, neto (nota 10)	1,032	1,144	Capital social	4,764	4,764
Inversiones permanentes (nota 11)	2,428	2,399	Prima en suscripción de acciones	558	558
Activos de larga duración disponibles para la venta, neto (nota 11)	241	-		5,322	5,322
Impuesto sobre la renta diferido, neto (nota 16)	1,505	1,303	<b>Capital ganado:</b>		
Otros activos, cargos diferidos e intangibles, neto (nota 12)	2,571	2,944	Reservas de capital	1,888	1,948
<b>Total activo</b>	<b>56,640</b>	<b>51,588</b>	Resultado de ejercicios anteriores	10,060	7,699
			Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta	(1)	(54)
			Efecto acumulado por conversión	531	642
			Remediones por beneficios definidos a los empleados	(612)	(489)
			Resultado del año	3,275	2,965
				15,141	12,711
			Participación no controladora	58	50
			<b>Total capital contable</b>	<b>20,521</b>	<b>18,083</b>
			Compromisos y pasivos contingentes (nota 20)		
			<b>Total pasivo y capital contable</b>	<b>56,640</b>	<b>51,588</b>

Cuentas de orden	2019	2018
Activos contingentes (nota 6)	\$808	1,808
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida (nota 8)	107	184
<b>Otras cuentas de registro (nota 14)</b>	<b>12,038</b>	<b>9,545</b>

El capital social hitórico al 31 de diciembre de 2019 y 2018, asciende a \$4,764 en ambos años.

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

"Los presentes balances generales consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores" aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las operaciones efectuadas por la Institución hasta las fechas arriba mencionadas, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables".

"Los presentes balances generales consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben".

	2019	2018
Ingreso por intereses (nota 22)	\$22,809	20,980
Gasto por intereses (nota 22)	(2,076)	(1,711)
Margen financiero	20,733	19,269
Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota B)	(3,164)	(2,632)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	17,569	16,637
Comisiones y tarifas cobradas (nota 22)	1,269	1,174
Comisiones y tarifas pagadas (nota 22)	(416)	(354)
Resultado por intermediación	(9)	1
Otros ingresos (egresos) de la operación, neto (nota 22)	(34)	182
Gastos de administración y promoción	(13,808)	(13,720)
Resultado de la operación	4,571	3,920
Participación en el resultado de asociadas (nota 11)	199	68
Resultado antes de impuesto sobre la renta	4,770	3,988
Impuesto sobre la renta causado (nota 16)	(1,616)	(1,102)
Impuesto sobre la renta diferido (nota 16)	209	52
Resultado neto antes de operaciones discontinuadas	3,363	2,938
Operaciones discontinuadas	(54)	52
Resultado neto	3,309	2,990
Participación no controladora	(34)	(25)
Resultado de la participación controladora	3,275	2,965
Utilidad por acción (en pesos, ver nota 3(y))	2.08	1.84

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

"Los presentes estados de resultados consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores" aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los ingresos y egresos derivados de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables".

"Los presentes estados de resultados consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben".

	Capital contribuido			Capital ganado						Capital contable
	Capital social	Prima en suscripción de acciones	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta	Efecto acumulado por conversión	Remediones por beneficios definidos a los empleados	Resultado neto	Participación no controladora	
Saldos al 31 de diciembre de 2017	4,764	558	1,358	6,803	(61)	793	(400)	2,905	85	16,805
<b>Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:</b>										
Acuerdos tomados el 20 de abril de 2018:										
Constitución de reservas (nota 19)	-	-	145	-	-	-	-	(145)	-	-
Constitución de reservas para el fondo de recompra (nota 19)	-	-	780	-	-	-	-	(780)	-	-
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	1,980	-	-	-	(1,980)	-	-
Pago de dividendos (nota 19)	-	-	-	(1,084)	-	-	-	-	(60)	(1,144)
Recompra de acciones	-	-	(335)	-	-	-	-	-	-	(335)
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>590</b>	<b>896</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(2,905)</b>	<b>(60)</b>	<b>(1,479)</b>
<b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:</b>										
Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	2,965	25	2,990
Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta, neto de impuestos diferido	-	-	-	-	7	-	-	-	-	7
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias, neto	-	-	-	-	-	(151)	-	-	-	(151)
Remediones por beneficios definidos a los empleados, neto de impuestos diferido	-	-	-	-	-	-	(89)	-	-	(89)
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>(151)</b>	<b>(89)</b>	<b>2,965</b>	<b>25</b>	<b>2,757</b>
Saldos al 31 de diciembre de 2018	4,764	558	1,948	7,699	(54)	642	(489)	2,965	50	18,083
<b>Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:</b>										
Acuerdos tomados el 20 de abril de 2019:										
Constitución de reservas (nota 19)	-	-	11	-	-	-	-	(11)	-	-
Traspaso del resultado del ejercicio anterior	-	-	-	2,954	-	-	-	(2,954)	-	-
Pago de dividendos (nota 19)	-	-	-	(593)	-	-	-	-	(26)	(619)
Recompra de acciones	-	-	(71)	-	-	-	-	-	-	(71)
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(60)</b>	<b>2,361</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(2,965)</b>	<b>(26)</b>	<b>(690)</b>

Capital contribuido			Capital ganado						Participación no controladora	Capital contable
Capital social	Prima en suscripción de acciones	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta	Efecto acumulado por conversión	Remediones por beneficios definidos a los empleados	Resultado neto			

**Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:**

Resultado neto	-	-	-	-	-	-	-	3,275	34	3,309
Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta, neto de impuestos diferido	-	-	-	-	53	-	-	-	-	53
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias, neto	-	-	-	-	-	(111)	-	-	-	(111)
Remediones por beneficios definidos a los empleados, neto de impuestos diferido	-	-	-	-	-	-	(123)	-	-	(123)
<b>Total</b>	-	-	-	-	53	(111)	(123)	3,275	34	3,128
Saldos al 31 de diciembre de 2019	4,764	558	1,888	10,060	(1)	531	(612)	3,275	58	20,521

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

"Los presentes estados de variaciones en el capital contable consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores" aplicados de manera consistente, encontrándose reflejados todos los movimientos en las cuentas de capital contable derivados de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, los cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables".

"Los presentes estados de variaciones en el capital contable consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben".

	2019	2018
Resultado neto	\$3,275	2,965
<b>Ajustes por pérdidas que no implican flujo de efectivo:</b>		
Pérdidas (reversiones) por deterioro asociados a actividades de inversión	132	(4)
Depreciaciones y amortizaciones	661	697
Pérdida en venta de propiedades, mobiliarios y equipo	30	-
Provisiones	959	922
Impuesto sobre la renta causado y diferido	1,407	1,070
Operaciones discontinuadas	17	-
Participación en el resultado de asociadas	(199)	(68)
	<b>3,007</b>	<b>2,617</b>
<b>Actividades de operación:</b>		
Cambio en inversiones en valores	172	(671)
Cambio en cartera de crédito (neto)	(5,577)	(3,697)
Cambio en otros activos operativos (neto)	(675)	261
Cambio en captación tradicional	3,321	1,722
Cambio en préstamos interbancarios y de otros	(1,453)	4,365
Cambio en otros pasivos operativos	(711)	(535)
Pagos de impuestos a la utilidad	(1,172)	(1,090)
	<b>(6,095)</b>	<b>355</b>
<b>Flujos netos de efectivo de actividades de operación</b>	<b>187</b>	<b>5,937</b>
<b>Actividades de inversión:</b>		
Cobros por disposición de mobiliario y equipo	25	3
Pagos por adquisición de mobiliario y equipo	(305)	(275)
Pagos por adquisición de inversiones permanentes	(48)	-
Cobros de dividendo en efectivo	99	-
Inversión asociada	-	(2,132)
Incremento en activos intangibles	(154)	(199)
<b>Flujos netos de efectivo de actividades de inversión</b>	<b>(383)</b>	<b>(2,603)</b>
<b>Actividades de financiamiento:</b>		
Pagos asociados a la recompra de acciones propias	(71)	(335)
Pagos de dividendos en efectivo	(593)	(1,084)
Cambio en participación no controladora	8	(35)
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	(656)	(1,454)
(Decremento) incremento neto de disponibilidades	(852)	1,880
Efectos por cambios en el valor de las disponibilidades	(68)	(71)
Disponibilidades al inicio del año	7,795	5,986
<b>Disponibilidades al final del año</b>	<b>6,875</b>	<b>7,795</b>

Las notas aclaratorias que se acompañan, forman parte integrante de estos estados financieros consolidados.

"Los presentes estados de flujos de efectivo consolidados se formularon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito, emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con fundamento en lo dispuesto por el Artículo 78 de las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores" aplicados de manera consistente, encontrándose reflejadas las entradas y salidas de efectivo derivadas de las operaciones efectuadas por la Institución durante los años arriba mencionados, las cuales se realizaron y valoraron con apego a sanas prácticas bancarias y a las disposiciones legales y administrativas aplicables."

"Los presentes estados de flujos de efectivo consolidados fueron aprobados por el Consejo de Administración bajo la responsabilidad de los directivos que los suscriben".

*Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias*

# Notas a los estados financieros consolidados

*Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Millones de pesos)*

## **(1) Actividad -**

### **Actividad-**

Gentera S. A. B. de C. V. (Gentera) es una sociedad mexicana, con domicilio en Insurgentes Sur 1458, Colonia Actipan, C. P. 03230, Ciudad de México, cuyo objeto es promover, organizar y administrar toda clase de sociedades mercantiles o civiles, incluyendo sin estar limitado, a sociedades que como instituciones de banca múltiple tengan por objeto la prestación del servicio de banca y crédito en los términos de la Ley de Instituciones de Crédito y otras clases de entidades financieras, tanto nacionales como extranjeras.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Gentera y sus subsidiarias consolidadas se integran por:

- i. Banco Compartamos, S. A., Institución de Banca Múltiple (el Banco) que con fundamento en la Ley de Instituciones de Crédito está autorizado para realizar operaciones de banca múltiple en México, que comprenden entre otras, el otorgamiento de créditos, recepción de depósitos, aceptación de préstamos, operación con valores y otros instrumentos financieros.
- ii. Compartamos, S. A. (Compartamos Guatemala) establecida en Guatemala, la cual tiene como objeto social, entre otros, la concesión de todo tipo de créditos y financiamientos a personas físicas o jurídicas con fondos propios en territorio guatemalteco, así como otorgar u obtener préstamos o financiamientos de cualquier naturaleza.
- iii. Compartamos Financiera, S. A. (Compartamos Financiera) compañía constituida y existente bajo leyes de la República del Perú, cuyo objeto es operar como una



empresa financiera, para lo cual podrá realizar y efectuar todas las operaciones y prestar todos los servicios, mediante las modalidades, tipos y formas que resulten aplicables y correspondan, según lo establecido en las disposiciones legales que regulan a las empresas de esta naturaleza conforme a la legislación peruana.

iv. Red Yastás, S. A. de C. V. (Red Yastás), establecida en México, tiene como objeto social: a) celebrar contratos de prestación de servicios, de mandato o de comisión mercantil con instituciones de crédito para que contrate a su vez, con otras personas a nombre y por cuenta de las propias instituciones de crédito, las comisiones o servicios que le sean encomendados, cumpliendo con la normatividad que le resulte aplicable a cada operación o servicio bancario, b) prestar servicios como administrador de comisionistas a instituciones de crédito con el objeto de organizar redes de prestadores de servicios o de comisionistas bancarios para que desarrollen las actividades de que se trate, y c) recibir, procesar y distribuir todo tipo de fondos o recursos económicos a través de transferencias electrónicas, manuales, telefónicas o directamente en línea por cualquier otro medio de comunicación, entre otras.

v. Compartamos Servicios, S. A. de C. V. (Compartamos Servicios), establecida en México, tiene como objeto social la prestación de servicios de recursos humanos y de personal a las empresas del grupo, así como asesoría en la planeación, organización y administración de empresas, entre otras actividades.

vi. Controladora AT, S. A. P. I. de C. V. (Controladora AT), establecida en México, que a su vez consolida a Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S. A. de C. V. (Aterna), tiene como objeto social la adquisición, venta, enajenación, gravamen, y en general la comercialización en cualquier forma con acciones, partes sociales, participaciones, derechos e intereses, en sociedades mercantiles, civiles y cualquier otro tipo de personas morales, nacionales y extranjeras, ya sea como fundador de las mismas o mediante la adquisición de acciones o participaciones en sociedades previamente constituidas. Aterna es una sociedad establecida en México que tiene como objeto principal el operar como agente de seguros y fianzas en los términos de la Ley General de Instituciones de Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y el Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas.

vii. Pagos Intermex, S. A. de C. V., (Pagos Intermex) establecida en México, tiene como objeto social el pago de remesas provenientes de los Estados Unidos de América, principalmente de mexicanos a sus familiares en diversas localidades de la República Mexicana, que son entregadas a través de su red de correspondientes (subsidiaria consolidada hasta el 31 de diciembre de 2018, ver notas 4 y 11).

## (2) Autorización y bases de preparación-

### Autorización

El 26 de febrero de 2020, el Consejo de Administración y los funcionarios que se mencionan a continuación aprobaron la emisión de los estados financieros consolidados adjuntos y sus correspondientes notas:

Enrique Majós Ramírez	Director General
Mario Ignacio Langarica Ávila	Director Ejecutivo de Finanzas
Marco Antonio Guadarrama Villalobos	Director Contraloría
Oscar Luis Ibarra Burgos	Auditor General Interno

Los accionistas de Gentera tienen facultades para modificar los estados financieros consolidados después de su emisión.

## Bases de presentación

### a) Declaración de cumplimiento

El 16 de marzo de 2011, la Comisión emitió la “Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores”, la cual establece que aquellas emisoras de valores que a través de sus subsidiarias realicen preponderantemente actividades financieras sujetas a la supervisión de las autoridades mexicanas, están obligadas a elaborar y dictaminar sus estados financieros bajo las mismas bases que las referidas subsidiarias, a fin de que la información financiera de ambas sea comparable.

Lo anterior se determina cuando dichas actividades representan más del 70% de los activos, pasivos o ingresos totales consolidados al cierre del ejercicio anterior. En consecuencia, al representar el Banco el 56% y 77% de los activos e ingresos consolidados, respectivamente, al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 (60% y 78%, respectivamente, en 2018), los estados financieros consolidados que se acompañan están elaborados conforme a los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito en México establecidos por la Comisión.

Los criterios de contabilidad referidos en el párrafo anterior, señalan que la Comisión emitirá reglas particulares por operaciones especializadas y que a falta de criterio contable expreso de la Comisión para instituciones de crédito, y en un contexto más amplio de las Normas de Información Financiera mexicanas (NIF), se observará el proceso de supletoriedad establecido en la NIF A-8, y sólo en caso de que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a que se refiere la NIF A-8, no den solución al reconocimiento contable, se podrá optar por una norma supletoria que pertenezca a cualquier otro esquema normativo, debiéndose aplicar la supletoriedad en el siguiente orden: los principios de contabilidad generalmente aceptados en los Estados Unidos de América (USGAAP) o bien cualquier norma de contabilidad que forme parte de un conjunto de normas formal y reconocido que no contravenga las disposiciones de la Comisión.

### b) Uso de juicios y estimaciones

La preparación de los estados financieros consolidados requiere que la Administración efectúe estimaciones y suposiciones que afectan los importes registrados de activos y pasivos y la revelación de activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros consolidados, así como los importes registrados de ingresos y gastos durante el ejercicio. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones y suposiciones.

Juicios y supuestos e incertidumbres en las estimaciones

La información sobre juicios realizados en la aplicación de políticas contables que tienen el efecto más importante sobre los importes reconocidos en los estados financieros y supuestos e incertidumbres de estimación que tienen un riesgo significativo de resultar en un ajuste material a los importes en libros de activos y pasivos en el siguiente año, se describen en las siguientes notas:

- Notas 3(f), 3(g), 8 y 9 – Determinación de la estimación preventiva para riesgos crediticios y recuperabilidad de otras cuentas por cobrar: supuestos e insumos utilizados para su determinación.
- Notas 3 (m), 10, 11 y 12- Pruebas de deterioro del valor de mobiliario y equipo, intangibles y crédito mercantil: supuestos claves para el importe recuperable, incluyendo la recuperabilidad de los costos de desarrollo, la medición de deterioro de las inversiones en asociadas.
- Notas 3 (k) y 16 – Reconocimiento de activos por impuestos diferidos: disponibilidad de utilidades futuras gravables y la materialización del activo por impuestos diferidos.
- Notas 3 (q) y 15 – Medición de obligaciones por beneficios definidos; supuestos actuariales clave.
- Notas 3 (i) y 11 – Inversiones en asociadas: Si Gentera tiene influencia significativa.
- Nota 3 (b) – Consolidación: Determinación de si Gentera tiene control de facto sobre la participada.

### c) Moneda funcional y de informe

Los estados financieros de las subsidiarias han sido convertidos, previo a su consolidación, a los criterios contables establecidos por la Comisión para presentarse de acuerdo a estos criterios.

Los estados financieros de las subsidiarias extranjeras se convirtieron a pesos mexicanos (moneda de reporte) considerando que su moneda de registro y funcional son las mismas, por lo que se utilizaron los siguientes tipos de cambio: a) de cierre para los activos y pasivos monetarios y no monetarios (\$5.6923 pesos mexicanos por sol y \$2.4501 pesos mexicanos por quetzal al 31 de diciembre de 2019), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del período (\$5.77410 pesos mexicanos por sol y \$2.49880 pesos mexicanos por quetzal) para los ingresos, costos y gastos, presentando los efectos de conversión en el capital contable.

Los tipos de cambio utilizados en 2018 fueron: a) de cierre para los activos y pasivos monetarios y no monetarios (\$5.8260 pesos mexicanos por sol y \$2.5399 pesos mexicanos por quetzal), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del período (\$5.85030 pesos mexicanos por sol y \$2.5445 pesos mexicanos por quetzal) para los ingresos, costos y gastos, presentando los efectos de conversión en el capital contable.

Para propósitos de revelación en las notas a los estados financieros consolidados, cuando se hace referencia a pesos o “\$”, se trata de millones de pesos mexicanos, y cuando se hace referencia a dólares, se trata de dólares de los Estados Unidos de América.

#### **d) Registro de operaciones en la fecha de concertación**

Los estados financieros consolidados de Gentera reconocen los activos y pasivos provenientes de inversiones en valores, en la fecha en que la operación es concertada, independientemente de su fecha de liquidación.

### **(3) Resumen de las principales políticas contables-**

A continuación, se resumen las políticas de contabilidad más significativas utilizadas en la preparación de los estados financieros consolidados, las cuales han sido aplicadas consistentemente en los años que se presentan, excepto por lo que se indica en la nota 4 que incluye los cambios contables reconocidos durante el ejercicio.

#### **(a) Reconocimiento de los efectos de la inflación-**

Los estados financieros consolidados adjuntos incluyen el reconocimiento de los efectos de la inflación en la información financiera hasta el 31 de diciembre de 2007 mediante un factor de actualización derivado del valor de la Unidad de Inversión (UDI), que es una unidad de medida cuyo valor es determinado por Banco de México (Banxico) en función de la inflación, ya que a partir del año 2008 conforme a lo establecido en la NIF B-10 “Efectos de la inflación”, Gentera y subsidiarias operan en un entorno económico no inflacionario (inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores menor al 26%).

El porcentaje de inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores, el del año y los valores de la UDI al cierre de cada ejercicio que se muestra a continuación:

31 de diciembre de	UDI	Inflación	
		Del año	Acumulada
2019	\$ 6.399018	2.77%	15.03%
2018	6.226631	4.92%	15.71%
2017	5.934551	6.68%	12.60%

#### **(b) Base de consolidación-**

Los estados financieros consolidados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, que se acompañan, incluyen las cifras de Gentera y de sus subsidiarias que se mencionan a continuación. Todos los saldos y transacciones importantes entre Gentera y las subsidiarias han sido eliminados en la consolidación:

Compañía	Porcentaje de participación	Moneda funcional
Banco	99.98%	Pesos mexicanos
Compartamos Guatemala	99.99%	Quetzales
Compartamos Financiera	99.99%	Soles
Red Yastás	99.99%	Pesos mexicanos
Compartamos Servicios	99.99%	Pesos mexicanos
Controladora ATP*	50.00%	Pesos mexicanos
Pagos Intermex** (hasta el 31 de diciembre de 2018 en el balance general consolidado)	99.99%	Pesos mexicanos

\* Controladora AT se consolida debido a que Gentera tiene el control de las políticas financieras y decisiones operativas de la subsidiaria.

\*\* El 30 de diciembre del 2019, Gentera celebró un contrato de compra-venta cuyo propósito es la venta del 100% de su participación accionaria, por lo que al 31 de diciembre de 2019 la inversión de Pagos Intermex se presenta en el "Rubro de activos de larga duración disponibles para la venta, neto" del balance general consolidado, y los resultados obtenidos por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se presentan en el rubro de "Operaciones discontinuadas" de los estados consolidados de resultados (ver notas 4 y 11).

### (c) Disponibilidades-

Este rubro se compone de efectivo, saldos bancarios del país y del extranjero, y disponibilidades restringidas, que se registran a su valor nominal y las disponibilidades en moneda extranjera, se valúan al tipo de cambio publicado por Banxico a la fecha de formulación de estos estados financieros consolidados. Los rendimientos que generan las disponibilidades se reconocen en resultados conforme se devengan (nota 6).

Las disponibilidades restringidas incluyen operaciones por préstamos bancarios documentados con vencimiento menores a tres días hábiles (operaciones de "Call Money"), subastas de depósitos y el depósito de regulación monetaria constituido conforme a la Ley, ambos constituidos con Banxico, con el propósito de regular la liquidez del mercado de dinero; dichos depósitos devengan intereses a la tasa de fondeo interbancario. Adicionalmente, incluye el fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera y los depósitos en garantía con instituciones financieras en Perú.

Las divisas adquiridas que se pacten liquidar en una fecha posterior a la concertación de la operación de compraventa se reconocerán a dicha fecha de concertación como una disponibilidad restringida (divisas a recibir), en tanto que, las divisas vendidas se registrarán como una salida de disponibilidades (divisas a entregar). Los derechos y obligaciones originados por las ventas y compras de divisas se registran en el rubro de "Otras cuentas por cobrar, neto" y de "Acreedores diversos y otras cuentas por pagar", respectivamente.

### (d) Inversiones en valores-

Las inversiones en valores incluyen instrumentos de patrimonio neto, títulos gubernamentales y bancarios, cotizados y no cotizados, que se clasifican de acuerdo con la intención de uso que Gentera les asigna al momento de su adquisición, como se detalla a continuación:

### **Títulos para negociar-**

Los títulos para negociar que se tienen para su operación en el mercado se registran a su valor razonable, utilizando precios actualizados proporcionados por especialistas en el cálculo y suministro de precios para valorar carteras de valores autorizados por la Comisión, denominados “proveedores de precios” y, en caso de valores no cotizados, se utilizan como referencia precios de mercado de instrumentos financieros con características similares que utilizan precios calculados con base en técnicas formales de valuación ampliamente aceptadas. El valor razonable es la cantidad por la que puede intercambiarse un instrumento financiero, entre partes interesadas y dispuestas, en una transacción libre de influencias. Los ajustes resultantes de las valuaciones de esta categoría se registran directamente contra los resultados consolidados del ejercicio, en el rubro de “Resultado por intermediación”.

Los gastos incurridos por la adquisición de los títulos para negociar se reconocen en los resultados del ejercicio. Los intereses se reconocen en el estado de resultados consolidados conforme se devengan.

### **Títulos disponibles para la venta-**

Se integran por instrumentos de patrimonio neto, cuya intención no está orientada a obtener ganancias derivadas de las diferencias en precios que resulten de operaciones de compraventa, por lo que representan una categoría residual, es decir se adquieren con una intención distinta a la de los títulos para negociar o conservados al vencimiento.

Al momento de su adquisición, se reconocen a su valor razonable más los costos de transacción por la adquisición, el cual es a su vez el costo de adquisición para Gentera y posteriormente se valúan de igual manera que los títulos para negociar, reconociendo su efecto de valuación en el capital contable en el rubro de “Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta”, neto del impuesto diferido relativo, el cual se cancela para reconocer en resultados la diferencia entre el valor neto de realización y el costo de adquisición al momento de la venta.

El rendimiento de los títulos de deuda se registra conforme al método de interés efectivo según corresponda de acuerdo con la naturaleza del instrumento; dichos rendimientos se reconocen como realizados en el estado de resultados consolidado en el rubro de “Ingresos por intereses”.

Los dividendos en efectivo de los títulos accionarios se reconocen en los resultados consolidados del ejercicio en el mismo período en que se genera el derecho a recibir el pago de los mismos.

### **Deterioro del valor de un título-**

Cuando se tiene evidencia objetiva de que un título disponible para la venta presenta un deterioro, el valor en libros del título se modifica y el monto de la pérdida se reconoce en los resultados consolidados del ejercicio.

### Reclasificación entre categorías-

Las reclasificaciones de títulos para negociar hacia la categoría de títulos disponibles para la venta, se podrá efectuar únicamente con autorización expresa de la Comisión.

### (e) Cartera de crédito-

Está representada por los saldos insolutos de los créditos otorgados e intereses no cobrados que conforme al esquema de pagos se hayan devengado. Se clasifican como vencidos de acuerdo con los criterios que se describen a continuación:

Créditos comerciales con pagos periódicos parciales de principal e intereses - Cuando presentan 90 o más días naturales de vencidos.

Créditos comerciales con amortización de capital e intereses - Cuando presentan 60 o más días naturales desde la fecha en que ocurra el vencimiento.

Créditos de consumo - Cuando presenten 90 o más días naturales de vencidos.

Créditos para la vivienda - Cuando el saldo insoluto del crédito presente amortizaciones exigibles no cubiertas en su totalidad por 90 o más días vencidos.

El otorgamiento de créditos se realiza con base en el análisis de la solicitud del cliente y las consultas en las sociedades de información crediticia. En algunos casos según se requiere, se hace el análisis de la situación financiera del acreditado las demás características generales que se establecen en las leyes aplicables, los manuales y las políticas internas de Gentera.

El control de los créditos, principalmente en los de consumo, se realiza por medio de visitas periódicas al cliente por parte de personal de Gentera, así como por medio del monitoreo diario de los pagos recibidos a través del sistema, para que el personal asignado dé seguimiento a los créditos con atraso.

La recuperación de los créditos se lleva a cabo de forma semanal, bisemanal o mensual, de acuerdo con el crédito contratado el cliente realiza el pago de su crédito por medio de depósitos en cuentas bancarias que Gentera contrató con otras instituciones de banca múltiple, exclusivamente para este fin, a través de sus corresponsales para realizar este tipo de operaciones y a través de sus sucursales.

La evaluación del riesgo crediticio de cada cliente se lleva a cabo verificando el historial crediticio con Gentera, así como con la consulta y reporte de comportamiento de dicho cliente a las sociedades de información crediticia.

Las políticas de Gentera para evitar las concentraciones de riesgo crediticio se basan principalmente en el establecimiento de montos máximos de crédito por acreditado.

Los intereses se reconocen como ingresos en el momento en que se devengan; sin embargo, este registro se suspende en el momento en que los créditos se traspasan a cartera vencida y se lleva un control de los intereses devengados en cuentas de orden, los cuales se reconocen como ingresos cuando éstos son cobrados.

Por los intereses ordinarios devengados no cobrados, correspondientes a los créditos que se traspasan a cartera vencida, se crea una estimación por el saldo total de los mismos al momento de su traspaso.

Se transfieren de cartera vencida a vigente aquellos créditos vencidos en los que se liquidan totalmente los saldos pendientes de pago (principal e intereses, entre otros) o que exista evidencia de pago sostenido.

Se entiende que existe pago sostenido cuando el acreditado presenta cumplimiento de pago sin retraso por el monto total exigible de principal e intereses, como mínimo tres amortizaciones consecutivas del esquema de pagos del crédito.

Las comisiones por falta del pago oportuno del crédito se reconocen como ingresos en el momento en que ocurre el atraso.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Gentera tenía principalmente cartera de créditos de consumo a corto plazo (nota 8).

En caso de que se enajenara cartera de crédito previamente castigada, la política de Gentera correspondiente a dicho proceso prevé que los participantes en el mismo sean partes no relacionadas teniendo como finalidad el obtener el mejor precio de mercado posible. En adición se lleva a cabo una evaluación tanto económica como reputacional de cada participante para la toma de decisiones.

### **Reestructuras**

Créditos con pagos periódicos de principal e intereses, que sean objeto de reestructuración, podrán considerarse como vigentes al momento que se lleve a cabo dicho acto, sin que les resulten aplicables los requisitos establecidos que se mencionan a continuación:

- Los créditos vigentes que se reestructuren, sin que haya transcurrido al menos el 80% del plazo original del crédito, se considerará que continúan siendo vigentes, únicamente cuando cumplen los criterios que se mencionan a continuación:

i. El acreditado hubiere cubierto la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la reestructuración, y

ii. el acreditado hubiere cubierto el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la reestructuración debió haber sido cubierto.

iii. En caso de no cumplirse todas las condiciones descritas en los párrafos anteriores, serán considerados como vencidos desde el momento que se reestructuren y hasta en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

- Cuando se trate de créditos vigentes que reestructuren durante el transcurso del 20% final del plazo original del crédito, estos se considerarán vigentes únicamente cuando el acreditado hubiere:

a) Liquidado la totalidad de los intereses devengados a la fecha de la reestructuración



b) Cubierto el principal del monto original del crédito, que a la fecha de la reestructura debió haber sido cubierto, y

c) Cubierto el 60% del monto original del crédito.

En caso de no cumplirse todas las condiciones descritas en el párrafo anterior, serán considerados como vencidos desde el momento que se reestructuren y hasta en tanto no exista evidencia de pago sostenido.

#### (f) Estimación preventiva para riesgos crediticios-

Se mantiene una estimación preventiva para riesgos crediticios, la cual, a juicio de la Administración, es suficiente para cubrir cualquier pérdida que pudiera surgir tanto de los préstamos incluidos en su cartera de crédito como de otros riesgos crediticios.

Las estimaciones se basan en estudios que analizan y clasifican la cartera, en apego a las "Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito" (las Disposiciones), emitidas por la Comisión, las cuales contemplan las mencionadas a continuación:

#### Cartera comercial-

Las estimaciones para la cartera comercial se basan en la evaluación individual del riesgo crediticio de los acreditados y su clasificación, en apego a las Disposiciones, emitidas por la Comisión.

La cartera de crédito con personas morales y físicas con actividad empresarial, con ingresos netos o ventas netas anuales menores a 14 millones de UDIS es calificada mediante la aplicación de la metodología descrita en el Anexo 21 de las Disposiciones. Dicha metodología se basa en el modelo de pérdida esperada por riesgo de crédito, considerando la probabilidad de incumplimiento, severidad de la pérdida y exposición al incumplimiento.

Las estimaciones realizadas al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se determinaron conforme al grado de riesgo y los porcentajes de estimación preventiva mostrados a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
"A-1"	0 a 0.9
"A-2"	0.901 a 1.5
"B-1"	1.501 a 2.0
"B-2"	2.001 a 2.5
"B-3"	2.501 a 5.0
"C-1"	5.001 a 10.0
"C-2"	10.001 a 15.5
"D"	15.501 a 45.0
"E"	Mayor a 45.0

Cartera emproblemada- Son créditos comerciales con una alta probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad.

### **Cartera de consumo-**

Tratándose de créditos al consumo, el cálculo de la estimación preventiva se realiza de conformidad con las disposiciones vigentes emitidas por la Comisión cuyo modelo de pérdida esperada establece que la estimación preventiva para riesgos crediticios se basa en la estimación de la probabilidad de incumplimiento, la severidad de la pérdida y en la exposición del incumplimiento; considerando para el cálculo de la estimación los saldos correspondientes al último día de cada mes.

Las variables a considerar en dicho modelo para determinar la probabilidad de incumplimiento están constituidas por: i) número de facturaciones en atraso, ii) máximo número de facturaciones en atraso, iii) pago realizado, iv) saldo reportado en las Sociedades de información crediticia, v) monto exigible reportado en las Sociedades de información crediticia, vi) antigüedad de acreditado en el Gentera, vii) meses transcurridos desde el último atraso en los últimos trece meses reportado en las Sociedad de información crediticia, viii) número de integrantes del grupo, ix) ciclos grupales del acreditado, y x) importe original del crédito.

Adicionalmente, cuando los créditos al consumo no revolventes cuenten con garantías, se deberá separar la parte cubierta y expuesta; considerando si son garantías en efectivo y/o garantías liquidadas una asignación en la severidad de la pérdida del 10% a la parte cubierta, y en caso de garantías mobiliarias se podrá asignar una severidad de la pérdida del 60% a la parte cubierta.

La estimación preventiva al 31 de diciembre de 2019 y 2018, de la cartera de consumo no revolvente, se crea conforme el grado de riesgo asignado al crédito, como se muestra en la hoja siguiente.

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
"A-1"	0 a 2.0
"A-2"	2.01 a 3.0
"B-1"	3.01 a 4.0
"B-2"	4.01 a 5.0
"B-3"	5.01 a 6.0
"C-1"	6.01 a 8.0
"C-2"	8.01 a 15.0
"D"	15.01 a 35.0
"E"	35.01 a 100.0

### **Cartera de vivienda-**

La reserva para créditos a la vivienda se determina utilizando los saldos correspondientes al último día de cada mes. Asimismo, se consideran factores tales como: i) monto exigible, ii) pago realizado, iii) valor de la vivienda, iv) saldo del crédito, v) días de atraso,

vi) denominación del crédito e vii) integración del expediente. El monto total a constituir de cada crédito evaluado es el resultado de multiplicar la probabilidad de incumplimiento por la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento.

Los grados de riesgo y porcentajes de estimación al 31 de diciembre de 2019 y 2018 son como se mencionan a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
"A-1"	0 a 0.50
"A-2"	0.501 a 0.75
"B-1"	0.751 a 1.00
"B-2"	1.001 a 1.50
"B-3"	1.501 a 2.00
"C-1"	2.001 a 5.00
"C-2"	5.001 a 10.00
"D"	10.001 a 40.00
"E"	40.001 a 100.00

Castigos– Gentera tiene la política de castigar los créditos al consumo que cuentan con 180 días después de ser considerados como vencidos, excepto por aquellos créditos en proceso de cobranza judicial, ya que durante dicho plazo, una vez agotadas las gestiones de recuperación, se determina su imposibilidad práctica de cobro, excepto en casos en donde la Administración determine que un crédito o grupo de créditos debe de castigarse previo a este plazo de días. Dicho castigo se realiza durante los primeros días de cada mes, considerando los créditos que cumplan con dicho plazo hasta el último día del mes inmediato anterior, cancelando el saldo insoluto del crédito contra la estimación preventiva para riesgos crediticios. En el evento que el saldo del crédito a castigar exceda el correspondiente a su estimación asociada, antes de efectuar el castigo, dicha estimación se incrementa hasta por el monto de la diferencia.

En el caso de créditos comerciales y a la vivienda la política de castigo se ajusta al momento en que se determina su imposibilidad práctica de recuperación.

Las recuperaciones asociadas a los créditos castigados o eliminados del balance general consolidado se reconocen en los resultados consolidados del ejercicio en el rubro de "Estimación preventiva de riesgos crediticios".

La calificación de la cartera crediticia se realizó al 31 de diciembre de 2019 y 2018, y la Administración considera que las estimaciones resultantes de dicho ejercicio de calificación son suficientes para absorber las pérdidas por riesgo de crédito de la cartera.

### (g) Otras cuentas por cobrar-

Representan, entre otras, adeudos de empleados, adeudos de los corresponsales, saldos a favor de impuesto sobre la renta y partidas directamente relacionadas con la cartera de crédito, a las cuales se les determina una estimación por irrecuperabilidad basada en el mismo porcentaje de riesgo asignado para el crédito asociado.

Por las demás cuentas por cobrar, incluyendo adeudos de los corresponsales, relativos a deudores identificados con vencimiento mayor a 90 días naturales, se crea una estimación por el importe total del adeudo (60 días si los saldos no están identificados). No se constituye dicha estimación por saldos a favor de impuestos y cuentas liquidadoras.

La Administración considera que la estimación por irrecuperabilidad es suficiente para absorber pérdidas conforme a las políticas establecidas por Gentera.

### **(h) Propiedades, mobiliario y equipo-**

Las propiedades, mobiliario y equipo, incluyendo las adquisiciones por arrendamiento financiero, se expresan como se menciona a continuación:

- i) Adquisiciones realizadas a partir del 1 de enero de 2008, a su costo de adquisición, y
- ii) Adquisiciones de origen nacional realizadas hasta el 31 de diciembre de 2007, a sus valores actualizados determinados mediante la aplicación a sus costos de adquisición de factores de inflación derivados de la UDI hasta el 31 de diciembre de 2007.

La depreciación se calcula por el método de línea recta con base en las vidas útiles de los activos estimadas por la Administración de Gentera.

Los arrendamientos se capitalizan siempre que sus términos, transfieran sustancialmente a Gentera todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo arrendado. El valor capitalizado corresponde al valor del activo arrendado o al valor presente de los pagos mínimos, el que sea menor al inicio del arrendamiento. Para el caso de los contratos de arrendamientos capitalizables, la tasa de interés para el cálculo del valor presente de los pagos mínimos es la implícita en los contratos respectivos. En caso de no obtenerse, se utiliza la tasa de interés incremental bajo los términos de la NIF D-5 "Arrendamientos".

El correspondiente pasivo con el arrendador se incluye en el balance general consolidado como una obligación por el arrendamiento capitalizado. Los costos financieros derivados de los financiamientos otorgados por el arrendador para la adquisición de los activos arrendados se reconocen en los resultados del periodo conforme se devengan. Los pagos del arrendamiento se reparten entre carga financiera y reducción de la obligación del arrendamiento, para así conseguir una tasa de interés constante sobre el saldo restante del pasivo. Los activos mantenidos en arrendamiento capitalizado se incluyen en mobiliario y equipo y equipo de cómputo, y su depreciación se calcula de acuerdo a la vigencia del contrato de arrendamiento. La política contable sobre arrendamientos capitalizables descrita en este inciso es con base en la NIF D-5 "Arrendamientos" vigente hasta el 31 de diciembre de 2018 (ver nota 24),

### **(i) Inversiones permanentes-**

Las inversiones permanentes en compañías asociadas, en las cuales Gentera no tiene influencia significativa o control se valúan utilizando el método de participación, a través del cual se reconoce la participación en los resultados y en el capital contable de estas compañías utilizando los estados financieros a la misma fecha y por el mismo período de Gentera.

Las otras inversiones permanentes efectuadas por el Grupo se registran al costo, ver nota 11.

### **(j) Activos de larga duración disponibles para la venta-**

Los activos de larga duración se clasifican como destinados a ser vendidos si cumplen todos los requisitos que se mencionan a continuación:

- a) El órgano de Gentera que aprueba esta actividad se ha comprometido en un plan de venta.
- b) Los activos se encuentran disponibles para la venta inmediata, en sus condiciones actuales, sujeto exclusivamente a los términos usuales y habituales para la venta de esos activos y su venta sea altamente probable.
- c) Las acciones para localizar al comprador y otras actividades para terminar el plan se encuentran iniciadas. Si no se tiene localizado el comprador, al menos se ha identificado el mercado potencial.
- d) Se espera que el plan de venta se cumpla en un plazo menor a un año. Este requisito no se cumple en los casos en que la entidad celebre acuerdos de venta que son en esencia opciones de compra y contratos de venta con arrendamiento en vía de regreso. Una ampliación del periodo de un año para completar la venta no impide que el activo sea clasificado como mantenido para la venta, si el retraso es causado por hechos o circunstancias fuera del control de la entidad y existen evidencias suficientes de que la entidad se mantiene comprometida con un plan para vender el activo.
- e) Se cuenta con una estimación adecuada de los precios por recibir a cambio del activo o grupo de activos.
- f) No es probable que haya cambios significativos al plan de venta o éste sea cancelado. Los activos para venta que cumplan con los requisitos del párrafo anterior, deben evaluarse en la fecha de aprobación del plan de venta a su valor neto en libros o al precio neto de venta, el menor. En su caso, la pérdida por deterioro debe aplicarse a los resultados del ejercicio.

### **(k) Impuesto sobre la renta (ISR) y participación de los trabajadores en la utilidad (PTU)-**

El ISR y la PTU causados en el año se determinan conforme a las disposiciones fiscales vigentes (nota 16).

El ISR y PTU diferidos se registran de acuerdo con el método de activos y pasivos, que compara los valores contables y fiscales de los mismos. Se reconoce ISR y PTU diferidos (activos y pasivos) por las consecuencias fiscales futuras atribuibles a las diferencias temporales entre los valores reflejados en los estados financieros consolidados de los activos y pasivos existentes y sus bases fiscales relativas, y en el caso de impuestos a la utilidad, por pérdidas fiscales por amortizar y otros créditos fiscales por recuperar.

Los activos y pasivos por ISR y PTU diferidos se calculan utilizando las tasas establecidas en la ley correspondiente, que se aplicarán a la utilidad gravable en los años en que se estima que se revertirán las diferencias temporales. El efecto de cambios en las tasas fiscales sobre ISR y PTU diferidos se reconoce en los resultados consolidados del período en que se aprueban dichos cambios.

El ISR y PTU causados y diferidos se presentan y clasifican a los resultados consolidados del período, excepto aquel que se originan de una transacción que se reconoce directamente en el capital contable.

En caso de resultar activo por PTU diferida, éste se reserva en su totalidad, en virtud de que Gentera tiene la política de recompensar a sus colaboradores hasta por un mes de sueldo, aún y cuando no resulte base para el pago de PTU conforme a las disposiciones fiscales vigentes al respecto.

### **(l) Otros activos, cargos diferidos e intangibles-**

El rubro se integra principalmente de depósitos en garantía, seguros y gastos pagados por anticipado, intangibles, créditos mercantiles y gastos por títulos de crédito. La amortización, se realiza durante el plazo de cada transacción en línea recta.

Los pagos anticipados al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no presentan indicios de deterioro ni a reversiones por pérdidas de deterioro, toda vez que éstos aún tienen la capacidad para generar beneficios económicos futuros.

La amortización de intangibles se calcula por el método de línea recta con base en la vida útil de los intangibles estimada por la Administración.

### **(m) Deterioro de activos de larga duración-**

Gentera evalúa periódicamente el valor neto en libros de las propiedades, mobiliario y equipo, intangibles, inversiones permanentes y crédito mercantil para determinar la existencia de indicios de que dichos valores exceden su valor de recuperación. El valor de recuperación representa el monto de los ingresos netos potenciales que se espera razonablemente obtener como consecuencia de la utilización o realización de dichos activos. Si se determina que el valor neto en libros excede el valor de recuperación, Gentera registra las estimaciones necesarias para reducirlos a su valor de recuperación. Cuando se tiene la intención de vender los activos, éstos se presentan en los estados financieros consolidados a su valor actualizado o de realización, el menor.

Los activos de larga duración, tangibles e intangibles, están sujetos a pruebas de deterioro, en el caso de los activos con vida indefinida y el crédito mercantil, las pruebas se realizan anualmente y en el caso de los activos con vida definida, éstas se realizan cuando existen indicios de deterioro.

### **(n) Captación tradicional-**

Los pasivos por captación de recursos, incluidos depósitos de exigibilidad inmediata, a plazo, títulos de crédito emitidos y la cuenta global de captación sin movimientos, se registran al costo de captación o colocación más los intereses, los cuales se reconocen en resultados consolidados bajo el método de línea recta conforme se devengan.

Aquellos títulos colocados a un precio diferente al valor nominal deberán reconocer un crédito o cargo diferido por la diferencia entre el valor nominal del título y el monto de efectivo recibido por el mismo, debiendo reconocerse en los resultados consolidados del ejercicio como un ingreso o gasto por interés conforme se devengue, tomando en consideración el plazo del título que les dio origen.

Los gastos de emisión se reconocen inicialmente como cargos diferidos y se amortizan contra los resultados consolidados del ejercicio, tomando como base el plazo de los títulos que les dieron origen.

### **(o) Préstamos interbancarios y de otros organismos-**

Se refieren principalmente a préstamos obtenidos de bancos y financiamientos provenientes de instituciones de banca de desarrollo y fondos de fomento dirigidos a financiar actividades económicas, productivas o de desarrollo del país. Los financiamientos se registran al valor contractual de la obligación, reconociendo los intereses en resultados conforme se devengan.

### **(p) Provisiones-**

Las provisiones de pasivo representan obligaciones presentes por eventos pasados en las que es probable la salida de recursos económicos a corto plazo. Estas provisiones se han registrado bajo la mejor estimación realizada por la Administración.

### **(q) Beneficios a los empleados-**

Los beneficios otorgados por Gentera a sus colaboradores se describen.

#### ***Beneficios directos a corto plazo-***

Los beneficios directos a corto plazo se reconocen en los resultados del período en que se devengan los servicios prestados. Se reconoce un pasivo por el importe que se espera pagar, si Gentera tiene una obligación legal o asumida de pagar esta cantidad como resultado de los servicios pasados proporcionados y la obligación se puede estimar de forma razonable.

#### ***Beneficios directos a largo plazo-***

La obligación neta de Gentera en relación con los beneficios directos a largo plazo y que se espera que se pague después de los doce meses de la fecha del balance general consolidado más reciente que se presenta, es la cantidad de beneficios futuros que el colaborador ha obtenido a cambio de su servicio en el ejercicio actual y en los anteriores. Este beneficio se descuenta para determinar su valor presente. Las remediones se reconocen en resultados en el período en que se devengan.

### **Beneficios por terminación-**

Se reconoce un pasivo por beneficios por terminación y un costo o gasto cuando Gentera no tiene alternativa realista diferente que la de afrontar los pagos o no pueda retirar la oferta de esos beneficios, o cuando cumple con las condiciones para reconocer los costos de una reestructuración, lo que ocurra primero. Si no se espera que se liquiden dentro de los 12 meses posteriores al cierre del ejercicio anual, entonces se descuentan.

### **Beneficios Post-Empleo-**

Gentera tiene implementado un plan de pensiones por jubilación, que corresponde a un esquema mixto, en el cual el beneficio que se otorga al personal se deriva de dos componentes que son, un plan de beneficio definido y un plan de contribución definida.

El plan de beneficio definido es fondeado en su totalidad por Gentera, y el plan de contribución definida se fondea con las contribuciones tanto de Gentera como de los colaboradores.

El costo del plan de beneficio definido se determina conforme a los lineamientos de la NIF D-3 "Beneficios a los empleados" y el costo del plan de contribución definida equivale al monto de las aportaciones que realice Gentera a la cuenta individual del colaborador.

Gentera registra una provisión para hacer frente a obligaciones por concepto de indemnizaciones y primas de antigüedad. El registro de la provisión se reconoce en los resultados de cada ejercicio con base en cálculos actuariales bajo el método de crédito unitario proyectado utilizando tasas de interés nominales y considerando sueldos proyectados.

Las remediones (antes ganancias y pérdidas actuariales), resultantes de diferencias entre las hipótesis actuariales proyectadas y reales al final del período, se reconocen en el período en que se incurren como parte del rubro "Remediones por beneficios definidos a los empleados" dentro del capital contable.

### **(r) Capital contable-**

El capital social, las reservas de capital y el resultado de ejercicios anteriores se expresan como sigue: i) movimientos realizados a partir del 1o. de enero de 2008, a su costo histórico, y ii) movimientos realizados antes del 1o. de enero de 2008, a sus valores actualizados, los cuales fueron determinados mediante la aplicación hasta el 31 de diciembre de 2007, de factores de inflación derivados de las UDIs.

### **(s) Recompra de acciones-**

Las acciones propias adquiridas se presentan como una disminución del fondo de recompra de acciones propias, que se incluye en los balances generales consolidados en las reservas de capital. Los dividendos recibidos se reconocen disminuyendo su costo.



En el caso de la venta de acciones recompradas, el importe obtenido en exceso o en déficit del costo reexpresado de las mismas, es reconocido como una prima en venta de acciones.

#### **(t) Efecto acumulado por conversión-**

Representa la diferencia que resulta de convertir a las operaciones extranjeras, de su moneda de registro y funcional que son la misma, a la moneda de informe.

#### **(u) Utilidad integral-**

Representa el resultado neto, el efecto acumulado por conversión de subsidiarias remediones por beneficios definidos a los empleados y el resultado por valuación de títulos disponibles para la venta, neto de impuestos diferidos, así como aquellas partidas que por disposición contable específica se reflejen en el capital contable y no constituyen aportaciones, reducciones y distribuciones de capital.

#### **(v) Reconocimiento de ingresos-**

Los rendimientos que generan las disponibilidades y las inversiones en valores se reconocen en los resultados consolidados conforme se devengan, conforme al método de interés efectivo; en tanto que los instrumentos de patrimonio neto se reconocen al momento en que se genere el derecho a recibir el pago de los mismos, contra los resultados consolidados del ejercicio.

El reconocimiento de los intereses de la cartera de crédito se realiza conforme se devengan, excepto por los que provienen de cartera vencida, cuyo reconocimiento es al momento del cobro. Las comisiones se reconocen en el momento en que se generan en el rubro de "Comisiones y tarifas cobradas" en el estado de resultados consolidado.

También se consideran ingresos, la amortización de los premios ganados por colocación de deuda.

Los ingresos por venta de mobiliario y equipo se reconocen en resultados consolidados cuando se cumple la totalidad de los siguientes requisitos: a) se ha transferido al comprador los riesgos y beneficios de los bienes y no se conserva ningún control significativo de éstos; b) el importe de los ingresos, costos incurridos o por ocurrir son determinados de manera confiable, y c) es probable que Gentera reciba los beneficios económicos asociados con la venta.

#### **(w) Gasto por intereses-**

Dentro de este rubro se agrupan los intereses devengados por el financiamiento recibido para fondar las operaciones de Gentera y los devengados por los depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo, títulos de créditos emitidos, cuenta global de captación sin movimientos y préstamos interbancarios y de otros organismos, así como los cambios de valorización por disponibilidades.

#### **(x) Otros ingresos (egresos) de la operación-**

Dentro de este rubro se agrupan ingresos y egresos, tales como costo financiero por arrendamiento capitalizable, afectaciones por irrecuperabilidad, quebrantos,

donativos, pérdidas por deterioro de activos de larga duración y resultado en venta de mobiliario y equipo.

#### **(y) Utilidad por acción-**

Representa el resultado de dividir el resultado neto del año entre el promedio ponderado de las acciones en circulación al cierre del ejercicio. Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2019 y 2018 la utilidad por acción es de \$2.08 pesos y \$1.84 pesos, respectivamente.

#### **(z) Cuotas al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)-**

Las cuotas que las instituciones de banca múltiple efectúan al IPAB, se realizan con el fin de establecer un sistema de protección al ahorro bancario en favor de las personas que realicen operaciones garantizadas en los términos y con las limitantes que la Ley de Protección al Ahorro Bancario determina, así como regular los apoyos financieros que se otorguen a las instituciones de banca múltiple para la protección de los intereses del público ahorrador.

Las aportaciones realizadas por este concepto por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascendieron a \$65 y \$57, respectivamente, las cuales fueron cargadas directamente a los resultados consolidados del ejercicio.

#### **(aa) Transacciones en moneda extranjera-**

Los registros contables están en pesos y en monedas extranjeras, las que para efectos de presentación de los estados financieros consolidados, en el caso de divisas distintas al dólar se valúan de la moneda respectiva a dólares y después a moneda nacional, conforme lo establece la Comisión. Para la conversión de los dólares a moneda nacional se utiliza el tipo de cambio para solventar obligaciones denominadas en moneda extranjera determinado por Banxico. Las ganancias y pérdidas en cambios se registran conforme se devengan en los resultados consolidados del ejercicio.

#### **(bb) Resultado por intermediación-**

Proviene de las diferencias entre los tipos de cambio utilizados para comprar o vender divisas, incluyendo el ajuste a la posición final, valuada al tipo de cambio mencionado en el inciso anterior, así como de la valuación a valor razonable de los títulos para negociar.

#### **(cc) Contingencias-**

Las obligaciones o pérdidas importantes relacionadas con contingencias se reconocen cuando es probable que sus efectos se materialicen y existan elementos razonables para su cuantificación. Si no existen estos elementos razonables, se incluye su revelación en forma cualitativa en las notas a los estados financieros consolidados. Los ingresos, utilidades o activos contingentes se reconocen hasta el momento en que existe certeza de su realización (ver nota 20).

## **(dd) Información por segmentos-**

Los criterios contables de la Comisión establecen que para efectos de llevar a cabo la identificación de los distintos segmentos operativos que conforman a las instituciones de banca múltiple, éstas deberán en lo conducente, segregar sus actividades de acuerdo con los siguientes segmentos que como mínimo se señalan: i) operaciones crediticias; ii) operaciones de tesorería y banca de inversión, y iii) operaciones por cuenta de terceros. Asimismo, atendiendo a la importancia relativa, se pueden identificar segmentos operativos adicionales o subsegmentos (nota 22).

## **4) Cambios contables-**

### **Cambios contables 2019-**

#### **(a) Cambios en los Criterios Contables de la Comisión**

El 27 de diciembre de 2017, se publicaron en el Diario Oficial de la Federación diversas modificaciones a los Criterios Contables. De acuerdo con dicha publicación, las modificaciones correspondientes a los criterios contables B-6 "Cartera de crédito" y D-2 "Estado de resultados" entraron en vigor el 1 de enero de 2019.

Los Criterios Contables anteriormente mencionados se modificaron para permitir la cancelación, en el periodo en el que ocurran, de los excedentes de reservas de crédito en el saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios, así como para reconocer la recuperación de créditos previamente castigados en el rubro de "Estimación preventiva para riesgos crediticios" en el estado consolidado de resultados.

#### **(b) Mejoras a las NIF 2019**

El 27 de diciembre de 2018, el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF), emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2019", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes. Las Mejoras a las NIF aplicables que entraron en vigor el 1 de enero de 2019, no generaron efectos importantes en los estados financieros consolidado.

#### **(c) Reclasificaciones -**

Con fecha 30 de diciembre del 2019, Gentera firmó un contrato de compra-venta cuyo propósito es la venta de su participación accionaria de la subsidiaria Pagos Intermex, donde Gentera transmitirá la propiedad del 100% de su parte accionaria a un tercero (nota 11).

Derivado del cambio en los Criterios Contables descritos en el inciso "(a)" de esta nota y por la operación descrita en el párrafo anterior, el estado consolidado de resultados por el año terminado el 31 de diciembre de 2018, fue reclasificado para conformarlo con la presentación utilizada en el estado de resultados por el año terminado el 31 de diciembre de 2019, como se muestra.

	Cifras anteriormente reportadas	Cambio contable y operaciones discontinuadas	Cifras reclasificadas
Ingresos por intereses	\$ 20,987	(7)	20,980
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(2,712)	80	(2,632)
Comisiones y tarifas cobradas	1,357	(183)	1,174
Comisiones y tarifas pagadas	(422)	68	(354)
Otros ingresos (egresos) de la operación	260	(78)	182
Gastos de administración y promoción	(13,768)	48	(13,720)
Impuesto sobre la renta causado	(1,123)	21	(1,102)
Impuesto sobre la renta diferido	53	(1)	52
Operaciones discontinuadas		52	52

- Las reclasificaciones anteriores incluyen en el rubro de “Estimación preventiva para riesgos crediticios” un abono por \$80 y en el rubro de “Otros ingresos (egresos) de la operación” un cargo por \$80, que corresponden a recuperaciones de cartera de crédito previamente castigada por \$78 y cancelación de excedentes de reservas de crédito por \$2, conforme a lo señalado en el inciso (a) de ésta nota.

### (5) Posición en moneda extranjera-

En el caso de Banco, la reglamentación de Banxico establece las normas y límites para las instituciones de crédito, para fines de las operaciones en monedas extranjeras, que se mencionan a continuación:

1. La posición (corta o larga) en dólares debe ser equivalente a un máximo del 15% del capital básico del Banco.
2. La posición por divisa no debe exceder del 2% del capital neto, con excepción del dólar o divisas referidas a esta moneda, que podría ser hasta del 15% del capital básico del Banco.
3. La posición pasiva, neta, en moneda extranjera no debe exceder de 1.83 veces el capital básico del Banco.
4. El régimen de inversión de las operaciones en moneda extranjera exige mantener un nivel mínimo de activos líquidos, de acuerdo con la mecánica de cálculo establecida por Banxico, en función del plazo por vencer de las operaciones en moneda extranjera.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco cumple con las normas y límites establecidos por Banxico.

La posición en moneda extranjera (cifras en millones) de Gentera y sus subsidiarias, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se analiza a continuación:

	2019		2018	
	Dólares	Pesos	Dólares	Pesos
Activos				
Bancos nacionales	1	\$ 11	2	\$ 46
Bancos del extranjero	10	187	13	245
Cuentas por cobrar	1	13	2	47
<b>Posición larga - neta</b>	<b>12</b>	<b>\$ 211</b>	<b>17</b>	<b>\$ 338</b>

	2019		2018	
	Quetzales	Pesos	Quetzales	Pesos
Activos	337	\$ 827	308	\$ 781
Pasivos	(39)	(95)	(31)	(78)
<b>Posición larga - neta</b>	<b>298</b>	<b>\$ 732</b>	<b>277</b>	<b>\$ 703</b>

	2019		2018	
	Soles Peruanos	Pesos	Soles Peruanos	Pesos
Activos	3,156	\$ 17,967	2,491	\$ 14,514
Pasivos	(2,476)	(14,096)	(1,941)	(11,309)
<b>Posición larga - neta</b>	<b>680</b>	<b>\$ 3,871</b>	<b>550</b>	<b>\$ 3,205</b>

Al 31 de diciembre de 2019, el tipo de cambio determinado por Banxico y utilizado por Gentera para valorar sus activos en moneda extranjera fue de \$18.8642 pesos por dólar (\$19.6512 pesos por dólar en 2018). Al 26 de febrero de 2020, fecha de emisión de los estados financieros consolidados, el tipo de cambio es de \$19.1585 pesos por dólar.

### (6) Disponibilidades-

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el rubro de disponibilidades se integra como se muestra a continuación:

	2019	2018
Caja	\$ 1,937	2,201
Bancos del país	1,776	1,137
Bancos del extranjero	589	1,493
Disponibilidades restringidas:		
Depósito de regulación monetaria en Banxico*	308	308
Préstamos interbancarios con vencimiento menor a 3 días hábiles*	500	-
Subastas de depósitos con Banxico*	-	1,500
Otras disponibilidades restringidas	1,765	1,156
	<b>\$ 6,875</b>	<b>7,795</b>

\* Se incluyen como parte del rubro de "Activos contingentes" en cuentas de orden.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, los ingresos por intereses obtenidos de bancos del país y del extranjero, disponibilidades restringidas y otras disponibilidades restringidas, ascendieron a \$378 y \$265, respectivamente, registrados en el rubro de "Ingresos por intereses", en el estado consolidado de resultados (nota 22) se componen de la siguiente manera:

Ingresos por intereses que se obtuvieron de depósitos bancarios ascendieron a \$132 y \$117, respectivamente por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el depósito de regulación monetaria carece de plazo y devenga intereses a la tasa de fondeo bancario. Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, los ingresos por intereses obtenidos por el depósito de regulación monetaria ascendieron a \$25 y \$24, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019, la tasa anual promedio de los préstamos interbancarios con plazo de hasta 3 días fue 8.05% (7.72 % en 2018). Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, los ingresos por intereses obtenidos de operaciones Call Money, ascendieron a \$143 y \$103, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la tasa anual promedio de las subastas de depósitos en Banxico con plazo promedio de 1 y 2 días fue 7.52% y 7.33%, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los ingresos por intereses ascendieron a \$78 y \$21, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019, las otras disponibilidades restringidas corresponden a fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera por \$7 y depósitos a plazo en moneda nacional de Gentera por \$37, Compartamos Financiera por \$1,141, Compartamos Servicios por \$415, Red Yastás por \$55 y Aterna por \$110, a un plazo promedio de 5 días, y una tasa promedio de 6.78%. Al 31 de diciembre de 2018, se conforman por el fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera por \$7 y depósitos a plazo en moneda nacional de Gentera por \$167, Compartamos Financiera por \$59, Compartamos Servicios por \$631, Red Yastás por \$161, Pagos Intermex por \$50 y Aterna por \$81, a un plazo promedio de 5 días, y una tasa promedio de 6.64%.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Gentera no cuenta con metales preciosos amonedados.

### **(7) Inversiones en valores-**

Los recursos líquidos en exceso, producto de la operación de Gentera, son invertidos en instrumentos de deuda y capital, buscando siempre la mejor tasa disponible con las contrapartes con quien se tiene autorizado operar.

Las inversiones en valores están sujetas a diversos tipos de riesgos, relacionados directamente con el mercado en donde se operan, como son las tasas de interés y los riesgos inherentes de crédito y liquidez de mercado.

Las políticas de administración de riesgos, así como el análisis sobre los riesgos a los que se encuentra expuesta Gentera, se describen en la nota 23.

Al 31 de diciembre del 2019 y 2018, las inversiones en valores clasificadas como títulos para negociar se integran por un Certificado de Depósito (CEDE) con un valor razonable de \$200 y \$300 respectivamente, a una tasa de 8.01% y 8.75%, respectivamente a un plazo de 168 y 252 días, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019, el rubro de inversiones en valores clasificadas como "Títulos disponibles para la venta" se integra por 550,318 acciones correspondientes a instrumentos de patrimonio neto, con un valor razonable de \$11 (8,542,309 acciones correspondientes a instrumentos de patrimonio neto, con un valor razonable de \$124 en 2018). Asimismo, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, este rubro se integra por certificados de depósito del Banco Central de la República del Perú por \$620 y \$491, respectivamente, y por Letras del Tesoro de Perú por \$4 y \$17, respectivamente.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, el rubro de inversiones en valores clasificados como títulos disponibles para la venta reconoció una utilidad en el capital contable neto de impuestos diferidos, por \$53 y \$7, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 las tasas anuales promedio de las inversiones fueron de 2.52% y 2.56%, respectivamente. Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2019 y 2018, los ingresos por intereses de las inversiones fueron de \$50 y \$22, respectivamente, registrados en el rubro de "Ingresos por intereses", en el estado consolidado de resultados.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se efectuaron transferencias de títulos entre categorías y no existen indicios de deterioro sobre el valor de las mismas.

### (8) Cartera de crédito-

La cartera de crédito está compuesta principalmente por préstamos al consumo no revolving otorgados a plazo de cuatro meses con tasa fija y garantía solidaria de los acreditados. El cobro de capital e intereses se realiza principalmente en forma semanal.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la cartera de crédito total (vigente y vencida) se integra como sigue:

2019	Capital	Intereses devengados	Total cartera
<b>Cartera vigente</b>			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	\$ 4,943	66	5,009
Créditos al consumo	34,844	674	35,518
Créditos a la vivienda	2	-	2
	39,789	740	40,529
<b>Cartera vencida</b>			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	127	11	138
Créditos al consumo	920	105	1,025
	1,047	116	1,163
<b>Total cartera de créditos</b>	<b>\$ 40,836</b>	<b>856</b>	<b>41,692</b>

2018	Capital	Intereses devengados	Total cartera
<b>Cartera vigente</b>			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	\$ 1,381	17	1,398
Créditos al consumo	32,673	674	33,347
Créditos a la vivienda	5	-	5
	<b>34,059</b>	<b>691</b>	<b>34,750</b>
<b>Cartera vencida</b>			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	45	4	49
Créditos al consumo	828	97	925
Créditos a la vivienda	1	-	1
	874	101	975
<b>Total cartera de créditos</b>	<b>\$ 34,933</b>	<b>792</b>	<b>35,725</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los créditos (vigentes y vencidos), segmentados por sector económico, se muestran a continuación:

Actividad económica	2019		2018	
	Importe	%	Importe	%
Comercio	\$ 28,722	69	24,884	70
Construcción	55	-	43	-
Servicios profesionales	4,814	12	4,025	11
Agricultura	268	1	221	1
Ganadería	358	1	316	1
Industria manufacturera	1,476	3	1,159	3
Otros	5,999	14	5,077	14
<b>Total</b>	<b>\$ 41,692</b>	<b>100</b>	<b>35,725</b>	<b>100</b>



La cartera de créditos al 31 de diciembre de 2019 y 2018, por región geográfica se muestra a continuación:

En México	2019		2018	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
Aguascalientes	\$ 132	3	120	2
Baja California	888	26	761	18
Baja California Sur	373	16	358	12
Campeche	195	5	158	4
Chiapas	1,150	41	1,032	36
Chihuahua	395	12	332	7
Coahuila	826	24	714	17
Colima	102	4	83	3
Ciudad de México	1,390	46	1,192	37
Durango	415	15	349	13
Estado de México	3,624	114	3,142	85
Guanajuato	684	20	615	15
Guerrero	973	25	860	19
Hidalgo	801	28	735	12
Jalisco	593	23	509	15
Michoacán	865	31	782	20
Morelos	413	15	363	10
Nayarit	185	5	165	4
Nuevo León	721	28	692	16
Oaxaca	933	24	859	16
<b>Subtotal México, a la hoja siguiente</b>	<b>\$ 15,658</b>	<b>505</b>	<b>13,821</b>	<b>361</b>

	2019		2018	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
Subtotal México, de la hoja anterior	\$ 15,658	505	13,821	361
Puebla	1,661	45	1,529	32
Querétaro	259	9	232	4
Quintana Roo	346	9	307	6
San Luis Potosí	375	9	332	7
Sinaloa	432	18	390	12
Sonora	592	18	532	14
Tabasco	689	15	600	13
Tamaulipas	1,087	20	886	13
Tlaxcala	645	15	602	11
Veracruz	2,632	75	2,318	49
Yucatán	303	6	271	5
Zacatecas	247	5	217	4
<b>Total México</b>	<b>\$ 24,926</b>	<b>749</b>	<b>22,037</b>	<b>531</b>

<b>En el extranjero:</b>				
<b>Guatemala</b>	623	26	626	22
<b>Perú</b>	14,240	272	11,396	321
<b>Total en el extranjero</b>	14,863	298	12,022	343
<b>Intereses devengados</b>	740	116	691	101
<b>Total cartera</b>	\$ 40,529	1,163	34,750	975

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la antigüedad de la cartera de crédito vencida se muestra a continuación:

	Antigüedad				
	Días			Años	
	1 a 180	181 a 365	1 a 2	Más de 2	Total
<b>2019</b>					
Créditos comerciales:					
Actividad empresarial o comercial	\$ 63	28	26	21	138
Créditos al consumo	755	232	19	19	1,025
	<b>\$ 818</b>	<b>260</b>	<b>45</b>	<b>40</b>	<b>1,163</b>

	Antigüedad				
	Días			Años	
	1 a 180	181 a 365	1 a 2	Más de 2	Total
<b>2018</b>					
Créditos comerciales:					
Actividad empresarial o comercial	\$ 17	16	8	8	49
Créditos al consumo	607	236	34	48	925
Créditos a la vivienda	-	1	-	-	1
	<b>\$ 624</b>	<b>253</b>	<b>42</b>	<b>56</b>	<b>975</b>

A continuación, se presenta un análisis de los movimientos de la cartera vencida, por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018:

	2019	2018
Cartera vencida al inicio del año	\$ 975	1,046
Más:		
Trasposos de cartera vigente	3,076	2,765
Menos:		
Aplicaciones de cartera por castigos	2,685	2,653
Cobranza	94	144
Traspaso a cartera vigente	53	26
Venta de cartera	47	-
Fluctuación tipo de cambio	9	13
<b>Cartera vencida al final del año</b>	<b>\$ 1,163</b>	<b>975</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Gentera tiene cartera emproblemada por \$24 y \$11, respectivamente, proveniente de Compartamos Financiera la cual se encuentra reservada al 100%.

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, segmentados por tipo de crédito se integran como sigue:

	2019			2018		
	Intereses	Comisiones	Total	Intereses	Comisiones	Total
Cartera vigente:						
Créditos comerciales	\$ 993	24	1,017	376	-	376
Créditos al consumo	21,375	275	21,650	20,312	335	20,667
Créditos a la vivienda	1	-	1	1	-	1
Subtotal	22,369	299	22,668	20,689	355	21,044
Cartera vencida:						
Créditos comerciales	8	-	8	1	-	1
Créditos al consumo	4	-	4	10	-	10
Subtotal	12	-	12	11	-	11
	<b>\$ 22,381</b>	<b>299</b>	<b>22,680</b>	<b>20,700</b>	<b>355</b>	<b>21,055</b>

Los intereses devengados no cobrados de la cartera vencida, que por criterio contable se registran en cuentas de orden y se reconocen en los resultados del ejercicio hasta su cobro, al 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascienden a \$107 y \$184, respectivamente.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019, el monto de las recuperaciones de cartera de crédito previamente castigada, representó un ingreso de \$64 (78 en 2018), los cuales se registraron en el rubro de "Estimación preventiva para riesgos crediticios" en el estado consolidado de resultados.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la cartera del Banco y de Compartamos Guatemala no está dada en garantía. Existe cartera de Compartamos Financiera al 31 de diciembre de 2019 y 2018, dada en garantía por el financiamiento recibido para su operación crediticia, por \$1,225 y \$435, respectivamente.

### Gestión crediticia

La autorización de los créditos como responsabilidad del Consejo de Administración se encuentra centralizada en los comités y funcionarios facultados, quienes a su vez pueden delegar dicha autorización al personal de las oficinas de servicios.

Para la gestión del crédito, se define el proceso general desde la promoción hasta la recuperación, especificando por unidad de negocio, las políticas, procedimientos, responsabilidades de los funcionarios involucrados y las herramientas que deben usar en cada etapa del proceso.

El proceso de crédito está basado en un riguroso análisis de las solicitudes de crédito, con el fin de determinar el riesgo integral del acreditado.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, Compartamos Financiera realizó reestructuras a los créditos por \$102 y \$65, respectivamente; dichas reestructuras no incluyeron la capitalización de intereses, asimismo, por los años antes mencionados no se realizaron adquisiciones de cartera.

### Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la calificación de la cartera total y las estimaciones constituidas basadas en las tablas de riesgos, se muestra a continuación:

2019		Cartera calificada				
Riesgos		Comercial	Consumo	Vivienda	Total	%
A - 1	\$	141	21,049	2	21,192	51
A - 2		353	1,199	-	1,552	4
B - 1		1,675	249	-	1,924	5
B - 2		1,617	7,753	-	9,370	22
B - 3		67	452	-	519	1
C - 1		391	2,175	-	2,566	6
C - 2		108	1,234	-	1,342	3
D		771	692	-	1,463	4
E		24	1,740	-	1,764	4
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>5,147</b>	<b>36,543</b>	<b>2</b>	<b>41,692</b>	<b>100</b>

2019		Estimación requerida				
Riesgos		Comercial	Consumo	Vivienda	Total	%
A - 1	\$	1	241	-	242	9
A - 2		5	32	-	37	1
B - 1		30	9	-	39	1
B - 2		36	318	-	354	13
B - 3		2	25	-	27	1
C - 1		32	157	-	189	7
C - 2		13	137	-	150	6
D		193	153	-	346	14
E		19	1,222	-	1,241	48
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>331</b>	<b>2,294</b>	<b>-</b>	<b>2,625</b>	<b>100</b>

2018		Cartera calificada				
Riesgos		Comercial	Consumo	Vivienda	Total	%
A - 1	\$	54	18,575	4	18,633	52
A - 2		101	991	-	1,092	3
B - 1		462	272	-	734	2
B - 2		430	8,794	-	9,224	26
B - 3		27	495	-	522	2
C - 1		124	1,712	-	1,836	5
C - 2		31	1,002	1	1,034	3
D		207	912	1	1,120	3
E		11	1,519	-	1,530	4
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>1,447</b>	<b>34,272</b>	<b>6</b>	<b>35,725</b>	<b>100</b>

2018		Estimación requerida				
Riesgos	Comercial	Consumo	Vivienda	Total	%	
A - 1	\$ -	206	-	206	9	
A - 2	1	26	-	27	1	
B - 1	8	9	-	17	1	
B - 2	10	360	-	370	17	
B - 3	1	28	-	29	1	
C - 1	10	123	-	133	6	
C - 2	4	112	-	116	5	
D	52	195	-	247	11	
E	9	1,070	-	1,079	49	
<b>Total</b>	<b>\$ 95</b>	<b>2,129</b>	<b>-</b>	<b>2,224</b>	<b>100</b>	

Los movimientos de la estimación preventiva para riesgos crediticios durante los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se muestran a continuación:

	2019	2018
Estimación preventiva para riesgos crediticios al inicio del año	\$ 2,224	2,252
Más:		
Incremento de la estimación preventiva para riesgos crediticios	3,218	2,712
Menos aplicaciones de reservas por castigos:		
De cartera vigente (por fallecimientos)	66	54
De cartera vencida	2,685	2,653
Venta de la cartera	46	2
Fluctuación tipo de cambio	20	31
<b>Estimación preventiva para riesgos crediticios al final del año</b>	<b>\$ 2,625</b>	<b>2,224</b>

Compartamos Financiera realizó una cesión de derechos por un monto 163,602 soles peruanos (\$952 mil pesos), la cartera cedida tenía un valor en libros de 8,168,215 soles peruanos (\$46), la cual se encontraba reservada en un 99%, dicha operación se realizó en agosto 2019 y se registró en el rubro de "otros ingresos de la operación", en el estado consolidado de resultados.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la estimación preventiva para riesgos crediticios constituida por Gentera incluye \$32 y \$25, respectivamente, como complemento para reservar el 100% de los intereses devengados de cartera vencida a dichas fechas.

### (9) Otras cuentas por cobrar-

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, este rubro se integra como sigue:

		2019	2018
Partidas asociadas a operaciones de crédito	\$	230	163
Otros adeudos:			
Deudores diversos (1)		878	756
Adeudos por operaciones con canales		1,059	499
Adeudos por intermediación		-	215
		2,167	1,633
Menos estimación para cuentas de cobro dudoso		(81)	(63)
	\$	<b>2,086</b>	<b>1,570</b>

(1) Incluye saldos con partes relacionadas y asociadas por \$637 y \$586 en 2019 y 2018, respectivamente, (nota 21).

### (10) Propiedades, mobiliario y equipo-

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, este rubro se integra como sigue:

2019	Costo original	Tasa anual de depreciación y amortización (%)	Depreciación y amortización acumulada	Valor neto
Terreno	\$ 2	-	\$ -	2
Construcciones	21	5	(10)	11
Mobiliario y equipo de oficina	344	10 y 20	(187)	157
Equipo de transporte	218	25	(111)	107
Equipo de cómputo	366	15 al 67	(271)	95
Otros:				
Adaptaciones y mejoras	1,352	*	(859)	493
Equipo de telecomunicaciones	319	10	(152)	167
	\$ <b>2,622</b>		\$ <b>(1,590)</b>	<b>1,032</b>

2018	Costo original	Tasa anual de depreciación y amortización (%)	Depreciación y amortización acumulada	Valor neto
Terreno	\$ 2	-	\$ -	2
Construcciones	18	5	(9)	9
Mobiliario y equipo de oficina	330	10 y 20	(161)	169
Equipo de transporte	217	25	(82)	135
Equipo de cómputo	442	15 al 67	(320)	122
Otros:				
Adaptaciones y mejoras	1,271	*	(753)	518
Equipo de telecomunicaciones	331	10	(142)	189
	\$ <b>2,611</b>		\$ <b>(1,467)</b>	<b>1,144</b>

\* La tasa de amortización para las adaptaciones y mejoras es de acuerdo con la vigencia del contrato de arrendamiento de cada inmueble.

En el año que terminó el 31 de diciembre de 2019 el cargo a resultados en el rubro de "Gastos de administración y promoción" por concepto de depreciación y amortización ascendió a \$234 y \$121, respectivamente (\$234 y \$169, respectivamente en 2018).

	Costo original	
	2019	2018
<b>Activos totalmente depreciados</b>		
Construcciones	\$ 4	4
Mobiliario y equipo de oficina	50	33
Equipo de transporte	22	10
Equipo de cómputo	181	200
Adaptaciones y mejoras	298	261
Equipo de telecomunicaciones	28	7
	<b>\$ 583</b>	<b>515</b>

Las propiedades, mobiliario y equipo, propiedad de Gentera no presentan gravámenes o restricciones para su uso o disposición.

Gentera en su carácter de arrendatario tiene arrendamiento de equipo de transporte, y cajeros automáticos con un plazo de 3 a 4 años, con opción de compra. El arrendamiento de mobiliario y equipo de transporte fue reconocido como capitalizable debido a que el valor presente de los pagos de arrendamiento mínimos excede el 90% del valor justo de mercado del activo al inicio del contrato.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los activos contabilizados como arrendamiento capitalizable se integran como se mencionan a continuación:

	2019	2018
Equipo de transporte	\$ 33	36
Menos: depreciación acumulada	18	13
	<b>\$ 15</b>	<b>23</b>

El pasivo relativo a los arrendamientos capitalizables es pagadero como sigue (ver nota 17):

	2019			2018		
	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor presente	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor presente
En menos de un año	\$ 9	(1)	8	13	-	13
Entre uno y cinco años	9	(1)	8	20	(4)	16
	<b>\$ 18</b>	<b>(2)</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>(4)</b>	<b>29</b>

El gasto por intereses sobre arrendamiento capitalizable, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, fue de \$2 y \$3 para cada año, el cual se presenta en el estado de resultados consolidado dentro del rubro "Otros ingresos (egresos) de la operación, neto" (ver nota 22).

**(11) Inversiones permanentes-**

El 13 de junio del 2018, Gentera realizó una inversión minoritaria en Fin Útil, S. A. de C. V. SOFOM Entidad No Regulada (Fin Útil) y Comfu, S. A. de C. V. (Comfu), en conjunto "ConCrédito". La transacción implicó un monto global de \$2,585, (incluye una inversión de \$2,085 que representa el 36.8% de participación del capital de las empresas y \$500 en préstamo convertible). ConCrédito opera en 20 entidades de la República Mexicana y se especializa en crédito al consumo. La inversión de ConCrédito cuenta con la autorización de la Comisión Federal de Competencia Económica.

El 29 de noviembre del 2018, Gentera realizó una inversión minoritaria en Talento ConCrédito, S. A. de C. V., parte de grupo ConCrédito por un monto de \$7, el cual representa un 37.26% de participación del capital social de la empresa.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, las inversiones en compañías asociadas valuadas por el método de participación, considerando los resultados y el capital contable de las compañías en donde no existe control sobre las políticas financieras y en donde las decisiones operativas recaen sobre los accionistas mayoritarios, es como se muestra en la hoja siguiente.

31 de diciembre de 2019	Actividad	% de participación	Capital contable	Participación en el capital contable
Aflore	Microcréditos	26.67	\$ 130	35
Fin Útil <sup>(1)</sup>	Microcréditos	36.80	1,655	609
Comfu <sup>(1)</sup>	Comercializadora	36.80	306	113
Talento ConCrédito	Servicios	37.26	31	12
			<b>\$ 2,122</b>	<b>769</b>

31 de diciembre de 2018	Actividad	% de participación	Capital contable	Participación en el capital contable
Aflore	Microcréditos	33.70	\$ 125	42
Fin Útil <sup>(1)</sup>	Microcréditos	36.80	1,587	584
Comfu <sup>(1)</sup>	Comercializadora	36.80	68	25
Talento ConCrédito	Servicios	37.26	14	5
			<b>\$ 1,794</b>	<b>656</b>

(1) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el crédito mercantil derivado de la inversión en Fin Útil y Comfu asciende a \$1,524 y \$30, respectivamente, en ambos años.

La participación en el resultado de las asociadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se integra como sigue:

31 de diciembre de 2019	% de participación	Resultados	Participación en el resultado
Aflore	26.67	\$ (28)	(7)
Fin Útil P	36.80	303	111
Comfu P	36.80	238	88
Talento ConCrédito	37.26	19	7
		<b>\$ 532</b>	<b>199</b>



31 de diciembre de 2018	%		
Aflore	33.70	\$	(46) (17)
Fin Útil P	36.80		158 80
Comfu P	36.80		10 7
Talento ConCrédito	37.26		(6) (2)
		\$	<b>116 68</b>

Durante el año 2019, la compañía asociada Fin Útil efectuó pago de dividendos a Gentera por \$99.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, las otras inversiones permanentes a costo de adquisición se integran como sigue:

	2019	2018
Avante.com.vc SOLUÇÕES E PARTICIPAÇÕES, S. A.*	\$ 109	109
Epesos, S. A. P. I. de C. V.	44	44
Reinventando el Sistema S.A.P.I de C.V.	21	-
Pagos digitales Peruanos, S. A.*	21	19
IDE345 III S.A.P.I de C.V.	19	-
IDE345 II, S. A. P. I. de C. V.	15	15
ALLVP Fund III,L.P.	6	-
Grupo Aliada MX, S. A. P. I. de C. V.*	2	2
Subtotal	237	189
Reserva de valuación	(132)	-
	\$ <b>105</b>	<b>189</b>

\*A 31 de diciembre de 2019, se tiene una reserva de deterioro correspondiente al 100% del monto de la inversión.

#### Activos de larga duración disponibles para la venta – Venta de participación accionaria

Con fecha 30 de diciembre del 2019, Gentera firmó un contrato de compra-venta cuyo propósito es la venta de su inversión en Pagos Intermex , donde Gentera transmitirá la propiedad del 100% de su parte accionaria a un tercero independiente una vez que se concluyan las actividades del cierre convenidas, las cuales se estiman concluirán durante el primer trimestre del 2020. El precio de venta fue pactado a valor razonable.

Gentera ha reconocido la inversión neta sujeta a esta operación dentro del rubro de “Activos de larga duración disponibles para la venta, neto” en el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2019 y la participación en los resultados de Pagos Intermex como una operación discontinuada en el estado consolidado de resultados por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018.

Al 31 de diciembre de 2019, los activos de larga duración disponibles para su venta se analizan como se muestra a continuación:

Disponibilidades	\$	128
Otras cuentas por cobrar		228
Crédito mercantil		40
Otros activos		101
Impuestos a la utilidad por pagar		(6)
Otras cuentas por pagar		(143)
Impuestos y PTU diferidos (a cargo)		(6)
Créditos diferidos y cobros anticipados		(4)
Subtotal		338
Pérdida por deterioro para ajustar el valor de recuperación		(97)
<b>Activos de larga duración disponibles para la venta, neto</b>	<b>\$</b>	<b>241</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la operación discontinuada se analiza como sigue:

		2019	2018
Ingresos por intereses	\$	7	7
Comisiones y tarifas cobradas		190	183
Comisiones y tarifas pagadas		(72)	(68)
Otros ingresos (egresos) de la operación		(11)	(2)
Gastos de administración y promoción		(35)	(48)
Impuestos a la utilidad causados		(26)	(21)
Impuestos a la utilidad diferidos		1	1
Subtotal		54	52
Pérdida por deterioro para ajustar el valor de recuperación		(97)	-
Gastos generados		(11)	-
<b>Operaciones discontinuadas</b>	<b>\$</b>	<b>(54)</b>	<b>52</b>

## (12) Otros activos, cargos diferidos e intangibles-

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, este rubro se integra como se muestra a continuación:

		2019	2018
Crédito mercantil (a)	\$	873	933
Depósitos en garantía (b)		57	57
Seguros (c)		6	4
Sistema electrónico bancario, intangibles y licencias (d)		2,727	2,729
Pagos anticipados		154	231
Gastos emisión de Certificados Bursátiles (Cebures)		20	19
		3,837	3,973
Menos:			
Amortización acumulada del sistema electrónico bancario y licencias		1,266	1,029
	<b>\$</b>	<b>2,571</b>	<b>2,944</b>

- a) Proviene de la adquisición de Compartamos Financiera e Intermex (en este último caso hasta el ejercicio 2018, ver nota 11), el cual está sujeto a pruebas de deterioro.
- b) Depósitos no amortizables, sujetos a recuperación al término de cada contrato de arrendamiento de la oficina de servicio correspondiente.
- c) Los seguros se amortizan de acuerdo con la vigencia de cada póliza, el monto cargado a resultados en los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, asciende a \$54 y \$98, respectivamente.
- d) La inversión corresponde al desarrollo de un sistema electrónico para el registro y control de la operación bancaria, licencias y adquisición de software. La vida útil estimada de los activos intangibles y software es de diez y siete años, respectivamente. La amortización de los activos intangibles y software por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascendieron a \$306 y \$294, respectivamente.

### (13) Captación tradicional-

La captación tradicional incluye los depósitos de exigibilidad inmediata, depósitos a plazo, títulos de crédito emitidos en moneda nacional y la cuenta global de captación sin movimientos. Como parte de la captación tradicional se mantienen en depósitos de exigibilidad inmediata \$1,088 y \$935, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente, \$8 y \$1 por la cuenta global de captación sin movimiento al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente, provenientes del Banco, 184 y 94 millones de soles provenientes de Compartamos Financiera al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente (equivalentes en moneda nacional a \$1,050 y \$549 al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente). Los depósitos a plazo del público en general incluyen \$1,282 y \$1,321 provenientes del Banco al 31 de diciembre de 2019 y 2018 respectivamente, así como 1,392 y 1,041 millones de soles al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente (equivalentes en moneda nacional a \$7,811 y \$6,067, respectivamente).

Las tasas promedio ponderadas (no auditadas) de los distintos productos de captación, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 se analizan a continuación:

	2019	2018
Depósitos de exigibilidad inmediata	1.44%	1.51%
Del público en general	4.96%	4.81%
Mercado de dinero	3.62%	4.77%

Al 31 de diciembre de 2019, Banco mantiene un depósito a plazos (CEDE) por \$201, con un plazo de 168 días. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Compartamos Financiera realizó emisiones en mercado de dinero con certificados de depósito (cedes) en soles por 125 y 105, respectivamente (equivalente en moneda nacional a \$719 y \$620), con vencimiento a un año. El gasto por intereses por los CEDES en los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, asciende a \$36 y \$22, respectivamente (ver nota 22).

Compartamos Financiera, realizó una oferta pública el 13 de noviembre del 2019 y el 6 de junio de 2018, por bonos corporativos serie “A” por 70 millones de soles cada uno (equivalente en moneda nacional a \$558 y \$409, respectivamente), a una tasa de interés nominal anual fija de 4.40625% más 203 puntos base y 4.8125% más 203 puntos base, respectivamente, a un plazo de 2 años en promedio, para ambos años, el programa vigente fue inscrito en el Registro Público del Mercado de Valores de la Superintendencia del Mercado de Valores de Perú. El gasto por intereses reconocidos por los Bonos corporativos al 31 de diciembre de 2019 y 2018 ascienden a \$18 y \$11 respectivamente, (ver nota 22).

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco ha emitido Cebures de largo plazo en moneda nacional, de naturaleza quirografaria, al amparo de los programas vigentes autorizados por la Comisión por un monto de \$9,000 y \$12,000, respectivamente. Las emisiones vigentes se muestran a continuación:

						2019	
Cebures	Monto de la emisión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés	Saldo		
COMPART 15	\$ 2,000	Septiembre 2015	Agosto 2020	TIIE 28 Días + 50pb	\$ 2,000		
COMPART 16-2	2,000	Octubre 2016	Octubre 2023	Fija 7.50%	2,000		
COMPART 18	2,500	Octubre 2018	Septiembre 2022	TIIE 28 Días + 42 pb	2,500		
COMPART 19	2,000	Mayo 2019	Mayo 2024	TIIE 28 Días + 45 pb	2,000		
						8,500	
Intereses por pagar						56	
<b>Total de pasivos bursátiles</b>					\$	<b>8,556</b>	

						2018	
Cebures	Monto de la emisión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés	Saldo		
COMPART 14	\$ 2,000	Junio 2014	Junio 2019	TIIE 28 Días + 40pb	\$ 1,000		
COMPART 15	2,000	Septiembre 2015	Agosto 2020	TIIE 28 Días + 50pb	2,000		
COMPART 16	500	Octubre 2016	Octubre 2019	TIIE 28 Días + 47pb	500		
COMPART 16-2	2,000	Octubre 2016	Octubre 2023	Fija 7.50%	2,000		
COMPART 18	2,500	Octubre 2018	Septiembre 2022	TIIE 28 Días +42pb	2,500		
						8,000	
Intereses por pagar						50	
<b>Total de pasivos bursátiles</b>					\$	<b>8,050</b>	

El gasto por intereses reconocidos por los Cebures por el año terminado el 31 de diciembre de 2019, ascienden a \$730 (\$648 en 2018) ver nota 22.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los Cebures emitidos por el Banco tienen los siguientes plazos de vencimiento:

Año de vencimiento	2019	2018
2019	\$ -	1,550
2020	2,056	2,000
2021	-	2,500
2022	2,500	-
2023	3,000	2,000
2024	1,000	-
	<b>\$ 8,556</b>	<b>8,050</b>

#### (14) Préstamos interbancarios y de otros organismos-

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, Gentera tenía contratados préstamos en moneda nacional y en soles convertidos a pesos, como se muestra a continuación:

	2019	2018
De corto plazo:		
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	\$ 777	573
Préstamos de instituciones de banca múltiple	1,827	1,871
Préstamos de fideicomisos públicos	23	517
Otros organismos	950	890
<b>Total a corto plazo</b>	<b>3,577</b>	<b>3,851</b>
De largo plazo:		
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	1,500	2,000
Préstamos de instituciones de banca múltiple	225	503
Préstamos de fideicomisos públicos	4,873	5,272
Otros organismos	444	446
<b>Total a largo plazo</b>	<b>7,042</b>	<b>8,221</b>
<b>Total de préstamos interbancarios y de otros organismos</b>	<b>\$ 10,619</b>	<b>12,072</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se tienen intereses devengados no pagados por un monto de \$39 y \$65, respectivamente.

Los intereses devengados por los préstamos interbancarios y de otros organismos en el año terminado el 31 de diciembre de 2019, ascienden a \$810 (\$648 en 2018), ver nota 22.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los vencimientos de los préstamos interbancarios y de otros organismos a largo plazo, se muestran a continuación:

	2019	2018
Vencimiento		
2020	\$ 419 -	2,679
2021	3,262	2,583
2022	899	2,467
2023	304	492
Más de 5 años	2,158	-
	<b>\$ 7,042</b>	<b>8,221</b>

Las líneas de crédito recibidas por Gentera al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como el importe no utilizado de las mismas, se muestran a continuación:

Institución	2019	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada*
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA)	\$ 8,000	3,105
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	4,000	2,000
BBVA Bancomer, S. A.	150	150
Banco Nacional de México, S. A.	1,183	1,108
HSBC México, S. A.	556	556
Banco Mercantil del Norte, S. A.	800	800
Banco Santander (México), S. A.	500	350
Corporación Financiera de Desarrollo S. A. (COFIDE)	3,047	2,307
FONDEMI - COFIDE	68	68
Línea puno - COFIDE	24	24
Banco de la Nación	484	-
BBVA Banco Continental	538	-
Banco Interbank	226	226
Banco GNB Perú, S. A.	285	-
Citibank Perú, S. A.	943	374
Banco del Bajío, S. A.	500	500
Banco G&T Continental, S. A.	37	37
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, S. A.	171	-
ICBC International Trade Processing Center	189	7
Banco Interamericano de Finanzas	189	189
Banco de Crédito del Perú, S. A.	228	-
Banco Ve por Mas, S. A.	200	200
Banco Internacional, S. A.	37	37
	<b>\$ 22,355</b>	<b>12,038</b>

\* Ver explicación en la hoja siguiente.

Institucion	2018	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada*
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA) \$	8,000	2,213
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	4,000	1,500
BBVA Bancomer, S. A.	97	97
Banco Nacional de México, S. A.	851	701
HSBC México, S. A.	560	560
Banco Mercantil del Norte	550	400
International Finance Corporation	38	38
Banco Santander (México), S. A.	500	300
Corporación Financiera de Desarrollo S. A. (COFIDE)	2,725	2,369
FONDEMI - COFIDE	69	69
Línea puno - COFIDE	25	18
Banco de la Nación	89	17
Fideicomiso MIMDES - FONCODES	87	-
BBVA Banco Continental	590	47
Banco Interbank	59	31
Corporación Andina de Fomento - CAF	197	197
Banco GNB Perú, S. A.	234	29
Scotiabank Perú, S. A.	98	98
Citibank Perú, S. A.	688	41
Banco del Bajío, S. A.	500	500
Banco G&T Continental, S. A.	64	64
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, S. A.	41	41
ICBC International Trade Processing Center	196	10
Banco Interamericano de Finanzas	196	196
Banco de Crédito del Perú, S. A.	236	9
Pettelaar Effectanbewaarbedrijf	59	-
Responsability SICAV (Lux)	218	-
Responsability SICAV (Lux) Subordinada	11	-
Micro-Small & Medium Enterprises Bonds, S. A.	354	-
Responsability Management	178	-
Credit Suisse Microf Fund Manage	42	-
	<b>\$ 21,552</b>	<b>9,545</b>

\* El importe de las líneas de crédito no utilizadas se reconoce en cuentas de orden como parte del rubro "Otras cuentas de registro".

Al 31 de diciembre de 2019, Gentera tenía fondeos provenientes de NAFIN y FIRA por \$2,000 y \$4,895, respectivamente, (\$2,500 y \$5,787 en 2018, respectivamente). Los recursos fueron asignados a microempresarios y los montos de intereses devengados en el año terminado el 31 de diciembre de 2019, por los préstamos de NAFIN y FIRA fueron de \$178 y \$413, respectivamente (\$94 y \$346 en 2018, respectivamente).

Los préstamos al 31 de diciembre de 2019 devengaron intereses a tasas promedio anuales (no auditadas) en moneda nacional de 9.36% (7.81% en 2018), en soles del 4.53% (7.31% en 2018).

### (15) Beneficios a los empleados-

Gentera tiene un plan de pensiones en un esquema mixto, en el cual el beneficio que se otorga al personal se deriva de dos componentes: plan de beneficio definido y plan de contribución definida. El plan de pensiones por jubilación cubre a los empleados de planta. Los beneficios se basan en 10 años de servicio y 65 años de edad sobre el salario diario integrado. El plan de beneficio definido es fondeado en su totalidad por Gentera, y el plan de contribución definida se fondea con las contribuciones tanto de Gentera como del personal.

Gentera otorgó por única vez en el año 2012 el derecho a un bono de reconocimiento por \$35 a los colaboradores que contaban con dos años o más de servicio en Gentera, y que se inscribieron al plan en el momento de su establecimiento, para efectos de financiamiento el total de dicho bono se aporta de forma diferida a un fideicomiso anualmente durante 10 años, siempre y cuando el personal permanezca activo. Al 31 de diciembre de 2019, Gentera ha aportado \$24.

### Flujos de efectivo

Las aportaciones y los beneficios pagados por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se muestran a continuación:

2019	Aportaciones al fondo	Beneficios pagados
Terminación	\$ -	134
Bono de reconocimiento	2	-
Beneficio definido	60	-
<b>Total</b>	<b>\$ 62</b>	<b>134</b>

2018	Aportaciones al fondo	Beneficios pagados
Terminación	\$ -	146
Bono de reconocimiento	2	-
<b>Total</b>	<b>\$ 2</b>	<b>146</b>



### Obligaciones-

Los componentes del costo de beneficios definidos, de los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 se muestran a continuación:

	Terminación de la relación laboral		Prima de antigüedad		Plan de pensiones	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Costo del servicio actual (CLSA)	\$ 52	51	13	14	89	69
(Ingresos) costo laboral del servicio pasado generado en el año	39	(88)	(5)	(11)	(122)	(102)
Interés neto sobre el pasivo neto por beneficios definidos (PNBD)	34	27	4	3	26	11
Reciclaje de las remediones del PNBD reconocidas en ORI	138	172	4	2	67	38
<b>Costo neto del periodo</b>	<b>263</b>	<b>162</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>60</b>	<b>16</b>
<b>Incremento (decremento) de remediones del PNBD o (ANBD) en ORI</b>	<b>(113)</b>	<b>(3)</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>233</b>	<b>122</b>
<b>Costo de beneficios definidos</b>	<b>\$ 150</b>	<b>159</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>293</b>	<b>138</b>
Saldo inicial de remediones del PNBD o (ANBD)	\$ 435	438	8	8	197	75
Remediones generadas en el año	25	169	13	2	300	160
Reciclaje de remediones reconocidas en ORI del año	(138)	(172)	(4)	(2)	(67)	(38)
<b>Saldo final de remediones del PNBD</b>	<b>322</b>	<b>435</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>430</b>	<b>197</b>
<b>Incremento (decremento) de remediones del PNBD o (ANBD) en ORI</b>	<b>\$ (113)</b>	<b>(3)</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>233</b>	<b>122</b>
Saldo inicial del PNBD	\$ 410	388	46	46	278	140
Costo de beneficios definidos	150	159	25	8	293	138
Aportaciones al plan	-	-	-	-	(60)	-
Pagos con cargo al PNBD	(125)	(137)	(8)	(8)	-	-
<b>Saldo final del PNBD</b>	<b>\$ 435</b>	<b>410</b>	<b>63</b>	<b>46</b>	<b>511</b>	<b>278</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la situación financiera de la obligación es como se muestra a continuación:

	Terminación de la relación laboral		Prima de antigüedad		Plan de pensiones	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Importe de las obligaciones por beneficios definidos (OBD)	\$ (435)	(410)	(63)	(46)	(818)	(510)
Activos del plan	-	-	-	-	307	232
<b>Situación financiera de la obligación</b>	<b>\$ (435)</b>	<b>(410)</b>	<b>(63)</b>	<b>(46)</b>	<b>(511)</b>	<b>(278)</b>

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2019 y 2018 Generera realizó la liquidación de empleados, por un importe de \$17 y \$16, respectivamente, disminuyendo el pasivo por obligaciones laborales respecto al determinado actuarialmente.

El costo, las obligaciones y otros elementos de los planes de pensiones, primas de antigüedad y remuneraciones al término de la relación laboral distintas de reestructuración, mencionados en la nota 3(q), se determinaron con base en cálculos preparados por actuarios independientes al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

### Principales hipótesis actuariales-

Las principales hipótesis actuariales utilizadas, expresadas en términos absolutos, así como las tasas de descuento, rendimiento de los Activos del Plan (AP), incremento salarial y cambios en los índices u otras variables referidas, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, son las mismas hipótesis actuariales en ambos años, como se indica a continuación:

Edad	Muerte (%) Hombres	Muerte (%) Mujeres	Invalidez (%)	Despido (%)	Jubilación
20	0.00197	0.00093	0.00076	0.60606	0.000000
25	0.00230	0.00095	0.00100	0.11217	0.000000
30	0.00274	0.00099	0.00112	0.06802	0.000000
35	0.00332	0.00105	0.00129	0.04273	0.000000
40	0.00411	0.00116	0.00164	0.02734	0.000000
45	0.00517	0.00132	0.00221	0.01634	0.000000
50	0.00661	0.00158	0.00347	0.00903	0.000000
55	0.00859	0.00199	0.00712	0.00381	0.000000
60	0.01131	0.00270	0.00000	0.00000	0.510062
65	0.01512	0.00396	0.00000	0.00000	1.000000

	2019	2018
Tasa de descuento	7.55%	9.18%
Tasa de incremento salarial	7.00%	7.00%
Tasa de incremento salarial mínimo	4.00%	4.15%

Durante los años de 2019 y 2018, el monto aportado al plan de pensiones de contribución definida fue de \$28 y \$17, respectivamente.

### (16) Impuesto sobre la renta (ISR) y participación de los trabajadores en las utilidades (PTU)-

#### (a) ISR

Conforme a la ley de ISR vigente en México, la tasa de ISR para 2019 y 2018 fue del 30%. La tasa vigente para 2019 y 2018 de la PTU fue del 10%. La tasa de ISR vigente en Perú para 2019 y 2018 fue del 29.5%. La tasa de ISR vigente en Guatemala para 2019 y 2018 fue del 25%.

El resultado fiscal difiere del contable, principalmente por aquellas partidas que en el tiempo se acumulan y deducen de manera diferente para fines contables y fiscales, por el reconocimiento de los efectos de la inflación para fines fiscales, así como por aquellas partidas que sólo afectan el resultado contable o el fiscal.

Gentera no consolida fiscalmente a sus subsidiarias, a continuación, se presenta para efectos informativos el gasto (ingreso) en el estado de resultados consolidado por impuestos a la utilidad causados y diferidos por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018:

	2019			2018		
	ISR causado	ISR diferido ORI	ISR diferido	ISR causado	ISR diferido ORI	ISR diferido
Banco	\$ (1,039)	-	134	(628)	-	(102)
Gentera	-	-	(17)	-	-	71
Compartamos Financiera	(282)	4	34	(215)	5	52
Compartamos Servicios	(247)	(17)	81	(224)	(27)	48
Controladora AT	-	-	-	(19)	-	-
Red Yastás	(28)	-	(24)	-	-	(16)
Compartamos Guatemala	(20)	-	1	(16)	-	(1)
	<b>\$ (1,616)</b>	<b>(13)</b>	<b>209</b>	<b>(1,102)</b>	<b>(22)</b>	<b>52</b>

En la hoja siguiente, se muestra la conciliación entre la tasa causada y efectiva del ISR del Banco por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, cuya provisión es el principal gasto de ISR consolidado.

	2019	2018
Utilidad antes de impuestos a la utilidad del Banco	\$ 3,247	2,781
ISR a la tasa del 30% sobre la utilidad antes de ISR	\$ (974)	(834)
Más (menos) efecto de ISR sobre:		
Ajuste anual por inflación deducible	68	102
Otros, neto	1	2
Gasto de ISR en el Banco	\$ (905)	(730)
<b>Tasa efectiva de ISR</b>	<b>28%</b>	<b>26%</b>

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los activos y pasivos por ISR diferido, de Gentera se analizan a continuación:

	2019	2018
Estimación para riesgos crediticios	\$ 649	527
Mobiliario y equipo	57	44
Gastos de instalación	174	155
Obligaciones laborales	225	174
Provisiones	268	234
Pérdidas fiscales	439	447
Otros	(17)	(18)
	<b>1,795</b>	<b>1,563</b>
Menos:		
Reserva por valuación*	290	260
<b>Activos diferidos, netos</b>	<b>\$ 1,505</b>	<b>1,303</b>

\* Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, dicha reserva corresponde principalmente al diferido por las pérdidas fiscales pendientes de aplicar de Gentera.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no fue reconocido un pasivo diferido relativo al efecto acumulado por conversión de subsidiarias, ya que la Administración tiene la intención de mantener dichas inversiones permanentes.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2019, en Gentera el movimiento del ISR diferido representó un abono a resultados del ejercicio por \$209, un cargo de \$13 a capital contable y un abono por \$6 correspondientes a Pagos Intermex que se presenta en el rubro de operaciones discontinuadas. Por el año terminado el 31 de diciembre de 2018, en Gentera el movimiento del ISR diferido representó un abono a resultados del ejercicio por \$52 y un abono de \$22 a capital contable.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el activo por PTU diferida asciende a \$149 y \$132, respectivamente, el cual se reservó en su totalidad.

Los montos combinados de la Cuenta de Capital de Aportación (CUCA) y Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (CUFIN) de Gentera y subsidiarias al 31 de diciembre de 2019 y 2018, ascienden a \$8,235 y \$17,364 y \$8,297 y \$22,174, respectivamente.

La realización final de los activos diferidos depende de la generación de utilidad gravable en los periodos en que son deducibles las diferencias temporales. Al llevar a cabo esta evaluación, la Administración considera la reversión esperada de los pasivos diferidos las utilidades gravables proyectadas y la estrategia de planeación.

**(b) PTU**

En los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, la PTU determinada asciende a \$123 y \$98, respectivamente, los cuales fueron reconocidos en el rubro de "Gastos de administración y promoción" en el estado de resultados consolidado.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la PTU por pagar de ejercicios anteriores asciende a \$1 y \$6, respectivamente.

**(17) Acreedores diversos y otras cuentas por pagar-**

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el saldo de este rubro se integra como sigue:

	2019	2018
Pasivo por arrendamiento capitalizable (nota 10)	\$ 16	29
Recaudación de aportaciones de seguridad social	159	162
Impuestos y derechos	350	316
Pasivos laborales (nota 15) P <sup>(1)</sup>	1,059	803
Provisiones diversasP	944	922
Acreedores diversos	1,022	953
	<b>\$ 3,550</b>	<b>3,185</b>

(1) Incluye \$37 y \$30 al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente, de pasivo laboral, principalmente de las subsidiarias en el extranjero.

A continuación, se presenta el análisis de movimientos de las provisiones más significativas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018:

Tipo de provision	Saldo al 1o. de enero de 2019	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldo al 31 de diciembre de 2019
A corto plazo:					
Provisiones diversas	\$ 922	1,823	1,717	84	944

Tipo de provision	Saldo al 1o. de enero de 2018	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldo al 31 de diciembre de 2018
A corto plazo:					
Provisiones diversas	\$ 931	1,619	1,379	249	922

Las provisiones de pasivos representan obligaciones presentes por eventos pasados en las que es probable la salida de recursos económicos a corto plazo.

A continuación se presentan los principales conceptos de provisiones al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

	2019	2018
Bono al personal	\$ 244	236
Servicios y asesorías	210	114
Provisiones legales	52	28
Comisiones	6	7
Otras provisiones	432	537
<b>Total de provisiones</b>	<b>\$ 944</b>	<b>922</b>

### (18) Instituto para la protección al ahorro bancario (IPAB)-

El Sistema de Protección al Ahorro Bancario que entró en vigor en 2005, comprende, entre otros cambios, que la protección a la captación del público sea por un monto equivalente a 400,000 UDI's (aproximadamente a \$2.5 al 31 de diciembre de 2019 y 2018), quedando excluidos los depósitos interbancarios y aquellos a favor de sus accionistas y altos funcionarios bancarios, entre otros.

Los pagos efectuados al IPAB durante los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, por concepto de cuotas, ascendieron a \$65 y \$57, respectivamente, los cuales fueron cargados directamente a los resultados consolidados del ejercicio dentro del rubro de "Gastos de administración y promoción".

### (19) Capital contable-

#### (a) Estructura del capital social y movimientos del capital contable

La Sociedad se constituyó con un capital mínimo fijo de cincuenta mil pesos y un capital variable ilimitado.

### Movimientos 2019-

En Asamblea anual general ordinaria de Accionistas, celebrada el 12 de abril de 2019 se resolvió decretar y pagar dividendos por \$593, pagaderos mediante transferencia electrónica; el pago se realizó el 31 de julio de 2019 y se liquidó a través del S. D. Indeval, S. A. de C. V. Institución para el Depósito de Valores. En la misma asamblea, se resolvió incrementar la reserva legal por \$11 y cancelar 11,977,698 acciones ordinaria nominativas sin expresión de valor nominal, sin que se reduzca el capital social.

### Movimientos 2018-

En la asamblea general ordinaria de accionistas, celebrada el 20 de abril de 2018 se resolvió decretar y pagar dividendos por \$1,084, pagaderos en dos exhibiciones mediante transferencia electrónica; el primer pago se realizó el 28 de junio de 2018 correspondientes a \$0.34 pesos por acción; el segundo pago se realizó el día 29 de noviembre de 2018, correspondiendo a \$0.34 pesos por acción y ambas de liquidaron a través del S. D. Indeval, S. A. de C. V. Institución para el Depósito de Valores.

En la misma asamblea, se resolvió incrementar la reserva legal por \$145, el restablecimiento del fondo para la adquisición de acciones propias por \$80, incrementar el fondo para la adquisición de acciones propias por \$700, y cancelar 2,459,999 acciones ordinarias nominativas sin expresión de valor nominal, sin que se reduzca el capital social.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el capital social de Gentera suscrito y exhibido está integrado como sigue:

Serie	Acciones	Descripcion	Importe
<b>2019</b>			
"Unica"	415,595,676	Capital mínimo fijo sin derecho a retiro	\$ 1,201
	1,196,978,041	Capital variable	3,563
	<b>1,612,573,717</b>	<b>Capital social</b>	<b>\$ 4,764</b>
<b>2018</b>			
"Unica"	415,595,676	Capital mínimo fijo sin derecho a retiro	\$ 1,201
	1,208,955,739	Capital variable	3,563
	<b>1,624,551,415</b>	<b>Capital social</b>	<b>\$ 4,764</b>

### (b) Restricciones al capital contable-

La Ley General de Sociedades Mercantiles obliga a Gentera a separar anualmente el 5% de sus utilidades para constituir la reserva legal hasta que ésta alcance el 20% del capital social.

Los dividendos que se paguen estarán libres del ISR si provienen de la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (CUFIN). Los dividendos que excedan de la CUFIN causarán ISR. El impuesto causado será a cargo de Gentera y podrá acreditarse contra el ISR del ejercicio o el de los dos ejercicios inmediatos siguientes.

Los dividendos pagados a personas físicas y a residentes en el extranjero estarán sujetos a un impuesto adicional del 10% con carácter definitivo, el cual deberá ser retenido por las entidades que distribuyan dichos dividendos. La nueva regla aplica únicamente a la distribución de utilidades que se generen a partir del 1º de enero de 2014.

En caso de reducción de capital, los procedimientos establecidos por la LISR disponen que se dé a cualquier excedente del capital contable sobre los saldos de las cuentas del capital contribuido, el mismo tratamiento fiscal que el aplicable a los dividendos.

### **(c) Requerimientos de capital (no auditado)-**

La SHCP requiere a las instituciones de crédito en México tener un porcentaje de capitalización sobre los activos en riesgo, los cuales se calculan aplicando determinados porcentajes, de acuerdo con el riesgo asignado. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, este porcentaje fue cumplido por el Banco.

#### **Capital mínimo-**

El capital mínimo suscrito y pagado del Banco es equivalente en moneda nacional al valor de noventa millones de UDI \$s. El monto del capital mínimo con el que deberá contar el Banco tendrá que estar suscrito y pagado. Cuando el capital social exceda del mínimo, deberá estar pagado por lo menos, en un 50%, siempre que este porcentaje no sea inferior al mínimo establecido.

Para cumplir el capital mínimo, el Banco podrá considerar el capital neto con que cuente conforme a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Instituciones de Crédito. El capital neto en ningún momento podrá ser inferior al capital mínimo.

#### **Capitalización-**

##### **Capital neto-**

El Banco mantiene un capital neto en relación con el riesgo de mercado, de crédito y operacional en que incurre en su operación, y que no es inferior a la suma de los requerimientos de capital por dichos tipos de riesgo, en términos de las Reglas para los Requerimientos de Capitalización de las Instituciones de Banca Múltiple, emitidas por la SHCP.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco cumple las reglas de capitalización, en las cuales se establece que deberá mantener un capital neto en relación con los riesgos de mercado y de crédito en que incurra en su operación, el cual no podrá ser inferior a la cantidad de sumar los requerimientos de capital por ambos tipos de riesgo.

#### **Índice de capitalización del Banco-**

Las reglas de capitalización para instituciones financieras establecen requerimientos respecto a niveles específicos de capital neto, como un porcentaje de los activos sujetos a riesgo, de mercado, de crédito y operacional. Al 31 de diciembre 2019, el Índice de Capitalización (ICAP) del Banco es de 32.59% de acuerdo con las reglas vigentes. Al 31 de diciembre de 2018, fue de 30.98%.

El ICAP sobre activos sujetos a riesgo de crédito ("ASRC") al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es de 39.51% y 38.94%, respectivamente.

A continuación se detallan los rubros relevantes del ICAP al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

		2019	2018
Activos en riesgo de mercado	\$	4,187	4,801
Activos en riesgo de crédito		27,551	24,498
Activos en riesgo operacional		1,661	1,511
<b>Activos en riesgo totales</b>	<b>\$</b>	<b>33,399</b>	<b>30,810</b>
Capital neto	\$	10,886	9,563
Índice sobre activos sujetos a riesgo de crédito		39.51%	38.94%
Índice sobre activos sujetos a riesgo total		32.59%	30.98%

El requerimiento de capital neto del Banco por su exposición al riesgo de crédito debe contar con un índice mínimo de capitalización del 10.5%, el cual es resultado de multiplicar los activos ponderados para los que se haya utilizado el método estándar.

El capital neto se determina como se muestra a continuación:

		31 de diciembre de	
		2019	2018
Capital contable <sup>1</sup>	\$	11,929	10,808
Deducción de intangibles y gastos o costos diferidos		(1,043)	(1,245)
Capital básico		10,886	9,563
Capital complementario		-	-
<b>Capital neto</b>	<b>\$</b>	<b>10,886</b>	<b>9,563</b>

De acuerdo con lo establecido en el artículo 220 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito publicadas en el DOF el 2 de diciembre de 2005 y posteriores modificaciones, el Banco mantiene al 31 de diciembre de 2019 un Coeficiente de Capital Fundamental (CCF) mayor al 0.7 más la suma del Suplemento de Capital Contracíclico Sistémico (SCCS) y el Coeficiente de Capital Contracíclico (SCCI), un Coeficiente de Capital Básico mayor a 0.085 para los ejercicios de 2019 y 2018 más la suma del SCCS y SCCI, y un ICAP mayor a 10.5%, para ambos años, más la suma del SCCS y SCCI. Por lo que en ambos años el Banco está clasificado en la categoría "I" según lo establecido por dichas disposiciones.

<sup>1</sup> Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, sólo se consideran las cuentas de capital correspondientes a: i) capital social, ii) reservas de capital, iii) resultado de ejercicios anteriores, iv) resultado neto, v) resultado por valuación de títulos disponibles para la venta y vi) resultado por remediones por beneficios definidos a los empleados. Lo anterior por la modificación del Artículo 2 bis, fracción I, inciso a) de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, publicada en el DOF el 28 de noviembre de 2012.



El Coeficiente de Capital Básico 1 y el Coeficiente de Capital Básico, se determinan como sigue:

CCB1= (Capital Básico 1 / Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales) / ICAPRM

CCB= [(Capital Básico 1 + Capital Básico 2) / Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales] - / ICAPRM

ICAPRM R= R Índice de capitalización mínimo.

Las instituciones de banca múltiple serán notificadas por escrito por la Comisión respecto a la categorización que les corresponde, así como las medidas correctivas mínimas o especiales adicionales que les apliquen.

Las medidas correctivas especiales adicionales podrán ser aplicadas por la Comisión en adición a las medidas correctivas mínimas, las cuales, dependiendo de la categoría, podrán incluir desde la presentación de informes más detallados a los consejos de administración de las instituciones y a la Comisión, la contratación de auditores especiales sobre cuestiones específicas con auditores externos y autorizados por la Comisión, hasta la sustitución de funcionarios, consejeros, comisarios y auditores, la modificación de políticas sobre tasas de interés y la revocación de la autorización bajo la cual opera el Banco.

### Riesgo de mercado-

El capital requerido para la posición de los activos en riesgo de mercado del Banco al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se muestra a continuación:

Concepto	Importe de posiciones equivalentes		Requerimiento de capital	
	2019	2018	2019	2018
Operaciones en moneda nacional con tasa nominal	\$ 3,905.67	4,363.85	312.45	349.10
Operaciones con tasa nominal en moneda extranjera	0.23	0.36	0.02	0.03
Posiciones con acciones y sobre acciones	-	-	-	-
Posiciones en divisas o con rendimiento indexado al tipo de cambio	280.90	436.82	22.47	34.95
	<b>\$ 4,186.80</b>	<b>4,801.03</b>	<b>334.94</b>	<b>384.08</b>

### Riesgo de crédito-

El monto de los activos ponderados sujetos a riesgo de crédito y sus respectivos requerimientos de capital del Banco, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, se describe a continuación por grupo de riesgo y concepto:

	Activos ponderados por riesgo		Requerimientos de capital	
	2019	2018	2019	2018
Grupo de riesgo:				
De los acreditados en operaciones de crédito de carteras:				
Grupo III (ponderados al 20%)	\$ 237.828	198.873	19.026	15.9099
Grupo III (ponderados al 100%)	0.003	0.003	0.0003	0.0003
Grupo VI (ponderados al 100%)	24,390.785	21,649.944	1,951.263	1,732.9956
Grupo VII_A (ponderados al 20%)	35.159	48.905	2.813	3.9124
Grupo VIII (ponderados al 115%)	201.132	145.546	16.091	11.6437
Por operaciones con personas relacionadas:				
Grupo III (ponderados al 115%)	283.682	574.219	22.695	45.9375
De los emisores de títulos de deuda en posición:				
Grupo III (ponderados al 20%)	199.599	60.000	15.968	4.8000
Inversiones permanentes y otros activos:				
Grupo III (ponderados al 20%)	1.473	0.704	0.118	0.0564
Grupo IV (ponderados al 20%)	1.144	0.312	0.092	0.0249
Grupo VII_A (ponderados al 100%)	979.823	603.200	78.386	48.2560
Grupo IX (ponderados al 100%)	1,218.236	1,214.038	97.459	97.1230
Grupo X (ponderados al 1250%)	2.581	2.581	0.206	0.2065
<b>Total riesgo de crédito</b>	<b>\$ 27,551.445</b>	<b>24,498.325</b>	<b>2,204.12</b>	<b>1,960.866</b>

### Riesgo operacional-

El requerimiento de capital por su exposición al riesgo operacional utilizando el método estándar alternativo para el cálculo de diciembre de 2019 es de \$132.9, mientras que para el 2018 fue de \$120.9.

Periódicamente se realiza el cálculo de los requerimientos de capital y se evalúa la suficiencia de capital. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco ha mantenido un índice de capitalización de 32.59 y 30.98 puntos porcentuales, respectivamente superior al límite regulatorio vigente (10.5%).

### Índice de apalancamiento-

La regla de cálculo de la razón de apalancamiento establecida por la Comisión al 31 de diciembre de 2019 y 2018, considera lo siguiente:

		2019	2018
Capital básico	\$	10,886	9,563
Activos contables		31,68	30,764
Deducciones		1,044	1,242
Derivados		-	-
Reporto y préstamo de valores		-	-
Cuentas de orden – compromisos crediticios		600	350
<b>Razones de apalancamiento</b>		<b>35%</b>	<b>32%</b>

### (d) Calificación del Banco (no auditado)-

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el Banco obtuvo las calificaciones de las siguientes calificadoras por ambos años:

Calificadora	Escala nacional	Escala global
Fitch RatingsP <sup>(1)</sup>	'AA+(mex) / F1+(mex)'	BBB- / F3
Standard&Poor sP <sup>(2)</sup>	'mxAAA / mxA-1+'	BBB / A-2

(1) Calificación ratificada el 4 de marzo de 2019.

(2) Calificación ratificada el 7 de junio de 2019.

**Coeficiente de Cobertura de Liquidez (no auditado)-**

2019	Importe sin ponderar (promedio)	Importe ponderado (promedio)
Activos líquidos computables		
Total de Activos Líquidos Computables	\$ N/A*	2,685
Salidas de efectivo		
Financiamiento minorista no garantizado	1,364	86
Financiamiento estable	1,003	50
Financiamiento menos estable	361	36
Financiamiento mayorista no garantizado	500	287
Depósitos operacionales	-	-
Depósitos no operacionales	419	206
Deuda no garantizada	82	82
Financiamiento mayorista garantizado	N/A*	-
Requerimientos adicionales:	600	30
Salidas relacionadas a instrumentos financieros derivados y otros requerimientos de garantías	-	-
Salidas relacionadas a pérdidas del financiamiento de instrumentos de deuda	-	-
Líneas de crédito y liquidez	600	30
Otras obligaciones de financiamiento contractuales	134	134
Otras obligaciones de financiamiento contingentes	\$ -	-
Total de salidas de efectivo	N/A*	538
Entradas de efectivo:		
Entradas de efectivo por operaciones garantizadas	-	-
Entradas de efectivo por operaciones no garantizadas	9,370	5,319
Otras entradas de efectivo	5	5
Total de entradas de efectivo	9,374	5,323
Total de activos líquidos computables	N/A*	2,685
Total neto de salidas de efectivo	N/A*	134
Coeficiente de cobertura de liquidez	N/A*	2,095.59%

\* N/A = No es aplicable, toda vez que los valores sujetos a la división son cero.

2018	Importe sin ponderar (promedio)	Importe ponderado (promedio)
Activos líquidos computables		
Total de Activos Líquidos Computables	\$ N/A*	2,544
Salidas de efectivo		
Financiamiento minorista no garantizado	1,192	74
Financiamiento estable	898	45
Financiamiento menos estable	294	29
Financiamiento mayorista no garantizado	812	553
Depósitos operacionales	-	-
Depósitos no operacionales	812	553
Deuda no garantizada	-	-
Financiamiento mayorista garantizado	N/A*	-
Requerimientos adicionales:	303	15
Salidas relacionadas a instrumentos financieros derivados y otros requerimientos de garantías	-	-
Salidas relacionadas a pérdidas del financiamiento de instrumentos de deuda	-	-
Líneas de crédito y liquidez	303	15
Otras obligaciones de financiamiento contractuales	130	130
Otras obligaciones de financiamiento contingentes	\$ -	-
Total de salidas de efectivo	N/A*	773
Entradas de efectivo:		
Entradas de efectivo por operaciones garantizadas	-	-
Entradas de efectivo por operaciones no garantizadas	9,824	6,124
Otras entradas de efectivo	-	-
Total de entradas de efectivo	9,824	6,124
Total de activos líquidos computables	N/A*	2,544
Total neto de salidas de efectivo	N/A*	193
Coefficiente de cobertura de liquidez	N/A*	1,765%

\* N/A= No es aplicable, toda vez que los valores sujetos a la división son cero.

Mensualmente se realiza el cálculo del Coeficiente de Cobertura de Liquidez, el cual es un requerimiento regulatorio y determina la cobertura que otorgan los Activos Líquidos Disponibles para cubrir las Salidas Netas de Efectivo en los próximos 30 días, el sistema de apoyo para realizar el cálculo de este indicador es el Sistema de Administración de Riesgos Compartamos (SARC). El promedio presentado considera la información correspondiente al período del 1o. de octubre al 31 de diciembre 2019 y 2018. Durante el cuarto trimestre del 2019 y 2018, no se presentó ninguna desviación al Coeficiente de Cobertura de Liquidez diario, y el escenario correspondiente de acuerdo a las Disposiciones de Liquidez fue Escenario I.

## (20) Compromisos y pasivos contingentes-

Compartamos Servicios celebró un contrato de arrendamiento de un inmueble para uso exclusivo de oficinas corporativas en México, el monto de la renta es en dólares y se convirtió en pesos a partir del 1º de abril del 2013, día en que se cumplieron las condiciones para ocupar el inmueble.

La duración del contrato es por un período de 126 meses, iniciando el 1º de octubre de 2012 y terminando el 31 de marzo de 2023 por el cual se pagará un total de 44,889,935 dólares a un tipo de cambio de \$12.62 pesos por dólar, durante el período mencionado. Para el pago de la renta se tuvo un período de gracia de 6 meses para acondicionar el inmueble para su uso contados a partir del 1º de octubre de 2012. Gentera celebró un convenio modificatorio con fecha del 29 de octubre de 2018 para la devolución de los pisos 19, 20 y 21 con su respectiva terraza. La entrega formal de los pisos se realizó el día 30 de abril de 2019.

Entre 2018 y 2017 se adicionó al contrato el uso de 5 pisos más a los ya contratados para el uso de sus operaciones, por lo cual el gasto por este concepto durante los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 fue de \$138 y \$127, respectivamente.

El importe total de los pagos por rentas, que se efectuarán durante los siguientes cinco años, asciende a \$2,464 (\$596 en 2020, \$580 en 2021, \$549 en 2022, \$399 en 2023 y \$340 en 2024).

Los contratos de arrendamiento de las oficinas de servicio en su mayoría son formatos de Gentera, los cuales cuentan con las cláusulas siguientes: objeto, destino, vigencia, renta, depósito en garantía, forma de pago, gastos, obligaciones adicionales, causas de rescisión, devolución del inmueble, mantenimiento y mejoras, prohibiciones, privación, incumplimiento, pena convencional, modificaciones, avisos y notificaciones, cesión, ausencia de vicios y jurisdicción.

Los contratos en su mayoría establecen la opción de salida anticipada para Gentera, previa notificación por escrito al arrendador.

Por su parte, en caso de renovación, el arrendador deberá respetar el derecho de tanto que establece la legislación aplicable, debiendo firmar un nuevo contrato de arrendamiento en los mismos términos y condiciones pactadas en el contrato que estaría por vencer. Para llevar a cabo la renovación el arrendador debe proporcionar a Gentera el contrato con 60 días de anticipación a la fecha de terminación de éste.

Gentera gozará de un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a que el arrendador entregue el contrato para resolver si desea firmar el contrato. Gentera no firma contratos de arrendamiento con opción de compra. Todos los contratos de arrendamiento se encuentran garantizados con depósitos en efectivo, los cuales equivalen, según el caso, a 1 ó 2 meses del importe de la renta mensual, en ningún caso Gentera otorga garantías adicionales.

Los contratos de arrendamiento prevén rentas mensuales fijas y se actualizan en forma anual, realizándose en su mayoría incrementos conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor que publique Banxico el mes previo inmediato a la celebración del incremento correspondiente.

En la mayoría de los casos el incremento anual está topado al 10% del precio de renta pagado el año anterior, por lo que en ningún momento, aún en caso de contingencias macroeconómicas superará dicho porcentaje. La actualización de rentas debe respaldarse mediante la firma de un convenio modificatorio el cual deberá ser celebrado con 30 días de anticipación a la fecha en que se pretenda actualizar la renta.

En los contratos de arrendamiento de Gentera, no se han pactado limitaciones en pago de dividendos o contratación de deuda. Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se registraron en resultados por pago de arrendamiento \$860 y \$848, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 el Banco se encuentra involucrado en varios juicios y reclamaciones, derivados del curso normal de sus operaciones. De acuerdo con la opinión de los asesores legales y a la evaluación efectuada por la Administración, existen elementos de defensa cuya probabilidad es obtener un resultado favorable. Como parte de dichas reclamaciones, a la fecha destacan los juicios de nulidad y reclamos interpuestos en contra del Servicio de Administración Tributaria (SAT) por los ejercicios fiscales: 2006, 2010 y 2011, cuyo reclamo proviene principalmente de la diferencia con el criterio aplicado hasta 2011 para la determinación de la PTU; los montos observados por el SAT respecto a la PTU ascienden a: \$74, \$200 y \$215 por los mismos años, respectivamente.

Compartamos Servicios se encuentra involucrada en varios juicios y reclamaciones laborales, derivados de demandas de exempleados, cuyos efectos no se espera que tengan un efecto material.

## **(21) Saldos y operaciones con partes relacionadas-**

En el curso normal de sus operaciones Gentera lleva a cabo transacciones con partes relacionadas.

Son personas relacionadas, entre otras, las personas físicas o morales que posean directa o indirectamente el control del 2% o más de los títulos representativos del capital de Gentera y los miembros del Consejo de Administración de la misma.

También se consideran partes relacionadas, las personas morales, así como los consejeros y funcionarios de las entidades, en las que Gentera, posee directa o indirectamente el control del 10% o más de los títulos representativos de su capital.

La suma de las operaciones con personas relacionadas no excedió del 50% de la parte básica del capital neto del Banco, señalado en el artículo 50 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, Gentera otorgó al personal gerencial clave, beneficios directos a corto plazo por \$400 y \$304, respectivamente.

Las principales transacciones celebradas con partes relacionadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, fueron gastos e ingresos por los conceptos que se muestran a continuación:

		2019	2018
Gastos por donativos	\$	23	-
Ingresos por intereses de asociadas	\$	86	43

Los principales saldos con partes relacionadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se muestran a continuación:

		2019	2018
<b>Cuentas por cobrar</b>			
Aflore	\$	13	30
Comfu		14	12
Fin Útil		606	527
C4 uno		4	17
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>637</b>	<b>586</b>

## (22) Información adicional sobre segmentos-

Gentera cuenta con créditos al consumo, comercial y vivienda, por lo que su fuente de ingresos se deriva de los intereses devengados por los productos de crédito ofrecidos, en adición a los productos de las operaciones de tesorería, como son los intereses derivados de las inversiones en valores y reportos. Las actividades pasivas incluyen depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo, títulos de crédito emitidos, así como préstamos interbancarios y de otros organismos, los cuales originan gastos por intereses.

Del total de los ingresos obtenidos por el Banco que es la principal subsidiaria de Gentera por el año terminado el 31 de diciembre de 2019 y 2018, el 93%, proviene de su operación crediticia en ambos años. En consecuencia, los recursos de la captación tradicional y préstamos interbancarios obtenidos durante el ejercicio fueron utilizados principalmente para la colocación de créditos, por lo que los intereses causados se identifican con el segmento crediticio, misma tendencia que se refleja en los gastos de administración. El remanente de las operaciones corresponde al segmento de tesorería y comisiones por operaciones de seguros.



### Margen financiero-

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, el margen financiero se muestra como sigue:

	2019	2018
<b>Ingreso por intereses:</b>		
Intereses por cartera de créditos	\$ 22,381	20,700
Intereses de disponibilidades	378	265
Intereses provenientes de inversiones en valores	50	22
	<b>\$ 22,809</b>	<b>20,987</b>
<b>Gasto por intereses:</b>		
Depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo	\$ 502	355
Certificados de depósito	-	22
Cebures (incluye la amortización de los gastos por emisión de \$16 y \$18 en 2019 y 2018, respectivamente)	746	666
Bonos corporativos (incluye la amortización de los gastos por emisión de \$1)	18	11
Préstamos interbancarios y de otros organismos	810	648
Resultado por la valorización de disponibilidades	-	9
	<b>\$ 2,076</b>	<b>1,711</b>

### Intereses y comisiones por tipo de crédito-

Los intereses y comisiones ganados por tipo de crédito, por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018 se integran como se muestra a continuación:

Ingresos por intereses	2019		2018	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
<b>Créditos comerciales:</b>				
Actividad empresarial o comercial	\$ 993	8	376	1
Cartera de consumo	21,375	4	20,312	10
Cartera de vivienda	1	.	1	-
	<b>\$ 22,369</b>	<b>12</b>	<b>20,689</b>	<b>11</b>

Las comisiones y tarifas cobradas y pagadas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, se integran como sigue:

		2019	2018
<b>Comisiones y tarifas cobradas:</b>			
Cartera comercial	\$	24	-
Cartera al consumo		275	355
Operaciones de seguros		619	582
Corresponsal		59	62
Otros		292	175
	\$	<b>1,269</b>	<b>1,174</b>
<b>Comisiones y tarifas pagada:</b>			
Comisiones bancarias	\$	159	135
Comisionistas		190	203
Operaciones de seguros		63	81
Préstamos recibidos		4	3
	\$	<b>416</b>	<b>422</b>

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, los "Otros ingresos (egresos) de la operación, neto", se analizan como se muestran.

		2019	2018
<b>Otros ingresos (egresos) de la operación, neto:</b>			
Afectaciones por irrecuperabilidad, neto		(57)	(118)
Quebrantos		(19)	(24)
Donativos		(44)	(13)
Resultado por venta de mobiliario y equipo		(43)	(27)
Arrendamiento capitalizable		(2)	(3)
Cancelación de provisiones P <sup>(1)</sup>		(32)	234
Otros ingresos (principalmente prima de seguros)		163	131
<b>Totales</b>	\$	<b>(34)</b>	<b>180</b>

(1) Por el año terminado el 31 de diciembre de 2018, incluye cancelación de provisión por \$165, que se había constituido en ejercicios anteriores por litigio de PTU. En 2018 se canceló dicha provisión debido a que el reparto de utilidades resultó improcedente de conformidad con la fracción I del artículo 127 de la Ley Federal del Trabajo.

A continuación se presenta de forma condensada (incluye eliminaciones intercompañías) el estado de resultados de Gentera y subsidiarias por los años terminados al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

2019	Gentera	Banco	Compartamos Guatemala	Compartamos Financiera	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	Intermex	Total
Ingresos por intereses	\$ 14	17,628	590	4,497	21	51	8	-	<b>22,809</b>
Gastos por Intereses	(47)	(1,395)	-	(634)	-	-	-	-	<b>(2,076)</b>
Margen Financiero	\$ (33)	16,233	590	3,863	21	51	8	-	<b>20,733</b>
Margen Financiero ajustado por Riesgos crediticios	\$ (33)	13,802	498	3,222	21	51	8	-	<b>17,569</b>
Resultado de la Operación antes de Impuestos a la utilidad	\$ 125	11,558	81	807	(31)	(7,904)	134	-	<b>4,770</b>
Operaciones discontinuadas	\$ -	-	-	-	-	-	-	(54)	<b>(54)</b>
Resultado neto	\$ 108	10,654	64	558	(55)	(8,071)	105	(54)	<b>3,309</b>

2018	Gentera	Banco	Compartamos Guatemala	Compartamos Financiera	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	Intermex	Total
Ingresos por intereses	\$ 18	16,702	574	3,633	13	31	9	-	<b>20,980</b>
Gastos por Intereses	(11)	(1,168)	-	(532)	-	-	-	-	<b>(1,711)</b>
Margen Financiero	\$ 7	15,534	574	3,101	13	31	9	-	<b>19,269</b>
Margen Financiero ajustado por Riesgos crediticios	\$ 7	13,556	500	2,521	13	31	9	-	<b>16,637</b>
Resultado de la Operación antes de Impuestos a la utilidad	\$ 65	11,330	71	632	(45)	(8,168)	103	-	<b>3,988</b>
Operaciones discontinuadas	\$ -	-	-	-	-	-	-	52	<b>52</b>
Resultado neto	\$ 135	10,601	54	469	(60)	(8,345)	84	52	<b>2,990</b>



### **(23) Administración de riesgos (información del Banco, principal subsidiaria) (no auditado)-**

El Banco reconoce que la esencia de su negocio es asumir riesgo en busca de potenciales rendimientos económicos y sociales. En consecuencia, la Administración Integral de Riesgos (AIR) es un componente primordial de la estrategia de negocios para llevar a cabo la identificación, medición, vigilancia y control de los distintos tipos de riesgos en los que se incurre en el curso de las operaciones.

La AIR en la Institución es entendida como un proceso continuo en el que participan todos los niveles. La estructura de AIR en la Institución se construye con base en los siguientes lineamientos:

- a. Compromiso de la Dirección General y del Consejo de Administración de gestionar correctamente los riesgos enfrentados.
- b. Supervisión continua de las políticas y procedimientos.
- c. Segregación de funciones que asegure la independencia y objetividad en la administración de riesgos.
- d. Cooperación formal entre la estructura de AIR y las unidades de negocio.
- e. Definición clara de responsabilidades de la AIR.

Supervisión continua del área de Control Interno y Auditoría, para asegurar el adecuado cumplimiento de la función de AIR.

El Consejo de Administración ha constituido el Comité de Riesgos para vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la AIR, así como a los límites de exposición aprobados por el mismo. Este Comité sesiona al menos mensualmente y funciona de acuerdo con los lineamientos señalados en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

El Consejo de Administración ha constituido el Comité de Riesgos para vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la AIR, así como a los límites de exposición aprobados por el mismo. Este Comité sesiona al menos mensualmente y funciona de acuerdo con los lineamientos señalados en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

El Comité de Riesgos se apoya, a su vez, en la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) para la identificación, medición, vigilancia y revelación de los riesgos conforme a las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito vigentes y mejores prácticas aplicables.

La AIR discrecionalmente se basa fundamentalmente en la determinación de una estructura de límites globales y específicos, y en la aplicación de metodologías de riesgo autorizadas por el Consejo de Administración.

**Riesgo de crédito-**

La administración del riesgo de crédito considera: la identificación, cuantificación, establecimiento de límites y políticas de riesgos y monitoreo de los riesgos, pérdidas potenciales, por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones con instrumentos financieros.

La cartera de crédito de la Institución está integrada al 31 de diciembre de 2019 y 2018 en un 99.1% y 97.9%, respectivamente, por créditos a personas físicas con destino específico (cartera de consumo) 0.9% y 2.1% con partes relacionadas en moneda nacional. La cartera de consumo se encuentra suficientemente diversificada como para no presentar riesgos de concentración y existe un escaso valor de las posiciones individuales. De acuerdo a los criterios señalados en el párrafo 70 del documento "CRE30.21 del marco de referencia Basilea", se puede clasificar la mayor parte de la cartera de la Institución como cartera minorista o de retail.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la cartera de crédito está integrada por 3.1 y 2.8 millones de créditos, respectivamente, así mismo el saldo insoluto promedio por crédito durante las fechas antes mencionadas se mantuvo alrededor de los \$8,519 pesos y \$8,016 pesos, respectivamente, con un plazo promedio de cinco meses, en ambos años.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el monto máximo autorizado por crédito es de \$202,400 pesos y \$200,000 pesos respectivamente, en consecuencia los límites máximos de financiamiento establecidos por las Disposiciones para una misma persona o grupo de personas que representen riesgo común fueron siempre respetados. Asimismo no hubo ninguna operación celebrada con clientes considerados como una persona o grupo de personas que en una o más operaciones pasivas a cargo de la Institución rebasaran el 100% del capital básico.

Al menos mensualmente se realizan análisis sobre la calidad de la cartera y sus calificaciones de riesgo de crédito. Los créditos son calificados utilizando la metodología que se señala en la nota 3(f).

La distribución de la cartera por calificación, que podría ser interpretado como el perfil de riesgos de crédito de la Institución, muestra su mayor concentración en la calificación A-1, cartera sin atraso en cobranza.

Para fines comparativos y de sensibilidad, en la siguiente hoja se presenta la siguiente tabla considerando la modificación al artículo 129 de las Disposiciones.

Cartera de consumo		Distribución de la cartera de crédito por calificación datos en porcentajes respecto a la cartera total)			
		2019		2018	
Calificación		Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
"A-1"	\$	67.0	66.7	67.2	66.9
"A-2"		4.3	4.5	4.0	4.1
"B-1"		0.9	0.8	1.1	1.1
"B-2"		6.5	7.3	7.7	7.8
"B-3"		1.7	1.9	2.1	2.1
"C-1"		8.3	8.1	7.4	7.8
"C-2"		4.3	3.9	4.0	4.0
"D"		1.7	1.6	2.2	1.9
"E"		5.3	5.2	4.3	4.3
<b>Total</b>	<b>\$</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

### Probabilidad de incumplimiento y severidad de la pérdida ponderada por exposición

		2019	2018	Variación (%)
Exposición	\$	26,268	23,127	14
Probabilidad de incumplimiento (ponderado por exposición) (%)		5.2	7.7	(16.3)
Severidad de la pérdida (ponderado por exposición) (%)		76.4	76.4	0.3

La metodología de medición utilizada para el cálculo de las pérdidas no esperadas derivadas del riesgo de crédito de la cartera, es una aproximación de dicha pérdida mediante una distribución Gamma con parámetros asociados al modelo del regulador más un factor de calibración.

La pérdida esperada es calculada multiplicando la exposición de la operación por la probabilidad de incumplimiento del acreditado, utilizando el modelo de calificación y la asignación de probabilidad de incumplimiento, mencionados anteriormente.

Cartera comercial	Riesgo de crédito 2019		Riesgo de crédito 2018	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
Concepto				
Cartera comercial:				
Exposición total	\$ 250	250	500	500
Pérdida esperada	-	-	-	-
Pérdida no esperada al 95%	-	-	-	-
Pérdida esperada/exposición total	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*
Pérdida no esperada/exposición total	N/A*	N/A*	N/A*	N/A*

\* N/A = No es aplicable, toda vez que los valores sujetos a la división son cero.

La información cuantitativa para riesgo de crédito de la cartera de consumo al 31 de diciembre de 2019 y 2018 se muestra a continuación:

Concepto	Riesgo de crédito			
	Saldo 2019	Promedio 2019	Saldo 2018	Promedio 2018
<b>Cartera de consumo:</b>				
Exposición total	\$ 26,268	25,738	23,127	22,767
Pérdida esperada	3,316	3,192	2,650	2,553
Pérdida no esperada al 95%	3,321	3,197	2,654	2,557
Pérdida esperada/exposición total	12.6%	12.4%	11.5%	11.2%
Pérdida no esperada/exposición total	12.6%	12.4%	11.5%	11.2%

La pérdida esperada de la cartera considerada al 31 de diciembre de 2019 representa el 12.6% del saldo total expuesto a incumplimiento. La Institución tiene constituidas estimaciones por riesgos crediticios por un monto de \$1,706, equivalentes al 6.5% del saldo de la cartera total a esa fecha. Al 31 de diciembre de 2018, la pérdida esperada fue del 11.5% y las estimaciones de \$1,351 equivalentes al 5.7% con respecto al saldo de la cartera total a esa fecha. La cartera de crédito se califica conforme a las reglas para la calificación de la cartera crediticia, emitidas por la SHCP y a la metodología establecida por la Comisión. La Institución sólo

constituye estimaciones preventivas adicionales a las creadas como resultado del proceso de calificación de la cartera, en cumplimiento a lo señalado en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito en su Título Segundo, Capítulo I, Sección Cuarta, artículo 39; al 31 de diciembre de 2019 y 2018 tenían constituidas reservas adicionales por instrucción de la Comisión por \$1.5 y \$269,929 mil pesos respectivamente.

Mensualmente se calculan las pérdidas esperadas y no esperadas en diferentes escenarios (análisis de sensibilidad), incluyendo escenarios de estrés; los resultados de los análisis son presentados a las áreas involucradas en la administración de los riesgos de la cartera, a la Dirección General y al Comité de Riesgos.

Los ingresos por intereses, correspondientes a las operaciones de crédito al 31 de diciembre de 2019 fueron \$17,384 que representan el 98.4% del total de ingresos por intereses de la Institución; comparado con el mismo concepto al 31 de diciembre de 2018 la variación de ingreso, en términos porcentuales, es de 4.8%.

Ingresos por operaciones de crédito	2019	2018	Variación (%)
Ingreso por intereses de crédito	\$ 17,384	16,583	4.8%
Total ingreso por intereses	17,669	16,744	5.5%
Ingreso por operaciones de crédito (%)	98.4	99.0	-

Para la administración del riesgo de crédito en operaciones con instrumentos financieros o riesgo contraparte; mensualmente, se calcula la exposición al riesgo de crédito en operaciones con instrumentos financieros, su pérdida esperada y pérdida no esperada. Al 31 de diciembre de 2019, se tiene una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos por contraparte, de \$700; el 29% corresponden a operaciones en directo de banca comercial (Certificado de Depósito), mientras que el 71% corresponden a operaciones de call money. La pérdida esperada por riesgo contraparte es de 0.001% de la exposición total. En comparación, al 31 de diciembre de 2018 se tenía una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos de contraparte de \$300; el 100% en operaciones en directo con la Banca Comercial (Certificado de Depósito) con una pérdida esperada por riesgo de contraparte de 0.01%, con respecto a la exposición total.

La metodología para gestionar el riesgo de crédito en operaciones financieras consiste en un modelo tipo capital económico del que se genera una asignación de capital con el que se debe contar para cubrir las pérdidas.

Probabilidad de incumplimiento: esta información se obtiene de las siguientes fuentes: 1) Standard & Poors, calificación otorgada a las instituciones financieras con base en su escala de calificación CAVAL a largo plazo; 2) Moody's, al igual que S&P, de acuerdo con la calificación otorgada en el largo plazo; 3) Fitch, es la tercera fuente para conocer la calificación otorgada por esta calificadora; 4) HR Ratings y VERUM (calificadoras autorizadas, según el Anexo 1-B de la Circular Única de Bancos, y 5) en el caso que la Institución no tenga calificación en ninguna de las tres calificadoras otorgadas, se le asignará la calificación promedio de acuerdo con el grupo en el cual se encuentre. La agrupación anterior se refiere al grupo en el que se identifica dentro del mercado (P8, AAA, P12, otros). En el caso de que existan diferencias en las calificaciones se tomará la más baja.

La exposición al riesgo contraparte por compra venta de valores y préstamos interbancarios al 31 de diciembre de 2019 y 2018, así como la máxima exposición a dicho riesgo durante los mismos años, es como sigue:

	Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2019		
	Monto al cierre	Máxima exposición	Concentración al cierre (%)
Posición total	\$ 700.76	0.2	100%
<b>Compra/venta de valores:</b>			
Calificación AAA	-	-	-
Calificación AA	-	-	-
Calificación A	-	-	-
<b>Inversiones en valores, títulos para negociar y call money</b>	<b>\$ 700.76</b>	<b>0.2</b>	<b>100%</b>

\* El límite de riesgo de contraparte autorizado es el 8% del producto de los ASRC por el ICAP del período del Banco (último conocido). El producto de ASRC x ICAP del período fue de \$718.

	Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2018		
	Monto al cierre	Máxima exposición	Concentración al cierre (%)
Posición total	\$ 300.03	0.02	100%
<b>Compra/venta de valores:</b>			
Calificación AAA	-	-	-
Calificación AA	-	-	-
Calificación A	-	-	-
<b>Inversiones en valores, títulos para negociar y call money</b>	<b>\$ 300.03</b>	<b>0.02</b>	<b>100%</b>

\* El límite de riesgo de contraparte autorizado es el 8% del producto de los ASRC por el ICAP del período del Banco (último conocido). El producto de ASRC x ICAP del período fue de \$669.

Por la naturaleza de su negocio, es política del Banco no realizar operaciones de intermediación o fungir como emisor de productos derivados.

### Riesgo de mercado-

La administración del riesgo de mercado considera, al menos, la identificación, cuantificación, establecimiento de límites y monitoreo de los riesgos derivados de cambios en los factores de riesgo que inciden sobre la valuación o sobre resultados esperados de las operaciones activas, pasivas o causantes de pasivos contingentes.

La cartera de instrumentos financieros sujetos a riesgo de mercado en la Institución está integrada por operaciones de certificados de depósitos en el mercado de dinero y call money en 2019 y únicamente certificados de depósitos en 2018 por lo que, dentro de los factores de riesgo que pueden afectar el valor de la cartera de inversiones se encuentran las tasas de interés, las sobretasas y el precio de otros instrumentos financieros, principalmente. Es importante hacer notar que la operación de tesorería de la Institución está limitada a la inversión de los montos excedentes de efectivo de la operación de crédito.



La forma de medición de riesgo que la Institución ha asumido para gestionar este tipo de riesgo es la de Valor en Riesgo (VaR) que se calcula diariamente. El VaR es una estimación de la pérdida potencial de valor de un determinado periodo de tiempo dado un nivel de confianza. El método utilizado en la Institución es el de simulación histórica.

Parámetros utilizados para el cálculo del Valor en Riesgo

- Método: Simulación histórica
- Nivel de confianza: 99%
- Horizonte de inversión: un día
- Número de observación: 252 días
- Ponderación de escenarios: Equiprobable

La información cuantitativa para riesgo de mercado al 31 de diciembre de 2019, se muestra a continuación:

		Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2019			
Portafolio		Valor de mercado	VaR al 99%	% Posición	Uso del límite (%)P1
Posición total	\$	888.02	2.09	0.18	41.71
Dinero <sup>P2</sup>		200.76	0.004	0.002	0.008
Compra de valores		-	-	-	-
Call Money		499.99	0.005	0.001	0.096
Derivados <sup>P3</sup>		-	-	-	-
Divisas		187.27	2.09	1.12	41.78
Capitales		-	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en cada millón de dólares de inversión; al 31 de diciembre de 2019 con una exposición de \$888.02 le corresponde un límite de \$5.

2. Las posiciones sujetas a riesgo de mercado a que se refiere son operaciones con certificados de depósitos en el mercado de dinero, call money, y divisas.

3. No se cuenta con operaciones en derivados con fines de negociación o cobertura.

La información cuantitativa para riesgo de mercado al 31 de diciembre de 2018, se muestra a continuación:

		Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2018			
Portafolio		Valor de mercado	VaR al 99%	% Posición	Uso del límite (%)P1
Posición total	\$	591.23	3.96	0.67	52.76
Dinero <sup>P2</sup>		300.03	0.03	0.01	0.41
Compra de valores		-	-	-	-
Call Money		-	-	-	-
Derivados <sup>P3</sup>		-	-	-	-
Divisas		291.20	3.95	1.36	52.66
Capitales		-	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en cada millón de dólares de inversión; al 31 de diciembre de 2018 con una exposición de \$591.23 le corresponde un límite de \$7.5.

2. Las posiciones sujetas a riesgo de mercado a que se refiere son operaciones en directo de banca comercial.

3. No se cuenta con operaciones en derivados con fines de negociación o cobertura.

Diariamente se calcula el VaR de mercado incluyendo las principales posiciones, activas y pasivas, sujetas a riesgo de mercado del balance general; el cual es también utilizado para la administración del riesgo por tasa de interés. El VaR diario promedio durante 2019, fue de \$2.1, que corresponde a un 42% del límite calculado para la exposición al 31 de diciembre de 2019. El VaR diario promedio durante 2018, fue de \$3.5 que corresponde a un 44% del último producto de ASRM x ICAP conocido al 31 de diciembre de 2018.

Como parte del proceso de administración del riesgo de mercado, se realizan pruebas de backtesting, sensibilidad y escenarios de estrés.

Mensualmente se realiza un backtesting para comparar las pérdidas y ganancias que se hubieran observado de haberse mantenido las mismas posiciones, considerando únicamente el cambio en valor debido a movimientos de mercado, contra el cálculo del valor en riesgo y así poder evaluar la bondad de la predicción; a la fecha, la prueba ha sido altamente efectiva en más de 98.81%.

Los análisis de sensibilidad realizados periódicamente, normalmente se consideran movimientos de  $\pm 100$  puntos base en las tasas o factores de riesgo. Mientras que para la generación de escenarios de estrés, se consideran movimientos de  $\pm 150$  puntos base en las tasas o factores de riesgos.

A continuación, se muestran las pruebas de sensibilidad y estrés al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

		Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2019			
		Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	\$	888.02	2.09	9.86	14.73
Dinero:					
Compra de valores:					
Call Money		499.99	0.005	0.03	0.04
Directo		200.76	0.04	0.043	0.12
Divisas		187.27	2.09	9.93	14.89

		Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2018			
		Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	\$	591.23	3.96	14.11	21.41
Dinero					
Compra de valores:					
Call Money		-	-	-	-
Directo		300.03	0.03	0.24	0.12
Divisas		291.20	3.95	14.82	22.23

Los ingresos por operaciones de tesorería al cierre de 2019 fueron de \$285, que representan el 1.6% del total de ingresos por intereses del Banco; la variación con 2018 fue de 77.0%.

	Ingresos por operaciones de tesorería		
	2019	2018	Variación (%)
Ingreso por operaciones de tesorería	\$ 285	161	77.0%
Total ingreso por intereses	17,669	16,744	5.5%
Ingresos por operaciones de tesorería (%)	1.6%	1.0%	

### Riesgo de tasa de interés-

El riesgo de tasa de interés se define como el impacto que las variaciones de las tasas de interés pueden generar en los productos del balance, que pueden afectar los resultados y al valor actual de las posiciones del Banco.

La gestión de riesgo de tasa de interés se realiza a partir de la generación de brechas de interés con escenarios contractuales y de estrés para medir el posible impacto de un movimiento en las tasas de interés. La UAIR realiza a través de reportes propios la correcta elaboración y consolidación de información para el análisis de resultados en los comités correspondientes.

Para dar seguimiento al riesgo de tasa de interés se contempla el siguiente escenario:

Se supone un aumento en las tasas de interés de referencia de 1,000 puntos base (pb) y se aplica al flujo total de pasivos, lo que generará un flujo adicional por pago de intereses. Al 31 de diciembre de 2019 este incremento significa un sobre costo por \$1,982.

Derivado de la estructura del balance general de la Institución, se determinó no considerar los depósitos sin vencimiento para su análisis de tasa de interés. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2019, la Institución no tiene vigente créditos que por su naturaleza sea necesario simular sus amortizaciones anticipadas.

El Comité de Activos y Pasivos (ALCO) realiza sesiones de seguimiento donde se analizan las expectativas de mercado, su posible impacto en el riesgo de tasa de interés y capital de la Institución, así como la eficiencia de las coberturas de los riesgos dentro de las operaciones del balance.

## Riesgo de liquidez-

La administración del riesgo de liquidez incluye, al menos, la identificación, medición, establecimiento de límites y seguimiento de los riesgos o potenciales pérdidas ocasionadas por la imposibilidad o dificultad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para la Institución, por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.

El modelo de negocio de la Institución está basado en su reputación como una institución sólida que siempre da respuesta a las necesidades de crédito de sus clientes, por lo tanto, la administración del riesgo de liquidez es un elemento esencial, previniendo oportunamente los diferenciales ocasionados por el “descalce” que pudiera existir entre sus principales posiciones en el riesgo de liquidez: los flujos de ingresos esperados (pago de créditos vigentes) y salidas proyectadas (gastos corrientes y colocación de nuevos créditos).

Las metodologías de medición utilizadas en la administración del riesgo de liquidez son:

- Análisis de brechas de liquidez, para el cálculo de las brechas de liquidez se consideran los principales activos y pasivos de la Institución ya sea que éstos se registren dentro o fuera del balance general y se establecen bandas de vencimientos acordes a las características de los productos ofrecidos; finalmente para cada banda se establece un límite.
- VaR de Liquidez, para la medición del riesgo de liquidez, se define como la posibilidad de que las posiciones no puedan liquidarse en un día y es calculado como el VaR de mercado con un horizonte de 10 días.

Al 31 de diciembre de 2019, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra en la hoja siguiente.

Análisis de brechas de Liquidez (acumuladas) P1 P2019				
Banda		Brecha	Límite*	Uso de Límite (%)
0-1 días	\$	2,215	20%	0%
2-7 días		2,291	21%	0%
8-15 días		2,641	24%	0%
16-23 días		3,161	28%	0%
24-30 días		3,840	34%	0%
31-60 días		4,730	42%	0%
61-90 días		10,608	95%	0%
91-180 días		14,001	125%	0%
181-360 días		5,364	48%	0%
361-720 días		1,334	12%	0%
721-1,080 días		(3,706)	(33)%	(33)%
1,081-1,440 días		(7,494)	(67)%	(67)%
1,441-1,800 días		(10,784)	(97)%	(97)%
> 1,800 días		(10,784)	(97)%	(97)%

Análisis de brechas de Liquidez al 31 de diciembre de 2019				
Banda		Brecha	Uso de límite *	Uso de límite (%)
0-1 días	\$	2,215	0.20	0%
2-7 días		76	0.01	0%
8-15 días		351	0.03	0%
16-23 días		520	0.05	0%
24-30 días		679	0.06	0%
31-60 días		889	0.08	0%
61-90 días		5,878	0.53	0%
91-180 días		3,394	0.30	0%
181-360 días		(8,637)	(0.77)	(77)%
361-720 días		(4,030)	(0.36)	(36)%
721-1,080 días		(5,040)	(0.45)	(45)%
1,081-1,440 días		(3,788)	(0.34)	(34)%
1,441-1,800 días		(3,290)	(0.29)	(29)%
> 1,800 días	\$	-	-	-

1 Se presenta el cálculo de las brechas acumuladas para clarificar el período en donde existe un descalce de liquidez.

\* El límite de riesgo autorizado se calcula como un porcentaje de los activos líquidos más líneas disponibles.

Los activos líquidos más líneas disponibles de la Institución al 31 de diciembre de 2019, son de \$11,158.

Al 31 de diciembre de 2018, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra a continuación:

Análisis de brechas de Liquidez (acumuladas) P1 P2018				
Banda		Brecha	Límite*	Uso de Límite (%)
0-1 días	\$	3,920	35%	-
2-7 días		3,972	36%	-
8-15 días		4,293	38%	-
16-23 días		4,790	43%	-
24-30 días		5,237	47%	-
31-60 días		6,768	61%	-
61-90 días		9,935	89%	-
91-180 días		13,917	124%	-
181-360 días		5,086	45%	-
361-720 días		(707)	(6)%	(6)%
721-1,080 días		(3,974)	(36)%	(36)%
1,081-1,440 días		(8,934)	(80)%	(80)%
1,441-1,800 días		(12,097)	(108)%	(108)%
> 1,800 días	\$	(12,097)	(108)%	(108)%

Análisis de brechas de Liquidez P Pal 31 de diciembre de 2018				
Banda		Brecha	Límite*	Uso de Límite (%)
0-1 días	\$	3,920	35%	-
2-7 días		52	-	-
8-15 días		320	3%	-
16-23 días		497	4%	-
24-30 días		448	4%	-
31-60 días		1,531	14%	-
61-90 días		3,167	28%	-
91-180 días		3,982	36%	-
181-360 días		(8,831)	(79)%	(79)%
361-720 días		(5,793)	(52)%	(52)%
721-1,080 días		(3,267)	(29)%	(29)%
1,081-1,440 días		(4,960)	(44)%	(44)%
1,441-1,800 días		(3,163)	(28)%	(28)%
> 1,800 días	\$	-	-	-

\* El límite de riesgo autorizado se calcula como un porcentaje de los activos líquidos más líneas disponibles.

Los activos líquidos más líneas disponibles de la Institución al 31 de diciembre de 2018, son de \$11,181.

Las diferencias de flujos (brechas) muestran excesos (mayores flujos activos que flujos pasivos) en las primeras bandas, lo que es natural al tipo de operación de la Institución, debido a que el 90% de los activos considerados corresponden a los flujos de efectivo que provienen de la recuperación de los créditos, cuyo plazo promedio es cuatro meses y de inversiones a plazos menores a 180 días mientras que los flujos pasivos correspondientes a los financiamientos son contratados con vencimientos en el corto y mediano plazo, produciéndose una brecha acumulada a 360 días, al cierre de 2019, positiva de \$5,364. La brecha acumulada total resulta positiva.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez, al 31 de diciembre de 2019, se muestra a continuación:

		VaR Liquidez, 10 días 2019		
		Valor	Posición	Uso del limite (%)*
VaR Liquidez al 99%	\$	6.6	0.6%	41.7%
<b>Dinero:</b>				
Compra de valor				
Call Money	\$	0.02	0.001%	0.1%
Divisas		6.6	0.557%	41.8%
Directo	\$	0.001	0.0001%	0.01%

\* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2019 con una exposición de \$888.02 le corresponde un límite de \$15.8.

El capital neto del Banco al 31 de diciembre de 2019 es de \$10,886.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez, al 31 de diciembre de 2018, se muestra a continuación

		VaR Liquidez, 10 días 2018		
		Valor	Posición	Uso del limite (%)*
VaR Liquidez al 99%	\$	12.5	2.1%	52.8%
<b>Dinero:</b>				
Compra de valor				
Call Money		-	-	-
Divisas		12.5	2.1%	52.7%
Directo	\$	0.1	0.02%	0.4%

\* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2018 con una exposición de \$591.2 le corresponde un límite de \$23.7.

El capital neto de la Institución al 31 de diciembre de 2018 es de \$9,563.

El VaR de liquidez promedio de 2019 fue de \$6.7, lo que equivale a un 42.4% del límite calculado al 31 de diciembre de 2019 (\$15.8). Para la administración de riesgo de liquidez también se realizan pruebas de sensibilidad y estrés. El VaR de liquidez promedio de 2018 fue de \$11.1, lo que equivale a un 46.9% del límite calculado al 31 de diciembre de 2018 (\$23.7).

Periódicamente se evalúa la diversificación de las fuentes de financiamiento, asumiendo los límites de riesgos relacionados establecidos en el Capítulo III de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito sobre la Diversificación de Riesgos y la realización de operaciones activas y pasivas. Dicha diversificación se evalúa mediante los indicadores de liquidez antes mencionados.

Adicionalmente, en cumplimiento de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito se cuenta con un Plan de Contingencia de Liquidez, cuyo objetivo es asegurar que la Institución sea capaz de cumplir sus obligaciones diarias bajo cualquier circunstancia incluso en una crisis de liquidez y que está incluido en el Manual de políticas y procedimientos para AIR.

### **Riesgo operacional (incluyendo riesgos legal y tecnológico)-**

El riesgo operacional se define y entiende en la Institución como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos, y comprende los riesgos tecnológico y legal.

La administración y control del riesgo operacional en la Institución incluye en su metodología los siguientes aspectos, entre otros:

Se identifican y documentan los procesos que describen el quehacer de cada área de la Institución. Se cuenta con áreas dedicadas al desarrollo y documentación de los métodos, procedimientos y procesos dentro de la Dirección de Control Interno.

Se identifican y documentan los riesgos operacionales inherentes y los controles de los procesos que describen los procesos sustanciales de la Institución en "Matrices de Riesgos y Controles"; adicionalmente, el área de auditoría interna ha implementado su modelo de auditoría con base en riesgos.

Se evalúan e informan las consecuencias que sobre el negocio generaría la materialización de los riesgos identificados a los responsables de las áreas implicadas; cada área debe ser consciente y practicar en el control y gestión de sus riesgos, a la Dirección General y al Comité de Riesgos.

Se mantiene una base de datos histórica que contiene el registro sistemático de los diferentes eventos de pérdida y su impacto en la contabilidad, debidamente identificados con la clasificación por unidades de negocio al interior de la Institución, mismos que quedan registrados en el sistema de Riesgo Operacional.



Se registran los eventos de pérdida identificados tanto por el área de Riesgos como por las demás áreas de la Institución, quienes tienen la responsabilidad de reportar cualquier evento de riesgo operacional que pueda presentar o haya presentado una pérdida para la Institución; lo anterior en el entorno de una cultura de riesgo.

Se registran sistemáticamente los eventos de pérdida por riesgo operacional incluyendo el tecnológico y legal, asociándolos a las líneas o unidades de negocio que corresponden así como al tipo de riesgo (1.Fraude interno, 2.Fraude externo, 3.Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, 4.Clientes, productos y prácticas empresariales, 5.Eventos externos, 6.Incidencias en el negocio y fallos en el sistema, así como 7.Ejecución, entrega y gestión de procesos). La Institución considera a los eventos por fraude y daños a activos como sus principales exposiciones.

Se ha establecido un nivel de tolerancia global para riesgo operacional, tomando en cuenta sus causas, orígenes o factores de riesgo.

Se cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCM), que incluye un Plan de Recuperación de Desastres (DRP) orientado a los riesgos tecnológicos y un Plan de Contingencia de Negocio (BCP). La actualización de dichos planes es responsabilidad de los líderes nombrados para este fin.

Al cierre de diciembre del 2019 y del 2018, el Nivel de Tolerancia, que por la forma en qué está definido puede entenderse como la Exposición al Riesgo Operacional de la Institución, es de 0.30% de su ingreso anualizado, estimado de manera mensual, equivalente a \$53.0 para 2019 y \$43.8 para 2018. Los eventos de pérdida materializados, asociados al riesgo operacional, durante el 2019 sumaron 0.23% y 0.26% en el 2018 como porcentaje de los Ingresos anualizados, en ambos años por encima de la tolerancia máxima debido al pago de juicios, así como por pérdidas por causas externas y desastres naturales.

### **Riesgo tecnológico-**

Un aspecto importante en la administración del riesgo operacional es lo referente al riesgo tecnológico; entendido como la pérdida potencial por daños o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la presentación de los servicios de la Institución con sus clientes.

Dentro de la Institución se cuenta con distintos controles que tienen como objetivo mitigar los impactos negativos derivados de la materialización de los riesgos tecnológicos; controles tales como:

- i. Estructuración de gobierno orientada a mantener un adecuado control de riesgos tecnológicos, asegurando una ágil capacidad de respuesta.
- ii. Contar con el Plan de Continuidad de la Operación, a través de criterios como criticidad de aplicaciones y riesgo tecnológico.
- iii. Evaluación de riesgos, determinación de acciones de tratamiento y evaluación de controles tecnológicos.

- iv. Procedimientos de respaldo y restauración de base de datos para asegurar la disponibilidad e integridad del archivo histórico de las operaciones en caso de contingencia.
- v. Procesos automatizados para la realización de conciliaciones diarias, además de generación de cifras control para asegurar la integridad de las transacciones entre los sistemas.

### Riesgo legal-

La Institución en relación a su administración del riesgo legal, entendido como la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las Operaciones que la Institución lleva a cabo, ha implementado políticas y procedimientos para mitigar este riesgo que consideran, entre otras cosas:

- i. Revisión y aprobación de todos los contratos por parte de la Dirección Jurídica para asegurar la adecuada instrumentación de convenios y contratos.
- ii. Procedimientos de archivo y custodia de contratos, convenios y otra información legal.
- iii. Administración detallada de facultades y poderes otorgados por el Consejo de Administración, con el fin de evitar su mal uso.
- iv. Procedimientos para asegurar una adecuada actuación en respuesta a los litigios en contra, defender en forma eficiente y eficaz, ser capaces de tomar acciones con la finalidad de proteger y conservar los derechos de la Institución.
- v. Elaboración de reportes de probabilidad de pérdida por cada una de las resoluciones judiciales o administrativas en contra de la Institución; dichos reportes se elaboran al menos de manera trimestral.
- vi. Procedimientos establecidos para asegurar que el área de Jurídico salvaguarde el correcto uso de las marcas de la Institución, marcas locales, avisos comerciales y los derechos de autor.

### (24) Pronunciamientos normativos y regulatorios emitidos recientemente-

#### Cambios en las disposiciones de la Comisión

El 4 de noviembre de 2019, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Reforma al artículo Cuarto Transitorio de la Resolución que modifica las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, publicada en el DOF el 27 de diciembre de 2017 y modificada el 15 de noviembre de 2018, quedando como sigue: Las Normas de Información Financiera B-17 "Determinación del valor razonable", C-3 "Cuentas por cobrar", C-9 "Provisiones, contingencias y compromisos", C-16 "Deterioro de instrumentos financieros por cobrar", C-19 "Instrumentos financieros por pagar", C-20 "Instrumentos financieros para cobrar principal e interés", D-1 "Ingresos por contratos con clientes", D-2 "Costos por contratos

con clientes" y D-5 "Arrendamientos", emitidas por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF) y referidas en el párrafo 3 del Criterio A-2 "Aplicación de normas particulares", entrarán en vigor el 1 de enero de 2021.

La aplicación de la NIF D-5 "Arrendamientos" generará cambios contables en los estados financieros, principalmente para el arrendatario. Entre los principales cambios se encuentran los siguientes:

- Elimina la clasificación de arrendamientos como operativos o capitalizables para un arrendatario, y éste debe reconocer un pasivo por arrendamiento al valor presente de los pagos y un activo por derecho de uso por ese mismo monto, de todos los arrendamientos con una duración superior a 12 meses, a menos que el activo subyacente sea de bajo valor.
- Se reconoce un gasto por depreciación o amortización de los activos por derecho de uso y un gasto por interés sobre los pasivos por arrendamiento.
- Modifica la presentación de los flujos de efectivo relacionados ya que se reducen las salidas de flujos de efectivo de las actividades de operación, con un aumento en las salidas de flujos de efectivo de las actividades de financiamiento.
- Modifica el reconocimiento de la ganancia o pérdida cuando un vendedor-arrendatario transfiere un activo a otra entidad y arrienda ese activo en vía de regreso.

La Administración se encuentra en proceso de cuantificar los efectos por la adopción de los criterios contables que entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2021.

### Mejoras a las NIF 2020

En diciembre de 2019 el CINIF emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2020", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes. Las principales mejoras son siguientes:

NIF D-3 "Beneficios a los empleados"- Establece las bases para reconocer los tratamientos fiscales inciertos en la Participación de los Trabajadores en la Utilidad (PTU) tanto causada como diferida, así como los requerimientos de revelación al respecto. Esta mejora entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2020.

NIF D-4 "Impuestos a la utilidad"- Establece las bases para reconocer los tratamientos fiscales inciertos en los impuestos a la utilidad tanto causados como diferidos así como los requerimientos de revelación al respecto. Asimismo, incluye normas para el reconocimiento de los impuestos a la utilidad generados por una distribución de dividendos. Estas mejoras entran en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2020.

La Administración estima que la adopción de éstas mejoras a las NIF 2020 no generará efectos importantes en la situación financiera de las empresas.

*Gentera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias*

# Estados financieros consolidados

*31 de diciembre de 2019 y 2018  
(Con el Informe de los Auditores Independientes)*

---

Ing. Enrique Majós Ramírez  
Director General

---

Lic. Mario Ignacio Langarica Ávila  
Director Ejecutivo de Finanzas

---

C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos  
Director Contraloría

---

C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos  
Auditor General Interno

# Información Corporativa

Gentera S.A.B. de C.V.  
Av. Insurgentes Sur 1458  
Colonia Actipan, Delegación Benito Juárez  
Ciudad de México

**Clave de pizarra en la Bolsa Mexicana de Valores durante 2019:**

**GENTERA**



GENTERA

**Relación con inversionistas**

Investor-relations@gentera.com.mx

**Información de sustentabilidad**

contacto@gentera.com.mx

**Auditor Independiente**

KPMG, Cárdenas Dosal, S.C.

Gentera presenta su informe “Impulsamos los sueños de nuestros clientes” como un medio para dar a conocer el desempeño que ha tenido durante el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 2019.

[gentera.com.mx](http://gentera.com.mx)



@gentera



genteramx



gentera\_mx



gentera



Yastás

ÁTERNA

Compartamos  
Banco

Fiinlab

Fundación  
GENTERA