

Política Estratégica de Sostenibilidad 2026



Índice

1. OBJETIVO	03
2. ALCANCE	03
3. GLOSARIO	04
4. POLÍTICAS	09
5. ANEXOS	40

El contenido de este documento pertenece enteramente a Gentera S.A.B. de C.V. y sus subsidiarias (Banco Compartamos; ConCrédito; Compartamos Servicios; Yastás; Aterna y Fundación Compartamos), en adelante “Gentera”.

Gentera podrá ejercer acción legal en contra de él o los individuos que hagan uso indebido de la información contenida en este documento, o que hayan facilitado dicho uso indebido.



1. Objetivo

Establecer los principios generales de actuación ("Políticas") de Gentera S.A.B. de C.V. ("Gentera") y sus empresas subsidiarias, en materia ambiental, social y de gobernanza en apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por las Naciones Unidas en su agenda 2030, así como los compromisos que promueven el cumplimiento de los Derechos Humanos y los estándares e iniciativas ambientales internacionales.

2. Alcance

Establecer los principios generales de actuación ("Políticas") de Gentera S.A.B. de C.V. ("Gentera") y sus empresas subsidiarias, en materia ambiental, social y de gobernanza en apego a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados por las Naciones Unidas en su agenda 2030, así como los compromisos que promueven el cumplimiento de los Derechos Humanos y los estándares e iniciativas ambientales internacionales.

3. Glosario

Término/ Acrónimo	Definición / Descripción
Acoso laboral	El acoso es una forma de violencia laboral, cuyo objetivo es intimidar, opacar, humillar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente al acosado, con el objetivo de excluirlo de la empresa o de agredir, controlar o destruir a otro.
ASG (Ambiental, Social y de Gobernanza)	Identificación, medición, integración y reporte de información sobre factores ambientales, sociales y de gobernanza..
Cadena de suministro	Secuencia de actividades o partes que proporcionan productos o servicios a una organización.
Cadena de valor	La cadena de valor de una organización abarca las actividades que convierten un insumo en producto añadiéndole valor. Incluye a las entidades con las que la organización tiene una relación comercial directa o indirecta y que suministran productos o servicios que aportan valor a los productos o servicios de la propia organización, o reciben productos o servicios de la organización.

3. Glosario

Término/ Acrónimo	Definición / Descripción
Comité de Ética	Es el órgano de gobierno responsable de velar por promover una cultura ética en Gentera y sus Subsidiarias, conformado por Directivos con alto apego, dominio y conocimiento de nuestra Filosofía, Código de Ética y Conducta, relaciones humanas, anticorrupción, derechos humanos, ética, políticas internas institucionales y normatividad aplicable.
Compromisos	Conjunto de normas que sirven para controlar o regular los distintos ámbitos de la convivencia civil.
Derechos Humanos	Derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. ¹
Discriminación	Se entenderá por discriminación toda distinción, exclusión o restricción que, basada en origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas. ²

¹ Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

3. Glosario

Término/ Acrónimo	Definición / Descripción
Gases de efecto invernadero	Componente gaseoso de la atmósfera, natural o antropógeno, que absorbe y emite radiación en determinadas longitudes de onda del espectro de radiación terrestre emitida por la superficie de la tierra, por la propia atmosfera y por las nubes
Grupo de interés	Clientes, colaboradores, consejeros, inversionistas, accionistas, proveedores, organizaciones, entidades académicas y de gobierno con los que Gentera o cualquiera de sus empresas se relaciona y vincula, buscando crear el mayor bien posible.
Libertades fundamentales	Son los derechos declarados por la Constitución que gozan del máximo nivel de protección. Son derechos alienables, inviolables e irrenunciables.
Mobbing	Forma de violencia grupal, que tiene por objetivo intimidar, excluir, opacar, aplanar, amedrentar o consumir emocional o intelectualmente a la víctima y causar con ello daños psicológicos, físicos, económicos, laborales y/o profesionales.

². Ídem.

3. Glosario

Término/ Acrónimo	Definición / Descripción
Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)	Conjunto de estándares contables emitidos por el International Accounting Standards Board (IASB). Su propósito es unificar la presentación de la información financiera a nivel mundial bajo principios que favorecen la transparencia, comparabilidad y calidad en los estados financieros.
Normas de Información de Sostenibilidad (NIS)	Conjunto de estándares emitidos por el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera y de Sostenibilidad (CINIF) que estandarizan la forma en que las empresas mexicanas deben reportar su desempeño en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG).
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Llamado universal de Naciones Unidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030.
Sistema de una acción y un voto	El sistema tradicional de una acción y un voto ha sido diseñado para dar un trato igualitario a todos los accionistas

3. Glosario

Término/ Acrónimo	Definición / Descripción
Sostenibilidad	Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
Trabajo infantil	Trabajo que priva a los niños de su infancia, su potencial y su dignidad y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico.

4. Políticas

Generales

- 4.1

El presente documento debe ser revisado y aprobado de forma anual por el Director General de Gentera a partir de su publicación.
- 4.2

El área de Sostenibilidad, en el ámbito de sus competencias es la encargada de coordinar la elaboración y actualización de la estrategia de sostenibilidad, verificar su cumplimiento mediante el monitoreo de sus acciones e indicadores y vincular a Gentera y sus empresas subsidiarias a las diferentes iniciativas internacionales que promueven la gestión sostenible.
- 4.3

Gentera en materia de gestión sostenible y desempeño ASG debe mantener el apego a los siguientes ODS según corresponda:



Ver anexo 5.2

4. Políticas

De cumplimiento

4.4

El presente documento debe tomar en consideración las recomendaciones de organismos nacionales e internacionales, tales como:

Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo	Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas	Carta Internacional de los Derechos Humanos ³	Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades fundamentales, Convención Europea de Derechos Humanos (CEDH)
Convenio sobre la Edad Mínima de la Organización Internacional del Trabajo	Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas	Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas
Principios de Ecuador	ISO 14001	Principios de Banca Responsable (PRI) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente	Estándares del Global Reporting Initiative (GRI)
Protocolo de Sustentabilidad de la Banca de la Asociación de Bancos de México	Protocolo Verde de la Asociación de Bancos del Perú	International Accounting Standards Board (IASB)	Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera y de Sostenibilidad (CINIF)

³La Declaración Universal de los Derechos Humanos, junto con el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos facultativos.

4. Políticas

De las responsabilidades

4.5

El Comité Operativo de Sostenibilidad deberá asegurar que la estrategia del negocio, las operaciones y decisiones de Gentera y sus empresas subsidiarias estén alineadas con criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), sesionará semestralmente y estará integrado de la siguiente manera: i) Presidentes del Consejo de Administración de Gentera y Compartamos Banco, Director General de Gentera, Director General de Compartamos Banco México, Director General Corporativo de Gentera, Director Ejecutivo de Finanzas y el Director Ejecutivo de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad, podrán participar como invitados el Director de Relación con Inversionistas, el equipo de Sostenibilidad, así como el área de Gobierno Corporativo.

4.6

El Director General de Gentera debe revisar y aprobar la estrategia de sostenibilidad de Gentera y sus empresas subsidiarias, previa revisión de la propuesta de actualización del documento presentada por la Dirección Ejecutiva de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad.

4.7

El área de Sostenibilidad, a través del Gerente de dicha área debe:

Coordinar el ejercicio de **doble materialidad** para la identificación de riesgos y oportunidades que el entorno plantea para Gentera y sus empresas subsidiarias, como los impactos que la empresa genera en la sociedad y el ambiente.

Determinar las metas e iniciativas y supervisar los avances, con respecto a la estrategia de negocio, relacionados con ámbitos ASG mediante la estrategia de sostenibilidad y el tablero de seguimiento.

Comunicar los avances, logros y presentar propuestas de mejora continua al Director Ejecutivo de Finanzas y Director Ejecutivo de Relaciones Institucionales y Sostenibilidad semestralmente.

4. Políticas

De las responsabilidades

4.8

El Equipo Directivo debe:

Promover la sostenibilidad, valorar la aplicación de mejores prácticas, recomendadas desde el área de Sostenibilidad, en la Dirección a su cargo, establecer sus compromisos a mediano y largo plazo dentro de la estrategia de sostenibilidad y reportar sus avances en el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad mediante la entrega de información trimestral, para los reportes parciales, y anual para el **Informe Anual y de Sostenibilidad de Gentera**.

Promover la protección del medio ambiente en la Dirección a su cargo, reforzando las acciones de comunicación desarrolladas como parte de la cultura ambiental cumpliendo con lo descrito en el apartado de los Compromisos Ambientales del presente documento.

Promover, proteger y velar por el cumplimiento de los derechos humanos en la Dirección a su cargo promoviendo entre sus colaboradores el cumplimiento del **Código de Ética y Conducta**.

Los Gerentes deben atender e implementar los lineamientos de la estrategia de sostenibilidad y gestión de temas ASG, previa comunicación del área de Sostenibilidad a las distintas Direcciones, la protección del medio ambiente y para la protección de los derechos humanos, así como de apoyar a los Directivos en esta tarea.

4.9

Los Colaboradores administrativos y de fuerza de ventas deben cumplir e implementar los lineamientos de sostenibilidad y gestión de temas ASG, la protección del medio ambiente y para la protección de los derechos humanos en todas las áreas.

4. Políticas

De las responsabilidades

4.10

La Dirección de Comunicación Institucional y Sostenibilidad tiene a su cargo la divulgación anual del desempeño sostenible en los criterios ambiental, social y de gobernanza (ASG) mediante la publicación del **Informe Anual y de Sostenibilidad de Gentera**, disponible para todos los grupos de interés (ver anexo 5.3 Grupos de Interés de Gentera y sus empresas subsidiarias) en la web de **Gentera / Sostenibilidad**.

4.11

El área de Sostenibilidad y Riesgos deben:

Garantizar la revelación anual del desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) de Gentera y sus empresas subsidiarias, de acuerdo con los lineamientos establecidos por las Normas de Información de Sostenibilidad (NIS) del Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, de acuerdo con el proceso PC-12 Revelar Información de Sostenibilidad en los Estados Financieros. Particularmente la NIS B-1, la cual define los Indicadores Básicos de Sostenibilidad (IBSO) que las entidades deben divulgar y por las Normas Internacionales de Revelación de Información de Sostenibilidad, específicamente NIIF S1, que establece los requerimientos generales para la presentación de información de sostenibilidad, y NIIF S2, enfocada en la identificación, medición y revelación de riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático. La revelación de esta información será presentada mediante anexos que complementarán los estados financieros de las empresas de Gentera en México y Perú, fortaleciendo la transparencia, comparabilidad y calidad de los reportes corporativos.

4. Políticas

De los compromisos ambientales

4.12

El área de Sostenibilidad debe evaluar y gestionar los estándares e iniciativas internacionales en las que Gentera forma parte o con las que está comprometida de manera voluntaria, así como para los que no es sujeto obligado; lo anterior debe ser comunicado en la página web de **Gentera / Sostenibilidad / Medio ambiente**.

4.13

Mediante la Matriz de Indicadores Ambientales (de uso interno) el área de Sostenibilidad monitoreará el desempeño ambiental de Gentera y sus empresas subsidiarias para conocer su desempeño e identificar oportunidades de mejora en materia de energía, consumo de agua y generación de residuos.

4.14

Como parte de sus compromisos ambientales, Gentera destinará entre el 3% y hasta el 5% del Fondo de Responsabilidad Social en México y Perú a proyectos ambientales que reconozcan el derecho al acceso al agua, con enfoque multianual, que integren la participación comunitaria y cuenten con evaluación de impacto social y ambiental.

4. Políticas

Cultura ambiental

4.15

Gentera se compromete a contribuir de manera activa en el cuidado del medio ambiente mediante la identificación de nuestros impactos. Para contribuir de manera positiva se involucrará a otros grupos de interés en la promoción del cuidado al medio ambiente.

4.16

La Dirección de Experiencia al cliente debe posicionar mensajes de sensibilización periódicamente en las principales redes sociales de Compartamos Banco México para clientes, para promover la importancia del cuidado del medio ambiente, el consumo responsable de recursos y su correcta disposición; mientras que el área de Sostenibilidad debe gestionar la campaña anual de sensibilización a colaboradores, vía medios internos.

4.17

Como parte de la gestión transparente que caracteriza a Gentera, la empresa se compromete a comunicar, mediante el **Informe Anual y de Sostenibilidad** las acciones de promoción de la cultura ambiental realizadas en el año de reporte, así como el avance de los compromisos ambientales establecidos en la estrategia de sostenibilidad.

4. Políticas

Legislación ambiental

4.18

La gerencia de Cumplimiento Normativo debe dar cumplimiento a los requerimientos y normativas ambientales legales aplicables a Gentera, estos se comunicarán en la página web de **Gentera / Sostenibilidad / Medio ambiente**.

Energía

4.19

Gentera busca contribuir de manera proactiva en la transición energética, respondiendo de manera efectiva ante las oportunidades y desafíos asociados, aplicando eficiencias operativas al alcance de la organización.

El área de Sostenibilidad coordinará anualmente el ejercicio para cuantificar y reportar el consumo eléctrico, gasolina, combustibles generales y refrigerantes, con el objetivo de disminuir el consumo de energéticos. Estos consumos se comunican anualmente mediante el **Inventario de Gases de Efecto Invernadero de Gentera** y sus empresas subsidiarias, disponible para consulta pública en la web de **Gentera / Sostenibilidad**.

4. Políticas

Agua

Gentera está consciente de las problemáticas relacionadas a la escasez de agua y la gestión responsable del recurso hídrico por lo que se compromete a tener un consumo y aprovechamiento responsable de la cantidad de agua que emplea.

4.20

El área de Sostenibilidad coordinará el ejercicio periódico de reporte para cuantificar el consumo de agua con el objetivo de identificar eficiencias y emitir recomendaciones para reducir el consumo del recurso hídrico.

4. Políticas

Residuos

Alineado a los objetivos de la estrategia de sostenibilidad Gentera se compromete con el desarrollo de un programa de uso eficiente de los recursos.

4.21

Toda generación de residuos en el edificio corporativo está bajo la gestión de la Gerencia de Facilities la cual se encarga de la identificación, método de disposición y cuantificación de residuos; datos que deben ser reportados trimestralmente al área de Sostenibilidad vía correo electrónico. Esta información es parte de los datos reportados en el **Informe Anual y de Sostenibilidad de Gentera**.

4.22

Para minimizar el impacto ambiental nos comprometemos, de acuerdo con nuestros alcances a utilizar materiales amigables con el medio ambiente, gestionar nuestros residuos y permeare esta cultura con nuestros proveedores, tal como se establece en el **Código de Ética y Conducta para proveedores y Organizaciones**.

4. Políticas

Residuos

4.23

Toda medición sobre la generación de residuos de la operación y su eficiente disposición, destrucción, reúso o eliminación se encuentra establecida según corresponda:

Información de clientes de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PDOP-02 Gestionar Destrucción de Expedientes, con la supervisión de la Gerencia de Proyectos Comerciales.

El tratamiento de los residuos electrónicos mediante el procedimiento PSD-41 Gestionar Destrucción Física de Activos Tecnológicos, a cargo de Soporte Tecnológico.

La Gerencia de Facilities es la encargada de la gestionar y reportar trimestralmente al área de Sostenibilidad los residuos reciclables, no reciclables y de manejo especial del corporativo, con participación de proveedores especializados en el tema.

4. Políticas

Cambios climáticos y emisiones

Gentera busca hacer frente a los impactos relacionados con el cambio climático, comprometiéndose a identificar, prevenir, minimizar y mitigar sus impactos, como forma de proteger sus establecimientos y operaciones frente a los riesgos relacionados con eventos climáticos.

4.24

Nos comprometemos a medir voluntariamente las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas a las actividades comerciales de Gentera y sus empresas subsidiarias, reconocemos que esta acción nos permite identificar oportunidades de mejora en el desempeño ambiental. Los resultados de la medición se documentan en el **Inventario Anual de Gases de Efecto Invernadero**, el cual es de consulta pública en la web de **Gentera / Sostenibilidad**.

4.25

Nos comprometemos a sustituir en nuestras oficinas de manera progresiva el uso de aparatos que utilicen gases refrigerantes por otros de menor impacto ambiental, mediante la gestión de la Subdirección de Gestión de Bienes Raíces.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.26

Inclusión financiera

Gentera y sus empresas subsidiarias ponen a la persona al centro de sus acciones, es por eso que brindamos a nuestros clientes soluciones financieras adecuadas y convenientes a al mayor número de personas en el menor tiempo posible, atendiendo sus necesidades financieras con un sentido humano.

4.27

Como parte de su gestión sostenible y en línea con los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), Gentera, a través de sus empresas, no financiará proyectos o activos que estén involucrados en la generación de energía nuclear, defensa o armas controversiales, alcohol, juegos de azar y minería.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.28

Finanzas sostenibles

Compartamos Banco México accede a diversas fuentes de financiamiento, como los bonos sociales, para continuar impulsando los sueños de nuestros clientes atendiendo sus necesidades financieras con sentido humano.

4.29

Los reportes del destino de los recursos con etiqueta social se comunican en la página web de **Compartamos Banco México / Información Financiera**.

4.30

Relaciones íntegras

Todo colaborador de Gentera y sus empresas subsidiarias debe reconocer la integridad de todas las personas y respetar su dignidad humana en todas las relaciones que genere en el desempeño de sus funciones hacia con los grupos de interés (ver anexo 5.3) dando cumplimiento a establecido en el **Código de Ética y Conducta**.

4.31

La MCE-02 Política de Conflicto de Intereses establece el compromiso de Gentera en dirigir sus operaciones de modo que la toma de decisiones por parte de los colaboradores no se vea influida por intereses personales.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.32

La **MCE-03 Política de Recepción y Otorgamiento de Regalos** tiene como objetivo particular establecer los lineamientos, responsabilidades y obligaciones para los colaboradores de Gentera y sus empresas subsidiarias, en cuanto al otorgamiento y recepción de regalos, con el fin de prevenir el riesgo de incurrir en conductas de corrupción y conflicto de intereses, y las posibles consecuencias legales y reputacionales que éstas pueden acarrear.

4.33

Anticorrupción

Todo colaborador de Gentera y sus empresas subsidiarias debe dar cumplimiento a la **MCE-01 Política Anticorrupción** y a los nueve lineamientos complementarios establecidos en el **Código de Ética y Conducta** rechazando la corrupción en cualquiera de sus formas, así como cualquier tipo de soborno, fraude y/o extorsión.

4.34

Garantizamos la integridad de Gentera mediante el trabajo permanente del Comité de Ética, Comité de Auditoría, Dirección de Auditoría Interna, Control Interno y Cumplimiento.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.35

Gentera está comprometida en trabajar para combatir la corrupción en cualquiera de sus formas, incluidas la extorsión y soborno, mediante la ejecución de cursos, certificaciones y re certificaciones anuales obligatorias de acuerdo a lo descrito en el procedimiento **PPE-24 Definir Estrategia de Capacitación Anual**, así como en materia de **Código de Ética y Conducta**, **PPE-37 Dar Seguimiento a Certificaciones y Recertificaciones de Código de Ética y Conducta**, Prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, Privacidad de la información **MSIF-58 Administrar Programa de Concientización de Seguridad y Privacidad de La Información**, así como en la Recertificación anual de prevención de Fraudes conforme a lo estipulado en el **PPF-05 Generar Capacitación y Conciencia en Prevención de Fraudes**. Impulsamos entre nuestros grupos de interés, principalmente colaboradores, consejeros y accionistas la actualización anual en Intranet de información personal en materia de conflicto de intereses.

4.36

Todo colaborador debe reportar inmediatamente cualquier posible operación sospechosa, inusual o interna preocupante que se detecte con clientes o colaboradores o cualquier otra actividad que contravenga lo establecido en las regulaciones de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo cumpliendo con lo establecido en el **MPLD-09 Manual de Políticas para Prevenir y Detectar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita para Compartamos Servicios** y **MPLD-01 Manual de Políticas Para Prevenir y Detectar Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita para Fundación**.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.37

Todo acto de incumplimiento debe **garantizar la confidencialidad e integridad de los denunciantes** por lo cual Gentera cuenta con medios de denuncia (ver anexo 5.1) que operan de acuerdo con el proceso publicado PCE-01 Dar Atención a los Medios de Denuncia extensivos a todos nuestros grupos de interés, siendo de consulta pública en la web de Gentera. De igual forma Gentera da cumplimiento a la atención de fraudes mediante lo establecido en **Código de Ética y Conducta** y en el procedimiento PFR-01 Atender Denuncias de Posible Fraude.

4.38

No discriminación

En cumplimiento a lo establecido en su **Código de Ética y Conducta** de Gentera:

Rechazamos toda discriminación, que consiste en realizar cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia por motivos de origen étnico o nacional, género, expresión de género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o efectos anular o menoscabar los derechos y las libertades de las personas.

Ofrece igualdad de condiciones para sus grupos de interés con el fin de que puedan desarrollar sus actividades libres de cualquier indicio de discriminación (burla, acoso, abuso, hostigamiento, amenaza, coacción, agresión, violencia física o psicoemocional, así como el acoso laboral y el hostigamiento sexual, o cualquier conducta que atente contra la dignidad humana o los derechos y libertades de cualquier persona).

4. Políticas

De los compromisos sociales

Diversidad e inclusión

Gentera es líder en inclusión financiera, atendiendo a millones de personas en México y Perú, brindamos servicios financieros adecuados y accesibles acorde a sus necesidades, a través de las empresas Compartamos Banco México, Compartamos Banco Perú, Yastás, Aterna, ConCrédito y Fundación Compartamos.

4.39

Gentera reconoce que las personas pertenecientes a minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas tienen el derecho a disfrutar de su propia cultura, a profesar y practicar su propia religión, y a utilizar su propio idioma, en privada y en público, libremente y sin injerencia ni discriminación de ningún tipo, reconocido en el **Código de Ética y Conducta** y el **Código de Ética y Conducta para Proveedores**.

4.40

Gentera respeta las diferencias de sus clientes, colaboradores, consejeros y comunidades con las que se relaciona, valora la diversidad que hay en cada uno de ellos y reconoce que sus aportaciones contribuyen a entregar mejores productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes, construir mejores lugares de trabajo y mantener relaciones sanas con sus aliados. Gestionando en concordancia la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación y con nuestra **MPE-05 Política de Igualdad Laboral y No Discriminación**.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.41

La empresa cuenta con un Comité Operativo de Diversidad e Inclusión para impulsar iniciativas que contribuyan a la equidad de género, la diversidad y la inclusión.

4.42

Los procesos de atracción, selección, desarrollo y capacitación se basan en los parámetros de desempeño de los colaboradores, con apego a las necesidades estratégicas de la gestión; independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica o cualquier otra condición.

4.43

Trabajo infantil

En Gentera se condena y rechaza cualquier forma de trabajo infantil como está definido en convenios internacionales de la OIT , por lo anterior todo proveedor debe firmar el **Código de Ética y Conducta para Proveedores**, con lo cual reconocen la recepción, lectura y conocimiento de los valores y normas de conducta contenidos en él, comprometiéndose a conducirse alineados a ellos.

4.44

Gentera a través de Fundación Compartamos contribuye al desarrollo integral de la primera infancia, estableciendo colaboraciones con organizaciones de la sociedad civil, compartiendo conocimiento, aprendiendo de buenas prácticas y financiando iniciativas en esta línea de acción en concordancia al **PFG-02 Definir la Estrategia para Distribuir los Recursos del Fondo de Responsabilidad Social**.

⁴ Organización Internacional del Trabajo (1973). Convenio sobre la edad mínima.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.45

Todo colaborador que forme parte de Gentera y sus empresas subsidiarias debe de contar con la mayoría de edad para desempeñar un puesto de trabajo, según lo establecido por la ley en cada uno de los países donde tenemos presencia.

4.46

Trabajo forzoso

Gentera condena y rechaza prácticas laborales forzosas u obligatorias, no las promueve y se apeg a lo establecido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en línea a lo establecido en el **Código de Ética y Conducta**.

4.47

Libertad de asociación

Dentro de Gentera se respeta el derecho de libertad de asociación y libertad sindical, acepta que los colaboradores puedan fundar, unirse y asociarse de manera libre y efectiva a algún sindicato u órgano de representación sin intervenir en su relación con Gentera y sus empresas subsidiarias. De igual manera pueden acceder a esquemas de negociación colectiva.

4.48

La empresa se rige bajo las normativas y legislaciones aplicables relevantes en cada país donde se tienen operaciones y en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, en línea a lo establecido en el **Código de Ética y Conducta**.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.49

Empleo digno

La selección, evaluación de desempeño y promoción de los colaboradores de Gentera y sus empresas subsidiarias se realiza con base en su trayectoria, conocimientos y habilidades cumpliendo con lo establecido en el procedimiento **PPE-01 Evaluar, Atraer y Seleccionar Talento, PPE-04 Determinar Evaluación para Bono de Desempeño y PPE-29 Gestionar Programas de Desarrollo.**

4.50

Gentera fomenta en sus colaboradores mantengan un desarrollo integral en su vida a través del Modelo FISSEP a cargo de la Dirección de Filosofía y Vocación Social. El modelo de bienestar busca inspirar a colaboradores a procurarse en las dimensiones Familiar, Intelectual, Salud (física y mental), Social, Espiritual y Profesional.

4.51

La empresa cuenta con esquemas justos de remuneración los cuales son determinados por las funciones, habilidades, aptitudes, logros y formación; labor a cargo de la Dirección de Compensaciones y Administración de Personas de acuerdo con lo establecido en **PCVF-01 Gestionar la Administración Salarial, PCOMP-01 Calcular Pago por Evaluación de Desempeño y PCV-01 Calcular Compensación Variable.**

4.52

Se otorgan prestaciones y los días de descanso conforme a las leyes en los países donde Gentera tiene presencia, labor a cargo de la Dirección de Compensaciones y Administración de Personas.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.53

Se generar ambientes laborales íntegros y dignos para todos los colaboradores previniendo, mitigando y resolviendo violaciones a los derechos humanos de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable, en concordancia con el **Código de Ética y Conducta**.

4.54

Se busca preservar una cultura íntegra en los equipos de trabajo por lo que no se toleran actos en contra de cualquier persona que representen alguna forma de discriminación, violencia laboral como el acoso laboral o el mobbing (piropos o comentarios no deseados en relación a la apariencia física o sexual), así como de violencia sexual, tales como el acoso sexual y el hostigamiento sexual, alineados a lo establecido en el **Código de Ética y Conducta**. En coherencia con lo anterior, el área de Seguimiento a Denuncias cuenta con Protocolos de actuación de Seguimiento a Denuncias (documento de uso interno) para atender y sancionar las denuncias de las temáticas mencionadas entre otras, en los términos establecidos por el Comité de Ética de Gentera.

4. Políticas

De los compromisos sociales

4.55

Medio ambiente limpio y sano

Todas las personas tienen derecho a disfrutar un medio ambiente limpio, sano y saludable; Gentera lo reconocer y por lo tanto promueve el cuidado al medio ambiente dentro de sus instalaciones y con sus grupos de interés mediante la gestión realizada desde Servicios Generales y Sostenibilidad.

4.56

Se busca minimizar el impacto negativo de las operaciones, procesos, productos o servicios financieros puedan tener en el entorno, mediante acciones de sensibilización promovidas desde el área de Sostenibilidad en coordinación de las distintas áreas involucradas.

4.57

Vinculación con la comunidad

Fieles a la vocación social de Gentera se complementa con las acciones desarrolladas desde la Fundación Compartamos y la responsabilidad social de Gentera y sus empresas subsidiarias, de acuerdo con el manual **PFG-02 Definir la Estrategia para Distribuir Los Recursos del Fondo de Responsabilidad Social.**

4.58

Gentera es miembro del Comité de Sostenibilidad de la Bolsa Mexicana de Valores y Compartamos Banco México es integrante del Comité de Sustentabilidad y del Comité de Responsabilidad Social de la Asociación de Bancos de México, es miembro de la Global Alliance for Banking on Values y de Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEPFI por sus siglas en inglés) esto permite estar al tanto de los temas relevantes del sector y crear oportunidades de manera responsable.

4. Políticas

Formación sobre los derechos humanos

4.59

Se promueve entre los grupos de interés, principalmente colaboradores, el fortalecimiento de la conciencia de respeto a los derechos humanos mediante la promoción y aplicación de nuestro **Código de Ética y Conducta**, documento que anualmente se revisa y actualiza de acuerdo con el proceso **PPE-38 Actualizar Código de Ética y Conducta**, así como se difunde a los colaboradores a través de la **certificación y recertificación anual en la materia, esto a cargo de la Subdirección de Ética Organizacional**.

4.60

Salud y seguridad

La Dirección de Personas y la Dirección de Filosofía y Vocación Social deben gestionar la alineación a lo que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.

4.61

La Dirección de Seguridad debe velar por la seguridad física de los colaboradores con acciones de monitoreo y capacitación cumpliendo con lo establecido en los documentos **MSF-02 Gestionar Servicios de Seguridad Operativa**, **MASUC-03 Manual de Políticas de Seguridad Interna en Sucursales**, **MAOS-01 Seguridad Interna en Oficinas de Servicio y Oficinas con Sucursal Integrada**

4. Políticas

De los compromisos de gobernanza

4.62

En Gentera existen diversos **lineamientos que aseguran una integridad corporativa**, tales como el Código de Buen Gobierno Corporativo; el **Código de Ética y Conducta** y el Acuerdo de voluntad corporativa de cumplimiento e integridad.

4.63

Gentera es una empresa pública que cotiza en el mercado de valores y sus acciones están pulverizadas entre el público inversionista. Las acciones de Gentera, conforme a sus estatutos sociales, son comunes y están representadas por títulos nominativos, serie única, sin expresión de valor nominal, y confieren a sus tenedores los mismos derechos y obligaciones.

4.64

Ninguna institución gubernamental posee más del 5% de los derechos de voto de Gentera. De la misma manera, ninguno de sus fundadores o familiares posee más del 5% de los derechos de voto.⁵

4.65

Gentera cuenta con un Consejo de Administración eficaz, debidamente constituido y encargado de funciones entendidas en tres áreas de enfoque fundamentales: i) en materia de estrategia y su seguimiento, ii) en materia de supervisión y aprobación, y iii) en materia de cumplimiento legal y regulatorio, así como la protección de los derechos e intereses de los accionistas. Su sistema es de un solo nivel compuesto de consejeros propietarios relacionados e independientes.

⁵Información sujeta a modificación constante, por lo que previo a su difusión deberá confirmarse directamente con la Subdirección de Gobierno Corporativo.

4. Políticas

De los compromisos de gobernanza

4.66

Los miembros del Consejo de Administración son designados o ratificados en la Asamblea General Anual de Accionistas, se eligen por su perfil profesional y personal, independientemente de su género, asegurando que su experiencia y especialización en diversas áreas del mundo empresarial muestren resultados que permitan visualizar que sus contribuciones y participación sean de gran valor para Gentera. Además, por una intachable reputación y una sólida congruencia ética, honorable en lo personal y lo familiar y con sentido de trascendencia, comulgando así con los valores de Gentera; lo que da claridad, respecto a la responsabilidad que tienen frente a los accionistas (deberes fiduciarios). Dentro del **Informe Anual y de Sostenibilidad**, entregado a la Bolsa Mexicana de Valores y publicado en la página web de Gentera, se incluyen semblanzas profesionales de los consejeros que integran la composición del Consejo de Administración.

4.67

En el Código de Buen Gobierno Corporativo se establece la figura de consejero independiente en apego a lo regulado por la Ley del Mercado de Valores: los consejeros independientes son seleccionados por su experiencia, capacidad y prestigio profesional, considerando, además, que, por sus características, pueden desempeñar sus funciones libres de conflictos de interés y sin estar supeditados a intereses personales, patrimoniales o económicos. Esta definición está inserta en la declaración de independencia que cada uno de los consejeros independientes firman al momento de su designación o su ratificación, en su caso.

4. Políticas

De los compromisos de gobernanza

4.68

Actualmente el Consejo está compuesto por 11 miembros; 7 de ellos, es decir el 63.63%, son independientes (conforme se define en el siguiente párrafo), superando el 25% que la legislación vigente exige. En práctica de principios de diversidad, atendiendo a la igualdad de oportunidad que todas las personas tienen para ocupar una posición dentro del Consejo de Administración, 3 de los 11 miembros son mujeres, componiendo así un 27.27% del total de miembros. Las designaciones de los miembros del Consejo de Administración son por periodos de un año pudiendo ser reelectos. Actualmente, el promedio de permanencia de los consejeros en dicho órgano de gobierno es de 13 años.⁶

4.69

El Consejo de Administración de Gentera, deberá estar compuesto por el número impar de miembros que determine la Asamblea Ordinaria de Accionistas, con apoyo de la Comisión de Nominación y Evaluación, sin que en ningún caso dicho número sea menor de cinco ni mayor de quince, y estará presidido por un consejero que puede o no ser independiente.

4.70

En línea con el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Consejo de Gentera sesiona, al menos, cinco veces al año de manera ordinaria.

4. Políticas

De los compromisos de gobernanza

4.71

En el Código de Buen Gobierno Corporativo se establece que el Consejo de Administración debe ser evaluado anualmente en los siguientes aspectos: i) evaluación de los miembros del Consejo de Administración a cada consejero en lo individual; ii) autoevaluación de cada consejero; iii) evaluación de cada consejero al Consejo de Administración como órgano colegiado y iv) evaluación que haga el equipo directivo, designado para tal efecto, al Consejo de Administración como órgano colegiado y la evaluación de los consejeros a la secretaría del Consejo de Administración.

4.72

El funcionamiento y la eficacia del Consejo de Administración, así como la alineación con los intereses de los accionistas se garantizan a través de la adopción de principios y mejores prácticas sugeridas por diversos organismos nacionales e internacionales, tales como el Consejo Coordinador Empresarial, la Bolsa Mexicana de Valores, los Principios de Gobierno Corporativo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, el Grupo de los Veinte y la International Finance Corporation. Dichos principios, mejores prácticas y la normativa aplicable son la base del Código de Buen Gobierno Corporativo.

4.73

En los estatutos sociales de Gentera, está incluida una cláusula para asegurar estabilidad a los accionistas de Gentera, conocida como poison pill, misma que previene un posible hostile-takeover, asimismo establecen una clara distinción entre los roles del presidente del Consejo y el director general. El desempeño de este último es evaluado anualmente por el Comité de Prácticas Societarias como órgano del Consejo de Administración de acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo.

4. Políticas

De los compromisos de gobernanza

4.74

Gentera cuenta con un plan de sucesión que asegura el desarrollo de los equipos y la continuidad del cumplimiento de la estrategia de negocio, es aplicable al Director General y Equipo Directivo. Se caracteriza por ser un mecanismo formal que permite la toma de decisiones objetiva, involucra la detección de áreas de oportunidad e impulsa el desarrollo de competencias y habilidades respondiendo a las necesidades del entorno.

4.75

Gobernanza de riesgos
Entre otros comités, para el logro de los objetivos estratégicos y operativos del negocio, existe el Comité de Riesgos, órgano encargado de la gestión del riesgo empresarial (apetito y tolerancia al riesgo), el monitoreo e informes de riesgos, así como de la estrategia de seguridad de la información, entre otras actividades.

4.76

El Presidente del Comité de Riesgos tiene como responsabilidad monitorear y auditar el desempeño de la gestión de riesgos a nivel operativo, así como presentar informes de manera trimestral al Consejo de Administración.

4.77

El Consejo y el Equipo Directivo están involucrados en la estrategia de seguridad de la información, ciberseguridad y el proceso de revisión.

4. Políticas

De los compromisos de gobernanza

4.78

El Consejo de Administración de Gentera cuenta con un Consejero con experiencia relevante en sistemas y tecnologías de la información, involucrado en el proceso de la estrategia de seguridad de la información. Adicional a lo anterior, el Comité de Tecnología es el encargado de asegurar la gestión eficiente del área de Tecnología, incluyendo entre otros asuntos, la transformación de la arquitectura tecnológica como habilitador de la transformación digital, así como determinar y dar seguimiento a las estrategias tecnológicas de mediano y largo plazo de Gentera y sus empresas subsidiarias.

4.79

El Director de Seguridad garantiza la seguridad física de los colaboradores y los activos, así como la ciberseguridad de más alto rango; establece y mantiene la estrategia y los procesos internos que protegen la información y seguridad física de Gentera y sus empresas subsidiarias.

4.80

En corresponsabilidad con la cadena de suministro la Subdirección de Compras mediante la Gerencia MVO es la responsable de integrar los controles que permitan identificar y resolver los riesgos negativos potenciales derivados de relaciones comerciales con proveedores, a los que están expuestas las líneas de negocio de Gentera y sus empresas subsidiarias, considerando criterios ASG, de acuerdo con MCRS-02 Modelo de Gobierno de la Oficina de Gestión de Proveedores y al **Código de Ética y Conducta para Proveedores y Organizaciones**.

4. Políticas

De la seguridad y privacidad de la información

4.81

Todo tratamiento e intercambio de información y datos personales relacionado al presente documento debe apegarse a lo establecido en el **EST-06 Manual de Políticas de Seguridad de la Información** y el **MPRV-01 Manual de Privacidad de la Información**.

4.82

Toda información que involucre el tratamiento de datos personales en relación con este documento que este contenida en documentos/formatos/archivos operativos (Formatos y bitácoras físico/digital), debe tener definido un tiempo de resguardo, así mismo una vez cumplido el tiempo de conservación debe destruirse/borrarse de manera segura conforme a lo establecido en el **MPRV-01 Manual de Privacidad de la Información**.

4.83

La información se debe clasificar, etiquetar y dar tratamiento como se indica en el **MSIF-37 Metodología de Clasificación y Manejo de Activos de Información**.

4.84

Toda actividad relacionada con el uso de plataformas de inteligencia artificial generativa deberá apegarse a lo establecido en el **MSIF-9 Manual de Políticas para el Uso de la IA**, a fin de garantizar un uso seguro, responsable y ético sin comprometer la seguridad, privacidad o confidencialidad de la información.

5. Anexos

Medios de denuncia

5.1

Contamos con distintos Medios de denuncia para que cualquier persona interesada y sus empresas pueda comunicar actos de incumplimiento a esta política:

Código de Ética y Conducta



Correo:

México: denuncia@lineaetica.info

ConCrédito: denunciacc@lineaetica.info

Perú: denunciacf@lineaetica.info



Página web:

México: <https://denuncia.lineaetica.info/>

ConCrédito: <https://denunciacc.lineaetica.info/>

Perú: <https://denunciacf.lineaetica.info/>



Teléfonos y buzón de voz (las llamadas son gratuitas):

México: 800 230 6363

Perú: 705 2233



WhatsApp México y Perú

(disponible los 365 días del año, las 24 horas del día):

(+1) 805 590 4460

Asuntos Internos (fraudes)

Correo institucional asuntosinternos@compartamos.com

Intranet / Medios de denuncia

Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo

Correo institucional Oficial de Cumplimiento oficialcumplimiento@compartamos.com

Intranet / Medios de denuncia

5. Anexos

5.2 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ODS	Meta relacionada
5 IGUALDAD DE GÉNERO 	5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública 5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros 8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor 8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos

5. Anexos

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

ODS	Meta relacionada
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto 10.5 Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos

5. Anexos

Grupos de Interés de Gentera y sus empresas subsidiarias

5.3

Clientes.

Nuestros clientes son personas comprometidas con su familia y con su comunidad, para quienes el ingreso individual que reciben por sus actividades productivas se torna en un bien común que les permite compartir y diversificar sus oportunidades. En Gentera les brindamos servicios financieros adecuados y accesibles que buscan impulsar su economía.

Colaboradores.

Nuestros colaboradores trabajan todos los días comprometidos a impulsar los sueños de nuestros clientes. Sus labores diarias son fundamentales para garantizar la sostenibilidad de Gentera y sus empresas subsidiarias, en todas sus operaciones y con todos sus grupos de interés.

Inversionistas.

Divulgamos con transparencia la información que es relevante para los diferentes grupos de interés de Gentera y sus empresas subsidiarias, siempre en estricto apego a la regulación y a las mejores prácticas de mercado.

Comunidad.

Asumimos un rol proactivo con las necesidades de las comunidades donde tenemos presencia mediante nuestros servicios financieros, la creación de fuentes de empleo y nuestra Fundación.

Proveedores.

Mantenemos relaciones éticas, de colaboración y respeto con nuestros proveedores a quienes les solicitamos cumplir con criterios de integridad, sociales y ambientales.

Medio ambiente.

Participamos en la creación de un futuro sostenible gestionando de forma responsable los recursos que necesitamos para operar, al mismo tiempo que identificamos los riesgos y oportunidades relacionados con cambio climático que podrían impactar nuestros negocios.



contacto@genteraservicios.com
gentera.com.mx

