

INFORME ANUAL Y DE SUSTENTABILIDAD 2016

**GENTERA**



LÍDERES DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Al servicio de  
nuestros clientes



## Contenido

### 1 Gentera y sus empresas

- 2 Compartamos
- 6 Aterna
- 6 Yastás
- 7 Intermex
- 7 Fiinlab
- 7 Fundación Gentera

### 8 Mensaje de nuestros Presidentes

### 11 Cifras destacadas

### 12 Generamos Valor Compartido

- 12 Filosofía
- 13 Modelo de creación de valor

### 16 Valor Social

- 20 Líderes de la inclusión financiera
- 31 Educación financiera
- 34 Protección al cliente
- 36 Innovación
- 37 Desarrollo de la cadena de valor
- 38 Compromiso con las comunidades
- 39 Fundación Gentera

### 42 Valor Humano

- 42 Descripción del equipo
- 46 Capacitación y desarrollo de carrera
- 48 Clima laboral
- 49 Mística y Serviazgo®

### 50 Valor Económico

- 50 Datos financieros relevantes
- 53 Distribución del valor económico

### 57 Gobierno Corporativo

- 57 Estructura
- 59 Ética
- 60 Gestión de riesgos

### 62 Acerca de nuestro informe

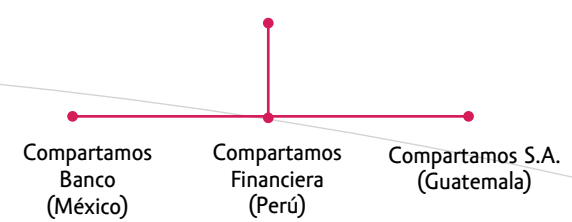
### 65 Estados financieros consolidados



# Gentera y sus empresas

Somos el grupo emprendedor líder de la inclusión financiera en el segmento sub-atendido. Brindamos servicios financieros adecuados y accesibles a través de cada una de nuestras empresas, generando valor compartido en los países donde operamos: México, Perú y Guatemala.

Con una trayectoria de más de 26 años, en 2016, seguimos creciendo con el lanzamiento de Fiinlab, nuestro laboratorio de innovación<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Puede consultar nuestra trayectoria en: [www.gentera.com.mx](http://www.gentera.com.mx)





Es la marca bajo la cual Genera lleva servicios financieros al segmento sub-atendido. Tres empresas operan bajo la marca Compartamos en México, Perú y Guatemala.

### Compartamos Banco

Institución financiera con más de 26 años de experiencia en atender a emprendedores mexicanos. Su oferta de servicios incluye crédito, seguros<sup>2</sup>, ahorro, medios de pago, remesas familiares<sup>3</sup> y educación financiera.

#### Crédito

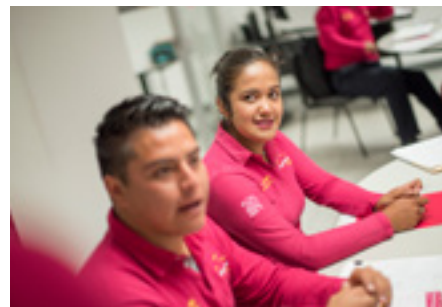
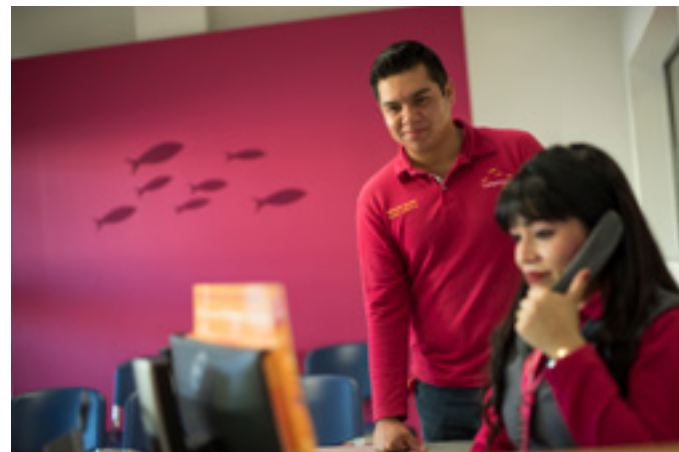
- Crédito Mujer
- Crédito Adicional
- Crédito Crece y Mejora
- Crédito Individual
- Crédito Comerciante

#### Ahorro:

- Mis Ahorros Compartamos
- Cuenta Básica Compartamos
- Cuenta a Mi Favor
- Inversiones Compartamos
- Mi Grupo Compartamos

#### Seguros:

- Seguro Mujer
- Seguro Comerciante
- Seguro Individual



<sup>2</sup> Los seguros son diseñados y operados por Aterna, Compartamos los comercializa

<sup>3</sup> En 2016 las sucursales de Intermex se integraron a las de Compartamos Banco, para ampliar su oferta de servicios con el pago de remesas





CLIENTES: **JOSÉ DEL CARMEN BETANCOURT ÁVILA (PADRE) Y MIGUEL VALENTÍN BETANCOURT CASTILLO (HIJO)**

COLABORADOR: : **LILIANA TREJO MANZANILLA**

NEGOCIO: **PESCA Y VENTA DE PESCADO**

ANTIGÜEDAD: **3 AÑOS**

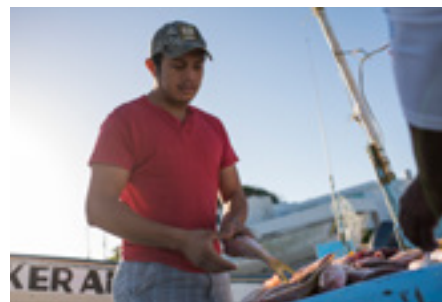
PRODUCTO: **CRÉDITO COMERCIANTE**

*Su vida está vinculada al mar, a la riqueza de las aguas del Golfo de México en Progreso, Yucatán. Comenzó ayudando a su padre cuando aún era niño y, continuando su experiencia, hace 12 años ambos crearon su propio negocio e iniciaron con la pesca del pulpo.*

*Gracias a su saber hacer, el negocio ha ido creciendo y desde hace 5 años es ya una cooperativa, de mayor tamaño, que pesca mero, canané, rubia, pargo esmedregal, cubera, mojarra blanca, corvina, boquinete, pulpo, pepino de mar y sardina.*

*Con 9 lanchas, la cooperativa da trabajo a 41 personas y vende el pescado a compañías que a su vez lo maquilan y exportan a Estados Unidos, por su calidad. Con el crédito de Compartamos Banco, adquiere la carnada, equipo de pesca y combustible que necesitan para operar.*

*Este negocio demuestra el éxito del trabajo en equipo, siendo fuente de ingresos para todo un grupo de familias de la comunidad, que ven en el mar su presente y futuro.*



## Compartamos Financiera

Institución financiera peruana que atiende las necesidades de los emprendedores, ofreciéndoles financiamiento y asesoría con créditos para capital de trabajo, inversión y consumo, bajo las metodologías de crédito individual y grupal. Además, proporciona productos de ahorro y seguros.

### Crédito:

- Crédito Crear Pyme
- Crédito Renueva
- Crédito Vuelve
- Crédito Agro
- Crédito Súper Mujer
- Crédito Crece y Mejora
- Crédito Fácil
- Crédito Warmi
- Crédito Empresario
- Consolidación de Deuda
- Crédito Cash
- Crédito Construye
- Crédito Efectivo
- Crédito Fijo
- Crédito Construye Consumo

### Ahorro:

- Depósito Plazo Fijo
- Cuentas de Ahorro
- Ahorro Súper Mujer

### Seguro

- Seguro Emprendedor
- Seguro Compartamos

## Compartamos S.A.

Institución financiera en Guatemala, que ofrece créditos para capital de trabajo y seguros de vida a mujeres emprendedoras, contribuyendo a que puedan llevar adelante sus proyectos y negocios.

- Crédito Mujer

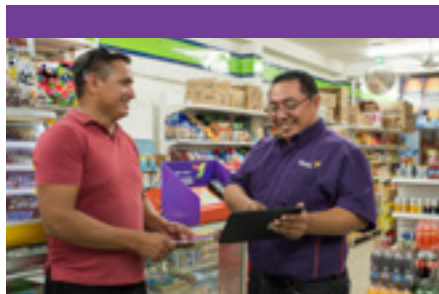







Agente de seguros especializado en servicios de prevención para el segmento sub-atendido. Diseña y opera productos y servicios, actuando como nexo entre el sector asegurador y los canales de distribución. A través de sus productos en México, Perú y Guatemala, promueve una cultura de prevención y permite a los clientes enfrentar los imprevistos a los que son vulnerables. <sup>4</sup>

- Seguro de vida
- Seguro de salud
- Seguro para daños

Administrador de comisionistas bancarios que brinda al segmento sub-atendido acceso a operaciones financieras, pago de servicios y compra de tiempo aire de manera conveniente, especialmente donde la infraestructura bancaria es limitada o nula.

- Operaciones Financieras de Compartamos Banco
- Operaciones financieras de Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI)
- Pago de agua
- Pago de multinivel
- Pago de teléfono
- Pago de luz
- Pago de TV por cable o satelital
- Venta de tiempo aire

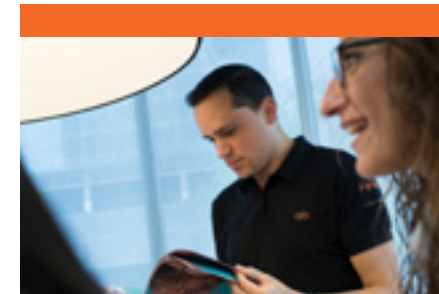
<sup>4</sup> Aterna es un *joint-venture* con INTERprotección.




Pagador de remesas familiares líder en brindar un servicio eficiente, confiable y seguro a los clientes. Cuenta con cobertura en México y su operación está vinculada con empresas transmisoras en EE.UU. para ofrecer el servicio internacional.

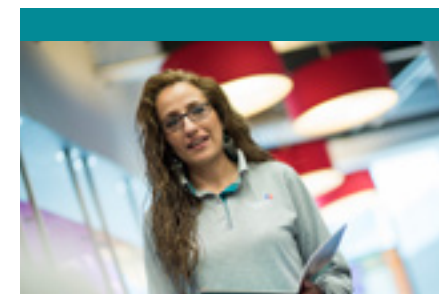
Desde 2016, el servicio de remesas se ofrece a través de las sucursales de Compartamos Banco y algunos comisionistas de Yastás, con el objetivo de ofrecer un mejor servicio.

- Pago de remesas internacionales
- Pago de remesas nacionales entre sucursales
- Servicio de mensajería y paquetería nacional e internacional
- Cambio de divisa
- Venta de tiempo aire

Es el laboratorio de innovación de Genera, que idea, incuba, acelera y crea sociedades de colaboración con el ecosistema emprendedor, para la inclusión financiera y con la tecnología como herramienta principal.

Para ello, Fiinlab desarrolla internamente iniciativas innovadoras y habilitadores para satisfacer las necesidades de los clientes. También crea sociedades y alianzas con start-ups y otros jugadores externos para trabajar a favor de la inclusión financiera, y contribuye en la generación y difusión de una cultura de innovación que fomente la inclusión financiera, en Genera y el ecosistema emprendedor.

Organización sin fines de lucro que coordina la implementación de las iniciativas de responsabilidad social de Genera y sus empresas. Asimismo, desarrolla un programa propio enfocado en la educación, como detonante y sustento de la inclusión social.

Para un mayor alcance y con un enfoque de colaboración, la Fundación establece alianzas para generar valor social mediante educación formal, educación financiera y la promoción de una cultura de emprendimiento.



(102-14, 102-15)

# Mensaje de nuestros Presidentes

Con mucho gusto presentamos nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad 2016, con el que hacemos notar el desempeño de Genera y sus empresas, bajo un enfoque de transparencia, recíproco a la confianza que nos depositan.

2016 ha sido de cambios, de construcción de quiénes queremos ser en el futuro, con base en la estrategia que pusimos en marcha a principios de año. Estamos comprometidos con nuestra aspiración, empoderar a 10 millones de personas del segmento sub-atendido, en los próximos 10 años, para mejorar su vida mediante soluciones financieras personalizadas y digitales, generando valor compartido.

La trascendencia que queremos para nuestras operaciones, ese legado de presente y futuro, se sustenta en la generación de valor compartido: social, económico y humano, con el involucramiento de los grupos de interés y la gestión pertinente de los recursos, a manera de seguir contribuyendo al progreso de aquellas comunidades en donde tenemos presencia.

Queremos estar cerca de nuestros clientes en el desarrollo de sus proyectos personales y profesionales, generando **valor social**. La inclusión financiera es una herramienta para que sus aspiraciones se conviertan en realidad, un camino al que buscamos contribuir con soluciones de crédito,

ahorro, seguros y medios de pago, fortaleciendo sus conocimientos en el manejo de finanzas, dándoles la mejor atención y resguardando sus intereses.

**Compartamos** es la **entidad líder** en servicios financieros para el segmento sub-atendido en Latinoamérica, una posición que se refuerza cada día a través de sus operaciones en México, Perú y Guatemala. Este año alcanzó los PS. 110,543 millones de crédito desembolsado, con un incremento del 14.8% respecto al año anterior, y la confianza de 3.4 millones de clientes en las soluciones de crédito que proporcionamos.

La administración de las finanzas en los hogares y emprendimientos de las personas que atendemos

El éxito de nuestras soluciones, entendido como la contribución al desarrollo socioeconómico que aportamos, tiene un fuerte sustento en la cercanía con el cliente, el trato personal y la confianza generada.



presenta oportunidades de mejora, de la mano de la educación financiera y con soluciones que contribuyan al ahorro. En Genera, apostamos porque el crédito sea una opción y no una obligación, que la población disponga de alternativas de financiamiento, que puedan combinar crédito y ahorro. Impulsamos nuestras iniciativas al respecto, masificando nuestro producto de ahorro con 595,248 cuentas al cierre de 2016 en México.

El éxito de nuestras soluciones, entendido como la contribución al desarrollo socioeconómico del segmento que atendemos, tiene un fuerte sustento en la cercanía con el cliente, el trato personal y la confianza generada. Los promotores de Compartamos llegan a los hogares, con el propósito de asesorar en la solución más pertinente para cada caso, y nuestra red de oficinas de servicios y sucursales es cada vez más extensa, con 820 puntos en los tres países donde operamos, sin contar los 30,419 puntos de transacción que ofrecemos a nuestros clientes. Además, ampliamos las posibilidades que éstas ofrecen, habiendo

incorporado los servicios de pago de remesas familiares a través de Intermex y la comercialización de los seguros de **Aterna**. Ésta última ha aumentado en 2016 un 15.1% la venta de pólizas a través de diferentes canales, alcanzando 17.2 millones de pólizas. Estas son parte de las sinergias que potenciamos entre nuestras empresas, siempre pensando en el valor agregado y beneficio para el cliente.

Nuestra red de comisionistas **Yastás** continúa creciendo y para el cierre de año formaban parte de ella 2,860 comercios, con un incremento del 42.2% en cuanto al número de municipios en los que tiene presencia en México. A ellos se suman los corresponsales de **Intermex**, que complementan la incorporación de los servicios de remesas a la red de Compartamos, con un incremento del 52.1%, en número de corresponsales al cierre del año.

Construimos el futuro desde el presente, con la tecnología como aliado. Nuestra red integral de canales, un único ecosistema para el pago de créditos y transacciones de ahorro, en sucursales de Compartamos Banco y terminales de Yastás, continúa su expansión con operación en 135 sucursales.

COMPARTAMOS  
INCREMENTÓ  
**14.8%**  
EL MONTO  
DE CRÉDITO  
DESEMBOLSADO

ATERNA  
INCREMENTÓ  
**15.1%**  
LA VENTA DE  
PÓLIZAS

INTERMEX  
INCREMENTÓ  
**52.1%**  
EL NÚMERO DE  
CORRESPONSALES

YASTÁS  
INCREMENTÓ  
**42.2%**  
SU PRESENCIA EN  
LOS MUNICIPIOS  
DE MÉXICO



En Genera creemos que la digitalización y las tecnologías aceleradoras, al servicio de una estrategia clara, son la base de la **innovación**. En 2016 dimos un impulso disruptor a la vivencia de la innovación en la compañía, generando el marco estratégico y poniendo en marcha nuestro laboratorio de innovación para la inclusión financiera: **Fiinlab**. Sustentado en la colaboración, estrecha la relación del Grupo con el ecosistema emprendedor para la creación de soluciones que contribuyan a la inclusión financiera, con la tecnología como herramienta.

El compromiso de nuestro equipo hace la diferencia; compartimos valores y un propósito en una gran familia de más de 21 mil colaboradores. Queremos crecer juntos, por lo que diseñamos sólidos programas de capacitación, que supusieron, sólo en México, más de 1 millón de horas, un **valor humano** que nos enorgullece.

Esta fuerza se traslada además a la comunidad, con foco en la educación como semilla del desarrollo, en una estrategia coordinada por **Fundación Genera**. A través de nuestro Fondo de Responsabilidad Social, constituido por 63.2 millones de pesos en 2016, apoyamos las iniciativas desarrolladas por las diferentes empresas y el desempeño de la Fundación, que trabaja día a día en alianza con diferentes organizaciones de la sociedad civil. Nos enorgullece nuestra cultura de voluntariado, con 16,847 colaboradores, equivalente al 79.5% de nuestra plantilla que participaron en actividades de este tipo en el año.

Para 2017, esperamos mantener un sólido crecimiento de nuestro portafolio de crédito, sustentado en la calidad de los activos. De este modo continuaremos generando valor social a través del financiamiento entregado.

Además, alineados con nuestra estrategia, buscamos integrar cada vez un mayor número de clientes, a los que podamos entregar soluciones adecuadas cumpliendo con nuestro sentido de propósito de trabajar por la inclusión financiera. Seguiremos invirtiendo en proyectos estratégicos, que permitan una operación más eficiente y refuercen el servicio al cliente, fortaleciendo las sinergias que ofrecen nuestras empresas. Manteniendo rentabilidad como uno de nuestros valores, la creación de **valor económico** nos permitirá, como hasta ahora, seguir construyendo un desarrollo inclusivo.

Nuestro trabajo no se detiene, cobra fuerza cada día gracias a la confianza de nuestros clientes, quienes nos obligan a evolucionar y dar lo mejor de nosotros mismos.

*Carlos Labarthe* *C. Danel*

**Carlos Labarthe Costas**  
Presidente Genera

**Carlos Danel Cendoya**  
Presidente Genera

## Cifras destacadas



**88.4**

HORAS PROMEDIO DE  
CAPACITACIÓN POR COLABORADOR



**3,381,455**

DE CLIENTES EN MÉXICO,  
PERÚ Y GUATEMALA



**135**

SUCURSALES DE  
COMPARTAMOS BANCO



**21,185**

COLABORADORES



**685**

OFICINAS DE SERVICIOS  
EN TRES PAÍSES



**110,543**

MILLONES  
DE PESOS DESEMBOLSADOS



**4.4 MILLONES**  
DE REMESAS PAGADAS, DE LAS  
CUÁLES SE PAGARON 21,372  
MILLONES DE PESOS Y 17.7  
MILLONES DE DÓLARES



**2,860**  
COMERCIOS AFILIADOS A  
LA RED DE YASTÁS



**17,156,769**  
PÓLIZAS DE SEGURO COLOCADAS,  
PROMOVRIENDO UNA CULTURA  
DE PREVENCIÓN



# Generamos Valor Compartido



## Filosofía (102-16)

En Genera tenemos como propósito trabajar por la inclusión financiera del segmento sub-atendido, mediante la **generación de valor social, económico y humano**. Con una trayectoria de crecimiento, trabajamos intensamente, comprometidos con nuestras acciones y la vivencia de los valores institucionales, lo que constituye nuestra **Mística**.



Generamos **valor compartido** a través de la generación de:



**Valor social:** Ofrecemos oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible y buscamos impulsar el desarrollo de las comunidades en México, Perú y Guatemala.



**Valor económico:** Construimos modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables.



**Valor humano:** Confiamos en las personas, en su disposición para crecer, autorrealizarse y ser mejores.

## Modelo de creación de valor (102-13)

En América Latina existen limitaciones para el acceso a productos financieros, asociadas a la informalidad laboral, el autoempleo, la infraestructura limitada y las deficiencias en el desarrollo socioeconómico. No obstante, la inclusión sigue una tendencia creciente, como refleja el aumento de los adultos con al menos una cuenta, que pasó del 51% al 62% entre 2011 y 2014, siendo el uso de la tecnología uno de los principales detonantes (*Global Findex 2014*).

En Genera, buscamos contribuir a un sector financiero incluyente, creando oportunidades para aquellos que han sido excluidos y potenciando el desarrollo de capital social, con un enfoque de gestión sustentable en el tiempo. Luego de 26 años en la tarea, nos encontramos inmersos desde este año en una estrategia de transformación, que inició

con el análisis de nuestra posición actual, los logros alcanzados, y los desafíos y oportunidades presentes en el sector.

Hemos reforzado nuestra visión del cliente como centro de todas nuestras acciones; por ello nos hemos marcado como aspiración empoderar a 10 millones de personas del segmento sub-atendido, en los próximos 10 años, para mejorar su vida mediante soluciones financieras personalizadas y digitales, generando valor compartido.

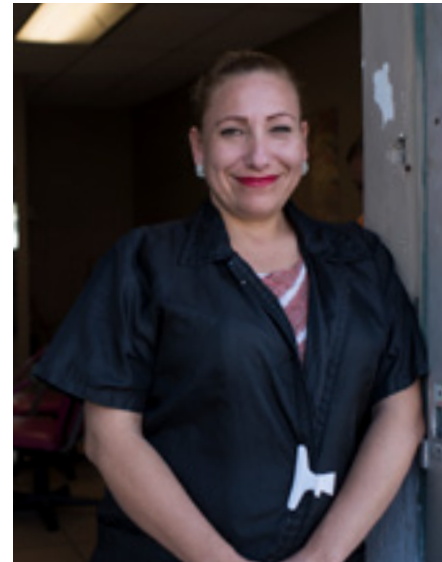
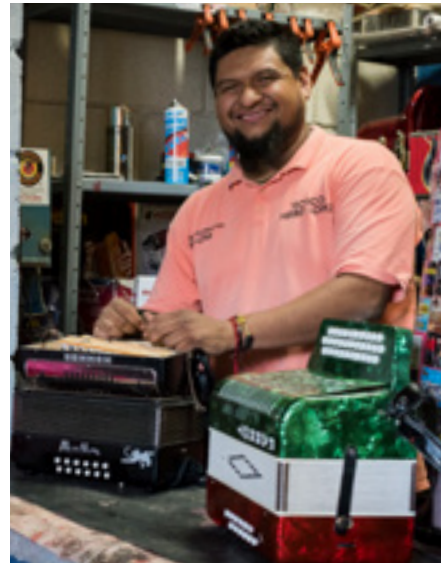
Desde las diferentes áreas se está trabajando en iniciativas, organizadas en 5 ejes de actuación simultáneos, entre los que potenciamos además las sinergias.



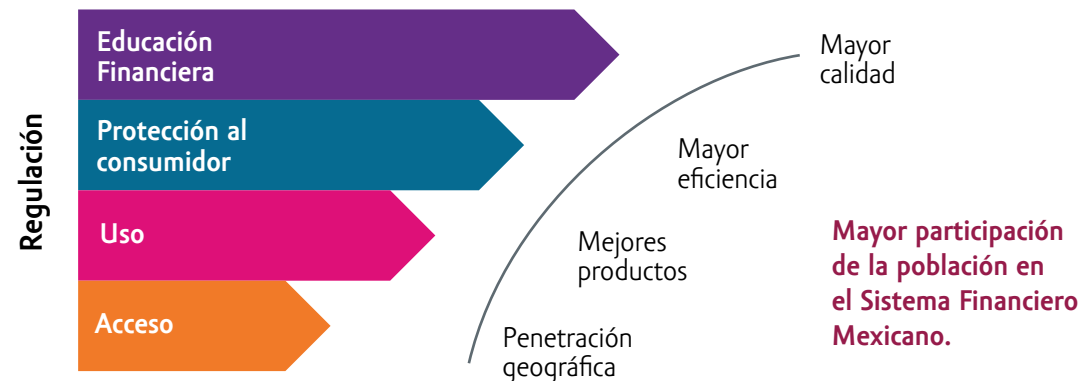
La inclusión financiera se entiende como el resultado del acceso y uso de servicios financieros, que precisan a su vez de la educación financiera y protección al consumidor, bajo un contexto regulatorio y en una progresión hacia la madurez del escenario generado<sup>5</sup>.

En Genera trabajamos la curva hacia la trascendencia de la inclusión, comprometidos con la penetración geográfica y la entrega de mejores soluciones, así como una mayor eficiencia en la protección del consumidor y de la calidad en la educación financiera, componente indisoluble de nuestras soluciones.

<sup>5</sup> Adaptado de Reporte de inclusión financiera I, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de México (CNBV) (2009).



Curva de la inclusión financiera



Contribución de Genera a la Inclusión Financiera

- Acceso**
- Contamos con productos y servicios financieros convenientes para nuestros clientes.
  - Hemos desarrollado una red de puntos de transacción a través de alianzas con redes bancarias, cadenas de supermercados y corresponsales bancarios.
  - Creamos Yastás como un administrador de comisionistas bancarios.

- Uso**
- Hemos mejorado y desarrollado nuestros productos de crédito, ahorro y seguros de acuerdo a las necesidades de los clientes.
  - Trabajamos en sinergias entre nuestras empresas para tener una mayor oferta de valor para los clientes.

- Protección al consumidor**
- Contamos con principios de protección al cliente que están incluidos en nuestro código de ética.
  - Implementamos el Índice de Protección al Cliente (IPAC) cumpliendo con los estándares y prácticas de protección al cliente de *Smart Campaign*<sup>6</sup>:
    - Productos y servicios adecuados
    - Prevención del sobreendeudamiento
    - Transparencia
    - Precios competitivos
    - Trato justo y respetuoso a los clientes
    - Privacidad de datos de los clientes
    - Mecanismos para la resolución de quejas

- Educación financiera**
- Buscamos desarrollar capacidades financieras en nuestros colaboradores, clientes y comunidad para contribuir a la toma de decisiones informadas, la buena administración de los recursos y el uso responsable de los servicios financieros para su bienestar y el de sus familias.

Conscientes de la importancia del trabajo colectivo en la consecución de objetivos, formamos parte de diferentes cámaras, asociaciones, redes y organismos sectoriales, donde buscamos dar a conocer cómo gestionamos la generación de valor social, económico y humano.

Asociaciones de las que participa Genera y sus empresas

México

- Asociación de Bancos de México (ABM)
- Asociación Mexicana de Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH)
- Centro de Competitividad de México (CCMX)
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
- Consejo de la Comunicación (CC)
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
- Foro Económico Mundial (*World Economic Forum*)
- *MicroFinance Network*
- *Microinsurance Network*
- ProDesarrollo Finanzas y Microempresa
- Red ACCION
- Unión de Instituciones Financieras Mexicanas (UNIFIMEX)
- Unión Social de Empresarios de México (USEM)

Perú

- Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)
- Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF)
- Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (COPEME).

En el caso de Guatemala, mantenemos un atento seguimiento del sector financiero, aun cuando no estamos afiliados todavía a algún organismo o asociación.

<sup>6</sup> Campaña que trabaja con los líderes en microfinanzas a nivel internacional, para aunar esfuerzos en torno al objetivo común de mantener a los clientes como motor del sector.





# Valor Social



Desde nuestros orígenes, en Genera tenemos una vocación de servicio y un claro objetivo, contribuir a la inclusión financiera del segmento sub-atendido. Para ello, trabajamos en ofrecer productos y servicios de crédito, ahorro, medios de pago, seguros y pago de remesas, siempre acompañados del valor agregado de la educación financiera, la protección al cliente y el fomento de una cultura de emprendimiento.

Apostamos por el **servicio y cercanía al cliente**, así como la **innovación**, como ejes de nuestro desempeño en el presente, y del Grupo que estamos construyendo para el futuro. No se entiende un aspecto sin el otro, el cliente es el foco de nuestra oferta, su desarrollo es el fin último de nuestra labor empresarial, que buscamos sea sustentable en el tiempo para entregar valor también al resto de grupos de interés, desde los accionistas hasta nuestros colaboradores.

En un contexto de cambios, la digitalización y las nuevas tecnologías constituyen el aliado perfecto para ampliar nuestro alcance y, por tanto, el efecto sobre la inclusión financiera. **Creemos que el valor de las ideas está en las necesidades que resuelven, y contribuimos a transformarlas en realidad.**





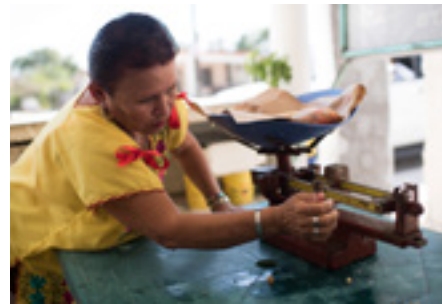


CLIENTE: **MERCEDES RODRÍGUEZ PAREDES**  
 COLABORADOR: **LILIANA TREJO MANZANILLA**  
 NEGOCIO :**RESTAURANTE**  
 ANTIGÜEDAD: **18 AÑOS**  
 PRODUCTO: **CRÉDITO INDIVIDUAL**

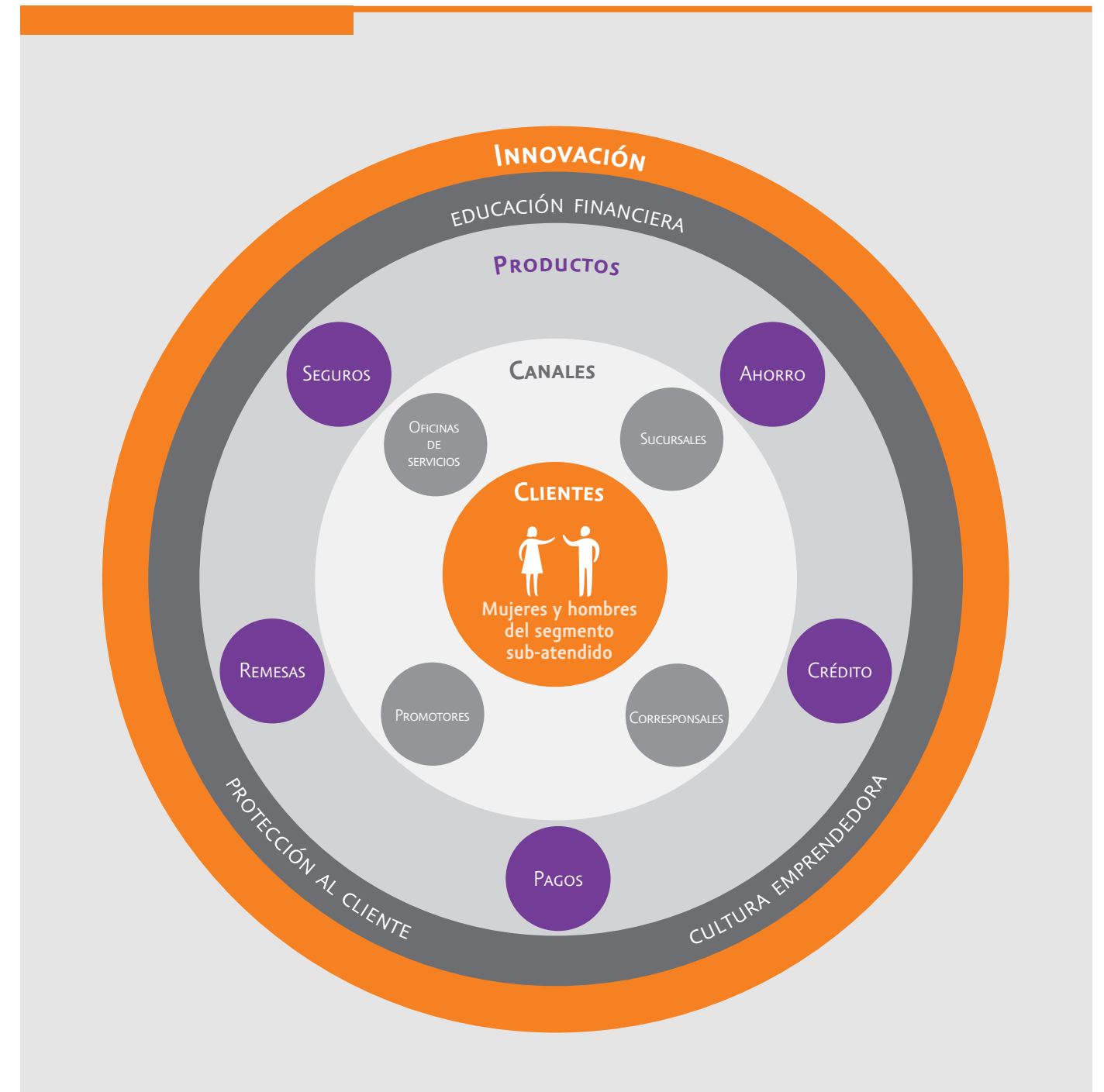
*Su historia es ejemplo de perseverancia y ganas de seguir adelante. Inició el negocio hace 40 años, con un sencillo tinglado de cartón y con el tiempo ha podido levantar su local.*

*Dedicada a la venta de ceviches, pescados, caldos y cócteles, entrega a sus clientes el compromiso del trabajo bien hecho, cocina casera y de calidad, a la que dedica tiempo y prepara con esmero.*

*El éxito del negocio le permite dar trabajo a 4 personas, que suben a 10 en temporada alta, y forman una pequeña familia comprometida con sus clientes.*



Mediante nuestras operaciones, queremos crear valor social, que extendemos a nuestros proveedores desde una doble perspectiva. Por un lado, buscamos contribuir a su actividad económica y ser fuente de generación de oportunidades, y por otro, generar una colaboración con el fin común del desarrollo de nuestros clientes. Asimismo, buscamos contribuir con las comunidades donde operamos, como ciudadanos corporativos responsables, sumando a nuestra actividad empresarial la implementación de iniciativas sociales, que mejoren sus condiciones, especialmente en el ámbito educativo, con la dirección que proporciona Fundación Genera.





## Líderes de la inclusión financiera (102-7)

Trabajar por la inclusión financiera es nuestro propósito, nuestra razón de ser, que trabajamos en reforzar año con año para incrementar las posibilidades a disposición de nuestros clientes y el número de personas beneficiadas, que pueden materializar sus proyectos personales y profesionales.

### Creación de Valor Social – Resumen de Indicadores

	2014	2015	2016	Variación 2016-2015
Monto desembolsado en la operación financiera (en millones de pesos)	83,204	96,279	110,543	14.8%
Número de desembolsos	8,321,000	8,750,615	9,211,911	5.3%
Número de clientes beneficiados	2,874,488	3,207,852	3,381,455	5.4%

## Compartamos (102-7, 102-10, FS6, FS7)

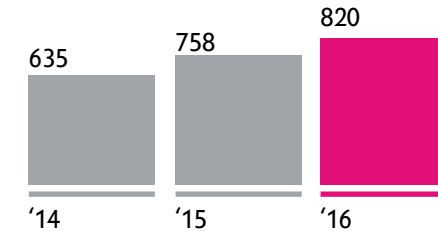


Constituye la entidad líder en la entrega de servicios financieros al segmento sub-atendido. Además, canaliza la oferta de Aterna e Intermex, mostrando las sinergias existentes entre las operaciones de las diferentes empresas de Genera.

Cuenta con presencia en México, Perú y Guatemala, a través de las empresas Compartamos Banco, Compartamos Financiera y Compartamos S.A. respectivamente. Cuenta con 685 oficinas de servicios en los tres países, además de 135 sucursales de Compartamos Banco en México.

### Oficinas de servicios

**820**  
OFICINAS DE SERVICIO  
Y SUCURSALES EN MÉXICO,  
PERÚ Y GUATEMALA

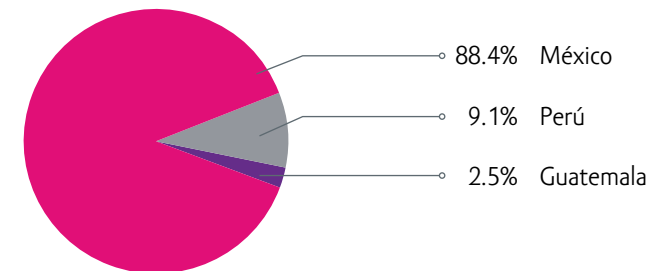


### Desembolsos

Compartamos es clave para el financiamiento del segmento sub-atendido, como muestra el desembolso de recursos financieros que entrega año con año en base a las solicitudes de los clientes.

	2014	2015	2016
Crédito promedio desembolsado (pesos)	9,999	11,003	12,000
Número de desembolsos	8,321,000	8,750,615	9,211,911
Desembolsos (millones de pesos)	83,204	96,279	110,543

### Reparto de número de desembolsos por país (2016)



Incremento del monto total desembolsado respecto a 2015

**↑ 14.8%**

Crecimiento en la contribución de Compartamos Financiera (Perú) al número de desembolsos total:

**↑ 3%**

**Crédito**

La entrega de crédito para el financiamiento de los proyectos personales y profesionales de nuestros clientes constituye uno de los pilares fundamentales de la inclusión financiera, junto a los productos de ahorro y la creación de una cultura de prevención.

Nuestro portafolio de productos de crédito se ha ido diversificando para atender las necesidades actuales del segmento sub-atendido. Como parte de nuestros productos de crédito, entregamos un seguro de vida, gratuito al contratar un producto de crédito, además de ofrecer condiciones preferentes en el resto de seguros, con el objetivo de contribuir a una cultura de prevención.

**Crédito**

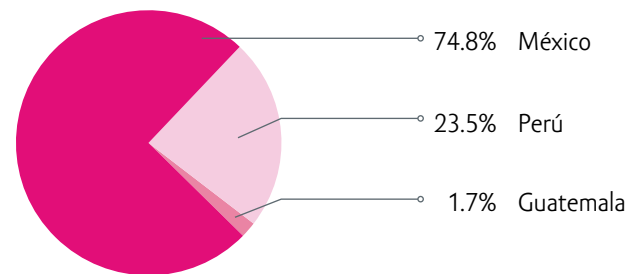
	2014	2015	2016
Número de clientes (de crédito)	2,874,488	3,207,852	3,381,455
Cartera de crédito (millones de pesos)	23,951	28,496	33,508
Índice de retención de clientes	79.9%	82.4%	81.4%
Índice de morosidad <sup>7</sup>	3.28%	3.09%	4.22%
Cartera vencida (millones de pesos)	785	881	1,414
Nº clientes asegurados (de crédito)	2,229,154	2,658,550	3,078,978

**Crédito 2016 por país**

	México	Perú	Guatemala
Número de clientes (de crédito)	2,912,786	384,883	83,786
% clientes mujeres	87.4%	84.0%	100.0%
Cartera de crédito (millones de pesos)	25,063	7,873	572
Índice de retención de clientes	82.7%	72.1%	78.1%
Índice de morosidad	4.49%	3.37%	3.95%
Cartera vencida (millones de pesos)	1,126	266	22
Nº clientes asegurados (de crédito)	2,610,309	384,883	83,786

- Se mantiene la tendencia creciente en el número de clientes, con un aumento del 5.4% respecto a 2015.
- Incremento del 17.6% en la cartera de crédito, especialmente en Perú, donde Compartamos Financiera superó un crecimiento del 50.3%, gracias a la colocación de cartera de crédito grupal.

**Reparto de la cartera total de crédito por país (2016)**



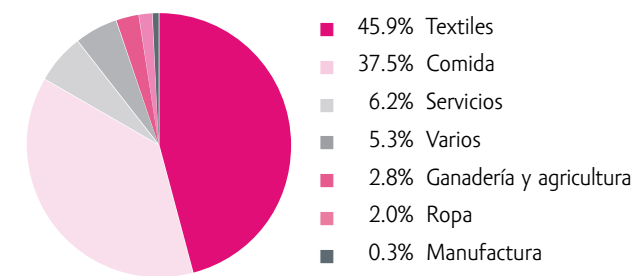
<sup>7</sup> Índice de morosidad = Cartera Vencida Contable / Cartera Contable Total

**Crédito - México 2016**

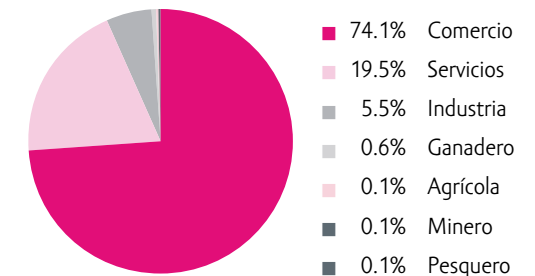
Mercado	Número de clientes total	Productos	Número de clientes por producto	Porcentaje de clientes respecto al mercado que atendemos	Cartera (millones de pesos)
Mercado Grupal Mujer	1,789,363	Crédito Mujer	1,789,363	61.4%	12,491
Mercado Grupal Mixto	956,216	Crédito Comerciante	956,216	32.8%	6,021
Mercado individual Mixto	167,207	Crédito Individual	129,874	4.5%	2,676
		Crédito Crece y Mejora CCR*	7,708	0.3%	572
		Crédito Adicional*	3,768	0.1%	480
		Crédito Crece y Mejora CM*	24,981	0.9%	2,733
		Crédito Adicional CCR*	876	0.0%	83
		Crédito Crece y Mejora CI*	-	0.0%	7
			<b>2,912,786</b>	<b>100.0%</b>	<b>25,063</b>

\*Clientes únicos

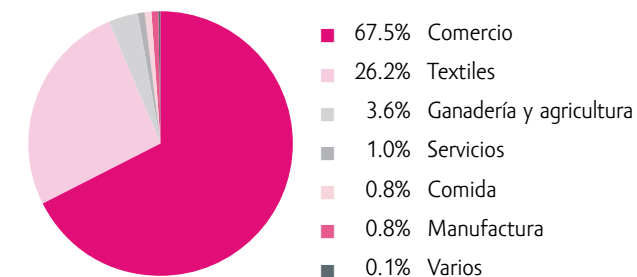
**Distribución de clientes por sector - México 2016**



**Distribución de clientes por sector - Perú 2016**



**Distribución de clientes por sector - Guatemala 2016**



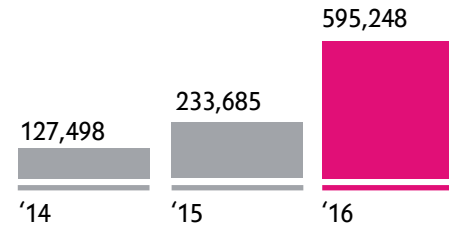


**Ahorro**

Este año, Compartamos Banco expandió su ecosistema integral de pagos de créditos y transacciones de ahorro, lanzado en Puebla en 2015. Éste aplica al conjunto de canales mediante los que se distribuyen y operan las soluciones, incluyendo los procesos de los comisionistas de Yastás y los corresponsales de Intermex.

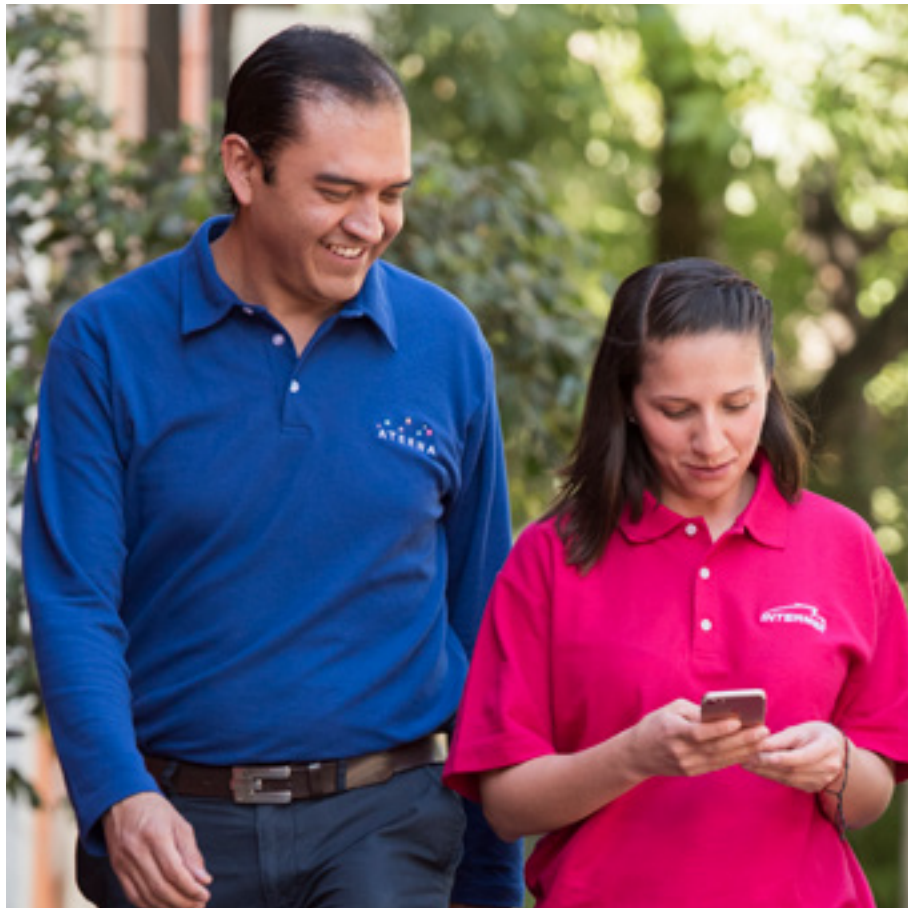
A finales de 2016, estos productos estaban disponibles en las 135 sucursales de Compartamos Banco en México.

**Ahorro**



Dada la expansión de nuestra oferta de ahorro, se produjo un incremento del 154.7% en el número de cuentas de ahorro respecto a 2015.

**Aterna** (102-7, FS6, FS7)



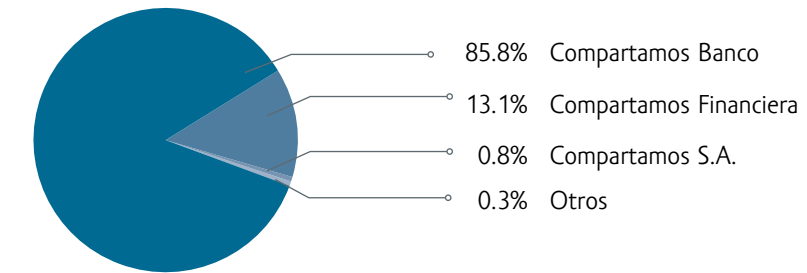
Es el agente de seguros especializado del Grupo, que ofrece diferentes coberturas al segmento sub-atendido.

Aterna cuenta con un rol destacado en detonar y fortalecer la cultura de prevención, escasa entre los sectores de población que atendemos, así como la responsabilidad de entregar una respuesta oportuna y pertinente a los clientes en el momento que precisen de la ejecución de la póliza.

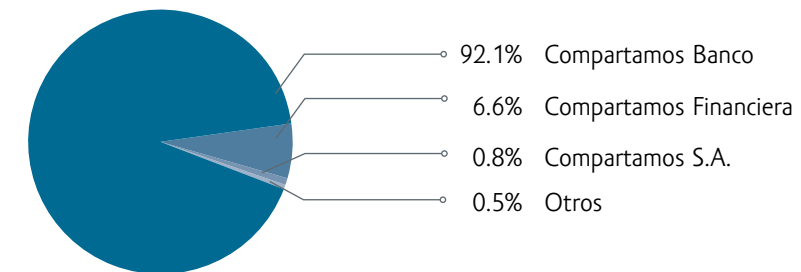
**Aterna - Resultados Operativos**

	2014	2015	2016
Nº de canales de distribución	8	8	7
Nº de siniestros atendidos	7,581	9,210	13,779
Prima intermediada total (millones de pesos)	495	626	816
Suma asegurada pagada a beneficiarios (millones de pesos)	112	141	182
Número de pólizas vendidas	12,784,953	14,899,610	17,156,769
Número de pólizas activas	3,883,814	4,417,423	5,519,220

**Porcentaje de los siniestros atendidos por canal (2016)**



**Porcentaje de la suma asegurada pagada a beneficiarios por canal (2016)**



- La progresión de los seguros voluntarios va en crecimiento, lo que conlleva asimismo el incremento en las principales variables asociadas.
- El número de siniestros atendidos aumentó en 2016 un 49.6% respecto al año anterior, lo que ha supuesto un desafío de logística operacional y de eficiencia en los procesos, velando por la cercanía con el cliente que caracteriza a todas las empresas de Genera.
- Lo anterior, se ve reflejado en el incremento del 29.1% de la suma asegurada pagada a los beneficiarios de pólizas.
- Luego de la consolidación en México, en 2016 destacó el crecimiento de Aterna en Perú, especialmente de su producto de seguro de vida.

## Yastás (102-7, 102-10, FS6, FS7, FS13, FS14)



Empresa clave en el propósito de Genera de contribuir a la inclusión financiera, por su presencia en la última milla para facilitar el acceso a operaciones financieras y el pago de servicios de manera conveniente, a través de una red de comisionistas. Éstos son propietarios de pequeños negocios (abarrotes, papelerías, tlapalerías y ferreterías, entre otros), que buscan entregar valor agregado a sus clientes.

A través de los puntos Yastás es posible el pago de servicios. Al cierre de 2016, se tuvieron 23 emisores (servicios básicos, TV por cable o satelital, entre otros), así como la compra de tiempo aire y la realización de operaciones financieras de Compartamos Banco y Bansefi.

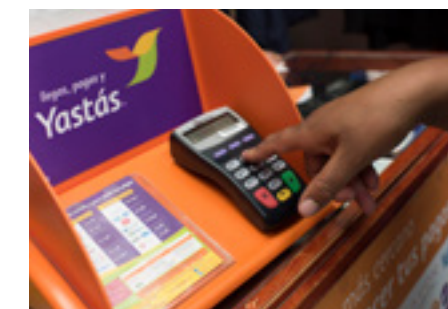
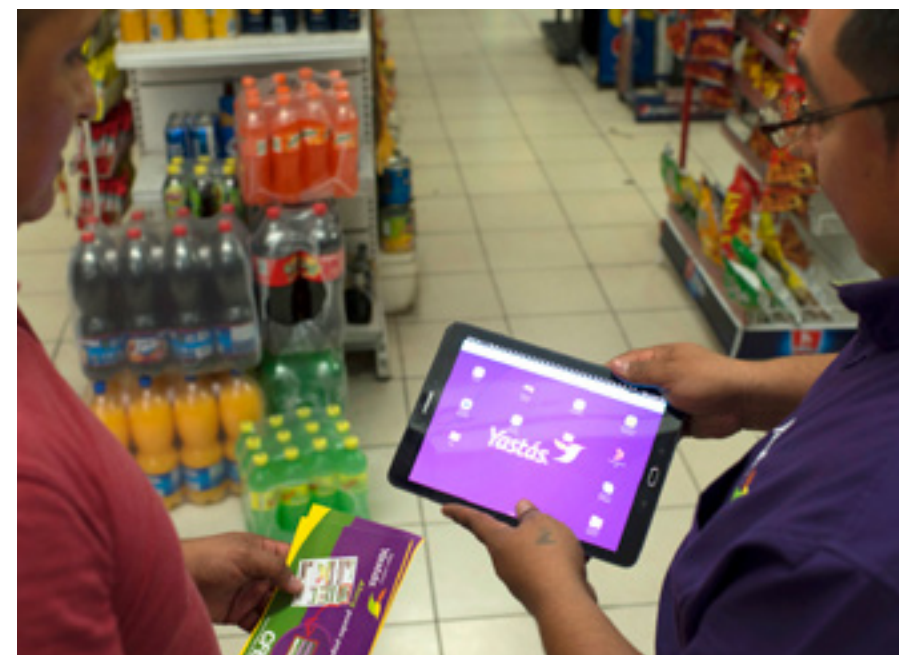
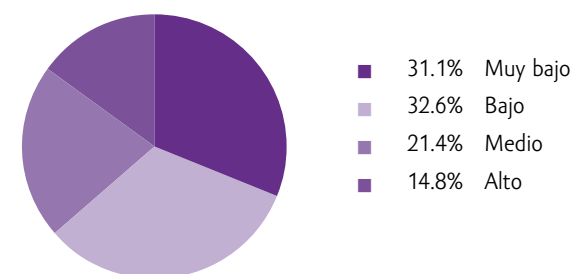
### Yastás - Resultados Operativos

	2014	2015	2016
Número de comercios activos	2,745	2,613	2,860
Comercios habilitados para realizar operaciones financieras de Compartamos Banco	2,000	2,222	2,719
Comercios habilitados para realizar operaciones de ahorro	0	405	1,452
Número de municipios en los que tiene presencia	492	635	903
Número de operaciones totales (millones)	12.7	13.7	13.2
Número de operaciones financieras realizadas (millones)	0.26	2.1	5.7

- La red de Yastás se extiende a lo largo de México, habiéndose incrementado un 9.5% el número de comisionistas en 2016 respecto al año precedente, y un 42.2% el número de municipios en donde se tiene presencia.
- El enfoque en Yastás como canal para los clientes de Compartamos Banco en la última milla va tomando cada vez más fuerza, con un incremento del 171.4% en el número de operaciones financieras realizadas por la red respecto a 2015. El 95% de los comisionistas está habilitado para realizar este tipo de operaciones.
- Yastás alcanzó ya el segundo lugar en disposiciones de crédito para Compartamos Banco.

Yastás cuenta con el 14.9% de su red de comisionistas en municipios con un grado de marginación alto o muy alto, en los que se acentúa su contribución a la inclusión financiera.<sup>8</sup>

### Presencia de comisionistas en municipios según grado de marginación



<sup>8</sup> Clasificación de grado de marginación en municipios es obtenida con información del INEGI.



## Intermex (102-7, FS6, FS7, FS13, FS14, 203-1)



Provee el servicio de pago de remesas a través de las sucursales de Compartamos Banco y una red de corresponsales. Con ello, buscamos facilitar el servicio a nuestros clientes a partir del valor agregado que ofrece la sinergia de productos y servicios de las empresas Genera.

Las remesas constituyen una fuente clave de financiamiento para los hogares en México, especialmente en zonas rurales y mixtas. En 2016, el 55% de los hogares que recibieron remesas se localizaron en municipios con medio y alto grado de marginación.

### Intermex - Resultados operativos

	2015	2016
Número de envíos (millones)	3.95	4.4
Envíos pagados en millones de pesos mexicanos	3.87	4.3
Envíos pagados en USD	0.08	0.1
Monto de envíos <sup>9</sup> (millones)		
Monto pagado en pesos mexicanos	16,194.10	21,372.2
Monto pagado en USD (millones)	20.8	17.7
Número de usuarios o clientes <sup>7</sup>	576,114	630,762
Número de estados de la República con sucursales	13	13
Total de puntos de pago en la República Mexicana	1,248	1,867
Corresponsales	1,188	1,807
Cantidad de agencias en Estados Unidos	37	37

<sup>9</sup> Corresponde al total de usuarios que cobraron al menos una remesa en la red de pagos Intermex.

- Los resultados operativos de Intermex arrojan un incremento del 11.4% en el número de envíos, que crecen un 32.0% en el monto enviado en moneda nacional, frente al retroceso en la utilización del dólar.
- El servicio continúa ampliando su base de clientes, con un incremento del 9.5% respecto a 2015. Contribuyen a ello el incremento de las sucursales de Compartamos Banco y los puntos Yastás, así como los criterios de excelencia en la prestación de servicio que caracteriza a las empresas Genera.
- Adicional a las sucursales de Compartamos Banco, el conjunto de corresponsales aumentó un 52.1% respecto a 2015, incluyendo los puntos de Yastás que ofrecen el servicio.

## Fiinlab (102-10, 203-1)

Lanzado en agosto de 2016, constituye el laboratorio de innovación de Genera. Tiene como propósito fomentar el emprendimiento y la innovación, creando soluciones para la inclusión financiera, a través de modelos sustentables y habilitados por tecnologías disruptivas.



# Fiinlab

## ¿Qué hace?

## ¿Cómo?



Desarrollo interno de iniciativas innovadoras, de proyectos de intra-emprendimiento.

Diseño, construcción y puesta a prueba de soluciones financieras, a través de equipos internos.



Creación de sociedades y alianzas con *start-ups* y otros jugadores externos del ecosistema emprendedor.

- Inversión en *start-ups* que ofrecen modelos que contribuyen al propósito de Fiinlab.
- Provisión de una plataforma de desarrollo para dichas *start-ups*, ofreciendo acceso a la infraestructura de Genera y sus empresas, a fin de comprobar juntos sus hipótesis de generación de valor.
- Apoyo a crear nuevas *start-ups*, a través de socios incubadores y aceleradores.



Contribución a la generación y difusión de una cultura de emprendimiento e innovación.

Provisión de un espacio de aprendizaje y colaboración abierta que conecta a Fiinlab, a Genera y a la comunidad emprendedora a través de eventos, conferencias y coordinación de grupos de trabajo.

Como promotor de la innovación, los esfuerzos se centraron durante sus primeros meses en definir la visión y estrategia de innovación para Genera, seguido del diseño de su metodología de trabajo ya como empresa particular del Grupo. En esta primera etapa de puesta en marcha, se fijó como meta tener al menos cinco soluciones financieras relevantes a finales de 2016. Como resultado, surgieron ocho proyectos de desarrollo interno, por colaboradores del equipo. Además, Fiinlab comenzó a establecer alianzas con *start-ups* del ecosistema emprendedor.

Fiinlab fue mencionado como uno de los dos espacios de aceleración fintech más importantes del ecosistema en México (*Global Fintech Hub Federation, 2016*).

## Educación financiera (FS1, FS16)



En Genera entendemos la educación financiera como atributo de nuestras soluciones financieras. Por ello, hemos desarrollado y apoyado diferentes programas para nuestros clientes, colaboradores y comunidades donde operamos.

### Clientes

Adicionalmente a la información de la solución que entregamos a los clientes en el momento de contratación, desarrollamos iniciativas específicas de educación financiera para ellos.

En el caso de Compartamos, como parte de la metodología de crédito, el promotor debe explicar a los clientes las características de la misma, como la frecuencia de pago y la tasa de interés, información incluida asimismo en el contrato entregado.

En Compartamos Banco contamos con el programa de educación financiera “Ideas Efectivas”, que incluye pláticas y materiales destinados a mejorar la administración de sus negocios, el presupuesto del hogar y al uso responsable de los productos y servicios financieros. A través del programa buscamos contribuir también a generar una cultura de prevención y evitar el sobreendeudamiento. Se imparte en los dos primeros ciclos tanto en créditos grupales como individuales.

### Programa de educación financiera a clientes - “Ideas Efectivas”

Clientes	Temáticas
Crédito Mujer	Presupuesto y gastos hormiga, metas de ahorro, ahorro formal, uso responsable del crédito y cultura de la prevención.
Crédito Comerciante	Presupuesto y gastos hormiga, uso responsable del crédito, buro de crédito y cultura de la prevención.
Crédito Individual	Capacidad de pago, historial crediticio, control de caja, seguros.



Respecto a los seguros, además del material publicitario entregado a los colaboradores de Compartamos Banco que están a cargo de la comercialización, se distribuyeron cerca de 10,000 folletos con el objetivo de informar mejor al cliente sobre las ventajas de la cultura de prevención.

También en Compartamos Banco, en 2016 buscamos extender la educación financiera más allá de los promotores, mediante la implementación de una estrategia digital. Para ello, lanzamos la serie Historias de Bolsillo, compuesta por 10 videos didácticos animados que se alojaron en la página de internet de Compartamos Banco, en los que se relata la experiencia de una familia emprendedora, con más de 59,600 visualizaciones.

Además, se realizó una activa difusión de contenidos de educación financiera en las sucursales de Compartamos Banco, mediante videos acerca de la importancia del ahorro y el uso de medios de pago electrónicos, así como el envío de mensajes de texto a clientes. Por otra parte, a través de nuestros perfiles en redes sociales, compartimos consejos de educación financiera.

Adicionalmente, en Compartamos Financiera realizamos 8 talleres empresariales, capacitando a más de 1,600 clientes en el uso del crédito para Pymes.

Con todo ello reforzamos la complementariedad entre la educación financiera y la información que proporcionamos a los clientes sobre nuestros productos.



#### Porcentaje de clientes capacitados en educación financiera (2016)\*

##### Compartamos Banco

**52%**  
clientes de crédito grupal  
(incluye Crédito Mujer)

**68%**  
clientes de Crédito  
Individual

##### Compartamos Financiera

**98%**  
clientes de Crédito Mujer  
(Súper Mujer)

##### Compartamos S.A.

**65%**  
clientes (Crédito Mujer)

Nuestros esfuerzos de crear valor social a través de la educación y el desarrollo de conocimiento se extienden más allá del ámbito de las finanzas. Al desempeño de Fundación Genera, enfocado en la comunidad, sumamos en los últimos tres años el Programa Incluso, destinado a los hijos de nuestros clientes. Mediante el desarrollo de un programa pedagógico de orientación vocacional, digital y basado en dispositivos móviles, buscamos contribuir a fortalecer las competencias sociales y emocionales que requieren para su futuro. Esta experiencia a través de aplicación móvil, fue difundida en 50 oficinas de servicios de Compartamos Banco y llevada a escuelas, lo que nos ha permitido sembrar la semilla sobre nuevas formas pedagógicas, así como un gran conocimiento como compañía respecto al uso de la tecnología para acercarnos a nuestros clientes y sus familias. Luego de este tiempo, en 2016 el programa finalizó, concentrando nuestros esfuerzos ahora en otras iniciativas con las cuales seguir contribuyendo a la generación de valor.

\* Clientes que estén en el primer y segundo ciclo del crédito.

#### Colaboradores (404-2, FS4)

Nuestros equipos suponen el pilar de la cercanía al cliente. Por ello, cuentan con capacitación respecto de las características de nuestro portafolio, destacando en el último año la formación en seguros por el énfasis que hemos puesto en la distribución de los mismos. Buscamos también entregar a nuestros colaboradores herramientas para la gestión de su economía, que contribuya al equilibrio y desarrollo de sus hogares y proyectos de vida.

La capacitación impartida combina formación presencial y en línea, a lo largo de diferentes etapas de la trayectoria de cada colaborador. En el marco de la inducción, impartimos el curso Finanzas Sanas, donde se certificaron 3,400 colaboradores de nuevo ingreso de Servicios de Soporte, Compartamos Banco, Yastás e Intermex.

Además, ofrecemos capacitación durante su desarrollo profesional en Genera. En el año implementamos el curso de Sanador de Deudas, en el cual se certificaron el 94% de los colaboradores de Compartamos Banco, Yastás e Intermex. También realizamos talleres de ahorro para el retiro y una certificación en línea sobre cultura financiera.



Capacitamos en educación financiera a 3,400 colaboradores de nuevo ingreso.

#### Comunidad (102-12, 203-2)

Contar con interlocutores empoderados en relación a las finanzas y detonar una cultura de ahorro, gestión responsable del crédito y prevención, son objetivos en los que venimos trabajando en Genera y nuestras empresas.

En 2016 desarrollamos el Día del Ahorro Infantil, con la realización de actividades en 882 escuelas en 15 ciudades de México, logrando llegar a 65,000 alumnos. Además, participamos en la Semana Nacional de la Educación Financiera, organizada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), que alcanzó su novena edición. Asimismo, dimos continuidad a las actividades piloto que lanzamos el año anterior en el marco de los Días Compartamos Financiera, extendiendo el alcance y sumando iniciativas como la Lotería Financiera.

A través de Fundación Genera y los acuerdos que mantiene con diferentes organizaciones, ampliamos el conjunto de iniciativas y su alcance.

#### Alianzas

Fundación NEMI A.C.  
Mensajeros de la Paz México, I.A.P  
Museo Interactivo de Economía (MIDE)  
Observa, Observatorio de Intervenciones sobre  
Violencia A.C

Más de  
**85,000**

ALUMNOS CAPACITADOS

FORMACIÓN A DOCENTES Y  
PADRES DE FAMILIA



## Protección al cliente



En Genera queremos contribuir al desarrollo económico y social de nuestros clientes, con un enfoque que se extiende más allá de la entrega de los productos y servicios. Por ello, buscamos entregar información clara y pertinente sobre las características de los mismos, empoderar a los clientes en la toma de decisiones y contribuir a una cultura de prevención, no sólo a través de los seguros sino capacitando en prácticas para evitar el sobreendeudamiento. Nuestras iniciativas de educación financiera constituyen un claro ejemplo de ello.

Trabajamos en fortalecer la confianza de nuestros clientes cada día, con la transparencia en los productos y servicios, la asesoría, y además garantizando el resguardo de sus datos personales.

### Información sobre los productos y servicios (416-1, 417-1, FS1, FS2, FS4, FS15)

Nuestros productos son diseñados considerando las necesidades del segmento sub-atendido, con el objetivo de entregar soluciones pertinentes, así como la información adecuada para la toma de decisiones. Para ello, incluimos en los manuales de solución financiera para nuestros promotores referencias sobre qué comunicar, que reforzamos con capacitaciones sobre las características del portafolio que manejan.

En Compartamos Banco, los esfuerzos están orientados hacia la generación de productos innovadores, sencillos y usables, incluyentes, accesibles, eficientes y rentables, con lo cual evitamos el sobreendeudamiento de nuestros clientes y apoyamos el mantenimiento de su calidad de vida; lo logramos a través de:

ANÁLISIS DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES	DESARROLLO DEL CONCEPTO DEL PRODUCTO	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO	MERCADOTECNIA Y PROMOCIÓN
Identificación de la segmentación de clientes	Evaluación de los posibles impactos a diferentes niveles: aceptación por parte del cliente, análisis financiero y de rentabilidad, con la finalidad de definir las características el nuevo producto o reingenierías a realizar	Con base en los resultados de los estudios de mercado y de competencia  En esta fase finaliza la etapa de diseño	Una vez identificado el perfil del cliente a atender, se lleva a cabo el desarrollo de estrategias de publicidad

Al momento de la adquisición del producto grupal, entregamos a nuestros clientes:

- Contrato con el objeto del producto adquirido
- Tabla de amortización con el total de pago grupal por cada exigibilidad
- Lista de integrantes con el monto de préstamo correspondiente de cada integrante
- Control de pagos y ahorros donde se registra el monto pagado, monto ahorrado, saldo de crédito y ahorro por exigibilidad e integrante del grupo
- Libreta de pagos con información de la oferta integral de servicios financieros, así como consejos de seguridad y educación financiera



Estos lineamientos de Genera para proteger los intereses del cliente se presentan especialmente en Compartamos, que comercializa sus productos, los de Aterna e Intermex. El resguardo del cliente continúa en las diferentes etapas del producto y de la experiencia, que incluyen mercadotecnia, comercialización y atención durante el período de vigencia de la solución financiera.

Asimismo, cabe destacar que consideramos la realidad del entorno en que operamos, con el objetivo de facilitar a nuestros clientes la recepción y entendimiento de la información de producto. Al respecto, Yastás ha elaborado manuales en lenguas náhuatl y totonaca, con información sobre los pagos disponibles en sus módulos, distribuidos en colaboración con los comisionistas de zonas rurales con población indígena.

### Resguardo de los datos personales (418-1)

En Genera nos desempeñamos conforme a los más altos estándares de protección de datos, correspondiendo la confianza depositada por nuestros clientes, nuestros exigentes lineamientos de excelencia en la operación y los principios de calidad, consentimiento, finalidad, información, lealtad, licitud, proporcionalidad y responsabilidad, incluyendo nuestro Manual de Políticas de Privacidad de la Información.

Además de cumplir con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), hemos adoptado un esquema de autorregulación con requerimientos propios en comportamientos, normas y obligaciones complementarias a las impuestas por la Ley, frente al que además ya fueron certificados Compartamos Banco y Compartamos Servicios por parte de un especialista externo acreditado para este propósito.

**Compartamos Banco es la primera entidad financiera de México y la novena empresa en lograr la certificación "Esquema de Autorregulación en materia de Protección de Datos Personales", luego de otras compañías del rubro de tecnologías de la información.**

Por otra parte, estamos a disposición de nuestros clientes en relación a aquellas consultas y reclamaciones que quieran formular. A través de la Gerencia de Privacidad de la Información atendemos los requerimientos de derechos ARCO, esto es, Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, habiendo dado respuesta a 334 solicitudes en 2016.



## Innovación (102-43, 203-1)



La innovación constituye uno de los ejes estratégicos que nos hemos marcado en Genera, para continuar avanzando en nuestra trayectoria de inclusión financiera para el segmento sub-atendido. Entendemos como tal, la actuación en la triple vertiente de productos y servicios, procesos y canales, siempre centrados en el cliente y el vínculo de confianza establecido.

En 2016, en Compartamos Banco extendimos el ecosistema de pagos de créditos y transacciones de ahorro, en un esfuerzo que continuará también durante el 2017 hasta alcanzar el conjunto de sucursales que permita consolidar una red integral de canales de atención y servicio al cliente.

Los avances se extienden también a Yastás, que continúa incrementando la variedad de operaciones que pueden realizarse a través de su infraestructura, con la novedad en el año de la incorporación progresiva de los servicios de remesas que desarrolla Intermex. Y es que otro de nuestros focos de trabajo es enriquecer las sinergias entre los productos y servicios de las distintas empresas de Genera, para entregar el mayor valor agregado a nuestros clientes.

Buscamos asimismo disponer de la mejor tecnología para nuestras operaciones. Por ello, en Compartamos Banco invertimos en tres plataformas para dar servicios de banca electrónica a clientes de crédito y ahorro. Además, pusimos en marcha un piloto de cajeros automáticos con 2 unidades en Puebla, para evaluar el beneficio que entregan a los clientes.

Las bancas electrónica y móvil entregan numerosos beneficios a nuestros clientes y es por ello que las estamos fortaleciendo a través de innovación propia y de terceros. Por un lado, resultan convenientes para el usuario al evitar traslados, además su disponibilidad es 24 horas y la rapidez facilita al cliente la administración de sus finanzas, favoreciendo las decisiones de ahorro. Pero esa infraestructura no sería posible sin nuestra red de sucursales y los puntos Yastás, para atender a la diversidad de usuarios y circunstancias, combinando el equilibrio entre cercanía y tecnología.

Por otra parte, el gran hito para la innovación en Genera durante 2016 fue el lanzamiento de Fiinlab, nuestro laboratorio para detonar y fortalecer el emprendimiento y la innovación a nivel de compañía y en un ecosistema de sociedades de colaboración, siempre con el propósito de la inclusión financiera.

## Desarrollo de la cadena de valor (102-9, 102-10, 203-1, 203-2)

En Genera apostamos por la excelencia operacional, así como de productos y servicios, un esfuerzo del que forma parte nuestra cadena de valor. A la contribución que realizan los proveedores, se suman nuestros aliados para hacer llegar los productos y servicios a los clientes, contribuyendo todos juntos a la inclusión financiera.

Nuestra cadena es cada vez más robusta y diversa, reflejo del valor social que buscamos generar con nuestras operaciones. Durante 2016 en México, tuvimos 1,223 proveedores que tuvieron operaciones con el Área de Adquisiciones, un 89% más que el año anterior. Buscamos respaldar el talento de nuestro entorno, los emprendimientos y al sector empresarial, siendo locales un 99% de nuestros proveedores.

En el caso de Yastás, el modelo de servicio integra la participación de comisionistas, quienes ponen a disposición del público las terminales de transacción en sus comercios, lo que a su vez entrega valor agregado a sus negocios. En 2016, la red alcanzó 2,860 comisionistas, presentes a lo largo de 903 municipios en México<sup>10</sup>. Por su parte, Intermex suma un conjunto de 1,807 corresponsales a la comercialización de su servicio en las sucursales de Compartamos Banco.

Buscamos que nuestros proveedores estén alineados a la filosofía que caracteriza a Genera. Para ello, disponemos de un Código de Ética y Conducta específico, que se comprometen a cumplir, y realizamos evaluaciones al respecto, así como

en relación al desempeño laboral, transparencia, y otras temáticas vinculadas con la sustentabilidad.

Promovemos una relación de confianza, esforzándonos en su desarrollo, para que se produzca un crecimiento conjunto. Esto ocurre especialmente con nuestra red de comisionistas de Yastás, en nuestro modelo ganar-ganar con ellos. A través de sus pequeños negocios, proveemos servicios en la última milla y facilitamos las operaciones a nuestros clientes, en muchos casos también los suyos, mientras que los comisionistas consiguen valor agregado para su negocio y la disponibilidad de un mayor flujo de público.

En 2016 invertimos 10.6 millones en infraestructura de Yastás, de los cuales el 93% estuvo destinado a los puntos de transacción y los sistemas asociados. La red se incrementó en 247 nuevos comisionistas, y el conjunto recibió 52 millones de pesos en concepto de comisiones de servicio.

Además, Yastás busca empoderar a sus comisionistas en gestión de negocios, habiendo realizado 7 talleres de desarrollo empresarial a lo largo de cuatro estados de la República Mexicana, con 429 asistentes.

<sup>10</sup> Más información sobre el modelo de servicio de Yastás y su red en el subcapítulo "Líderes de la inclusión financiera".

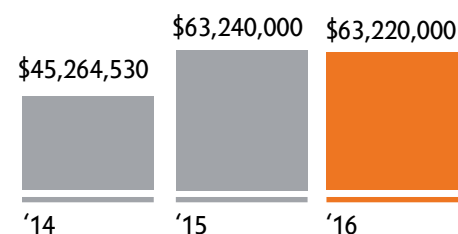
## Compromiso con las comunidades (201-1)



Entendemos la creación de valor social como un compromiso extensivo a las comunidades en que operamos, donde proveemos servicios, apoyando a las familias y vecinos de nuestros clientes y colaboradores.

En Genera, destinamos el 2% de las utilidades netas anuales al **Fondo de Responsabilidad Social Corporativa**, del que se destina una parte a **Fundación Genera** y el resto a las iniciativas de responsabilidad social que desarrollan las diferentes empresas. Es la Fundación quien define las líneas estratégicas para el desarrollo de programas y actividades, con **foco en la educación**, tanto formal, como financiera y cultura de emprendedores. Adicionalmente, existen otras líneas de acción: el fomento del voluntariado, la **cultura de donación**, y la **atención de contingencias**.

### Fondo de Responsabilidad Social Corporativa



## Fundación Genera (201-1)

Es la entidad que establece la estrategia y coordina los esfuerzos de Genera y el resto de sus empresas en responsabilidad social, vinculada a los efectos de la provisión de servicios financieros, e inversión social, ésta como contribución al desarrollo de las comunidades a través de donaciones, alianzas y otros mecanismos.

Su foco principal está en la educación, como germen y sustento de la inclusión social.

### LÍNEAS DE ACCIÓN

- **Educación: formal, financiera, cultura de emprendedores**
- **Cultura de voluntariado**
- **Cultura de donación**
- **Contingencias**



Las líneas de acción establecidas desde Fundación, se materializan a su vez a través de programas e iniciativas desarrolladas desde su propio equipo, de las áreas de responsabilidad social de las empresas o en conjunto, con la participación de especialistas externos y organizaciones, a través de alianzas.

Buscamos plantear iniciativas que generen valor, atendiendo a las necesidades del entorno, diseñando e implementando las mismas de manera muy apegada a las comunidades. Es el caso de Compartamos Financiera y Compartamos S.A., que cuentan con el apoyo estratégico de Fundación, si bien todas las actividades de responsabilidad social e inversión social son realizadas por sus propios equipos.

La Fundación establece su presupuesto con base en la aportación del Fondo de Responsabilidad Social Corporativa de Genera, de donativos de los colaboradores y de otras entidades.

### Valor económico distribuido

	2014	2015	2016
<b>Ingresos</b>	\$12,568,545	\$9,298,593	\$21,576,207
Donativos del Fondo de Responsabilidad Social Corporativa	\$12,146,432	\$6,077,476	\$8,231,915
Otros donativos (colaboradores, consejeros y otras partes relacionadas)	\$26,794	\$2,892,149	\$13,073,983
Otros ingresos	\$395,319	\$328,968	\$270,309
<b>Monto ejercido</b>	\$6,149,991	\$20,383,597	\$23,300,132
Proyectos de salud dental en comunidades donde tenemos presencia	\$1,164,878	\$818,960	\$816,640
Convocatoria por la Educación	-	\$5,664,432	\$8,233,825
Proyectos de educación (formal, financiera y cultura de emprendedores)			
Alianzas	\$1,915,827	\$8,072,249	\$8,665,600
Proyectos de educación formal, financiera y de cultura de emprendedores.			
Voluntariado	\$897,512	\$2,654,172	\$2,784,171
Gestión operativa y gasto administrativo	\$2,171,774	\$3,171,784	\$2,799,896



## Educación

El desarrollo de capacidades en la población, contribuyendo además a la generación de conocimiento, detona las transformaciones sociales de las que participa también la inclusión financiera, con efectos correlacionados.

Fundación Genera trabaja en tres líneas dentro de la educación: formal, financiera y para emprendedores, mediante alianzas y donaciones.

Más de  
**100,000**  
PERSONAS BENEFICIADAS EN  
EDUCACIÓN, A TRAVÉS DE  
ALIANZAS Y DONACIONES.

### Alianzas y donaciones 2016 - Educación

Línea	Iniciativas	Beneficiados
Educación formal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alfabetización</li> <li>Educación básica</li> <li>Programas de fortalecimiento de educación escolarizada</li> <li>Becas integrales de manutención</li> </ul>	13,111 clientes y personas de la comunidad 1,201 niños beneficiados con útiles escolares
Educación financiera	Educación financiera	35,900 personas
Educación a emprendedores	Cursos de emprendedores	54,330 personas

## Cultura de donación

En Genera nacimos con una vocación de servicio, de ayuda a los demás, que buscamos esté presente en quienes conformamos el equipo. La cultura de donación forma parte de ello y trabajamos en su arraigo al interior de nuestras empresas.

Cada año, lanzamos la **Convocatoria por la Educación**, donde invitamos a los colaboradores a realizar aportaciones, destinadas a organizaciones de la sociedad civil que trabajan en promover la educación a niños, jóvenes y adultos. Fundación Genera aporta la misma cantidad que dona el colaborador, quienes asimismo pueden postular a organizaciones de la sociedad civil para que participen como beneficiarios.

Como novedad destacada, Fundación Genera ha lanzado un programa para que los colaboradores que participaron de la convocatoria puedan conocer de primera mano el impacto de sus aportaciones y a los beneficiarios.

## Voluntariado

Constituye un eje central de las iniciativas al interior de nuestras empresas, que refleja nuestros valores y nos permite contribuir a mejorar las condiciones del entorno, en un esfuerzo compartido que fortalece nuestros lazos como equipo. La participación es mayoritaria, habiendo formado parte 8 de cada 10 colaboradores en al menos una actividad.



### Voluntariado 2016

PAÍS	EMPRESA <sup>11</sup>	Nº VOLUNTARIOS	Nº HORAS
México	Genera Servicios	653	3,816
	Compartamos Banco	12,773	53,584
	Yastás	89	543
	Aterna	32	145
Perú	Compartamos Financiera	2,707	14,012
Guatemala	Compartamos S.A.	593	2,287
<b>Total</b>		<b>16,847</b>	<b>74,386</b>

<sup>11</sup> En 2016 no se realizaron actividades de voluntariado en Intermex.

Entre las iniciativas de voluntariado desarrolladas en Genera, destacan:

- **Vacaciones solidarias**, donde los colaboradores destinan cinco días de su descanso a la construcción de viviendas en comunidades vulnerables.
- **Direcciones en acción y voluntariado en oficinas de servicios**, en que los equipos del corporativo y de sucursales, proponen causas para participar, destinando horas de trabajo, y reciben respaldo económico de la Fundación para el desarrollo de las actividades.
- **Ser emprendedor**, en la que los colaboradores sensibilizan en cultura emprendedora, e instruyen en el desarrollo de planes de negocio.

Realizamos además los Días Compartamos con la Comunidad, en los que participan nuestras empresas Compartamos Banco, Compartamos Financiera y Compartamos S.A., que son aquellas cuya operación se realiza con mayor cercanía a la población. A través de estas jornadas que suman el voluntariado de nuestros colaboradores y participación de organizaciones de la sociedad civil, trabajamos en rehabilitar espacios de convivencia, entregar servicios preventivos de salud, y ofrecer eventos culturales. Este año hemos incorporado además actividades de educación financiera, si bien siguen existiendo programas en Genera específicamente destinados a ello.

También en Compartamos, nos habíamos establecido la meta de que todas las oficinas de servicios realizaran al menos una actividad de voluntariado, y es un orgullo señalar que lo hemos cumplido al 100%.

### Días Compartamos con la Comunidad 2016

País	Nº de días	Inversión (pesos)	Nº Estados/ Departamentos impactados	Nº de voluntarios	Nº de horas	Tipo de voluntarios	Nº de beneficiados
México	26	\$9,665,185	14	3,457	11,325	Colaboradores, clientes, invitados y comunidad	10,878
Perú	2	\$1,634,649	2	186	744	Colaboradores	157
Guatemala	2	\$545,846	2	279	520	Colaboradores, clientes, familiares y comunidad	470

## Contingencias

Nuestro programa se encuentra preparado para ser activado al momento de existir una contingencia hidrometeorológica, que ha de ser determinada como emergencia por parte de la Comisión de Continuidad, encabezada por el Área de Continuidad del Negocio con la participación de representantes de otros equipos y empresas de Genera. Una vez que se pone en marcha el programa, Fundación Genera procede con la entrega de despensas y/o filtros de agua.

Además, lanzamos el programa "Brigadas de resiliencia", en cooperación con el Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales (CADENA A.C.), destinado a educar a comunidades vulnerables en prevención de riesgos y atención a emergencias, así como a la generación de brigadas comunitarias de protección civil, que ha beneficiado a más de 3,000 personas en el año.

## Alianzas (102-12)

En Fundación Genera, así como en el resto del Grupo, **creemos en la colaboración como plataforma de impulso al desarrollo social**, con foco en la educación como detonador de oportunidades. Establecemos alianzas con diferentes organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de apoyar sus proyectos con recursos económicos y técnicos, para que implementen las iniciativas en los distintos lugares donde se desempeñan a lo largo de México, Perú y Guatemala.

**70**  
ORGANIZACIONES  
**134,950**  
BENEFICIADOS

### TEMÁTICAS:

- Educación
- Apoyo a la infancia
- Desarrollo de la mujer
- Emprendimiento
- Empoderamiento comunitario

En 2016 entregamos 2,124 despensas a comunidades afectadas por fenómenos climáticos adversos, en Puebla y Guerrero (México).

# Valor Humano

En Genera continuamos ofreciendo oportunidades de empleo y desarrollo profesional, en un entorno de dificultades para la región y el sector financiero, como parte de un equipo comprometido y que se desempeña conforme a una profunda cultura corporativa.

## Descripción del equipo (102-8, 102-36, 102-37, 102-41, 201-3, 401-1, 401-2, 405-1)

Como prueba de ello, en 2016 alcanzamos la cifra de 21,185 colaboradores, con crecimientos del 51.3% en nuestra plantilla de Guatemala y del 31.7% en Perú. Estos mercados son los de más reciente incursión y tienen menores dimensiones de la plantilla, en comparación con el 81.4% que supone el equipo de México.

Creemos en la riqueza que entrega la **diversidad de género** en los equipos y facilitamos la conciliación de la vida laboral y personal. Para ello, extendemos el permiso de maternidad tres semanas adicionales al requerimiento legal o la alternativa de horario reducido durante seis meses, así como la incorporación a su regreso a un equipo de trabajo flexible durante un año. En el caso de los padres, el beneficio es de una semana adicional a la ley o de horario reducido durante 20 días. Estas medidas, junto al entorno incluyente que caracteriza a Genera, permitieron una presencia de mujeres del 49.4% a cierre de año. El progresivo incremento en su participación llevó en 2016 a que superen el 50% de los colaboradores en el caso de los administrativos y la fuerza de ventas.

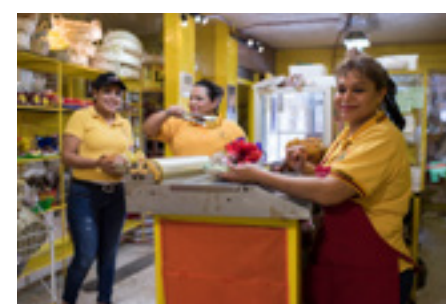
Como parte de nuestro compromiso por brindar cada vez mejores entornos y oportunidades de trabajo, consideramos clave la estabilidad laboral, que respaldamos mediante la contratación indefinida. Contribuimos asimismo a la generación de empleo en nuestra cadena de suministro, con la participación directa en nuestras operaciones de 465 colaboradores de empresas externas.

### Demografía laboral

	2014	2015	2016
Número total de colaboradores	18,999	20,179	21,185
Contratación indefinida (%)	84.0	89.5	98.2
Presencia de mujeres (%)	48.3	48.7	49.4







CLIENTE: **OLIVIA SANDOVAL CERVANTES**  
 COLABORADOR: **SANDRA PATRICIA NAVARRO ESPINOSA**  
 NEGOCIO: **VENTA DE DULCES ARTESANALES**  
 ANTIGÜEDAD: **3 AÑOS 6 MESES**  
 PRODUCTO: **CRÉDITO MUJER**

*Nacida en Coahuila, desde donde se mudó a Monterrey, dirige una empresa familiar de elaboración y venta de dulces artesanales.*

*El negocio fue fundado por sus suegros hace más de 25 años, tiempo que llevan ofreciendo sabrosos productos a diferentes generaciones.*

*En todo este tiempo, ha contado con el apoyo de Compartamos Banco, quien la ha acompañado para superar algunas crisis. Al día de hoy, el negocio está creciendo con vigor, dando empleo a ocho personas.*

### Colaboradores por país

	2014	2015	2016	2016 (%)
México	16,448	17,272	17,253	81.4
Perú	2,057	2,379	3,133	14.8
Guatemala	494	528	799	3.8
Total	18,999	20,179	21,185	100

### Plantilla por grupo de edad y sexo - 2016

	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Más de 50 años	Total
Hombres	5,045	5,527	149	10,721
Mujeres	4,822	5,547	95	10,464
Total	9,867	11,074	244	21,185

### Plantilla por categoría profesional y sexo

Categoría	2014		2015		2016	
	Nº de colaboradores	% mujeres	Nº de colaboradores	% mujeres	Nº de colaboradores	% mujeres
Directivos	157	31.2	176	31.3	160	33.1
Gerentes	278	43.2	324	45.7	337	42.1
Administrativos	1,322	51.5	1,884	55.7	2,184	57.1
Fuerza de Ventas	17,242	48.3	17,795	47.7	18,504	48.8
Total	18,999	48.3	20,179	48.7	21,185	49.4

### Plantilla por empresa - 2016

Compartamos Banco	Yastás	Aterna	Servicios de soporte	Intermex	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.
15,635	208	38	1,320	52	3,133	799

En Genera garantizamos la libertad de asociación, contando con colaboradores sindicalizados en México, quienes representan el 61.4% de la plantilla en el país, lo que además contribuye a nuestro esfuerzo de escucha y fomento de la participación.

La construcción de entornos con oportunidades de desarrollo profesional y personal, así como la oportunidad del desempeño con trascendencia social, contribuyen al compromiso de nuestros colaboradores. En México, nuestra rotación en 2016 fue del 31.5%, y en el caso de la fuerza de ventas en el país alcanzó el 37.1%. Debido a la dinámica de la actividad comercial, se trata de los equipos más expuestos, a pesar de lo cual tenemos un promedio de 3 años en el ejercicio de la actividad.

Determinamos las remuneraciones considerando las referencias del mercado y las características de cada cargo. A la compensación fija, se añade un componente variable asociado a los resultados del desempeño anual en el caso de las posiciones corporativas y de soporte a la operación, y de conformidad con un plan de incentivos en el caso de los cargos de venta, monitoreado mensualmente.

Además de los beneficios por maternidad y paternidad, también buscamos ir más allá de la ley en relación al aguinaldo y al número de días de vacaciones, según el cargo y conforme a las políticas internas al respecto.

Ofrecemos seguros de vida y de gastos médicos, además de otros bonos y prestaciones en función de la empresa y el país. Todo ello está disponible para nuestros colaboradores a partir de una antigüedad de 6 meses. En el caso de nuestras operaciones en México, contamos con un plan de pensiones destinado a asegurar la disponibilidad de ingresos al momento de su retiro. El colaborador aporta entre el 1 y 6% de su sueldo mensual, en función de la antigüedad en la compañía y la edad, y Genera iguala la cantidad, habiendo entregado en 2016 un promedio de 42,244.8 pesos por participante, hasta un total de 18,842,968.6 millones de pesos. En el caso de nuestra gente en Perú y Guatemala, los sistemas de previsión social de los países tienen una mayor cobertura, situación que buscamos equilibrar en México.

## Capacitación y desarrollo de carrera (404-1, 404-2, 404-3)

En el año entregamos un promedio de 88.4 horas de capacitación por colaborador <sup>13</sup>

En Genera creemos en el potencial de las personas y la capacidad transformadora del compromiso con un propósito y equipo. Ofrecemos a nuestros colaboradores planes individuales de desarrollo, con la capacitación como componente clave. Si dimensionamos las cifras para el caso de México, otorgamos 1,045,096 horas de formación en el año<sup>12</sup>, con un crecimiento del 11.1% respecto al año anterior y una inversión de 91.6 millones de pesos. Se trata especialmente de transferencia de conocimiento generado al interior de Genera, que representa uno de nuestros grandes patrimonios.



### Horas de capacitación interna por categoría profesional<sup>14</sup>

Categoría profesional	2016
Director	342
Subdirector	1,026
Gerente Regional	1,098
Gerente Oficina de Servicios	18,217
Subgerente Oficina de Servicios	43,675
Instructor	1,714
Administrador de Sistemas / Auxiliar Administrativo	35,892
Ejecutivo de Ventas y Atención a Clientes	13,273
Asesor de Crédito	49,723
Promotor	363,138
Coordinador	39,981
Aperturador	718
Líder + Colaboradores	29,668
Otros	77,156
TOTAL	675,621

Los colaboradores que participan en la interacción directa con el cliente, son capacitados en las características de los productos, con el fin de que entreguen la asesoría más pertinente. Adicionalmente, capacitamos a todo nuestro personal en relación al Código de Ética y Conducta y la Filosofía de Genera.

Cabe destacar también el programa de Formación Humana, enfocado en el desarrollo integral de nuestros colaboradores y que aborda habilidades, conocimientos, comportamientos y actitudes en el ámbito personal, familiar y social, así como el Programa de Serviazgo y los encuentros de equipo<sup>15</sup>.

Además, contamos con el programa de Aceleramiento de Carrera, con el cual contribuimos al financiamiento

de los estudios superiores de nuestros colaboradores, entre ellos estudiantes de preparatoria para los que Genera se convierte en un aliado de su desarrollo profesional. En 2016 entregamos 594 becas en el marco de este programa, independientemente de otros apoyos que ofrecemos en Genera<sup>16</sup>.

Cuando nuestros colaboradores se encuentran en un proceso de desvinculación de Genera, les ofrecemos un programa de Outplacement, que incluye apoyo emocional, asesoría para la gestión de los recursos económicos y formación en habilidades esenciales para la reincorporación al mercado laboral. De este modo buscamos ser el puente hacia una nueva oportunidad de empleo.

<sup>12</sup> Considera las capacitaciones operativas, así como de Mística y Serviazgo, de Compartamos Servicios, Compartamos Banco, Aterna y Yastás.

<sup>13</sup> Considera las capacitaciones operativas (internas) y las capacitaciones externas.

<sup>14</sup> Considera la capacitación operativa (interna).

<sup>15</sup> El Programa de Serviazgo y los encuentros de equipo se detallan respectivamente en los subcapítulos de "Mística y Serviazgo y "Clima laboral".

<sup>16</sup> Becas para los programas: Aceleramiento de Carrera, programas de desarrollo, técnicos, Academia de inglés y cursos *in company*.

Por otra parte, la capacitación, junto a la eficiencia y productividad en el ejercicio de las actividades, son fundamentales para el **desarrollo** al interior de Genera. Anualmente, realizamos una **evaluación del desempeño**, mediante un ejercicio que va aumentando el alcance de puestos sujetos a ello. Éste se desarrolla en cuatro etapas a lo largo del año, caracterizadas por la comunicación y confianza entre el colaborador y su líder.

Como novedad en 2016, destaca en México y Guatemala la implementación del proceso a través de la plataforma tecnológica "ADN". El sistema de *Success Factors*, desarrollado para la conectividad al interior de este gran equipo que conformamos, ha sido un éxito para la gestión del desempeño de los colaboradores y esperamos extenderlo a Perú en 2017, más allá del piloto que está en desarrollo actualmente en el país.

### Infografía del Modelo de evaluación del desempeño en 4 etapas



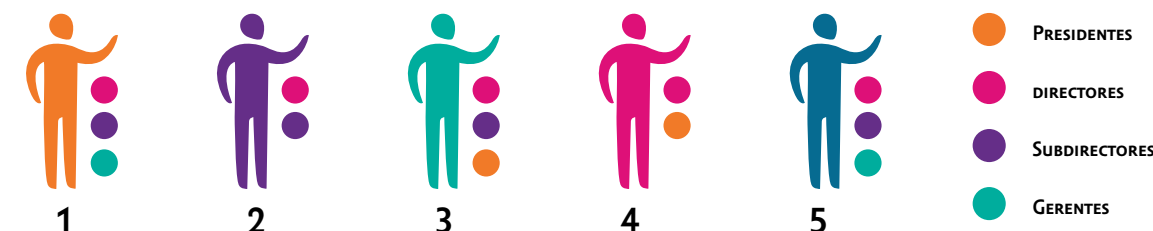
### Evaluación del desempeño

Categoría profesional	N° colaboradores evaluados	
	2015	2016
Presidente	2	2
Director Ejecutivo / General	12	12
Director	41	38
Subdirector	112	128
Gerente	410	438
Colaboradores	1,588	3,618
TOTAL	2,165	4,236

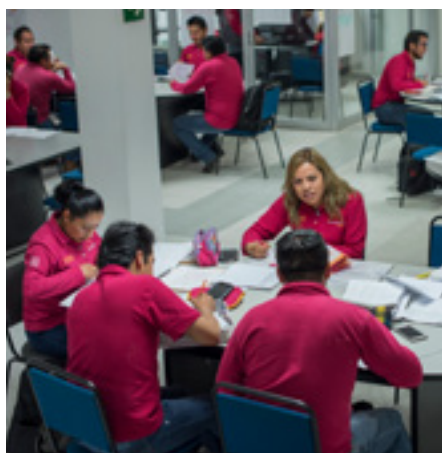
A partir de los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño, junto con la experiencia y las competencias, favorecemos el talento interno al momento de cubrir posiciones, en una evaluación más exhaustiva a medida que se trate de cargos de mayor responsabilidad.

En 2016, lanzamos además el ejercicio de Detección de Talento para aquellos colaboradores que buscan crecer a posiciones de gerente o superiores. Se trata de un proceso conformado por las siguientes 5 fases:

1. Autoevaluación en competencias core
2. Evaluación del superior inmediato en dichas competencias y emisión de una calificación del potencial
3. Confirmación por colaboradores terceros de la calificación entregada (calibración)
4. Mesas de sucesión, dónde se identifica la posición de destino posible y los horizontes de tiempo
5. Diseño del Plan de Desarrollo, que incluye las brechas identificadas en las competencias.







## Clima laboral (102-43)

Conforme a los resultados alcanzados en 2016, nos enorgullece continuar siendo una de las mejores empresas para trabajar en México y América Latina, de acuerdo con diversos rankings elaborados por el *Great Place to Work Institute*.

Bajo un enfoque de mejora continua, trabajamos en la difusión y vivencia de la cultura organizacional al interior de Genera. Anualmente realizamos una medición de los avances a través de la encuesta del *Great Place to Work (GPTW)*, que enriquecemos con preguntas adicionales a la estructura estándar, dada la relevancia que entregamos a la herramienta.

Conforme a los resultados alcanzados en 2016, nos enorgullece continuar siendo **una de las mejores empresas para trabajar en México y América Latina**, de acuerdo con diversos rankings elaborados por el *Great Place to Work Institute*.

**Genera** obtuvo el 1º lugar de *Great Place to Work Institute México*, en la categoría de "La Mejor Empresa para Trabajar" con más de 5,000 empleados; con un reconocimiento especial en la categoría de Imparcialidad.

**Genera** fue reconocido por tercer año consecutivo por *Great Place to Work Institute México* como "La Mejor Empresa para Trabajar en México" dentro del sector Banca, Seguros y Finanzas en la categoría de más de 1,000 colaboradores

**Genera** obtuvo el 3er lugar de *Great Place to Work Institute México*, en la categoría de "Las Mejores Empresas para Trabajar en México: Equidad de Género", con más de 1,000 colaboradores

**Compartamos S.A.** obtuvo el 8º lugar de *Great Place to Work Institute* en la categoría "Las Mejores Empresas para Trabajar en Guatemala".

**Compartamos S.A.** obtuvo el 5º lugar de *Great Place to Work Institute* en la categoría "Las Mejores Empresas para Trabajar en Caribe y Centroamérica", de 100 a 1,000 colaboradores

Durante el año, con la tecnología como aliado, terminamos de implementar un software de gestión para una mayor eficiencia de los procesos y de la conectividad entre equipos en un Grupo que crece cada día. Ahora, todos los colaboradores podremos estar conectados a través de una aplicación móvil, que fortalecerá la difusión de la cultura que caracteriza a Genera y sus empresas, y que luego de su puesta en marcha en México se extenderá a Perú y Guatemala.

Entendemos que los siguientes pasos deberán combinar la tecnología y el factor humano, uniendo a la conectividad en remoto los encuentros presenciales de equipo, que realizamos anualmente para los líderes, así como respectivamente para el conjunto de colaboradores de Servicios de Soporte, Yastás, Aterna e Intermex. En el caso de Compartamos Banco, realizamos encuentros regionales con los equipos de ventas.

## Mística y Serviazgo® (102-43)

Nuestra Filosofía, gran diferenciador que recoge nuestra forma de pensar y actuar, con el propósito de la inclusión financiera, se sustenta en la vivencia de los valores institucionales. Ello constituye nuestra Mística, que buscamos reforzar en cada uno de los colaboradores con el Modelo FISEP, que trabaja con la integralidad del ser, con sus dimensiones física, intelectual, social y familiar, espiritual y profesional. Consideramos el conjunto de estas vertientes de la persona en su desarrollo al interior de Genera.

Valores: Persona, Servicio, Responsabilidad, Pasión, Rentabilidad y Trabajo en equipo.

Entendemos el liderazgo desde una vocación de servicio, de estar a disposición de quienes en el día a día contribuyen a la generación de valor compartido desde Genera y sus empresas, y lo denominamos "Serviazgo". Presente a lo largo de nuestros equipos, desarrollamos anualmente un programa de capacitación en Serviazgo para aquellos profesionales con equipos a su cargo.

Para medir la vivencia de nuestros valores, realizamos año con año la encuesta de Mística, que en 2016 también integramos en el marco de la encuesta de clima del GPTW. Con una participación de 17,460 colaboradores, obtuvimos un 88% de vivencia de la Mística, proporción muy similar al año precedente.

### Valores:

Persona

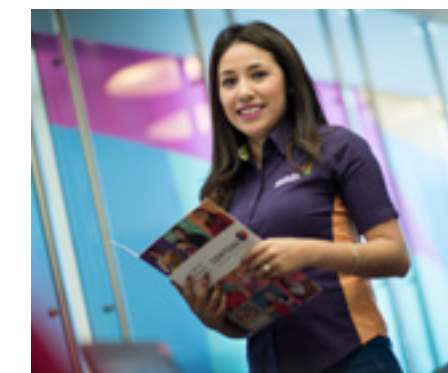
Servicio

Responsabilidad

Pasión

Rentabilidad

Trabajo en equipo





# Valor Económico

## Datos financieros relevantes (2014-1)

En Genera **construimos valor** de la mano de los grupos de interés, para ellos y con su participación, con el propósito de la **inclusión financiera**. Nuestra operación genera un impacto positivo a través de la entrega de oportunidades de financiamiento, contribución al desarrollo socioeconómico de las comunidades y generación de empleo, entre otros aspectos. Buscamos que esta contribución crezca con el tiempo, con una **gestión económica que cimiente nuestra permanencia, a través de la eficiencia y rentabilidad**.

En el marco de nuestra estrategia de transformación, estamos perfilando la compañía que buscamos ser en el futuro, con base en nuestra trayectoria y propósito. Apostamos por la **creación de valor compartido de largo plazo**, a través de nuestro portafolio de empresas y soluciones, sumergidos en la innovación.

Bajo una gestión proactiva de los riesgos, conjugamos la prevención de nuestra salud financiera con la generación de valor social, resguardando los intereses de nuestros accionistas y fondeadores, que incluye banca comercial, banca de desarrollo y mercado de deuda. Cabe destacar que no recibimos ayudas ni financiamiento por parte de gobiernos.

Nos desempeñamos conforme a nuestro plan anual de negocio, ejecutando el presupuesto establecido y monitoreando su gestión. Al respecto, hemos trabajado en maximizar nuestra experiencia en los créditos grupales e individuales, potenciar los seguros y soluciones de ahorro y empoderar a la innovación

como diferencial de Genera. Bajo un enfoque de mejora continua, seguimos implementando iniciativas para la eficiencia operacional, tanto de los procesos de negocio como de los de soporte, y fortaleciendo las capacidades del equipo.

La confianza de nuestros clientes y el desempeño de nuestros colaboradores arrojan para 2016 una **cartera de crédito de 33,508 millones de pesos**, que supone un crecimiento del 17.6% respecto al año anterior.

A pesar del contexto macroeconómico, que pudiera afectar la capacidad de pago de nuestros clientes, nuestra gestión de la calidad de los activos de la cartera de crédito ha permitido que el **índice de morosidad se quede en el 4.22%**.

La gestión financiera de nuestro patrimonio de activos resulta en un **ROA del 8.6%** y el manejo nuestros fondos propios un **ROE del 22.8%**.

La estabilidad de Genera queda reflejada en una utilidad anual neta de 3,410 millones de pesos, que se traduce a su vez en 2.08 pesos por acción.







CLIENTES: **GERMÁN ESCOBEDO LOERA**

COLABORADOR: **ALEJANDRO ANTONIO SERRATO RAMÍREZ**

NEGOCIO: **TALABARTERÍA (ELABORACIÓN Y VENTA DE SILLAS DE MONTAR)**

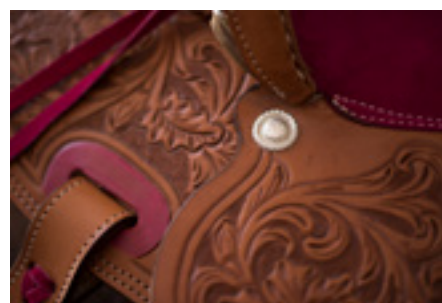
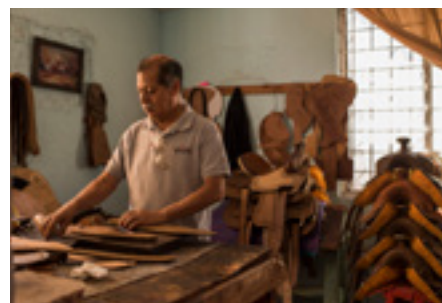
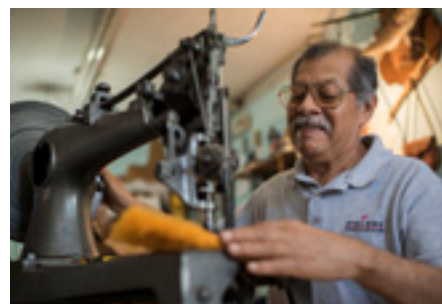
ANTIGÜEDAD: **10 AÑOS**

PRODUCTO: **CRÉDITO INDIVIDUAL**

*A cargo de un negocio de elaboración y venta de sillas de montar en Monterrey, Nuevo León. Es un claro ejemplo de como el talento y la calidad, con tesón, abren fronteras. Actualmente exporta sus productos a Canadá, Estados Unidos, España e Italia.*

*Ha transmitido a su hijo la pasión por trabajar el cuero con las manos, dando forma a productos cotizados que llevan el sello de una familia, de una herencia forjada con dedicación y compromiso.*

*El crédito le permite invertir en materias primas y seguir avanzando en su negocio, cuidando cada detalle del producto.*



## Distribución del valor económico (102-5, 201-1, 201-4)

Generamos valor económico, bajo las premisas de eficiencia y rentabilidad, que se combina con el valor humano que constituye el fortalecimiento de nuestro equipo y el social resultante del desarrollo socioeconómico de nuestros clientes y las comunidades a las que pertenecen.

Los ingresos que obtenemos en Genera como resultado de nuestras operaciones se distribuyen entre los distintos grupos de interés, complementando los impactos positivos señalados que generan nuestras operaciones.

### Indicadores financieros de Compartamos

#### Compartamos - Comportamiento del crédito

	2014	2015	2016
Cartera (millones de pesos)	23,951	28,496	33,508
Saldo promedio por cliente	8,332	8,883	9,909
Índice de morosidad	3.28%	3.09%	4.22%

#### Compartamos - Cartera de crédito por país (millones de pesos)

	2014	2015	2016
México	18,961	22,850	25,063
Perú	47,683	5,237	7,873
Guatemala	221	409	572
Total	23,951	28,496	33,508

#### Ingresos por intereses por país (millones de pesos)

	2015	2016
México	15,442	17,458
Perú	1,569	2,132
Guatemala	265	427
Total	17,276	20,017

Otros indicadores	México		Perú		Guatemala	
	2015	Δ vs 2014	2015	Δ vs 2014	2015	Δ vs 2014
Cartera vencida / Cartera total	2.86%	0.20 pp	4.18%	-1.47 pp	2.23%	-2.74 pp
Índice de cobertura	179.90%	4.9 pp	168.2%	19.6 pp	182.0%	64.6 pp
ROA	11.60%	-3.4 pp	2.9%	-1.5 pp	3.2%	3.4 pp
ROE	31.70%	-7.2 pp	12.5%	-21.2 pp	4.4%	4.6 pp

Otros indicadores	México		Perú		Guatemala	
	2016	Δ vs 2015	2016	Δ vs 2015	2016	Δ vs 2015
Cartera vencida / Cartera total	4.49%	1.63 pp	3.37%	-0.81 pp	3.95%	1.72 pp
Índice de cobertura	150.5%	-29.4 pp	183.8%	15.6 pp	129.8%	-52.2 pp
ROA	10.8%	-0.8 pp	2.1%	-0.8 pp	7.7%	4.5 pp
ROE	30.4%	-1.3 pp	8.7%	-3.8 pp	8.8%	4.4 pp





#### Fondeo de Compartamos Banco

	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Cebures	Captación
dic-14	44.4%	0.4%	10.0%	1.0%	44.0%	0.2%
dic-15	35.3%	0.9%	22.7%	0.8%	37.9%	2.4%
dic-16	36.9%	0.9%	22.0%	0.7%	35.6%	3.9%

#### Fondeo de Compartamos Financiera

	Capital	Banca Comercial	Banca de Desarrollo	Multilateral	Fondos de Inversión	Captación
dic-14	14.2%	10.6%	18.8%	7.9%	29.6%	18.9%
dic-15	26.0%	12.8%	20.0%	2.7%	20.7%	17.8%
dic-16	24.90%	15.50%	10.10%	0.60%	14.10%	34.80%

Datos de Genera y México	2014		2015		2016	
	Banco	Genera	Banco	Genera	Banco	Genera
Índice de eficiencia acumulado	63.0%	65.7%	68.1%	68.6%	68.5%	69.4%
Capital contable / Activo total	41.4%	39.5%	34.0%	37.0%	34.6%	36.4%
ICAP	33.1%	N/A	29.1%	N/A	27.5%	N/A

#### Indicadores financieros de Genera

Porcentaje de la cartera desglosado, según la región y/o unidad de negocio	Año	Compartamos Banco	Yastás	Aterna	Genera	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.
		(México)	(México)	(México)	(México)	(Perú)	(Guatemala)
	2015	80.2%	0.0%	0.0%	0.0%	18.4%	1.4%
	2016	74.80%	0.00%	0.00%	0.00%	23.50%	1.71%

#### Indicadores económicos (millones de pesos) - Tabla 1

	2014	2015	2016
Intereses de cartera de crédito	14,348	17,167	19,828
Ingreso procedente de inversiones financieras	103	109	189
Ingresos de la venta de activos (tangibles e intangibles)	7	-15	-4
Ingresos por intereses	14,451	17,276	20,017
Gastos por intereses	822	885	1,179
Margen financiero	13,629	16,391	18,838
Margen financiero ajustado por riesgos	11,937	14,185	15,600
Gastos operativos	7,939	10,156	11,194
Sueldos y prestaciones	4,905	6,030	6,693
Impuestos	981	1,445	1,439
Inversiones en comunidades			
Donativos monetarios + en especie (FRSC)	32.1	36.7	42.8
Contribuciones uno a uno (Convocatoria por la educación)	N/A	5.7	8.2
Voluntariado (Fundación)	0.9	2.7	3.5
Contribuciones en especie de servicios o equipo	2.8	6.8	5.5
Costos de gestión de donativos, voluntariado y programas dirigidos a las comunidades (FRSC)	0.8	0.5	1.6
Gastos e inversiones para la protección del medio ambiente			
Costos de prevención y gestión ambiental	1.3	1.6	0.1

#### Indicadores económicos (millones de pesos) - Tabla 2

	2014	2015	2016
Resultado de la operación	4,147	4,658	4,926
Resultado neto	3,162	3,161	3,410
Capitalización (desglosada en términos de deuda)	16,083	21,142	24,512
Capitalización (en términos de patrimonio)	12,060	13,501	15,929
Cartera promedio	22,801	26,460	30,996
Activos productivos promedio	25,442	29,110	34,586
Resultado operativo / Cartera promedio (%)	18.2%	17.6%	15.9%
Resultado neto / Cartera promedio (%)	13.9%	11.9%	11.0%
Resultado operativo / Activos productivos promedio (%)	16.3%	16.0%	14.2%
Resultado neto / Activos productivos promedio (%)	12.4%	10.9%	9.9%
Eficiencia operativa (gastos operativos/activos promedio)	27.6%	30.0%	28.13%



## Activos, pasivos y capital contable (millones de pesos)

	2014	2015	2016
<b>Activo</b>			
Disponibilidad + Inversiones en valores + Deudores por reporte	3,363	3,539	6,570
Activo	30,543	36,514	43,751
Liquidez (disponibilidad + inversiones en valores) / Activo total	11.0%	9.7%	15.0%
Cartera total	23,951	28,496	33,508
Cartera vencida	785	881	1,414
Activo fijo	921	1,087	1,069
<b>Pasivo</b>			
Pasivo total	18,483	23,014	27,822
Pasivo con costo	16,083	21,142	24,512
<b>Capital contable</b>	12,060	13,501	15,929
Utilidad neta	3,162	3,161	3,410
Utilidad neta por acción (cifra en pesos)	1.90	1.93	2.08
Activos promedio	28,726	33,855	39,790
Capital contable promedio	10,758	12,587	14,950
Valor contable por acción (cifra en pesos)	7.3	8.2	9.8
Precios de acción al cierre del ejercicio (cifra en pesos)	29.70	33.35	33.38
Número de acciones	1,648,211,536	1,638,682,719	1,631,898,230
Número de accionistas efectivos	5	3	3

## Utilidad neta (millones de pesos)

	2014	2015	2016
México (Compartamos Banco)	3,233	3,001	3,119
Perú	205.79	149	159
Guatemala	0.77	15.32	48.94
Genera, S.A.B. y subsidiarias	3,162	3,161	3,410

## Rentabilidad económica y financiera

	2014	2015	2016
ROA (resultado neto / activo promedio)	11.0%	9.3%	8.6%
ROE (resultado neto / capital contable promedio)	29.4%	25.1%	22.8%

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

<sup>(2)</sup> 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.

<sup>(3)</sup> Valor económico retenido = valor económico directo creado - valor económico distribuido.

## Valor económico generado y distribuido (millones de pesos)

	2014	2015	2016
Valor económico directo creado <sup>(1)</sup>	15,257	18,641	21,228
Valor económico distribuido <sup>(2)</sup>	10,071	12,880	14,091
Valor económico retenido <sup>(3)</sup>	5,186	5,761	7,137
Resultado neto	3,162	3,161	3,410

# Gobierno Corporativo

## Estructura (102-5, 102-18, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-35, 102-36, 405-1)

En Genera disponemos de un sistema de gobierno apegado a las disposiciones legales, que busca asimismo la **excelencia** con la consideración de los más altos estándares nacionales e internacionales, como el Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial (CCE) y el Código de Ética Profesional de la Comunidad Bursátil. El sistema tiene por objetivo **garantizar la debida diligencia en la toma de decisiones**.

El 99.7% de nuestras acciones cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) y nuestro valor de capitalización bursátil fue de 54,472.76 millones de pesos en 2016. Como sociedad pública, en Genera contamos con una **Asamblea de Accionistas**, que aprueba las cuentas del Grupo y es responsable de designar y reelegir a los miembros del Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nominación y Evaluación, quien valida que los candidatos cumplan los necesarios requisitos legales y organizacionales.

El **Consejo de Administración** está compuesto por 13 consejeros, 8 de los cuales son independientes. El rango de edad de sus integrantes se sitúa entre los 46 y los 77 años, y el 15.4% son mujeres.

Con periodos de mandato renovables de manera indefinida, los consejeros independientes deberán acreditar su experiencia al momento de ser propuestos, así como demostrar las competencias y habilidades necesarias para cumplir con sus funciones y responsabilidades fiduciarias, libres de conflictos de interés. Los consejeros independientes son remunerados por su desempeño, no así los relacionados ya que fungen además como miembros de la administración de Genera.

El Consejo está presidido por el Sr. Carlos Antonio Danel Cendoya, quien es co-fundador de Genera y cuenta con un amplio conocimiento de Genera y el



El Consejo de Administración constituye nuestro máximo órgano de gobierno y está compuesto por 13 consejeros, 8 de los cuales son independientes.

sector, que se extiende al resto de integrantes, con una antigüedad promedio de los consejeros de 9 años en el cargo.

Todos los consejeros cumplen con sus deberes de lealtad, diligencia y juicio informado, lo que se refuerza mediante una capacitación continua a través de la impartición de cursos y conferencias sobre temas relevantes y de impacto a la compañía. En el año 2016 se abarcaron temas como el entorno político y económico de México y el mundo, el combate a la corrupción y el impacto de las elecciones de Estados Unidos de América. A ello se suma el apoyo de asesores y expertos externos.

Con funciones recogidas en los Estatutos Sociales y el Código de Buen Gobierno, este último lanzado en 2016, el Consejo es responsable de velar por el bienestar de Genera, fijar el rumbo estratégico y dar seguimiento al mismo, así como vigilar la asignación y aplicación de recursos financieros con la finalidad de proteger los intereses de accionistas, clientes, colaboradores y proveedores. Anualmente se evalúa su funcionamiento, así como la calidad de sus actividades.

El Consejo cuenta con **4 comités de apoyo**, integrados por consejeros y en su mayoría presididos por independientes. Estos organismos tienen además facultades propias, reportando de manera regular al Consejo las decisiones adoptadas.

Consejeros <sup>18</sup>	Carácter
Antonio Rallo Verdugo	Independiente
Carlos Antonio Danel Cendoya	Relacionado
Carlos Labarthe Costas	Relacionado
Claudio Xavier González Guajardo	Independiente
Francisco Javier Arrigunaga Gómez del Campo	Independiente
John Anthony Santa María Otazúa	Independiente
José Ignacio Ávalos Hernández	Relacionado
José Manuel Canal Hernando	Independiente
Juan Ignacio Casanueva Pérez	Relacionado
Juan José Gutiérrez Chapa	Relacionado
Luis Fernando Narchi Karam	Independiente
Martha Elena González Caballero	Independiente
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Independiente

(102-18, 102-29, 102-30, 102-31)

Comité	Funciones
Auditoría	Sesiona periódicamente y está compuesto por 4 consejeros independientes y 3 invitados con voz pero sin voto. Entre sus funciones se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la integridad de los estados y reportes financieros, así como las normas contables y fiscales aplicadas.</li> <li>• Monitorear el sistema de control interno, en cuanto a la ejecución y seguimiento de las políticas operativas que lo integran.</li> <li>• Vigilar que la función de auditoría interna y externa se realice con la mayor objetividad e independencia.</li> <li>• Dar seguimiento al cumplimiento de los principios establecidos en el del Código de Ética y Conducta de Genera.</li> <li>• Revisar las operaciones con partes relacionadas y proponerlas para aprobación del Consejo de Administración</li> </ul>
Prácticas Societarias	Sesiona periódicamente y está compuesto por 4 consejeros independientes y 2 invitados con voz pero sin voto. Entre sus funciones se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y generar planes de compensación para el Director General y su equipo directivo.</li> <li>• Elaborar políticas en materia de desarrollo de talento y sucesión.</li> <li>• Determinar las políticas de remuneración para los miembros del Consejo.</li> <li>• Supervisar las operaciones con partes relacionadas que requieran aprobación del Consejo</li> </ul>
Ejecutivo	Sesiona periódicamente y está compuesto por 5 consejeros, a los que se suma asesor especialista independiente con voz pero sin voto. Entre sus funciones se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar seguimiento a la estrategia aprobada por el Consejo de Administración.</li> <li>• Apoyar a la administración en el análisis y discusión de asuntos estratégicos o de alta relevancia.</li> <li>• Servir de vínculo y propiciar una mayor comunicación entre el Consejo de Administración y el equipo directivo de la administración.</li> </ul>
Riesgos	Sesiona periódicamente y está compuesto por 7 miembros. Entre sus funciones se incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, supervisar y desarrollar mecanismos para mitigar los riesgos a los que se exponga Genera.</li> <li>• Definir el mapa de riesgos de Genera, así como la estrategia de control de los mismos.</li> <li>• Establecer los controles adecuados y darles su debido seguimiento.</li> <li>• Aprobar los límites de exposición al riesgo.</li> <li>• Asegurar que el perfil de riesgos esté acorde a los lineamientos aprobados por el Consejo.</li> </ul>

Por otra parte, nuestro **equipo directivo** mantiene informado a los diferentes comités y al Consejo, estando compuesto por la figura de directores por empresa, así como corporativos por áreas de gestión en aquellos temas transversales como la cultura y gestión de personas, finanzas y relaciones externas, entre otros.

Además de la dirección señalada, las empresas de Genera cuentan a su vez con su propia estructura

de gobierno corporativo, constituida considerando su naturaleza jurídica y la legislación del país en que opera.

Las inquietudes de los diferentes grupos de interés son identificadas a través de nuestros equipos, con diferentes mecanismos para ellos, y un enfoque de escucha. A través de las direcciones estas inquietudes son comunicadas a los comités, y luego a su vez al Consejo, de tal manera que puedan tomarse las decisiones que corresponde a cada nivel de la administración.

## Ética (102-16, 102-17, 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 410-1, 412-2, 415-1)

Nuestra **Filosofía** va más allá de una cultura corporativa, constituye un **diferenciador**, sustentado en los valores que conforman nuestra **Mística** y en cómo nuestros colaboradores los ponen en práctica cada día. Dimos forma al Código de Ética y Conducta a manera de que sirva como herramienta de apoyo, informando sobre los medios para vivir la Filosofía y protegerla, esto es, las normas de conducta y los mecanismos de denuncia.

Los colaboradores son informados del Código de Ética y Conducta al momento de su ingreso y se certifican en el conocimiento de sus contenidos, requerimiento que se les vuelve a extender anualmente. Adicionalmente realizamos otras capacitaciones, de refuerzo y ampliación de contenidos, incluyendo normas de conducta como la prevención de la corrupción, el manejo de información y la no discriminación. Es el caso del Taller de Criterio Ético, impartido a 655 colaboradores este año. Por empresa, implementamos formación adaptada a sus actividades en los casos de Compartamos Banco, Aterna y Yastás, con la participación de 475 colaboradores.

Además, disponemos de una versión desarrollada específicamente para proveedores, porque procuramos que la relación con Genera se viva de conformidad con nuestra Filosofía, acercándoles el contenido de la misma y solicitando la firma de una carta de compromiso con su aplicación. Esto incluye a nuestros proveedores de seguridad, responsables a su vez de poner en conocimiento de su plantilla los requerimientos que recoge nuestro Código.

**A través de la promoción de altos estándares de conducta íntegra y profesional, buscamos preservar la confiabilidad de Genera, asegurar el cumplimiento de las leyes, proteger los intereses de los clientes, establecer un ambiente de trabajo justo y equitativo para los colaboradores, y resguardar la confianza depositada por el conjunto de nuestros grupos de interés.**

El Código, en sus diferentes versiones, es evaluado de manera anual para su actualización en caso de que sea necesario, quedando sujeto a aprobación del Comité de Auditoría.

Para que puedan denunciarse los incumplimientos detectados al Código de Ética y Conducta, disponemos de un conjunto de mecanismos, que incluyen una dirección de correo electrónico, buzón en nuestra web y una línea telefónica. Las denuncias son analizadas por la Comisión de Honor, quien decida asimismo sobre la imposición de sanciones y la naturaleza de las mismas<sup>17</sup>. Contamos asimismo con una Unidad de Detección y Seguimiento a Fraudes, que participa de la gestión en las denuncias de este tipo.

**La prevención de conflictos de interés y el ejercicio de prácticas anticorrupción** forman parte destacada del Código, siendo éste extensivo también a los consejeros y los comisarios de las diferentes empresas de Genera.

El monitoreo del cumplimiento del Código, realizado por la Dirección de Mística y Serviazgo, así como la activa vivencia del mismo por parte de nuestros colaboradores y proveedores, nos permiten destacar la ausencia de casos de corrupción.

En Genera buscamos garantizar la integridad de nuestras operaciones, por lo que no realizamos contribuciones políticas.

**5,278** COLABORADORES de nuevo ingreso obtuvieron la Certificación en el Código de Ética y Conducta.

**100%** DE NUESTROS COLABORADORES obtuvieron la recertificación en el Código de Ética y Conducta.

<sup>17</sup> Salvo casos estipulados en el propio Código, para los que se plantean otros recorridos de la denuncia con el objetivo de garantizar un análisis objetivo.





## Gestión de riesgos (102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31, FS2)

La diligencia en el ejercicio de nuestras actividades, conforme a normas de conducta que garanticen la integridad, se extiende también a la gestión de riesgos, tanto aquellos en que podamos incurrir por nuestro desempeño como los asociados a factores externos. Actuamos de manera proactiva en su identificación, generando un mapa de riesgos que es actualizado periódicamente previa consulta con los principales ejecutivos, así como en el planteamiento de medidas de prevención y el monitoreo de su cumplimiento, todo ello en un procedimiento de control interno que se nutre además del estrecho diálogo con nuestros grupos de interés.

Cabe destacar el rol del **Comité de Riesgos**, tanto en la definición de los lineamientos internos como en el monitoreo de su cumplimiento, reportando trimestralmente al Consejo de Administración de manera ordinaria, así como mediante procesos extraordinarios en caso necesario. De este modo, el Consejo se mantiene informado y puede decidir en relación al marco general de actuación de la compañía y la estrategia que ha definido, que incluye los límites de exposición y tolerancia.

Contamos con una **Dirección de Riesgos** a nivel grupo, responsable de diseñar o validar en función del caso las metodologías de identificación, medición y seguimiento de los riesgos por empresa, siendo a su vez cada una de ellas la responsable de su implementación y de reportar para la administración y monitoreo integral en Genera.

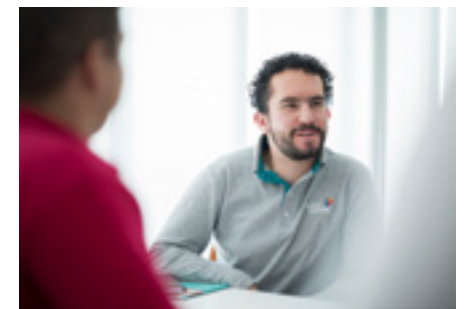
El tipo de actividades que realizamos, tanto a nivel de Genera como de las diferentes empresas, las particularidades del sector financiero y el contexto macroeconómico y social del entorno, determinan el tipo de riesgos a los que estamos expuestos. Al respecto destacan como principales riesgos los de crédito, de mercado, liquidez, operacional y tecnológico, y reputacional.

Como entidad que entrega financiamiento, a través de Compartamos, el riesgo de crédito es relevante, si bien el índice de morosidad de la cartera continuó en 2016 en el entorno del 4% para el conjunto de los tres países con operaciones. En el caso del riesgo de mercado, de cambios significativos en el valor de nuestros activos debido a fluctuaciones en el escenario económico (ej. tasas de interés), estamos menos expuestos que otros grupos financieros por las particularidades del segmento al que nos dirigimos. Aunque el contexto de la economía pudiera llevar a un incremento de los costos de aquellos servicios denominados en dólares y al encarecimiento de los costos de fondeo, entre otras circunstancias, disponemos de un sólido patrimonio que responde ante el posible riesgo de liquidez. Asimismo el Consejo cuenta con la facultad de aprobar los planes de contingencia que fueran necesarios. No obstante, permanecemos atentos y evaluamos las posibles implicaciones para poder actuar de manera proactiva, con reuniones mensuales de los Comités de Riesgo de Compartamos Banco y Compartamos Financiera.

Nuestras operaciones se pueden ver afectadas por una combinación de los factores humano y tecnológico, existiendo un riesgo respecto a su ejecución en forma. En 2015 realizamos un análisis en profundidad de nuestros procesos, identificando los posibles riesgos operacionales, priorizándolos en función de las variables de ocurrencia y severidad, de modo que hemos podido enfocar más nuestras acciones, sin perder de vista el universo de riesgos. Es el Comité de Auditoría el que se encarga, junto a los equipos ejecutivos, del monitoreo de los riesgos operacionales a los que se encuentran expuestas las empresas de Genera. Esta gestión proactiva la aplicamos asimismo para los riesgos tecnológicos, en un contexto de digitalización de la banca, aunque en Genera mantenemos como uno de nuestros diferenciadores a la cercanía al cliente mediante esquemas de servicio presencial.

Nuestro desempeño busca la creación de valor para los diferentes grupos de interés, con el propósito de la inclusión financiera, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la población. Con un equipo comprometido, al que entregamos oportunidades de crecimiento, y un estricto apego a la normativa vigente y la autorregulación que nos hemos marcado como garantía de excelencia, disponemos de marcas con un sólido reconocimiento como Compartamos. Por ello, ante el posible riesgo reputacional, venimos trabajando en la construcción de confianza, con una trayectoria que refleja los esfuerzos al respecto.

Por otra parte, para garantizar el ejercicio de nuestras actividades en conformidad con la legislación y las normas internas que nos hemos marcado, disponemos de **sólidos procesos de auditoría** interna, realizados conforme a un plan anual al respecto, al que agregamos evaluaciones externas.





## Acercas de nuestro informe

**(102-50, 102-51, 102-52, 102-53)**

Presentamos nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad, que comunica el desempeño ambiental de Genera y sus empresas en 2016, incorporando por primera vez las actividades de Fiinlab tras su lanzamiento en el presente año.

Continuando con la trayectoria de años anteriores, realizamos el Informe conforme a la metodología de referencia a nivel internacional, desarrollada por *Global Reporting Initiative (GRI)*, por primera vez considerando los *GRI Standards*, su más reciente versión.

Para más información sobre la aplicación de los *GRI Standards*, incluyendo el proceso de determinación de los temas materiales, disponemos de un informe específico que pueden consultar en nuestra página de internet.

Buscamos entregarle información clara y pertinente, que muestre nuestro desempeño, junto a los resultados y tendencias de éstos.

Para más información sobre el proceso de determinación de los temas materiales y la conformidad con los *GRI Standards*, consultar el anexo específico disponible en nuestra página web.



Para más información acerca del presente informe, favor dirigirse a:

**Relación con inversionistas**  
[investor-relations@genera.com.mx](mailto:investor-relations@genera.com.mx)

**Información de sustentabilidad y otros temas**  
[contacto@genera.com.mx](mailto:contacto@genera.com.mx)







CLIENTES: **DIONISIO CUEVAS MENDOZA**  
 COLABORADOR: **JORGE HERMOSILLO LÓPEZ**  
 NEGOCIO: **FABRICACIÓN Y REPARACIÓN DE COLCHONES**  
 ANTIGÜEDAD: **1 AÑO 6 MESES**  
 PRODUCTO: **CRÉDITO INDIVIDUAL**

*Con una década desempeñándose en la fabricación y reparación de colchones, entró en ello gracias a su cuñado. Buscó la forma de mejorar los procesos y el resultado, decidido a hacer la diferencia. Es el ejemplo de quien retorna para abrir su propio negocio, luego de varios años trabajando en Texas (Estados Unidos).*

*A día de hoy fabrica 16 colchones por día en su propia empresa, lo que es todo un orgullo para él. Vende tanto a particulares como a mueblerías, que reconocen la dedicación de Dionisio y la calidad de los productos.*

# GENTERA

Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias

## Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2016 y 2015  
 (Con el Informe de los Auditores Independientes)





## Informe de los Auditores Independientes Al Consejo de Administración y a los Accionistas de Genera, S. A. B. de C. V.:

### Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Genera, S. A. B. de C. V. y subsidiarias (Genera), que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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 Genera 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, 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 estados financieros consolidados" de nuestro informe. Somos independientes de Genera 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.

### Párrafo de énfasis

Durante 2016 se efectuaron los cambios contables que se revelan en la nota 4 a los estados financieros consolidados adjuntos. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

### Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor relevancia en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del periodo 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 estos, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

### Impuestos a la utilidad corrientes y diferidos (ver notas 3(f) y 16 a los estados financieros consolidados)

Cuestión clave de auditoría	De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría
La determinación de los impuestos a la utilidad corrientes y diferidos es compleja derivada principalmente de la interpretación sobre la legislación vigente en la materia, por lo que requiere un alto grado de juicio profesional. La valuación de los activos por impuestos a la utilidad diferidos requiere evaluar factores tanto presentes como futuros que permitan estimar la realización de dichos activos.	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 corrientes y diferidos, incluyeron, junto con la participación de nuestros especialistas, 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. Adicionalmente, evaluamos la razonabilidad de las proyecciones de utilidades fiscales determinadas por la Administración de Genera que soportan la probabilidad de la materialización de los activos por impuestos a la utilidad diferidos.

### Cálculo de obligaciones laborales al retiro y terminación (ver notas 3(r) y 15 a los estados financieros consolidados)

Cuestión clave de auditoría	De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría
Genera tiene establecido un plan de pensiones mixto (beneficio definido y contribución definida) para sus empleados en adición a las obligaciones que le corresponden al retiro y por terminación. La determinación del pasivo correspondiente a estos conceptos se efectuó a través de cálculos actuariales complejos que requieren un alto grado de juicio 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.	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.

### Deterioro del crédito mercantil (ver notas 3(n) y 12 a los estados financieros consolidados)

Cuestión clave de auditoría	De qué manera se trató la cuestión clave en nuestra auditoría
Genera reconoció un crédito mercantil proveniente de la adquisición de dos de sus subsidiarias. Dicho crédito mercantil está sujeto a pruebas de deterioro que son realizadas a través del uso de técnicas de valuación que involucran un alto grado de juicio para la determinación de los flujos de efectivo futuros estimados por la Administración.	Como parte de nuestros procedimientos de auditoría, evaluamos, a través de la participación de nuestros especialistas en valuación corporativa, tanto la razonabilidad de los supuestos utilizados por la Administración para la estimación de la tasa de descuento y determinación del valor de uso de dicho crédito mercantil, como la mecánica de cálculo usada. En adición, se evaluó la razonabilidad de las proyecciones utilizadas para la estimación de los flujos económicos futuros determinados por la Administración de Genera.

### Otra Información

La Administración es responsable de la otra información. La otra información comprende la información incluida en el Reporte Anual por el año terminado al 31 de diciembre de 2016 a presentar 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 de conformidad con los Criterios de Contabilidad para las Instituciones de Crédito en México emitidos por la Comisión, y del control interno que la Administración considere necesario para permitir la preparación de los 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 Genera 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 la intención de liquidar a Genera 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 Genera.

### 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 Genera.
- 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 condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de Genera 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 Genera 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 Genera 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 de 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 de 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 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.

**C.P.C. Carlos Fernández Galguera**

Ciudad de México, a 21 de febrero de 2017.

## Balances General Consolidados

Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias Años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 (Millones de pesos mexicanos, excepto la utilidad por acción)

Activo	2016	2015
Disponibilidades (nota 6)	\$ 6,261	3,378
Inversiones en valores (nota 7): Títulos disponibles para la venta	289	25
Deudores por reporto (nota 8)	20	136
Cartera de crédito vigente (nota 9): Créditos comerciales: Actividad empresarial o comercial Créditos de consumo Créditos a la vivienda	875 31,196 23	547 27,030 38
Total cartera de crédito vigente	32,094	27,615
Cartera de crédito vencida (nota 9): Créditos comerciales: Actividad empresarial o comercial Créditos de consumo Créditos a la vivienda	31 1,381 2	21 858 2
Total cartera de crédito vencida	1,414	881
Total cartera de crédito	33,508	28,496
Menos: Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 9)	2,212	1,560
Cartera de crédito, neta	31,296	26,936
Otras cuentas por cobrar, neto (nota 10)	985	1,987
Propiedades, mobiliario y equipo, neto (nota 11)	1,069	998
Inversión en asociada (nota 3k)	47	124
Impuesto sobre la renta diferido, neto (nota 16)	1,040	596
Otros activos, cargos diferidos e intangibles, neto (nota 12)	2,744	2,334
<b>Total activo</b>	<b>\$ 43,751</b>	<b>36,514</b>

Cuentas de Orden	2016	2015
Activos contingentes (nota 6)	\$ 3,540	1,464
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida (nota 9)	184	126
Otras cuentas de registro (nota 14)	12,121	23,227

El capital social histórico al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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

Pasivo y Capital Contable	2016	2015
Pasivo:		
Captación tradicional (nota 13): Depósitos de exigibilidad inmediata	\$ 440	174
Depósitos a plazo: Del público en general Mercado de dinero Títulos de crédito emitidos	2,662 418 10,556	777 624 10,014
	14,076	11,589
Préstamos interbancarios y de otros organismos (nota 14): De corto plazo De largo plazo	2,529 7,907	3,860 5,692
	10,436	9,552
Derivados: Con fines de negociación (nota 3f)	-	7
Otras cuentas por pagar: Impuesto sobre la renta por pagar Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar (nota 16) Acreedores diversos y otras cuentas por pagar (nota 17)	764 52 2,488	11 45 1,756
	3,304	1,812
Créditos diferidos y cobros anticipados	6	53
Total pasivo	27,822	23,013
Capital contable (nota 19): Capital contribuido: Capital social Prima en suscripción de acciones	4,764 558 5,322	4,764 558 5,322
Capital ganado: 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 del año	1,253 5,227 1 843 (160) 3,390	1,045 3,693 - 258 - 3,150
	10,554	8,146
Participación no controladora	53	33
Total capital contable	15,929	13,501
Compromisos y pasivos contingentes (nota 20)		
<b>Total pasivo y capital contable</b>	<b>\$ 43,751</b>	<b>36,514</b>

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”.



## Estados de Resultados Consolidados

Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias Años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015  
(Millones de pesos mexicanos, excepto la utilidad por acción)

	2016	2015
Ingreso por intereses (nota 22)	\$ 20,017	17,276
Gasto por intereses (nota 22)	(1,179)	(885)
Margen financiero	18,838	16,391
Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 9)	(3,238)	(2,206)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	15,600	14,185
Comisiones y tarifas cobradas (nota 22)	1,402	1,189
Comisiones y tarifas pagadas (nota 22)	(691)	(736)
Resultado por intermediación	33	18
Otros ingresos (egresos) de la operación, neto (nota 22)	(224)	158
Gastos de administración y promoción	(11,194)	(10,156)
Resultado de la operación	4,926	4,658
Participación en el resultado de asociada (nota 3k)	(77)	(52)
Resultado antes de impuesto sobre la renta	4,849	4,606
Impuesto sobre la renta causado (nota 16)	(1,781)	(985)
Impuesto sobre la renta diferido (nota 16)	342	(460)
Resultado neto	3,410	3,161
Participación no controladora	(20)	(11)
Resultado de la participación controladora	\$ 3,390	3,150
Utilidad por acción (en pesos)	\$ 2.08	1.93

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”.



## Estados de Variaciones en el Capital Contable Consolidados

Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias, años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 (Millones de pesos mexicanos)

	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
Saldos al 31 de diciembre de 2014	\$ 4,764	763	870			2,150	-	147	-	3,125	241	12,060
<b>Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:</b>												
Acuerdos tomados el 24 de abril de 2015:												
Constitución de reservas (nota 19)	-	-	156			(156)	-	-	-	-	-	-
Constitución de reservas para el fondo de recompra (nota 19)	-	-	185			(185)	-	-	-	-	-	-
Traspaso del resultado del ejercicio anterior (nota 19)	-	-	-			3,125	-	-	-	(3,125)	-	-
Pago de dividendos (nota 19)	-	-	-			(1,241)	-	-	-	-	-	(1,241)
Recompra de acciones (nota 19)	-	-	(166)			-	-	-	-	-	-	(166)
Prima pagada por cambio en la participación en subsidiaria (nota 19)	-	(205)	-			-	-	-	-	-	-	(205)
Total	-	(205)	175			1,543	-	-	-	(3,125)	-	(1,612)
<b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:</b>												
Resultado neto	-	-	-			-	-	-	-	3,150	11	3,161
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias	-	-	-			-	-	111	-	-	-	111
Total	-	-	-			-	-	111	-	3,150	11	3,272
<b>Participación no controladora</b>	-	-	-			-	-	-	-	-	(219)	(219)
Saldos al 31 de diciembre de 2015	4,764	558	1,045			3,693	-	258	-	3,150	33	13,501
<b>Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:</b>												
Acuerdos tomados el 20 de abril de 2016:												
Constitución de reservas (nota 19)	-	-	158			-	-	-	-	(158)	-	-
Constitución de reservas para el fondo de recompra (nota 19)	-	-	140			-	-	-	-	(140)	-	-
Traspaso del resultado del ejercicio anterior (nota 19)	-	-	-			2,852	-	-	-	(2,852)	-	-
Pago de dividendos (nota 19)	-	-	-			(1,253)	-	-	-	-	-	(1,253)
Recompra de acciones (nota 19)	-	-	(90)			-	-	-	-	-	-	(90)
Total	-	-	208			1,599	-	-	-	(3,150)	-	(1,343)
<b>Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:</b>												
Resultado neto	-	-	-			-	-	-	-	3,390	20	3,410
Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta	-	-	-			-	1	-	-	-	-	1
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias	-	-	-			-	-	585	-	-	-	585
Remediones por beneficios definidos a los empleados	-	-	-			(65)	-	-	(160)	-	-	(225)
Total	-	-	-			(65)	1	585	(160)	3,390	20	3,771
Saldos al 31 de diciembre de 2016	\$ 4,764	558	1,253			5,227	1	843	(160)	3,390	53	15,929

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".



## Estados de Flujos de Efectivo Consolidados

Genera, S. A. B. De C. V. Y Subsidiarias

Años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 (Millones de pesos mexicanos)

	2016	2015
Resultado neto	\$ 3,390	3,150
Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo:		
Pérdidas por deterioro asociados a actividades de inversión	4	-
Depreciaciones y amortizaciones	489	394
Provisiones	1,226	361
Impuesto sobre la renta causado y diferido	1,439	1,445
Participación en el resultado de asociada	77	52
	3,235	2,252
<b>Actividades de operación:</b>		
Cambio en inversiones en valores	(263)	(1)
Cambio en deudores por reporto	116	60
Cambio en cartera de crédito (neto)	(4,360)	(4,279)
Cambio en otros activos operativos (neto)	470	295
Cambio en captación tradicional	2,487	1,342
Cambio en derivados	(7)	7
Cambio en préstamos interbancarios y de otros organismos	884	3,716
Cambio en otros pasivos operativos	(852)	(1,881)
Pagos de impuestos a la utilidad	(642)	(1,995)
	(2,167)	(2,736)
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	4,458	2,666
<b>Actividades de inversión:</b>		
Incremento en la participación en subsidiaria	-	(231)
Prima pagada por cambio en participación en subsidiaria	-	(205)
Cobros por disposición de mobiliario y equipo	4	6
Pagos por adquisición de mobiliario y equipo	(342)	(478)
Inversión en asociada	-	(69)
Incremento en activos intangibles	(291)	(181)
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	(629)	(1,158)
<b>Actividades de financiamiento:</b>		
Pagos asociados a la recompra de acciones propias	(90)	(166)
Pagos de dividendos en efectivo	(1,253)	(1,241)
Cambio en participación no controladora	20	23
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	(1,323)	(1,384)
Incremento neto de disponibilidades	2,506	124
Efectos por cambios en el valor de las disponibilidades	377	111
Disponibilidades al inicio del año	3,378	3,143
Disponibilidades al final del año	\$ 6,261	3,378

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".

## Notas a los Estados Financieros Consolidados

Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015

(Millones de pesos mexicanos)

### (1) Actividad y operaciones sobresalientes

#### Actividad-

Genera S. A. B. de C. V. (Genera) es una sociedad mexicana, 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 2016 y 2015, Genera 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. ("Intermex") (subsidiaria a partir de 2015, ver fracción III de operaciones sobresalientes 2015 de esta nota), 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 corresponsales.

#### Operación sobresaliente 2016-

Con fecha 9 de febrero de 2016, mediante sesión del Consejo de Administración se aprobó una aportación de capital a Compartamos Guatemala por un monto de \$121, a través de la suscripción y pago de 500,000 acciones representativas del capital social de dicha subsidiaria.

#### Operaciones sobresalientes 2015-

- I. El 23 de marzo de 2015, Genera adquirió el 15.79% remanente de las acciones de Compartamos Financiera, con esta transacción Genera se convierte en tenedora del 99.99% de las acciones de dicha subsidiaria. Derivado de esta última adquisición, Genera reconoció un cargo por \$205 en el rubro de "Prima en suscripción de acciones".
- II. Mediante oficio No. 142-4/11122/2015 con fecha 27 de marzo de 2015, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión), autorizó al Banco a partir del 16 de abril de 2015 el inicio de operaciones de compraventa de divisas.
- III. El 15 de abril de 2015, el Grupo concluyó el proceso de compra de Intermex, dedicada principalmente a la operación de remesas y compraventa de divisas; esta transacción representó mediante el uso de la infraestructura de Intermex, la incorporación de sesenta sucursales al Banco, así como la operación de compra de posiciones en moneda extranjera a Intermex para su posterior enajenación. En adición la incorporación de estas sucursales representó la necesidad de manejo de efectivo en las mismas, por lo que el rubro de "Disponibilidades" se vio incrementado.
- IV. El 28 de julio de 2015, mediante sesión del Consejo de Administración se aprobó el incremento en la inversión en la asociada denominada Finestrella S. A. P. I. de C. V. (Finestrella), a través de la suscripción y pago de acciones por \$66, por lo que el porcentaje de participación al 31 de diciembre de 2015 fue incrementado al 43.16%. Asimismo, se aprobó un financiamiento por \$30 convertible en acciones en caso de cumplirse ciertos acuerdos y metas financieras.
- V. En Asamblea General Extraordinaria de Accionistas celebrada el 30 de noviembre de 2015, se aprobó la fusión de Compartamos Servicios como sociedad fusionante de su parte relacionada Pagos Genera, S. A. de C. V. (antes Monex Servicios, S. A. de C. V.).

## (2) Autorización y bases de preparación-

### Autorización

El 21 de febrero de 2017, los funcionarios que se mencionan a continuación aprobaron la emisión de los estados financieros consolidados adjuntos y sus correspondientes notas.

Carlos Labarthe Costas	Director General
Patricio Diez de Bonilla García Vallejo	Director Ejecutivo de Finanzas
Oscar Luis Ibarra Burgos	Auditor General Interno
Marco Antonio Guadarrama Villalobos	Contralor

Los accionistas de Genera tienen facultades para modificar los estados financieros consolidados después de su emisión. Los estados financieros consolidados de 2016 adjuntos fueron autorizados para su emisión por el Consejo de Administración.

### 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 72% y 87% de los activos e ingresos consolidados, respectivamente, al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2016 (75% y 84%, respectivamente, en 2015), 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 último párrafo de la hoja 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 rubros importantes sujetos a estas estimaciones y suposiciones incluyen la valuación de los instrumentos financieros, la estimación preventiva para riesgos crediticios, el valor en libros del mobiliario y equipo, las estimaciones de valuación de las otras cuentas por cobrar, los activos intangibles, la realización del activo por impuesto sobre la renta diferido y los pasivos relativos a beneficios a los empleados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones y suposiciones.



### 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 éstos 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 (\$6.1440 pesos mexicanos por sol y \$2.7411 pesos mexicanos por quetzal al 31 de diciembre de 2016), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del periodo (\$6.0411 pesos mexicanos por sol y \$2.7334 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 2015 fueron: a) de cierre para los activos y pasivos monetarios y no monetarios (\$5.0567 pesos mexicanos por sol y \$2.2599 pesos mexicanos por quetzal), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del periodo (\$5.0494 pesos mexicanos por sol y \$2.2430 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) Reconocimiento de activos y pasivos por instrumentos financieros

Los estados financieros consolidados de Genera reconocen los activos y pasivos provenientes de inversiones en valores, reportos y derivados 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:

### (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", Genera y subsidiarias operan en un entorno económico no inflacionario (inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores menor al 26%).

El porcentaje de inflación acumulado de los tres ejercicios anuales anteriores, el del año y los valores de la UDI al cierre de cada ejercicio que se indica, se muestran a en la siguiente hoja.

31 de diciembre de	UDI	Inflación	
		Del año	Acumulada
2016	\$ 5.5629	3.38%	9.97%
2015	5.3812	2.10%	10.39%
2014	5.2703	4.18%	12.38%

### (b) Bases de consolidación-

Los estados financieros consolidados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, que se acompañan, incluyen las cifras de Genera y de sus subsidiarias que se mencionan a continuación. Todos los saldos y transacciones importantes entre Genera 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 AT*	50.00%	Pesos mexicanos
Intermex**	99.99%	Pesos mexicanos

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

\*\* Intermex se consolida a partir del 15 de abril de 2015, derivado de que en dicha fecha se concluyó el proceso de compra.

### (c) Disponibilidades-

Este rubro se compone de efectivo, saldos bancarios del país y del extranjero, préstamos bancarios documentados con vencimientos menores a tres días hábiles (operaciones de "Call Money") y depósitos en Banxico, 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.

Las disponibilidades restringidas incluyen las operaciones de "Call Money", subastas de depósitos con Banxico y el Depósito de Regulación Monetaria constituido en Banxico conforme a la Ley del Banco de México, con el propósito de regular la liquidez del mercado de dinero; dicho depósito, devenga intereses a la tasa de fondeo interbancario.

Las divisas adquiridas que se pacte 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.

Las operaciones de Call Money, el fondo de ahorro de los colaboradores de Genera y los depósitos en garantía con instituciones financieras en Perú se registran como disponibilidades restringidas.

**(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 Genera les asigna al momento de su adquisición, como se detalla a continuación:

**Títulos para negociar-**

Se tienen para su operación en el mercado y 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 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 consolidado de resultados conforme se devengan.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, no se tienen inversiones en valores clasificadas para negociar. Asimismo por el año terminado el 31 de diciembre de 2015 no se realizaron operaciones de compraventa de títulos para negociar.

**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 la Institución 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 el momento de la venta.

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

Los dividendos en efectivo de los títulos accionarios, se reconocen en los resultados 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-**

Se considera que un título está deteriorado y, por lo tanto, se incurre en una pérdida por este concepto, cuando existe evidencia objetiva del deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron posteriormente al reconocimiento inicial del título, mismos que tuvieron un impacto sobre los flujos de efectivo estimados y que pueden ser determinados de manera confiable, reconociendo una pérdida en los resultados consolidados del ejercicio.

**(e) Operaciones de reporto-**

A las operaciones de reporto que no cumplan con los términos establecidos en el criterio C-1 “Reconocimiento y baja de activos financieros”, se les da el tratamiento de financiamiento con colateral, atendiendo a la sustancia económica de dichas transacciones e independientemente si se trata de operaciones de reporto “orientadas a efectivo” u “orientadas a valores”.

Genera actuando como reportada reconoce la entrada del efectivo o bien una cuenta liquidadora deudora, así como una cuenta por pagar medida inicialmente al precio pactado, la cual representa la obligación de restituir dicho efectivo a la reportadora, reclasificando el activo financiero dado en colateral, presentándolo como restringido. En tanto Genera actúe como reportadora reconoce la salida de disponibilidades o bien una cuenta liquidadora acreedora, registrando una cuenta por cobrar medida inicialmente al precio pactado, la cual representa el derecho a recuperar el efectivo entregado y reconoce el colateral recibido en cuentas de orden.

A lo largo de la vida del reporto, la cuenta por pagar o por cobrar se presenta en el balance general consolidado como deudores o acreedores por reporto según corresponda, y se valúan a su costo amortizado mediante el reconocimiento del interés por reporto en los resultados consolidados del ejercicio conforme se devengue, de acuerdo al método de interés efectivo.

El devengamiento del interés por reporto derivado de la operación se presenta en el estado de resultados consolidado dentro del rubro de “Ingresos” o “Gastos por intereses”, según corresponda. El diferencial que, en su caso, se hubiere generado por la venta o dación en garantía del colateral, se presenta en el rubro de “Resultado por intermediación”.

**(f) Derivados-**

Las operaciones con instrumentos financieros derivados comprenden aquellas con fines de negociación; los derivados sin consideración de su intencionalidad se reconocen a valor razonable.

El efecto por valuación de los derivados con fines de negociación se presenta en el balance general consolidado y en el estado consolidado de resultados dentro de los rubros “Derivados”, en el activo o pasivo, según corresponda, y “Resultado por intermediación”, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2015, Intermex tiene contratados cinco instrumentos financieros derivados “Forwards” de tipo de cambio, con vencimientos en febrero y julio 2016. Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, la pérdida por valuación de los derivados, ascendió a \$12 y \$7, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2016, Intermex no tiene contratados instrumentos financieros derivados.

**(g) Cartera de crédito-**

Está representada por los saldos insolutos de los créditos otorgados (incluyendo los seguros financiados) 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 amortización única de capital e intereses** – Cuando presentan 30 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 de consumo 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, la viabilidad económica de los proyectos de inversión y las demás características generales que se establecen en la Ley de Instituciones de Crédito, los manuales y las políticas internas de Genera.

El control de los créditos se realiza por medio de visitas periódicas al cliente por parte de personal de Genera, 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, lo que sucede cuando el cliente realiza el pago de su crédito por medio de depósitos en cuentas bancarias que Genera contrató con otras instituciones de banca múltiple, exclusivamente para este fin, así como de corresponsales para realizar este tipo de operaciones.

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

Las políticas de Genera 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).

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 2016 y 2015, Genera tenía principalmente cartera de créditos de consumo a corto plazo (nota 9).

En caso de que se enajenara cartera de crédito previamente castigada, la política de Genera 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. Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, no se llevaron a cabo enajenaciones de cartera de crédito.

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

Se mantiene una estimación 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", emitidas por la Comisión, las cuales contemplan las mencionadas en la hoja siguiente.

#### 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 de carácter general aplicables a las instituciones de crédito" (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 2016 y 2015 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	0.000 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 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. Esta metodología considera los siguientes factores para su determinación: i) monto exigible, ii) pago realizado, iii) días de atraso, iv) plazo total, v) plazo remanente, vi) importe original del crédito, vii) valor original del bien, viii) saldo del crédito y ix) tipo de 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 liquidas 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 2016 y 2015 de la cartera de consumo no revolvente, se crea conforme el grado de riesgo asignado al crédito, como se muestra a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
A-1	0.00 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 2016 y 2015 son como sigue:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
A-1	0.000 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

**Cartera emproblemada** – Corresponde a créditos comerciales con una alta probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, Genera tiene cartera emproblemada por \$18 y \$10, respectivamente, proveniente de Compartamos Financiera la cual se encuentra reservada al 100%.

**Castigos** – El Banco tiene la política de castigar dentro de los primeros días de cada mes, los créditos al consumo pendientes de cobro a los 180 días después de ser considerados como vencidos hasta el último día del mes inmediato anterior, ya que durante dicho plazo y una vez agotadas las gestiones de recuperación, se determina su imposibilidad práctica de cobro. Dicho castigo se realiza 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 “Otros ingresos (egresos) de la operación, neto”. La calificación de la cartera crediticia se realizó al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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.

#### (i) Otras cuentas por cobrar-

Representan, entre otras, adeudos de empleados, cuentas por cobrar de los corresponsales, saldos a favor de impuesto sobre la renta y partidas directamente relacionadas con la cartera de crédito, como gastos de juicio a las cuales a partir del ejercicio 2015 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 Genera.

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

Las propiedades, mobiliario y equipo, incluyendo las adquisiciones por arrendamiento financiero, se expresan como sigue: 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 Genera.

Los arrendamientos se capitalizan siempre que sus términos, transfieran sustancialmente a Genera 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.

#### (k) Inversión en asociada-

La inversión en la compañía asociada, en la que Genera posee menos del 50% de participación en el capital social y no tiene control, se valúa por el método de participación con base en los estados financieros de la asociada al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, Genera tiene una participación del 43.16% (en ambos años), en el capital social de la asociada Finestrella misma que asciende a \$44 y \$121. La participación en el resultado de esta asociada



por el año terminado el 31 de diciembre de 2016 y 2015 es una pérdida por \$77 y \$52, respectivamente. Durante 2015, Compartamos Financiera adquirió una inversión en la compañía asociada "Pagos Digitales Peruanos, S. A.", con un porcentaje de participación del 2.45%, cuyo saldo al 31 de diciembre de 2016 y 2015, asciende a \$3 en ambos años.

**(l) 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 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 del período en que se aprueban dichos cambios.

El ISR y PTU causados y diferidos se presentan y clasifican a los resultados del periodo, excepto aquellos que se originan de una transacción que se reconoce en el rubro de "Otros Resultados Integrales" o directamente en un rubro de capital contable.

En caso de resultar activo por PTU diferida es reservado, en virtud de que Genera 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.

**(m) 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 emisión de deuda. La amortización, se realiza durante el plazo de cada transacción en línea recta.

Los pagos anticipado al 31 de diciembre de 2016 y 2015, no se encuentran sujetos a pérdidas por deterioro ni a reversiones por pérdidas de deterioro, toda vez que éstos aún tienen la capacidad para generar beneficios económicos futuros.

**(n) Deterioro de activos de larga duración-**

Genera evalúa periódicamente los valores actualizados de las propiedades, mobiliario y equipo e intangibles 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 los valores actualizados son excesivos, Genera 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, las pruebas se realizan anualmente y en el caso de los activos con vida definida, éstas se realizan cuando existen indicios de deterioro.

**(o) Captación tradicional-**

Los pasivos por captación de recursos, incluidos depósitos de exigibilidad inmediata, a plazo y títulos de crédito emitidos se registran al costo de captación o colocación más los intereses, los cuales se reconocen en resultados 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 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 del ejercicio, tomando como base el plazo de los títulos que les dieron origen.

**(p) 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.

**q) 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.

**r) Beneficios a los empleados-**

Los beneficios otorgados por Genera a sus colaboradores, se describen a continuación:

**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 Genera 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 Genera en relación con los beneficios directos a largo plazo y que se espera que la institución pague después de los doce meses de la fecha del estado de situación financiera 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 remediciones 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 Genera 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-**

Genera tiene 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 pensiones por jubilación cubre a los colaboradores de planta. Asimismo los beneficios se basan en 10 años de servicio y 65 años de edad considerando para su determinación el salario diario integrado.

El plan de beneficio definido es fondeado en su totalidad por Genera, y el plan de contribución definida se fondea con las contribuciones tanto de Genera 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 Genera a la cuenta individual del colaborador.

Genera tiene la obligación de pagar una indemnización en caso de despido injustificado.

Genera 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 remediciones (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 "Remediciones por beneficios definidos a los empleados" dentro del capital contable.

**(s) Pagos basados en acciones-**

A partir del ejercicio de 2015, Genera estableció un programa de pagos basados en acciones de su capital para sus colaboradores, como parte de un paquete de remuneraciones en adición al sueldo y otros beneficios, pagadero en un periodo de 4 años (dispersiones del 25% anual hasta ejercer el 100%). La adjudicación de las acciones está condicionada a desempeño y permanencia de los colaboradores en Genera por lo que se reconoce el gasto y la obligación del pago a medida que se cumplan dichas condiciones.

El monto estimado de la obligación se determina con base al valor razonable de los instrumentos de capital otorgados, tomando en cuenta los plazos y condiciones sobre los que los instrumentos de capital son adjudicados. El plan prevé que las subsidiarias de Genera adquirirán de forma independiente en el mercado, las acciones del capital de Genera. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el pasivo por este concepto ascendió a \$50 y \$34, respectivamente, los cuales se cargaron a los resultados consolidados del ejercicio dentro del rubro de "Gastos de administración y promoción".

**(t) 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.

**(u) 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.

**(v) 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.

**(w) Utilidad integral-**

Representa el resultado neto, el efecto acumulado por conversión de subsidiarias 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.

**(x) Reconocimiento de ingresos-**

Los rendimientos que generan las disponibilidades, las inversiones en valores y los deudores por reporte, se reconocen en resultados 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 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 Genera reciba los beneficios económicos asociados con la venta.

**(y) Gasto por intereses-**

Dentro de este rubro se agrupan los intereses devengados por el financiamiento recibido para fundear las operaciones de Genera y los devengados por los depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo recibidos, títulos de crédito emitidos y préstamos interbancarios y de otros organismos.

**(z) Otros ingresos (egresos) de la operación-**

Dentro de este rubro se agrupan ingresos y egresos, tales como la recuperación de cartera, 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.

**(aa) 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 2016 y 2015 la utilidad por acción es de \$2.08 pesos y \$1.93 pesos, respectivamente.

**(bb) 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 2016 y 2015 ascendieron a \$60 y \$52, respectivamente, las cuales fueron cargadas directamente a los resultados consolidados del ejercicio.



#### (cc) 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.

#### (dd) 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 y de instrumentos derivados.

#### (ee) Contingencia-

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).

#### (ff) 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 y reclasificaciones-

El Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF) emitió la nueva NIF que se menciona a continuación:

**NIF D-3 "Beneficios a los empleados"**- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2016, con efectos retrospectivos, permitiendo su aplicación anticipada a partir del 1º de enero de 2015, y deja sin efecto las disposiciones que existían en la NIF D-3. Entre los principales cambios que incluye se encuentran los siguientes:

- **Beneficios directos** -Se modificó la clasificación de los beneficios directos a corto plazo y se ratificó el reconocimiento de la Participación de los Trabajadores en la Utilidad (PTU) diferida.
- **Beneficios por terminación** -Se modificaron las bases para identificar cuando los pagos por desvinculación laboral realmente cumplen con las condiciones de beneficios post-empleo y cuando son beneficios por terminación.
- **Techo de los activos del plan (AP)** - Identifica un techo del activo del plan especificando qué recursos aportados por la entidad no califican como tal.

- **Beneficios post-empleo** -Se modificaron, entre otros, el reconocimiento contable de los planes multipatronales, planes gubernamentales y de entidades bajo control común; el reconocimiento del pasivo (activo) por beneficios definidos neto; las bases para la determinación de las hipótesis actuariales en la tasa de descuento; el reconocimiento del Costo Laboral de Servicios Pasados (CLSP) y de las Liquidaciones Anticipadas de Obligaciones (LAO).
- **Remediones** -Se elimina, en el reconocimiento de los beneficios post-empleo, el enfoque del corredor o banda de fluctuación para el tratamiento de las ganancias y pérdidas del plan (GPP); por lo tanto se reconocen conforme se devengan, y su reconocimiento será directamente como remediones en Otro Resultado Integral "ORI", exigiendo su reciclaje a la utilidad o pérdida neta del período bajo ciertas condiciones.
- **Reconocimiento en resultados de MP, RP y LAO**- En los beneficios post-empleo todo el costo laboral del servicio pasado (CLSP) de las modificaciones al plan (MP), las reducciones de personal (RP) y las ganancias o las pérdidas por liquidaciones anticipadas de obligaciones (LAO) se reconocen inmediatamente en resultados.
- **Tasa de descuento**- Establece que la tasa de descuento de la OBD en los beneficios definidos se basa en tasas de bonos corporativos de alta calidad con un mercado profundo y, en su defecto, en tasas de bonos gubernamentales.
- **Beneficios por terminación** - Exige que se analice si los pagos por desvinculación o separación califican como beneficios por terminación o bien son beneficios post-empleo, señalando que, si es un beneficio no acumulativo sin condiciones preexistentes de otorgamiento, es un beneficio por terminación, y, por lo tanto, establece que debe reconocerse hasta que se presente el evento. Sin embargo, si tiene condiciones preexistentes, ya sea por contrato, ley o por prácticas de pago, se considera un beneficio acumulativo y debe reconocerse como un beneficio post-empleo.

Los efectos iniciales derivados de la adopción de la nueva NIF D-3, ascendieron a \$160 y \$65, correspondientes a los efectos generados por el reconocimiento de pérdidas y ganancias actuariales de las obligaciones, activos del plan, reciclaje de remediones (netos de impuestos diferidos) y servicios pasados no reconocidos, respectivamente, los cuales han sido determinados utilizando una tasa de bonos gubernamentales para descontar los flujos a valor presente, dichos efectos fueron reconocidos en el ejercicio de 2016 en los rubros de "Remediones por beneficios definidos a los empleados" y "Resultado de ejercicios anteriores", respectivamente, dentro del capital contable.

La Administración no reconoció los efectos iniciales derivados de la adopción de esta nueva NIF de manera retrospectiva por considerarlos poco materiales.

#### Mejoras a las NIF 2016

En diciembre de 2015 el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A.C. (CINIF) emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2016", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes. Estas mejoras que entraron en vigor para los ejercicios iniciados a partir del 1o. de enero de 2016, no generaron efectos aplicables a la información financiera de Genera.

#### Mejoras a las NIF 2017

En octubre de 2016 el CINIF emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2017", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes, estas mejoras son las que se describen a continuación, sin embargo no generaron efectos en la información financiera de Genera:

**NIF B-13 "Hechos posteriores a la fecha de los estados financieros" NIF B-6 "Estado de situación financiera"**- Modifica los requerimientos de clasificación de activos, pasivos y capital contable, principalmente para establecer que es adecuado mantener la clasificación de una partida como de largo plazo a la fecha de los estados financieros, cuando se trata de un activo financiero o de un pasivo financiero que: a) haya sido contratado sobre la base de cobro o pago de largo plazo; y b) a pesar de que el deudor se encontraba en incumplimiento a la fecha de los estados financieros, durante el período posterior (lapso comprendido entre la fecha de los estados financieros y la fecha en que son autorizados para su emisión a terceros)

logra un convenio para mantener su cobro o pago sobre la base de largo plazo. Esta mejora entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2017, permitiendo su aplicación anticipada para los ejercicios que inicien el 1o. de enero de 2016 y los cambios contables que surjan deben de reconocerse en forma prospectiva.

**NIF D-3 "Beneficios a los empleados"** - Establece que la tasa de interés a utilizar en determinación del valor presente de los pasivos laborales a largo plazo debe ser una tasa de mercado libre de, o con muy bajo, riesgo crediticio, que represente el valor del dinero en el tiempo, tal como son, la tasa de mercado de bonos gubernamentales y la tasa de mercado de los bonos corporativos de alta calidad en términos absolutos en un mercado profundo, respectivamente, y que la tasa elegida debe utilizarse en forma consistente a lo largo del tiempo. Adicionalmente, permite el reconocimiento de las remediciones en el ORI requiriendo su posterior reciclaje a la utilidad o pérdida neta o bien directamente en la utilidad o pérdida neta a la fecha en que se originan. Esta mejora entrarán en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2017, permitiéndose su aplicación anticipada y los cambios contables que surjan por cambio en la tasa de descuento deben reconocerse en forma prospectiva y los que surjan por cambio en la opción del reconocimiento de las remediciones deben reconocerse en forma

### Reclasificaciones

El balance general consolidado al 31 de diciembre de 2015, fue reclasificado para su adecuada comparabilidad con la presentación utilizada al 31 de diciembre de 2016, como se muestra a continuación:

	Cifras al 31 de diciembre de 2015		
	Cifras anteriormente reportadas	Reclasificaciones	Cifras reclasificadas
Propiedades, mobiliario y equipo, neto	\$ 1,087	(89)	998
Otros activos, cargos diferidos e intangibles, neto	\$ 2,245	89	2,334
Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar	\$ 35	10	45
Acreeedores diversos y otras cuentas por pagar	\$ 1,766	(10)	1,756

### (5) Posición en moneda extranjera-

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 2016 y 2015, el Banco tenía una posición larga por 20,418,500 dólares y 1,681,162 dólares, respectivamente, dentro de los límites establecidos por Banxico. Los activos netos al 31 de diciembre de 2016 de Compartamos Guatemala y Compartamos Financiera representan una posición larga de 32,148,470 dólares y 135,603,893 dólares, respectivamente (posición larga de 22,542,912 dólares y 80,060,068 dólares, respectivamente en 2015).

Los activos netos al 31 de diciembre de 2016, correspondientes a Intermex y Genera representan una posición larga de 632,615 dólares y 779,792 dólares, respectivamente (posición larga de 604,092 dólares y 36,249 dólares, respectivamente, en 2015).

Al 31 de diciembre de 2016, el tipo de cambio determinado por Banxico y utilizado por Genera para valuar sus activos en moneda extranjera fue de \$20.6194 pesos por dólar (\$17.2487 pesos por dólar en 2015). Al 21 de febrero de 2017, fecha de emisión de los estados financieros consolidados, el tipo de cambio es de \$20.4489 pesos por dólar.

### (6) Disponibilidades-

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el rubro de disponibilidades se integra como se muestra a continuación:

	2016	2015
Caja	\$ 855	260
Bancos del país	878	1,224
Bancos del extranjero	590	349
Disponibilidades restringidas:		
Depósito de regulación monetaria en Banxico*	308	308
Préstamos bancarios con vencimiento menor a 3 días*	2,237	1,150
Subastas de Banxico*	995	
Otras disponibilidades restringidas	398	87
	\$ 6,261	3,378

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

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, los intereses obtenidos de bancos y de otras disponibilidades restringidas ascendieron a \$183 y \$42, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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 2016 y 2015, los intereses obtenidos por el depósito de regulación monetaria ascendieron a \$13 y \$9, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, las otras disponibilidades restringidas corresponden a depósitos en garantía con instituciones financieras en Perú efectuados por Compartamos Financiera por \$47 y \$75, respectivamente, y al fondo de ahorro de los colaboradores de Genera por \$7 y \$6, respectivamente. Asimismo incluyen al 31 de diciembre de 2016 pagarés en moneda nacional de Compartamos Servicios, Red Yastás y Controladora AT por montos de \$120, \$120 y \$104, respectivamente, a un plazo promedio de 3 días, y una tasa promedio de 5.3%.

Al 31 de diciembre de 2016, la tasa anual promedio de los préstamos bancarios con plazo de hasta 3 días fue 4.10 % (2.90% en 2015). Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, los intereses obtenidos de operaciones Call Money ascendieron a \$64 y \$40, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2016, la tasa anual promedio de las subastas de depósitos en Banxico con plazo promedio de 2 días fue 4.42%. Por el año terminado en dicha fecha, el interés obtenido fue de \$5.



Al 31 de diciembre de 2016, la tasa anual promedio de los préstamos bancarios con plazo de hasta 3 días fue 4.10 % (2.90% en 2015). Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, los intereses obtenidos de operaciones Call Money ascendieron a \$64 y \$40, respectivamente. Al 31 de diciembre de 2016, la tasa anual promedio de las subastas de depósitos en Banxico con plazo promedio de 2 días fue 4.42%. Por el año terminado en dicha fecha, el interés obtenido fue de \$5.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, Genera no cuenta con metales preciosos amonedados.

## (7) Inversiones en valores-

Los recursos líquidos en exceso, producto de la operación de Genera, son invertidos en instrumentos de deuda, 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 Genera, se describen en la nota 23.

Al 31 de diciembre de 2016 el rubro de inversiones en valores se integra por 6,656,006 acciones correspondientes a instrumentos de patrimonio neto, clasificados como títulos disponibles para la venta, con un valor de mercado de \$222. Asimismo este rubro integra certificados de depósito del Banco Central de la República del Perú por \$67 y \$25 al 31 de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la valuación de títulos disponibles para la venta reconocida dentro del capital contable neta de impuestos diferidos, representó una utilidad de \$1 y 18,248 pesos, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 las tasas anuales promedio de las inversiones fueron de 4.41% y 3.73%, respectivamente. Asimismo, por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2016 y 2015, los ingresos por intereses de las inversiones fueron de \$4 y \$2, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015 no se efectuaron transferencias de títulos entre categorías y no se hay indicios de deterioro sobre el valor de las mismas.

## (8) Deudores por reporto-

Genera realiza operaciones de reporto actuando como reportadora. El saldo al 31 de diciembre de 2016 y 2015 por \$20 y \$136, respectivamente, corresponde a Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal (BONDES) en ambos años.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, los ingresos por premios derivados de operaciones de reporto reconocidos en el estado consolidado de resultados ascendieron a \$2 y \$8, respectivamente.

Los plazos de las operaciones de reporto como reportadora al 31 de diciembre de 2016 y 2015, son de 3 y 4 días, respectivamente, con tasas promedio ponderadas de interés del 3.95% y 2.97%, respectivamente.

## (9) Cartera de crédito-

La cartera de crédito está compuesta principalmente por préstamos al consumo no revolventes 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 2016 y 2015, la cartera de crédito total (vigente y vencida) se integra a continuación:

	Capital	Intereses devendados	Total cartera
<b>2016</b>			
Cartera vigente:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	\$ 863	12	875
Créditos al consumo	30,563	633	31,196
Créditos a la vivienda	22	1	23
	31,448	646	32,094
Cartera vencida:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	28	3	31
Créditos al consumo	1,245	136	1,381
Créditos a la vivienda	2	-	2
	1,275	139	1,414
<b>Total cartera de créditos</b>	<b>\$ 32,723</b>	<b>785</b>	<b>33,508</b>
<b>2015</b>			
Cartera vigente:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	\$ 539	8	547
Créditos al consumo	26,504	526	27,030
Créditos a la vivienda	37	1	38
	27,080	535	27,615
Cartera vencida:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	19	2	21
Créditos al consumo	773	85	858
Créditos a la vivienda	2	-	2
	794	87	881
<b>Total cartera de créditos</b>	<b>\$ 27,874</b>	<b>622</b>	<b>28,496</b>

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, segmentados por tipo de crédito se describen a continuación:

	2016	2015
Ingresos por intereses (nota 22):		
Créditos comerciales:		
Actividad empresarial o comercia	\$ 213	145
Créditos al consumo	19,608	17,012
Créditos a la vivienda	7	10
	\$ 19,828	17,167
Ingresos por comisiones (nota 22):		
Créditos al consumo	\$ 518	493

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los créditos (vigentes y vencidos), segmentados por sector económico, se muestran a continuación:

Actividad económica	2016		2015	
	Importe	%	Importe	%
Comercio	\$ 26,765	80	23,049	81
Construcción	47	-	40	-
Servicios profesionales	3,236	10	2,408	8
Agricultura	222	1	193	1
Ganadería	334	1	285	1
Industria manufacturera	849	2	611	2
Otros	2,055	6	1,910	7
	\$ 33,508	100	28,496	100

La cartera de créditos al 31 de diciembre de 2016 y 2015, por región geográfica se muestra a continuación:

En México:	2016		2015	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
Aguascalientes	\$ 125	5	121	4
Baja California Norte	787	27	606	12
Baja California Sur	350	14	281	15
Campeche	201	8	216	4
Chiapas	1,082	51	1,056	33
Chihuahua	366	20	327	13
Coahuila	804	44	723	22
Colima	90	5	86	3
Ciudad de México	1,181	42	937	23
Durango	422	21	401	13
Estado de México	3,099	98	2,663	65
Guanajuato	641	24	623	18
Guerrero	855	27	780	15
Hidalgo	667	20	627	12
Jalisco	629	41	582	22
Michoacán	784	26	705	15
Morelos	379	20	343	9
Nayarit	206	10	205	9
Nuevo León	791	53	751	31
Oaxaca	968	27	867	14
Puebla	1,604	59	1,544	34
Querétaro	228	8	200	4
Quintana Roo	379	19	371	8
San Luis Potosí	335	16	380	10
Sinaloa	442	15	404	13
Sonora	609	29	546	19
Tabasco	784	55	894	26
Tamaulipas	1,064	59	983	35
Tlaxcala	607	16	583	8
Veracruz	2,421	137	2,456	71
Yucatán	311	13	307	5
Zacatecas	219	4	193	2
Total México a la hoja siguiente	\$ 23,430	1,013	21,761	587



	2016		2015	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
Total México de la hoja anterior	\$ 23,430	1,013	21,761	587
<b>En el extranjero:</b>				
Guatemala	536	20	389	8
Perú	7,482	242	4,930	199
Total en el extranjero	8,018	262	5,319	207
Intereses devengados	646	139	535	87
Total cartera	\$ 32,094	1,414	27,615	881

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la antigüedad de la cartera de crédito vencida se muestra a continuación:

	Antigüedad				
	Años				
	1 a 180 días	181 a 365 días	1 a 2	Más de 2	Total
<b>2016</b>					
Créditos comerciales:					
Actividad empresarial o comercial	\$ 11	7	6	7	31
Créditos al consumo	1,023	267	41	50	1,381
Créditos a la vivienda	1	-	1	-	2
	\$ 1,035	274	48	57	1,414
<b>2015</b>					
Créditos comerciales:					
Actividad empresarial o comercial	\$ 7	6	5	3	21
Créditos al consumo	601	196	35	26	858
Créditos a la vivienda	1	1	-	-	2
	\$ 609	203	40	29	881

A continuación se presenta un análisis de los movimientos de la cartera vencida, por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015.

	2016	2015
Cartera vencida al inicio del año	\$ 881	785
Más:		
Traspasos de cartera vigente	3,347	2,179
Menos:		
Aplicaciones de cartera por castigos	2,663	1,924
Cobranza	173	152
Traspaso a cartera vigente	27	15
Fluctuación tipo de cambio	(49)	(8)
Cartera vencida al final del año	\$ 1,414	881

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, de acuerdo con el tipo de crédito se integran como sigue:

	2016			2015		
	Intereses	Comisiones	Total	Intereses	Comisiones	Total
Cartera vigente:						
Créditos comerciales	\$ 213	-	213	145	-	145
Créditos al consumo	19,598	514	20,112	17,007	492	17,499
Créditos a la vivienda	7	-	7	10	-	10
	19,818	514	20,332	17,162	492	17,654
Cartera vencida:						
Créditos al consumo	10	4	14	5	1	6
	\$ 19,828	518	20,346	17,167	493	17,660

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 2016 y 2015 ascienden a \$184 y \$126, respectivamente.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, el monto de las recuperaciones de cartera de crédito previamente castigada, neto de los gastos incurridos para su cobro representó una utilidad de \$50 y \$28, respectivamente, (nota 22).

#### Seguro de pérdidas de crédito

El 7 de noviembre de 2014, el Banco celebró un contrato de prestación del servicio de garantía con el Fondo Especial de Asistencia Técnica y Garantía para créditos agropecuarios (FEGA), a través del Banco de México, este último en su carácter de Fiduciario en esquemas a segundas pérdidas de algunos productos de la cartera de crédito al consumo del Banco establecidas contractualmente. Al 31 de diciembre de 2015, el monto de la cartera seleccionada por el Banco para la garantía por parte del FEGA ascendió a \$9,101, y la comisión pagada por el seguro en dicho año fue de \$21, monto que fue reconocido en el rubro de "Comisiones y tarifas pagadas", en el estado consolidado de resultados. El importe por la cartera asegurada, que en su caso, se recuperaría como máximo conforme a las condiciones contractuales a través del seguro del FEGA oscila entre el 0.1% y 1.5% del monto garantizado. Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016, la garantía por parte del FEGA expiró.

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016, el Banco ejecutó garantías al amparo del seguro de FEGA por un monto de \$31, reconociendo un ingreso en resultados en el rubro de "Otros ingresos (egresos) de la operación, neto". Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015, no hubo garantías ejecutadas al amparo de seguro de FEGA.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la cartera del Banco y de Compartamos Guatemala no está dada en garantía. Existe cartera de Compartamos Financiera al 31 de diciembre de 2016 y 2015, dada en garantía por el financiamiento recibido para su operación crediticia, por \$787 y \$1,011, 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 2016 y 2015, Compartamos Financiera realizó reestructuraciones a los créditos por \$20 y \$33, respectivamente; dichas reestructuras no incluyeron la capitalización de intereses.

### Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la calificación de la cartera total y las estimaciones constituidas basadas en las tablas de riesgos, se muestra a continuación:

2016 Riesgos	Cartera calificada			
	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
A - 1	\$ 560	19,808	14	20,382
A - 2	30	135	-	165
B - 1	46	3,570	1	3,617
B - 2	4	3,449	1	3,454
B - 3	67	541	-	608
C - 1	42	1,911	2	1,955
C - 2	93	822	3	918
D	35	313	3	351
E	29	2,028	1	2,058
Total	\$ 906	32,577	25	33,508

2016 Riesgos	Estimación requerida			
	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
A - 1	\$ 3	107	-	110
A - 2	-	3	-	3
B - 1	-	133	-	133
B - 2	-	155	-	155
B - 3	1	30	-	31
C - 1	1	128	-	129
C - 2	1	82	-	83
D	4	72	1	77
E	26	1,464	1	1,491
Total	\$ 36	2,174	2	2,212

2015 Riesgos	Cartera calificada			
	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
A - 1	\$ 337	17,619	22	17,978
A - 2	20	147	1	168
B - 1	29	2,269	1	2,299
B - 2	1	3,158	2	3,161
B - 3	42	412	1	455
C - 1	35	1,966	2	2,003
C - 2	56	754	6	816
D	29	277	4	310
E	19	1,286	1	1,306
Total	\$ 568	27,888	40	28,496

2015 Riesgos	Estimación calificada			
	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
A - 1	\$ 2	93	-	95
A - 2	-	4	-	4
B - 1	-	84	-	84
B - 2	-	143	-	143
B - 3	-	23	-	23
C - 1	1	132	-	133
C - 2	-	77	1	78
D	4	62	1	67
E	18	914	1	933
Total	\$ 25	1,532	3	1,560

Los movimientos de la estimación preventiva para riesgos crediticios durante los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, se muestran a continuación:

	2016	2015
Estimación preventiva al inicio del año	\$ 1,560	1,294
Más:		
Incremento de la estimación preventiva para riesgos crediticios	3,238	2,206
Menos aplicaciones de reservas por castigos:		
De cartera vigente (por fallecimientos)	48	36
De cartera vencida	2,663	1,924
Fluctuación tipo de cambio	(125)	(20)
Estimación preventiva al final del año	\$ 2,212	1,560

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la estimación preventiva para riesgos crediticios constituida por Genera incluye \$36 y \$24, respectivamente, como complemento para reservar el 100% de los intereses devengados de cartera vencida a dicha fecha.



**(10) Otras cuentas por cobrar-**

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, este rubro se integra como sigue:

	2016	2015
Partidas asociadas a operaciones de crédito	\$ 175	147
Otros adeudos:		
Deudores diversos <sup>1</sup>	423	281
Adeudos por operaciones con canales	519	495
Adeudos por intermediación	154	104
Saldo a favor de impuesto sobre la renta	-	1,021
	1,271	2,048
Menos:		
Estimación para cuentas de cobro dudoso <sup>2</sup>	(286)	(61)
	\$ 985	1,987

<sup>1</sup> Incluye saldos con parte relacionada asociada por \$211 en 2016 y \$50 en 2015 (ver nota 21).

<sup>2</sup> Por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016, Genera constituyó una reserva por \$211, correspondiente a la cuenta por cobrar con su asociada, reconociendo el efecto en los resultados consolidados del ejercicio, dentro del rubro de "Otros ingresos (egresos) de la operación, neto".

**(11) Propiedades, mobiliario y equipo-**

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, este rubro se integra como sigue:

	Costo original	Tasa anual de Depreciación y amortización (%)	Depreciación acumulada	Valor neto
<b>2016</b>				
Terreno	\$ 2	-	-	2
Construcciones	22	5	(11)	11
Mobiliario y equipo de oficina	300	10 y 20	(122)	178
Equipo de transporte	119	20 y 25	(57)	62
Equipo de cómputo	391	10 al 30	(284)	107
Otros:				
Adaptaciones y mejoras	959	*	(409)	550
Equipo de telecomunicaciones	255	10	(92)	163
	2,048		(975)	1,073
Menos:				
Reserva de deterioro de mobiliario y equipo <sup>1</sup>	-		(4)	(4)
	\$ 2,048		(979)	1,069
<b>2015</b>				
Terreno	\$ 2	-	-	2
Construcciones	17	5	(8)	9
Mobiliario y equipo de oficina	262	10 y 20	(90)	172
Equipo de transporte	98	20 y 25	(57)	41
Equipo de cómputo	398	10 al 30	(242)	156
Otros:				
Adaptaciones y mejoras	760	*	(280)	480
Equipo de telecomunicaciones	210	10	(72)	138
	\$ 1,747		(749)	998

<sup>1</sup> Reserva de deterioro correspondiente al desuso de ciertos equipos de impresión en oficinas de servicio.

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 2016 el cargo a resultados en el rubro de "Gastos de administración y promoción" por concepto de depreciación y amortización ascendió a \$192 y \$104, respectivamente (\$179 y \$90, respectivamente, en 2015).

**Activos totalmente depreciados**

	Costo original	
	2016	2015
Construcciones	\$ 5	4
Mobiliario y equipo de oficina	14	11
Equipo de transporte	14	8
Equipo de cómputo	367	256
Adaptaciones y mejoras	152	101
	\$ 552	380

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

Genera en su carácter de arrendatario tiene arrendamientos capitalizables por equipo de transporte, dispositivos móviles y cajeros automáticos con un plazo de 3 años, sin opción de compra. El arrendamiento del mobiliario, equipo de cómputo y 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 2016 y 2015, los activos contabilizados como arrendamiento capitalizable se integran como se mencionan a continuación:

	2016	2015
Mobiliario y equipo	\$ 3	7
Equipo de cómputo	-	31
Equipo de transporte	17	16
	20	54
Menos depreciación acumulada	11	41
	\$ 9	13

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

	2016			2015		
	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor presente	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor presente
En menos de un año	\$ 5	-	5	9	-	9
Entre uno y cinco años	6	(1)	5	6	(1)	5
	\$ 11	(1)	10	15	(1)	14

El gasto por intereses sobre arrendamiento capitalizable, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, fue de \$1 y \$6 respectivamente, el cual se presenta en el estado de resultados consolidado dentro del rubro "Otros ingresos (egresos) de la operación, neto".

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

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, este rubro se integra como sigue:

	2016	2015
Crédito mercantil (a)	\$ 981	815
Depósitos en garantía (b)	51	49
Seguros (c)	4	2
Desarrollo del sistema electrónico bancario, intangibles y licencias (d)	2,095	1,644
Pagos anticipados	198	150
Gastos emisión de Certificados Bursátiles (Cebures)	25	24
	3,354	2,684
Menos:		
Amortización acumulada del sistema electrónico bancario	610	350
	\$ 2,744	2,334

- (a) Proviene de la adquisición de Compartamos Financiera e Intermex el cual está sujeto a pruebas de deterioro.
- (b) No amortizable, sujeto 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 2016 y 2015, asciende a \$64 y \$67, respectivamente.
- (d) Las inversiones en intangibles se integran por la renta de licencias y adquisición de software. La adquisición de software en el Banco corresponde al desarrollo de un nuevo sistema electrónico para el registro y control de la operación bancaria, mismo que inició su utilización integral en mayo de 2014. 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 2016 y 2015 ascendieron a \$193 y \$125, respectivamente.

**(13) Captación tradicional-**

La captación tradicional incluye los depósitos de exigibilidad inmediata, a plazo y títulos de crédito emitidos en moneda nacional. Como parte de la captación tradicional se mantienen en depósitos de exigibilidad inmediata \$225 y \$78 provenientes de Banco Compartamos y 35 y 19 millones de soles provenientes de Compartamos Financiera al 31 de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente (equivalentes en moneda nacional a \$215 y \$96 al 31 de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente). Los depósitos a plazo del público en general incluyen \$315 proveniente del Banco al 31 de diciembre de 2016, así como 382 y 154 millones de soles al 31 de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente (equivalentes en moneda nacional a \$2,347 y \$777, respectivamente).



Las tasas promedio ponderadas de los distintos productos de captación (información no auditada), durante los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015 se analizan a continuación:

	2016	2015
Depósitos de exigibilidad inmediata	2.11%	1.43%
Depósitos a plazo	3.92%	3.54%

Al 31 de diciembre de 2015, los depósitos a plazo en mercado de dinero, corresponden a Certificados de Depósito (CEDES) en moneda nacional, emitidos por el Banco en los meses de abril y agosto de 2015, por un monto acumulado de capital de \$550; asimismo al 31 de diciembre de 2016 y 2015, integran 80 y 14 millones de soles, emitidos por Compartamos Financiera en el mes de abril y agosto de 2016, respectivamente (equivalente en moneda nacional a \$418 y \$74), con vencimientos a un año. Los intereses devengados por los CEDES en los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, ascienden a \$13 (ver nota 22).

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, se emitieron Cebures de largo plazo en moneda nacional, de naturaleza quirografaria, al amparo del programa vigente autorizado por la Comisión por un monto de \$9,000 en ambos años. Las emisiones vigentes se muestran a continuación:

Cebures	2016				
	Monto de la emisión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés	Saldo
COMPART 12	\$ 2,000	Agosto 2012	Agosto 2017	TIIE 28 Días + 70 pb	\$ 2,000
COMPART 13	2,000	Septiembre 2013	Agosto 2018	TIIE 28 Días + 60 pb	2,000
COMPART 14	2,000	Junio 2014	Junio 2019	TIIE 28 Días + 40 pb	2,000
COMPART 15	2,000	Septiembre 2015	Agosto 2020	TIIE 28 Días + 50 pb	2,000
COMPART 16	500	Octubre 2016	Octubre 2019	TIIE 28 Días + 47 pb	500
COMPART 16-2	2,000	Octubre 2016	Octubre 2023	Fija 7.50%	2,000
					10,500
Intereses por pagar					56
Total de pasivos bursátiles					\$ 10,556

Cebures	2015				
	Monto de la emisión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés	Saldo
COMPART 11	2,000	Septiembre 2011	Marzo y Septiembre 2016	TIIE 28 Días + 85 pb	\$ 2,000
COMPART 12	2,000	Agosto 2012	Agosto 2017	TIIE 28 Días + 70 pb	2,000
COMPART 13	2,000	Septiembre 2013	Agosto 2018	TIIE 28 Días + 60 pb	2,000
COMPART 14	2,000	Junio 2014	Junio 2019	TIIE 28 Días + 40 pb	2,000
COMPART 15	2,000	Septiembre 2015	Agosto 2020	TIIE 28 Días + 50 pb	2,000
					10,000
Intereses por pagar					14
Total de pasivos bursátiles	\$				\$ 10,014

Los intereses devengados por los Cebures en el año terminado el 31 de diciembre de 2016, ascienden a \$485 (\$391 en 2015), ver nota 22.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, los Cebures tienen los siguientes plazos de vencimiento:

Concepto	2016					Saldo	Valor contractual
	De 1 a 179 días	De 6 a 12 meses	Más de 1 año a 2 años	Más de 2 años			
Cebures	\$ 56	2,000	2,000	6,500	10,556	10,500	
Concepto	2015					Saldo	Valor contractual
	De 1 a 179 días	De 6 a 12 meses	Más de 1 año a 2 años	Más de 2 años			
Cebures	\$ 1,014	1,000	2,000	6,000	10,014	10,000	

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

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, Genera tenía contratados préstamos en moneda nacional y en soles convertidos a pesos, como sigue:

	2016	2015
De corto plazo:		
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	\$ 2	801
Préstamos de instituciones de banca múltiple	1,879	1,328
Préstamos de Fideicomisos Públicos	18	608
Otros organismos	630	1,123
Total corto plazo	2,529	3,860
De largo plazo:		
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	2,230	1,400
Préstamos de instituciones de banca múltiple	100	52
Préstamos Fideicomisos Públicos	4,278	3,192
Otros organismos	1,299	1,048
Total largo plazo	7,907	5,692
Total de préstamos interbancarios y de otros organismos	\$ 10,436	9,552

Los intereses devengados por los préstamos interbancarios y de otros organismos en el año terminado el 31 de diciembre de 2016, ascienden a \$562 (\$414 en 2015), ver nota 22.

Las líneas de crédito recibidas por Genera al 31 de diciembre de 2016 y 2015, así como el importe no utilizado de las mismas, se muestran a continuación:

Institución	2016	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada*
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA)	\$ 8,000	3,708
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	4,000	1,770
BBVA Bancomer, S. A.	250	200
Banco Nacional de México, S. A.	845	745
HSBC México, S. A.	550	550
Banco Ve por Más, S. A.	200	200
Corporación Interamericana de Inversiones	400	200
International Finance Corporation	71	41
Banco Mercantil del Norte, S. A. (Banorte)	1,000	900
Banco Santander (México), S. A.	250	250
Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE)	2,225	1,523
FONDEMI - COFIDE	74	55
Microfinanzas puno	27	5
Banco de la Nación	369	324
FIDEICOMISO MIMDES - FONCODES	74	-
BBVA Banco Continental	722	139
Banco Interbank	103	60
Corporación Andina de Fomento - CAF	123	101
BlueOrchard Microfinance Fund	51	-
Microfinance Growth Fund LLC	94	-
Micro, Small & Medium Enterprise Bonds SA	373	-
Pettelaar effectenbewaarbedrijf N.V.	62	-
ResponsAbility Management	188	-
ResponsAbility SICAV (Lux)	242	-
Credit Suisse Microfinance Fund Management	44	-
Dual Return Fund SICAV	51	-
Symbiotics SICAV (Lux)	86	-
Banco GNB Perú, S.A.	245	123
Scotiabank Peru S.A.	103	103
Citibank Perú S.A.	722	212
Banco del Bajío.	500	500
Banco G&T Continental, S.A.	69	60
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, S.A.	30	-
Banco de Crédito del Perú, S.A.	103	103
	\$ 22,246	11,872



Institución	2015	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada*
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA)	\$ 6,000	2,200
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	4,000	1,800
BBVA Bancomer, S. A.	400	400
Banco Nacional de México, S. A.	845	745
HSBC México, S. A.	550	550
Banco Ve por Más, S. A.	200	50
Corporación Interamericana de Inversiones	416	200
International Finance Corporation	233	106
Banco Mercantil del Norte, S. A. (Banorte)	490	490
Banco Santander (México), S. A.	250	250
Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE)	1,946	1,232
FONDEMI - COFIDE	51	31
Microfinanzas puno	21	1
Banco de la Nación	253	6
FIDEICOMISO MIMDES - FONCODES	61	-
Citibank	131	-
BBVA Banco Continental	483	36
Banco Interbank	150	150
BlueOrchard Microfinance Fund	56	-
Corporación Andina de Fomento - CAF	103	47
Microfinance Growth Fund LLC	78	-
Micro, Small & Medium Enterprise Bonds SA	179	-
Pettelaar effectenbewaarbedrijf N.V.	78	-
Triodos Fair Share Fund	19	-
Triodos SICAV II - Triodos Microfinance Fund	24	-
ResponsAbility SICAV (Lux)	170	-
Credit Suisse Microfinance Fund Management	208	-
Dual Return Fund SICAV	42	-
Banco GNB Perú, S.A.	278	126
Symbiotics SICAV (Lux)	71	-
Scotiabank Peru S.A.	86	86
Citibank Perú S.A.	345	269
Banco del Bajío.	500	500
Finethic Microfinance Societé en Commandite par Actions (S.C.A.)	26	-
Banco G&T Continental, S.A.	136	81
Interbanco	34	34
	\$ 18,913	9,390

\*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 2016, Genera tenía recursos provenientes de NAFIN y FIRA por \$2,230 y \$4,292, respectivamente (\$2,200 y \$3,800 en 2015, respectivamente). Los recursos fueron asignados a microempresarios y los montos de intereses devengados en el año terminado el 31 de diciembre de 2016, por los préstamos de NAFIN y FIRA fueron de \$97 y \$184, respectivamente (\$70 y \$69 en 2015 respectivamente).

Los préstamos al 31 de diciembre de 2016, devengaron intereses a tasas promedio anuales en moneda nacional de 4.64% (3.87% en 2015), en soles del 6.92% (7.21% en 2015) y en quetzales del 7.75% (10.89% en 2015).

Con base en el artículo 106, fracción III, de la Ley de Instituciones de Crédito, le está prohibido al Banco dar en garantía títulos de crédito que emitan, acepten o conserven en tesorería.

### (15) Beneficios a los empleados-

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, Genera tiene un plan de pensiones mixto (beneficio definido y contribución definida), que cubre a sus colaboradores e incluye: a) beneficio definido, el cual representa el valor presente de los beneficios devengados de acuerdo con los años de servicio prestados por el colaborador y que Genera espera incurrir al momento de jubilación y b) contribución definida, el cual representa un incentivo de ahorro al colaborador, donde Genera realiza aportaciones equivalentes al 100% de la contribución pagada con un límite máximo del 6%. La política de Genera para fundear el plan de pensiones de beneficio definido es la de contribuir de acuerdo al método de crédito unitario proyectado, mientras que para fundear el plan de pensiones de contribución definida es conforme a la antigüedad y edad del colaborador. El importe cargado a resultados por los años de 2016 y 2015 por el plan de contribución definida ascendió a \$19 y \$10, respectivamente.

En la hoja siguiente se muestra la integración al 31 de diciembre de 2016 y 2015, del pasivo neto por beneficios definidos y pasivo neto proyectado, respectivamente, reconocido en las fechas mencionadas.

#### (a) Flujos de efectivo

Las aportaciones y los beneficios pagados por el año terminado el 31 de diciembre de 2016, se muestran a continuación:

	Aportaciones al fondo	Beneficios pagados
Terminación (hasta octubre de 2016 )	\$ -	91
Bono de reconocimiento	3	-
Beneficio definido	64	-
Total	\$ 67	91

- (b) Conciliación entre el valor presente de la Obligación por Beneficios Definidos (OBD) y el Pasivo Neto por Beneficios Definidos (PNBD) reconocido en el balance general consolidado, al 31 de diciembre de 2016:

	Terminación	Retiro	Plan de pensiones
Saldo inicial del PNBD	\$ (89)	(29)	-
Costo por beneficios definidos	(18)	(10)	(64)
Aportaciones al plan	-	-	64
Servicio pasado no reconocido con afectación a utilidades retenidas	-	-	(66)
Remediación acumulada generada	(153)	(4)	(94)
Pagos con cargo al PNBD	86	5	-
<b>Pasivo neto por beneficios definidos</b>	<b>(174)</b>	<b>(38)</b>	<b>(160)</b>
Importe de la OBD	\$ (174)	(38)	(292)
Activos del plan a valor razonable	-	-	132
<b>Situación financiera de la obligación</b>	<b>(174)</b>	<b>(38)</b>	<b>(160)</b>

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2016 Genera realizó la liquidación de empleados, por un importe de \$22 disminuyendo el pasivo por obligaciones laborales respecto al determinado actuarialmente.

- (c) 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(r), se determinaron con base en cálculos preparados por actuarios independientes al 31 de diciembre de 2016.

A continuación se presenta un análisis del CBD por tipo de obligación:

	Terminación	Retiro	Plan de pensiones
Costo por beneficios definidos:			
Costo laboral del servicio actual	\$ 12	8	50
Interés neto	6	2	11
Reciclaje de las remediciones	-	-	3
<b>Costo por beneficios definidos</b>	<b>\$ 18</b>	<b>10</b>	<b>64</b>

- (d) 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 2016, son como sigue:

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

	2016
Tasa de descuento	7.97%
Tasa de incremento salarial	5.25%
Tasa de incremento salarial mínimo	7.95%

A continuación se muestra la integración al 31 de diciembre de 2015, del pasivo laboral por beneficios definidos reconocido.

- (a) Conciliación entre los saldos iniciales y finales del valor presente de las Obligaciones por Beneficios Definidos (OBD) por los años terminados el 31 de diciembre de 2015:

Situación financiera de los pasivos y activos	Indemnización legal antes de la jubilación	Prima de antigüedad antes de la jubilación	Prima de antigüedad a la jubilación	Plan de pensiones
OBD al inicio del periodo	\$ (42)	(11)	(11)	(110)
Más (menos):				
Costo laboral del servicio actual	(6)	(4)	(3)	(18)
Costo financiero	(3)	(1)	(1)	(8)
(Pérdidas) ganancias actuariales generadas en el periodo	(52)	(1)	-	(68)
Reconocimiento del pasado	(12)	-	-	(28)
Beneficios pagados	26	3	-	-
<b>OBD al final del periodo</b>	<b>\$ (89)</b>	<b>(14)</b>	<b>(15)</b>	<b>(232)</b>



(b) El valor de las obligaciones por beneficios adquiridos al 31 de diciembre de 2015 fue de \$156,199 pesos.

(c) Conciliación de la OBD y el Pasivo Neto Proyectado (PNP).

A continuación se muestra una conciliación entre el valor presente de la OBD y el PNP reconocido en el balance general consolidado, al 31 de diciembre de 2015:

Situación financiera de los pasivos y activos	Indemnización legal antes de la jubilación	Prima de antigüedad antes de la jubilación	Prima de antigüedad a la jubilación	Plan de pensiones
OBD al final del periodo	\$ (89)	(14)	(15)	(232)
Activos del plan	-	-	-	81
Situación financiera del plan	(89)	(14)	(15)	(151)
Servicio pasado pendiente de amortizar	-	-	-	65
Pérdida actuarial	-	-	-	86
PNP	\$ (89)	(14)	(15)	-

(d) Costo Neto del Periodo (CNP)

A continuación se presenta un análisis del CNP por tipo de obligación:

CNP	Indemnización legal antes de la jubilación	Prima de antigüedad antes de la jubilación	Prima de antigüedad a la jubilación	Plan de pensiones
Costo laboral del servicio actual	\$ 6	4	3	18
Costo financiero	3	1	1	8
(Ganancias) pérdidas actuariales	52	1	-	-
Rendimientos esperados de los activos del plan	-	-	-	(4)
Amortización del pasivo de transición	12	-	-	2
Total	\$ 73	6	4	24

(e) 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 2015 son como sigue:

Edad	Muerte (%)	Muerte(%)	Invalidez (%)	Despido (%)
	Hombres	Mujeres		
20	0.00197	0.000930	0.000760	0.606061
25	0.00230	0.000950	0.001000	0.112179
30	0.00274	0.000990	0.001120	0.068027
35	0.00332	0.001050	0.001290	0.042735
40	0.00411	0.001160	0.001640	0.027349
45	0.00517	0.001320	0.002210	0.016340
50	0.00661	0.001580	0.003470	0.009033
55	0.00859	0.001990	0.007120	0.003814
60	0.01131	0.002700	0.000000	0.000000
65	0.01512	0.003960	0.000000	0.000000

	2015
Tasa de descuento	7.61%
Tasa de incremento salarial	5.25%
Tasa de incremento salarial mínimo	3.50%

(f) Valor de la OBD, y situación del plan por los últimos cuatro periodos anuales

El valor de la OBD, la situación del plan, así como los ajustes por experiencia de los últimos cinco años se muestran a continuación:

Año	Plan de prima de antigüedad			Ajustes por experiencia OBD (%)
	Valores históricos			
	OBD	AP	Situación del plan	
2015	\$ 29	-	29	-
2014	22	-	22	-
2013	18	-	18	-
2012	13	-	13	-
2011	7	-	7	2

Indemnización legal antes de la jubilación				
Valores históricos				
Año	OBD	AP	Situación del plan	Ajustes por experiencia OBD (%)
2015	\$ 89	-	89	-
2014	42	-	42	-
2013	33	-	33	-
2012	34	-	34	-
2011	21	-	21	-

## (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 2016 y 2015 fue del 30%. La tasa vigente para 2016 y 2015 de la PTU fue del 10%. La tasa de ISR en Perú para 2016 y 2015 fue del 28%.

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.

No obstante Genera 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 2016 y 2015.

	2016		2015	
	ISR causado	ISR diferido	ISR causado	ISR diferido
Banco	\$ 1,489	192	787	448
Compartamos Financiera	87	17	50	-
Compartamos Servicios	149	(13)	130	3
Intermex	20	5	9	9
Controladora AT	16	-	9	-
Red Yastás	-	137	9	-
Guatemala	20	4	-	-
	\$ 1,781	342	985	460

A continuación se muestra la conciliación entre la tasa causada y efectiva del ISR del Banco por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, cuya provisión es el principal gasto de ISR consolidado.

	2016	2015
Utilidad antes de impuestos a la utilidad	\$ 4,416	4,236
ISR a la tasa del 30% sobre la utilidad antes de ISR	\$ (1,325)	(1,271)
Más (menos) efecto de ISR sobre:		
Ajuste anual por inflación deducible	76	42
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(845)	(555)
Castigos de cartera	689	629
Deducción en venta de cartera de crédito	-	358
Otros no deducibles o acumulables, neto	(88)	10
ISR causado	(1,493)	(787)
ISR causado ejercicio anterior	4	-
ISR diferido	192	(448)
Gasto de ISR	\$ (1,297)	(1,235)
Tasa efectiva de ISR	29%	29%

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, las principales diferencias temporales de Genera sobre las que se reconoció activo (pasivo) por ISR diferido, se analizan en como sigue:

	2016	2015
Estimación para riesgos crediticios	\$ 1,745	1,199
Mobiliario y equipo	59	75
Gastos de instalación	267	171
Sumatoria, a la siguiente hoja	\$ 2,071	1,445

	2016	2015
Sumatoria, de la hoja anterior	\$ 2,071	1,445
Obligaciones laborales	744	308
Provisiones	280	229
Pérdidas fiscales	1,069	1,093
Otros	(65)	26
	4,099	3,101
Tasa de ISR	30%	30%
ISR diferido	1,229	928
Menos:		
Reserva por valuación*	189	332
Activo por ISR diferido (neto)	\$ 1,040	596

\* Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, dicha reserva corresponde principalmente al diferido por las pérdidas fiscales de Genera y Yastás.



Al 31 de diciembre 2016 y 2015, las bases activas de impuesto diferido correspondientes a la estimación para riesgos crediticios que asciende a \$1,745 y \$1,199, respectivamente, se integra prácticamente en su totalidad por el saldo de la reserva preventiva del Banco a dichas fechas.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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 2016, el movimiento del ISR diferido representó un cargo a resultados del ejercicio por \$342 (crédito a resultados por \$460 en 2015).

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, Compartamos Servicios reconoció un activo por PTU diferida de \$65 y \$44, 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 Genera y subsidiarias al 31 de diciembre de 2016 y 2015, ascienden a \$1,642 y \$13,797, y \$7,453 y \$16,381, respectivamente.

#### (b) PTU-

En el año terminado el 31 de diciembre de 2016 y 2015 Compartamos Servicios calculó la PTU con base lo establecido en el artículo 9 de la Ley del ISR. El importe de PTU determinado por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, asciende a \$33 y \$35, respectivamente, los cuales fueron reconocidos en el rubro de "Gastos de administración y promoción" en el estado consolidado de resultados. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, Compartamos Financiera registró una provisión de \$19 y \$10, respectivamente, por este concepto, reconociendo dichos efectos en el rubro antes mencionado.

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

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el saldo de este rubro se integra como sigue:

	2016	2015
Pasivo por arrendamiento capitalizable (nota 11)	\$ 10	14
Recaudación de aportaciones de seguridad social	139	41
Impuestos y derechos	315	382
Pasivos laborales (nota 15) (*)	389	131
Provisiones diversas	818	443
Acreedores diversos	817	745
	\$ 2,488	1,756

(\*) Incluye \$39 y \$13 al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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 2016 y 2015.

Tipo de provisión	Saldo al 1 de enero de 2016	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldo al 31 de diciembre de 2016
A corto plazo:					
Provisiones diversas	\$ 443	2,250	1,852	30	811

Tipo de provisión	Saldo al 1 de enero de 2015	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldo al 31 de diciembre de 2015
A corto plazo:					
Provisiones diversas	\$ 481	1,491	1,375	154	443

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 2016 y 2015.

	2016	2015
Bono al personal	\$ 397	314
Servicios y asesorías	146	56
Provisiones legales	181	21
Comisiones	16	16
Otros	71	36
Total de provisiones	\$ 811	443

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

El 20 de enero de 1999 entró en vigor la Ley de Protección al Ahorro Bancario en México, como parte de las medidas adoptadas por el Gobierno Federal Mexicano para afrontar la crisis económica que se presentó a finales de 1994, estableciendo la creación del IPAB, en sustitución del Fondo Bancario de Protección al Ahorro.

El IPAB tiene como propósito aplicar una serie de medidas preventivas tendientes a evitar problemas financieros que pueden afrontar las instituciones de crédito, así como asegurarse del cumplimiento de las obligaciones de estas instituciones ante sus depositantes.

El IPAB tiene a su cargo la administración del Sistema de Protección al Ahorro Bancario, el cual se reestructura gradualmente conforme a los lineamientos para la mecánica de transición que tiene establecida. El nuevo 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 \$2.22 y \$2.15 al 31 de diciembre de 2016 y 2015, respectivamente), 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 2016 y 2015, por concepto de cuotas, ascendieron a \$60 y \$52, respectivamente, los cuales fueron cargados directamente a los resultados del ejercicio.

## (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 2016-

En asamblea general ordinaria de accionistas de Genera, celebrada el 20 de abril de 2016, se resolvió reestablecer el fondo para la adquisición de acciones propias por \$140. Durante 2016, se recompraron acciones por un importe de \$90. Asimismo, se aprobó el incremento de la reserva legal por \$158. En la misma asamblea, se resolvió decretar y pagar dividendos por \$1,253, correspondientes a \$0.77 por acción, el cual se pagó el 13 de mayo de 2016 a través de S. D. Ineval, S. A. de C. V., Institución para el Depósito de Valores. Adicionalmente, los accionistas acordaron la cancelación de 6,784,489 acciones sin expresión de valor nominal correspondientes al capital variable que Genera mantenía en tesorería.

#### Movimientos 2015-

En Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Genera, celebrada el 24 de abril de 2015, se resolvió reestablecer el fondo para la adquisición de acciones propias por \$185. Durante 2015, se recompraron acciones por un importe de \$166. Asimismo, se aprobó el incremento de la reserva legal por \$156. En la misma asamblea, se resolvió decretar y pagar dividendos por \$1,241, correspondientes a \$0.76 por acción, el cual se pagó el 15 de mayo de 2015 a través de S. D. Ineval, S. A. de C. V., Institución para el Depósito de Valores. Adicionalmente, los accionistas acordaron la cancelación de 9,482,809 acciones sin expresión de valor nominal correspondientes al capital variable que Genera mantenía en tesorería.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el capital social de Genera suscrito y exhibido está integrado como sigue:

2016			
Serie	Acciones	Descripción	Importe
"Única"	415'595,676	Capital mínimo fijo sin derecho a retiro	\$ 1,201
	1,216'302,554	Capital variable	3,563
	1,631'898,230	Capital social	\$ 4,764

2015			
Serie	Acciones	Descripción	Importe
"Única"	415'595,676	Capital mínimo fijo sin derecho a retiro	\$ 1,201
	1,223'087,043	Capital variable	3,563
	1,638'682,719	Capital social	\$ 4,764

### b) Restricciones al capital contable-

La Ley General de Sociedades Mercantiles obliga a Genera 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 Genera 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 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 2016 y 2015, 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 2016 y 2015, 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. El Índice de Capitalización (ICAP) del Banco al 31 de diciembre de 2016 es de 27.51% de acuerdo a las reglas vigentes. Al 31 de diciembre de 2015, es de 29.05%.

El ICAP sobre activos sujetos a riesgo de crédito ("ASRC") al 31 de diciembre de 2016 y 2015 es de 36.76% y 34.77%, respectivamente.



A continuación se detallan los rubros relevantes del ICAP al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

	2016	2015
Activos en riesgo de mercado	\$ 1,696	1,495
Activos en riesgo de crédito	26,284	23,855
Activos en riesgo operacional	7,141	3,196
Activos en riesgo totales	\$ 35,121	28,546
Capital neto	\$ 9,661	8,293
Índice sobre activos sujetos a riesgo de crédito	36.76%	34.77%
Índice sobre activos sujetos a riesgo total	27.51%	29.05%

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 sigue:

	31 de diciembre de	
	2016	2015
Capital contable <sup>1</sup>	\$ 10,918.0	9,321.0
Impuestos diferidos, partidas a favor provenientes de diferencias fiscales	(1.6)	(2.0)
Deducción de intangibles y gastos o costos diferidos	(1,255.4)	(1,025.8)
Capital básico	9,661.0	8,293.2
Capital complementario	-	-
Capital neto	\$ 9,661.0	8,293.2

<sup>1</sup> Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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 remediciones por beneficios definidos a los empleados. Lo anterior por la modificación del Artículo 2 bis, fracción I, inciso a) de la Circular Única de Bancos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2012.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 220 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito publicadas en el Diario Oficial el 2 de diciembre del 2005 y posteriores modificaciones, la Institución mantiene al 31 de diciembre de 2016 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 2016 y 2015, más la suma del SCCS y SCCI, y un ICAP mayor 10.5%, para ambos años, más la suma del SCCS y SCCI. Por lo que en ambos años la Institución está clasificada en la categoría "1" según lo establecido por dichas disposiciones.

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) / ICAPM  
 CCB= [(Capital Básico 1 + Capital Básico 2) / Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales] - / ICAPM ICAPM = 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 de banca múltiple.

#### Riesgo de mercado-

El capital requerido para la posición de los activos en riesgo de mercado del Banco al 31 de diciembre de 2016 y 2015, se muestra a continuación:

Concepto	Importe de posiciones equivalentes		Requerimiento de capital	
	2016	2015	2016	2015
Operaciones en moneda nacional con tasa nominal	\$ 1,033.4	1,451.1	82.7	116.1
Operaciones con tasa nominal en moneda extranjera	0.5	-	0.04	-
Posiciones con acciones y sobre acciones	30.8	-	2.5	-
Posiciones en divisas o con rendimiento indizado al tipo de cambio	631.7	43.5	50.5	3.5
	\$ 1,696.4	1,494.6	135.74	119.6

#### 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 2016 y 2015, se describe a continuación por grupo de riesgo y concepto.

Grupo de riesgo:	Activos ponderados por riesgo		Requerimientos de capital	
	2016	2015	2016	2015
Grupo III (ponderados al 20%)	\$ 345.6	234.4	27.6	18.8
Grupo III (ponderados al 50%)	200.1	-	16	-
Grupo III (ponderados al 100%)	250.6	7.7	20	0.6
Grupo VI (ponderados al 100%)	23,111.0	21,520.3	1,848.9	1,721.6
Grupo VII (ponderados al 20%)	82.8	-	6.6	-
Grupo VII (ponderados al 115%)	295.7	178.7	23.7	14.3
Grupo VIII (ponderados al 150%)	-	233.1	-	-
Inversiones permanentes y otros activos	1,998.5	1,859.8	159.9	148.8
Total de riesgo de crédito	\$ 26,284.3	24,034.0	2,102.7	1,904.1

### Riesgo operacional-

El requerimiento de capital por su exposición al riesgo operacional para diciembre de 2016 es de \$571.2, mientras que para el 2015 fue de \$255.7, ambos equivalentes al porcentaje correspondiente, según lo establecido en Artículo 2 bis 112 de las reglas para los requerimientos de capitalización de las instituciones de banca múltiple, del 15% del promedio del requerimiento por riesgos de mercado y de crédito para el año de 2015 y del 30% para el año de 2016.

Periódicamente se realiza el cálculo de los requerimientos de capital y se evalúa la suficiencia de capital. Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Institución ha mantenido un índice de capitalización de 18 y 20 puntos porcentuales, respectivamente, en promedio superior al límite regulatorio vigente (10.5%).

### Índice de apalancamiento-

A partir del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2016, la Comisión estableció la regla de cálculo de la razón de apalancamiento, el cual considera lo siguiente:

Capital básico	\$	9,661
Activos contables	\$	31,567
Deducciones	\$	1,257
Derivados	\$	-
Reporto y préstamo de valores	\$	-
Razón de apalancamiento		26%

### d) Calificación crediticia del Banco-

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, el Banco obtuvo las calificaciones de las siguientes calificadoras por ambos años:

Calificadora	Escala nacional	Escala global
Fitch Ratings (1)	'AA+(mex) / F1+(mex)'	BBB / F2
Standard&Poor's (2)	'mxAAA / mxA-1+'	BBB / A-2'

(1) Calificación ratificada el 15 de diciembre de 2016.

(2) Calificación ratificada el 17 de agosto de 2016.

## (20) Compromisos y pasivos contingentes-

Genera ha celebrado diversos contratos de arrendamiento de las oficinas en las que se ubica su corporativo y de los locales en los que se encuentran las oficinas de servicio desde las cuales realiza operaciones. La duración promedio de estos contratos es de dos a cinco años. El importe total de los pagos por rentas, que se efectuarán durante los siguientes cinco años, asciende a \$1,304 (\$339 en 2017, \$285 en 2018, \$249 en 2019, \$222 en 2020 y \$209 en 2021).

Compartamos Servicios celebró un contrato de arrendamiento de un inmueble para uso exclusivo de oficinas corporativas, el monto de la renta es en dólares y se convirtió en pesos a partir del 1º de abril de 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.

Los contratos de arrendamiento de las oficinas de servicio en su mayoría son formatos de Genera, 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 Genera, 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 Genera el contrato con 60 días de anticipación a la fecha de terminación de éste.

Genera 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.

Genera 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 Genera 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 Genera, no se han pactado limitaciones en pago de dividendos o contratación de deuda.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, se registraron en resultados por pago de arrendamiento \$562 y \$384, respectivamente.

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, 2007, 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, \$97, \$200 y \$215 por los mismos años, respectivamente. Adicionalmente se tienen otros reclamos interpuestos por el SAT por los ejercicios fiscales de 2006, 2007 y 2009 cuyo reclamo proviene de otros conceptos relacionados con diferencias en criterios de deducibilidad aplicados al ISR, por montos que ascienden a \$19, \$21 y \$3, respectivamente.

Compartamos Servicios se encuentra involucrada en varios juicios y reclamaciones laborales, derivados de demandas de ex empleados, cuyos efectos no se espera que tengan un efecto material.

## (21) Saldos y operaciones con partes relacionadas-

En el curso normal de sus operaciones Genera 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 Genera 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 Genera, 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 2016 y 2015, Genera otorgó al personal gerencial clave, beneficios directos a corto plazo por \$247 y \$188, respectivamente.

Las principales transacciones celebradas con partes relacionadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, fueron gastos e ingresos por los conceptos que se muestran a continuación:

	2016	2015
Gastos por donativos	\$ 8	8
Ingresos por intereses de asociada	\$ 23	4

## (22) Información adicional sobre segmentos-

Genera 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 Genera por el año terminado el 31 de diciembre de 2016 y 2015, el 96% y 97% provienen de su operación crediticia. 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 (aproximadamente un 4% y 3%, respectivamente para 2016 y 2015 de la operación del Banco) corresponde al segmento de tesorería y comisiones por operaciones de seguros.

## Margen financiero-

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, el margen financiero se muestra como sigue:

	2016	2015
<b>Ingreso por intereses:</b>		
Intereses por cartera de créditos	\$ 19,828	17,167
Intereses de disponibilidades	183	91
Intereses provenientes de inversiones en valores	4	2
Intereses por reporto	2	8
Premio de colocación	-	8
	\$ 20,017	17,276
<b>Gasto por intereses:</b>		
Depósitos a plazo y de exigibilidad inmediata	\$ 119	60
Cebures (incluye la amortización de los gastos por emisión de \$13 y \$19 en 2016 y 2015, respectivamente)	498	410
Préstamos interbancarios y de otros organismos	562	414
Pérdidas por valorización	-	1
	\$ 1,179	885

## 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 2016 y 2015, se integran como se muestra a continuación:

	2016		2015	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
<b>Ingresos por intereses</b>				
Créditos comerciales:				
Actividad empresarial o comercial	\$ 213	-	145	-
Cartera de consumo	19,598	10	17,007	5
Cartera de vivienda	7	-	10	-
	\$ 19,818	10	17,162	5



Las comisiones y tarifas cobradas y pagadas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, se integran como sigue:

	2016	2015
<b>Comisiones y tarifas cobradas:</b>		
Cartera al consumo	\$ 518	493
Operaciones de seguros	472	313
Otros	412	383
	\$ 1,402	1,189
<b>Comisiones y tarifas pagadas:</b>		
Comisiones bancarias	\$ 249	214
Comisionistas	339	364
Operaciones de seguros	70	114
Préstamos recibidos	6	34
Otros	27	10
	\$ 691	736

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015, los "Otros ingresos (egresos) de la operación neto", se analizan como sigue:

	2016	2015
<b>Otros ingresos (egresos) de la operación, neto:</b>		
Recuperación de cartera de crédito	\$ 50	28
Afectaciones por irrecuperabilidad	(364)	(56)
Quebrantos	(19)	(7)
Donativos	(51)	(42)
Resultado por venta de mobiliario y equipo	(4)	(15)
Arrendamiento capitalizable	(1)	(6)
Cancelación de provisiones	41	177
Otros ingresos (egresos) (principalmente prima de seguros)	124	79
Totales	\$ (224)	158

A continuación se presenta de forma condensada (incluye eliminaciones intercompañías) el estado de resultados de Genera y subsidiarias por los años terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

2016	Subsidiarias								
	Genera	Banco	Compartamos Guatemala	Financiera Compartamos	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	Intermex	Total
Ingresos por intereses	\$ 2	17,420	427	2,132	3	28	3	2	20,017
Gasto por intereses	-	811	6	362	-	-	-	-	1,179
Margen financiero	2	16,609	421	1,770	3	28	3	2	18,838
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	2	13,791	370	1,401	3	28	3	2	15,600
Resultado de la operación antes de impuestos a la utilidad	(283)	11,773	68	229	(78)	(7,064)	89	115	4,849
Resultado neto	(283)	10,424	52	159	59	(7,225)	73	100	3,410

2015	Subsidiarias								
	Genera	Banco	Compartamos Guatemala	Financiera Compartamos	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	Intermex	Total
Ingresos por intereses	\$ 12	15,407	265	1,569	2	20	1	-	17,276
Gasto por intereses	-	592	11	282	-	-	-	-	885
Margen financiero	12	14,815	254	1,287	2	20	1	-	16,391
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	12	12,964	233	953	2	20	1	-	14,185
Resultado de la operación antes de impuestos a la utilidad	(82)	10,953	19	200	8	(6,596)	53	51	4,606
Resultado neto	(82)	9,717	19	150	8	(6,728)	44	33	3,161

## (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 el Banco es entendida como un proceso continuo en el que participan todos los niveles. La estructura de AIR en el Banco se construye con base en los siguientes lineamientos:

- Compromiso de la Dirección General y del Consejo de Administración de gestionar correctamente los riesgos enfrentados.
- Supervisión continua de las políticas y procedimientos.
- Segregación de funciones que asegure la independencia y objetividad en la administración de riesgos.
- Cooperación formal entre la estructura de AIR y las unidades de negocio.
- 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 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 créditos del Banco está integrada al 31 de diciembre de 2016 y 2015, en 100% por créditos a personas físicas con destino específico (cartera de consumo), 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 de documento "Convergencia internacional de medidas y normas de capital", Basilea II, podemos clasificar la mayor parte de la cartera del Banco como cartera minorista o de retail.

Al 31 de diciembre de 2016, la cartera está integrada por 3.4 millones de créditos (3.3 millones en 2015), el saldo insoluto promedio por crédito durante 2015 se ha mantenido alrededor de los \$6,983 pesos (\$6,556 pesos para 2015) con un plazo promedio de cinco y cuatro meses, respectivamente.

El monto máximo autorizado por crédito es de \$200,000 pesos para 2016 y \$150,000 pesos para 2015, 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 del Banco 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(h).

La distribución de la cartera por calificación, que podría ser interpretado como el perfil de riesgos de crédito del Banco, muestra su mayor concentración en la calificación A-1, cartera sin atraso en cobranza.

Para fines comparativos y de sensibilidad, a continuación se presenta la siguiente tabla considerando la modificación al artículo 129 de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

### Cartera de consumo

Calificación	Distribución de la cartera de crédito por calificación (datos en porcentajes respecto a la cartera total)			
	2016		2015	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
A-1	68.4	69.6	70.7	70.8
A-2	0.4	0.4	0.6	0.6
B-1	2.4	2.1	0.9	1.0
B-2	8.8	9.9	9.4	11.2
B-3	1.8	1.6	1.5	1.6
C-1	7.5	7.0	8.5	6.4
C-2	3.1	3.3	3.1	3.7
D	0.9	0.9	0.9	0.
E	6.7	5.2	4.4	3.9
Total	100.0	100.0	100.0	100.0

### Probabilidad de incumplimiento y severidad de la pérdida ponderada por exposición

	2016	2015	Variación (%)
Exposición	\$ 25,063	22,850	9.68
Probabilidad de incumplimiento (ponderado por exposición) (%)	\$ 9.13	7.08	28.95
Severidad de la pérdida (ponderado por exposición) (%)	75.34	75.34	-

La metodología de medición utilizada para el cálculo de las pérdidas esperadas y no esperadas, derivadas del riesgo de crédito de la cartera, es un modelo tipo Credit Risk+, en el que se generan mil escenarios para cada crédito del portafolio considerado, la exposición al riesgo que incluye el modelo es la cartera de crédito que no ha registrado incumplimiento a la fecha del análisis, entendiendo como incumplimiento el evento en que un crédito no se ha pagado en tiempo y forma.

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

Concepto	Riesgo de crédito 2016		Riesgo de crédito 2015	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
Cartera comercial:				
Exposición total	\$ -	-	-	0.9
Pérdida esperada	-	-	-	12.7
Pérdida no esperada al 95%	-	-	-	399.8
	===	===	===	===
Pérdida esperada/exposición total	N/A*	N/A*	0.0%	0.2%
Pérdida no esperada/exposición total	N/A*	N/A*	0.0%	3.2%

\* 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 se muestra como sigue al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

Concepto	Riesgo de crédito			
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
	2016	2015	2016	2015
Cartera de consumo:				
Exposición total	\$ 25,063	25,113	22,165	20,229
Pérdida esperada	1,164	1,567	332	269
Pérdida no esperada al 95%	1,672	1,575	335	271
	=====	=====	=====	=====
Pérdida esperada/exposición total	6.64%	6.24%	1.5%	1.3%
Pérdida no esperada/exposición total	6.67%	6.27%	1.5%	1.3%

La pérdida esperada de la cartera considerada al 31 de diciembre de 2016 representa el 6.64% del saldo total expuesto a incumplimiento. El Banco tiene constituidas estimaciones por riesgos crediticios por un monto de \$1,695, equivalentes al 6.76% del saldo de la cartera total a esa fecha. Al 31 de diciembre de 2015 la pérdida esperada fue del 1.5% y las estimaciones de \$1,175; 5.14% 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. El Banco 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 2016 y 2015 no fue requerida la constitución de estimaciones adicionales (nota 9).

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 las operaciones de crédito al 31 de diciembre de 2016 fueron \$17,301 que representan el 99.3% del total de ingresos del Banco; comparado con el mismo concepto al 31 de diciembre de 2015 la variación de ingreso, en términos porcentuales, es de 9.4%.

## Ingresos por operaciones de crédito

	2016	2015	Variación (%)
Ingreso por intereses de crédito	\$ 17,301	15,805	9.4%
Total ingreso por intereses	\$ 17,420	16,305	6.8%
Ingreso por operaciones de crédito (%)	99	97	2.1%

Para la administración del riesgo de crédito en operaciones con instrumentos financieros o riesgo contraparte; diariamente, se calcula la exposición al riesgo de crédito en operaciones con instrumentos financieros, su pérdida esperada y pérdida no esperada. Dicha estimación forma parte del reporte diario de riesgo de mercado. Al 31 de diciembre de 2015 se tiene una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos por contraparte, de \$2,238; el 100% corresponden a operaciones del Call Money. La pérdida esperada por riesgo contraparte es de 1.36% de la exposición total. En comparación, al 31 de diciembre de 2015 se tenía una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos de contraparte de \$1,150; el 100% en operaciones de Call Money con una pérdida esperada por riesgo de contraparte de 0.5% 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 el Banco 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 2016 y 2015, 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 2016		
	Monto al cierre	Máxima exposición	Concentración al cierre (%)
Posición total	\$ 2,238	30.4	100%
Compra/venta de valores			
Calificación AAA	-	-	-
Calificación AA	-	-	-
Calificación A	-	-	-
Call Money	\$ 2,238	30.4	100%

\* El límite de riesgo de contraparte autorizado es el 8% del producto de los ASRC por el ICAP del periodo del Banco (último conocido). El producto de ASRC x ICAP del periodo fue de \$7,312.



	Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2015		
	Monto al cierre	Máxima exposición	Con concentración al cierre (%)
Posición total	\$ 1,150	5.8	100%
Compra/venta de valores			
Calificación AAA	-	-	-
Calificación AA	-	-	-
Calificación A	-	-	-
Call Money	\$ 1,150	5.8	100%

\* El límite de riesgo de contraparte autorizado es el 8% del producto de los ASRC por el ICAP del periodo del Banco (último conocido). El producto de ASRC x ICAP del periodo fue de \$6,918.

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 el Banco está integrada únicamente por operaciones Call Money en 2016 y 2015 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 del Banco está limitada a la inversión de los montos excedentes de efectivo de la operación de crédito.

La forma de medición de riesgo que el Banco 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 el Banco 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 2016, se muestra a continuación:

Portafolio	Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2016			
	Valor de mercado	VaR al 99%	% Posición	Uso del límite (%) <sup>1</sup>
Posición total	\$ 2,604	7.99	0.31%	75.8%
Dinero <sup>2</sup>				
Compra de valores	\$ -	-	-	-
Call Money	\$ 2,237	0.09	0.004%	0.9%
Derivados <sup>3</sup>	\$ -	-	-	-
Divisas	\$ 366	7.9	2.15%	74.9%
Capitales	\$ -	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición; al 31 de diciembre de 2016 con una exposición de \$2,604 le corresponde un límite de \$10.
2. Las posiciones sujetas a riesgo de mercado a que se refiere son operaciones de 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 se muestra a continuación, al 31 de diciembre de 2015.

Portafolio	Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2015			
	Valor de mercado	VaR al 99%	% Posición	Uso del límite (%) <sup>1</sup>
Posición total	\$ 1,179	0.42	0.040	33
Dinero <sup>2</sup>				
Compra de valores	\$ -	-	-	-
Call Money	\$ 1,150	0.01	0.001	32
Derivados <sup>3</sup>	\$ -	-	-	-
Divisas	\$ 29	0.41	1.400	1
Capitales	\$ -	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición; al 31 de diciembre de 2015 con una exposición de \$1,179 le corresponde un límite de \$300,000 pesos.
2. Las posiciones sujetas a riesgo de mercado a que se refiere son operaciones de Call Money y divisas.
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 2016, fue de \$2,512,396 pesos que corresponde a un 24% del límite calculado para la exposición al 31 de diciembre de 2016. El VaR diario promedio durante 2015, fue de \$237,628 pesos que corresponde a un 79.2% del último producto de ASRM x ICAP conocido al 31 de diciembre de 2015.

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 97%.

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 2016 y 2015, respectivamente.

	Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2016			
	Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	\$ 2,604	7.99	12	16
Dinero:				
Compra de valores				
Call Money	\$ 2,237	0.09	0.2	0.3
Divisas	\$ 366	7.9	11.8	15.7

	Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2015			
	Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	\$ 1,179	0.42	0.74	1.02
Dinero:				
Compra de valores	-	-	-	-
Call Money	\$ 1,150	0.01	0.12	0.19
Divisas	\$ 29	0.41	0.62	0.83

Los ingresos por operaciones de tesorería al cierre de 2016, fueron de \$85, que representan el 0.5% del total de ingresos por intereses del Banco; la variación del ingreso de tesorería se realizó comparando el mismo concepto del año anterior, que fue de \$59.

	Ingresos por operaciones de tesorería		
	2016	2015	Variación (%)
Ingreso por operaciones de tesorería	\$ 85	59	44.1%
Total ingreso por intereses	\$ 17,419	15,434	12.9%
Ingresos por operaciones de tesorería (%)	0.5%	0.4%	25%

### 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 el Banco, 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 del Banco 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 del Banco 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 2016, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra como sigue:

Análisis de brechas de liquidez (acumuladas) <sup>1</sup>				
2016				
Banda	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)	
1-30 días	2,133	14%	0%	
31-60 días	9,186	62%	0%	
61-90 días	13,571	91%	0%	
91-120 días	15,559	104%	0%	
121-180 días	17,019	114%	0%	
181-270 días	18,136	122%	0%	
271-360 días	16,499	111%	0%	
361-720 días	17,005	114%	0%	
721-1,080 días	13,053	88%	0%	
1,081-1,440 días	10,041	67%	0%	
1,441-1,800 días	(2,344)	(16%)	16%	

Análisis de brechas de liquidez			
Al 31 de diciembre de 2016			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	2,133	14%	0%
31-60 días	7,053	62%	0%
61-90 días	4,385	91%	0%
91-120 días	1,989	104%	0%
121-180 días	1,460	114%	0%
181-270 días	1,117	122%	0%
271-360 días	(1,637)	111%	0%
361-720 días	506	114%	0%
721-1,080 días	(3,952)	88%	0%
1,081-1,440 días	(3,011)	67%	0%
1,441-1,800 días	(12,386)	(16%)	16%

\* El límite de riesgo autorizado se calcula como un porcentaje de los activos líquidos más líneas disponibles.

1 Se presenta el cálculo de las brechas acumuladas para clarificar el período en donde existe un descalce de liquidez.

Los activos líquidos más líneas disponibles del Banco al 31 de diciembre de 2016, son de \$14,917.

Al 31 de diciembre de 2015, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra como sigue:

Análisis de brechas de liquidez (acumuladas) <sup>2</sup>			
Al 31 de diciembre de 2015			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	7,855	79%	0%
31-60 días	13,481	135%	0%
61-90 días	17,944	179%	0%
91-120 días	19,626	196%	0%
121-180 días	20,900	209%	0%
181-270 días	19,266	193%	0%
271-360 días	19,669	197%	0%
361-720 días	15,405	154%	0%
721-1,080 días	13,909	139%	0%
1,081-1,440 días	9,726	97%	0%
1,441-1,800 días	(2,656)	(27%)	27%

Análisis de brechas de liquidez			
Al 31 de diciembre de 2015			
Banda	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	7,855	79%	0%
31-60 días	5,626	135%	0%
61-90 días	4,467	179%	0%
91-120 días	1,682	196%	0%
121-180 días	1,275	209%	0%
181-270 días	(1,635)	193%	0%
271-360 días	403	197%	0%
361-720 días	(4,264)	154%	0%
721-1,080 días	(1,496)	139%	0%
1,081-1,440 días	(4,184)	97%	0%
1,441-1,800 días	(12,382)	(27%)	27%

\* El límite de riesgo autorizado se calcula como un porcentaje de los activos líquidos más líneas disponibles.

2 Se presenta el cálculo de las brechas acumuladas para clarificar el período en donde existe un descalce de liquidez.

Los activos líquidos más líneas disponibles del Banco al 31 de diciembre de 2015, son de \$10,606.

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 del Banco, 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 2016, positiva de \$16,499. La brecha acumulada total resulta negativa.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez, al 31 de diciembre de 2016, se muestra a continuación:

VaR Liquidez, 10 días			
2016			
	Valor	Posición(%)	Uso del límite(%)*
VaR liquidez al 99%	\$ 25.2	0.96%	75.8%
Dinero			
Compra de valores	-	-	-
Call Money	0.28	0.01%	0.9%
Divisas	\$ 24.9	0.095%	74.9%

\* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2016 con una exposición de \$2,604 le corresponde un límite de \$33,203,915 pesos.



El capital neto del Banco al 31 de diciembre de 2016 es de \$9,775.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez del mercado del Banco, al 31 de diciembre de 2015, se muestra a continuación:

VaR Liquidez, 10 días			
2015			
	Valor	Posición(%)	Uso del límite(%)*
VaR liquidez al 99%	\$ 1.34	0.115%	33.42%
Dinero			
Compra de valores	-	-	-
Call Money	0.04	0.004%	1.28%
Divisas	\$ 1.30	0.111%	32.14%

\* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2015 con una exposición de \$1,179 le corresponde un límite de \$950,000 pesos.

El capital neto del Banco al 31 de diciembre de 2015 es de \$8,293.

El VaR de liquidez promedio de 2016 fue de \$7,944,895 pesos, lo que equivale a un 24% del límite calculado al 31 de diciembre de 2016 (\$33,203,915 pesos). Para la administración de riesgo de liquidez también se realizan pruebas de sensibilidad y estrés. El VaR de liquidez promedio de 2015 fue de \$751,446 pesos, lo que equivale a un 18% del capital neto conocido al 31 de diciembre de 2015 (\$4,100,000 pesos).

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 el Banco 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 el Banco 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 el Banco incluye en su metodología los siguientes aspectos, entre otros:

Se identifican y documentan los procesos que describen el quehacer de cada área del Banco. 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 del Banco 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 del Banco, mismos que quedan registrados en el sistema de Riesgo Operacional.

Se ha establecido un nivel de tolerancia global para riesgo operacional, tomando en cuenta sus causas, orígenes o factores de riesgo.

Se registran los eventos de pérdida identificados tanto por el área de Riesgos como por las demás áreas del Banco, quienes tienen la responsabilidad de reportar cualquier evento de riesgo operacional que pueda presentar o haya presentado una pérdida para el Banco; 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 pérdida. El Banco considera a los eventos por fraude y daños a activos como sus principales exposiciones.

Se está trabajando 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.

#### Riesgo tecnológico-

Un aspecto importante en la administración del riesgo operacional es lo referente al riesgo tecnológico; entendido éste 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 del Banco con sus clientes. Se cuenta con políticas y procedimientos orientados a minimizar los impactos negativos por la materialización de riesgos tecnológicos como: archivo histórico de todas las operaciones y transacciones concertadas, conciliaciones diarias, políticas de contingencias en caso de: fallas en el suministro de energía, fallas en comunicaciones, actos de vandalismo, desastres naturales, entre otros.

Por la naturaleza y características del mercado atendido por el Banco, no se cuenta con canales de distribución para sus operaciones con clientes realizadas a través de internet.

#### Riesgo legal-

El Banco en relación a su administración del riesgo legal ha implementado políticas y procedimientos de minimización de 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. Administración detallada de facultades y poderes otorgados por el Consejo de Administración, con el fin de evitar su mal uso.
- III. Procedimientos de archivo y custodia de contratos, convenios y otra información legal.
- IV. Elaboración de reportes de probabilidades de emisión de resoluciones judiciales o administrativas desfavorables al Banco; dichos reportes se elaboran al menos de manera trimestral.

Al cierre de diciembre del 2016 y del 2015 el Nivel de Tolerancia, que por la forma en qué está definido puede entenderse como la Exposición al Riesgo Operacional del Banco, es de 0.3% de su ingreso anualizado, estimado de manera mensual. Equivalente a \$52.3 para 2016 y \$160 para 2015, en promedio. Los eventos de pérdida materializados, asociados al riesgo operacional, durante el 2016 sumaron solo 0.2% y 0.1% en el 2015 como porcentaje de los Ingresos anualizados, en ambos años por debajo de la tolerancia máxima.

#### (24) Pronunciamientos normativos y regulatorios emitidos recientemente-

Con fecha 6 de enero de 2017, la Comisión publicó en el Diario Oficial de la Federación una resolución que modificó diversos artículos de las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, entre los cuales incluye el cambio a la metodología de determinación de reservas preventivas para riesgos crediticios de las carteras de créditos de consumo no revolvente e hipotecaria de vivienda. Dichas modificaciones entrarán en vigor a partir del 1 de junio de 2017.

La Administración se encuentra en proceso de evaluar los efectos contables que se generaran en la información financiera, derivado de la adopción de la nueva metodología de reservas preventivas de riesgos crediticios para la cartera de consumo no revolvente.

El CINIF ha emitido las NIF y Mejoras que se mencionan a continuación:

**NIF B-17 "Determinación del valor razonable"** **NIF C-2 "Inversión en instrumentos financieros"** **NIF C-3 "Cuentas por cobrar"**  
**NIF C-9 "Provisiones, Contingencias y Compromisos"**  
**NIF C-10 "Instrumentos financieros derivados y relaciones de cobertura"** **NIF C-16 "Deterioro de los instrumentos financieros por sobrar"**  
**NIF C-19 "Instrumentos financieros por pagar"**  
**NIF C-20 "Instrumentos financieros para cobrar principal e intereses"** **NIF D-1 "Ingresos por contratos de clientes"**  
**NIF D-2 "Costos por contratos con clientes"**

#### Mejoras a las NIF 2017

En octubre de 2016 el CINIF emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2017", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes. Las principales mejoras que generan cambios contables son las siguientes:

**NIF B-13 "Hechos posteriores a la fecha de los estados financieros"**  
**NIF B-6 "Estado de situación financiera"**  
**NIF C-6 "Propiedades, planta y equipo"**  
**NIF C-11 "Capital Contable"**  
**NIF D-3 "Beneficios a los empleados"**

La Administración estima que las nuevas NIF y las mejoras a las NIF no generarán efectos importantes en los estados financieros de Genera, por no serle aplicables o por existir criterio específico de la Comisión al respecto.





## Relacionamiento con grupos de interés (102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

En Genera consideramos el diálogo con grupos de interés como parte esencial de las operaciones, alineado con nuestro propósito de crear valor compartido, y fomentamos la comunicación mediante una diversidad de canales. Más allá de la voluntad de conocer sus expectativas y aportar respuestas, buscamos consolidar relaciones de confianza e impulsar su participación en los diferentes procesos de gestión y comunicación de nuestro desempeño.

Determinamos los grupos de interés mediante un análisis realizado con el apoyo de especialistas externos, considerando entidades y personas que se podrían ver afectados por nuestra operación, y aquellos que podrían impactarnos.

A continuación presentamos nuestros diferentes grupos de interés, los mecanismos de comunicación que ofrecemos, así como las expectativas e intereses obtenidos a través de los mismos.

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

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



Grupo de Interés	Principales canales y mecanismos de comunicación	Expectativas e intereses destacados
Aliados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios</li> <li>• Alianzas sociales</li> <li>• Programas de Fiinlab</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución al desarrollo social y económico.</li> <li>• Promoción de la educación financiera en la sociedad.</li> <li>• Ética e integridad en la operación.</li> <li>• Innovación e integración de nuevas tecnologías.</li> </ul>
Redes, Asociaciones y Organismos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en foros y comités</li> <li>• Reunión 1x1</li> <li>• Envíos de información del negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución al desarrollo socioeconómico.</li> <li>• Inclusión financiera.</li> <li>• Transparencia, ética e integridad.</li> </ul>
Academia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Becarios de Verano, servicio social y prácticas profesionales</li> <li>• Página web</li> <li>• Email</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de negocio e impacto social.</li> </ul>

## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En Genera tenemos como propósito la inclusión financiera, clave para el desarrollo socioeconómico del segmento sub-atendido, que de este modo puede implementar sus proyectos personales y profesionales.

A través del crédito, facilitamos el acceso del segmento sub-atendido a soluciones que mejoren su calidad de vida y contribuyan a fortalecer su situación familiar y la de la comunidad. Además, mediante la educación financiera y la entrega de soluciones para el ahorro, promovemos el manejo de las finanzas en nuestros clientes y la comunidad, y con los seguros contribuimos a instaurar una cultura de previsión.

En 2015, Naciones Unidas aprobó la Agenda 2030 para enfocar los esfuerzos de la comunidad internacional en los principales desafíos en materia social, ambiental y económica. Al respecto, ha establecido 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que materializan las brechas a resolver, en una contribución que su busca sea colectiva por parte de las administraciones públicas, las empresas y las organizaciones de la sociedad civil.

Desde nuestro origen, a través de las diferentes soluciones que proveemos, trabajamos en contribuir a resolver algunos de esos desafíos. Ayudamos a que nuestros clientes puedan implementar sus proyectos, con la contribución que éstos a su vez generen en sus comunidades. Con nuestro énfasis en el segmento sub-atendido y especialmente en la mujer, impulsamos la equidad de género y la reducción de las desigualdades sociales.

Contribuimos principalmente a:

**ODS 1:** Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

**ODS 5:** Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

**ODS 10:** Reducir la desigualdad en y entre los países.

## Parámetros generales (102-32, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

En Genera, comunicamos nuestro desempeño financiero y no financiero, incluyendo información de los ámbitos social y de gobierno corporativo a través de nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad. Desde el inicio de esta práctica, consideramos la metodología desarrollada por *Global Reporting Initiative* (GRI) y sus respectivas actualizaciones. En este sentido, el presente informe ha sido desarrollado en apego a los *GRI Standards* y su opción de conformidad esencial. De manera adicional, consideramos aquellos contenidos del suplemento GRI para el sector de servicios financieros, que estuvieran vinculados a los temas materiales.

Los contenidos han sido revisados y aprobados por la Dirección Ejecutiva de Relaciones Externas y Responsabilidad Corporativa y por el Área de Auditoría Interna, con el fin de reforzar los procesos de monitoreo y recopilación de información tras el crecimiento de Genera y la adaptación de los nuevos *GRI Standards*. Por lo mismo y, a diferencia del informe precedente, hemos tomado la decisión de no proceder a una verificación externa en esta ocasión.

En el presente informe integrado, rendimos cuentas del desempeño de Genera y la totalidad de nuestras empresas durante 2016, incluyendo por primera vez el desempeño de FiinLab, nuestro laboratorio de innovación para la inclusión financiera, luego de su creación y lanzamiento oficial este año.

A lo largo de la publicación detallamos los mecanismos de medición y fórmulas de cálculo utilizadas. Cabe destacar que no existe reexpresión de datos respecto a lo incluido en el Informe Anual y de Sustentabilidad 2015.

Para más información acerca del presente informe, favor dirigirse a:

**Relación con inversionistas**

investor-relations@genera.com.mx

**Información de sustentabilidad**

contacto@genera.com.mx

## Determinación de los temas materiales (102-46, 102-47, 102-49)

Para la definición de los contenidos a incluir en este informe, es decir, qué temas son materiales, así como los límites internos y externos de los mismos, dónde son relevantes, llevamos a cabo un **proceso en 4 etapas:** identificación, priorización, validación y revisión. Este recorrido, nos ha permitido integrar el **enfoque estratégico de la compañía con la perspectiva de los grupos de interés**, con actividades específicas por etapa:

**Revisión e identificación**

Enfoque de Genera

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

Perspectiva de los grupos de interés

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

**Priorización y validación**

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

Enfoque Genera

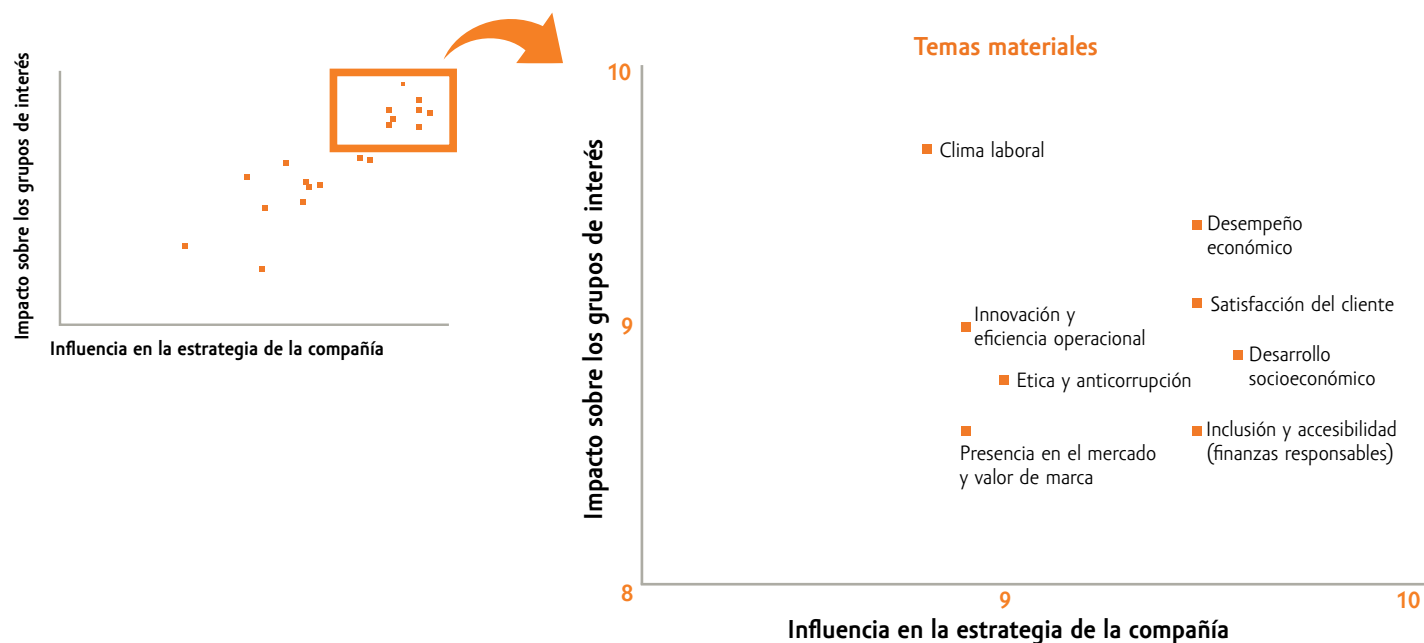
- Profundidad entregada a los temas por parte de los ejecutivos entrevistados.

Perspectiva de los grupos de interés

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

El listado de temas materiales resultante fue validado por la Dirección Ejecutiva de Relaciones Externas y Responsabilidad Corporativa para su inclusión en el presente informe, y lo presentamos a continuación.

**Matriz de materialidad**



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

Tema material (ESTÁNDAR GRI 102-47)	LIMITES (Cobertura)	
	INTERNOS (ESTÁNDAR GRI 103-1)	EXTERNOS (ESTÁNDAR GRI 103-1)
Clima laboral	Genera <sup>1</sup>	N/A
Desarrollo socioeconómico		Clientes y comisionista
Desempeño económico		Inversionistas y otros proveedores de capital, comisionistas
Ética y anticorrupción		N/A
Gestión de riesgos		Inversionistas y otros proveedores de capital Comisionistas Clientes
Inclusión y accesibilidad (finanzas responsables)		Comisionistas Clientes
Innovación y eficiencia operacional		Comisionistas Entidades financieras (entrega/recepción crédito) Clientes
Presencia en el mercado y valor de marca		Inversionistas Comisionistas
Satisfacción del cliente		Comisionistas Clientes

Adicionalmente a los temas determinados como materiales, Genera gestiona y comunica sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), poniendo cada año a disposición de los grupos de interés el inventario correspondiente al período. El informe de las emisiones 2016 puede consultarse en la siguiente liga:

<https://www.genera.com.mx/wps/portal/genera/responsabilidad-social/>

<sup>1</sup> Debido a las similitudes de los segmentos de clientes y tipo de negocio de las diferentes subsidiarias (sector financiero y de seguros), el límite está compuesto por la totalidad de las entidades que conforman Genera.

## Índice de contenidos GRI (102-55)

Estándar GRI 102: Contenidos Generales 2016	
Contenido	Página/s
Perfil de la organización	
102-1	Contraportada
102-2	1
102-3	Contraportada
102-4	1
102-5	57
102-6	1
102-7	11, 20, 24, 26, 28,
102-8	42, 42
102-9	37,
102-10	26, 29, 27
102-11	60
102-12	33, 41
102-13	13
Estrategia	
102-14	8
102-15	8, 60
Ética e integridad	
102-16	12, 59
102-17	59
Gobierno	
102-18	57,
102-19	57
102-20	57
102-21	57, 1
102-22	57
102-23	57
102-24	57
102-25	57, 59
102-26	57
102-27	57
102-28	57
102-29	60
102-30	60
102-31	60
102-32	4
102-36	42, 42, 57
102-37	42, 42

Contenido	Página/s
Participación de los grupos de interés	
102-40	1
102-41	42, 42
102-42	1
102-43	36, 48, 49, 1
102-44	1
Práctica del informe	
102-45	1
102-46	4
102-47	4
102-48	4
102-49	4, 4
102-50	62, 4
102-51	62, 4
102-52	62, 4
102-53	62, 4
102-54	4
102-55	7
102-56	4

Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/s
Clima laboral	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	A/7 (Anexo)
		103-2	A/7 (Anexo)
		103-3	
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	42, 42
		401-2	42, 42
	GRI 404: Capacitación y educación 2016	404-1	46
		404-2	33, 46
		404-3	46
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	42, 42, 57
	Desarrollo socioeconómico	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1
103-2			A/7 (Anexo)
103-3			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016		203-1	28, 29, 36, 37
		203-2	33, 37
Desempeño económico	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	A/7 (Anexo)
		103-2	A/7 (Anexo)
		103-3	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	38, 39
		201-3	42, 42
		201-4	



Tema material	Estándar GRI	Contenido	Página/s
Ética y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	A/7 (Anexo)
		103-2	A/7 (Anexo)
		103-3	59
	GRI 205: Lucha contra la corrupción 2016	205-1	59
		205-2	59
		205-3	59
GRI 415: Política pública 2016	415-1	59	
Gestión de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	A/7 (Anexo)
		103-2	A/7 (Anexo)
		103-3	60
		412-2	59
		410-1	59
Inclusión y accesibilidad (finanzas responsables)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	A/7 (Anexo)
		103-2	A/7 (Anexo)
		103-3	20, 31
		FS1	31, 34,
		FS2	34, 60
		FS4	33, 34
		FS7	24, 26, 28
		FS13	26, 28
		FS14	26, 28
	FS16	31	
Innovación y eficiencia operacional	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	A/7 (Anexo)
		103-2	A/7 (Anexo)
		103-3	34, 36
		416-1	34
Presencia en el mercado y valor de marca	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	A/7 (Anexo)
		103-2	A/7 (Anexo)
		103-3	1, 12, 20
		FS6	20, 24, 26, 28
Satisfacción del cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	A/7 (Anexo)
		103-2	A/7 (Anexo)
		103-3	13, 34
	GRI 216: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	34
	GRI 417: Mercadotecnia y etiquetado 2016	417-1	34
		FS15	34
	GRI 418: Privacidad de los clientes 2016	418-1	35

**GENTERA**   
**LÍDERES DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA**

(102-1, 102-3, 102-5)

Genera, S.A.B. de C.V.  
 Av. Insurgentes Sur 1458  
 Col. Actipan, Del. Benito Juárez  
 Ciudad de México

Clave de pizarra en la Bolsa Mexicana de Valores durante 2016: GENTERA