



GENTERA®

TRABAJAMOS POR LA INCLUSIÓN FINANCIERA

INFORME ANUAL
Y SUSTENTABLE 2013



Compartamos



CONTENIDO

Quiénes somos	3
Carta del Presidente del Consejo de Administración	23
Inclusión financiera	25
Valor social	31
Valor económico	53
Valor humano	65
Gobierno Corporativo	79
Medio ambiente	89
Sobre este informe	96





QUIÉNES SOMOS

Somos un grupo emprendedor cuyo propósito es erradicar la exclusión financiera en la base de la pirámide en América.

En Gentera integramos la historia y fundamentos de nuestras empresas: Compartamos Banco, Yastás, Aterna y Fundación Gentera en México, Compartamos S.A. en Guatemala y Compartamos Financiera en Perú. Asimismo, estamos comprometidos con la generación de valor social, valor económico y valor humano en todas las actividades que emprendemos. Gentera realiza la gestión, expansión y comunicación de las empresas.

Teniendo claro nuestro fuerte compromiso social, evolucionamos para dar independencia y flexibilidad de expansión a cada una de nuestras subsidiarias. Hoy contamos con un modelo de negocio que nos permite llegar a más personas, soportado en nuestras marcas y el talento de nuestra gente.

Nuestro nombre integra palabras entrañables que nos representan, como: **gente, gen, genera, ente, era y entera**. En Gentera evocamos y convocamos a la **gente gentil, genuina y generosa** que **genera** valor a través de nuestras empresas.

Nuestros pilares los representamos a través de una **llama**, que representa nuestra historia; nuestra filosofía, representada por una **semilla**; y nuestros logros, representados por una **flor**.

VALOR SOCIAL

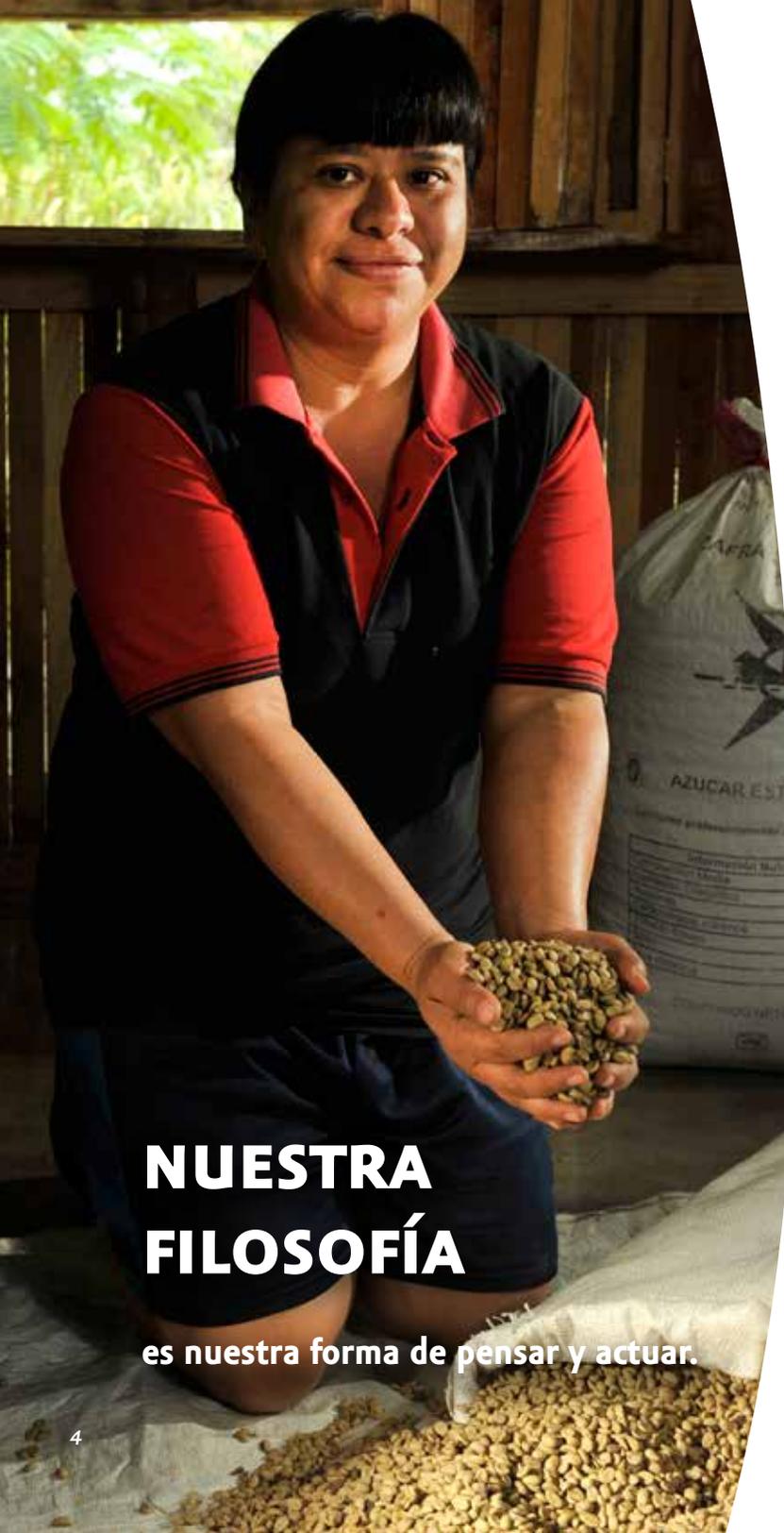
Crecemos para ofrecer oportunidades de inclusión al mayor número de personas en el menor tiempo posible y compartir los beneficios con las comunidades donde trabajamos.

VALOR ECONÓMICO

Construimos modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables, de los que todos se puedan beneficiar.

VALOR HUMANO

Confiamos en toda persona, en su disposición para crecer y autorrealizarse para ser mejor. Creemos que la educación financiera permite a nuestros clientes utilizar los servicios financieros en su beneficio.



NUESTRA FILOSOFÍA

es nuestra forma de pensar y actuar.

GENTERA  **NUESTRO PROPÓSITO:
ERRADICAR LA EXCLUSIÓN FINANCIERA**

VISIÓN POR EMPRESA

Compartamos Banco. 

Ser el líder en microfinanzas en México, ofreciendo servicios de crédito, seguros y ahorro.

Compartamos. 
Tu especialista en microcréditos

Ser el líder en microcréditos en Guatemala, ofreciendo servicios de crédito y seguros.

Compartamos
Financiera. 

Ser el líder en microfinanzas en Perú, ofreciendo servicios de crédito, seguros, ahorro y servicios de pago.

Yastás. 

Ser la red más grande de puntos para la realización de pagos, operaciones financieras y otros servicios en México y América.


ATERNA[®]

Ser el asesor de seguros líder para la base de la pirámide, mediante productos y servicios adecuados a través de nuestros socios en México y América.

EN QUÉ CREEMOS

- CREEMOS EN LA PERSONA Y EN SU CAPACIDAD DE SUPERACIÓN PARA SER MEJOR.
- CREEMOS QUE LA EXCLUSIÓN ES UNA CAUSA DE POBREZA Y QUE, OFRECIENDO ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS COMPETITIVOS Y DE CALIDAD, GENERAMOS INCLUSIÓN Y DESARROLLO.
- CREEMOS EN USAR PRINCIPIOS COMERCIALES PARA AYUDAR A RESOLVER PROBLEMAS SOCIALES.
- CREEMOS QUE, EN EL CONTEXTO ADECUADO, LA RENTABILIDAD ES MOTOR DE DESARROLLO Y DE CREACIÓN DE INDUSTRIAS COMPETITIVAS Y EFICIENTES.
- CREEMOS QUE EXISTE UN ESPACIO EN DONDE CONVIVEN Y SE REFUERZAN EL VALOR SOCIAL, EL ECONÓMICO Y EL HUMANO.
- CREEMOS EN EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y EN EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.
- CREEMOS EN EL MODELO INTEGRAL DE SERVIAZGO®* COMO UNA HERRAMIENTA QUE BUSCA FORMAR LÍDERES INSPIRADORES QUE TRASCIENDEN A TRAVÉS DE SERVIR, FORMAR, CRECER Y DAR RESULTADOS.
- CREEMOS QUE DEBEMOS ASPIRAR A INSPIRAR Y TRANSFORMAR, AUNQUE EL RETO SEA ENORME.



* El Serviazgo es nuestro modelo integral de liderazgo, basado en el autoconocimiento y servicio a los demás. Para más información consultar el capítulo de Valor Humano.

MÍSTICA

Es la depositaria y guardiana de nuestra esencia, de aquello que somos y de lo que queremos ser.

Nuestra Mística es la vivencia de nuestros seis valores institucionales, nuestro diferenciador y principal motor de crecimiento; lo que nos orienta como empresas y personas. Al igual que nuestro modelo de negocio, nuestra Mística se expande y fortalece en cada país donde operamos. Contamos con representantes del área de Filosofía en cada una de nuestras empresas.

En Genera, vivimos la Mística en nuestro día a día. Además, anualmente realizamos un encuentro donde todos los colaboradores conocemos la estrategia para los meses venideros y reforzamos conceptos ligados a nuestra Filosofía. La Encuesta de Mística es una herramienta para diagnosticar aquellos aspectos que internamente tenemos que fortalecer en la vivencia de estos valores.

Queremos lograr nuestro propósito conduciéndonos con una ética personal, basada en estos seis valores:



PERSONA

Nos mantenemos fieles al valor de la persona y siendo éste el centro de nuestros valores, fomentamos el desarrollo integral de los colaboradores de acuerdo al modelo FISEP® (Físico, Intelectual, Social-Familiar, Espiritual y Profesional), los acompañamos en su transformación en líderes inspiradores, apoyados en el Modelo Integral de Serviazgo®.

SERVICIO

Nos damos a los demás porque nos interesa su bien.

RESPONSABILIDAD

Cumplimos nuestra palabra y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.

PASIÓN

Amamos todo lo que hacemos.

TRABAJO EN EQUIPO

Colaboramos con los demás, para lograr más.

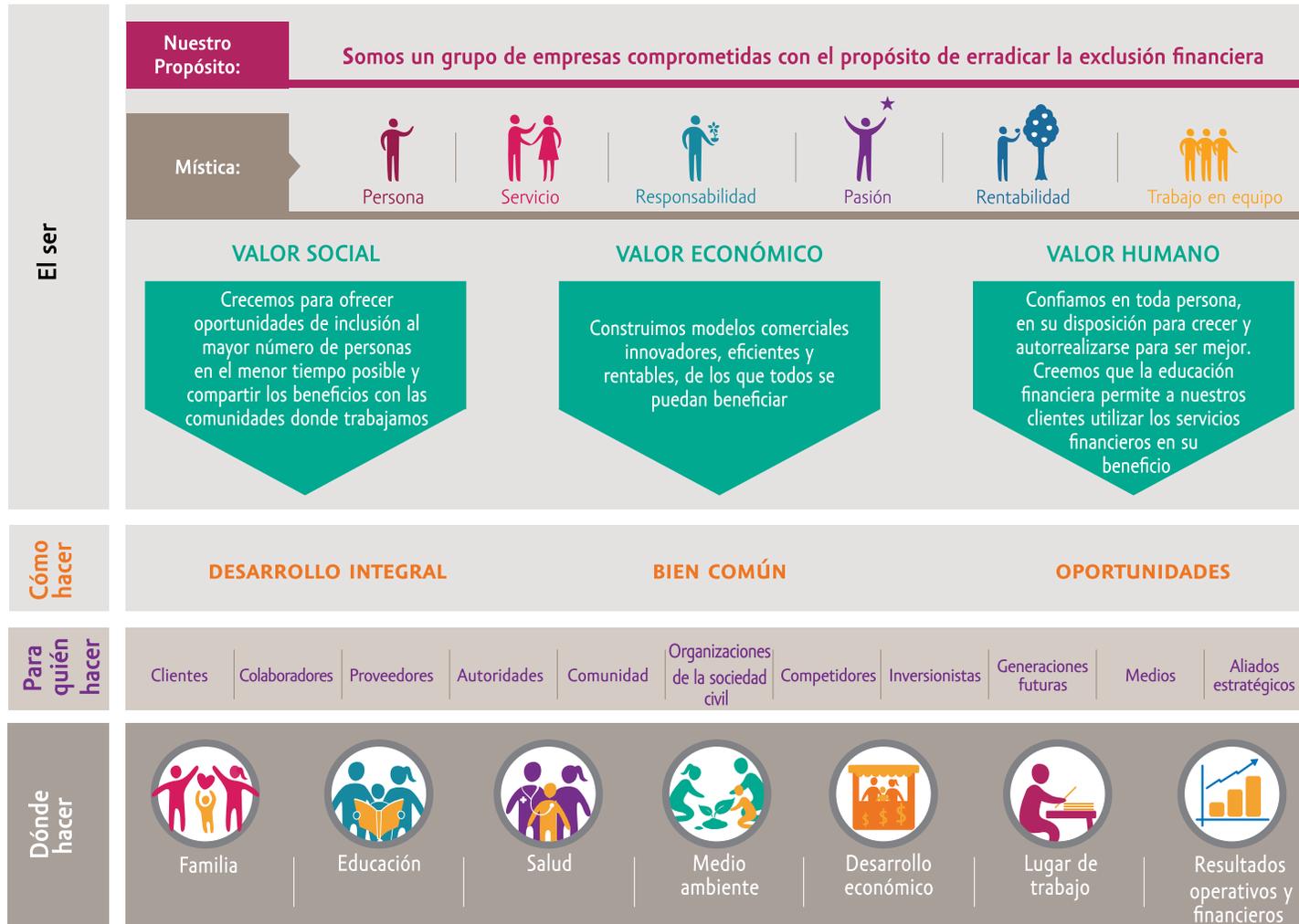
RENTABILIDAD

Hacemos más con menos, siendo productivos y eficientes para servir mejor.

MODELO DE NEGOCIO SUSTENTABLE

Nuestro modelo de negocio es sustentable y se basa en que todas las acciones que emprendamos siempre estén enfocadas en generar valor social, económico y humano.

Estamos orientados a la búsqueda del bien común, el desarrollo integral, y la creación de oportunidades para nuestros grupos de interés, lo que representa beneficios para las familias y sociedad en donde nos desempeñamos.



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Para nosotros la ética es hacer el mayor bien posible.

Nuestro Código de Ética y Conducta es la herramienta que consolida nuestra Filosofía y nos da criterios de comportamiento con nuestros grupos de interés. A través de la difusión, capacitación y aceptación de nuestro código aseguramos que todos recibamos un trato digno y respetuoso y, además, salvaguardamos el cumplimiento del mismo, implementando medios de denuncia.

Contamos con una Comisión de Honor independiente, la cual, evalúa de manera objetiva todas las denuncias realizadas al Código, tanto en Gentera como en cada una de sus empresas, acorde con el reglamento interno de trabajo de cada una. Durante 2013 se recibieron 410 denuncias: 205 en Gentera, 192 en Comparamos Banco, 3 en Compartamos S.A., 5 en Compartamos Financiera y 5 en Yastás.

Anualmente los colaboradores renovamos el conocimiento y aceptación al Código a través de un proceso de refuerzo de los conceptos de Mística (curso en línea) y certificación. Esta certificación, al igual que la de Prevención de Lavado de Dinero, son obligatorias para todos los colaboradores.

A través de los *Cursos de Formación Humana*, fomentamos un ambiente de igualdad de oportunidades y equilibrio entre la vida familiar y laboral, además de la no discriminación y el respeto a las personas y sus derechos. Esto nos ha ayudado a permear un comportamiento justo y respetuoso entre colaboradores, autoridades, proveedores, clientes e inversionistas.





NUESTRA HISTORIA

es el fuego que nos inspira y que enciende la pasión con la que hacemos todas las cosas.

1990

Nacemos en México como la **Asociación Programa Compartamos, I.A.P.**, con el objetivo de ofrecer servicios financieros enfocados a la base de la pirámide.

2006

Recibimos la autorización por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para operar como **Institución de Banca Múltiple**.

2000

Nos transformamos de Asociación Programa Compartamos, I.A.P. a **Financiera Compartamos, S.A. de C.V., (SFOL)**, una institución financiera regulada, de objeto limitado.

2007

Realizamos nuestra oferta pública inicial de acciones de Compartamos Banco, en la **Bolsa Mexicana de Valores**.

2009

Nuestro Consejo de Administración aprueba destinar el 2% de las utilidades netas anuales a **programas de responsabilidad social y sustentabilidad**, con el objetivo de generar valor en las comunidades cercanas.

2011

Expandimos nuestras operaciones en **América Latina** mediante la adquisición de Financiera CREAM - hoy **Compartamos Financiera** - en Perú y la constitución de **Compartamos S.A.**, en Guatemala.

Inicia operaciones **Yastás**, nuestra red de comisionistas enfocados a la base de la pirámide en América.

Se constituye nuestra fundación hoy **Fundación Gentera**, con el objetivo de ser un brazo operador eficiente que suma a la estrategia de **responsabilidad social**.

2013

GRUPO COMPARTAMOS EVOLUCIONA PARA SER GENTERA, UNA EMPRESA EMPRENDEDORA Y TRASCENDENTE QUE CONSOLIDA LA GESTIÓN, EXPANSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS EMPRESAS OPERADORAS QUE NOS CONFORMAN

2010

Nos constituimos como **Grupo Compartamos**.

2012

Emprendimos operaciones en un nuevo mercado a través de **Aterna**, un broker de microseguros constituido en alianza con Casanueva Pérez, S.A.P.I. de C.V., (Grupo CP).



EVOLUCIONAMOS PARA OFRECER UN MEJOR SERVICIO

Gentera es la evolución de Grupo Compartamos y esta nueva identidad nos brinda la flexibilidad para entender a la industria de una manera integral con nuestras empresas, cuyo propósito es erradicar la exclusión financiera.

Compartamos es una marca que nos llena de orgullo y será la identidad bajo la cual operan todas nuestras empresas en el continente, por la cercanía, confianza y calidad que representa para el cliente.

En 2013 trasladamos nuestras oficinas centrales a la Avenida Insurgentes Sur #1458, colonia Actipan, delegación Benito Juárez, Mexico D.F. Este cambio respondió al objetivo de ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y lograr mayor eficiencia en nuestra operación. En esta nueva sede corporativa convergen las áreas de servicios de Gentera y sus empresas: Compartamos Banco, Yastás, Aterna y Fundación Gentera.

Fortalecimos nuestra infraestructura para ofrecer más y mejores servicios en México, Guatemala y Perú. Crecimos en el número de oficinas de servicio para llegar a más personas en el menor tiempo posible e incrementamos nuestra red de puntos de servicio para poder brindar conveniencia a nuestros clientes.



INFRAESTRUCTURA

CRÉDITOS

<i>Oficinas de servicio</i>	2012	2013	Var. %
COMPARTAMOS BANCO	484	507	4.8%
COMPARTAMOS S.A.	18	28	55.6%
COMPARTAMOS FINANCIERA	34	42	23.5%

SEGUROS

	Número de pólizas vendidas		Var. %	Número de pólizas activas		Var. %
	2012	2013		2012	2013	
ATERNA	10,727,413	11,056,537	3.1%	3,178,887	3,479,470	9.5%

CANALES DE PAGO

	Comisionistas		Var. %	Operaciones		Var. %
	2012	2013		2012	2013	
YASTÁS	1,587	3,171	99.8%	2.7 MILLONES	10.3 MILLONES	281%

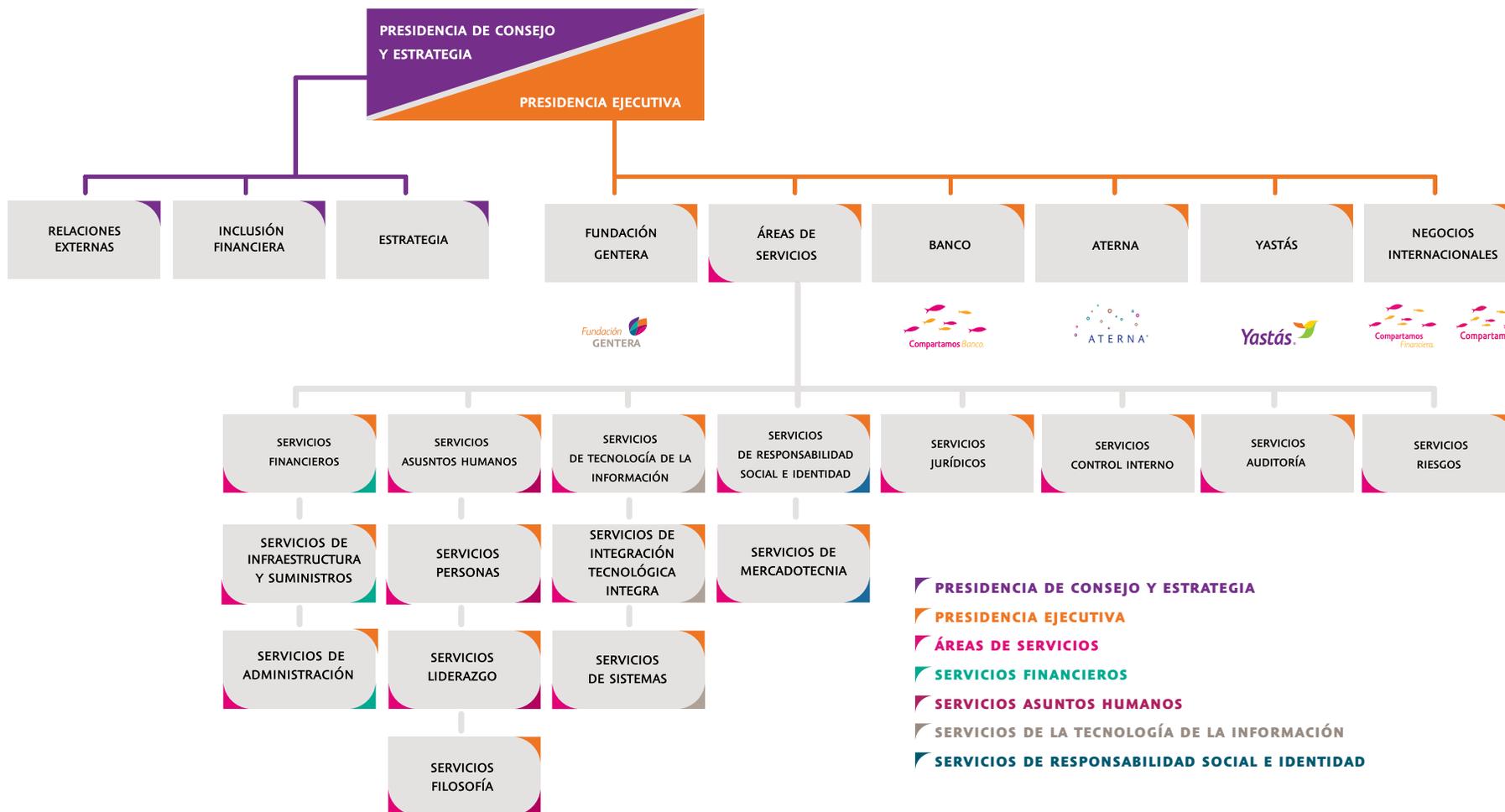
PRODUCTOS DE AHORRO

	Cuentas		Var. %	Sucursales bancarias		Var. %
	2012	2013		2012	2013	
COMPARTAMOS BANCO	63,038	96,918	53.7%	5	6	20.0%

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Nuestra estructura organizacional también ha evolucionado para sustentar el crecimiento, los procesos y la generación de valor social, económico y humano.

En la Presidencia de Consejo y Estrategia se integran las áreas de Relaciones Externas, Inclusión Financiera y Estrategia, con el propósito de fortalecer la estructura del gobierno corporativo, además del desarrollo y consecución de los planes estratégicos de las empresas. Bajo la Presidencia Ejecutiva convergen las direcciones de cada una de las empresas que nos constituyen y las áreas de servicios de Gentera; conformando así una estructura flexible y adaptable a las necesidades y cambios de nuestros negocios.

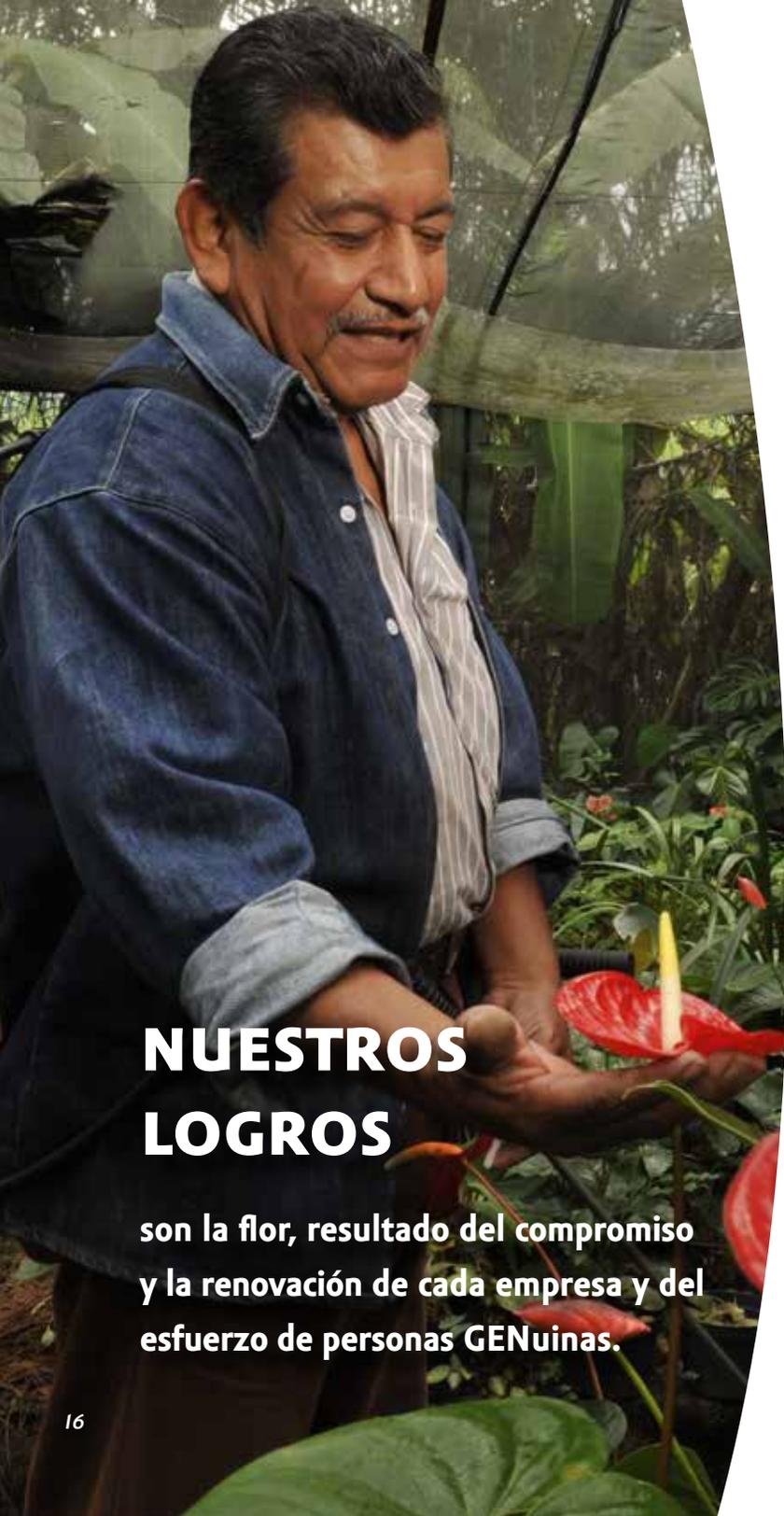


ESTRATEGIA

Nuestra evolución a Genera materializa nuestra visión de estrategia corporativa: el cliente al centro de todo lo que hacemos. A través de las marcas Compartamos, Yastás y Aterna, robustecemos nuestro modelo de negocio (créditos, ahorro, seguros, pagos y educación financiera), profundizando el conocimiento de nuestro segmento y clientes, especializando el desarrollo y entrega de productos de acuerdo a sus necesidades y logrando sinergias en nuestra operación que nos hagan más eficientes.

Para 2014, el despliegue de un modelo operativo realineado, a través de arquitectura de procesos, modelo de gobierno, de entrega, estructura y sistemas será nuestra prioridad estratégica. En el mediano plazo buscamos coordinar y configurar eficientemente las sinergias entre las unidades de negocio y consolidar nuevas capacidades de negocio (innovación, inteligencia de negocio, fusiones y adquisiciones, etc), para que con foco y disciplina, podamos llegar a más personas.





NUESTROS LOGROS

son la flor, resultado del compromiso y la renovación de cada empresa y del esfuerzo de personas GENUINAS.

TODAS LAS CIFRAS DE ESTE INFORME ESTÁN EXPRESADAS EN PESOS MEXICANOS

RESULTADOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS

<i>Operativos</i>	2012	2013	%Var.
CLIENTES	2,675,758	2,754,860	3.0%
COLABORADORES	16,601	19,339	16.5%
OFICINAS DE SERVICIOS	536	577	7.6%
TOTAL CARTERA (MILLONES)	18,161	20,706	14.0%
SALDO PROMEDIO POR CLIENTE	6,787	7,516	10.7%
ÍNDICE DE MOROSIDAD	2.88%	3.12%	8.3%
LAS CIFRAS CONJUNTAN LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN EN MÉXICO, GUATEMALA Y PERÚ.			
<i>Financieros</i>	2012	2013	%Var.
INGRESOS POR INTERESES	10,102	12,590	24.6%
GASTOS POR INTERESES	718	818	13.9%
MARGEN FINANCIERO	9,384	11,772	25.4%
MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGO	8,393	10,164	21.1%
GASTOS OPERATIVOS	5,365	6,763	26.1%
RESULTADO DE LA OPERACIÓN	3,074	3,512	14.2%
RESULTADO NETO	2,021	2,271	12.4%
CARTERA PROMEDIO	16,308	20,359	24.8%
PROMEDIO ACTIVOS PRODUCTIVOS	18,352	22,399	22.1%
MARGEN OPERATIVO = (RESULTADO OPERATIVO/CARTERA PROMEDIO)	18.9%	17.3%	-8.5%
MARGEN NETO = (RESULTADO NETO/CARTERA PROMEDIO)	12.4%	11.2%	-10.0%
MARGEN OPERATIVO = (RESULTADO OPERATIVO/ACTIVOS PRODUCTIVOS PROMEDIO)	16.7%	15.7%	-6.0%
MARGEN NETO = (RESULTADO NETO/ACTIVOS PRODUCTIVOS PROMEDIO)	11.0%	10.1%	8.2%

<i>Activos</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>%Var.</i>
DISPONIBILIDAD + INVERSIONES EN VALORES	2,955	2,533	-14.3%
ACTIVO	22,833	25,362	11.1%
ACTIVOS PROMEDIO	20,249	25,025	23.6%
CARTERA VENCIDA (MILLONES)	523	645	23.3%
ACTIVO FIJO (MILLONES)	733	976	33.2%
LIQUIDEZ (DISPONIBILIDAD + INVERSIONES EN VALORES)/ACTIVO TOTAL	12.9%	10.0%	-22.5%

<i>Pasivos</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>%Var.</i>
PASIVO TOTAL (MILLONES)	14,189	16,419	15.7%
PASIVO CON COSTO (MILLONES)	13,128	15,222	16.0%

<i>Capital</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>%Var.</i>
CAPITAL (MILLONES)	8,644	8,943	3.5%
CAPITAL CONTABLE PROMEDIO	8,038	8,977	11.7%

<i>Razones financieras</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>%Var.</i>
UTILIDAD NETA POR ACCIÓN (PESOS)	1.2	1.4	16.7%
VALOR CONTABLE POR ACCIÓN (PESOS)	5.2	5.4	3.8%
PRECIOS DE ACCIÓN AL CIERRE DEL EJERCICIO (PESOS)	18.37	24.4	32.6%
TOTAL DE ACCIONES PARA CÁLCULO UPA Y PCA	1,662,382,704	1,648,211,536	-1.0%
EFICIENCIA OPERATIVA	26.50%	27.0%	2.0%
ROAA (RESULTADO NETO/ACTIVO PROMEDIO)	10.0%	9.1%	-9.0%
ROAE (RESULTADO NETO/CAPITAL CONTABLE PROMEDIO)	25.1%	25.3%	0.8%

RESULTADOS DE GENERACIÓN DE VALOR



	2012	2013	% Var.
MONTO DESEMBOLSADO (MILLONES)	64,142	74,472	16.1%
NÚMERO DE DESEMBOLSOS	7,702,583	8,042,469	4.4%
NÚMERO DE HOGARES BENEFICIADOS	2,675,758	2,754,860	3.0%
MONTO DESTINADO PARA PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA, ALIANZAS Y DONATIVOS	42.6	40.2	-6.0%
NÚMERO DE BENEFICIARIOS CON PROYECTOS DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA, ALIANZAS Y DONATIVOS	318,397	244,138	-13.6%
NÚMERO DE VOLUNTARIOS	9,763	14,328	146.8%
CLIENTES CAPACITADOS A TRAVÉS DE TALLERES EMPRESARIALES	4,124	1,303	-68.4%
CLIENTAS PARTICIPANTES DE LOS ENCUENTROS DE MUJER	91,851	85,316	92.9%
INSTITUCIONES BENEFICIADAS CON LA CONVOCATORIA COMPARTAMOS CON LA FAMILIA	13	14	7.7%
DÍA COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD	26	28	7.7%



	2012	2013	% Var.
EMPLEO DIRECTO	16,601	19,339	16.5%
EMPLEO INDIRECTO (1)	2,684,320	2,763,676	3.0%
VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (2) (MILLONES)	10,576	13,274	25.5%
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (3) (MILLONES)	7,446	9,109	22.3%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (4) (MILLONES)	3,130	4,165	33.1%

(1) Número de clientes al cierre del periodo multiplicado por 1,0032 Personas contratadas por micronegocios según encuesta nacional de micronegocios 2010 realizada por el INEGI.

(2) Valor económico directo creado = ingresos netos + ingresos por productos financieros + venta de activos + otros productos.

(3) Valor económico distribuido = costo de ventas + salarios + prestaciones de los colaboradores + capacitación + otros gastos + impuestos + dividendos + pago de intereses + inversiones en la comunidad.

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



	2012	2013	% Var.
BECAS PARA COLABORADORES EN EL PROGRAMA DE ACCELERAMIENTO DE CARRERA	124	192	54.8%
INVERSIÓN EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA EL 100% DE LOS COLABORADORES (MILLONES)	4.9	5.7	16.3%
DENUNCIAS AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA ATENDIDAS POR LA COMISIÓN DE HONOR	205	410	100%
PERSONAS BENEFICIADAS CON CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA (CLIENTES, COLABORADORES Y COMUNIDAD)	307,582	203,364	-33.8%

RESULTADOS POR EMPRESA



“Para Compartamos Banco, 2013 fue un año de logros muy importantes. En los últimos años hemos visto una industria de microfinanzas que se ha desarrollado considerablemente, y esto se ha visto reflejado en un incremento de la oferta de crédito y otros productos en el mercado.

En este contexto, en el 2013 Compartamos Banco logró consolidar de forma importante la relación con sus clientes. El porcentaje de retención de clientes alcanzó cifras record de 84% durante el año, gracias al servicio cercano que les brindamos. Adicionalmente, en un contexto de mayor oferta de crédito, nuestra calidad de cartera sigue dentro de los estándares que siempre hemos mantenido.

Por otro lado, seguimos avanzando en los proyectos que nos permitirán continuar construyendo el futuro del Banco. En el mes de diciembre iniciamos la implementación de Integra, nuestra nueva plataforma tecnológica, en su módulo de crédito. También obtuvimos la autorización para operar transacciones bancarias en los puntos de corresponsales de Yastás, y el proyecto de Ahorro sigue avanzando en su etapa de desarrollo tecnológico y operativo.

El 2014 se presenta como un año de grandes oportunidades para seguir creciendo y continuar la construcción de capacidades para la operación futura de la institución. El ofrecer a nuestros clientes los productos que resuelvan sus necesidades, así como un servicio de excelencia, seguirá siendo siempre la columna vertebral de nuestras acciones”.

Dirección General Compartamos Banco

“Queremos expandir nuestro modelo de negocio e inclusión financiera en América por medio de adquisiciones como Compartamos Financiera, en Perú, o por crecimiento orgánico, como Compartamos S.A. en Guatemala.

En 2013, la cartera y el número de clientes de Compartamos Financiera creció un 27.9% y 47.2% respectivamente. Se abrieron ocho nuevas oficinas de servicios y contamos con 43,395 clientas en Crédito Súper Mujer. Compartamos S.A. fortaleció su estructura con el apoyo de 173 nuevos colaboradores y diez nuevas oficinas. Se lograron importantes avances en términos de educación financiera, en Guatemala, y el fortalecimiento de la Filosofía de Gentera en ambos países. En 2014 profundizaremos en estos dos importantes pilares.

Nuestro reto en 2014 en Perú y Guatemala es llegar a más personas a través de los servicios financieros, continuando con los proyectos de educación financiera y fortaleciendo nuestra Filosofía. Adicionalmente, estamos en búsqueda de nuevas oportunidades para expandir nuestras operaciones en América”.

Dirección General Negocios Internacionales



“Somos un administrador de comisionistas, en los cuales se realizan pagos y operaciones que brindan conveniencia y confianza a las comunidades y personas que no tienen fácil acceso a servicios financieros.



Nuestro principal logro en 2013 fue obtener la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para ser corresponsal de Compartamos Banco. En diciembre del mismo año obtuvimos la autorización para masificar las operaciones de pagos de créditos del banco, habilitando durante el año 600 puntos para la realización de operaciones financieras.

Así mismo, incrementamos en 99.8% el número de puntos de servicio, lo que nos permitió vincular a nuestra red a 3,171 comisionistas afiliados y llegar a once estados del país, operando principalmente en Chiapas, Estado de México, Puebla y Veracruz.

Para 2014 nuestro principal reto es obtener más y mejor información sobre las necesidades del mercado al que servimos y dar un servicio oportuno y relevante”.

Dirección General Yastás



“En 2013 empezamos la internacionalización de nuestro negocio, y llegamos a Guatemala y Perú con seguros de vida básicos para las clientas de Compartamos en estos países. Vendimos 11,056,537 pólizas y mantuvimos activas 3,479,470 al cierre de 2013.

En materia de siniestros, el tiempo aproximado de respuesta fue menor a 48 horas, y entregamos 96 millones de pesos en suma asegurada y pagada a beneficiarios.

Los retos en 2014 están alineados a incrementar el número de asegurados. Para ello, fortaleceremos nuestros actuales canales de distribución de pólizas y desarrollaremos nuevos. Con estas acciones apuntalaremos nuestra operación internacional”.

Dirección General Aterna



RECONOCIMIENTOS

- Genera
- Compartamos Banco
- Compartamos S.A.

- Tercer lugar en Ranking Súper Empresas 2013, de la Revista Expansión, que presentó el listado de los lugares en donde todos quieren trabajar, en México.
- En 2013 participamos en el *Social Progress Index**.
- De acuerdo con *Great Place to Work Institute*, nos encontramos en el segundo lugar entre las mejores empresas para trabajar en México en la categoría de más de 5,000 empleados y entre las mejores empresas financieras para trabajar en México, en la categoría de empresas financieras de más de 1,000 empleados.
- Recibimos el distintivo Empresa Saludablemente Responsable por *Workplace Wellness Council-México*.
- Obtuvimos el distintivo “Empresa Socialmente Responsable” que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), al igual que Compartamos Banco y Yastás.
- Desde hace seis y tres años respectivamente, formamos parte del Índice de Precios y Cotizaciones y del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.
- MixMarket reconoció a Compartamos Banco por su transparencia y desempeño social, razón por la cual obtuvo el certificado Mix S.T.A.R 2013.
- La revista especializada LatinFinance reconoció a Compartamos Banco como el “Mejor Banco de Microfinanzas 2013”.
- Compartamos S.A., en Guatemala, obtuvo el lugar catorce entre las “Mejores Empresas para Trabajar” según el *Great Place to Work Institute*.

* Iniciativa liderada por Michael Porter (Profesor de Harvard Business School) la cual tiene como objetivo la medición del progreso social de las empresas, iniciativas sociales y emprendedores, de distintos países, en tres grandes rubros: necesidades básicas, bienestar y oportunidades de desarrollo.



MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Estimados accionistas y colaboradores:

Con mucho agrado me complace en saludarlos y dirigirme a ustedes en mi primer año como Presidente del Consejo de Administración, en especial cuando el 2013 fue un año de evolución. Gracias a su apoyo, profesionalismo, entrega y pasión, hemos iniciado una nueva etapa ahora como Genera.

Genera engloba todo lo que somos y lo que queremos ser: el **GEN GENER**ador de oportunidades para que la comunidad **ENTERA** participe de los beneficios del desarrollo.

Genera evoca y convoca a la **GENTE** entERA, **GEN**uina, **GEN**til y **GEN**erosa, bajo el mismo propósito: erradicar la exclusión financiera en América. Nuestra gente se mueve por fuertes principios éticos y está comprometida con brindar un servicio cálido, cercano y de calidad. Como ha sido desde nuestros inicios, nuestra Filosofía está centrada en la persona.

Con esta evolución, materializamos nuestra estrategia corporativa: ser una empresa multiproducto y multipaís. Le dimos independencia a cada negocio y posicionamos de forma diferenciada a las empresas operativas (Compartamos Banco, Compartamos Financiera, Compartamos S.A., Yastás y Aterna) y la empresa tenedora.

Por lo anterior, nuestra estructura organizacional se ha renovado y fortalecido para atender las nuevas realidades y retos de nuestro mercado; pero nuestra Filosofía se confirma como la esencia de nuestro crecimiento y principal diferenciador, en los países donde operamos.

En México, durante 2013, nos enfocamos en incrementar la conveniencia de nuestros servicios a través de Yastás, el mejoramiento de los estándares de calidad e internacionalización de Aterna; la puesta en marcha de Integra - la nueva plataforma tecnológica de Compartamos Banco - así como ECO - el sistema de geolocalización y digitalización de información en campo en esa institución - donde además cerramos el año con 96,918 cuentas de ahorro.

El IPAC (Índice de Protección al Cliente) permeó las operaciones de Compartamos Banco, consolidando un sistema interno de medición que nos permite conocer el nivel de cumplimiento de nuestros siete principios de protección al cliente basados en la iniciativa internacional de Smart Campaign.

En Guatemala mantuvimos un crecimiento sólido. Fortalecimos nuestro posicionamiento e incrementamos nuestra diferenciación gracias a la expansión de Crédito Mujer, el otorgamiento de seguros de vida para nuestras clientas y la capacitación de los colaboradores para brindar educación financiera.

En Perú, logramos conjuntar nuestra Filosofía y nuestros Valores con el equipo de Financiera Crear, hoy Compartamos Financiera. Además, enriquecimos la operación con la introducción de Crédito Súper Mujer, y continuamos aprovechando la experiencia de Perú en el ámbito del crédito individual para perfeccionar esta metodología en México.





Nuestros resultados fueron positivos. En 2013 alcanzamos 2,754,860 clientes de créditos a través de las empresas Compartamos, en México, Guatemala y Perú; 3,171 comisionistas afiliados a Yastás y más de 3.4 millones de pólizas activas con Aterna. En Perú y Guatemala duplicamos el número de oficinas de servicios.

La cartera total ascendió a 20,706 millones de pesos al cierre de 2013, cifra que al ser comparada con los 18,161 millones de pesos de 2012, presenta un crecimiento del 14.0%. El saldo promedio en Guatemala y México presentó un leve incremento, mientras que en Perú decreció. El índice de morosidad del ejercicio fue de 3.12%, cifra inferior al índice de morosidad del sector de microfinanzas en los países donde operamos. Estas cifras ratifican la congruencia y fortaleza de nuestro modelo de negocio.

La creación de valor social, económico y humano en las comunidades donde trabajamos se encuentra en todas las acciones que emprendemos. Como veníamos haciéndolo desde 2009 destinamos el 2% de las utilidades para apoyar el desarrollo de la sociedad que nos acoge.

A través de la Fundación Gentera y nuestros programas de Responsabilidad Social, se entregaron 40.2 millones de pesos, que beneficiaron a más de 244 mil personas en México, Guatemala y Perú.

En la Convocatoria Compartamos con la Familia, 14 organizaciones sociales fueron beneficiadas, logrando impactar a más de 10 mil personas en todo México. Se realizaron 26 Días Compartamos con la Comunidad en México y dos en Guatemala. Además, 14,328 colaboradores de Gentera y sus empresas participaron en actividades de voluntariado.

Estamos convencidos de que tomar decisiones financieras informadas contribuye al bienestar familiar y laboral de las personas, por lo que en 2013 colocamos especial énfasis en la educación financiera. Es por ello que, trabajamos para que nuestros colaboradores, clientes y comunidad tengan las herramientas necesarias en el tema. Durante este año logramos capacitar a 203 mil personas.

Todos estos resultados se soportan con el trabajo de los colaboradores que día a día mantienen su compromiso con los clientes y con Gentera. Es por esto que durante 2013, reforzamos nuestra plantilla de colaboradores para soportar la operación de Gentera y sus empresas, por lo que cerramos con 19,339 colaboradores (16.5% más que en 2012).

La estabilidad de las principales variables económicas, acceso a fuentes de fondeo y crecimiento económico, caracterizaron el ambiente de negocios en México, Guatemala y Perú. La competitividad en el sector se ha incrementado con rapidez en cada país, lo que nos exige constante renovación para ofrecer productos y servicios de la mayor calidad.

En el futuro inmediato, estamos enfocados en consolidar nuestra estrategia, terminar de implementar la plataforma tecnológica de Compartamos Banco, desarrollar nuevos productos, consolidar el modelo de comisionistas bancarios por medio de Yastás, incrementar el número de pólizas de seguro mediante más canales de distribución y fortalecer las operaciones en Guatemala y Perú. En síntesis, incrementar el número de clientes atendidos con calidad y calidez, y así llegar a más personas en el menor tiempo posible.

Con ello continuaremos refrendando nuestro compromiso por ser una gran empresa centrada en la persona, en donde poder desarrollarse e invertir, mediante el cumplimiento de nuestro propósito: erradicar la exclusión financiera.

Carlos Danel Cendoya

Presidente del Consejo de Administración y Estrategia

Con la inclusión financiera favorecemos el desarrollo social, económico y humano de las personas; así, GENEramos valor para todos.

INCLUSIÓN FINANCIERA

Por más de 20 años, nuestra vocación emprendedora y nuestro Propósito principal: la inclusión financiera, ha forjado, un proyecto GENUino y trascendente, enfocado en brindar acceso a servicios y productos financieros de calidad a los segmentos de bajos ingresos. Estos permiten a las personas y comunidades excluidas beneficiarse de las herramientas que la inclusión financiera ofrece, para impulsar el desarrollo social, económico y humano.

En Genera entendemos la inclusión financiera como el acceso y uso de una gama de productos y servicios financieros por parte de la población, bajo una regulación apropiada que cuide de sus intereses y fomente sus capacidades financieras, soportado en todo momento por componentes como la protección al consumidor y la educación financiera.



Fuente: Reporte de inclusión financiera I, publicado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de México (CNBV).

A través de nuestras empresas, consolidamos un portafolio integral de productos y servicios, enfocados a brindar acceso al crédito, ahorro, seguros, canales de pago y educación financiera a las comunidades de la base de la pirámide en América. Incluimos, en un esquema de generación de valor, a los hombres y mujeres emprendedores que trabajan por mejorar su calidad de vida.



CRÉDITO

Compartamos es la identidad que representa a todas nuestras empresas especializadas en microfinanzas, actualmente tiene presencia en México, Perú y Guatemala.

Nuestros productos de crédito propician el empoderamiento de nuestros clientes, lo que tiene como consecuencia el impulso o emprendimiento de su negocio, la reactivación de su economía y así, ellas pueden brindarle bienestar a sus familias y comunidad.



2,488,616
Compartamos Banco
67,882
Compartamos S.A.
198,362
Compartamos Financiera

Cientes
Total **2,754,860**
% Var. **3.0%**



15,922
Compartamos Banco
483
Compartamos S.A.
1,782
Compartamos Financiera

Colaboradores
Total **18,187**
% Var. **10.8%**



Oficinas de servicios
Total **577**
% Var. **7.6**

507
Compartamos Banco
28
Compartamos S.A.
42
Compartamos Financiera



476
Compartamos Banco
7
Compartamos S.A.
162
Compartamos Financiera
Cartera vencida
millones
Total **645**
% Var. **23.3%**

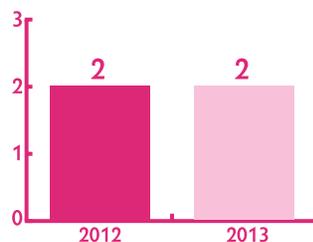
	Compartamos Banco	Compartamos S.A.	Compartamos Financiera	Total 2013	Total 2012	% Var.
MONTO DESEMBOLSADO (MILLONES)	68,009	749	5,714	74,472	64,142	16.1%
CRÉDITOS DESEMBOLSADOS	7,527,959	181,764	332,746	8,042,469	7,702,583	4.4%
SALDO PROMEDIO DE CRÉDITO (PESOS)	6,609	2,789	20,391	7,516	6,787	10.7%
ÍNDICE DE MOROSIDAD	2.89%	3.77%	4.00%	3.12%	2.88%	8.3%
CARTERA TOTAL (MILLONES)	16,447	189	4,045	20,706*	18,161	14.0%

* LA CARTERA TOTAL CONSIDERA UN PRESTAMO DE CARTERA COMERCIAL POR 25 MILLONES DE PESOS, A DIFERENCIA DE LA CARTERA DE CRÉDITO.

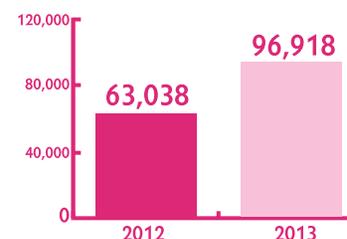
AHORRO

El proyecto de captación de Compartamos Banco tiene por objetivo entregar un diferenciador y valor agregado a los clientes que quieren ahorrar, además de desarrollar un medio de fondeo adicional para la institución. Durante 2013 se continuó con la investigación de las necesidades del cliente ante este producto y su respuesta a nuestra oferta, a fin de brindarles un producto con las facilidades, conveniencia y disponibilidad que requieren.

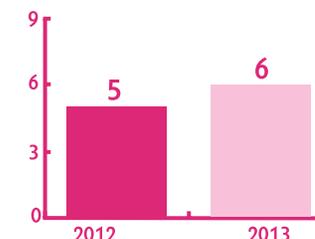
Cajeros automáticos
Var. 0%



Cuentas de ahorro
Var. 53.7%



Sucursales bancarias
Var. 20%





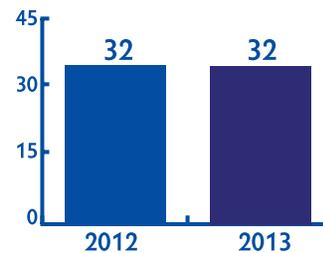
SEGUROS

Aterna es un broker de microseguros especializado en las necesidades de la población de la base de la pirámide. Por ello, diseña y opera seguros para prevenir y enfrentar los imprevistos a los que es vulnerable el sector, y actúa como intermediario entre el sector asegurador y los canales de distribución. En 2013, Aterna expandió su modelo de negocio desde México a Perú y Guatemala, a través de 1,827,074 pólizas colocadas en Compartamos Financiera y 54,536 pólizas en Compartamos S.A.



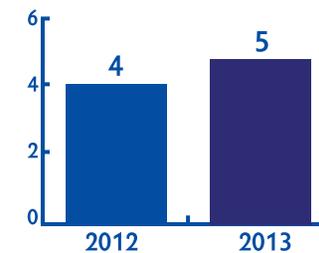
Colaboradores

Var. 0%



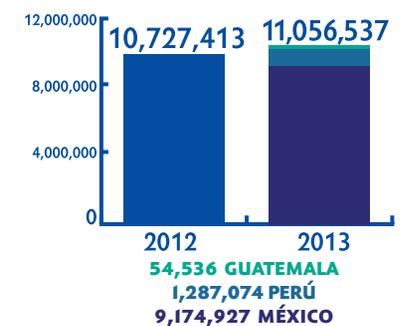
Canales de distribución

Var. 25%



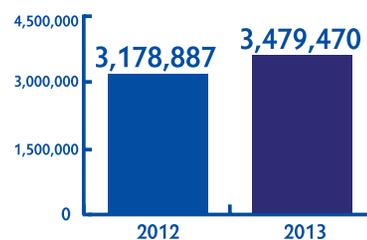
Pólizas vendidas

Var. 3.1%



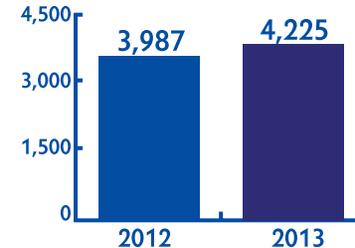
Pólizas activas

Var. 9.5%



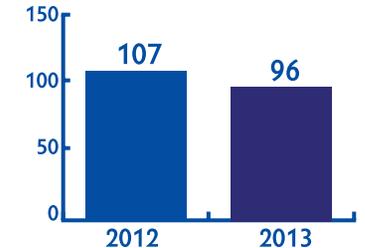
Siniestros atendidos

Var. 6%



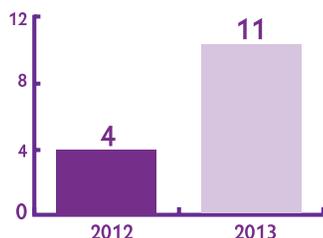
Suma asegurada pagada a beneficiarios (millones)

Var. -10.6%

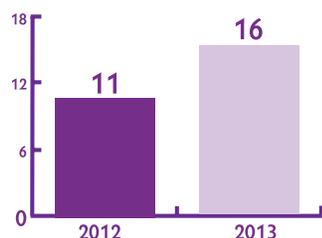




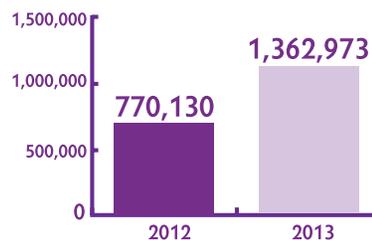
Estados con presencia
Var. 170.0%



Emisores
Var. 45.5%



***Personas beneficiadas**
Var. 77.0%



*Este cálculo se obtiene bajo el supuesto de que: una recarga telefónica = 1 persona beneficiada; y un pago de servicio realizado = 1 hogar beneficiado, es decir, 4 personas beneficiadas (INEGI 2010)

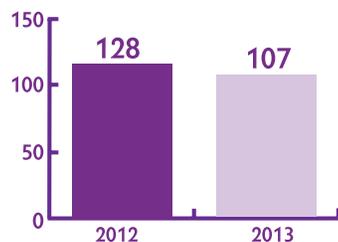


CANALES DE PAGOS

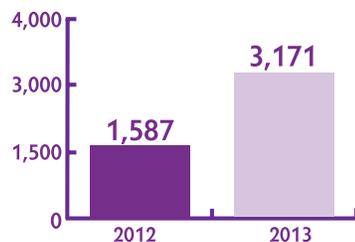
Yastás, procura apoyar la calidad de vida de las personas que viven en zonas marginadas y brinda acceso fácil, rápido y seguro para realizar operaciones de servicios financieros y no financieros. Con ello, Yastás impulsa el desarrollo social y económico de las comunidades, además de promover su inclusión al sistema.

La generación de valor social y económico en Yastás es medida por el crecimiento de sus puntos y número de operaciones, los cuales presentaron en 2013 un incremento del 99.8% y 281%, respectivamente.

Colaboradores
Var. -16.4%



Comisionistas afiliados
Var. 99.8%





EDUCACIÓN FINANCIERA

Un aspecto importante de la oferta de valor que proporcionamos a nuestros clientes, reside en la educación financiera, con la cual buscamos desarrollar capacidades financieras a través de estrategias formativas e informativas entre colaboradores, clientes y comunidad, que contribuyan en la toma de decisiones informadas para la buena administración de sus recursos y el uso responsable de los servicios financieros, propiciando así su bienestar y el de sus familias.

Durante ejercicio de 2013, se logró impartir el “Taller Mejorando mis finanzas personales” al 100% de los colaboradores en México y Guatemala, con el objetivo de proporcionar herramientas que les permitan determinar la capacidad de pago y ahorro de ellos, de sus clientes y prevenir el sobreendeudamiento.

También impartimos conferencias sobre este tema en la primera Feria Microempresario de Compartamos Banco, donde asistieron 2,366* personas, entre clientes y comunidad en general. Además, en alianza con Promotora Social México y Fundación Proempleo, se otorgaron 2,000 becas a clientas para la capacitación en el trabajo, las cuales se ejecutarán durante el siguiente año.

En la Semana Nacional de Educación Financiera, en México, repartimos 151,000 ejemplares de *Conduguías*** y cuadernillos de educación financiera en alianza con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Durante los Encuentros Mujer impartimos 437 sesiones de educación financiera en los que participaron 85,316 clientas.



	ESTRATEGIA FORMATIVA BENEFICIADOS	ESTRATEGIA INFORMATIVA PUBLICACIONES	INVERSIÓN MILLONES DE PESOS
COLABORADORES	6,565	86,631	2,822,348
COMUNIDAD	111,483	185,798	2,375,000
CLIENTES	85,316	3,663,000	372,950
TOTAL	203,364	3,935,393	\$5,532,844

* Se compone de clientes y comunidad por lo cual se muestra independiente en las cifras consolidadas de la tabla.

** Guías de productos y servicios financieros

Llegamos a la comunidad ENTERA ofreciendo servicios y productos para la inclusión financiera de las personas en la base de la pirámide con la GENerosidad y la GENialidad que caracterizan nuestro actuar.

VALOR SOCIAL

CRECEMOS PARA OFRECER OPORTUNIDADES DE INCLUSIÓN AL MAYOR NÚMERO DE PERSONAS



- Existen **2,754,860** clientes con crédito para capital de trabajo en los tres mercados donde opera Compartamos, 3.0% más que en 2012.
- El índice de retención de clientes en crédito alcanzó cifras históricas: **79.8%** en México, **73.5%** en Guatemala y **67.1%** en Perú.
- El **Índice de Protección al Cliente (IPAC)*** se fortaleció y permeó a 13 direcciones de Compartamos Banco, que hoy hacen seguimiento al cumplimiento de los siete principios de protección al cliente.
- Se estableció **contacto semanal** con los clientes de Crédito Mujer, en los países donde opera.
- Aterna colocó **11,056,537 pólizas de seguro** durante 2013 en los países donde operamos. De éstas, 3,479,470 estuvieron activas al cierre del año.
- Yastás incrementó su **número de puntos para realizar operaciones de 1,587 a 3,171** durante 2013, y obtuvo la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para masificar las operaciones de pago de créditos de Compartamos Banco a través de sus comisionistas.
- Durante este periodo, el número de cuentas de ahorro del proyecto de captación se **incrementó en 53.7%**.
- El Fondo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, conformado por el 2% de las utilidades netas anuales, dispersó **40,192,666** de pesos en 2013 para apoyar proyectos de educación y salud en las comunidades donde trabajamos, lo cual benefició a **244,138 personas**.
- **14,328 colaboradores** de todas las empresas participaron en **70,173 horas de trabajo voluntario** a la comunidad.
- Realizamos **26 Días Compartamos con la Comunidad en México y dos en Guatemala**, con el apoyo voluntario de 2,844 colaboradores. Gracias a la labor de todos, se beneficiaron indirectamente a 41,757 personas.

* Es un sistema interno de medición que nos permite conocer el nivel de cumplimiento de nuestros estándares de protección al cliente, más información en la página 38 y 39.

MERCADOS

El crédito ha mostrado ser un vehículo importante para el empoderamiento de la mujer, otorgándole poder para la toma de decisiones en su actividad económica y en su hogar, brindándole confianza en sí misma y generándole desarrollo para ella, su familia y su negocio.

Para llegar al mayor número de personas en el menor tiempo posible, reconocemos y renovamos nuestro conocimiento sobre los mercados donde nos desarrollamos. Realizamos encuestas y llevamos a cabo análisis de las condiciones sociales y económicas, tanto de las comunidades, como de las personas de la base de la pirámide, con el objetivo de ofrecerles un portafolio de valor acorde a sus necesidades.

Por medio de datos públicos de las centrales nacionales de estadística* en los países donde tenemos presencia, determinamos el mercado potencial de cada negocio para desarrollar estrategias acordes a su crecimiento y desarrollo. En crédito tenemos un mercado potencial de 21.0 millones de personas. Hoy, llegamos al 12.9% de este mercado, lo que nos alienta y da sustento a nuestro crecimiento. Nuestro reto mayor es el mercado de seguros y canales de pago.

Sin importar el país de operación, nuestros clientes de crédito deben cumplir con tres características para acceder a un préstamo: ser mayores de edad, vivir en una población urbana o rural con bajo nivel de ingresos (base de la pirámide) y contar con un negocio o el potencial para emprenderlo.

La diversificación de nuestros productos, clientes y cartera de crédito permite que reduzcamos riesgos de liquidez y sobreendeudamiento, con lo cual damos solidez a nuestras operaciones.

	Compartamos Banco	Compartamos S.A.	Compartamos Financiera
MERCADO POTENCIAL (MILLONES)	12.0	1.2	7.8
MERCADO ATENDIDO	2,488,616	67,882	198,362

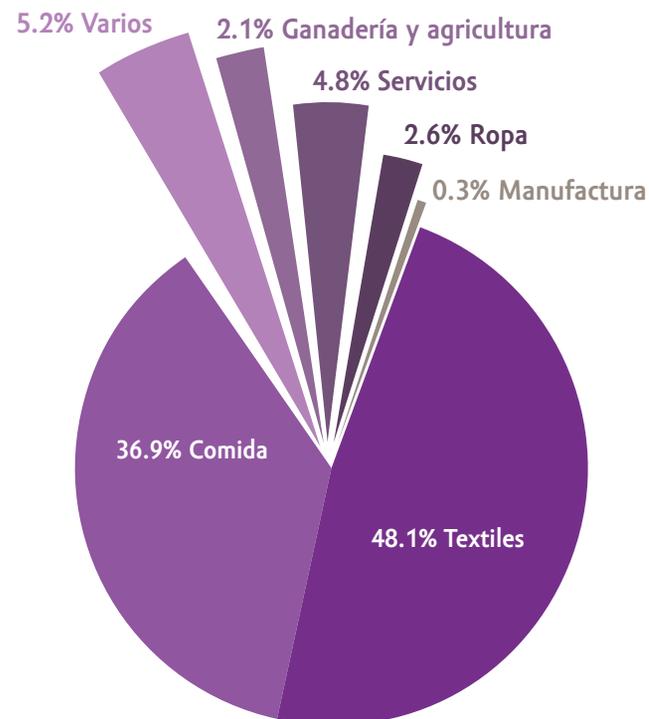


* México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI): <http://www.inegi.org.mx/>. Guatemala, Instituto Nacional de Estadística (INE): <http://www.ine.gob.gt/np/>. Perú, Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI): <http://www.inei.gob.pe/>.

MÉXICO

- Compartamos Banco cuenta con cuatro tipos de productos de crédito en el mercado grupal, el cual decreció su número de clientes en 1.3% durante 2013.
- En el mercado individual ofrece un tipo de crédito, el cual aumentó su número de clientes en 22.7%.
- El 91.8% de los clientes son mujeres.
- La zona sur de México concentró 38.1% de los clientes de Compartamos Banco, 1.1 puntos porcentuales menos que en 2012.
- El mercado grupal concentró 87.3% de la cartera total de créditos de Compartamos Banco, siendo la actividad comercial más recurrente de sus clientes la venta de textiles.

Porcentaje de clientes por sector de la industria



Cartera de crédito por mercado*
(cifras en pesos mexicanos)



*No incluye 25 millones de cartera comercial

CLIENTES POR ZONA

ZONA	Norte	Centro	Occidente	Sur	Total
ESTADOS	BAJA CALIFORNIA BAJA CALIFORNIA SUR CHIHUAHUA COAHUILA DURANGO NAYARIT NUEVO LEÓN SAN LUIS POTOSÍ SINALOA SONORA TAMAULIPAS ZACATECAS	DISTRITO FEDERAL EDO. DE MÉXICO HIDALGO MORELOS PUEBLA TLAXCALA	AGUASCALIENTES COLIMA GUANAJUATO JALISCO MICHOACÁN QUERÉTARO	CAMPECHE CHIAPAS GUERRERO OAXACA QUINTANA ROO TABASCO VERACRUZ YUCATÁN	32
CLIENTES	596,328	704,116	239,231	948,941	2,488,616
% DE CLIENTES	24.0%	28.3%	9.6%	38.1%	100%
OFICINAS DE SERVICIOS	130	125	60	192	507

Mercado	Número de clientes	Productos	Número de clientes por producto	Porcentaje de clientes con respecto al mercado
MERCADO GRUPAL MUJER	1,862,670	CRÉDITO MUJER	1,834,862	73.7%
		CRÉDITO ADICIONAL*	332	0%
		CRÉDITO MEJORA TU CASA *	27,476	1.1%
MERCADO GRUPAL MIXTO	497,681	CRÉDITO COMERCIANTE	497,681	20.0%
MERCADO INDIVIDUAL MIXTO	128,265	CRÉDITO INDIVIDUAL	128,265	5.2%
CLIENTES TOTALES DE CRÉDITO EN MÉXICO	2,488,616		2,488,616	100%

* CRÉDITOS ÚNICOS - CLIENTES QUE MANTIENEN UN CRÉDITO SECUNDARIO (ADICIONAL Y/O CRECE Y MEJORA TU CASA) Y QUE YA TERMINARON DE PAGAR EL CRÉDITO PRINCIPAL (CRÉDITO MUJER).

Para la dispersión y pago de crédito, en México contamos con 26,721 puntos de transacción, 6,542 más que en 2012. Por medio de alianzas con la red bancaria nacional, cadenas de supermercados nacionales y locales, así como corresponsales bancarios, durante 2013 se realizaron 24,605,636 transacciones, de las cuales 68.9% fueron para pago y 31.1% para dispersión de créditos.

	Puntos de transacción disponibles	Transacciones totales	Porcentaje de transacciones
RED BANCARIA NACIONAL	7,955	18,379,702	74.7%
CADENAS DE SUPERMERCADOS NACIONALES Y LOCALES	15,352	6,225,934	25.3%
CORRESPONSALES BANCARIOS	3,414	0*	0%
TOTAL	26,721	24,605,636	100%

* SE TIENEN IDENTIFICADOS LOS PUNTOS DE TRANSACCIÓN DE CADA UNO DE LOS CORRESPONSALES BANCARIOS, SIN EMBARGO, NO SE TIENE POR PARTE DE ELLOS EL NÚMERO DE TRANSACCIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN SUS ESTABLECIMIENTOS.

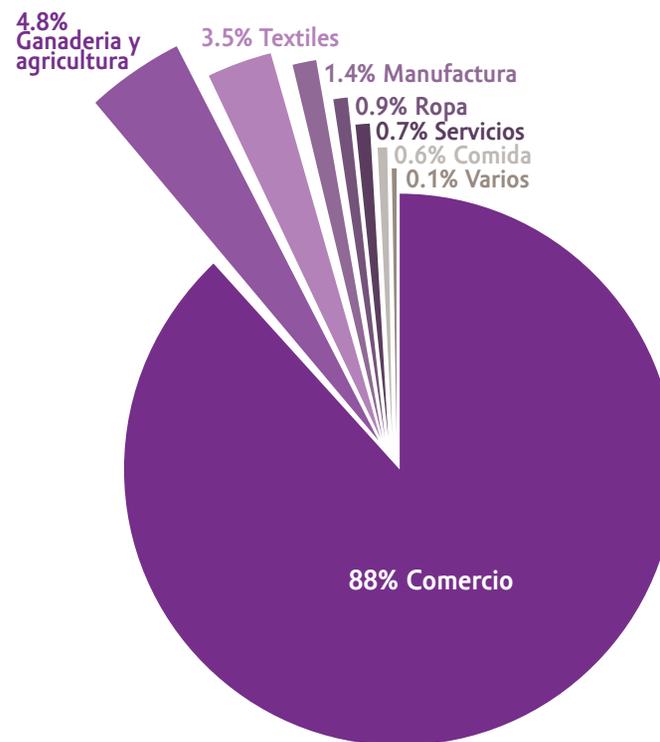


GUATEMALA

- Compartamos S.A. ofrece un producto de crédito, Crédito Mujer, el cual incrementó en 47.7% el número de clientes con respecto a 2012.
- Adicionalmente, pasó de 18 oficinas en 2012 a 28 en 2013. El número de colaboradores también incrementó en 55.8%, lo cual ratifica la fortaleza de este esquema de crédito.
- El 100% de los clientes son mujeres.
- La zona con mayor concentración de clientes es la zona Costa, compuesta por cinco departamentos. La actividad más recurrente de las clientas es el comercio con un 88.0% del total de actividades por industria.

CLIENTES POR ZONA						
Zona	Costa	Altiplano	Centro	Oriente	Norte	Total
DEPARTAMENTO	SUCHITEPÉQUEZ QUETZALTENANGO SAN MARCOS ESCUINTLA SANTA ROSA	QUETZALTENANGO RETALHULEU HUEHUETENANGO SAN MARCOS QUICHÉ	SOLOLÁ CHIMALTENANGO SACATEPÉQUEZ GUATEMALA	JUTIAPA JALAPA IZABAL ZACAPA CHIQUIMULA	BAJEVERAPAZ ALTAVERAPAZ PETÉN	22
CLIENTES	23,373	15,687	13,094	8,625	7,103	67,882
% DE CLIENTES	34.40%	23.10%	19.30%	12.70%	10.50%	100%
OFICINAS DE SERVICIOS	6	6	6	5	5	28

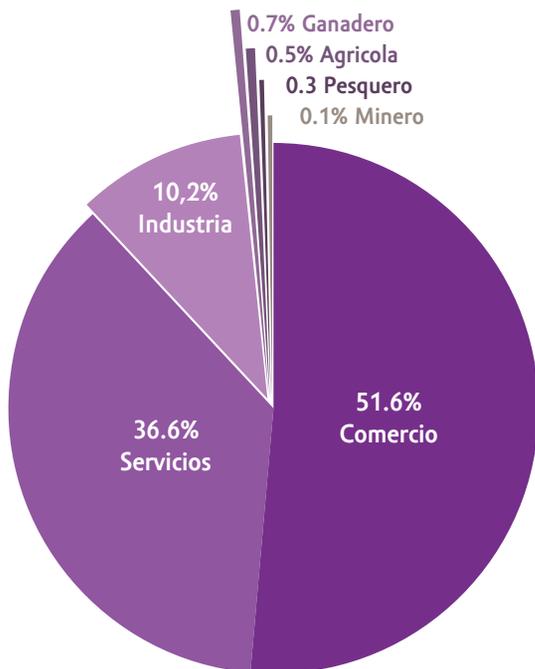
Porcentaje de clientes por sector de la industria



PERÚ

- En Compartamos Financiera, Crédito Súper Mujer mostró su potencial, pues creció de 4,946 clientes en 2012 a 43,395 en 2013.
- El 63.2% de los clientes son mujeres.
- Compartamos Financiera se expandió a cuatro departamentos más durante 2013, siendo Lima el departamento que concentra más clientes con el 44.7% del total.
- El Mercado Estructurado Microempresa concentra 43% de la cartera de crédito de Compartamos Financiera: cuenta con cinco productos y 41,894 clientes.
- El 51.6% de los clientes en Perú se dedican a actividades de comercio, seguido de las actividades de servicio con un 36.6%.

Porcentaje de clientes por sector de la industria



Cartera de crédito por mercados (cifras en millones de pesos)



CLIENTES POR DEPARTAMENTOS

Departamentos	Ancash	Arequipa	Cusco	Ica	La Libertad	Lima	Puno	Tacna	Total
CLIENTES	5,606	73,811	4,845	8,725	9,080	88,807	3,913	3,575	198,362
% DE CLIENTES	2.83%	44.7%	2.44%	4.40%	4.58%	44.77%	1.97%	1.80%	100%
OFICINAS DE SERVICIOS	1	15	1	2	2	19	1	1	42

Mercado		Número de clientes	Productos	Número de clientes por producto	% de clientes con respecto al mercado
MICROEMPRESA	ESTRUCTURADO	162,418	CREAR AGRO	225	0.1%
			CREAR FIJO	3,856	1.9%
			CREAR PYME	37,655	19.0%
			CREAR YAPA	36	0%
			CRÉDITO DE LÍNEA	119	0.1%
	PENETRACIÓN		REFINANCIACIÓN	349	0.2%
			CREAR FÁCIL	13,877	7.0%
			CREAR WARMI	9,201	4.6%
	PRE-APROBADOS		CRÉDITO SÚPER MUJER	43,395	21.9%
			COLECASH	260	0.1%
			CREAR CASH	47,145	23.8%
			CREAR JALE	132	0.1%
			CREAR RENUEVA	3,606	1.8%
CONSUMO	ESTRUCTURADO	35,944	CONVENIOS	487	0.2%
			CREAR CONSTRUYE	8,676	4.4%
	PRE-APROBADOS		CREAR EFECTIVO	26,781	13.5%
CLIENTES TOTALES DE CRÉDITO		198,362	18 PRODUCTOS	198,362	100%



PROTECCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

La protección y el servicio a nuestros clientes son parte fundamental de nuestra propuesta de valor social.

PROTECCIÓN

Nuestro Índice de Protección al Cliente (IPAC), es un sistema interno de medición que nos permite conocer el nivel de cumplimiento a los estándares mínimos y mejores prácticas de protección al cliente. Estos estándares los retomamos de la iniciativa internacional de SMART Campaign, la cual representa un esfuerzo diseñado para consolidar la experiencia y el conocimiento de las instituciones financieras líderes en el sector de microfinanzas.

En 2012 implementamos el IPAC, y un año después se posicionó como una herramienta eficaz para establecer relaciones sólidas y duraderas con los clientes, aumentar su grado de fidelización y apoyar la reducción del riesgo financiero.

Además, con nuestro ejemplo invitamos a todo el sector microfinanciero a incorporar un marco común de banca responsable, y así establecer garantías de protección al cliente de las microfinanzas en la región.

En 2013, el IPAC se materializó en la operación de Compartamos Banco a través de un sistema interno de medición que nos permitió conocer y controlar el nivel de cumplimiento de los estándares, así como las mejores prácticas de protección al cliente. El IPAC es monitoreado por 13 direcciones de Compartamos Banco, por medio de la herramienta Balanced Scorecard. Durante 2013 se desarrolló un tablero de Gestión del Riesgo de Sobreendeudamiento (GRSE) y se consolidó el reporte de sobreendeudamiento en la cartera del Banco para el Comité de Riesgos.

LOS PRINCIPIOS DEL IPAC SON:

6. PRODUCTOS Y SERVICIOS ADECUADOS

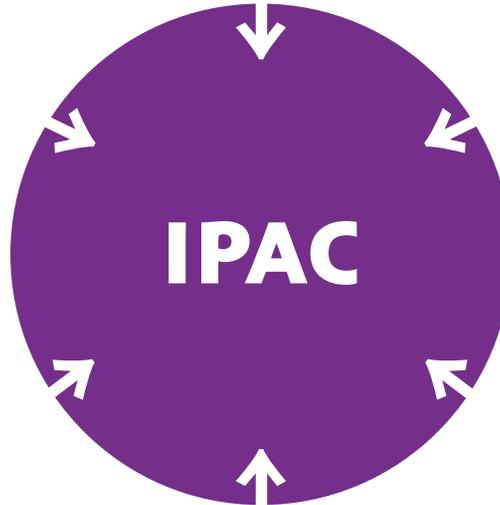
Diseñamos productos con base en las características de los clientes. Siempre ofrecemos productos que benefician al segmento al que nos dirigimos.

5. PRIVACIDAD DE DATOS DE LOS CLIENTES

Los datos del cliente son protegidos de acuerdo con los estándares y requerimientos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales y la Ley de Instituciones de Crédito que establece el secreto bancario.

1. PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO

Nos esforzamos por prevenir el sobreendeudamiento de nuestros clientes mediante políticas y procedimientos internos. Adicionalmente, a través de esfuerzos de educación financiera, buscamos desarrollar en nuestros clientes las capacidades que les permitan hacer un uso responsable del crédito.



4. MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Contamos con COMPARTEL, un sistema efectivo y apropiado para recibir y resolver las quejas de nuestros clientes de manera oportuna.

2. TRANSPARENCIA

De manera oportuna, comunicamos a los clientes información sobre precios, términos y condiciones. Empleamos un lenguaje claro para todos, de manera que puedan tomar decisiones informadas.

3. TRATO JUSTO Y RESPETUOSO A LOS CLIENTES (COMPORTAMIENTO ÉTICO)

Aplicamos las mejores prácticas éticas en nuestra operación. Ofrecemos productos y servicios de excelencia que respeten en todo momento la dignidad de nuestros clientes.

SERVICIO AL CLIENTE

Brindamos a nuestros clientes un servicio con calidad y calidez; por eso establecemos medios de denuncia y escucha para atender todos sus requerimientos.

MÉXICO

COMPARTAMOS BANCO

Call center-COMPARTEL
Contacto web
- www.compartamos.com
-servicioalcliente@compartamos.com
32 Unidades especializadas*

170,776 llamadas
• 57.9% de clientes
• 34.4% de prospectos
• 3.8 de quejas
• 3.9% no registradas
Web: 3,452
Correo: 830
8,026 contactos

YASTÁS

Centro de contacto telefónico
01 800 220 0202
Página de internet: www.yastas.com
Redes sociales:
f : Red Yastás
t : @red_yastas

medios

resultados

55,735 llamadas

ATERNA

Teléfono: 5200-7777
Correo: contigo@aterna.mx

**Requerimientos
atendidos: 58**

GUATEMALA

COMPARTAMOS S.A.

medio

Call center-COMPARTEL

resultados

1,882 llamadas
• 13.6% de clientes
• 36.0% prospectos
• 0.4% quejas
• 46.7% no productivas
• 3.3% no registradas

PERÚ

COMPARTAMOS FINANCIERA

medios

Página de internet
Oficina de servicios

resultados

784 solicitudes
• 92.7% consultas
• 2.4% sugerencias
• 4.8% reclamos
100 respuestas

*La unidad especializada tiene por objetivo atender las consultas y reclamos de los clientes, debe contar con un representante por cada entidad federativa en que Compartamos Banco tenga sucursales u oficinas.

ACTIVIDADES CON LOS CLIENTES

Impulsamos actividades de capacitación e integración con nuestros clientes para estimular su espíritu emprendedor y puedan generar más valor económico y social para sus negocios, familia y comunidad.

Talleres Empresariales

Encuentros Mujer



1,303

Cientes capacitados

**“CÓMO
GANAR
MÁS”**

Temática

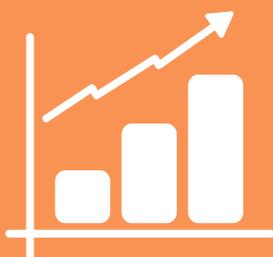


85,316

Cientas capacitados

**“TODAS PARA UNA Y
UNA PARA TODAS”.
TÚ ERES RESPONSABLE
DE TU DINERO Y EL
PRESUPUESTO ES TU
MEJOR OPCIÓN PARA
CONTROLARLO.**

Temática



1,232,295

Inversión en pesos



86

Horas de capacitación



19,154,911

Inversión en pesos



350

Horas de capacitación

EN 2013 PREMIAMOS EN MÉXICO A UN CLIENTE POR ESTADO.

PREMIO MICROEMPRESARIO COMPARTAMOS

A través del Premio Microempresario Compartamos, reconocemos el esfuerzo y la dedicación con la que nuestros clientes brindan un mejor futuro a sus familias, que a su vez impacta en la creación de oportunidades para el desarrollo y bienestar de sus comunidades.

Entre los 32 microempresarios reconocidos, se destacaron cinco por sus logros en las categorías de:

- Producción
- Servicios
- Comercio
- Participación familiar
- Responsabilidad social

Jueces

1. Angélica Fuentes, *Presidenta Ejecutiva de Grupo Omnilife*
2. Simón Hamparzumian, *Presidente de Grupo Fisher's*
3. Francisco Arenas, *Catedrático del IPADE*

Mariam, se destacó por su esfuerzo y perseverancia en su negocio. Empezó con mobiliario prestado, hasta que con el crédito de Compartamos Banco logró invertir en sus herramientas de trabajo, creció y gracias a la tecnología que ha adquirido, ahorra tiempo en sus procesos. Sus planes a corto plazo son: abrir más locales, contratar más empleados, ofrecer nuevos productos, comprar más maquinaria y mobiliario y llevar su producto a otras plazas.



PRODUCCIÓN

Miriam Alvarado Antonio
Hidalgo, Tula de Allende
Elaboración de comida vegetariana



SERVICIOS

María de Lourdes Martínez
González
Acámbaro, Guanajuato
Clínica y estética de mascotas

Lourdes inició su negocio en un espacio de 4x5 mts con los servicios básicos de venta de accesorios y consultorio. Todos los demás servicios de estudios y diagnóstico los hacía en otros establecimientos. Con el crédito de Compartamos su negocio pasó de ser un consultorio veterinario a una gran clínica veterinaria equipada y con todos los servicios de vanguardia.



COMERCIO

Elizabeth Díaz Flores
Los Cabos, Baja California Sur
Tienda de abarrotes y
artículos de papelería

Elizabeth empezó con un pequeño negocio pero al no contar con la cantidad y variedad empezó a perder clientes. Con su crédito de Compartamos Banco logró surtir continuamente su tienda y ampliar sus servicios de internet, papelería y una agencia de pronósticos.



PARTICIPACIÓN FAMILIAR

Matilde Reyes Crisóstomo
Córdoba, Veracruz
Compra y venta de flores y
decorado de salones

Desde los 15 años Matilde empezó a ayudar a sus padres en el negocio de las flores, legado que le dejó sus abuelos. Los empleados son en su mayoría familiares, siendo el valor de la familia uno de sus principales motivaciones.



RESPONSABILIDAD SOCIAL

Alfonsina Hernández Lobato
Texistepec, Veracruz
Elaboración de quesos

Alfonsina en su negocio cuida la calidad y el origen de los materiales que utiliza tratando de no afectar el medio ambiente, además contribuye en su comunidad generando empleos.

CONCURSO PARA CLIENTES, SUS HIJOS Y FAMILIARES

Creamos lazos de lealtad y confianza con nuestros clientes vinculándolos a diversas actividades donde también son beneficiados sus familiares.

CONCURSO RECETAS CON VALOR

98,092 PARTICIPANTES

Objetivo: reconocer a los clientes que de la manera más creativa compartan su mejor receta. Aquella que es especial para su familia y refleje los valores, costumbres y tradiciones. El objetivo fue promover la vivencia de valores, contribuir al posicionamiento de la marca y lealtad de los clientes.



CONCURSO DE DIBUJO 2013

40,455 PARTICIPANTES

Objetivo: premiar a los niños que expresen, de la manera más creativa en un dibujo, qué es lo que más les gusta compartir con su familia, a fin de promover la participación familiar y contribuir al posicionamiento de la marca entre las futuras generaciones de clientes.

CONCURSO ESCUADRÓN 9/10

17,011 PARTICIPANTES

Objetivo: premiar a los niños cuyo aprovechamiento en el ciclo escolar 2012-2013 fue sobresaliente. Se promueven valores como la responsabilidad, perseverancia y trabajo en equipo, a fin de fomentar la lealtad entre los clientes a través de sus hijos.



NUESTRA CAUSA

Impulsamos el desarrollo social, económico y humano de las comunidades donde trabajamos, por ello, destinamos el 2% de nuestras utilidades netas anuales para apoyar proyectos en temas de educación y salud. También fomentamos una cultura de voluntariado.

Durante cuatro años consecutivos nuestro Fondo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad ha potencializado nuestros esfuerzos para apoyar a las comunidades donde tenemos presencia, permitiéndonos ser agentes de cambio y retribuir los beneficios que recibimos de la sociedad que nos acoge.

Nuestras acciones de responsabilidad social están alineadas en dos ejes de acción, los cuales son delimitados por la Comisión de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, compuesta por la Comisión Estratégica y por la Comisión Operativa, ambas integradas por representantes de algunas direcciones de Gentera.

Además contamos con la representación de una persona en el Consejo de Administración, que orienta en temas de responsabilidad social y sustentabilidad. Las líneas que abordamos son:

EDUCACIÓN

- Formación para la vida: promoción de valores, educación ambiental y educación formal para niños, jóvenes y adultos. Es decir, educación escolarizada, alfabetización, educación para el trabajo y para docentes.
- Emprendedores: capacitación para iniciar o mejorar micro negocios.
- Educación financiera: formar a personas en temas de ahorro, presupuesto y finanzas en el ámbito familiar y del negocio.

SALUD

- Alimentación, nutrición, obesidad.
- Prevención de diabetes e hipertensión.
- Programas de actividades físicas y ocupación sana del tiempo libre.

DISTRIBUCIÓN DEL FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL						
	Educación	Salud	Responsabilidad corporativa	Fundación Gentera	Gestión operativa	Total
MONTO DE APOYO (PESOS)	17,973,787	3,649,460	9,382,188	7,776,342	1,410,888	40,192,666
PERSONAS BENEFICIADAS	144,623	17,368	55,398	26,749	N/A	244,138
PUBLICACIONES	N/A	N/A	31,000	860,000	N/A	891,000
DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE DE ACCIÓN (%)	45.0%	9.0%	23.0%	19.0%	4.0%	100%

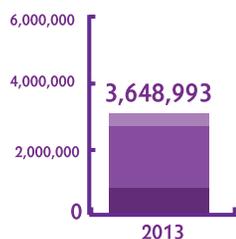


FUNDACIÓN GENTERA

Desde nuestra Fundación apoyamos la educación y salud en México, impulsando programas de educación en valores y educación formal.

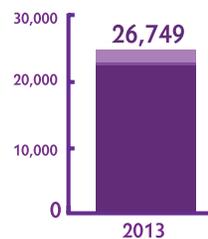
EDUCACIÓN EN VALORES, **860,000** PUBLICACIONES

Inversión (pesos)



11.5.0% SALUD
62.0% EDUCACIÓN
26.0% VOLUNTARIADO

Beneficiados



7.1% SALUD
0.3% EDUCACIÓN
92.6% VOLUNTARIADO

ORGANIZACIONES APOYADAS

SALUD

- Dentalia

EDUCACIÓN

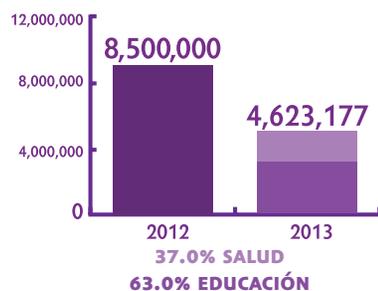
- Quiera, Fundación de la ABM
- Fundación Televisa

VOLUNTARIADO

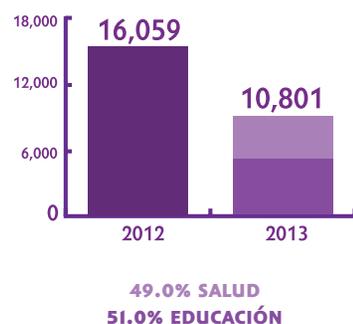
- Actividades de voluntariado con la comunidad

CONVOCATORIA COMPARTAMOS CON LA FAMILIA

Inversión (pesos)



Beneficiados



ORGANIZACIONES APOYADAS

EDUCACIÓN

- Centro de Información y Comunicación Ambiental de Norte América A.C. (CICEANA)
- Centro Operacional para el Fortalecimiento de Iniciativas Sociales A.C.
- Centros de Prevención Comunitaria Reintegra I.A.P.
- Fondo para la Paz I.A.P.
- Germinalia A.C.
- Mayama A.C.
- Niños Unidos de Tetitla I.A.P.
- Pensamiento Palabra y Acción en Movimiento A.C.
- Red para el Desarrollo Rural Sustentable A.C.

SALUD

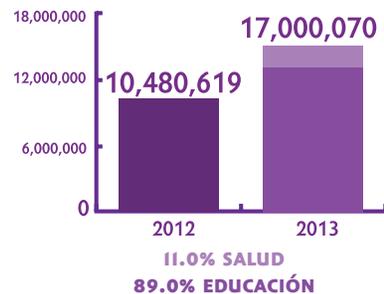
- Asociación de Ayuda a Niños con Trastornos en el Desarrollo A.C.
- Desarrollo Integral de la Juventud Oaxaqueña A.C.
- Educación y Desarrollo Indígena de Chiapas A.C.
- Fundación Tarahumara José A. Llaguno A.B.P.
- México Reconstruyendo A.C.

“Estoy muy agradecida porque me invitaron al proyecto de plantas suculentas, me siento muy animada porque soy una persona que no tengo como ganar un sueldo diario. Por otra parte siento que ya estamos preparados para trabajar en equipo, gracias a que nos apoyan con pláticas de superación personal. Yo he logrado sentirme mejor y estar en armonía con mi familia”

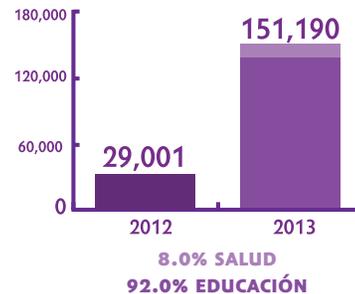
Margarita Lucía Cruz, San Juan Suchitepec Oaxaca. (CICEANA)

ALIANZAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Inversión (pesos)



Beneficiados



ORGANIZACIONES APOYADAS

EDUCACIÓN

- Ashoka Emprendedores
- Nuestros Pequeños Hermanos
- Quiera, Fundación de la ABM
- Bécalos
- Fundación Nemi*

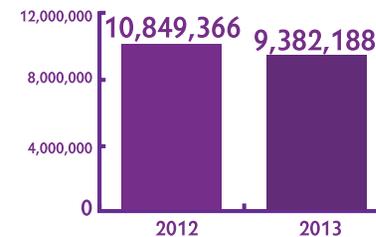
SALUD

- Fundación Interamericana Anáhuac

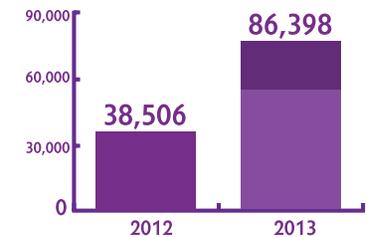
* En 2012 la alianza con Fundación NEMI se realizó a través de Fundación Gentera.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Inversión (pesos)



Beneficiados



ORGANIZACIONES APOYADAS

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Programa Día Compartamos con la Comunidad, proyectos para colaboradores en temas de medio ambiente, voluntariado y familia.



PROGRAMA VOLUNTARIADO

Formamos redes de colaboración entre clientes, proveedores, colaboradores y sus familias, para beneficiar con trabajo voluntario a las comunidades donde trabajamos, a través de tres iniciativas:

1. BUEN VECINO

Tiene como objetivo fomentar el deporte, la restauración de parques, deportivos y escuelas; además de impartir pláticas en escuelas y comunidades, se imparten talleres de liderazgo y entrega de juguetes.

2. ECOCIENTÍZATE

Su propósito es realizar jornadas de limpieza (parques, playas y calles, entre otros), reforestaciones y pláticas sobre la importancia del cuidado del medio ambiente.

3. HUMANÍZATE

Su finalidad es la entrega de despensas y la organización de convivios en asilos, casas hogar, comunidades marginadas y con personas que padecen alguna discapacidad.

Durante 2013 incrementaron 46.6% y 93.5% el número de voluntarios y horas de trabajo, respectivamente.

	Número de voluntarios	Horas de trabajo
		
COMPARTAMOS BANCO Y GENERA	12,830	64,607
YASTÁS	106	332
ATERNA	3	18
COMPARTAMOS S.A.	487	2,234
COMPARTAMOS FINANCIERA	907	2,983
TOTAL	14,328*	70,173

* Cinco colaboradores no se suman porque hicieron actividades de voluntariado con varias empresas.

CÍRCULO PECES

A través de este programa, formamos a nuestros colaboradores como agentes de cambio. Los colaboradores que deciden participar voluntariamente tienen el objetivo de guiar, animar y difundir nuestro Propósito y Mística entre sus compañeros, clientes y comunidad en general. De esta manera, cada actividad de voluntariado contribuye al bienestar de la comunidad. Los círculos que participan son: animadores, reporteros y agentes verdes.

	2012	2013
ANIMADORES	115	114
REPORTEROS	43	252
AGENTES VERDES	166	144
TOTAL	324	510



DÍA COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD

Hemos exportado con éxito nuestro modelo de negocio a Guatemala, y en 2013 también exportamos nuestro programa de responsabilidad social "Día Compartamos con la Comunidad". Los Días Compartamos en Guatemala contaron con la participación de 136 colaboradores de Compartamos S.A.

Con esto demostramos que nuestra Filosofía de compartir los beneficios con la comunidad, se mantiene presente en cada país donde operamos.

Durante el 2013, integramos un nuevo servicio de limpieza bucal para niños en nuestros Días Compartamos con la Comunidad en México, gracias a la alianza realizada con Fundación Alfredo Harp Helú.



MÉXICO / GUATEMALA



NÚMERO DE EVENTOS	26	2
COLABORADORES VOLUNTARIOS	2,708	136
PERSONAS BENEFICIADAS INDIRECTAMENTE	40,284	1,473
EVALUACIONES MÉDICAS	3,384	302
PLÁTICAS DE HIGIENE BUCAL Y NUTRICIÓN A NIÑOS Y ADULTOS EN ESCUELAS	8,498	N/A
LIMPIEZAS BUCALES	1,689	381
OPTOMETRÍA	N/A	169
ASISTENTES A LA FUNCIÓN DE CINE FAMILIAR	9,040	800
PARTICIPANTES EN LA FUNCIÓN DE TEATRO	489	N/A

OTROS APOYOS

COMPARTIMOS CON LA COMUNIDAD PARA GENERAR VALOR PARA TODOS.

En respuesta a las necesidades de las comunidades que nos rodean, en México hemos desarrollado dos políticas de apoyo social.

DONACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

Entregamos a organizaciones equipos de cómputo en buen estado que han perdido vigencia en las oficinas.

312	16	5,656	9
EQUIPOS DONADOS	ESTADOS APOYADOS	PERSONAS BENEFICIADAS	ORGANIZACIONES APOYADAS
Organizaciones apoyadas: Fonabec A.C., Fundación Luis María Martínez I.A.P. e I.B.P. , Fondo para Niños de México A.C., Asociación Mexicana para las Naciones Unidas de Jóvenes, AMNU Jóvenes A.C. y Ministerio Vive A.C., Centro de Prevención Comunitaria Reintegra A.C., A.B.P Nuestros Pequeños Hermanos A.C. , Fondo para la paz A.C., Ayuda y Solidaridad con las Niñas de la Calle A.C.			

CONTINGENCIAS

Apoyamos económicamente y en especie a las personas y colaboradores que han sido víctimas de desastres naturales. Durante el 2013, gracias a la alianza realizada con Un Kilo de Ayuda, beneficiamos a 900 familias.

85	1,273	1,773	567,282
COLABORADORES APOYADOS	PERSONAS APOYADAS EN LAS COMUNIDADES	DESPENSAS	PESOS
Estados beneficiados: Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Estado de México, Guerrero, Jalisco, Michoacán, Morelos, Oaxaca, Puebla, Sinaloa, Tamaulipas, Veracruz.			

RETOS 2014

Tenemos un firme propósito con cada uno de nuestros proyectos de responsabilidad social: contribuir al bienestar social, económico y humano de la sociedad. Por ello, para 2014 planteamos retos que nos ayudarán a seguir avanzando en la generación de valor compartido que nos caracteriza:

1. Focalizar nuestras alianzas de responsabilidad social en un solo eje de acción: la educación, buscando generar alianzas en educación formal, en la capacitación para el trabajo y en educación financiera.
2. Generar más alianzas estratégicas que nos permitan llevar más beneficios en el programa Día Compartamos con la Comunidad, y juntos impactar, en un solo día, al mayor número de personas en las comunidades.

GENeramos rentabilidad como motor de desarrollo.

VALOR ECONÓMICO

- Brindamos servicio a **2,754,860 clientes**, 3.0% más que en 2012.
- Integramos un equipo de **19,339 colaboradores**, 16.5% más que en 2012.
- Nuestra **cartera total se ubicó en 20,706 millones** de pesos.
- El **índice de morosidad** se situó en **3.12%**.
- Nuestros **ingresos por intereses** fueron equivalentes a **12,590 millones** de pesos.
- Contamos con **577 oficinas de servicio** para la atención de nuestros clientes en los países donde operamos.
- Yastás cuenta con **3,171 comisionistas activos** en 11 estados de la República Mexicana, 16 emisores, incluido Compartamos Banco, y realizó **10.3 millones de operaciones** durante 2013.
- Aterna colocó **9,174,927 pólizas de seguro** en México, **54,536** en Guatemala y **1,827,074** en Perú.
- Desde hace seis y tres años **formamos parte del Índice de Precios y Cotizaciones y del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores**, respectivamente.



**DIVERSIFICAMOS NUESTROS
PRODUCTOS Y SOFISTICAMOS
NUESTRAS HERRAMIENTAS
TECNOLÓGICAS Y DE
INFORMACIÓN.**

El ambiente de negocio en los mercados donde operamos se caracterizó por un incremento en la competencia y por un cliente demandante de productos y servicios convenientes y accesibles. Este entorno representa un reto para nosotros. Por ello, invertimos en el desarrollo tecnológico, capacitamos a nuestros promotores y creamos nuevos medios con el fin de ofrecer productos de calidad, que respondan a las necesidades particulares de las personas en la base de la pirámide.

TECNOLOGÍA

Gracias a nuestros recursos tecnológicos acortamos distancias y brindamos a nuestros clientes productos y servicios adecuados a sus necesidades.

El uso de la tecnología nos ayuda a ser más eficientes en la operación y brindar un servicio oportuno y de calidad. Además, nos da un soporte para acercar nuestros servicios al mayor número de personas en el menor tiempo posible.

Mantuvimos una continua inversión y desarrollo en nuestra plataforma tecnológica, en especial para dos proyectos estratégicos: Integra y ECO.

El proyecto Integra se enfocó en el desarrollo de una nueva plataforma para Compartamos Banco. Ésta facilitará la masificación de productos y brindará una operación más eficiente, además de la disminución de costos y el flujo de más y mejor información para la toma de decisiones. Dicha plataforma, bajo la tecnología SAP, permite reorientar y agrupar procesos y productos conforme al crecimiento de la organización. Integra comenzó a operar en 2013.

ECO es un sistema que utiliza una “hand held” para la captura en campo de información de los clientes. ECO facilita y acelera el manejo y disponibilidad de la información y mejora la productividad y calidad de vida de los colaboradores, lo que se traduce en ahorro de tiempo en traslados y disminución del impacto ambiental de nuestra operación. Al cierre del año, el 100% de las Oficinas de Servicios de Compartamos Banco cuenta con el sistema ECO.



RIESGOS

Genera cuenta con una Dirección de Riesgos, cuya labor radica en identificar, monitorear y prevenir la materialización de los riesgos. El área tiene un alcance global y respalda toda nuestra operación, su funcionamiento es independiente al funcionamiento de las empresas y trabaja en conjunto con los comités de Riesgos y Auditoría.

En el sistema de manejo de riesgos, hay clasificaciones y ponderaciones según el contexto de cada empresa. Sin embargo, para su administración se catalogan como:

- Riesgo de crédito
- Riesgo financiero
- Riesgo de operaciones
- Riesgo estratégico
- Riesgo reputacional

En 2013 se creó la Subdirección de Riesgos Estratégicos, que administra los riesgos inherentes a la estrategia, el sobreendeudamiento, la sustentabilidad y la formalización del Comité de Sustentabilidad a nivel interno. Se enfoca en la determinación de riesgos con la visión del entorno social y la transparencia.

El manejo de riesgos es muy similar en México y Perú: se desarrollan mapas y planes de contingencia y acción ante los riesgos detectados.

En Guatemala, por la constitución de Compartamos como una sociedad anónima (S.A.), no se aplica la regulación financiera, sin embargo, se reporta y consulta en las centrales de riesgo.

En el mismo caso se encuentran Aterna y Yastás, que no están sujetas a una regulación de riesgos explícita, pero donde el control se ejerce por medio de políticas y comités internos de trabajo.

En 2013 se establecieron manuales y procesos estandarizados de riesgos en todas las empresas que conforman Genera. De igual forma, el área de Continuidad del Negocio trabajó en planes para asegurar la continuidad de la operación de Compartamos Banco ante posibles contingencias ajenas a la operación. Así mismo, se desarrollaron Planes de Continuidad de Negocio y Gestión de la Continuidad de Negocios acordes al contexto y riesgo detectados en las regiones donde trabajamos.

En 2013, como parte del apoyo hacia los Planes de Continuidad de Negocio, se llevó a cabo con éxito una prueba del Plan de Manejo de Crisis, con la participación y coordinación de todas las áreas involucradas.

Compartamos Banco dispone de mapas de riesgos de las comunidades más propensas a desastres naturales. Éstos se complementan con planes de contingencia y provisiones financieras, para contrarrestar y apoyar en situaciones adversas a colaboradores y clientes del Banco.

Los retos en 2014 serán: asegurar la continuidad del negocio, contar con planes de contingencias en cada una de las empresas de Genera y robustecer el Centro Alterno de Trabajo de Compartamos Banco.



CADENA DE VALOR

Compartimos nuestra filosofía con proveedores para crear una cadena que agregue valor a nuestra sociedad.

En Gentera estamos perfeccionando nuestro proceso de adquisiciones basados en aspectos sustentables y tomando en cuenta el cumplimiento de aspectos como pago de impuestos, cumplimiento de estándares de calidad, cuidado del medio ambiente, elaboración de contratos formales para el personal y que no se emplee a menores de edad.

Durante 2013 nuestros procesos de compras se renovaron para hacerlos más eficientes, confiables y convenientes. Desarrollamos un modelo de gestión de proveedores denominado Abastecimiento Estratégico, cuyo propósito es seleccionar a los mejores proveedores bajo criterios de calidad, sustentabilidad, confiabilidad y economía, entre otros.

La certificación de los proveedores iniciará en 2014 junto con el reto de que el 70.0% de las compras se efectúen con proveedores certificados. De esta forma apoyamos la sustentabilidad de nuestra cadena de suministro. En 2013, el 100% de las compras por Gentera se hizo a proveedores locales.

En Gentera empleamos un Código de Ética para proveedores, cuyo cumplimiento es obligatorio para nuestros socios incorporados a la cadena de suministro. Por medio de firma y certificación en dicho Código de Ética damos por sentado su aceptación y entendimiento.



MODELOS COMERCIALES INNOVADORES

Construimos modelos comerciales innovadores, eficientes, rentables y sustentables para beneficio de todos.

MÉXICO

En 2013, el crecimiento de la cartera total de Compartamos Banco fue de 10.5% con respecto a 2012, cifra muy superior en relación con el 1.1% de crecimiento de la economía en México. La cartera de crédito del Banco sumó 16,447 millones de pesos.

En cuanto a los clientes, al final de 2013 el número cerró en 2,488,616, es decir, presentó un decremento de 0.3% en relación con el periodo anterior. En 2013 la cantidad de oficinas de servicios ascendió a 507, 4.8% más que en 2012.

Otro aspecto relevante para erradicar la exclusión financiera es acercar los servicios y productos a lugares de difícil acceso. Esto implica reducir el desplazamiento de los clientes y ofrecer amplios horarios de atención en lugares y con personas afines a la comunidad, en resumen, brindar conveniencia para las personas de estas comunidades vulnerables.

Con esta visión, Yastás, el administrador de comisionistas, sumó más de 3,171 comercios independientes afiliados a su red, donde además los clientes de Compartamos Banco pueden efectuar sus operaciones financieras.

Aterna, el broker de seguros de Gentera, alcanzó un gran crecimiento en su primer año completo de operación. En América Latina se posicionó como la institución líder en su categoría, con 3,479,470 pólizas activas al cierre de año.

GUATEMALA

Nuestro crecimiento y expansión es consecuencia de la innovación de nuestro modelo de negocio, y el desarrollo de Crédito Mujer en Guatemala es el mejor ejemplo. Compartamos S.A., al cierre de 2013, alcanzó los 67,882 clientes, lo que significó un crecimiento anual del 47.7%. Por su parte, la cartera total se incrementó 66.6% para alcanzar 189 millones de pesos, mostrando la fortaleza de la metodología grupal para el otorgamiento de créditos. En cuanto al número de oficinas de servicios, éstas pasaron de 18 a 28 durante 2013.

PERÚ

En 2013, la identidad de Financiera CREAM, evolucionó a Compartamos Financiera. Esta evolución permite a nuestra empresa en Perú operar bajo una marca líder en microfinanzas.

Compartamos Financiera experimentó un gran crecimiento en 2013. El número de clientes alcanzó los 198,362, un aumento del 47.2% con respecto al año anterior. La cartera total pasó de 3,161 millones de pesos en 2012 a 4,045 millones de pesos en 2013, lo que representó un incremento del 28.0%.

La operación de Crédito Súper Mujer en Perú, la experiencia en crédito individual, la promoción de microseguros a través de Aterna y la ampliación en el número de oficinas de servicios, que pasaron de 34 en 2012 a 42 en 2013, fueron factores relevantes para lograr el crecimiento en este país.

VINCULAMOS AL MERCADO DE VALORES CON LA DEMANDA SOCIAL

El ambiente general de negocios se caracterizó por la estabilidad de precios, el crecimiento económico y una baja volatilidad en el tipo de cambio. Variables económicas como la inflación, reservas y acceso a fuentes de fondeo se mantuvieron estables en los países donde operamos.

La positiva evolución económica en México, Guatemala y Perú, ha sido un factor relevante para el desarrollo de las operaciones y resultados de Gentera en términos de acceso al financiamiento, planeación y lanzamiento de nuevos servicios y productos.

INDICADORES ECONÓMICOS ¹						
	2012			2013		
	México	Guatemala	Perú	México	Guatemala	Perú
CRECIMIENTO DEL PIB	3.90%	3.01%	6.30%	1.10%	3.30%	4.80%
INFLACIÓN	3.57%	3.45%	2.66%	3.97%	4.39%	2.80%
TIPO DE CAMBIO A USD	13.01	7.9	2.5	13.0843	7.84	2.79
RESERVAS INTL EN USD (MM)	167,050	6,694	63,991	176,522	6,584	65,663

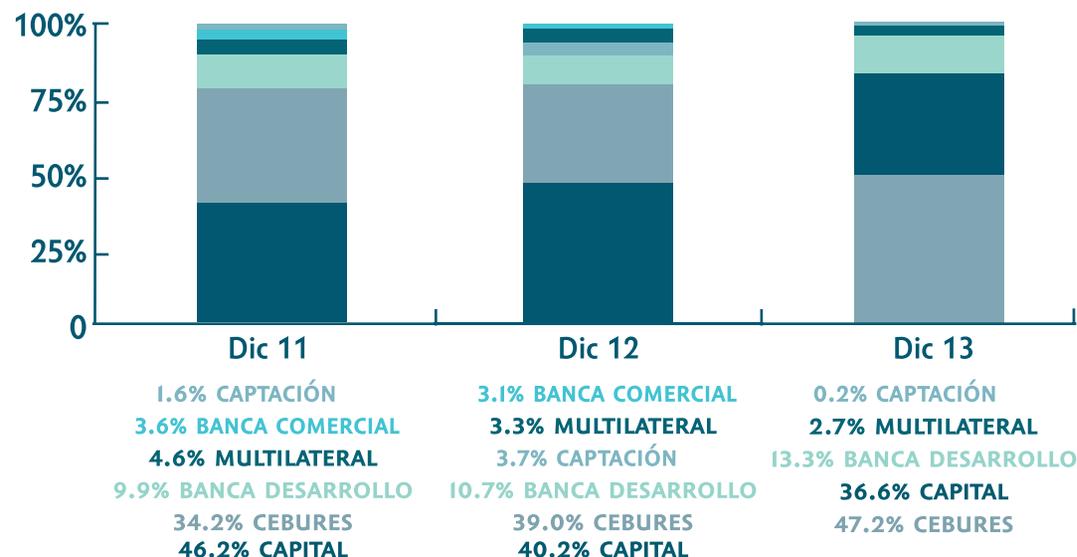
1 DATOS OBTENIDOS DE LOS BANCOS CENTRALES DE CADA PAÍS

RESULTADOS DE OPERACIÓN

INGRESOS POR INTERESES

El monto de ingresos por intereses ascendió a 12,590 millones de pesos en 2013, es decir, un crecimiento del 24.6% con respecto al año anterior.

Fondeo Compartamos Banco





MARGEN FINANCIERO

En 2013, el margen financiero ajustado por riesgos fue de 10,164 millones de pesos, cifra 21.1% superior a la observada en 2012. Esto fue resultado del incremento de 14.0% experimentado en la cartera total, el crecimiento de 3.0% en el número de clientes y el aumento de 24.6% en los ingresos por intereses durante el año.

Los gastos por intereses ascendieron a 818 millones de pesos, cantidad que, al ser comparada con los 718 millones de pesos de 2012, mostró un incremento del 13.9%, derivado de una mayor emisión de certificados bursátiles cuyo propósito fue soportar el crecimiento de la cartera.

La estimación para riesgos crediticios en 2013 fue de 1,608 millones de pesos, número 62.3% mayor al observado en el año anterior. Este fue el resultado del crecimiento de la cartera, el incremento en productos de crédito individual y créditos semiurbanos que presentan diferentes perfiles de riesgo. El índice de cartera vencida / cartera total fue de 2.89% en México, 3.77% en Guatemala y 4.00% en Perú.

El margen neto (margen financiero después de provisiones como porcentaje del promedio de activos productivos) se ubicó en 45.4%.

RESULTADO OPERATIVO

El resultado de operación, antes de impuestos a la utilidad en 2013 ascendió a 3,512 millones de pesos, cifra 14.2% superior a la observada en 2012, resultado del incremento del 25.4% en el margen financiero, y el aumento del 26.1% en los gastos operativos, que pasaron de 5,365 millones de pesos en 2012, a 6,763 millones de pesos en 2013. Estos gastos fueron impactados por el incremento en número de colaboradores del 16.5%, el crecimiento en número de oficinas de servicios de 536 en 2012 a 577 en 2013, y la inversión en proyectos estratégicos como Integra y ECO, así como por el proyecto piloto de captación y la red de comisionistas, Yastás.

En 2013, el índice de eficiencia operativa de Gentera se ubicó en 27.0%, cifra 0.5 puntos superior a la observada en 2012, como resultado de los proyectos anteriormente descritos.

UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS

La utilidad antes de impuestos fue de 3,512 millones de pesos en 2013, monto 14.2% superior al observado el año anterior. Este fue el resultado del incremento en el margen financiero y en gastos de operación, que a su vez fueron menores al crecimiento de los ingresos.

IMPUESTOS A LA UTILIDAD

En 2013, la provisión de impuesto sobre la renta causado fue de 1,207 millones de pesos, es decir 4.1% superior al año anterior. El impuesto sobre la renta diferido negativo, fue de 34 millones de pesos.

UTILIDAD NETA

En el ejercicio 2013, la utilidad neta fue de 2,271 millones de pesos, monto 12.4% superior a los 2,021 millones de 2012. En 2013, la utilidad por acción (UPA) fue de 1.4 pesos, monto similar a los 1.2 pesos del año anterior.

UTILIDAD NETA (MILLONES)		
	2012	2013
MÉXICO	2,051	2,496
GUATEMALA	TODAVÍA NO GENERA UTILIDADES	TODAVÍA NO GENERA UTILIDADES
PERÚ	105	76
UTILIDAD GENTERA	2,021	2,271



BALANCE GENERAL

La exclusión financiera es causa de pobreza. Ofrecemos acceso a servicios financieros competitivos y de calidad para atender las necesidades del cliente, así GENEramos inclusión y desarrollo.

LIQUIDEZ

Al cierre de 2013, el monto total de disposiciones y otras inversiones totalizó 2,533 millones de pesos. Esto representó un decremento de 14.3% en relación con 2012.

La liquidez como proporción al activo total fue de 10.0%, monto inferior al 12.9% de 2012. Una alta liquidez posibilita el crecimiento a costos más razonables y representa un factor relevante del modelo de negocios de Gentera.

CARTERA DE CRÉDITO

La cartera de crédito ascendió al cierre de 2013 a 20,681* millones de pesos, que comparados con los 18,148 millones de 2012, significó un incremento de 14.0%. Esto fue resultado del crecimiento de clientes en los mercados donde operamos. El saldo promedio de créditos creció en México y Guatemala, mientras que en Perú disminuyó, pasando de 23,454 en 2012 a 20,391 en 2013.

CARTERA DE CRÉDITO (MILLONES)		
	2012	2013
MÉXICO	14,887	16,447
GUATEMALA	114	189
PERÚ	3,161	4,045
TOTAL *	18,148	20,681

*LA CARTERA DE CRÉDITO, A DIFERENCIA DE LA CARTERA TOTAL NO CONSIDERA UN PRESTAMO DE CARTERA COMERCIAL POR 25 MILLONES DE PESOS.

CALIDAD DE ACTIVOS

La cartera vencida al cierre de 2013 fue de 645 millones de pesos, cantidad 23.3% superior a la observada en 2012. Este crecimiento derivó principalmente del cambio en la mezcla del portafolio de créditos y la dinámica del mercado, en donde se observó un crecimiento en Crédito Individual. Con el fin de mantener índices de morosidad bajos y acordes con las condiciones de los mercados que atendemos, mantuvimos una constante vigilancia de la cartera de crédito en términos de análisis y supervisión.

En 2013, el índice de morosidad fue de 3.12%, cifra inferior a los índices promedio del sector.

Durante 2013 el índice de cobertura se situó en 184.2%, en Compartamos Banco, 211.7% en Compartamos S.A. y 111.8% en Compartamos Financiera.

PRINCIPALES INDICADORES	México		Perú		Guatemala	
	2013	Δ VS 2012	2013	Δ VS 2012	2013	Δ VS 2012
CARTERA VENCIDA / CARTERA TOTAL	2.89%	0.13 PP	4.00%	0.56 PP	3.77%	1.76 PP
ÍNDICE DE COBERTURA	184.2%	-0.47 PP	211.7%	-25.90 PP	111.8%	-53.88 PP

PASIVOS TOTALES

El pasivo total al final del ejercicio 2013 fue de 16,419 millones de pesos. Esto representó un aumento de 15.7% con respecto al año anterior, acorde con la demanda de recursos para fondar el crecimiento de la cartera de crédito. Entre los rubros del pasivo que observaron mayor incremento, destacaron los certificados bursátiles y, en términos relativos, la captación tradicional que presentó un decrecimiento de los préstamos bancarios.

Las condiciones de los mercados de deuda fueron favorables y aunadas a la fortaleza financiera de Gentera, dieron como resultado en 2013 buenas condiciones para el acceso al crédito a menor costo y mayores plazos.



CAPITAL CONTABLE

Al cierre del ejercicio 2013, el capital contable de Gentera fue de 8,943 millones de pesos, monto superior en 299 millones a los 8,644 millones de pesos de 2012, lo que representa un incremento de 3.5%.

El índice de capital contable sobre activos totales fue de 35.3% en 2013, mientras que en 2012 fue de 37.9%.

RAZONES E INDICADORES FINANCIEROS ROAA Y ROAE

El retorno sobre activos ROAA fue de 9.1% en 2013, mientras que en 2012 fue de 10.0%. En cuanto al ROAE, éste fue del 25.3%, cifra similar al 25.1% correspondiente al ejercicio 2012.

PRINCIPALES INDICADORES	México		Perú		Guatemala	
	2013	Δ vs 2012	2013	Δ vs 2012	2013	Δ vs 2012
ROAA	12.97%	-0.17 PP	2.02%	-1.35 PP	-5.6%	-0.5 PP
ROAE	34.94%	3.72 PP	17.45%	-10.13 PP	-5.9%	-0.6 PP

OTROS ACTIVOS

El total de otros activos donde se contabilizan las cuentas por cobrar, fue de 1,732 millones de pesos al cierre de 2013, monto 32.6% superior al compararse con los 1,306 millones de 2012.

**USAMOS PRINCIPIOS
COMERCIALES PARA RESPONDER
A PROBLEMAS SOCIALES.**

EFICIENCIA

En 2013, el índice de eficiencia acumulado de Gentera fue de 66.0%, cifra superior al 63.6% del año anterior. Este incremento fue resultado principalmente de la nueva infraestructura en oficinas y contrataciones de personal.

DESEMPEÑO BURSÁTIL

El incremento de la acción de Gentera en 2013 fue de 32.9%, cifra que contrasta con el decremento de -2.2% del Índice de Precios y Cotizaciones de la Bolsa Mexicana de Valores (IPC) y con el -0.3% del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores (ISBMV) durante ese periodo (Gentera participa en la muestra de estos dos índices).

Los resultados bursátiles positivos del año 2013 se derivaron del buen desempeño operativo y financiero de Gentera, así como de una intensa y continua labor de comunicación con los mercados financieros, cuyo propósito fue mantener correctamente informados a inversionistas y analistas respecto a la evolución y perspectivas de la empresa, lo que se tradujo en una formación de precios más eficiente.

Como parte de la evolución de Grupo Compartamos a Gentera, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Compartamos, S.A.B. de C.V., celebrada el 16 de diciembre de 2013, aprobó el cambio de nuestra denominación social a Gentera, S.A.B. de C.V. y, en consecuencia, cambiará el ticker con el que se cotizan públicamente nuestras acciones en la Bolsa Mexicana de Valores. El ticker "GENTERA*" reflejará la nueva denominación social de la compañía en 2014.

	2012		2013	
	Banco	Gentera	Banco	Gentera
ÍNDICE DE EFICIENCIA ACUMULADO	61.3%	63.6%	62.2%	66.0%
CAPITAL CONTABLE/ ACTIVO TOTAL	39.1%	37.9%	35.5%	35.3%
ICAP	33.4%	N/A (GENTERA NO ES BANCO)	27.8%	N/A (GENTERA NO ES BANCO)

SALDO PROMEDIO DE CLIENTES (PESOS MEXICANOS)

	2012	2013	% Var.
MÉXICO	5,967	6,609	10.8%
GUATEMALA	2,473	2,789	12.8%
PERÚ	23,454	20,391	-13.1%

Desempeño bursátil	2012	2013	% Var.
PRECIO (PESOS)	18.4	24.4	32.9%
IMPORTE DIARIO PROMEDIO OPERADO (PESOS MILLONES)	56.2	53.5	-4.7%
VOLUMEN DIARIO PROMEDIO OPERADO (MILLONES DE ACCIONES)	3.6	2.4	-33.7%
VALOR DE CAPITALIZACIÓN (MILLONES DE PESOS)	8,644	8,943	3.5%
VALOR DE CAPITALIZACIÓN BURSÁTIL (MILLONES DE PESOS)	30,538	40,216	31.5%
IPC (PUNTOS)	43,706	42,727	-2.2%
IPC SUSTENTABLE (PUNTOS)	279	279	-0.3%

Nos mueve la GENTE.

VALOR HUMANO



- ☛ Contamos con **19,339 colaboradores**, 16.5% más que en 2012.
- ☛ Creamos, en conjunto con nuestras empresas **2,738 nuevos empleos**
- ☛ El **100% de nuestros colaboradores** tiene una evaluación anual de competencias y el **99.6% se certificó en el Código de Ética y Conducta** de la empresa en la que trabajan.
- ☛ **Invertimos 72.2 millones de pesos en capacitación** para el trabajo, y destinamos 8.0 millones a programas de Formación Humana, ambos para el 100% de los colaboradores, en México y Perú..
- ☛ Con nuestro **Programa de Liderazgo formamos a 476 colaboradores** durante 2013 en México, Guatemala y Perú, bajo el Modelo Integral de Serviazgo®.
- ☛ El **48% de nuestros colaboradores son mujeres**.
- ☛ Realizamos **73 encuentros anuales** en los tres países de operación para compartir y difundir nuestra Mística y nuestro Propósito.
- ☛ Sumamos un total de **949,688 horas de capacitación en 2013**, lo que significó un promedio de 56 horas por colaborador, en México.
- ☛ Se impartieron **1,907 horas de capacitación en educación financiera a nuestros colaboradores** en el Taller Mejorando mis Finanzas en México.

En Genera estamos integrados por 1,013 colaboradores distribuidos en ocho áreas de servicios, encargadas de brindar a las diferentes empresas soporte para la realización de sus actividades. Durante 2013, inició el proyecto llamado Modelo Ideal Operativo y de Servicio, (MIOS) con el propósito de identificar y ordenar los procesos y recursos para responder con eficiencia y calidad a las necesidades de las empresas del grupo. Durante 2014, MIOS proveerá las bases para mejoras que nos permitirán crecer y generar valor para todos.

DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Creemos en cada una de las personas que integran nuestras empresas, en su capacidad de superación y de servicio a los demás. Por esta razón, apoyamos su desarrollo personal y profesional desde la Dirección de Servicios de Asuntos Humanos, la cual tiene el objetivo de mantener a la persona en el centro de todas nuestras acciones.

Esta Dirección está compuesta a su vez por tres direcciones: Personas, Liderazgo y Filosofía. Cada una de ellas forma y alinea al colaborador para que se desarrolle de acuerdo al modelo FISEP® y pueda servir a sus clientes internos y externos en forma integral, para cumplir nuestro propósito con vocación, motivación y compromiso.

En 2013 desarrollamos el “Sueñómetro”, un proyecto destinado a transformar la conversación entre los colaboradores y sus jefes. Esta iniciativa surgió en Compartamos Banco y, gracias a su éxito, hoy se replica en todo Genera. El Sueñómetro invita a los colaboradores a compartir con su equipo de trabajo sus sueños a corto, mediano y largo plazo, tanto en la parte personal como profesional. Gracias a este proyecto, ha cambiado la forma en que los integrantes de las empresas dialogan. Hoy todos son partícipes de la vida y de los retos de sus compañeros.

PROGRAMAS DE RETENCIÓN DE TALENTO

Innovamos y desarrollamos programas para la retención del talento humano, porque sabemos que un colaborador con potencial, motivado y respaldado, siempre dará lo mejor de sí. Los programas más representativos en Compartamos Banco son:

- **ESPERAMOS MÁS DE TI.** Es un aviso temprano que busca el bien común. La intención es mejorar la disciplina y desempeño de los colaboradores. El proceso comienza con una reflexión por parte del colaborador y de su jefe inmediato para reconocer las áreas de oportunidad de cada uno. Bajo la luz de ese ejercicio, se plantean los objetivos para salir adelante juntos. Este programa se aplicó durante 2013 en el área de ventas de Compartamos Banco con resultados tangibles: los niveles de rotación disminuyeron de 44.3% en 2012 a 30.9% en 2013.
- **PLANES DE SUCESIÓN.** Se selecciona a los colaboradores con alto potencial, para dar seguimiento a su desempeño y fomentar una promoción.
- **ACELERAMIENTO DE CARRERA.** A través de créditos y becas, se fomenta el crecimiento profesional de los colaboradores. En 2013, 192 personas participaron de los beneficios del programa.

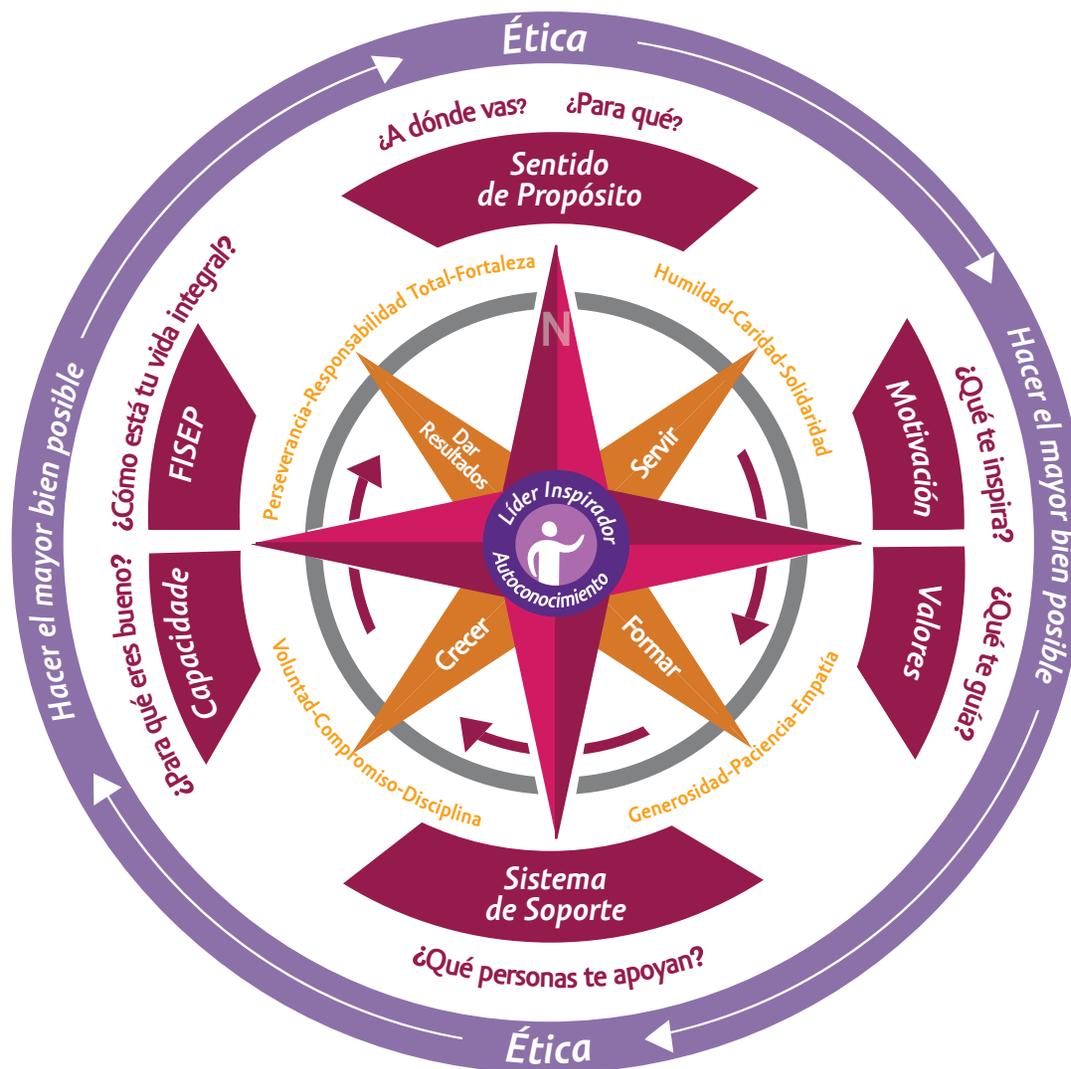
LIDERAZGO

Buscamos inspirar y transformar vidas, aunque los retos para lograrlo sean enormes. Estamos convencidos de que la clave para el crecimiento y mejora continua del modelo de negocio de Gentera se basa en el sentido de trascendencia y liderazgo de la persona.

En los últimos años, nuestros programas de liderazgo han vivido renovaciones continuas, fruto de alianzas con universidades y diversas organizaciones, a fin de perfeccionar la metodología de la educación experiencial, en la cual basamos nuestro Modelo Integral de Serviazgo®, un modelo que se fundamenta en el servicio a los demás y en el autoconocimiento. Durante 2013, incorporamos a nuestro modelo las competencias técnicas que un líder debe tener para desarrollarse de manera integral.

Previo a la incursión de los programas de Liderazgo en Guatemala y Perú, en 2013 se reforzó el proceso de modulación y adaptación de los programas para llegar a más colaboradores y cubrir las necesidades específicas de sus cargos y de sus aspiraciones personales. Es por eso que hoy contamos con siete programas de liderazgo distintos, uno más que en 2012. Durante 2013, el número de eventos y participantes se incrementó en 24.0% y 12.0% respectivamente, frente al año anterior.

Modelo Integral de Serviazgo®





Programas	Eventos 2013	Participantes 2013
PERFECCIONAMIENTO	15	111
CERTIFICACIÓN	1	106
A LA MEDIDA	1	66
DIRECTORES	3	39
SERVIAZGO GOS	5	102
SERVIAZGO GUATEMALA	4	41
SERVIAZGO FINANCIERA	2	11
TOTAL	31	476

PARTICIPANTES



409

**GENERERA Y
COMPARTAMOS BANCO**

9

YASTÁS

4

ATERNA

42

COMPARTAMOS S.A

12

**COMPARTAMOS
FINANCIERA**

“La empatía es un maravilloso atributo, pero conlleva una gran responsabilidad: tomar la decisión de involucrarnos y actuar por aquellos que se encuentran en una situación desafortunada.

Esto me hace reflexionar sobre el privilegio que es para mí el trabajar en una empresa con una sólida filosofía, la cual me ofrece múltiples opciones para ejercitar la conciencia: como las visitas de campo, las labores de voluntariado y las actividades de introspección y capacitación, que me ayudan a ser empática con los demás y a involucrarme con ellos, de manera que me mueven actuar más y pasar menos de largo”.

Maríel Cabanas Suárez
Subdirectora de Relaciones Corporativas, Generación 2013

ESQUEMA DE REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS

El sistema de contratación de Gentera y sus empresas, se basa en las capacidades de cada persona para realizar sus labores. Nuestro sistema de remuneración es competitivo en todos los mercados donde operamos, porque además de las prestaciones y disposiciones de ley, brindamos a nuestros colaboradores diversos beneficios que apoyan su bienestar y el de sus familias. En 2014, nuestro objetivo es continuar con la homologación de nuestros procesos de contratación, remuneración y esquema de beneficios en los países donde operamos.



Empresa	Sistema de remuneración	
GENTERA COMPARTAMOS BANCO YASTÁS ATERNA	AGUINALDO	30 DÍAS
	VACACIONES	PRIMER AÑO - 8 DÍAS SEGUNDO AÑO - 9 DÍAS TERCER AÑO - 10 DÍAS CUARTO AÑO - 12 DÍAS
	PRESTACIONES DE LEY	IMSS E INFONAVIT
	PRIMA VACACIONAL	25% POR CADA DÍA QUE SE DISFRUTE
	VALES DE DESPENSA	12% DEL SALARIO CON TOPE DE UN SALARIO MÍNIMO GENERAL
	FONDO DE AHORRO	4% DEL SALARIO CON TOPE DE 1.3 VECES EL SALARIO MÍNIMO GENERAL
	SEGURO DE VIDA	48 MESES DE SALARIO BASE
	GASTOS MÉDICOS MAYORES	APLICA PARA TODAS LAS ÁREAS DE CEAS*, Y EN VENTAS, PARA GERENTES DE OFICINAS DE SERVICIOS Y GERENTES REGIONALES
	CAJA DE AHORRO	APORTACIÓN VOLUNTARIA: 100 PESOS QUINCENALES COMO MÍNIMO
	CRÉDITO HIPOTECARIO	CON TASAS PREFERENCIAS EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA EXTERNA, PLAZO DE 20 AÑOS Y PAGOS ADELANTADOS DE CAPITAL, SE REQUIERE ANTIGÜEDAD DE UN AÑO
PERMISOS ESPECIALES	FALLECIMIENTO DE FAMILIAR DIRECTO - 3 DÍAS MATRIMONIO - 5 DÍAS PERMISO DISCRECIONAL - 2 DÍAS AL AÑO, SE REQUIERE ANTIGÜEDAD DE UN AÑO VIERNES FLEXIBLE - HORA DE SALIDA 14:00 HORAS	

*CEAS, SON LAS OFICINAS CENTRALES DE GENTERA

GUATEMALA

<i>Empresa</i>	<i>Sistema de remuneración</i>	
COMPARTAMOS S.A.	AGUINALDO	30 DÍAS DE SUELDO BASE, PAGADEROS EN DICIEMBRE
	VACACIONES	A PARTIR DEL PRIMER AÑO 15 DÍAS HÁBILES, O PROPORCIONAL AL TIEMPO LABORADO
	BONOS	BONO DECRETO, BONO 14, BONO OPERATIVO, BONO DE CAPACITACIÓN Y BONO DESPENSA
	INCENTIVOS	PARA PROMOTORES, COORDINADORES CRÉDITO MUJER, JEFES DE AGENCIA, GERENTES DE ZONA, ADMINISTRADORES Y AUXILIARES, GESTORES DE COBRANZA, SUPERVISOR DE GESTOR Y PERSONAL DE CALL CENTER
	PRESTACIONES DE LEY	INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, INSTITUTO DE RECREACIÓN DE LA EMPRESA PRIVADA DE GUATEMALA E INSTITUTO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD

PERÚ

<i>Empresa</i>	<i>Sistema de remuneración</i>	
COMPARTAMOS FINANCIERA	GRATIFICACIONES	JULIO Y DICIEMBRE, GRATIFICACIONES ORDINARIAS
	COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS	UN SUELDO POR CADA AÑO DE LABOR
	VACACIONES	30 DÍAS DE DESCANSO FÍSICO DEBIDAMENTE PAGADAS
	REMUNERACIONES	POR DÍAS LABORADOS, DE DESCANSO Y FERIADOS (INCLUIDOS EL PRIMERO DE MAYO)
	ASIGNACIONES	ASIGNACIÓN FAMILIAR
	SEGURO DE VIDA	A PARTIR DE 4 AÑOS DE ANTIGÜEDAD
	SEGURO MÉDICO	COBERTURA POR INCAPACIDAD/INVALIDEZ, TENEMOS EPS, ESSALUD Y PÓLIZA DE PRACTICANTES
	INDEMNIZACIONES	POR VACACIONES NO GOZADAS Y POR DESPIDO INJUSTIFICADO
	PARTICIPACIÓN EN LAS UTILIDADES	POR EL TIEMPO LABORADO
	BONOS	BONO DE PRODUCTIVIDAD, BONO POR ENCARGATURA, BONO TAMAÑO AGENCIA, BONO DESEMPEÑO
OTROS	LICENCIAS CON GOCE DE HABER Y CANASTA DE NAVIDAD, PRESTACIONES ALIMENTARIAS	



SEGURIDAD

Cuidamos y protegemos a nuestro principal activo, nuestra gente, por ello contamos con capacitaciones y sistemas de control y prevención de contingencias. Nuestra intención es vivir una cultura de prevención y protección constante, no sólo dentro de nuestras instalaciones sino fuera de ellas también.

BRIGADISTAS POR EMPRESA



TOTAL 2013 → 2,198

HORAS DE CAPACITACIÓN



TOTAL 2013 → 545

SIMULACROS REALIZADOS



TOTAL 2013 → 124

Contamos con una Comisión de Seguridad integrada por diversas direcciones, cuyas funciones se orientan a la atención de incidencias que generen situaciones de riesgo para la empresa, así como a determinar las acciones y medidas preventivas, normativas y operacionales para mitigar el riesgo.

SALUD

Promovemos el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades entre nuestros colaboradores, por medio de campañas internas y programas específicos como:

- Programa de Asistencia al Colaborador (PAC). Consiste en dar apoyo y asesoría telefónica confidencial, profesional y gratuita en temas psicológicos a nuestros colaboradores o sus familiares.
- Convenios de salud. Se establecen alianzas con proveedores de servicios y de productos de salud para que brinden una tarifa preferencial a nuestros colaboradores y a sus familiares.
- Juegos bancarios. Por tercer año consecutivo participamos en esta iniciativa, para motivar la práctica de un deporte y el sano esparcimiento. Tenemos equipos de fútbol, tenis, atletismo y basquetbol, entre otros.
- Conferencias y talleres. Se imparten con el objetivo de prevenir enfermedades y desarrollar hábitos saludables de vida.
- Gimnasio. Se encuentra dentro de las nuevas instalaciones de CEAS y está disponible para todos los colaboradores.



Adicionalmente, el programa CUNA (Cuidados para el Nacimiento). Ofrece a los colaboradores, hombres y mujeres, diversas facilidades y apoyo en la etapa de lactancia. Entre los beneficios se destacan:

- Entrega de uniformes de maternidad **(581 BENEFICIADOS)**.
- Permiso de cinco días para los nuevos papás con goce de sueldo.
- Kit de nacimiento con artículos para el recién nacido **(858 BENEFICIADOS)**.
- Durante seis meses, se les brinda apoyo económico de 250 pesos en vales de despensa **(862 BENEFICIADOS)**.
- Horario flexible 6*2*6. Aplica únicamente para mujeres que regresan de su incapacidad por maternidad. Este horario permite que, durante seis meses, laboren seis horas en la oficina y dos en su casa. **(SE HAN BENEFICIADO 25 COLABORADORAS DE CEAS)**. En el área de Ventas, las colaboradoras pueden gozar de dos periodos de 30 minutos, o bien, de una hora completa del horario laboral con goce de sueldo, para cuidar al recién nacido durante los primeros seis meses posteriores a su regreso de incapacidad por maternidad.
- Sala de lactancia en CEAS.
- Apoyo económico de **20,000** pesos para parto o cesárea, más 3,500 pesos para el recién nacido en Gastos Médicos Mayores.

EQUIDAD E IGUALDAD

- Queremos gente autorrealizada. Buscamos que las mujeres tengan campo de desarrollo, por ello, 31% de los cargos directivos en Gentera y sus empresas están ocupados por mujeres.
- Hasta 2013 hemos vinculado a 22 colaboradores con diversas discapacidades a los equipos de trabajo de en Gentera (7) y Compartamos Banco (15).
- El promedio de edad de nuestros colaboradores es de 31 años.



Número de colaboradores



Hombres



Mujeres

	Número de colaboradores	Hombres	Mujeres
COMPARTAMOS BANCO	15,922	8,328	7,594
YASTÁS	107	73	34
ATERNA	32	19	13
COMPARTAMOS S.A.	483	284	199
COMPARTAMOS FINANCIERA	1,782	841	941
ENTERA	1,013	492	521

Somos la primera organización, de América, en recibir la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Equidad de Género por Economic Dividends for Gender Equality (EDGE), que es el primer y único sistema de certificación global de la igualdad de género en el trabajo.



<i>Categoría</i>	<i>Edad promedio</i>	<i>Antigüedad promedio</i>
COMPARTAMOS BANCO	30.1	2.04
YASTÁS	32.8	1.78
ATERNA	34.7	3.34
COMPARTAMOS S.A.	28.6	0.89
COMPARTAMOS FINANCIERA	27.6	1.33
GENERERA	32.7	3.70

<i>Porcentaje de rotación por edad</i>	<i>Compartamos Banco</i>	<i>Yastás</i>	<i>Aterna</i>	<i>Genera</i>	<i>Compartamos S.A.</i>	<i>Compartamos Financiera</i>
DE 18 A 25 AÑOS	32.3%	7.7%	0%	11.8%	42.0%	56.0%
DE 26 A 35 AÑOS	54.3%	69.2%	100%	80.4%	46.0%	39.0%
MAYORES DE 35	13.4%	23.1%	0%	7.8%	12.0%	5.0%

<i>Personas por escala de operaciones</i>	<i>Compartamos Banco</i>		<i>Yastás</i>		<i>Aterna</i>		<i>Genera</i>		<i>Compartamos S.A.</i>		<i>Compartamos Financiera</i>	
	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>
DIRECTIVOS	42	18	-	-	2	1	40	19	1	-	1	-
GERENTES	485	274	8	3	6	1	66	60	3	3	101	76
ADMINISTRATIVOS	836	1,707	11	13	11	11	386	442	14	28	134	137
FUERZA DE VENTAS	6,965	5,595	54	18	-	-	-	-	168	266	605	728

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Centramos nuestro actuar en la persona. Por esta razón nos esforzamos en brindarles las herramientas para que impulsen su crecimiento personal y laboral.

CAPACITACIÓN

Buscamos el desarrollo de habilidades técnico-operativas, administrativas, de liderazgo y humanas, que permitan a las personas desempeñarse con éxito en el ámbito laboral



Beneficiados
México 100%
Perú 100%



Inversión (pesos)
México 70,897,177
Perú 1,323,438



Horas de capacitación
México 892,355
Perú 31,636

FORMACIÓN

Brindamos al colaborador una gran variedad de cursos, talleres y eventos que le permiten apuntalar su crecimiento personal, emocional y familiar.



Beneficiados
México 100%
Perú 100%



Inversión (pesos)
México 5,716,240
Perú 2,383,339



Horas de formación
México 57,333
Perú 15,152

Guatemala

Colaboradores beneficiados

100%

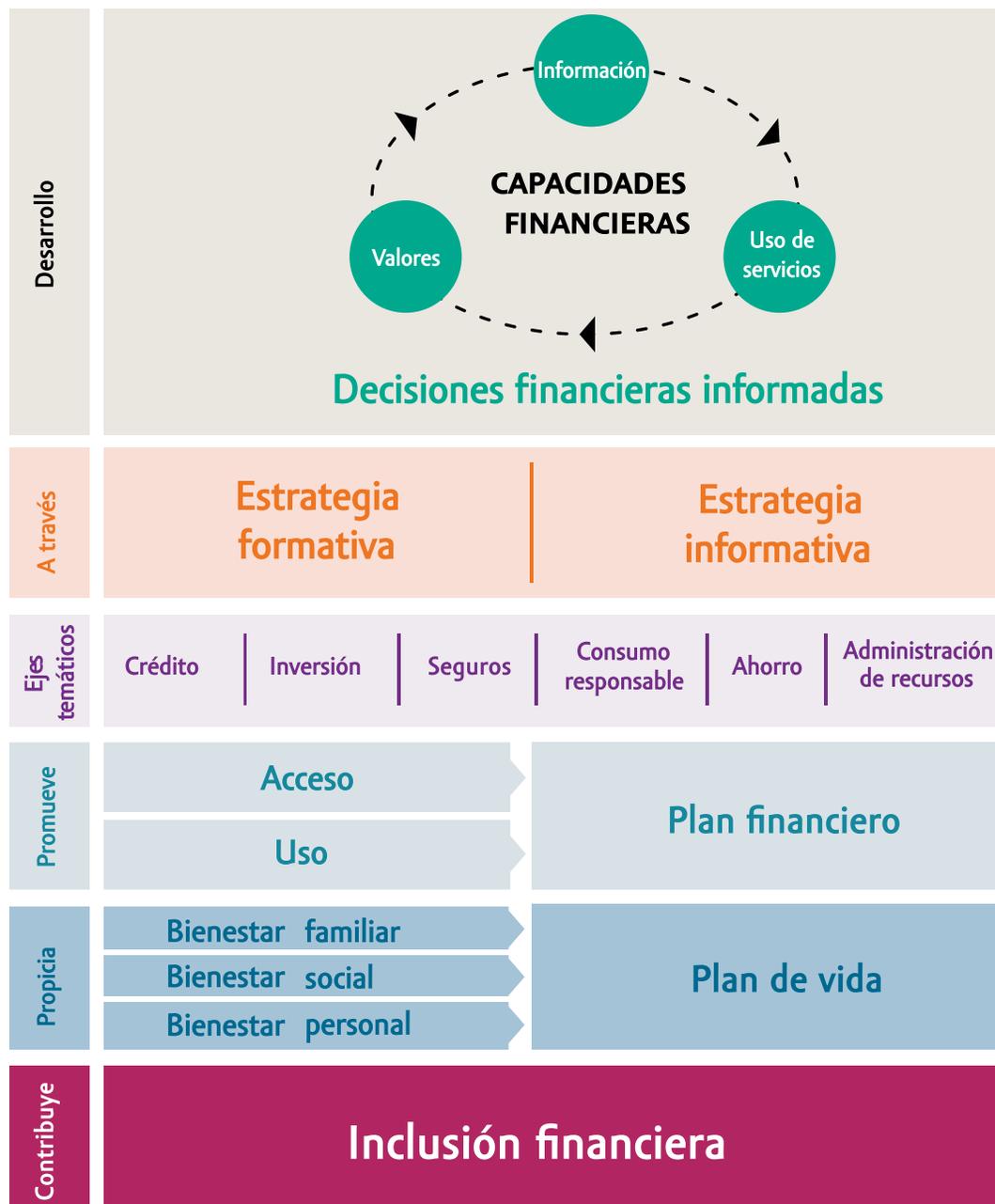
Inversión (pesos)

750,954

EDUCACIÓN FINANCIERA

Educamos financieramente a nuestros colaboradores, clientes y comunidad para promover una toma de decisiones financieras consciente, con el fin de que contribuyan a su desarrollo. La información y el conocimiento de los servicios financieros, contribuyen a mejorar la administración en función del bienestar personal, familiar y laboral. En última instancia, también favorece a nuestro propósito de erradicar la exclusión financiera.

En 2013, a través de las estrategias formativa e informativa, difundimos entre nuestras audiencias clave, conceptos y herramientas para utilizar las finanzas y los servicios financieros a su favor.



ESTRATEGIA FORMATIVA

	 COLABORADORES	 CLIENTES	 COMUNIDAD MEX.
NOMBRE DEL PROYECTO	TALLER MEJORANDO MIS FINANZAS PERSONALES - MÉXICO ● TALLER FINANZAS SANAS Y PERSONALES - GUATEMALA	ENCUENTROS MUJER -MÉXICO	OBRA DE TEATRO COMPARTAMOS AVENTURAS- FUNDACIÓN NEMI ● CONFERENCIA PROYECTO DE VIDA - FUNDACIÓN NEMI
OBJETIVO DEL PROYECTO	INSERTAR MODELO DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN METODOLOGÍA DE CRÉDITO MUJER ● PROPORCIONAR HERRAMIENTAS BÁSICAS DE FINANZAS PERSONALES PARA UNA MEJOR ADMINISTRACIÓN	RECONOCER A LOS MEJORES COMITÉS DE COMPARTAMOS BANCO A TRAVÉS DE CONFERENCIAS CON EDUCACIÓN FINANCIERA	DIFUNDIR Y PROMOVER EL HÁBITO DEL AHORRO EN LOS NIÑOS DE ESCUELAS PRIMARIAS ● DIFUNDIR EL TEMA DE PRESUPUESTO Y AHORRO COMO HERRAMIENTAS FINANCIERAS QUE CONTRIBUYEN EN EL LOGRO DE SUEÑOS Y METAS DEL PROYECTO DE VIDA
NÚMERO DE BENEFICIARIOS	6,147 418	85,316	86,988 24,495
INVERSIÓN (PESOS)	2,784,894 37,453	372,950	1,400,000 975,000

ESTRATEGIA INFORMATIVA

	COLABORADORES	CLIENTAS DE CRÉDITO MUJER	COMUNIDAD
MEDIOS	COMPARTIPS MÉXICO Y GUATEMALA INTRANET BOLETÍN DE DESARROLLO INTEGRAL	COMPARTAMOS CONSEJOS	FLYERS FACEBOOK SECCIÓN CHAVITOS PÁGINA WEB
TEMAS DIFUNDIDOS	PRESUPUESTO, AHORRO, PREVENCIÓN DE SOBREENDEUDAMIENTO, REDUCCIÓN DE DEUDA Y TALLER MEJORANDO MIS FINANZAS PERSONALES EN CRÉDITO MUJER	CRÉDITO, PREVENCIÓN DEL SOBREENDEUDAMIENTO Y AHORRO	SOBREENDEUDAMIENTO, AHORRO, CONSUMO, INVERSIÓN, SEGUROS, CRÉDITO Y AHORRO
EJEMPLARES EN 2013	86,631	3,663,000	185,798

GENeramos planes de mejora continua e implementamos prácticas de gobierno corporativo innovadoras.

GOBIERNO CORPORATIVO

- Contamos con **seis comités en apoyo al Consejo de Administración.**
- El **67% de los Comités** del Consejo de Administración **están presididos por consejeros independientes.**
- La **mitad de nuestros consejeros son independientes, de los cuales 16.6% son mujeres.**
- Los **consejeros que forman parte de la estructura organizacional de Gentera no reciben honorarios.**
- Todas las empresas operadoras tienen un **Consejo experimentado**, integrado por consejeros relacionados e independientes.

Durante el ejercicio 2013 se presentaron importantes mejoras en la evolución, homologación y renovación de las prácticas de gobierno corporativo, algunas de ellas impulsadas por Carlos Danel, Presidente del Consejo de Administración, como respuesta a un entorno más complejo y competitivo, que exige a las diferentes empresas y a Gentera, como prestadora de servicios integral, renovarse para cumplir con las altas expectativas de esta nueva etapa.



Entre los cambios y nuevos métodos de trabajo más significativos en el ámbito del gobierno corporativo se encuentran:

- La homologación de las prácticas y estándares de gobierno corporativo en el Consejo de Gentera, Compartamos S.A. y Compartamos Financiera.
- La incorporación de Nicole Reich Sapire como consejera, quien vino a enriquecer la experiencia y visión del Consejo. Es importante destacar que nuestro Consejo es uno de los pocos en el sector financiero mexicano, que cuenta con el apoyo de dos mujeres.



- El lanzamiento de la plataforma en línea del Consejo, representa un novedoso sistema mediante el cual los consejeros pueden acceder a toda la información necesaria, previa a las juntas de Consejo, en forma organizada, ágil y con toda la seguridad y control que se requiere. El sistema arrojó excelentes resultados y ha facilitado el trabajo del Consejo en términos de análisis, productividad y resoluciones.
- Se renovó la estructura de apoyo para el Presidente del Consejo y Estrategia, quien además de tener el apoyo del equipo jurídico, tiene tres direcciones de Gentera que le reportan y dan soporte: Relaciones Externas, Inclusión Financiera y Estrategia.
- El mejoramiento de los procesos de autoevaluación del Consejo y la evaluación del equipo de apoyo es realizado con la ayuda de expertos de carácter externo, nuevas herramientas y estándares de información.
- Se participó, como la única empresa mexicana, en la sesión anual del Círculo de Empresas, órgano creado en 2005 por la IFC y la OCDE, con el financiamiento y apoyo del Global Corporate Governance Forum. El Círculo agrupa empresas latinoamericanas líderes en la gestión de sus gobiernos corporativos, y cuenta con una sólida presencia e impecable reputación en sus mercados de capitales. También fuimos expositores en el Foro “Experiencias del Gobierno Corporativo en Latinoamérica” en la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, donde compartimos nuestras mejoras prácticas en el tema.
- Incorporación de mejores prácticas derivadas de la constante capacitación del equipo que apoya al Consejo de Administración de Gentera.
- Se sensibilizó a los equipos de trabajo de las diferentes direcciones de Gentera sobre la importancia que conlleva la preparación de la información para el Consejo.

Gentera y sus empresas: Compartamos Banco, Compartamos S.A., Compartamos Financiera, Yastás y Aterna, tienen sus respectivos Consejos de Administración, constituidos por personas altamente capacitadas, reputadas y con amplia experiencia en diversos ámbitos del conocimiento profesional, banca, economía, finanzas, administración, logística, comercialización, sistemas, contabilidad, responsabilidad social y sustentabilidad, entre otras áreas. Este sólido capital humano explica en buena medida la trayectoria de crecimiento, rentabilidad y sustentabilidad de la empresa en su conjunto.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE GENTERA

Entre las responsabilidades del Consejo de Administración están determinar la estrategia general del grupo, analizar situaciones trascendentes para las empresas operadoras y tenedoras, tomar decisiones, monitorear el riesgo, vigilar los programas emprendidos, el logro de objetivos y el cumplimiento normativo, así como el impulso a la vivencia de los valores, la filosofía y el propósito de Gentera.

<i>Consejero propietario</i>	<i>Años en el Consejo</i>	<i>Carácter (independiente/ relacionado)</i>	<i>Consejero suplente</i>	<i>Años en el Consejo</i>	<i>Carácter (independiente/ relacionado)</i>
ÁLVARO RODRÍGUEZ ARREGUI	10	INDEPENDIENTE	MICHAEL CHU YANG	9 MESES	INDEPENDIENTE
CARLOS ANTONIO DANIEL CENDOYA	13	RELACIONADO	JAVIER FERNÁNDEZ CUETO GONZÁLEZ DE COSÍO	7	RELACIONADO
CARLOS LABARTHE COSTAS	13	RELACIONADO	FERNANDO ÁLVAREZ TOCA	5	RELACIONADO
CLAUDIO XAVIER GONZÁLEZ GUAJARDO	2	INDEPENDIENTE	ANTONIO MARIO PRIDA PEÓN DEL VALLE	2	INDEPENDIENTE
GUILLERMO JOSÉ SIMÁN DADA	4	INDEPENDIENTE	TOMÁS GUILLÉN CIENFUEGOS	9 MESES	INDEPENDIENTE
JOHN ANTHONY SANTA MARÍA OTAZÚA	5	INDEPENDIENTE	MARTÍN FELIPE ARIAS YANIZ	1	INDEPENDIENTE
JOSÉ IGNACIO ÁVALOS HERNÁNDEZ	13	RELACIONADO	OSCAR IVÁN MANCILLAS GABRIELE	8	RELACIONADO
JOSÉ MANUEL CANAL HERNANDO	10	INDEPENDIENTE	MANUEL CONSTANTINO GUTIÉRREZ GARCÍA	10	INDEPENDIENTE
JUAN IGNACIO CASANUEVA PÉREZ	3	RELACIONADO	SANTIAGO CASANUEVA PÉREZ	3	RELACIONADO
JUAN JOSÉ GUTIÉRREZ CHAPA	12	RELACIONADO	JUAN CARLOS DOMENZAIN ARIZMENDI	12	RELACIONADO
LUIS FERNANDO NARCHI KARAM	12	RELACIONADO	CHARBEL CHRISTIAN FRANCISCO HARP CALDERONI	3	RELACIONADO
MARTHA ELENA GONZÁLEZ CABALLERO	7	INDEPENDIENTE	JERÓNIMO LUIS PATRICIO CURTO DE LA CALLE	7	INDEPENDIENTE
ROSE NICOLE DOMINIQUE REICH SAPIRE ⁶	6 MESES	INDEPENDIENTE	ENRIQUE MAJÓS RAMÍREZ	3	RELACIONADO
PRESIDENTE : CARLOS ANTONIO DANIEL CENDOYA		SECRETARIO: MANUEL DE LA FUENTE MORALES		SECRETARIO SUPLENTE: MARIEL CABANAS SUÁREZ	

⁶ Reúne las característica de consejero con calidad de "independiente"; sin embargo, al tener su consejero suplente, el carácter de "relacionado", se le considera como consejero con calidad de "relacionado".

El Consejo de Administración se apoyó en seis comités para realizar sus funciones con la calidad y compromiso requeridos. Al crearse el Comité de Riesgos en 2013, se reforzaron los objetivos para prevenir la materialización de riesgos a los que se encuentra expuesta cada una de las empresas que conforman Gentera.

Estos son los comités que apoyaron el trabajo del Consejo de Administración, sus integrantes y principales responsabilidades:

COMITÉ DE ESTRATEGIA COMERCIAL

Presidente

Juan José Gutiérrez Chapa

Miembros

Carlos Labarthe Costas
John Anthony Santa María Otazúa
José Ignacio Ávalos Hernández
Juan Ignacio Casanueva Pérez
Rose Nicole Dominique Reich Sapire

Objetivo

Apoyar al Consejo en la definición y seguimiento de las estrategias comerciales y operativas de mediano y largo plazo de las empresas de Gentera.

COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Presidente

José Manuel Canal
Hernando

Miembros

Álvaro Rodríguez Arregui
Claudio Xavier González Guajardo
Martha Elena González Caballero
Rose Nicole Dominique Reich Sapire

Objetivo

Vigilar la gestión, conducción y ejecución de los negocios de Gentera y sus empresas, en el ámbito de sus respectivas competencias, según lo señalado en los Estatutos y en la Ley.

COMITÉ DE RIESGOS

Presidente

Álvaro Rodríguez Arregui

Miembros

Fernando Álvarez Toca
José Manuel Canal Hernando
Mayra Lizette Escamilla Miranda
Enrique Majós Ramírez
Oscar Luis Ibarra Burgos (invitado)
Patricio Diez de Bonilla García Vallejo (invitado)

Objetivo

Revisión y administración de los riesgos a los que se encuentra expuesta Gentera y sus empresas.

COMITÉ DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

Presidente

Álvaro Rodríguez Arregui

Miembros

Fernando Álvarez Toca
Carlos Antonio Danel Cendoya
Guillermo José Simán Dada
Juan José Gutiérrez Chapa

Objetivo

Apoyar al Consejo en la definición de la visión estratégica y en la validación de políticas y lineamientos que presente la Administración; relacionados, entre otros, con el plan estratégico, las inversiones, el financiamiento y el presupuesto.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Presidente

Martha Elena González
Caballero

Miembros

Claudio Xavier González Guajardo
Jerónimo Luis Patricio Curto de la Calle
Manuel Constantino Gutiérrez García

Objetivo

Apoyar al Consejo en la función de auditoría, asegurándose que tanto la auditoría interna como la externa se realicen con la mayor objetividad e independencia posible; procurando que la información financiera que llegue al Consejo, a los accionistas y al público en general, sea emitida y revelada con responsabilidad, transparencia, y que sea suficiente, oportuna y refleje razonablemente la situación financiera de Gentera y sus empresas. Así mismo, será el órgano encargado de validar permanentemente el control interno y el proceso de emisión de la información financiera. Todo lo anterior de conformidad con los Estatutos, la Ley y la Circular Única de Bancos, otras disposiciones legales aplicables y su reglamento.

COMITÉ EJECUTIVO

Presidente

Carlos A. Danel Cendoya

Miembros

Álvaro Rodríguez Arregui
Carlos Labarthe Costas
José Ignacio Ávalos Hernández
Juan José Gutiérrez Chapa
Luis Fernando Narchi Karam

Objetivo

Dar seguimiento a la estrategia del Grupo, apoyar a la Administración en el análisis y discusión de asuntos estratégicos o que sean de alta relevancia, así como servir de vínculo y propiciar una mayor comunicación entre el Consejo y la Administración.

Con el apoyo de los comités y del equipo de trabajo del área jurídica, se desarrollan y da seguimiento a las recomendaciones establecidas en las Actas del Consejo de Administración, previo a cada reunión, a fin de asegurar su cumplimiento. Adicionalmente, como todos los colaboradores de Gentera y sus empresas operadoras, los Consejeros participaron en una visita de campo con las clientas y promotores para vivir la experiencia de la inclusión financiera. En 2013, el Comité de Auditoría hizo una visita sorpresa para conocer de cerca el proceso de auditoría en campo, de la mano de sus responsables y del cliente, para detectar oportunidades de mejoras y nunca perder de vista que lo primero es la persona.



“La constante preocupación del Consejo de Administración de Gentera es que los miembros de sus comités se mantengan cerca de los colaboradores y de los clientes, lo que permite a los miembros del Comité de Auditoría tener un amplio conocimiento de la operación y así cumplir con eficacia su función de control y vigilancia”.

Observar físicamente el otorgamiento de crédito y la cobranza, así como la aplicación física de los procedimientos de auditoría mediante las visitas a campo, es una experiencia inspiradora que nos permite constatar en el trato directo con las clientas, que el Propósito y la Mística que se transmite a los colaboradores y el objetivo de erradicar la exclusión financiera se cumplen en la realidad”.

Martha Elena González Caballero
Presidenta Comité de Auditoría y Consejera independiente de Gentera.

INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Nombre y edad	Estudios	Campo de especialidad	Experiencia	Otros consejos donde participa
ÁLVARO RODRÍGUEZ ARREGUI, 46 AÑOS DE EDAD	ECONOMISTA DEL ITAM MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN POR LA ESCUELA DE NEGOCIOS DE HARVARD	MICROFINANZAS, CAPITAL EMPRENDEDOR, FINANZAS E INVERSIONES DE IMPACTO	CO-FUNDADOR Y DIRECTOR GENERAL DE IGZIA DIRECTOR GENERAL DE FINANZAS, VITRO (2003-2007) DIRECTOR GENERAL DE FARMACIAS BENAVIDES (2002-2003) Y DE GRUPO ELEKTRA (1999-2002)	COMPARTAMOS BANCO; HARVARD UNIVERSITY DAVID ROCKEFELLER CENTRO PARA ESTUDIOS LATINOAMERICANOS Y HARVARD BUSINESS SCHOOL ALUMNI BOARD, ENTRE OTROS
CARLOS ANTONIO DANIEL CENDOYA, 44 AÑOS DE EDAD	ARQUITECTO POR LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS POR EL INSTITUTO PANAMERICANO DE ALTA DIRECCIÓN DE EMPRESAS (IPADE)	MICROFINANZAS Y NEGOCIOS	PRESIDENTE DEL CONSEJO DE GENERA Y COMPARTAMOS BANCO	VISTA PROPIEDADES Y ADVENIO
CARLOS LABARTHE COSTAS, 45 AÑOS DE EDAD	INGENIERO INDUSTRIAL POR LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DEL NORTE Y PROGRAMA DE ALTA DIRECCIÓN DE EMPRESAS POR EL IPADE	MICROFINANZAS Y NEGOCIOS	PRESIDENTE EJECUTIVO DE GENERA	WORLD FUND, ADVENIO, VISTA DESARROLLOS, IGZIA, Y GRUPO KIPLING
CLAUDIO XAVIER GONZÁLEZ GUAJARDO, 50 AÑOS DE EDAD	ABOGADO POR LA ESCUELA LIBRE DE DERECHO MAESTRO EN DERECHO Y DIPLOMACIA, Y DOCTOR EN DERECHO Y RELACIONES INTERNACIONALES POR LA FLETCHER SCHOOL OF LAW AND DIPLOMACY, DE LA UNIVERSIDAD DE TUFTS	FILANTROPÍA, ACTIVACIÓN SOCIAL Y FORTALECIMIENTO DE LA SOCIEDAD CIVIL ORGANIZADA	PRESIDENTE DE MEXICANOS PRIMERO, VISIÓN 2030. A.C. CO-FUNDADOR Y PRESIDENTE DE MEXICANOS PRIMERO, A.C. CO-FUNDADOR Y MIEMBRO DEL COMITÉ TÉCNICO DE BÉCALOS	
GUILLERMO JOSÉ SIMÁN DADA, 52 AÑOS DE EDAD	ADMINISTRADOR Y ECONOMISTA POR LOYOLA UNIVERSITY, NUEVA ORLEANS MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS POR SLOAN SCHOOL OF MANAGEMENT EN MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY	ESTRATEGIAS CORPORATIVAS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN INTERNACIONAL	VICEPRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA Y VICEPRESIDENTE EJECUTIVO EN GRUPO SIMAN HOLDING, ENTRE OTRAS EMPRESAS	EL PUERTO DE LIVERPOOL S.A.B. DE C.V.
JOSÉ MANUEL CANAL HERNANDO, 74 AÑOS DE EDAD	CONTADOR PÚBLICO EGRESADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO (UNAM)	CONTABILIDAD, AUDITORÍA, CONTROL INTERNO Y GOBIERNO CORPORATIVO	ACTUALMENTE CONSEJERO ASESOR PREVIAMENTE AUDITOR INDEPENDIENTE	EMPRESAS PRIVADAS: FEMSA, COCA COLA FEMSA Y GRUPO KUO ORGANIZACIONES NO LUCRATIVAS: JUNTA ASISTENCIA PRIVADA DEL ESTADO DE MÉXICO, FUNDACIÓN BÉCALOS Y PROCURA
JOHN ANTHONY SANTA MARÍA OTAZÚA, 56 AÑOS DE EDAD	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS MAESTRO EN FINANZAS AMBOS TÍTULOS OTROGADOS POR SOUTHERN METHODIST UNIVERSITY, DALLAS	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	PRESIDENTE DE COCA-COLA FEMSA	

<i>Nombre y edad</i>	<i>Estudios</i>	<i>Campo de especialidad</i>	<i>Experiencia</i>	<i>Otros consejos donde participa</i>
JOSÉ IGNACIO ÁVALOS HERNÁNDEZ, 54 AÑOS DE EDAD	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS POR LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC DEL NORTE	FILANTROPÍA Y MICROFINANZAS	PRESIDENTE DEL CONSEJO DE PROMOTORA SOCIAL MÉXICO A.C., UN KILO DE AYUDA, A.C. Y OTRAS ORGANIZACIONES	SISTEMA INTEGRAL DE ABASTO RURAL, A.C.
JUAN JOSÉ GUTIÉRREZ CHAPA, 49 AÑOS DE EDAD	INGENIERO INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY (ITESM)	FINANCIERA Y COMERCIAL	DESARROLLO DE NEGOCIOS	FOMEPADE, IGNA, BANAMEX Y COPARMEX, ENTRE OTROS
JUAN IGNACIO CASANUEVA PÉREZ, 45 AÑOS DE EDAD	CONTADOR PÚBLICO POR LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA Y CUENTA CON ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS POR EL IPADE	SEGUROS	PRESIDENTE DE GRUPO C.P.	GRUPO AXO, S.A. DE C.V., KIO NETWORKS, Y FINACCESS MÉXICO, S.A., ENTRE OTRAS EMPRESAS Y ASOCIACIONES
LUIS FERNANDO NARCHI KARAM, 43 AÑOS DE EDAD	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS POR LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC	COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS	VICEPRESIDENTE DE NARMEX, S.A. DE C.V. PRESIDENTE DE DIRECT MARKETING SOLUTIONS, S.A. DE C.V. DIRECTOR DE BIENES INMUEBLES Y VALORES ADJUDICADOS DEL BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A.	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA, CONSEJOS CONSULTIVOS DEL BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S.A. E INTERNACIONAL DE CERÁMICA, SAB DE C.V.
MARTHA ELENA GONZÁLEZ CABALLERO, 59 AÑOS DE EDAD	CONTADOR PÚBLICO CERTIFICADO, EGRESADA DE LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA	AUDITORA	AUDITOR ESPECIALIZADA EN SECTOR FINANCIERO Y EJERCE SU PRÁCTICA EN FORMA IDENPENDIENTE	S.D. INDEVAL CONTRAPARTE CENTRAL DE VALORES Y COMITÉ TÉCNICO DEL COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE MÉXICO
ROSE NICOLE DOMINIQUE REICH SAPIRE, 48 AÑOS DE EDAD	LICENCIADA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES ADMINISTRATIVOS DEL ITESM MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS POR EL INSTITUTO TECNOLÓGICO AUTÓNOMO DE MÉXICO (ITAM)	FINANZAS Y BANCA EN GENERAL	ACTUALMENTE CONSEJERA INDEPENDIENTE VICEPRESIDENTA EJECUTIVA Y CONSEJERA DELEGADA GRUPO FINANCIERO SCOTIABANK (REPÚBLICA DOMINICANA Y MÉXICO) 2005 – 2012 CITIGROUP INTERNACIONAL (MÉXICO, PERÚ, REPÚBLICA DOMINICANA Y CHILE) 2005 – 1992	DIESCO INTERNACIONAL, CONSTRUSYSTEM MÉXICO Y WPO CHAPTER MÉXICO

ASOCIACIONES Y REGULADORES

Somos corresponsables del desarrollo sectorial y gremial de los negocios en los que participamos. Trabajamos activamente con empresas similares, autoridades y organizaciones, con el propósito de promover activamente el sano desarrollo de las microfinanzas. De esta manera, apoyamos nuestra propia evolución bajo principios de mutuo beneficio, responsabilidad y ética.

Cumplimos con la normatividad emitida por los reguladores de los países en los que operamos, además de las leyes que aplican de acuerdo a cada figura legal. Éstas son las principales asociaciones con las que colaboramos y entes regulatorios a los que respondemos por país:

País	Asociaciones	Reguladores
<p>MÉXICO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • A FAVOR DE LO MEJOR, A.C. • ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO, A.C. (ABM) • ASOCIACIÓN MEXICANA DE COMUNICADORES, A.C. (AMCO) • ASOCIACIÓN MEXICANA DE DIRECTORES DE RECURSOS HUMANOS, A.C. (AMEDIRH) • CONFEDERACIÓN PATRONAL DE LA REPÚBLICA MEXICANA, S.P. (COPARMEX) • CONSEJO DE LA COMUNICACIÓN, A.C. • MICROFINANCE INFORMATION EXCHANGE MIX MARKET • MICRO FINANCE NETWORK • GENDER EQUALITY PROJECT (EDGE) • PRODESARROLLO FINANZAS Y MICROEMPRESA, A.C. • RED ACCION • UNIÓN DE INSTITUCIONES FINANCIERAS MEXICANAS (UNIFIM) • UNIÓN SOCIAL DE EMPRESARIOS DE MÉXICO, A.C. (USEM) • FORO ECONÓMICO MUNDIAL (WORLD ECONOMIC FORUM) 	<ul style="list-style-type: none"> • COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES (CNBV) • BANCO DE MÉXICO (BANXICO) • COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF) • SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO (SHCP)
<p>GUATEMALA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • SE ESTÁ ESTUDIANDO LAS ASOCIACIONES CON LAS QUE SE CREARÁ UN VÍNCULO A PARTIR DE 2014 	<ul style="list-style-type: none"> • AL ESTAR CONSTITUIDOS COMO SOCIEDAD ANÓNIMA, NOS RIGEN LOS ENTES REGULATORIOS DE INDUSTRIA Y COMERCIO DE GUATEMALA.
<p>PERÚ</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • ASOMIF: ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS DEL PERÚ 	<ul style="list-style-type: none"> • SÚPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS (SBS) • SUPERINTENDENCIA DE MERCADO DE VALORES (SMD) • BANCO CENTRAL DE RESERVAS (BCR).

Nuestro actuar refleja el compromiso que tenemos con el desarrollo sustentable y el cuidado del medio ambiente.

MEDIO AMBIENTE



Una forma de garantizar la rentabilidad de nuestro negocio, y fomentar el desarrollo de las comunidades donde trabajamos, es a través de la promoción y cuidado del medio ambiente. Por ello, nos comprometemos con el desarrollo sustentable de las comunidades que nos rodean, nos esforzamos en disminuir los impactos ambientales que nuestra actividad genera, e incentivamos la adopción de una cultura ambiental responsable entre nuestros colaboradores, proveedores y clientes en cada país donde operamos.

Desde 2011 contamos con el área de Medio Ambiente, encargada de coordinar nuestros esfuerzos, y los de cada una de nuestras empresas, en temas de sustentabilidad y desarrollo ambiental, siendo coherentes con nuestra intención de generar valor social, económico y humano. El área recibe el apoyo y supervisión de la Comisión de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de Genera y da seguimiento a los compromisos establecidos en el Plan Ambiental para Compartamos Banco a través del Grupo de Trabajo conformado por diferentes áreas.

Establecemos y difundimos los lineamientos y estrategia ambiental a través de nuestra Política Ambiental, la cual está alineada a indicadores y metodologías internacionales, que nos permiten mantener algunos estándares de actuación mundialmente acordados para el sector financiero.

Actualmente, la política aplica sólo para Compartamos Banco. Nuestro reto es seguir avanzando en la medición de los consumos por empresa, para contar con una línea base que nos permita establecer compromisos de reducción a mediano y largo plazo. Así, podremos identificar y planear las acciones que cada empresa deba desarrollar para mitigar el impacto ambiental en su zona de influencia, a fin de conjuntar todas estas actividades en los Planes de Acción Ambientales para cada empresa de Genera.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SUSTENTABLE

El principal impacto social, económico y ambiental de Compartamos Banco, radica en el otorgamiento de créditos y la utilización de los mismos. Por ello, y con el fin de evitar que éstos impacten en forma negativa al medio ambiente, se especifican y hacen públicas las acciones de comercio y producción que no son financiadas por la Institución, a través de las guías de productos. Estas acciones son: comercio ilícito (compra/venta de animales prohibidos), producción o comercio de materiales radiactivos, fibras de asbesto no protegidas y pesca en mar con redes de más de 2.5 km de largo.

Adicionalmente, con el apoyo de la Fundación Gentera y el Fondo de Responsabilidad Social y Sustentabilidad, se apoyaron diversos proyectos de carácter social, pero con impacto ambiental, en diversas comunidades de Mexico, con el fin de impulsar su desarrollo sustentable. Los proyectos apoyados en 2013 fueron:

Institución	Nombre del proyecto	Inversión (pesos)	Beneficiarios directos
CENTRO OPERACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE INICIATIVAS SOCIALES, A.C.	FORTALECIMIENTO DE LA ACTIVIDAD ACUICOLA EN EL ESTADO DE HIDALGO	362,615	150
MAYAMA, A.C.	IMPULSO DE LAS MUJERES Y FAMILIAS MAYAMA COMO LÍDERES Y EMPRENDEDORAS DE PROYECTOS PRODUCTIVOS SUSTENTABLES	214,900	90
MÉXICO RECONSTRUYENDO, A.C.	CAPACITACIÓN EN HUERTAS FAMILIARES EN AMEALCO.	350,522	460
NIÑOS UNIDOS DE TETITLA, I.A.P.	CAPACITAR A LA POBLACIÓN DE OSTOLETEPC, ESTADO DE MÉXICO PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	222,600	1,169
REFORESTAMOS MÉXICO A.C.	ADOPCIÓN DE HECTÁREAS DE BOSQUE	258,750	515

NUESTRA HUELLA AMBIENTAL



ECOCIENTÍZATE
actúa a favor del medio ambiente





ENERGÍA

Durante 2013 se consumieron 12,856 MWh de energía facturada, es decir, 0.66 MWh por colaborador. Este cálculo aplica para toda nuestra operación en México, Guatemala y Perú.

Nuestras oficinas centrales, compartidas con Compartamos Banco, Yastás y Aterna, han sido diseñadas y construidas con innovadoras herramientas y sistemas para reducción del consumo de energía, agua y otros insumos, además de permitir su control y monitoreo.

Gracias a la utilización de iluminación LED, el edificio reduce en un 15.7% el consumo energético por iluminación. En las oficinas de servicios de Compartamos Banco se realiza un constante mantenimiento a los equipos de ventilación, a fin de optimizar su eficiencia.

AGUA

Se consumieron 2,079,854 m³ de agua durante 2013, es decir, 122 m³ por colaborador en Gentera, Compartamos Banco México (nivel nacional), Yastás y Aterna. El cálculo se hizo con base al consumo establecido en el reglamento de construcción del D.F., con el promedio de horas de jornada y metros cuadrados por oficinas de servicios.

Las nuevas instalaciones tienen una planta de tratamiento de agua, la cual aún no comienza a operar, pero tendrá la capacidad de tratar el 100% del agua consumida para ser reutilizada. Además, la instalación de grifos y muebles ahorradores especiales permite la reducción del 34.0% del consumo de agua.

RESIDUOS

Tenemos contenedores para la correcta separación de residuos en nuestras oficinas centrales y en las de nuestras empresas en México, y en parte de las oficinas de servicios de Compartamos Banco, lo que alineamos con una constante capacitación y campañas internas de comunicación a fin de fomentar, al interior de las empresas, el cuidado del medio ambiente, a través de esta sencilla práctica de separar nuestros residuos.

Los residuos reciclables son recolectados para su correcta disposición con el apoyo de la Fundación San Ignacio de Loyola. Esta actividad permite a la organización recabar fondos para apoyar sus proyectos sociales. Durante 2013 se recolectaron 13,939 kg de residuos, lo que representó 35,056 pesos para la fundación.

Materiales reciclados 2013

PAPEL Y CARTÓN (KG)*	10,903
ALUMINIO Y VIDRIO (KG)*	446
PLÁSTICOS (KG)**	1,963
TONERS (UNIDADES)**	1,228
EQUIPO ELECTRÓNICO (TON)***	5

* SÓLO CEAS, OFICINAS CENTRALES DE COMPARTAMOS BANCO

** SÓLO OS, OFICINAS DE SERVICIOS DE COMPARTAMOS BANCO

*** APLICA SÓLO PARA GENTERA, COMPARTAMOS BANCO, YASTÁS Y ATERNA



- Huauchinango – Puebla
(Área de protección de recurso naturales)
- Tlaxcala – Tlaxcala
(Parques nacionales)
- Orizaba y Orizaba Valle – Veracruz
(Parques nacionales)
- Ciudad del Carmen – Campeche
(Área de protección de flora y fauna)

Por nuestra actividad económica no generamos desechos de alto riesgo, sin embargo, contamos con el apoyo de expertos para hacer una correcta disposición de materiales que puedan ser peligrosos. Por ejemplo, en 2013 se retiraron 10 kg de lámparas fluorescentes, con una empresa certificada para realizar esta labor.

BIODIVERSIDAD

Es nuestra política no adquirir bienes inmuebles, por ello el 100% de nuestras oficinas de servicios y oficinas centrales en México son rentadas.

Las 507 oficinas de Compartamos Banco se encuentran en zonas rurales y urbanas legalmente habitadas, solo cuatro están ubicadas en áreas de protección de recursos naturales, parques nacionales o zonas de protección de flora y fauna; sin embargo por la actividad del Banco, no se afecta significativamente los hábitats y biodiversidad de los lugares.

Nuestro uso de suelo no representa impactos negativos para la biodiversidad, en ningunos de los lugares donde operamos.

Apoyamos la conservación de los bosques por medio de su adopción, a través de Reforestamos México, una asociación de carácter social cuya misión es asegurar los bosques y selvas que México necesita para su desarrollo. Al 2013 hemos adoptado diez hectáreas por tres años consecutivos, en el Nevado de Toluca.

Adicionalmente, con esta misma organización, realizamos actividades de reforestación en México, además del mantenimiento de estas zonas. Con el apoyo de 364 colaboradores, familiares, proveedores y aliados, se reforestaron cuatro hectáreas en la comunidad San José Contadero con 4,000 árboles nativos, y 151 colaboradores y familiares más hicieron el mantenimiento de las zonas anteriormente reforestadas en el Nevado de Toluca, siendo un total de 515 voluntarios en esta actividad.



EMISIONES

Por dos años consecutivos, hemos recibido el apoyo de consultores expertos para realizar la medición de las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), sea por efecto directo o indirecto de nuestra actividad empresarial. Esta medición, además de identificar nuestra huella ambiental, nos permite contar con bases para la planeación y gestión de eficiencias energéticas y de transporte, que son los principales factores que se suman a la generación de GEI.

Reporte de Aventones

CIFRAS ACOMULADAS	2013
USUARIOS REGISTRADOS	326
AVENTONES PUBLICADOS	644
TRAYECTOS CONFIRMADOS	9,837
CO ₂ AHORRADO EN KG	19,575
DINERO AHORRADO	375,785

Resultado de nuestro interés por reducir las emisiones de CO₂, contamos con el programa Aventones, que motiva a los colaboradores a compartir su auto para llegar o salir del trabajo. El programa se apoya en un sistema que permite controlar y programar los Aventones, el cual arrojó los siguientes resultados a finales de 2013.

Además, en este año se realizó la primera Feria Microempresario Compartamos, en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, y el evento de entrega de Resultados de Responsabilidad Social y Sustentabilidad. Ambos fueron eventos cero emisiones. Para cada uno se compraron 27 bonos de carbono, 54 en total, del proyecto "Carboin", de la Integradora de Comunidades Indígenas y Campesinas del Estado de Oaxaca (ICICO), debidamente verificado por la Asociación de Normalización y Certificación, A.C. (ANCE), y en conformidad con las normas vigentes en el tema.

Emisiones de CO₂ (TON)

	2012	2013	VAR. %
GENTERA	988.1	879.6	-10.9%
COMPARTAMOS BANCO	6,055.1	7,892.2	30.3%
YASTÁS	74.8	170.1	127.4%
ATERNA	39.2	15.1	-61.6%
COMPARTAMOS S.A.	302.7	230.8	-23.7%
COMPARTAMOS FINANCIERA	292.5	946.9	223.7%
TOTAL	7,752.3	10,134.7	30.7%

Emisiones de CO₂ (TON)

	2012	2013	VAR. %
EMISIONES GEI TOTALES (TON CO₂)	7,752	10,135*	30.7%
EMISIONES GEI DIRECTAS (TON CO₂)	1,608	3,720	131.3%
EMISIONES GEI INDIRECTAS (TON CO₂)	6,144	6,415	4.4%

*ESTE AÑO SE CONTÓ CON INFORMACIÓN PUNTUAL DE CADA EMPRESA EN LOS CONSUMOS Y POR LO TANTO SE DISMINUYÓ EL PRORRATEO COMO MECANISMO PARA MEDIR. EN EL CASO DE EMISIONES DIRECTAS SE CONTABILIZÓ ESTE 2013 LA GASOLINA CONSUMIDA DE ENERO A DICIEMBRE, SIENDO QUE EN 2012 SÓLO SE CONSIDERÓ DE ENERO A OCTUBRE.

MATERIALES

CONSUMO 2013		
	Neto 2013	Por colaborador
GASOLINA (L.) *	1,648,749	85
PAPEL (CAJAS DE 5,000 HOJAS)*	32,563	1.6
EQUIPO ELECTRÓNICO (NÚMERO)	6,440	0.33
VIAJES EN AVIÓN (NÚMERO) *	10,050	0.51
*INCLUYE POR PRIMER AÑO A TODAS LAS EMPRESAS DE GENTERA. EN 2012 SOLO SE REPORTÓ LA INFORMACIÓN DE COMPARTAMOS BANCO Y ÁREAS DE SERVICIO.		

Estamos avanzando en nuestro proceso de medición de consumo para poder identificar ahorros que impacten positivamente en nuestros procesos, y hacernos más eficientes en términos económicos y ambientales. Un ejemplo fue la reducción de las bolsas de plástico, de 16 a dos, utilizadas para la gestión de pago de Crédito Mujer, en Compartamos Banco.

Adicionalmente, todas las impresoras de nuestras oficinas en el edificio central imprimen a doble cara y, en la medida de lo posible, se compran viajes de avión que utilicen biocombustible. Todos los equipos electrónicos que no pueden ser donados, son debidamente destruidos y reciclados, con el apoyo de proveedores expertos y certificados en el tema.

CULTURA AMBIENTAL RESPONSABLE

Generamos conciencia ambiental en nuestra cadena de valor y la de todas nuestras empresas, a través del Código de Ética para Proveedores. Este Código contiene los estándares específicos de acción y protección al medio ambiente que esperamos cumplan nuestros proveedores.

Entre los clientes de crédito en México, a través del Premio Microempresarios Compartamos, reconocemos las iniciativas empresariales de impacto ambiental, y hacemos partícipes a los hijos de los clientes en concursos y actividades que despierten su conciencia ecológica, a través de la página de Chavitos*.

Mediante campañas internas de comunicación y el programa Agentes Verdes, motivamos entre los colaboradores y la comunidad cercana a Compartamos Banco, la adopción de una cultura ambiental activa, e involucramos a los colaboradores en los diferentes programas que se desarrollan al interior y exterior de la empresa.

El programa Agentes Verdes tiene la misión de despertar la conciencia, en la comunidad cercana, sobre el cuidado del medio ambiente. Para lograrlo, los colaboradores del Banco realizan un curso en línea, y difunden el conocimiento adquirido mediante charlas en escuelas y entre sus compañeros de trabajo.

En 2013 el programa contó con la inscripción de 144 colaboradores, que sensibilizaron en temas como ecología, cambio climático, huella ecológica y consumidor responsable, entre otros a colaboradores y comunidad en general.

* Es un programa en donde los clientes y sus hijos comparten momentos de convivencia y aprendizaje con divertidas y exclusivas actividades como: juegos, concursos y eventos especiales. Además es un apoyo para los padres en la educación de sus hijos en temas como educación financiera, medio ambiente, valores y salud.

SOBRE ESTE INFORME

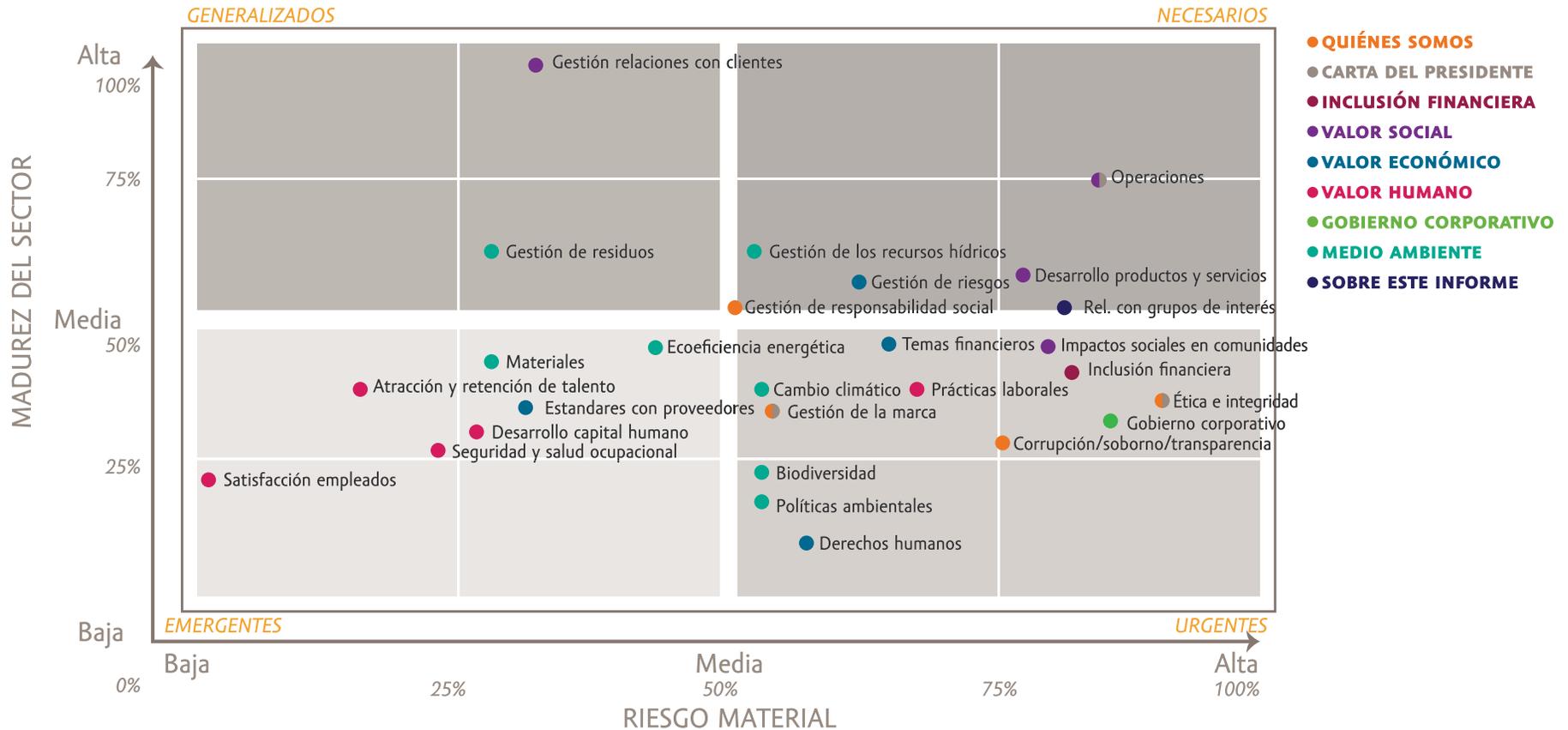
**ESTAMOS
COMPROMETIDOS CON
LA TRANSPARENCIA
EN TODAS NUESTRAS
ACTIVIDADES Y
RELACIONES CON
NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS.**



MATERIALIDAD

Un estudio de materialidad es un proceso con el cual se identifican los aspectos económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético relevante para la empresa, tanto de manera intrínseca como por la relevancia de dichos conceptos para diferentes grupos de interés con influencia relevante para Genera.

En 2013 realizamos este estudio en compañía de consultores especializados de la agencia KPMG, con el objetivo de alinear, aun más, nuestra estrategia de sustentabilidad a las expectativas y necesidades de nuestros grupos de interés y además identificar los asuntos públicos prioritarios a tratar en este informe anual y sustentable. Los resultados del estudio se representan en la siguiente gráfica.



GRUPOS DE INTERÉS

Mantenemos a disposición de nuestros grupos de interés medios de comunicación e información a fin de dar respuesta oportuna a sus requerimientos y necesidades.

GRUPO DE INTERÉS				
Grupo de interés	Medio de comunicación	Frecuencia de contacto	Expectativas	Respuesta
CLIENTES	LÍNEAS TELEFÓNICAS	CONSTANTE	DISPONIBILIDAD, SEGURIDAD Y RAPIDEZ EN LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS OFERTADOS.	CRÉDITO: COMPARTAMOS BANCO (MÉXICO), COMPARTAMOS S.A. (GUATEMALA) Y COMPARTAMOS FINANCIERA (PERÚ). SEGUROS – ATERNA. COMISIONISTAS BANCARIOS – YASTÁS. EDUCACIÓN FINANCIERA Y PRODUCTOS DE AHORRO.
	WEB Y CORREOS ELECTRÓNICOS	CONSTANTE		
	BUZÓN DE SUGERENCIAS	CONSTANTE		
	ASESOR	CONSTANTE		
	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	ANUAL		
	REDES SOCIALES - FACEBOOK	CONSTANTE		
	REVISTAS Y PUBLICIDAD IMPRESAS EN OFICINAS	PERIÓDICAS		
COLABORADORES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA	CONSTANTE	REMUNERACIÓN JUSTA, EQUILIBRIO ENTRE VIDA PERSONAL, LABORAL Y FAMILIAR, Y CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL.	CONTAMOS CON UN SISTEMA DE REMUNERACIÓN SUPERIOR AL REGLAMENTARIO, PROGRAMAS DE LIDERAZGO, FORMACIÓN HUMANA Y DE CAPACITACIÓN PARA LA PROFESIONALIZACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO HUMANO.
	MEDIOS DE DENUNCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	CONSTANTE		
	ENCUESTA DE MÍSTICA	ANUAL		
	ENCUENTROS	ANUAL		
	REUNIONES DE INTEGRACIÓN (RI)	MENSUAL		
	REDES SOCIALES - TWITTER	CONSTANTE		
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	ANUAL		
INVERSIONISTAS	ÁREA DE RELACIONES CON EL INVERSIONISTA	CONSTANTE	RENTABILIDAD Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN DEL NEGOCIO.	SOMOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE RELACIÓN CON INVERSIONISTAS, A.C (AMERI), MICROFINANCE INFORMATION EXCHANGE, MIX MARKET MICROFINANCE NETWORK, ESTAMOS EN EL ÍNDICE IPC Y DE ÍNDICE DE SUSTENTABILIDAD (IS) DE LA BOLSA MEXICANA DE VALORES, CUMPLIENDO CON TODOS LOS PARÁMETROS LEGALES QUE NOS RIGEN COMO EMPRESA PÚBLICA.
	WEB: WWW.GENTERA.COM.MX/WPS/PORTAL/GENTERA/RELACIONINVERSIONISTAS/INFORMACIONINVERSIONISTAS	CONSTANTE		
	LÍNEA TELEFÓNICA: 5276 7379	CONSTANTE		
	CORREO: INVESTOR-RELATIONS@GENTERA.COM.MX	CONSTANTE		
	INFORMES FINANCIEROS Y SUSTENTABLES	ANUALES Y TRIMESTRALES		
PROVEEDORES	BUZÓN DE TRANSPARENCIA: WWW.GENTERA.COM.MX/WPS/PORTAL/GENTERA/ACERCA/CODIGOETICA LÍNEA TELEFÓNICA: GUATEMALA: 1800 8350 388 MÉXICO: 01800 506 12 64 PERÚ: 08000 0903 MAIL: DENUNCIA@GENTERA.COM.MX	CONSTANTE	TRATO JUSTO, TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN OPORTUNA.	CREAMOS UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA PROVEEDORES, EN 2013, QUE SE ACOMPAÑA DE UNA CARTA DE ACEPTACIÓN, DONDE AMBAS PARTES SE COMPROMETEN A CUMPLIR CON LA FILOSOFÍA Y PRINCIPIOS DE GENTERA.

<i>Grupo de interés</i>	<i>Medio de comunicación</i>	<i>Frecuencia de contacto</i>	<i>Expectativas</i>	<i>Respuesta</i>
AUTORIDADES	PARTICIPAMOS EN LAS REUNIONES GREMIALES DEL SECTOR FINANCIERO QUE NOS CONGREGA EN CADA PAÍS DE OPERACIÓN. ADICIONALMENTE, MONITOREAMOS, EN FORMA CONSTANTE, LOS REQUERIMIENTOS DE LAS AUTORIDADES CERCANAS A NUESTRA OPERACIÓN Y DE LOS AGENTES REGULADORES DE NUESTRO SECTOR EN LOS PAÍSES DONDE OPERAMOS.	PERIÓDICAS	CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD APLICABLE EN CADA PAÍS DE OPERACIÓN.	SOMOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO (ABM) Y DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ (ASBANC).
COMUNIDAD	WEB: WWW.GENTERA.COM.MX CORREOS: CONTACTO@GENTERA.COM.MX	CONSTANTE	CONTRIBUIR A LAS NECESIDADES SOCIALES Y AMBIENTALES MÁS APREMIANTES DE LAS COMUNIDADES CERCANAS.	FUNDACIÓN GENTERA. ALIANZAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. VOLUNTARIADO CORPORATIVO. CONVOCATORIA COMPARTAMOS CON LA FAMILIA. DÍA COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD.
	INFORME DE SUSTENTABILIDAD	ANUAL		
ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	WEB: WWW.GENTERA.COM.MX	CONSTANTE	APOYO A INICIATIVAS SOCIALES QUE MEJOREN LA SALUD, EDUCACIÓN Y BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES CERCANAS A LA OPERACIÓN DE GENTERA.	ALIANZAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL. CONVOCATORIA COMPARTAMOS CON LA FAMILIA.
	TALLERES	ANUAL		
	CORREOS ELECTRÓNICOS	CONSTANTE		
COMPETIDORES	PARTICIPAMOS EN EVENTOS Y ASOCIACIONES DE MICROFINANZAS EN LOS PAÍSES DE OPERACIÓN.	PERIÓDICAS	LIBRE COMPETENCIA, TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN AL CLIENTE.	ÍNDICE DE PROTECCIÓN AL CLIENTE. PARTICIPAMOS EN ASOMIF: ASOCIACIÓN DE INSTITUCIONES DE MICROFINANZAS DEL PERÚ, PRODESARROLLO FINANZAS Y MICROEMPRESA, A.C., Y THE SMART CAMPAIGN
GENERACIONES FUTURAS	WEB: HTTP://WWW.COMPARTAMOS.COM.MX/WPS/PORTAL/BANCO/LEALTAD/CHAVITOSCOMPARTAMOS	CONSTANTE	HUELLA AMBIENTAL NEUTRA O POSITIVA Y CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO DE MÉXICO.	WEB CHAVITOS: 7,004 PARTICIPANTES. CONCURSOS PARA HIJOS DE CLIENTES: 57,466 PARTICIPANTES. DÍA DE LA FAMILIA: MÁS DE 25 MIL PARTICIPANTES. "PROYECTO DE VIDA" CON FUNDACIÓN NEMI.
	ACTIVIDADES CON LOS HIJOS DE CLIENTES	ANUALES		
MEDIOS	CAMPAÑAS DE POSICIONAMIENTO EN MEDIOS MASIVOS WEB: WWW.GENTERA.COM.MX/WPS/PORTAL/GENTERA/PRENSA/BOLETINES/ CORREO: MEDIOS@GENTERA.COM.MX	CONSTANTE	TRANSPARENCIA, EQUITAD Y PRIMICIA EN LA ENTREGA DE INFORMACIÓN.	DESARROLLAMOS PLANES DE COMUNICACIÓN, MANEJO Y PREVENCIÓN DE CRISIS EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN, DESIGNACIÓN Y CAPACITACIÓN DE VOCEROS, RUEDAS DE PRENSA Y ANÁLISIS DE MEDIOS.
ALIADOS ESTRATÉGICOS	ÁREA DE ATENCIÓN	CONSTANTE	RENTABILIDAD, CONVENIENCIA Y EFICIENCIA EN LA RELACIÓN COMERCIAL.	CONVENIOS Y CONSTANTE APOYO A LOS REQUERIMIENTOS Y PROYECTOS CON ALIADOS POR PARTE DEL ÁREA DE OPERACIONES.

PARÁMETROS DE LA MEMORIA

Este informe, de carácter financiero y sustentable, comprende los resultados, acciones y avances alcanzados por Gentera S.A.B de C.V., antes Compartamos S.A.B de C.V., en el ejercicio del año 2013.

El informe sustenta su estructura y contenidos en el estudio de materialidad realizado durante el ejercicio del año reportado, por parte de KPMG. Y cubre los siguientes ámbitos de la empresa: económico-financiero, gestión de relaciones con grupos de interés, operaciones relevantes en México, Guatemala y Perú, principales magnitudes de las empresas que integran Gentera (Compartamos Banco, Yastás, Aterna, Compartamos S.A. – Guatemala y Compartamos Financiera – Perú) gestión ambiental, social y vinculación con la comunidad.

El informe se realizó según la metodología internacional del Global Reporting Initiative GRI, en su versión 3.1; metodología que es utilizada por la empresa desde el 2008, periodo desde el cual se ha mantenido una periodicidad anual de reporte.

Todas las cifras e información presentada se obtienen a través de entrevistas, reuniones y cuestionarios con las diferentes áreas involucradas. El informe es validado por el área de Auditoría Interna de Gentera, además se rectifican los datos con los estados financieros dictaminados de la empresa, a fin de asegurar la validez de la información reportada y coherencia con las cifras, año con año, por lo cual no se presentan cambios significativos en cobertura y alcance frente a los reportado en 2012. Todo el proceso de elaboración del reporte se realiza con el apoyo de McBride SustainAbility.

El informe fue verificado externamente, frente a la correcta utilización de la metodología, por REDES SOCIALES S.A. de C.V.



Reporte de revisión independiente del Informe Anual y Sustentable 2013 de Gentera

Alcance de nuestro trabajo

Se ha efectuado una verificación independiente e imparcial del Informe Anual y Sustentable 2013 de Gentera, *“Trabajamos por la inclusión financiera”*.

Nuestro trabajo consistió en una revisión del contenido del informe en cuanto a la cobertura de indicadores de desempeño, según la definición de materialidad y en cumplimiento con el estándar del Global Reporting Initiative, GRI, versión 3.1.

Estándares

Para la emisión de esta declaración de verificación, Redes Sociales tomó como referentes los siguientes estándares internacionales:

- a. Los principios éticos de independencia de ISAE 3000.
- b. La guía para el Aseguramiento Externo de las Memorias de Sostenibilidad de GRI.

Resumen de las actividades

Las acciones que llevó a cabo Redes Sociales para la verificación fueron las siguientes:

- Análisis de los procesos de recopilación y validación de la información.
- Comprobación de los indicadores centrales incluidos en el reporte.
- Comprobación de información cuantitativa y cualitativa con base en una selección de indicadores GRI.
- Desarrollo de entrevistas con el personal involucrado en la elaboración del Informe.
- Comparación del informe 2013 en relación al de 2012 respecto a seguimiento de programas, profundidad de información e incremento de indicadores reportados.

Conclusiones

No se evidenció que el contenido de los indicadores revisados en este reporte, así como los procesos y acciones relacionadas con la sustentabilidad de Gentera contengan errores.

El proceso de revisión muestra que en el presente Informe se comunican de manera balanceada y oportuna los indicadores seleccionados para la verificación.

El Informe Anual y Sustentable 2013 de Gentera ha sido preparado conforme a la Guía para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad de Global Reporting Initiative, versión G3.1, con un Nivel de Aplicación B+.

Recomendaciones

- Mostrar resultados de las acciones que ha implementado la organización respecto al tratamiento y reutilización del agua.
- Mantener la óptima cobertura de los asuntos relevantes para la organización, determinados por el estudio de materialidad.
- Con base en la madurez mostrada por Gentera durante este período, para definir los aspectos e indicadores materiales, considerar la elaboración del siguiente informe en conformidad con la versión G4 de las guías GRI.

Mariana Martínez Valerio
Redes Sociales en LT S.A. de C.V

T. (55) 54 46 74 84 / contacto@redsociales.com

Declaración de independencia, competencia y responsabilidad de Redes Sociales

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con los conocimientos necesarios para verificar el cumplimiento de estándares internacionales utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de las organizaciones respecto a sus prácticas sustentables.

La carta de verificación externa del Informe y el reporte para uso interno, en ningún caso pueden entenderse como un informe de auditoría, por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. El informe y sus contenidos son responsabilidad de Gentera.

ÍNDICE GRI 3.1

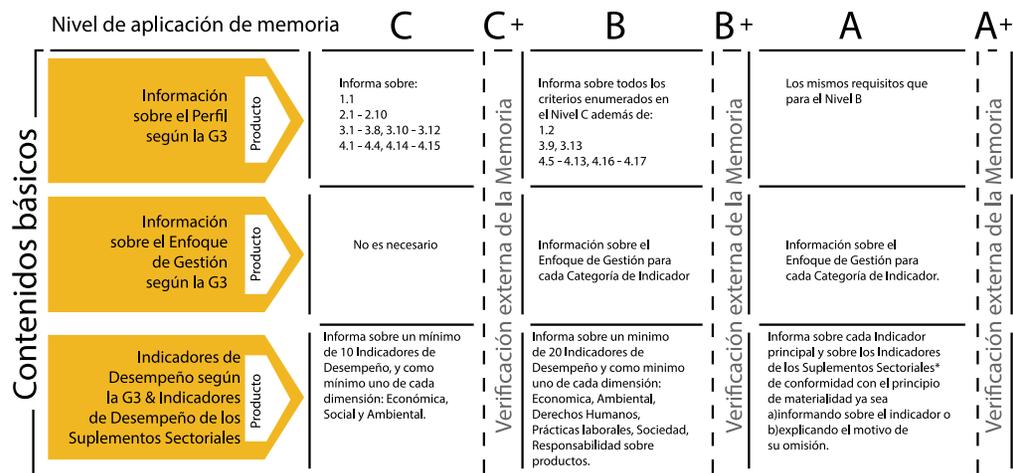
INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PROFUNDIDAD	REFERENCIA/NO. PÁGINA	EXPLICACIÓN
1. Estrategia y análisis				
1.1	DECLARACIÓN DEL MÁXIMO RESPONSABLE DE LA TOMA DE DECISIONES DE LA ORGANIZACIÓN LARGO PLAZO.	COMPLETO	23 - 24	
1.2	DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	COMPLETO	16 - 21, 23 - 24, Y 56	
2. Perfil de la organización				
2.1	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	PORTADA	
2.2	PRINCIPALES MARCAS, PRODUCTOS.	COMPLETO	27 - 39 Y 33 - 37	
2.3	ESTRUCTURA OPERATIVA DE LA ORGANIZACIÓN, INCLUIDAS LAS PRINCIPALES DIVISIONES, ENTIDADES OPERATIVAS, FILIALES Y NEGOCIOS CONJUNTOS (JOINT VENTURES).	COMPLETO	10 - 15	
2.4	LOCALIZACIÓN DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	12	
2.5	NÚMERO DE ESTADOS EN LOS QUE OPERA LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	27 - 29 Y 33 - 37	
2.6	NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA.	COMPLETO	TERCERA DE FORROS	
2.7	MERCADOS SERVIDOS (INCLUYENDO EL DESGLOSE GEOGRÁFICO, LOS SECTORES QUE ABASTECE Y LOS TIPOS DE CLIENTES / BENEFICIARIOS).	COMPLETO	33 - 37	
2.8	DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	3 - 9.	
2.9	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS EN EL TAMAÑO, ESTRUCTURA Y PROPIEDAD DE LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	23 - 24, 10 - 15	
2.10	PREMIOS Y DISTINCIONES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO INFORMATIVO.	COMPLETO	22	
3. Parámetros de la memoria				
<i>Perfil de la memoria</i>				
3.1	PERIODO CUBIERTO POR LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA MEMORIA.	COMPLETO	100	
3.2	FECHA DEL INFORME ANTERIOR MÁS RECIENTE.	COMPLETO	100	
3.3	CICLO DE PRESENTACIÓN DE MEMORIAS.	COMPLETO	100	
3.4	PUNTO DE CONTACTO PARA CUESTIONES RELATIVAS A LA MEMORIA O SU CONTENIDO.	COMPLETO	TERCERA DE FORROS	
<i>Alcance y cobertura de la memoria</i>				
3.5	PROCESO DE DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA, INCLUYENDO.	COMPLETO	97 Y 100	
3.6	COBERTURA DE LA MEMORIA.	COMPLETO	100	
3.7	INDICAR LA EXISTENCIA DE LIMITACIONES DEL ALCANCE O COBERTURA DE LA MEMORIA.	COMPLETO	100	
3.8	BASE PARA INCLUIR INFORMACIÓN EN EL CASO DE NEGOCIOS CONJUNTOS , FILIALES, INSTALACIONES ARRENDADAS, ACTIVIDADES SUBCONTRATADAS.	COMPLETO	100	
3.9	TÉCNICAS DE MEDICIÓN DE DATOS Y BASES PARA REALIZAR LOS CÁLCULOS.	COMPLETO	100	
3.10	DESCRIPCIÓN DEL EFECTO QUE PUEDA TENER LA REEXPRESIÓN DE INFORMACIÓN PERTENECIENTE A INFORMES ANTERIORES.	COMPLETO	100	
3.11	CAMBIOS SIGNIFICATIVOS RELATIVOS A PERIODOS ANTERIORES EN EL ALCANCE, LA COBERTURA O LOS MÉTODOS DE VALORACIÓN APLICADOS EN LA MEMORIA.	COMPLETO	100	
<i>Índice del contenido del gri</i>				
3.12	TABLA QUE INDICA LA LOCALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS EN LA MEMORIA.	COMPLETO	102-105	
<i>Verificación</i>				
3.13	POLÍTICA Y PRÁCTICA ACTUAL EN RELACIÓN CON LA SOLICITUD DE VERIFICACIÓN EXTERNA DE LA MEMORIA.	COMPLETO	100	
4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés				
<i>Gobierno</i>				
4.1	LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	14, 80 - 84	
4.2	OCUPACIÓN DE CARGO EJECUTIVO POR PARTE DEL PRESIDENTE DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.	COMPLETO	14 Y 82	
4.3	NÚMERO DE MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO QUE SEAN INDEPENDIENTES O NO EJECUTIVOS.	COMPLETO	82	
4.4	MECANISMOS DE LOS ACCIONISTAS Y EMPLEADOS PARA COMUNICAR RECOMENDACIONES O INDICACIONES AL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.	COMPLETO	80 - 85	
4.5	VÍNCULO ENTRE LA RETRIBUCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO, ALTOS DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS.	COMPLETO	81 - 84	
4.6	PROCEDIMIENTOS IMPLANTADOS PARA EVITAR CONFLICTOS DE INTERESES EN EL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.	COMPLETO	9, 81 - 84	
4.7	PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EXPERIENCIA EXIGIBLE A LOS MIEMBROS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.	COMPLETO	80 - 87	
4.8	DECLARACIONES DE MISIÓN Y VALORES DESARROLLADAS INTERNAMENTE, CÓDIGOS DE CONDUCTA Y PRINCIPIOS RELEVANTES.	COMPLETO	3. - 9.	
4.9	PROCEDIMIENTOS DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO PARA SUPERVISAR LA IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN.	COMPLETO	12 - 13 Y 79 - 83	
4.10	PROCEDIMIENTOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO PROPIO DEL MÁXIMO ÓRGANO DE GOBIERNO.	COMPLETO	9, 81 - 84	
<i>Compromisos con iniciativas externas</i>				
4.11	DESCRIPCIÓN DE CÓMO LA ORGANIZACIÓN HA ADOPTADO UN PLANTEAMIENTO O PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN.	COMPLETO	9, 56- 57, 72 - 73, 76 - 81, 84 - 90-5 Y 97	
4.12	PRINCIPIOS O PROGRAMAS SOCIALES, AMBIENTALES Y ECONÓMICOS DESARROLLADOS EXTERNAMENTE.	COMPLETO	45-52, 77- 78, 90-95	

4.13	PRINCIPALES ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENEZCA LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	88	
Participación de los grupos de interés				
4.14	RELACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS QUE LA ORGANIZACIÓN HA INCLUIDO.	COMPLETO	98 -99	
4.15	BASE PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE LA ORGANIZACIÓN SE COMPROMETE.	COMPLETO	8, 97, 98 - 99	
4.16	ENFOQUES ADOPTADOS PARA LA INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS, INCLUIDAS LA FRECUENCIA DE SU PARTICIPACIÓN.	COMPLETO	98 -99	
4.17	RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS Y RESPUESTA DE LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	97, 98 -99	
Aspecto: desempeño económico				
EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO, GENERADO Y DISTRIBUIDO.	COMPLETO	19	
EC2	CONSECUENCIAS FINANCIERAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN DEBIDO AL CAMBIO CLIMÁTICO.	COMPLETO	90 - 95 Y 56	
EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DEBIDAS A PROGRAMAS DE BENEFICIOS SOCIALES.	COMPLETO	91 - 45 - 52 Y 30	
EC4	AYUDAS FINANCIERAS SIGNIFICATIVAS RECIBIDAS DE GOBIERNOS.	COMPLETO		GENERAR NO RECIBE APOYO FINANCIERO DEL GOBIERNO.
Aspecto: presencia en el mercado				
EC5	RANGO DE LAS RELACIONES ENTRE EL SALARIO INICIAL ESTÁNDAR Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLEN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS.	PARCIAL	70 - 71	
EC6	POLÍTICAS, PRÁCTICAS Y PROPORCIÓN DE GASTO CORRESPONDIENTE A PROVEEDORES LOCALES EN LUGARES OPERACIONES SIGNIFICATIVAS.	COMPLETO	57	
EC7	PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTRATACIÓN LOCAL DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLEN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.
Aspecto: impactos económicos indirectos				
EC8	DESARROLLO E IMPACTO DE LAS INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS SERVICIOS PRESTADOS PRINCIPALMENTE PARA EL BENEFICIO PÚBLICO.	COMPLETO	18 - 19, 45 - 52	
EC9	ENTENDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS, INCLUYENDO EL ALCANCE DE DICHO IMPACTOS.	COMPLETO	23 - 24, 27- 29, 38 - 39, 55 - 64	
Indicadores de impacto económico y social				
Indicadores del desempeño ambiental				
Aspecto: energía				
EN1	MATERIALES UTILIZADOS, POR PESO O VOLUMEN.	COMPLETO	95	
EN2	PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES VALORIZADOS.	PARCIAL	92 Y 95	SOLO CEAS
EN3	CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS.	COMPLETO	92	LA UNICA FUENTE DE ENERGIA EN LA CFE.
EN4	CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS.	COMPLETO	92	LA UNICA FUENTE DE ENERGIA EN LA CFE.
EN5	AHORRO DE ENERGÍA DEBIDO A LA CONSERVACIÓN Y A MEJORAS EN LA EFICIENCIA.	COMPLETO	92	
EN6	INICIATIVAS PARA PROPORCIONAR PRODUCTOS Y SERVICIOS EFICIENTES EN EL CONSUMO DE ENERGÍA O BASADOS EN ENERGÍAS RENOVABLES, Y LAS REDUCCIONES EN EL CONSUMO DE ENERGÍA COMO RESULTADO DE DICHAS INICIATIVAS.	COMPLETO	95	
EN7	INICIATIVAS PARA REDUCIR EL CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA Y LAS REDUCCIONES LOGRADAS CON DICHAS INICIATIVAS.	COMPLETO	92	
Aspecto: agua				
EN8	EXTRACCIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTES.	COMPLETO	92	EL AGUA UTILIZADAS EN LAS OFICINAS ES DEL SERVICIO PÚBLICO.
EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA.	COMPLETO		NO AFECTAMOS FUENTES DE AGUA DIRECTAMENTE.
EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA.	COMPLETO	92	
Aspecto: biodiversidad				
EN11	DESCRIPCIÓN DE TERRENOS ADYACENTES O UBICADOS DENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS O DE ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS.	COMPLETO	93	
EN12	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS O EN ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS.	COMPLETO	93	
EN13	HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS.	COMPLETO	93	
EN14	ESTRATEGIAS Y ACCIONES IMPLANTADAS Y PLANIFICADAS PARA LA GESTIÓN DE IMPACTOS SOBRE LA BIODIVERSIDAD.	COMPLETO	90 - 95	
EN15	NÚMERO DE ESPECIES, DESGLOSADAS EN FUNCIÓN DE SU PELIGRO DE EXTINCIÓN.	COMPLETO		POR NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA, NO TENEMOS IMPACTOS SIGNIFICATIVOS EN LA EXTINCIÓN DE ESPECIES.
Aspecto: emisiones, vertidos y residuos				

EN16	EMISIONES TOTALES, DIRECTAS E INDIRECTAS, DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, EN PESO.	COMPLETO	94	
EN17	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, EN PESO.	COMPLETO	94	
EN18	INICIATIVAS PARA REDUCIR LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y LAS REDUCCIONES LOGRADAS.	PARCIAL	91 - 95	
EN19	EMISIONES DE SUSTANCIAS DESTRUCTORA DE LA CAPA DE OZONO, EN PESO.	COMPLETO		POR NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA NO GENERAMOS GASES DE NINGÚN TIPO Y EN CUANTO A LOS EQUIPOS DE AIRE ACONDICIONADOS ESTOS SON EN SU MAYORÍA DE ÚLTIMA GENERACIÓN.
EN20	NO _x , SO _x Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE POR TIPO Y PESO.	COMPLETO		POR NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA NO UTILIZAMOS GASES DE NINGÚN TIPO.
EN21	VERTIMIENTO TOTAL DE AGUAS RESIDUALES, SEGÚN SU NATURALEZA Y DESTINO.	PARCIAL		SOLO SE UTILIZA AGUA EN BAÑOS Y EN LIMPIEZA DE OFICINAS Y SU DESTINO ES EL DRENAJE PÚBLICO.
EN22	PESO TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO.	COMPLETO	92	
EN23	NÚMERO TOTAL Y VOLUMEN DE LOS DERRAMES ACCIDENTALES MÁS SIGNIFICATIVOS.	COMPLETO		POR NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA NO TENEMOS EL RIESGO DE DERRAMES.
EN24	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DEL CONVENIO DE BASILEA.	COMPLETO		POR NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA NO TRANSPORTAMOS RESIDUOS DE NINGÚN TIPO.
EN25	IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE RECURSOS HÍDRICOS Y HÁBITATS RELACIONADOS, AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS DE AGUA Y AGUAS DE ESCORRENTÍA.	COMPLETO		POR NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA NO TENEMOS IMPACTOS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD O AFECTACIÓN DE HÁBITATS.
<i>Aspecto: Productos y servicios</i>				
EN26	INICIATIVAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y GRADO DE REDUCCIÓN DE ESE IMPACTO.	COMPLETO	90 - 95	
EN27	PORCENTAJE DE PRODUCTOS VENDIDOS, Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE, QUE SON RECUPERADOS AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS.	COMPLETO		POR NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA NO ES SIGNIFICATIVA LA VENTA DE MATERIALES, NI SU EMBALAJE.
<i>Aspecto: Cumplimiento normativo</i>				
EN28	COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL.	COMPLETO		NO SE HAN DADO MULTAS EN EL ÁMBITO AMBIENTAL.
<i>Aspecto: Transporte</i>				
EN29	IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL.	COMPLETO	94 - 95	
<i>Aspecto: General</i>				
EN30	DESGLOSE POR TIPO DEL TOTAL DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES.	PARCIAL	91	SOLO SE DESCRIBEN LOS APOYOS A ORGANIZACIONES SOCIALES ENFOCADAS AL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.
Indicadores del desempeño social				
<i>Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo</i>				
<i>Aspecto: empleo</i>				
LA1	DESGLOSE DEL COLECTIVO DE TRABAJADORES POR TIPO DE EMPLEO, POR CONTRATO Y POR REGIÓN.	PARCIAL	74-75	
LA2	NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN.	COMPLETO	75	
LA3	BENEFICIOS SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS CON JORNADA COMPLETA, QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O DE MEDIA JORNADA, DESGLOSADO POR ACTIVIDAD PRINCIPAL.	COMPLETO		SOLO SE TIENE UNA SOLA JORNADA LABORAL, EN TODOS LOS LUGARES DE OPERACIÓN.
<i>Aspecto: Relaciones empresa/trabajadores</i>				
LA4	PORCENTAJE DE EMPLEADOS CUBIERTOS POR UN CONVENIO COLECTIVO.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.
LA5	PERIODO(S) MÍNIMO(S) DE PREAVISO RELATIVO(S) A CAMBIOS ORGANIZATIVOS, INCLUYENDO SI ESTAS NOTIFICACIONES SON ESPECIFICADAS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.
<i>Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo</i>				
LA6	PORCENTAJE DEL TOTAL DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS DE DIRECCIÓN-EMPLEADOS.	COMPLETO	72	
LA7	TASAS DE ABSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN.	PARCIAL	73	POR NUESTRA ACTIVIDAD ECONÓMICA SOMOS CONSIDERADOS COMO DE BAJO RIESGO LABORAL.
LA8	PROGRAMAS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN, ASESORAMIENTO, PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS QUE SE APLIQUEN A LOS TRABAJADORES, A SUS FAMILIAS O A LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD EN RELACIÓN CON ENFERMEDADES GRAVES.	COMPLETO	72 - 73	
LA9	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON SINDICATOS.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.

<i>Aspecto: Formación y educación</i>						
LA10	PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR CATEGORÍA DE EMPLEADO.	PARCIAL	76	FALTA DESGLOSE POR CATEGORÍA DE EMPLEADO.		
LA11	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTEN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y QUE LES APOYEN EN LA GESTIÓN DEL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES.	COMPLETO	19, 67 - 69, 76 - 78			
LA12	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL.	COMPLETO	66			
<i>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</i>						
LA13	COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO Y PLANTILLA, DESGLOSADO POR SEXO, GRUPO DE EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD.	PARCIAL	86 Y 87	NO SE INCLUYE EL DESGLOSE POR PERTENENCIA A MINORÍAS.		
LA14	RELACIÓN ENTRE SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.		
LA15	TASAS DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y RETENCIÓN DESPUÉS DE LICENCIAS POR MATERNIDAD/PATERNIDAD, POR GÉNERO.	PARCIAL	73			
Indicadores del desempeño de derechos humanos						
<i>Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento</i>						
HR1	PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYAN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAYAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.	COMPLETO	57			
HR2	PORCENTAJE DE LOS PRINCIPALES DISTRIBUIDORES Y CONTRATISTAS QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS COMO CONSECUENCIA.	PARCIAL	57	LOS CONTRATOS DE COMPRA SE AMPARAN EN CÓDIGO DE ÉTICA PARA PROVEEDORES Y EN EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS, EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CUMPLIMIENTO COMIENZA EN 2014, EN 2013 EL PROCESO SE AMPARA EN UNA CARTA DE ACEPTACIÓN.		
HR3	TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES.	COMPLETO	9, 19 Y 76			
<i>Aspecto: No discriminación</i>						
HR4	NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.		
<i>Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos</i>						
HR5	ACTIVIDADES DE LA COMPAÑÍA EN LAS QUE EL DERECHO A LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDAN CORRER IMPORTANTES RIESGOS.	PARCIAL		POR LA NATURALEZA DE NUESTRAS ACTIVIDADES NO EXISTEN IMPORTANTES RIESGOS EN ESTE ÁMBITO.		
<i>Aspecto: Explotación infantil</i>						
HR6	ACTIVIDADES IDENTIFICADAS QUE CONLLEVAN UN RIESGO POTENCIAL DE INCIDENTES DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A SU ELIMINACIÓN.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.		
<i>Aspecto: Trabajos forzados</i>						
HR7	OPERACIONES IDENTIFICADAS COMO DE RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZADO O NO CONSENTIDO.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.		
<i>Aspecto: Prácticas de seguridad</i>						
HR8	PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA SIDO FORMADO EN LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN ASPECTOS DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS ACTIVIDADES.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.		
<i>Aspecto: Derechos de los indígenas</i>						
HR9	NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES RELACIONADOS CON VIOLACIONES DE LOS DERECHOS DE LOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS.	COMPLETO		NO TENEMOS REGISTRADOS INCIDENTES DE ESTA NATURALEZA.		
<i>Aspecto: Valoración</i>						
HR10	PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES QUE HAN SIDO SUJETAS A REVISIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y/O A EVALUACIONES DE IMPACTO.	PARCIAL		TODOS LOS COLABORADORES CONOCEN, FIRMAN Y SE COMPROMETEN A CUMPLIR CON EL CÓDIGO DE ÉTICA QUE PROHÍBE ESTE TIPO DE COMPORTAMIENTOS.		
HR11	NÚMERO DE QUEJAS RELACIONADAS CON LOS DERECHOS HUMANOS, PRESENTADAS, ABORDADAS Y RESUELTAS A TRAVÉS DE MECANISMOS FORMALES.	COMPLETO		NO TENEMOS REGISTRADOS INCIDENTES DE ESTA NATURALEZA.		
<i>Aspecto: Comunidad</i>						
SO1	NATURALEZA, ALCANCE Y EFECTIVIDAD DE PROGRAMAS Y PRÁCTICAS PARA EVALUAR Y GESTIONAR LOS IMPACTOS DE LAS OPERACIONES EN LAS COMUNIDADES, INCLUYENDO ENTRADA, OPERACIÓN Y SALIDA DE LA EMPRESA.	PARCIAL	33 - 39			
<i>Aspecto: Corrupción</i>						
SO2	PORCENTAJE Y NÚMERO TOTAL DE UNIDADES DE NEGOCIO ANALIZADAS CON RESPECTO A RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN.	PARCIAL	9 Y 56	LA MATERIALIZACIÓN DE ESTE RIESGO ES CONSTANTEMENTE EVALUADA POR EL ÁREA ENCARGADA Y CONTRARRESTADA CON CAPACITACIÓN CONSTANTE A COLABORADORES.		

SO3	PORCENTAJE DE EMPLEADOS FORMADOS EN LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ANTI-CORRUPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO	9	
SO4	MEDIDAS TOMADAS EN RESPUESTA A INCIDENTES DE CORRUPCIÓN.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME.
<i>Aspecto: Política pública</i>				
SO5	POSICIÓN EN LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO DE LAS MISMAS Y DE ACTIVIDADES DE "LOBBYING".	COMPLETO		MEDIANTE LA COLABORACIÓN EN ORGANISMOS GREMIALES SE FIJAN POSTURAS PÚBLICAS.
SO6	VALOR TOTAL DE LAS APORTACIONES FINANCIERAS Y EN ESPECIE A PARTIDOS POLÍTICOS O A INSTITUCIONES RELACIONADAS.	COMPLETO		NO SE REALIZAN APORTACIONES A INSTITUCIONES POLÍTICAS.
<i>Aspecto: Comportamiento de competencia desleal</i>				
SO7	NÚMERO TOTAL DE ACCIONES POR CAUSAS RELACIONADAS CON PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS Y CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA, Y SUS RESULTADOS.	COMPLETO		PARTICIPAMOS EN UN MERCADO MUY COMPETITIVO, DONDE CONTAMOS CON REGULACIONES ESTRICTAS Y NO EXISTE EL MONOPOLIO.
<i>Aspecto: Cumplimiento normativo</i>				
SO8	VALOR MONETARIO DE SANCIONES Y MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO TOTAL DE SANCIONES NO MONETARIAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y REGULACIONES.	SIN INFORMACIÓN		INFORMACIÓN NO CONSIDERADA EN LA MATERIALIDAD DEL INFORME
SO9	OPERACIONES CON POTENCIAL SIGNIFICATIVO O CON IMPACTOS NEGATIVOS EN COMUNIDADES LOCALES.	COMPLETO		POR LA NATURALEZA DE NUESTRAS ACTIVIDADES NO EXISTEN RIESGOS SIGNIFICATIVOS EN ESTE ÁMBITO.
SO10	MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN IMPLEMENTADAS EN OPERACIONES CON POTENCIAL SIGNIFICATIVO O IMPACTOS NEGATIVOS EN COMUNIDADES LOCALES.	COMPLETO		POR LA NATURALEZA DE NUESTRAS ACTIVIDADES NO EXISTEN RIESGOS SIGNIFICATIVOS EN ESTE ÁMBITO.
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos				
<i>Aspecto: Salud y seguridad del cliente</i>				
PR1	FASES DEL CICLO DE VIDA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LAS QUE SE EVALÚAN LOS IMPACTOS DE LOS MISMOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES.	COMPLETO	38 - 40	
PR2	NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA REGULACIÓN LEGAL O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD.	COMPLETO		LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMPARTAMOS NO AFECTAN LA SALUD Y SEGURIDAD DE SUS CLIENTES.
<i>Aspecto: Etiquetado de productos y servicios</i>				
PR3	TIPOS DE INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SON REQUERIDOS POR LOS PROCEDIMIENTOS EN VIGOR Y LA NORMATIVA.	COMPLETO	33 - 40	
PR4	NÚMERO TOTAL DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	COMPLETO		NO CONTAMOS CON MULTAS POR INCUMPLIMIENTO EN ESTE ASPECTO.
PR5	PRÁCTICAS CON RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, INCLUYENDO LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	COMPLETO	38 - 44	
<i>Aspecto: Comunicaciones de marketing</i>				
PR6	PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES O ADHESIÓN A ESTÁNDARES Y CÓDIGOS VOLUNTARIOS MENCIONADOS EN COMUNICACIONES DE MARKETING, INCLUIDOS LA PUBLICIDAD, OTRAS ACTIVIDADES PROMOCIONALES Y LOS PATROCINIOS.	COMPLETO	38 - 39	
PR7	NÚMERO TOTAL DE INCIDENTES FRUTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS REGULACIONES RELATIVAS A LAS COMUNICACIONES DE MARKETING.	COMPLETO		NO CONTAMOS CON MULTAS POR INCUMPLIMIENTO EN ESTE ASPECTO.
PR8	NÚMERO TOTAL DE RECLAMACIONES DEBIDAMENTE FUNDAMENTADAS EN RELACIÓN CON EL RESPETO A LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS PERSONALES DE CLIENTES.	COMPLETO		NO CONTAMOS CON MULTAS POR INCUMPLIMIENTO EN ESTE ASPECTO.
<i>Aspecto: Cumplimiento normativo</i>				
PR9	COSTO DE AQUELLAS MULTAS SIGNIFICATIVAS FRUTO DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN RELACIÓN CON EL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN.	COMPLETO		NO CONTAMOS CON MULTAS POR INCUMPLIMIENTO EN ESTE ASPECTO.



*Versión final del Suplemento Sectorial

GENTERA, S. A. B. de C. V. Y SUBSIDIARIAS

(antes Compartamos, S. A. B. de C. V.)

Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2013 y 2012 (Con el Informe de los Auditores Independientes)

Informe de los Auditores Independientes

Al Consejo de Administración y a los Accionistas

Gentera, S. A. B. de C. V. (antes Compartamos, S. A. B. de C. V.)
y Subsidiarias:

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de Gentera, S. A. B. de C. V. (Gentera, antes Compartamos, S. A. B. de C. V.) y Subsidiarias, que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2013 y 2012, y 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.

Responsabilidad de la administración en relación con los estados financieros consolidados

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados adjuntos, los cuales al ser Gentera una emisora pública cuya principal subsidiaria se dedica a actividades de banca múltiple sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (la Comisión), se prepararon de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito en México, establecidos por la Comisión, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados libres de desviación material debido a fraude o error.

Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados adjuntos basada en nuestras auditorías. Hemos llevado a cabo nuestras auditorías de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros consolidados están libres de desviación material.

Una auditoría conlleva la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la evaluación de los riesgos de desviación material en los estados financieros consolidados debido a fraude o error. Al efectuar dichas evaluaciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación razonable, por parte de la entidad, de los estados financieros consolidados, con el fin de diseñar los 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 la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de lo adecuado de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros consolidados en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera consolidada de Gentera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias, al 31 de diciembre de 2013 y 2012, así como sus resultados y flujos de efectivo consolidados por los años terminados en esas fechas, de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito en México, establecidos por la Comisión.

Otras cuestiones

Como se menciona en la nota 1 a los estados financieros consolidados, el 16 de diciembre de 2013 los accionistas acordaron el cambio de denominación social de Compartamos, S. A. B. de C. V. a Gentera, S. A. B. de C. V.

KPMG CARDENAS DOSAL, S. C.
C.P.C. Alejandro De Alba Mora

20 de febrero de 2014.

GENTERA, S. A. B. de C. V. Y SUBSIDIARIAS

(antes Compartamos, S. A. B. de C. V.)

Notas a los Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2013 y 2012 (Millones de pesos mexicanos)

(1) Actividad y operaciones sobresalientes

Actividad-

Gentera S. A. B. de C. V. (antes Compartamos S. A. B. de C. V.) (Gentera), 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 2013 y 2012, Gentera y sus subsidiarias consolidadas se integran por:

- i. Banco Compartamos, S. A., Institución de Banca Múltiple (el Banco) que con fundamento en la Ley de Instituciones de Crédito está autorizado para realizar operaciones de banca múltiple, 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) 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. Financiera Compartamos, S. A. (Financiera Compartamos, antes Financiera Créditos Arequipa, S. A.) 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) 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) 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) 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.

Operaciones sobresalientes 2013-

- I. Durante el segundo semestre de 2013, se llevó a cabo un proceso de licitación para enajenar cartera de crédito previamente castigada del Banco durante los años 2008, 2009 y 2012, cuyo monto de capital e intereses devengados no cobrados al momento del castigo ascendía a \$763. El 30 de octubre de 2013, como resultado de dicha licitación se firmó el contrato de cesión onerosa de créditos, generando a Gentera una pérdida fiscal en venta de cartera por \$761 y en consecuencia un beneficio fiscal por la deducción de \$228 (notas 9 y 16).
- II. El 16 de diciembre de 2013, mediante Asamblea General Extraordinaria de Accionistas se aprobó el cambio de denominación social de "Compartamos, S. A. B. de C. V." a "Gentera, S. A. B. de C. V."

Operaciones sobresalientes 2012-

- I. A partir del 1º de enero de 2012, los colaboradores del Banco con excepción de su Director General, fueron transferidos a Compartamos Servicios (ver nota 15).
- II. El 21 de mayo de 2012, se constituyó en México, Controladora AT, quien en esa misma fecha adquirió el 99.98% de las acciones representativas del capital social de Aterna; sociedad 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 de Fianzas.

(2) Autorización y bases de preparación-

El 20 de febrero de 2014, 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 de Servicios Financieros
Oscar Luis Ibarra Burgos	Auditor General Interno
Marco Antonio Guadarrama Villalobos	Subdirector de Información Financiera

Los accionistas de Genera tienen facultades para modificar los estados financieros consolidados después de su emisión. Los estados financieros consolidados de 2013 adjuntos fueron autorizados para su emisión por el Consejo de Administración.

El 16 de marzo de 2011, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (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 73% y 91% de los activos e ingresos consolidados, respectivamente, al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2013 (75% y 91%, respectivamente, en 2012), los estados financieros consolidados que se acompañan, están elaborados conforme a los criterios de contabilidad establecidos por la Comisión a través de los “Criterios de contabilidad para las instituciones de crédito” en México.

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.

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.

Los estados financieros de las subsidiarias han sido convertidos en su moneda de registro, 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 (\$4.6813 pesos mexicanos por sol y \$1.6686 pesos mexicanos por quetzal al 31 de diciembre de 2013), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del periodo (\$4.6684 pesos mexicanos por sol y \$1.6535 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 2012 fueron: a) de cierre para los activos y pasivos monetarios y no monetarios (\$5.085 pesos mexicanos por sol y \$1.6408 pesos mexicanos por quetzal), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del periodo (\$5.0178 pesos mexicanos por sol y \$1.6312 pesos mexicanos por quetzal) para los ingresos, costos y gastos, presentando los efectos de conversión en el capital contable.

(3) Resumen de las principales políticas contables-

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 estimación preventiva para riesgos crediticios, la valuación de las inversiones en valores y reportos, la realización del activo por impuestos diferidos y el pasivo relativo a beneficios a los empleados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones y suposiciones.

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

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 menos que se especifique lo contrario.

(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 cuenta cuyo valor es determinado por Banco de México (Banxico) en función de la inflación, ya que a partir del año 2008 conforme a lo establecido en la NIF B-10 "Efectos de la inflación", Gentera opera en un entorno económico no inflacionario (inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores menor al 26%). El porcentaje de inflación acumulada de los tres ejercicios anuales anteriores, el del año y los valores de la UDI al cierre de cada ejercicio, se muestran a continuación:

		INFLACIÓN		
31 de diciembre de	UDI	Del año	Acumulada	
2013	\$ 5.0587	3.78%	11.76%	
2012	\$ 4.8746	3.94%	12.31%	
2011	\$ 4.6898	3.61%	11.62%	

(b) Bases de consolidación-

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2013 y 2012, que se acompañan, incluyen cifras de Gentera y de sus subsidiarias que se mencionan a continuación. Todos los saldos y transacciones importantes entre Gentera y las subsidiarias han sido eliminados en la consolidación.

<i>Compañía</i>	<i>Porcentaje de participación</i>	<i>Moneda funcional</i>
BANCO	99.98%	PESOS MEXICANOS
COMPARTAMOS GUATEMALA	99.99%	QUETZALES
FINANCIERA COMPARTAMOS	84.20%	SOLES
COMPARTAMOS SERVICIOS	99.99%	PESOS MEXICANOS
CONTROLADORA AT ⁽¹⁾	50.00%	PESOS MEXICANOS

⁽¹⁾ CONTROLADORA AT SE CONSOLIDA A PARTIR DEL 1 DE AGOSTO DE 2012, DERIVADO DE QUE GENERA CONTROLA LAS POLÍTICAS FINANCIERAS Y DECISIONES OPERATIVAS DE LA SUBSIDIARIA.

(c) Disponibilidades-

Este rubro se compone de efectivo, saldos bancarios del país y del extranjero, préstamos bancarios con vencimientos menores a tres días (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 el Depósito de Regulación Monetaria constituido en Banxico conforme a la Ley, con el propósito de regular la liquidez del mercado de dinero; dicho depósito, devenga intereses a la tasa de fondeo interbancario.

Los préstamos bancarios con vencimientos menores a tres días (operaciones de “Call Money”), así como el fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera se registran como disponibilidades restringidas.

(d) Inversiones en valores-

Las inversiones en valores incluyen títulos gubernamentales y bancarios, cotizados y no cotizados, que se clasifican de acuerdo con la intención de uso que Gentera les asigna al momento de su adquisición en “Títulos para negociar” y “Títulos disponibles para la venta”.

Títulos para negociar

Los títulos para negociar que se tienen para su operación en el mercado se registran a su valor razonable, utilizando precios actualizados proporcionados por especialistas en el cálculo y suministro de precios para valorar carteras de valores autorizados por la Comisión, denominados “proveedores de precios” y, en caso de valores no cotizados, se utilizan como referencia precios de mercado de instrumentos financieros con características similares que utilizan precios calculados con base en técnicas formales de valuación ampliamente aceptadas. El valor razonable es la

cantidad por la que puede intercambiarse un instrumento financiero, entre partes interesadas y dispuestas, en una transacción libre de influencias. Los ajustes resultantes de las valuaciones de esta categoría se registran directamente contra los resultados del ejercicio, en el rubro de “Resultado por intermediación”.

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

Títulos disponibles para la venta

Aquellos no clasificados como títulos para negociar, pero que no se pretende mantenerlos hasta su vencimiento. Se registran de igual manera que los títulos para negociar; sin embargo, los movimientos en su valor razonable se reconocen en el capital contable en el rubro de “Resultado por valuación de títulos disponibles para la venta”, el cual se cancela para reconocer en resultados la diferencia entre el valor neto de realización y el costo de adquisición al momento de la venta.

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.

Durante los años 2013 y 2012, Gentera no efectuó transferencias de títulos entre categorías.

(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”.

Gentera actuando como reportada reconoce la entrada del efectivo o bien una cuenta liquidadora deudora, así como una cuenta por pagar por el 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 Gentera actúe como reportadora reconoce la salida de disponibilidades o bien una cuenta liquidadora acreedora, registrando una cuenta por cobrar por el 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 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) *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 en la hoja siguiente.

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 presente 90 o más días naturales 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.

Adicionalmente, se clasifica un crédito como vencido cuando se tenga conocimiento de que el acreditado es declarado en concurso mercantil.

En el caso de las líneas de crédito que Gentera ha otorgado, en las cuales el monto no ha sido ejercido en su totalidad, la parte no utilizada se mantiene en cuentas de orden como "Compromisos crediticios".

El otorgamiento de créditos de consumo se realiza con base en el análisis de la solicitud del cliente, estudio socioeconómico que se le practica y las consultas en las sociedades de información crediticia. En algunos casos también 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 Gentera.

El control de los créditos se realiza por medio de visitas periódicas al cliente por parte de personal de Gentera, así como por medio del monitoreo

diario de los pagos recibidos a través del sistema, para que el personal asignado dé seguimiento a los créditos con atraso.

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

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

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

Los intereses se reconocen como ingresos en el momento en que se devengan; sin embargo, este registro se suspende en el momento en que los créditos se traspasan a cartera vencida y se lleva un control de los intereses devengados en cuentas de orden, los cuales se reconocen como ingresos cuando éstos son cobrados. Por los intereses ordinarios devengados no cobrados, correspondientes a los créditos que se traspasan a cartera vencida, se crea una estimación por el saldo total de los mismos al momento de su traspaso.

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

Las comisiones por cobro atrasado de crédito se reconocen como ingresos en el momento en que ocurre el atraso.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, Gentera tenía principalmente cartera de créditos de consumo a corto plazo (nota 9).

(g) 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 créditos 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.

Tratándose de créditos comerciales, la cartera fue evaluada de acuerdo al modelo de pérdida incurrida establecido por la Comisión vigente hasta el 24 de junio de 2013, el cual consiste en una metodología basada en el proceso de calificación del deudor y la probabilidad de incumplimiento, de acuerdo a la cual, la cartera comercial es agrupada por grado de riesgo y en consecuencia aplicados los porcentajes de reserva correspondientes que se presentan en la tabla de la hoja siguiente.

<i>Grado de riesgo</i>	<i>Porcentaje de reservas preventivas</i>
A-1	0 A 0.9
A-2	0.901 A 1.5
B-1	1.501 A 2.0
B-2	2.001 A 2.5
B-3	2.501 A 5.0
C-1	5.001 A 10.0
C-2	10.001 A 15.5
D	15.501 A 45.0
E	MAYOR A 45.0

El porcentaje de reservas se establece de conformidad con el Artículo 129 de las disposiciones generales aplicables.

Cartera emproblemada – Créditos comerciales con una alta probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad. Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, Gentera tiene cartera emproblemada por \$9 y \$6, respectivamente, proveniente de Financiera Compartamos la cual se encuentra reservada al 100%.

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.

Al 31 de diciembre de 2013, la estimación preventiva se crea conforme el grado de riesgo asignado al crédito, como se muestra a continuación:

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

La estimación preventiva al 31 de diciembre de 2012, se crea conforme al grado de riesgo asignado al crédito, como se muestra a continuación:

<i>Grado de riesgo</i>	<i>Rangos de porcentaje de estimación preventiva</i>
A - MÍNIMO	0.50 – 0.99
B - BAJO	1.00 – 19.99
C - MEDIO	20.00 – 59.99
D - ALTO	60.00 – 89.99
E - IRRECUPERABLE	90.00 – 100.00

Genera, de manera periódica, evalúa si un crédito vencido debe permanecer en el balance general consolidado, o bien debe ser castigado cuando se determina la imposibilidad práctica de cobro. En su caso, 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.

Las recuperaciones asociadas a los créditos castigados o eliminados del balance general consolidado, se reconocen en los resultados del ejercicio en el rubro de "Otros ingresos (egresos) de la operación".

La última calificación de la cartera crediticia se realizó al 31 de diciembre de 2013, 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.

(h) *Otras cuentas por cobrar -*

Representan, entre otras, préstamos a empleados y partidas directamente relacionadas con la cartera de crédito, como gastos de juicio y adeudos de los corresponsales.

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

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

(i) *Inmuebles, mobiliario y equipo-*

Los inmuebles, el 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 realizadas hasta el 31 de diciembre de 2007 de origen nacional, a sus valores actualizados determinados mediante la aplicación a sus costos de adquisición de factores de inflación derivados de la UDI hasta el 31 de diciembre de 2007.

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

Los arrendamientos se capitalizan siempre que sus términos, transfieran sustancialmente a Gentera todos los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad del activo arrendado. El valor capitalizado corresponde al valor del activo arrendado o al valor presente de los pagos mínimos, el que sea menor al inicio del arrendamiento. A partir de 2011, para el caso de los nuevos 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.

(j) Impuestos a la utilidad (impuesto sobre la renta (ISR) e impuesto empresarial a tasa única (IETU)) y participación de los trabajadores en la utilidad (PTU)-

El ISR y el IETU causados en el año se determinan conforme a las disposiciones fiscales vigentes.

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

Los activos y pasivos por impuestos a la utilidad 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 los impuestos a la utilidad diferidos se reconoce en los resultados del período en que se aprueban dichos cambios.

No se reconoce activo por PTU diferida, 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.

(k) Otros activos, cargos diferidos e intangibles-

El rubro se integra principalmente de la inversión en el desarrollo del sistema electrónico bancario, depósitos en garantía, seguros y gastos pagados por anticipado, así como por los gastos por emisión de deuda. La amortización, se realiza durante el plazo de cada transacción en línea recta. En los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, el cargo a resultados por concepto de amortización ascendió a \$20 y \$7, respectivamente.

(l) Deterioro de activos de larga duración-

Genera evalúa periódicamente los valores actualizados de los inmuebles, 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.

(m) *Captación-*

Los pasivos por captación de recursos, incluidos depósitos de exigibilidad inmediata, Certificados de Depósito (Cedes) y Cebures 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 le 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.

(n) *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.

(o) *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.

(p) *Beneficios a los empleados-*

Los beneficios otorgados por Gentera a sus empleados, se describen a continuación:

Beneficios directos (sueldos, vacaciones, días festivos y permisos de ausencia con goce de sueldo, entre otros) se reconocen en los resultados conforme se devengan y sus pasivos se expresan a su valor nominal, por ser de corto plazo. En el caso de ausencias retribuidas conforme a las disposiciones legales o contractuales, éstas no son acumulativas.

Beneficios por terminación de la relación laboral por causas distintas a una reestructura (indemnizaciones legales por despido) y al retiro (prima de antigüedad); se determinan con base en estudios actuariales realizados por peritos independientes a través del método de crédito unitario proyectado, considerando sueldos proyectados.

El costo neto del periodo de cada plan de beneficios a los empleados se reconoce como gasto de operación en el año en que se devenga, el cual incluye, entre otros conceptos, la amortización del costo laboral de los servicios pasados, el costo financiero y las ganancias o pérdidas actuariales.

Las ganancias o pérdidas actuariales por beneficio por terminación, se reconocen directamente en los resultados del período en que se devengan, en tanto que las provenientes de beneficios al retiro se reconocen en resultados de acuerdo a la vida laboral remanente de los empleados.

(q) **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.

(r) **Recompra de acciones-**

Las acciones propias adquiridas se presentan como una disminución del fondo de recompra de acciones propias, que se incluye en los estados financieros 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.

(s) **Efecto acumulado por conversión-**

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

(t) **Utilidad integral-**

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

(u) **Reconocimiento de ingresos-**

Los rendimientos que generan las disponibilidades, las inversiones en valores en títulos para negociar y los deudores por reporte, se reconocen en resultados conforme se devengan, en este último caso, conforme al método de línea recta.

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.

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.

(v) **Gasto por intereses-**

Dentro de este rubro se agrupan los intereses devengados por el financiamiento recibido para fondar las operaciones de Genera y los devengados por los depósitos a plazos recibidos, Cebures emitidos, préstamos interbancarios y de otros organismos.

(w) **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 y resultado en venta de mobiliario y equipo.

(x) **Utilidad por acción-**

Representa el resultado de dividir el resultado neto del año entre el promedio ponderado de las acciones en circulación durante el ejercicio. Por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2013 y 2012 la utilidad por acción es de \$1.38 y \$1.21 pesos, respectivamente.

(y) **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 2013 y 2012 ascendieron a \$36 y \$26, respectivamente, las cuales fueron cargadas directamente a los resultados del ejercicio.

(z) 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 del ejercicio.

(aa) Contingencias-

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

(bb) 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) Nuevos pronunciamientos contables-

Con fecha 24 de junio de 2013, la Comisión publicó en el Diario Oficial de la Federación una Resolución por la que se modificó la metodología para la constitución de reservas preventivas para la cartera de crédito comercial, cambiando de un modelo de pérdida incurrida a un modelo de pérdida esperada; los estados financieros consolidados adjuntos al 31 de diciembre de 2013, no incluyen el complemento por \$5 en la estimación preventiva para riesgos crediticios de la cartera comercial derivados del cambio en la metodología descrita.

Durante 2012 el Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF), emitió nuevas NIF y el documento llamado "Mejoras a las NIF 2013", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes. Dichas NIF y Mejoras, no generaron efectos importantes en los estados financieros consolidados de Genera y subsidiarias debido a que no le fueron aplicables o existen criterios contables específicos de la Comisión al respecto.

(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 2013 y 2012, el Banco tenía una posición larga por 1,398 dólares y 19,354 dólares, respectivamente. Los activos netos al 31 de diciembre de 2013, de Compartamos Guatemala y Financiera Compartamos representan una posición larga de 19,287,478 dólares y 35,670,282 dólares, respectivamente (posición larga de 18,731,021 dólares y 93,032,769 dólares, respectivamente en 2012).

Al 31 de diciembre de 2013, el tipo de cambio determinado por Banxico y utilizado por Gentera para valuar sus activos en moneda extranjera fue de \$13.0843 pesos por dólar (\$12.9658 pesos por dólar en 2012). Al 20 de febrero de 2014, fecha de emisión de los estados financieros consolidados, el tipo de cambio es de \$13.2913 pesos por dólar.

(6) Disponibilidades-

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el rubro de disponibilidades se integra como se muestra a continuación:

	2013	2012
CAJA	\$ 62	39
BANCOS DEL PAÍS	530	706
BANCOS DEL EXTRANJERO	302	511
DISPONIBILIDADES RESTRINGIDAS:		
DEPÓSITO DE REGULACIÓN MONETARIA EN BANXICO	204	204
PRÉSTAMOS BANCARIOS, CON VENCIMIENTO MENOR A 3 DÍAS	849	822
OTRAS	222	144
	\$ 2,169	2,426

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el depósito de regulación monetaria en Banxico carece de plazo y devenga intereses a la tasa de captación bancaria. Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, los intereses obtenidos por el depósito de regulación monetaria ascendieron a \$8 y \$9, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las otras disponibilidades restringidas corresponden a depósitos en garantía con instituciones financieras en Perú efectuados por Financiera Compartamos por \$216 y \$139, respectivamente, y al fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera por \$6 y \$5, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2013, la tasa anual promedio de los préstamos bancarios con plazo de hasta 3 días fue 3.78% (4.30% en 2012). Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, los intereses obtenidos de operaciones Call Money ascendieron a \$49 y \$59, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, Gentera no cuenta con metales preciosos amonedados, ni posición en billetes y monedas extranjeras.

(7) Inversiones en valores-

Los recursos líquidos en exceso, producto de la operación de Gentera, 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 Gentera, se describe en la nota 23.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las inversiones en valores a su valor razonable se analizan a continuación:

	2013	2012
TÍTULOS PARA NEGOCIAR		
BANCARIOS:		
PAGARÉS CON RENDIMIENTO LIQUIDABLE AL VENCIMIENTO	\$ -	400
GUBERNAMENTALES:		
CETES	-	100
	-	\$ 500
TÍTULOS DISPONIBLES PARA LA VENTA		
GUBERNAMENTALES: CERTIFICADOS DE DEPÓSITO DEL BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ	22	-
	\$ 22	500

Los plazos promedio de vencimiento de estos títulos son de 20 días para 2013 y oscilan entre 8 y 167 días para 2012.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012 las tasas anuales promedio de las inversiones fueron de 4.10% y 4.47%, respectivamente. Asimismo, por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2013 y 2012, los ingresos por intereses de las inversiones en títulos a negociar y disponibles para la venta fueron de \$8 y \$13, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, Gentera no cuenta con inversiones en valores distintas a títulos gubernamentales que estén integradas por títulos de deuda de un mismo emisor que representen más del 5% del capital neto del Banco.

(8) Deudores por reporto-

Gentera realiza operaciones de reporto a 1 día actuando como reportadora. El saldo al 31 de diciembre de 2013 y 2012 por \$342 y \$29, respectivamente, corresponde a bonos de desarrollo en 2013 y bonos del IPAB en 2012.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, los ingresos por intereses derivados de operaciones de reporto reconocidos en el estado consolidado de resultados ascendieron a \$2, en ambos años.

(9) Cartera de crédito-

La cartera de créditos está compuesta principalmente por préstamos al consumo 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 2013 y 2012, la cartera de crédito total (vigente y vencida) se integra como se muestra en la hoja siguiente.

	2013		
<i>Cartera vigente:</i>	<i>Capital</i>	<i>Intereses devengados</i>	<i>Total cartera</i>
CRÉDITOS COMERCIALES:			
ACTIVIDAD EMPRESARIAL O COMERCIAL	\$ 347	6	353
CRÉDITOS AL CONSUMO	19,306	358	19,664
CRÉDITOS A LA VIVIENDA	43	1	44
	19,696	365	20,061
CARTERA VENCIDA:			
CRÉDITOS COMERCIALES:			
ACTIVIDAD EMPRESARIAL O COMERCIAL	12	1	13
CRÉDITOS AL CONSUMO	579	52	631
CRÉDITOS A LA VIVIENDA	1	-	1
	592	53	645
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 20,288	418	20,706
	2012		
<i>Cartera vigente:</i>	<i>Capital</i>	<i>Intereses devengados</i>	<i>Total cartera</i>
CRÉDITOS COMERCIALES:			
ACTIVIDAD EMPRESARIAL O COMERCIAL	\$ 234	4	238
CRÉDITOS AL CONSUMO	17,054	316	17,370
CRÉDITOS A LA VIVIENDA	30	-	30
	17,318	320	17,638
CARTERA VENCIDA:			
CRÉDITOS COMERCIALES:			
ACTIVIDAD EMPRESARIAL O COMERCIAL	9	1	10
CRÉDITOS AL CONSUMO	476	36	512
CRÉDITOS A LA VIVIENDA	1	-	1
	486	37	523
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 17,804	357	18,161

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, segmentados por tipo de crédito se describen a continuación:

<i>Ingresos por intereses (nota 22)</i>		2013	2012
CRÉDITOS COMERCIALES:			
ACTIVIDAD EMPRESARIAL O COMERCIAL	\$	79	59
CRÉDITOS AL CONSUMO		12,390	9,921
CRÉDITOS A LA VIVIENDA		6	6
	\$	12,475	9,986

<i>Ingresos por comisiones (nota 22)</i>		2013	2012
CRÉDITOS AL CONSUMO	\$	340	233

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, los créditos (vigentes y vencidos), segmentados por sector económico, se muestran a continuación:

<i>Actividad económica</i>	2013		2012	
	<i>Importe</i>	<i>%</i>	<i>Importe</i>	<i>%</i>
COMERCIO	\$ 16,777	81	15,051	83
CONSTRUCCIÓN	20	-	87	-
SERVICIOS PROFESIONALES	1,950	9	668	4
AGRICULTURA	129	1	129	1
GANADERÍA	201	1	154	1
INDUSTRIA MANUFACTURERA	532	3	354	2
OTROS	1,097	5	1,718	9
	\$ 20,706	100	18,161	100

La cartera de créditos al 31 de diciembre de 2013 y 2012, por región geográfica se muestra a continuación:

	2013		2012	
<i>En México:</i>	<i>Vigente</i>	<i>Vencida</i>	<i>Vigente</i>	<i>Vencida</i>
AGUASCALIENTES	\$ 86	1	75	1
BAJA CALIFORNIA NORTE	321	6	253	7
BAJA CALIFORNIA SUR	173	3	142	3
CAMPECHE	207	3	177	5
CHIAPAS	942	30	821	28
CHIHUAHUA	184	9	144	9
COAHUILA	487	24	537	30
COLIMA	67	3	67	3
DISTRITO FEDERAL	500	16	361	9
DURANGO	280	16	298	14
ESTADO DE MÉXICO	1,812	57	1,552	28
GUANAJUATO	353	8	313	11
GUERRERO	539	17	562	14
HIDALGO	418	7	373	7
JALISCO	391	10	321	13
MICHOACÁN	454	9	391	10
MORELOS	292	11	330	12
NAYARIT	132	5	119	5
NUEVO LEÓN	562	18	477	20
OAXACA	688	14	622	10
PUEBLA	1,252	28	1,204	25
QUERÉTARO	133	3	130	2
QUINTANA ROO	297	11	280	8
SAN LUIS POTOSÍ	222	7	236	6
SINALOA	261	6	216	5
SONORA	389	11	343	11
TABASCO	765	21	732	22
TAMAULIPAS	639	15	548	9
TLAXCALA	429	8	396	4
VERACRUZ	2,133	52	1,905	47
YUCATÁN	211	6	208	5
ZACATECAS	92	1	86	2
TOTAL MÉXICO				
A LA HOJA SIGUIENTE	\$ 15,711	436	14,219	385

	2013		2012	
<i>En México:</i>	<i>Vigente</i>	<i>Vencida</i>	<i>Vigente</i>	<i>Vencida</i>
TOTAL MÉXICO DE LA HOJA ANTERIOR	\$ 15,711	436	14,219	385
EN EL EXTRANJERO:				
GUATEMALA	178	7	109	2
PERÚ	3,807	149	2,989	100
TOTAL EN EL EXTRANJERO	3,985	156	3,098	102
INTERESES DEVENGADOS	365	53	321	36
TOTAL CARTERA	\$ 20,061	645	17,638	523

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la antigüedad de la cartera de crédito vencida se muestra a continuación:

	<i>Antigüedad</i>				
<i>2013</i>	<i>1 a 180 días</i>	<i>181 a 365 días</i>	<i>1 a 2 años</i>	<i>Más de 2 años</i>	<i>Total</i>
CRÉDITOS COMERCIALES:					
ACTIVIDAD EMPRESARIAL O COMERCIAL	\$ 4	4	5	-	13
CRÉDITOS AL CONSUMO	469	117	45	-	631
CRÉDITOS A LA VIVIENDA	-	-	-	1	1
	\$ 473	121	50	1	645
2012					
	<i>1 a 180 días</i>	<i>181 a 365 días</i>	<i>1 a 2 años</i>	<i>Más de 2 años</i>	<i>Total</i>
CRÉDITOS COMERCIALES:					
ACTIVIDAD EMPRESARIAL O COMERCIAL	\$ 4	2	2	2	10
CRÉDITOS AL CONSUMO	280	205	15	12	512
CRÉDITOS A LA VIVIENDA	-	-	-	1	1
	\$ 284	207	17	15	523

A continuación se presenta un análisis de los movimientos de la cartera vencida, por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012.

		2013	2012
CARTERA VENCIDA AL INICIO DEL AÑO	\$	523	383
MÁS:			
TRASPASOS DE CARTERA VIGENTE		1,844	1,045
MENOS:			
APLICACIONES DE CARTERA POR CASTIGOS		1,359	632
COBRANZA		348	267
TRASPASO A CARTERA VIGENTE		6	6
FLUCTUACIÓN TIPO DE CAMBIO		9	-
CARTERA VENCIDA AL FINAL DEL AÑO	\$	645	523

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, de acuerdo con el tipo de crédito se integran como sigue:

	2013		
<i>En México:</i>	<i>Intereses</i>	<i>Comisiones</i>	<i>Total</i>
CARTERA VIGENTE:			
CRÉDITOS COMERCIALES	\$ 79	-	79
CRÉDITOS AL CONSUMO	12,383	340	12,723
CRÉDITOS A LA VIVIENDA	6	-	6
	12,468	340	12,808
CARTERA VENCIDA:			
CRÉDITOS AL CONSUMO	7	-	7
	\$ 12,475	340	12,815

	2012		
<i>En México:</i>	<i>Intereses</i>	<i>Comisiones</i>	<i>Total</i>
CARTERA VIGENTE:			
CRÉDITOS COMERCIALES	\$ 59	-	59
CRÉDITOS AL CONSUMO	9,916	233	10,149
CRÉDITOS A LA VIVIENDA	6	-	6
	9,981	233	10,214
CARTERA VENCIDA:			
CRÉDITOS AL CONSUMO	5	-	5
	\$ 9,986	233	10,219

Los intereses 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, ascienden al 31 de diciembre de 2013 a \$72 (\$49 en 2012).

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, el monto de las recuperaciones de cartera de crédito previamente castigada ascendió a \$25 y \$21, respectivamente.

Venta de cartera-

Durante el segundo semestre de 2013, el Banco llevó a cabo un proceso de licitación para enajenar cartera previamente castigada durante los años 2012, 2009 y 2008, cuyo monto de capital e intereses al momento del castigo, se describe a continuación:

<i>Año</i>	<i>Número de créditos castigados</i>	<i>Capital</i>	<i>Intereses</i>	<i>Total</i>
2012	211,321	\$ 497	30	527
2009	54,309	163	7	170
2008	25,879	64	2	66
TOTAL	291,509	\$ 724	39	763

El 30 de octubre de 2013, como resultado de dicha licitación, se firmó el contrato de cesión onerosa por el cual se recibió una contraprestación de \$2 que se presenta en el rubro de "Otros ingresos (egresos) de la operación" en el estado de resultados consolidado. Dicha cesión de créditos le generó a la Institución una pérdida fiscal en venta de cartera por \$761 y en consecuencia un beneficio fiscal por la deducción de \$228 (nota 16).

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 2013 y 2012, no se realizaron reestructuraciones a los créditos y, por lo tanto, no se reconocieron intereses derivados de capitalizaciones por reestructuración.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la cartera del Banco no está dada en garantía. Sin embargo, existe cartera de Financiera Compartamos dada en garantía por el financiamiento recibido para su operación crediticia, por \$875 y \$410, respectivamente.

Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, la calificación de la cartera total y las estimaciones constituidas basadas en las tablas de riesgos vigentes en cada año, se muestra en la siguiente hoja.

2013 Cartera Calificada				
Riesgos	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
A - 1	\$ 332	11,708	25	12,065
A - 2	5	666	3	674
B - 1	-	45	1	46
B - 2	11	79	1	91
B - 3	4	2,223	1	2,228
C - 1	-	3,747	3	3,750
C - 2	2	695	4	701
D	3	218	5	226
E	9	914	2	925
TOTAL	\$ 366	20,295	45	20,706

2013 Estimación requerida				
Riesgos	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
A - 1	\$ 2	59	-	61
A - 2	-	15	-	15
B - 1	-	1	-	1
B - 2	1	4	-	5
B - 3	1	122	-	123
C - 1	-	249	-	249
C - 2	1	66	-	67
D	3	54	1	58
E	9	1	649	639
TOTAL	\$ 17	1,209	2	1,228

2013 Riesgos						
Cartera calificada	A	B	C	D	E	Total
COMERCIAL	\$ 226	11	1	3	6	247
CONSUMO	9,066	7,945	257	526	88	17,882
VIVIENDA	17	9	5	1	-	32
	\$ 9,309	7,965	263	530	94	18,161

2013 Riesgos						
Cartera calificada	A	B	C	D	E	Total
COMERCIAL	\$ 1	1	1	2	6	11
CONSUMO	26	415	100	381	88	1,010
VIVIENDA	-	1	2	-	-	3
	\$ 27	417	103	383	94	1,024

Los movimientos de la estimación preventiva para riesgos crediticios durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, se muestran en la hoja siguiente.

	2013	2012
ESTIMACIÓN PREVENTIVA AL INICIO DEL AÑO	\$ 1,024	687
MÁS:		
INCREMENTO DE LA ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS	1,608	991
MENOS APLICACIONES DE RESERVAS POR CASTIGOS:		
DE CARTERA VIGENTE (POR FALLECIMIENTOS)	23	22
DE CARTERA VENCIDA	1,359	632
FLUCTUACIÓN TIPO DE CAMBIO	22	-
ESTIMACIÓN PREVENTIVA AL FINAL DEL AÑO	\$ 1,228	1,024

Al 31 de diciembre de 2013, la estimación preventiva para riesgos crediticios constituida por Gentera incluye \$16 (\$10 en 2012), como complemento para reservar el 100% de los intereses devengados de cartera vencida a dicha fecha.

A continuación se muestra el desglose de las estimaciones preventivas generales y específicas, al 31 de diciembre de 2012.

Cartera	Generales	Específicas
COMERCIAL	\$ 1	10
CONSUMO	26	984
VIVIENDA	-	3
TOTAL	\$ 27	997

(10) Otras cuentas por cobrar-

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, este rubro se integra como sigue:

	2013	2012
PARTIDAS ASOCIADAS A OPERACIONES DE CRÉDITO	\$ 60	42
OTROS ADEUDOS:		
DEUDORES DIVERSOS	162	112
ADEUDOS POR INTERMEDIACIÓN	292	370
	514	524
MENOS:		
ESTIMACIÓN PARA CUENTAS DE COBRO DUDOSO	(46)	(31)
	\$ 468	493

(11) Inmuebles, mobiliario y equipo-

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, este rubro se integra como sigue:

	2013			
	<i>Costo original</i>	<i>Tasa anual de depreciación y amortización (%)</i>	<i>Depreciación acumulada</i>	<i>Valor neto</i>
TERRENO	\$ 4	-	-	4
CONSTRUCCIONES	18	5	(6)	12
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	195	10	(55)	140
EQUIPO DE TRANSPORTE	112	25 Y 20	(50)	62
EQUIPO DE CÓMPUTO	652	30, 25 Y 15	(367)	285
OTROS:				
ADAPTACIONES Y MEJORAS	464	*	(130)	334
EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES	180	10	(41)	139
	\$ 1,625	-	(649)	976

* VER COMENTARIO EN LA HOJA SIGUIENTE.

	2013			
	Costo original	Tasa anual de depreciación y amortización (%)	Depreciación acumulada	Valor neto
TERRENO	\$ 4	-	-	4
CONSTRUCCIONES	19	5	(5)	14
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	185	10	(57)	128
EQUIPO DE TRANSPORTE	98	25 Y 20	(39)	59
EQUIPO DE CÓMPUTO	533	30, 25 Y 15	(247)	286
OTROS:				
ADAPTACIONES Y MEJORAS	291	*	(166)	125
EQUIPO DE TELECOMUNICACIONES	142	10	(25)	117
	\$ 1,272		(539)	733

* 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 2013 el cargo a resultados en el rubro de “Gastos de administración y promoción” por concepto de depreciación y amortización ascendió a \$272 y \$20, respectivamente (\$211 y \$7, respectivamente, en 2012).

Activos totalmente depreciados

	Costo original	
	2013	2012
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	\$ 3	4
EQUIPO DE TRANSPORTE	2	1
EQUIPO DE CÓMPUTO	141	94
ADAPTACIONES Y MEJORAS	68	115
	\$ 214	214

El inmueble, mobiliario y equipo propiedad de Gentera no presenta gravámenes o restricciones para su uso o disposición.

Gentera en su carácter de arrendatario tiene arrendamientos capitalizables por dispositivos móviles y cajeros automáticos con un plazo de 3 años, sin opción de compra. El arrendamiento del mobiliario y 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 2013 y 2012, los activos contabilizados como arrendamiento capitalizable se integran como sigue:

	2013	2012
MOBILIARIO Y EQUIPO	\$ 5	2
EQUIPO DE CÓMPUTO	199	175
EQUIPO DE TRANSPORTE	10	5
	\$ 214	214
MENOS DEPRECIACIÓN ACUMULADA	92	29
	\$ 122	153

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

	2013				2012			
	<i>Pagos mínimos futuros</i>	<i>Interés descontado</i>	<i>Valor presente</i>		<i>Pagos mínimos futuros</i>	<i>Interés descontado</i>	<i>Valor presente</i>	
EN MENOS DE UN AÑO	\$ 78	(6)	72		66	(9)	57	
ENTRE UNO Y CINCO AÑOS	59	(2)	57		104	(5)	99	
	\$ 137	(8)	129		170	(14)	156	

El gasto por intereses sobre arrendamiento capitalizable, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, fue de \$10 y \$5 respectivamente, el cual se presenta en el estado de resultados consolidado dentro del rubro "Otros ingresos (egresos) de la operación".

(12) Otros activos, cargos diferidos e intangibles-

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, este rubro se integra como sigue:

	2013	2012
CRÉDITO MERCANTIL (A)	\$ 718	776
MARCA (B)	1	6
DEPÓSITOS EN GARANTÍA (C)	50	61
SEGUROS (D)	33	8
DESARROLLO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO BANCARIO (E)	692	341
PAGOS ANTICIPADOS	219	93
GASTOS EMISIÓN DE CEBURES	52	39
	1,765	1,324
MENOS:		
AMORTIZACIÓN ACUMULADA	33	18
	\$ 1,732	1,306

(A) PROVIENE DE LA ADQUISICIÓN DE FINANCIERA COMPARTAMOS, EL CUAL ESTÁ SUJETO A PRUEBAS DE DETERIORO.

(B) AL REALIZAR LA ADQUISICIÓN DE FINANCIERA COMPARTAMOS SE REGISTRÓ LA MARCA A VALOR RAZONABLE CONFORME A LAS NIF B-7 "ADQUISICIONES DE NEGOCIOS".

(C) NO AMORTIZABLE, SUJETO A RECUPERACIÓN AL TÉRMINO DE CADA CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE LA OFICINA DE SERVICIO CORRESPONDIENTE.

(D) LOS SEGUROS SE AMORTIZAN DE ACUERDO CON LA VIGENCIA DE CADA PÓLIZA, EL MONTO CARGADO A RESULTADOS EN EL AÑO 2013 Y 2012 FUE DE \$36, EN AMBOS AÑOS.

(E) LA INVERSIÓN EN INTANGIBLES, CORRESPONDE A LA RENTA DE LICENCIAS Y ADQUISICIÓN DE SOFTWARE DEL BANCO, PARA EL DESARROLLO DE UN NUEVO SISTEMA ELECTRÓNICO PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LA OPERACIÓN BANCARIA, MISMO QUE SE ENCUENTRA EN ETAPA DE PRUEBA EN UNA OFICINA DE SERVICIO Y SE ESPERA SU IMPLEMENTACIÓN Y UTILIZACIÓN INTEGRAL EN 2014.

(13) Captación tradicional-

La captación tradicional incluye los depósitos de exigibilidad inmediata, a plazo y títulos de crédito emitidos. Como parte de la captación tradicional se mantienen en depósitos de exigibilidad inmediata de 6 y 3 millones de soles al 31 de diciembre de 2013 y 2012, respectivamente, (equivalentes a \$27 y \$13 millones de pesos al 31 de diciembre de 2013 y 2012, respectivamente) y 136 y 120 millones de soles en depósitos a plazo fijo al 31 de diciembre de 2013 y 2012, respectivamente, (equivalentes a \$638 y \$611 millones de pesos, respectivamente), de los cuales 11 y 21 millones de soles al 31 de diciembre de 2013 y 2012, respectivamente, (equivalentes a \$53 y \$105 millones de pesos, respectivamente), son administrados por FIDUPERU conforme al contrato de compra venta de Financiera Compartamos.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las tasas promedio de interés anual de los depósitos de exigibilidad inmediata fueron del 2% para ambos años.

Al 31 de diciembre de 2013, Gentera no cuenta con pasivo por emisión de Cedes. Al 31 de diciembre de 2012, el pasivo por Cedes ascendía a \$601; los intereses se pactaron a la tasa TIIE a 28 días más 0.30 pb y el vencimiento de los Cedes fue el 29 de octubre de 2013.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se emitieron Cebures de largo plazo en moneda nacional, de naturaleza quirografaria, amparados por el aumento del programa autorizado por la Comisión por un monto de \$12,000, cuya colocación se muestra a continuación:

		2013				
<i>Cebures</i>	<i>Monto de la emisión</i>	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>	<i>Tasa de interés</i>	<i>Saldo</i>	
COMPART 10	\$ 1,000	OCTUBRE 2010	OCTUBRE 2015	TIIE 28 DÍAS + 130 PB	\$ 1,000	
COMPART 10*	1,500	DICIEMBRE 2012	OCTUBRE 2015	TIIE 28 DÍAS + 130 PB	1,500	
COMPART 11	2,000	SEPTIEMBRE 2011	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	
					8,500	
INTERESES POR PAGAR					20	
					8,520	
PREMIO POR AMORTIZAR POR REAPERTURA DEL COMPARTIO					17	
TOTAL DE PASIVOS BURSÁTILES					\$ 8,537	
*REAPERTURA						
		2012				
<i>Cebures</i>	<i>Monto de la emisión</i>	<i>Fecha de emisión</i>	<i>Fecha de vencimiento</i>	<i>Tasa de interés</i>	<i>Saldo</i>	
COMPART 10	\$ 1,000	OCTUBRE 2010	OCTUBRE 2015	TIIE 28 DÍAS + 130 PB	\$ 1,000	
COMPART 10*	1,500	DICIEMBRE 2012	OCTUBRE 2015	TIIE 28 DÍAS + 130 PB	1,500	
COMPART 11	1,500	DICIEMBRE 2012	OCTUBRE 2015	TIIE 28 DÍAS + 130 PB	1,500	
COMPART 12	2,000	SEPTIEMBRE 2011	SEPTIEMBRE 2016	TIIE 28 DÍAS + 85 PB	2,000	
COMPART 13	2,000	AGOSTO 2012	AGOSTO 2017	TIIE 28 DÍAS + 70 PB	2,000	
					6,500	
INTERESES POR PAGAR					21	
					6,521	
PREMIO POR AMORTIZAR POR REAPERTURA DEL COMPARTIO					28	
TOTAL DE PASIVOS BURSÁTILES					\$ 6,549	
*REAPERTURA						

El 21 de diciembre de 2012, se realizó la reapertura del COMPART10, generando un premio por la colocación de deuda que ascendió a \$28, mismo que se devengará durante la vigencia de dicha emisión.

Los intereses devengados por los Cebures en el año terminado el 31 de diciembre de 2013, ascienden a \$379 (\$261 en 2012), ver nota 22.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, los Cebures tienen los siguientes plazos de vencimiento:

2013							
Concepto	1 a 179 días	De 6 a 12 meses	Más de 1 año a 2 años	Más de 2 años	Saldo	Valor Contractual	
CEBURES	\$ 20	1,250	1,250	6,000	8,520	8,500	
2012							
Concepto	1 a 179 días	De 6 a 12 meses	Más de 1 año a 2 años	Más de 2 años	Saldo	Valor Contractual	
CEBURES	\$ 21	-	1,250	5,250	6,521	6,500	

(14) Préstamos interbancarios y de otros organismos-

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, Gentera tenía contratados préstamos en moneda nacional y en soles convertidos a pesos, como sigue:

	2013	2012
DE EXIGIBILIDAD INMEDIATA Y DE CORTO PLAZO:		
PRÉSTAMOS DE INSTITUCIONES DE BANCA DE DESARROLLO	\$ 1,001	402
PRÉSTAMOS DE FIDEICOMISOS PÚBLICOS	1,100	-
OTROS ORGANISMOS	1,539	798
TOTAL DE EXIGIBILIDAD INMEDIATA Y CORTO PLAZO	3,640	1,200
DE LARGO PLAZO:		
PRÉSTAMOS DE INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE	-	522
PRÉSTAMOS DE INSTITUCIONES DE BANCA DE DESARROLLO	300	1,400
OTROS ORGANISMOS	2,041	2,215
TOTAL LARGO PLAZO	2,341	4,137
TOTAL DE PRÉSTAMOS INTERBANCARIOS Y DE OTROS ORGANISMOS	\$ 5,981	5,337

Los intereses devengados por los préstamos interbancarios y de otros organismos en el año terminado el 31 de diciembre de 2013, ascienden a \$359 (\$391 en 2012), ver nota 22.

Las líneas de crédito recibidas por Genera al 31 de diciembre de 2013 y 2012, así como el importe no utilizado de las mismas, se muestran a continuación:

<i>Institución</i>	2013	
	<i>Línea de crédito recibida</i>	<i>Línea de crédito no utilizada</i>
FIDEICOMISOS INSTITUIDOS EN		
RELACIÓN CON LA AGRICULTURA (FIRA)	\$ 3,000	1,900
NACIONAL FINANCIERA, S. N. C. (NAFIN)	2,500	1,450
BBVA BANCOMER, S. A.	400	400
BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S. A.	350	350
HSBC MÉXICO, S. A.	550	550
BANCO VE POR MÁS, S. A.	300	300
CORPORACIÓN INTERAMERICANA DE INVERSIONES	400	-
INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION	200	117
BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S. A. (BANORTE)	200	200
BANCO SANTANDER (MÉXICO), S. A.	250	250
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL	500	250
BANCO AHORRO FAMSA, S. A.	300	300
CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO S.A. (COFIDE)	856	138
FONDEMI – COFIDE	47	-
BANCO DE LA NACIÓN	239	99
FIDEICOMISO MIMDES - FONCODES	28	-
SCOTIABANK PERÚ S. A.	52	-
BBVA BANCO CONTINENTAL	107	-
BANCO INTERBANK	211	75
CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO – CAF	70	-
MICROFINANCE GROWTH FUND LLC	72	-
PETTELAAREFFECTENBEWAARBEDRIJF N. V.	79	-
TRIODOS FAIR SHARE FUND	39	-
TRIODOS SICAV II – TRIODOS MICROFINANCE FUND	125	-
RESPONSABILITY SICAV (LUX)	185	-
CREDIT SUISSE MICROFINANCE FUND MANAGEMENT	257	-
DUAL RETURN FUND SICAV	39	-

MICROFINANCE ENHANCEMENT FACILITY S. A., SICAV-SIF	107	-
DWM INCOME FUNDS S.C.A. - SICAV SIF	90	-
INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL DEL REINO DE ESPAÑA – ICO	96	8
MICROFINANCE LOAN OBLIGATIONS S. A.	20	-
SYMBIOTICS SICAV (LUX)	117	-
INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION – IFC	159	-
CITIBANK	121	-
NEDERLANDSE FINANCIERINGS-MAATSCHAPPIJ VOOR		
ONTWIKKELINGSLANDEN N.V.	189	38
MICRO- SMALL & MEDIUM ENTERPRISES BONDS SA	70	-
CORPORACIÓN INTERAMERICANA DE INVERSIONES – CII	26	-
FINETHIC MICROFINANCE, SOCIÉTÉ EN COMMANDITE		
PAR ACTIONS (S.C.A.)	24	-
	\$	12,375
		6,425

2012

<i>Institución</i>	<i>Línea de crédito recibida</i>	<i>Línea de crédito no utilizada</i>
FIDEICOMISO INSTITUIDO EN		
RELACIÓN CON LA AGRICULTURA (FIRA)	\$2,000	2,000
NACIONAL FINANCIERA, S. N. C. (NAFIN)	2,000	200
BBVA BANCOMER, S. A.	250	250
BANCO NACIONAL DE MÉXICO, S. A.	350	350
HSBC MÉXICO, S. A.	400	400
BANCO VE POR MÁS, S. A.	300	99
CORPORACIÓN INTERAMERICANA DE INVERSIONES	400	-
INTERNATIONAL FINANCE CORPORATION	373	50
BANCO MERCANTIL DEL NORTE, S. A. (BANORTE)	900	579
BANCO SANTANDER (MÉXICO), S. A.	250	250
BANCO AHORRO FAMSA, S. A.	300	300
CORPORACIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO S.A.(COFIDE)	481	166
FONDEMI – COFIDE	8	7
BANCO DE LA NACIÓN	154	24

FIDEICOMISO MIMDES - FONCODES

- BANCO DE LA NACIÓN	21	-
BBVA BANCO CONTINENTAL	66	-
BANCO INTERBANK	141	-
BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	34	-
CORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO – CAF	25	12
MICROFINANCE GROWTH FUND LLC	43	22
DEXIA MICROCREDIT FUND		
(SUB-FUND BLUEORCHARD DEBT)	43	22
SELECTUM SICAV-SIF	29	-
PETTELAAR EFFECTENBEWAARBEDRIJF N.V.	102	-
TRIODOS FAIR SHARE FUND	61	-
TRIODOS SICAV II – TRIODOS MICROFINANCE FUND	155	-
RESPONSABILITY SICAV (LUX)	140	-
CREDIT SUISSE MICROFINANCE FUND MANAGEMENT	150	-
DUAL RETURN FUND SICAV	28	-
MICROFINANCE ENHANCEMENT FACILITY S.A., SICAV-SIF	116	-
OIKOCREDIT ECUMENICAL DEVELOPMENT COOPERATIVE SOCIETY UA	109	88
FMO	202	-
FINETHIC MICROFINANCE SOCIETE EN COMMANDITE – SYMBIOTICS	26	-
CITIBANK	131	-
DWM INCOME FUNDS S.C.A. - SICAV SIF	133	-
SNS INSTITUTIONAL MICROFINANCE FUND II	76	-
INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL DEL REINO DE ESPAÑA – ICO	95	4
CORPORACIÓN INTERAMERICANA DE INVERSIONES – BID	26	-
MICROFINANCE LOAN OBLIGATIONS S.A.	20	-
	\$ 10,138	4,823

Al 31 de diciembre de 2013, Gentera tenía recursos provenientes de NAFIN y FIRA por \$1,050 y \$1,100 respectivamente (\$1,800 con NAFIN en 2012). Los recursos fueron asignados a microempresarios y los montos de intereses devengados en el año terminado el 31 de diciembre de 2013, por los préstamos de NAFIN y FIRA fueron de \$81 y \$10 respectivamente (\$81 de NAFIN y \$27 de FIRA, en 2012).

Los préstamos al 31 de diciembre de 2013, devengaron intereses a tasas promedio anuales en moneda nacional de 4.69% (6.39% en 2012) y en soles del 8% (7.95% en 2012).

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 2013, Gentera tiene un plan de pensiones mixto (beneficio definido y contribución definida), que cubre a su personal. Los beneficios se basan en los años de servicio y en el monto de la compensación del personal. La política de Gentera 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 personal. El importe cargado a resultados del año 2013 y 2012 por el plan de contribución definida ascendió a \$11 y \$9 respectivamente.

En la hoja siguiente se muestra la integración al 31 de diciembre de 2013 y 2012, del pasivo laboral 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 2013 y 2012

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	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
OBD AL INICIO DEL PERIODO	\$ (34)	(21)	(7)	(5)	(6)	(2)
MÁS (MENOS):						
COSTO LABORAL DEL SERVICIO ACTUAL	(5)	(8)	(3)	(3)	(3)	(1)
COSTO FINANCIERO	(2)	(1)	-	-	-	-
GANANCIAS ACTUARIALES GENERADAS EN EL PERIODO	(2)	(5)	-	-	-	(3)
BENEFICIOS PAGADOS	10	1	1	1	-	-
OBD AL FINAL DEL PERIODO	\$ (33)	(34)	(9)	(7)	(9)	(6)

(b) El valor de las obligaciones por beneficios adquiridos al 31 de diciembre de 2013 y 2012, fue de \$27,000 y \$8,000 pesos, respectivamente.

(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.

<i>Pasivos laborales</i>	<i>Indemnización legal antes de la jubilación</i>		<i>Prima de antigüedad antes de la jubilación</i>		<i>Prima de antigüedad a la jubilación</i>	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
OBD AL 31 DE DICIEMBRE	\$ (33)	(34)	(9)	(7)	(9)	(6)
ACTIVOS DEL PLAN	-	-	-	-	-	-
SITUACIÓN FINANCIERA DEL PLAN	(33)	(34)	(9)	(7)	(9)	(6)
GANANCIAS ACTUARIALES	-	-	-	-	2	2
PNP	\$ (33)	(34)	(9)	(7)	(7)	(4)

(d) Costo Neto del Periodo (CNP):

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

<i>CNP</i>	<i>Indemnización legal antes de la jubilación</i>		<i>Prima de antigüedad antes de la jubilación</i>		<i>Prima de antigüedad a la jubilación</i>	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012
COSTO LABORAL DEL SERVICIO ACTUAL	\$ 5	8	3	2	2	2
COSTO FINANCIERO	2	1	-	-	1	2
(GANANCIAS) PÉRDIDAS ACTUARIALES	2	3	-	-	-	-
AMORTIZACIÓN PASIVO DE TRANSICIÓN	-	1	-	-	-	-
TOTAL	\$ 9	13	3	2	3	4

(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 2013 y 2012, son como sigue:

2013				2012			
Edad	Muerte (%)	Invalidez (%)	Despido (%)	Edad	Muerte (%)	Invalidez (%)	Despido (%)
20	0.000453	0.000760	0.606061	20	0.000453	0.000760	0.606061
25	0.000719	0.001000	0.112179	25	0.000719	0.001000	0.112179
30	0.001085	0.001120	0.068027	30	0.001085	0.001120	0.068027
35	0.001509	0.001290	0.042735	35	0.001509	0.001290	0.042735
40	0.002093	0.001640	0.027349	40	0.002093	0.001640	0.027349
45	0.002969	0.002210	0.016340	45	0.002969	0.002210	0.016340
50	0.004337	0.003470	0.009033	50	0.004337	0.003470	0.009033
55	0.006493	0.007120	0.003814	55	0.006493	0.007120	0.003814
60	0.010062	0.000000	0.000000	60	0.010062	0.000000	0.000000
65	0.016000	0.000000	0.000000	65	0.016000	0.000000	0.000000

	2013	2012
TASA DE DESCUENTO:	7.10%	7.00%
TASA DE INCREMENTO SALARIAL	5.57%	5.57%
TASA DE INCREMENTO SALARIAL MÍNIMO	3.50%	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 cuatro años se muestran a continuación:

Plan de prima de antigüedad Valores históricos				
Año	OBD	AP	Situación del plan	Ajustes por experiencia OBD (%)
2013	\$ 18	-	18	-
2012	13	-	13	-
2011	7	-	7	2
2010	7	-	7	10
2009	5	-	5	6
2008	4	-	4	10
2007	3	-	3	11
2006	2	-	2	1
2005	1	-	1	5

<i>Plan de beneficios al término de la relación laboral Valores históricos</i>					
<i>Año</i>	<i>OBD</i>	<i>AP</i>	<i>Situación del plan</i>	<i>Ajustes por experiencia</i>	<i>OBD (%)</i>
2013	\$ 33	-	33		-
2012	34	-	34		-
2011	21	-	21		-
2010	19	-	19		-
2009	14	-	14		-
2008	11	-	11		-
2007	8	-	8		10
2006	5	-	5		21
2005	3	-	3		11

(16) Impuestos a la utilidad (impuesto sobre la renta (ISR) e impuesto empresarial a tasa única (IETU)) y Participación de los Trabajadores en las Utilidades (PTU)-

(a) ISR

En los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, Gentera determinó utilidades fiscales de \$4,023 y \$3,863 respectivamente, que representaron un ISR causado de \$1,207 y \$1,159, respectivamente, los cuales son superiores a los impuestos determinados para efectos del IETU en dichos años.

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.

El 11 de diciembre de 2013 se publicó en México el Diario Oficial de la Federación el decreto que reforma, adiciona y abroga diversas disposiciones fiscales y que entra en vigor el 1 de enero de 2014. En dicho decreto se abrogan la Ley del IETU y la Ley del ISR vigentes hasta el 31 de diciembre de 2013, y se expide una nueva Ley de ISR.

De acuerdo con la legislación fiscal vigente en México hasta el 31 de diciembre de 2013, las empresas deben pagar el impuesto que resulte mayor entre el ISR y el IETU. En los casos que se cause IETU, su pago se considera definitivo, no sujeto a recuperación en ejercicios posteriores. Conforme a la ley de ISR vigente hasta el 31 de diciembre de 2013, la tasa de ISR para 2013 y 2012 fue del 30%. La tasa vigente para 2013 y 2012 del IETU fue del 17.5%.

Los aspectos relevantes de la reforma fiscal en México del 11 de diciembre de 2013, aplicables a partir del ejercicio fiscal 2014 se mencionan a continuación:

- Los dividendos pagados a personas físicas y a personas morales 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.
- Se limita el importe deducible de algunos gastos por beneficios a los empleados; por ejemplo, los gastos por salarios que sean ingresos exentos para el trabajador serán deducibles sólo en un 47% y en ciertos casos hasta 53%.
- La LISR aplicable para 2013 establece en sus párrafos transitorios que la tasa de ISR causado sería del 28% a partir de 2014. Los impuestos diferidos que se calcularon con la tasa del 28% hasta el 31 de diciembre de 2012, se modificaron al 30% al cierre del ejercicio 2013 derivado del cambio en la tasa de ISR según la reforma fiscal. La partida que se calculaba con la tasa del 28% era la relativa a los excedentes de la reserva preventiva global por aplicar, misma que en el Banco se encuentra reservada en su totalidad en ambos años.

Con base en proyecciones financieras y fiscales y a la derogación del IETU a partir del 2014, Gentera determinó que el impuesto que pagará en el futuro será el ISR, por lo que ha reconocido el impuesto diferido sobre dicha base.

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 2013 y 2012, se compone como sigue:

	2013		2012	
	ISR o IETU Causados	ISR Diferido	ISR o IETU Causados	ISR Diferido
BANCO (ISR)	\$ 1,093	5	979	16
FINANCIERA COMPARTAMOS	50	(6)	49	(2)
RED YASTÁS	-	33	-	(31)
COMPARTAMOS SERVICIOS (IETU E ISR, EN 2013 Y 2012, RESPECTIVAMENTE)	55	3	131	(89)
CONTROLADORA AT, S.A.P.I.	9	(1)	-	-
	\$ 1,207	34	1,159	(106)

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 2013 y 2012, cuya provisión es el principal gasto de ISR consolidado.

	2013	2012
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS A LA UTILIDAD	\$ 3,594	3,046
ISR A LA TASA DEL 30% SOBRE LA UTILIDAD		
ANTES DE IMPUESTOS	\$ (1,078)	(914)
MÁS (MENOS) EFECTO DE ISR SOBRE:		
AJUSTE ANUAL POR INFLACIÓN DEDUCIBLE	71	59
ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS	(411)	(246)
DEDUCCIÓN DEL 2.5% DE LA RESERVA PREVENTIVA GLOBAL	122	105
DEDUCCIÓN EN VENTA DE CARTERA DE CRÉDITO	228	-
OTROS NO DEDUCIBLES O ACUMULABLES, NETO	(15)	17
ISR CAUSADO	(1,083)	(979)
ISR PAGADO EN 2013 CORRESPONDIENTE		
AL EJERCICIO ANTERIOR	(10)	-
ISR DIFERIDO	(5)	(16)
GASTO DE ISR	\$ (1,098)	(995)
TASA EFECTIVA DE ISR	30%	33%

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, las principales diferencias temporales de Gentera sobre las que se reconoció activo (pasivo) por ISR diferido, se analizan en como sigue:

	2013	2012
ESTIMACIÓN PARA RIESGOS CREDITICIOS	\$ 1,178	948
MOBILIARIO Y EQUIPO	9	(1)
GASTOS DE INSTALACIÓN	102	135
VALUACIÓN DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS	-	5
PTU CAUSADA POR PAGAR	-	44
SUMATORIA A LA SIGUIENTE HOJA	\$ 1,289	1,131

	2013	2012
SUMATORIA DE LA HOJA ANTERIOR	\$ 1,289	1,131
OBLIGACIONES LABORALES	311	253
PROVISIONES	65	38
PÉRDIDA FISCAL	239	107
OTROS	90	105
	1,994	1,634
TASA DE ISR	30%	29 Y 30%
ISR DIFERIDO	598	488
MENOS:		
RESERVA POR VALUACIÓN*	423	279
ACTIVO POR ISR DIFERIDO (NETO)	\$ 175	209

*DICHA RESERVA CORRESPONDE AL IMPUESTO DIFERIDO A FAVOR DEL BANCO PROVENIENTE DE LOS EXCEDENTES DE LA ESTIMACIÓN PARA RIESGOS CREDITICIOS SOBRE EL 2.5% PROMEDIO ANUAL DE LA CARTERA DEDUCIDO EN CADA EJERCICIO FISCAL, YA QUE LA NUEVA LEY DEL ISR INCLUYE PRECEPTOS QUE GENERAN INCERTIDUMBRE SOBRE LA DEDUCCIÓN FUTURA DE LOS EXCEDENTES GENERADOS HASTA EL AÑO 2013, Y POR LAS PÉRDIDAS FISCALES PENDIENTES POR AMORTIZAR DE RED YASTÁS.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, Compartamos Servicios reconoció un activo por PTU diferida de \$16 y \$26, respectivamente, el cual se reservó en su totalidad.

(b) IETU-

El IETU causado por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, se calculó a la tasa de 17.5% sobre la utilidad determinada con base en flujos de efectivo, dicha utilidad es determinada a través de disminuir de la totalidad de los ingresos percibidos por las actividades gravadas, las deducciones autorizadas. Al resultado anterior se le disminuyeron los créditos de IETU, según lo establece la legislación vigente. En el caso de Gentera y subsidiarias (exceptuando Compartamos Servicios en 2013), el ISR fue mayor que el IETU.

(c) PTU-

En el año terminado el 31 de diciembre de 2013 y 2012 Compartamos Servicios calculó la PTU con base lo establecido en el artículo 16 del ISR. El importe de PTU determinado por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, asciende a \$22 y \$43, 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 2013 y 2012, Financiera Compartamos registró una provisión de \$9, en ambos años, por este concepto, cuyo pasivo se reconoció en la cuenta de "Provisiones diversas", dentro del rubro de "Acreedores diversos y otras cuentas por pagar".

(17) Acreedores diversos y otras cuentas por pagar-

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el saldo de este rubro se integra como sigue:

	2013	2012
IMPUESTOS POR PAGAR	\$ 54	21
PTU (NOTA 16)	22	44
PASIVO POR ARRENDAMIENTO CAPITALIZABLE (NOTA 11)	129	156
RECAUDACIÓN DE APORTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	27	68
IMPUESTOS Y DERECHOS	254	87
PASIVOS LABORALES (NOTA 15) (*)	47	57
PROVISIONES DIVERSAS	332	272
ACREEDORES DIVERSOS	274	294
	1,063	934
	\$ 1,139	999

(*) INCLUYE \$3 Y \$12 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 Y 2012, RESPECTIVAMENTE, DE PASIVO LABORAL DE FINANCIERA COMPARTAMOS. DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2013, GENERA REALIZÓ LIQUIDACIONES A COLABORADORES POR UN IMPORTE DE \$5, EL CUAL DISMINUYÓ EL PASIVO POR OBLIGACIONES LABORALES, DETERMINADO ACTUARIALMENTE CON CIFRAS A NOVIEMBRE DE 2013.

<i>Tipo de Provisión</i>	<i>Saldo al 1 de enero de 2013</i>	<i>Más incrementos</i>	<i>Menos aplicaciones</i>	<i>Menos cancelaciones</i>	<i>Saldo al 31 de diciembre de 2013</i>
A CORTO PLAZO: PTU	\$ 44	22	44	-	22
PROVISIONES DIVERSAS	\$ 272	1,745	1,653	32	332

<i>Tipo de Provisión</i>	<i>Saldo al 1 de enero de 2012</i>	<i>Más incrementos</i>	<i>Menos aplicaciones</i>	<i>Menos cancelaciones</i>	<i>Saldo al 31 de diciembre de 2012</i>
A CORTO PLAZO: PTU	\$ 106	43	105	-	44
PROVISIONES DIVERSAS	\$ 146	680	549	5	272

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 2013 y 2012.

		2013	2012
BONO DE PRODUCTIVIDAD	\$	259	221
COMISIONES		29	22
OTROS		44	29
TOTAL DE PROVISIONES	\$	332	272

(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 \$2.02 y \$1.95 al 31 de diciembre de 2013 y 2012, 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 2013 y 2012, por concepto de cuotas, ascendieron a \$36 y \$26, respectivamente, los cuales fueron cargados directamente a los resultados del ejercicio.

(19) Capital contable-

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

Movimientos 2013-

En asamblea general ordinaria de accionistas, celebrada el 16 de diciembre del 2013, se resolvió decretar y pagar dividendos por \$919, correspondientes a \$0.56 pesos

por acción en circulación, el cual se pagó el 26 de diciembre del 2013 a través de S.D. Indeval, S.A. de C.V., Institución para el Depósito de Valores. Como resultado del pago de dividendos el Indeval devolvió a Gentera \$1, derivado del dividendo correspondiente a acciones propias recompradas.

En asamblea general ordinaria de accionistas, celebrada el 25 de abril del 2013, se resolvió decretar y pagar dividendos por \$791, correspondientes a \$0.48 pesos por acción, el cual se pagó el 23 de mayo del 2013 a través de S.D. Indeval, S.A. de C.V., Institución para el Depósito de Valores. En la misma asamblea, se resolvió restituir el fondo para la adquisición de acciones propias por \$199. Durante 2013, se recompraron acciones por con un importe de \$172. Se autorizó la cancelación de 14,171,168 acciones ordinarias nominativas de la serie única que la sociedad mantiene en tenencia propia. Asimismo, se aprobó el incremento de la reserva legal por \$101.

Movimientos 2012-

En 2011, Gentera realizó una oferta pública de adquisición y de suscripción recíproca de acciones para adquirir hasta 2.84% de las acciones del Banco que se encontraban colocadas entre el gran público inversionista y que eran distintas a aquellas propiedad de Gentera. Como resultado de la Oferta de Intercambio, Gentera es tenedora del 99.98% del capital social del Banco.

Gentera resolvió cancelar la inscripción de las acciones del Banco del Registro Nacional de Valores, así como su desliste de la Bolsa Mexicana de Valores. En virtud de lo anterior, y en términos del artículo 108 de la Ley del Mercado de Valores, a partir de la cancelación de la inscripción de las acciones del Banco se afectaron en el Fideicomiso, por un periodo mínimo de seis meses, 314,092 acciones de Gentera equivalentes a 78,523 acciones del Banco que no fueron enajenadas con motivo de la Oferta de Intercambio.

Durante la vigencia del fideicomiso al que se hace mención, 268,084 acciones de Gentera equivalentes a 67,021 acciones del Banco fueron enajenadas. El 31 de agosto de 2012, el Comité Técnico del fideicomiso instruyó la extinción del mismo, con lo cual 46,008 acciones remanentes de Gentera fueron traspasadas a Acciones en Tesorería reconociendo un efecto de \$1 en la prima en suscripción de acciones.

Como resultado del canje de acciones mencionado se traspasaron en el año 2013 \$135 de la prima en suscripción de acciones a capital social.

En asamblea general ordinaria de accionistas, celebrada del 23 de abril del 2012, se resolvió decretar y pagar dividendos por \$499, correspondiente a \$0.30 por acción, el cual se pagó el 23 de mayo de 2012 a través de S. D. Indeval S. A. de C. V., Institución para el Depósito de Valores. En la misma asamblea, se resolvió constituir un fondo para la adquisición de acciones propias por \$700. Al 31 de diciembre de 2012, se han recomprado 14,066,994 acciones por un importe de \$198. Asimismo se aprobó el incremento en la reserva legal por \$97.

Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, el capital social de Gentera suscrito y exhibido está integrado como sigue:

2013			
Serie	Acciones	Descripción	Importe
"ÚNICA"	415,595,676	CAPITAL MÍNIMO FIJO SIN DERECHO A RETIRO	\$ 1,201
	1,232,569,852	CAPITAL VARIABLE	3,563
	1,648,165,528	CAPITAL SOCIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013	\$ 4,764
2012			
Serie	Acciones	Descripción	Importe
"ÚNICA"	415,595,676	CAPITAL MÍNIMO FIJO SIN DERECHO A RETIRO	\$ 1,157
	1,246,741,020	CAPITAL VARIABLE	3,472
	1,662,336,696	CAPITAL SOCIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012	\$ 4,629

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

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

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.

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 2013 y 2012, 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 cuenten 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 2013 y 2012, 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 2013 es de 27.77% de acuerdo a las reglas vigentes. Al 31 de diciembre de 2012, es de 33.4%.

El ICAP sobre activos sujetos a riesgo de crédito ("ASRC") al 31 de diciembre de 2013 y 2012 es de 34.77% y 40.5%, respectivamente.

A continuación se detallan los rubros relevantes del ICAP al 31 de diciembre de 2013 y 2012:

		2013	2012
ACTIVOS EN RIESGO DE MERCADO	\$	1,954	1,515
ACTIVOS EN RIESGO DE CRÉDITO		16,988	15,971
ACTIVOS EN RIESGO OPERACIONAL		2,330	1,879
ACTIVOS EN RIESGO TOTALES	\$	21,272	19,365
CAPITAL NETO	\$	5,906	6,475
ÍNDICE SOBRE ACTIVOS SUJETOS A RIESGO DE CRÉDITO		34.77%	40.5%
ÍNDICE SOBRE ACTIVOS SUJETOS A RIESGO TOTAL		27.77%	33.4%

1 El presente cálculo se formuló de conformidad con las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, emitidas por la Comisión el 24 de junio de 2013, con fundamento en la modificación de lo dispuesto por el Artículo 2 bis 7, provocando el no reconocimiento de reservas generales para su incorporación en Capital Complementario.

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 2013	2012
CAPITAL CONTABLE²	\$	6,637.7	6,764.4
DEDUCCIÓN DE INVERSIONES EN ACCIONES DE ENTIDADES NO FINANCIERAS		-	(0.2)
DEDUCCIÓN DE INTANGIBLES Y GASTOS O COSTOS DIFERIDOS		(731.4)	(313.6)
CAPITAL BÁSICO		5,906.3	6,450.6
RESERVAS PREVENTIVAS GENERALES PARA RIESGOS CREDITICIOS		-	24.6
CAPITAL COMPLEMENTARIO		-	24.6
CAPITAL NETO	\$	5,906.3	6,475.2

² AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013, SÓLO SE CONSIDERAN LAS CUENTAS DE CAPITAL CORRESPONDIENTES A: I) CAPITAL SOCIAL, II) RESERVAS DE CAPITAL, III) RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES, Y IV) RESULTADO NETO. 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 2013, un Coeficiente de Capital Básico 1 (CCB1) mayor al 0.875, un Coeficiente de Capital Básico mayor a 1.0625 y un ICAP mayor al 10%, por lo que 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:

$CCB1 = (\text{Capital Básico 1} / \text{Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales}) / \text{ICAPM}$

$CCB = [(\text{Capital Básico 1} + \text{Capital Básico 2}) / \text{Activos Ponderados Sujetos a Riesgo Totales}] - / \text{ICAPM}$

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,

2 Al 31 de diciembre de 2013, sólo se consideran las cuentas de capital correspondientes a: i) capital social, ii) reservas de capital, iii) resultado de ejercicios anteriores, y iv) resultado neto. 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.

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 la institución de banca múltiple.

(a) *Riesgo de mercado-*

El capital requerido para la posición de los activos en riesgo de mercado del Banco al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se muestra a continuación:

<i>Concepto</i>	<i>Importe de posiciones equivalentes</i>		<i>Requerimiento de capital</i>	
	2013	2012	2013	2012
OPERACIONES EN MONEDA NACIONAL CON TASA NOMINAL	\$ 1,954.5	1,514.4	156.4	121.2
POSICIONES EN DIVISAS O CON RENDIMIENTO INDIZADO AL TIPO DE CAMBIO	0.0	0.4	0.0	0.0
	\$ 1,954.5	1,514.8	156.4	121.2

(b) *Riesgo de crédito-*

El monto de los activos ponderados sujetos a riesgo de crédito y sus respectivos requerimientos de capital del Banco, al 31 de diciembre de 2013 y 2012, se describe a continuación por grupo de riesgo y concepto.

<i>Concepto</i>	<i>Activos ponderados por riesgo</i>		<i>Requerimientos de capital</i>	
	2013	2012	2013	2012
GRUPO DE RIESGO:				
GRUPO III (PONDERADOS AL 20%)	\$ 179.6	69.9	14.4	5.6
GRUPO III (PONDERADOS AL 50%)	-	287.5	-	23.0
GRUPO VI (PONDERADOS AL 100%)	15,411.4	14,056.5	1,232.9	1,124.5
GRUPO VIII (PONDERADOS AL 125%)	197.5	116.8	15.8	9.3
DE LOS EMISORES DE TÍTULOS DE DEUDA EN POSICIÓN	-	300.3	-	24.0
INVERSIONES PERMANENTES Y OTROS ACTIVOS	1,199.0	1,140.1	95.9	91.2
TOTAL DE RIESGO DE CRÉDITO	\$ 16,987.5	15,971.1	1,359.0	1,277.6

(c) *Riesgo operacional-*

El requerimiento de capital por su exposición al riesgo operacional para diciembre de 2013 es de \$186.4, mientras que para el 2012 fue de \$159.3, 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.

Periódicamente se realiza el cálculo de los requerimientos de capital y se evalúa la suficiencia de capital. El Banco ha mantenido un índice de capitalización 20 puntos porcentuales en promedio superior al límite regulatorio vigente (10.5%).

(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 por el año terminado al 31 de diciembre de 2013. 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 \$1,262 (\$267 en 2014, \$249 en 2015, \$241 en 2016, \$216 en 2017, \$157 en 2018, y \$132 en 2019).

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 convertirá en pesos a partir del 1º de abril del 2013, día en que se cumplen 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 tiene un período de gracia de 6 meses para acondicionar el inmueble para su uso contados a partir del 1º de octubre de 2012. A la fecha Genera no ha contratado una cobertura para el pago de sus compromisos de rentas en dólares.

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.

Gentera no firma contratos de arrendamiento con opción de compra.

Todos los contratos de arrendamiento se encuentran garantizados con depósitos en efectivo, los cuales equivalen, según el caso, a 1 ó 2 meses del importe de la renta mensual, en ningún caso Gentera otorga garantías adicionales.

Los contratos de arrendamiento prevén rentas mensuales fijas y se actualizan en forma anual, realizándose en su mayoría incrementos conforme al Índice Nacional de Precios al Consumidor que publique Banxico el mes previo inmediato a la celebración del incremento correspondiente.

En la mayoría de los casos el incremento anual está topado al 10% del precio de renta pagado el año anterior, por lo que en ningún momento, aún en caso de contingencias macroeconómicas superará dicho porcentaje.

La actualización de rentas debe respaldarse mediante la firma de un convenio modificatorio el cual deberá ser celebrado con 30 días de anticipación a la fecha en que se pretenda actualizar la renta.

En los contratos de arrendamiento de Gentera, no se han pactado limitaciones en pago de dividendos o contratación de deuda.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, se registraron en resultados por pago de arrendamiento \$238 y \$189, respectivamente.

El Banco se encuentra involucrado en varios juicios y reclamaciones, derivados del curso normal de sus operaciones. De acuerdo con la opinión de sus 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, 2008 y 2009, 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, \$96, \$101 y \$164 por los años 2006, 2007, 2008 y 2009, respectivamente.

Por lo que corresponde al ejercicio 2009, el juicio correspondiente de nulidad está pendiente de presentación por correr el término de 45 días para su interposición, no obstante, aunque no haya sido promovido aún, se considera que existe una alta probabilidad de que dicho juicio sea iniciado en el corto plazo.

Compromiso por opción de compra de acciones

En términos del “Contrato de Compra y Venta de Acciones” celebrado el 28 de marzo de 2011 por Gentera, para la adquisición del 82.70% del capital contable de Financiera Compartamos, los accionistas minoritarios cuya tenencia accionaria representa el 17.3% del capital social de Financiera Compartamos, acordaron junto con Gentera, opciones de compra y venta de acciones a través de las cuales, (i) Gentera podrá ejercer la compra sobre la totalidad de las acciones propiedad de los accionistas minoritarios y (ii) los accionistas minoritarios podrán ejercer la venta sobre la totalidad de sus acciones. Dichas opciones podrán ser ejercidas por cualquiera de las partes de la siguiente forma:

(i) el 15% del interés minoritario (representado por 552,174 acciones) a los 18, 24, 36 y 48 meses a partir del día siguiente de la fecha de perfeccionamiento del “Contrato de Compra y Venta de Acciones” (fecha de cierre), considerando un precio por acción que ascenderá al valor que resulte mayor de 57.05 soles (\$267.07 pesos al 31 de diciembre de 2013) “o” 3.5 veces el patrimonio neto por acción, sin exceder de 114.09 soles (\$534.09 pesos al 31 de diciembre de 2013) (ii) el 2.3% del interés minoritario (representado por 84,666 acciones) a los 18 meses a partir del día siguiente de la fecha de cierre y hasta la fecha en que se cumpla el quinto aniversario de la fecha de cierre, considerando un precio por acción que ascenderá al valor que resulte mayor de 57.05 soles (\$267.07 pesos al 31 de diciembre de 2013) “o” 3.5 veces el patrimonio neto por acción, entre otros supuestos establecidos. Al 31 de diciembre de 2012, se ejerció una opción de compra mediante la cual se adquirieron 97,793 acciones de Financiera Compartamos a un precio de 57.05 soles por acción, con lo cual Gentera aumentó su participación a 84.20% quedando los accionistas minoritarios con el 15.80% restante.

(21) Saldos y operaciones con partes relacionadas-

En el curso normal de sus operaciones Gentera lleva a cabo transacciones con partes relacionadas.

Son personas relacionadas, entre otras, las personas físicas o morales que posean directa o indirectamente el control del 2% o más de los títulos representativos del capital de Gentera y los miembros del Consejo de Administración de la misma.

También se consideran partes relacionadas, las personas morales, así como los consejeros y funcionarios de las entidades, en las que Gentera, posee directa o indirectamente el control del 10% o más de los títulos representativos de su capital.

La suma de las operaciones con personas relacionadas no excedió del 50% de la parte básica del capital neto del Banco, señalado en el artículo 50 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, Gentera otorgó al personal gerencial clave, beneficios directos a corto plazo por \$202 y \$127, respectivamente.

Las principales transacciones celebradas con partes relacionadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, son:

<i>Gastos</i>		<i>2013</i>	<i>2012</i>
DONATIVOS	\$	8	13
SERVICIOS Y ASESORÍA		2	2

(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, Cebures, así como préstamos interbancarios y de otros organismos, los cuales originan gastos por intereses.

Del total de los ingresos obtenidos por el Banco principal subsidiaria por el año terminado el 31 de diciembre de 2013 y 2012, el 99% 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 1% para 2013 y 2012 de la operación del Banco) corresponde al segmento de tesorería.

Margen financiero-

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, el margen financiero se muestra como sigue:

<i>Ingreso por intereses:</i>	<i>2013</i>	<i>2012</i>
INTERESES POR CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 12,475	9,986
INTERESES DE DISPONIBILIDADES	95	101
INTERESES PROVENIENTES DE INVERSIONES EN VALORES	8	13
INTERESES POR REPORTO	2	2
PREMIO DE COLOCACIÓN	10	-
	\$ 12,590	10,102
<i>Gasto por intereses:</i>	<i>2013</i>	<i>2012</i>
DEPÓSITOS A PLAZO Y DE EXIGIBILIDAD INMEDIATA	\$ 67	44
CEBURES (INCLUYE LA AMORTIZACIÓN DE LOS GASTOS POR EMISIÓN DE \$13 Y \$10 EN 2013 Y 2012, RESPECTIVAMENTE)	392	271
PRÉSTAMOS INTERBANCARIOS Y DE OTROS ORGANISMOS	359	391
COMISIONES POR EL OTORGAMIENTO INICIAL DE LÍNEAS DE CRÉDITO	-	12
	\$ 818	718

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 2013 y 2012, se integran como se muestra a continuación:

Ingresos por intereses	2013		2012	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
CRÉDITOS COMERCIALES:				
ACTIVIDAD EMPRESARIAL O COMERCIAL	\$ 79	-	59	-
CARTERA DE CONSUMO	12,383	7	9,916	5
CARTERA DE VIVIENDA	6	-	6	-
	\$ 12,468	7	9,981	5

Las comisiones y tarifas cobradas y pagadas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, se integran como sigue:

Comisiones y tarifas cobradas:		2013	2012
COMISIONES Y TARIFAS COBRADAS:			
CARTERA AL CONSUMO		\$ 340	233
OPERACIONES DE SEGUROS		165	127
OTROS		256	77
		\$ 761	437
COMISIONES Y TARIFAS PAGADAS:			
COMISIONES BANCARIAS		\$ 214	282
COMISIONISTAS		307	42
OPERACIONES DE SEGUROS		77	102
OTRAS		8	2
		\$ 606	428

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, el resultado por intermediación generó utilidad de \$10,520 pesos y \$64,383 pesos, respectivamente, proveniente de la valuación de inversiones en valores.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2013 y 2012, los "Otros ingresos (egresos) de la operación", se analizan como sigue:

<i>Otros ingresos (egresos) de la operación</i>		<i>2013</i>	<i>2012</i>
RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	\$	25	21
AFECTACIONES POR IRRECUPERABILIDAD		(77)	(34)
QUEBRANTOS		(4)	(2)
DONATIVOS		(26)	(36)
RESULTADO POR VENTA DE MOBILIARIO Y EQUIPO		(39)	(4)
ARRENDAMIENTO CAPITALIZABLE		(13)	-
OTROS INGRESOS (EGRESOS) (PRINCIPALMENTE PRIMA DE SEGUROS Y CANCELACIÓN DE PROVISIONES)		90	92
TOTALES	\$	(44)	37

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 2013 y 2012.

<i>2013 Subsidiarias</i>									
	<i>Genera</i>	<i>Banco</i>	<i>Compartamos Guatemala</i>	<i>Financiera Compartamos</i>	<i>Red Yastás</i>	<i>Compartamos Servicios</i>	<i>Controladora AT</i>	<i>Total</i>	
INGRESOS POR INTERESES	\$	2	11,391	118	1,058	1	20	-	12,590
GASTO POR INTERESES		-	(575)	-	(243)	-	-	-	(818)
MARGEN FINANCIERO		2	10,816	118	815	1	20	-	11,772
MARGEN FINANCIERO AJUSTADO									
POR RIESGOS CREDITICIOS		2	9,445	104	592	1	20	-	10,164
RESULTADO DE LA OPERACIÓN									
ANTES DE IMPUESTOS									
A LA UTILIDAD		(96)	8,354	(13)	117	(20)	(4,904)	74	3,512
RESULTADO NETO	\$	(96)	7,256	(13)	73	(53)	(4,962)	66	2,271

2012 Subsidiarias									
	Genera	Banco	Compartamos Guatemala	Financiera Compartamos	Red Yastás	Compartamos Servicios	Controladora AT	Total	
INGRESOS POR INTERESES	\$ 2	9,159	58	873	-	10	-	10,102	
GASTO POR INTERESES	(1)	(503)	-	(214)	-	-	-	(718)	
MARGEN FINANCIERO	1	8,656	58	659	-	10	-	9,384	
MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGOS CREDITICIOS	1	7,837	50	495	-	10	-	8,393	
RESULTADO DE LA OPERACIÓN ANTES DE IMPUESTOS A LA UTILIDAD	(45)	6,972	(8)	154	(37)	(3,971)	9	3,074	
RESULTADO NETO	\$ (45)	5,977	(8)	107	(6)	(4,013)	9	2,021	

(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:

- a. Compromiso de la Dirección General y del Consejo de Administración de gestionar correctamente los riesgos enfrentados.
- b. Supervisión continua de las políticas y procedimientos.
- c. Segregación de funciones que asegure la independencia y objetividad en la administración de riesgos.
- d. Cooperación formal entre la estructura de AIR y las unidades de negocio.
- e. Definición clara de responsabilidades de la AIR.
- f. 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 2013, 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. Los créditos comerciales, a pesar de estar concentrados en una sola contraparte, presentan el menor riesgo de acuerdo a la calificación crediticia otorgada. 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 2013, la cartera está integrada por 2.9 millones de créditos (2.8 millones en 2012), el saldo insoluto promedio por crédito durante 2013 se ha mantenido alrededor de los \$5,646 pesos (\$5,127 pesos para 2012) con un plazo promedio de cuatro meses.

El monto máximo autorizado por crédito es de \$100,000 pesos, 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(f).

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

<i>Distribución de la cartera de crédito por calificación (datos en porcentajes respecto a la cartera total)</i>				
	2013		2012	
<i>Calificación</i>	<i>Saldo</i>	<i>Promedio</i>	<i>Saldo</i>	<i>Promedio</i>
A-1	68.0	67.7	69.4	74.1
A-2	2.2	2.4	2.3	2.3
B-1	0.2	0.3	0.5	0.5
B-2	0.1	0.2	0.4	0.3
B-3	1.2	1.2	1.4	1.6
C-1	19.1	18.2	18.1	14.5
C-2	3.9	4.2	3.1	2.5
D	1.0	0.8	0.7	0.6
E	4.3	5.0	4.1	3.6
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0

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 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, asignación de probabilidad de incumplimiento, mencionado anteriormente.

Cartera comercial

	<i>Riesgo de crédito 2013</i>		<i>Riesgo de crédito 2012</i>	
<i>Concepto</i>	<i>Saldo</i>	<i>Promedio</i>	<i>Saldo</i>	<i>Promedio</i>
CARTERA COMERCIAL:				
EXPOSICIÓN TOTAL	\$ 0.0	182.0	\$ 0.0	138.5
PÉRDIDA ESPERADA	0.0	0.9	0.0	0.7
PÉRDIDA NO ESPERADA AL 95%	0.0	12.8	0.0	8.9
PÉRDIDA ESPERADA/EXPOSICIÓN TOTAL	0.0%	0.5%	0.0%	0.4%
PÉRDIDA NO ESPERADA/EXPOSICIÓN TOTAL	0.0%	7.1%	0.0%	5.6%

La información cuantitativa para riesgo de crédito de la cartera de consumo se muestra como sigue al 31 de diciembre de 2013 y 2012.

		<i>Riesgo de crédito</i>			
<i>Concepto</i>		<i>Saldo 2013</i>	<i>Promedio 2013</i>	<i>Saldo 2012</i>	<i>Promedio 2012</i>
CARTERA DE CONSUMO: EXPOSICIÓN TOTAL	\$	15,995	15,502	14,216	12,969
PÉRDIDA ESPERADA		256	254	230	195
PÉRDIDA NO ESPERADA AL 95%		258	257	232	197
PÉRDIDA ESPERADA/EXPOSICIÓN TOTAL		1.6%	1.6%	1.6%	1.5%
PÉRDIDA NO ESPERADA/EXPOSICIÓN TOTAL		1.6%	1.7%	1.6%	1.5%

La pérdida esperada de la cartera considerada al 31 de diciembre de 2013 representa el 1.6% del saldo total expuesto a incumplimiento. El Banco tiene constituidas estimaciones por riesgos crediticios por un monto de \$877, equivalentes al 5.4% del saldo cartera total. Al 31 de diciembre de 2012 la pérdida esperada fue del 1.6% y las estimaciones de \$761; 5.1% con respecto al saldo de la cartera total. La cartera crediticia 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 2013 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.

La eficiencia del modelo y los supuestos asumidos, son evaluados periódicamente backtesting; en caso de que los resultados proyectados y los observados difieran significativamente se realizan correcciones necesarias, lo que no ha sido necesario debido a que la pérdida esperada ha sido menor que la pérdida observada en el 100% de los casos en un horizonte de un año.

Los ingresos por las operaciones de crédito al 31 de diciembre de 2013 fueron \$11,326 que representan el 99% del total de ingresos del Banco; comparado con el mismo concepto al 31 de diciembre de 2012 la variación de ingreso, en términos porcentuales, es de 25%.

<i>Ingresos por operaciones de crédito</i>				
<i>Concepto</i>		<i>2013</i>	<i>2012</i>	<i>Variación (%)</i>
INGRESO CRÉDITO	\$	11,326	9,086	25
TOTAL INGRESO	\$	11,401	9,168	24
INGRESO POR OPERACIONES DE CRÉDITO (%)		99	99	

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 2013 se tiene una posición en instrumentos financieros, sujetos a riesgos por contraparte, de \$849; el 100% en operaciones del Call Money. La pérdida esperada por riesgo contraparte es de 0.5% de la exposición total. En comparación, al 31 de diciembre de 2012 se tenía una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos de contraparte de \$1,322; el 62% en operaciones de Call Money y el 38% restante en posiciones en directo en Cetes y PRLV con una pérdida esperada por riesgo de contraparte de 4.5% 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 2013 y 2012, así como la máxima exposición a dicho riesgo durante los mismos años, es como sigue:

<i>Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2013</i>			
	<i>Monto al cierre</i>	<i>Máxima exposición</i>	<i>Concentración al cierre (%)</i>
POSICIÓN TOTAL	849	849	100
COMPRA/VENTA DE VALORES	-	-	-
CALIFICACIÓN AAA	-	-	-
CALIFICACIÓN AA	-	-	-
CALIFICACIÓN A	-	-	-
CALIFICACIÓN BBB	-	-	-
CALL MONEY	849	849	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 6,129.

<i>Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 201</i>			
	<i>Monto al cierre</i>	<i>Máxima exposición</i>	<i>Concentración al cierre (%)</i>
POSICIÓN TOTAL	1,322	1,889	100.0
COMPRA/VENTA DE VALORES	500	99	37.8
CALIFICACIÓN AAA	99	99	7.5
CALIFICACIÓN AA	200	-	15.1
CALIFICACIÓN A	201	-	15.2
CALL MONEY	822	1,790	62.2
*EL LÍMITE DE RIESGO DE CONTRAPARTE AUTORIZADO ES EL 10% DEL CAPITAL NETO DEL BANCO, ÚLTIMO CONOCIDO. EL CAPITAL NETO DEL BANCO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 ES DE \$6,475.2.			

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 al 31 de diciembre de 2013 y 2012 únicamente por operaciones Call Money y compra de CETES y PRLV. 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 medida 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 2013 se muestra a continuación:

<i>Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2013</i>					
<i>Portafolio</i>	<i>Valor de mercado</i>	<i>VaR al 99%</i>	<i>% Posición</i>	<i>Uso del límite (%)¹</i>	
POSICIÓN TOTAL	849	0.002	0.0002%	0.18%	
DINERO²	849	0.002	0.0002%	0.18%	
COMPRA DE VALORES	-	-	-	-	
CALL MONEY	849	0.002	0.0002%	0.18%	
DERIVADOS³	-	-	-	-	
DIVISAS	-	-	-	-	
CAPITALES	-	-	-	-	
¹ EL LÍMITE DE RIESGO AUTORIZADO ES EL .15% DEL PRODUCTO DE LOS ACTIVOS SUJETOS A RIESGO DE MERCADO (“ASRM”) POR EL ICAP DEL BANCO, ÚLTIMO CONOCIDO. EL PRODUCTO DE LOS ASRM X ICAP DEL BANCO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 ES DE \$702.					
² LAS POSICIONES SUJETAS A RIESGO DE MERCADO A QUE SE REFIERE SON OPERACIONES DE CALL MONEY.					
³ NO SE CUENTA CON OPERACIONES EN DERIVADOS CON FINES DE NEGOCIACIÓN O COBERTURA QUE SE PRETENDAN VENDER.					

La información cuantitativa para riesgo de mercado se muestra a continuación, al 31 de diciembre de 2012:

<i>Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2012</i>					
<i>Portafolio</i>	<i>Valor de mercado</i>	<i>VaR al 99%</i>	<i>% Posición</i>	<i>Uso del límite (%)¹</i>	
POSICIÓN TOTAL	1,322	0.03	0.002	0.3	
DINERO²	1,322	0.03	0.002	0.3	
COMPRA DE VALORES	500	0.03	0.002	0.3	
CALL MONEY	822	0.00	0.000	0.0	
DERIVADOS³	-	-	-	-	
DIVISAS	-	-	-	-	
CAPITALES	-	-	-	-	
¹ EL LÍMITE DE RIESGO AUTORIZADO ES EL .15% DEL CAPITAL NETO DEL BANCO, ÚLTIMO CONOCIDO. EL CAPITAL NETO DEL BANCO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 ES DE \$6,475.2.					
² LAS POSICIONES SUJETAS A RIESGO DE MERCADO A QUE SE REFIERE SON OPERACIONES DE CALL MONEY Y COMPRA DE PRLV Y CETES.					
³ NO SE CUENTA CON OPERACIONES EN DERIVADOS CON FINES DE NEGOCIACIÓN O COBERTURA QUE SE PRETENDAN VENDER.					

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 2013, fue de \$4,299 pesos que corresponde a un 0.0007% del último producto de ASRM x ICAP conocido al 31 de diciembre de 2013. El VaR diario promedio durante 2012, fue de \$46,756 pesos que corresponde a un 0.0007% del último capital neto conocido al 31 de diciembre de 2012.

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 si se hubieran mantenido las mismas posiciones, considerando únicamente el cambio en valor debido a movimientos de mercado, contra el cálculo del valor en riesgo y así poder evaluar la bondad de la predicción; a la fecha, la prueba ha sido altamente efectiva en más de 98.4%.

Los análisis de sensibilidad realizados periódicamente, normalmente se consideran movimientos de ± 100 puntos base en las tasas o factores de riesgo. Mientras que para la generación de escenarios de estrés, se consideran movimientos de ± 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 2013 y 2012, respectivamente:

<i>Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2013</i>				
	<i>Valor de mercado</i>	<i>VaR al 99%</i>	<i>Sensibilidad +100 pb</i>	<i>Estrés +150pb</i>
POSICIÓN TOTAL	849	0.002	0.047	7.08
DINERO	849	0.002	0.047	7.08
COMPRA DE VALORES	-	-	-	-
CALL MONEY	849	0.002	0.047	7.08

<i>Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2012</i>				
	<i>Valor de mercado</i>	<i>VaR al 99%</i>	<i>Sensibilidad +100 pb</i>	<i>Estrés +150pb</i>
POSICIÓN TOTAL	1,322	0.10	0.4	0.6
DINERO	1,322	0.10	0.4	0.6
COMPRA DE VALORES	500	0.10	0.4	0.6
CALL MONEY	822	0.01	0.1	0.1

Los ingresos por operaciones de tesorería al cierre de 2013, fueron de \$75, que representan el 0.6% del total de ingresos del Banco; la variación del ingreso de tesorería se realizó comparando el mismo concepto del año anterior, que fue de \$81.

<i>Ingresos por operaciones de tesorería</i>				
<i>Ingresos por intereses</i>		<i>2013</i>	<i>2012</i>	<i>Variación (%)</i>
INGRESO POR OPERACIONES DE TESORERÍA	\$	75	81	-8
TOTAL INGRESO POR INTERESES	\$	11,883	9,555	24
INGRESOS POR OPERACIONES DE TESORERÍA (%)		0.7%	0.9%	

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 de mercado, 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 2013, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra a continuación:

Análisis de brechas de liquidez (acumuladas) 2013

<i>Banda</i>	<i>Brecha</i>	<i>Límite*</i>	<i>Uso de limite (%)</i>
1-30 DÍAS	5,473	76%	0%
31-60 DÍAS	9,746	136%	0%
61-90 DÍAS	12,178	170%	0%
91-120 DÍAS	13,397	187%	0%
121-180 DÍAS	14,464	201%	0%
181-270 DÍAS	15,349	214%	0%
271-360 DÍAS	15,510	216%	0%
361-720 DÍAS	13,140	183%	0%
721-1,080 DÍAS	11,566	161%	0%
1,081-1,440 DÍAS	9,390	131%	0%
1,441-1,800 DÍAS	676	9%	0%

*EL LÍMITE DE RIESGO AUTORIZADO SE CALCULA COMO UN PORCENTAJE DE LOS ACTIVOS LÍQUIDOS MÁS LÍNEAS DISPONIBLES.

Análisis de brechas de liquidez al 31 de diciembre de 2013

<i>Banda</i>	<i>Brecha</i>	<i>Límite*</i>	<i>Uso de limite (%)</i>
1-30 DÍAS	5,473	76%	0%
31-60 DÍAS	4,273	136%	0%
61-90 DÍAS	2,432	170%	0%
91-120 DÍAS	1,219	187%	0%
121-180 DÍAS	1,068	201%	0%
181-270 DÍAS	885	214%	0%
271-360 DÍAS	160	216%	0%
361-720 DÍAS	(2,370)	183%	0%
721-1,080 DÍAS	(1,574)	161%	0%
1,081-1,440 DÍAS	(2,176)	131%	0%
1,441-1,800 DÍAS	(8,714)	9%	0%

*EL LÍMITE DE RIESGO AUTORIZADO SE CALCULA COMO UN PORCENTAJE DE LOS ACTIVOS LÍQUIDOS MÁS LÍNEAS DISPONIBLES.

Los activos líquidos más líneas disponibles del Banco al 31 de diciembre de 2013 son de \$7,182.

Al 31 de diciembre de 2012, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez muestra:

<i>Análisis de brechas de liquidez (acumuladas)¹ 2012</i>			
<i>Banda</i>	<i>Brecha</i>	<i>Límite*</i>	<i>Uso de limite (%)</i>
1-30 DÍAS	4,920	80 %	0%
31-60 DÍAS	9,108	149 %	0%
61-90 DÍAS	11,395	186%	0%
91-120 DÍAS	12,428	203%	0%
121-180 DÍAS	13,198	216%	0%
181-270 DÍAS	13,947	228%	0%
271-360 DÍAS	13,681	224%	0%
361-720 DÍAS	12,237	200%	0%
721-1,080 DÍAS	9,549	213%	0%
1,081-1,440 DÍAS	7,350	120%	0%
1,441-1,800 DÍAS	(1,491)	-24%	24%

¹EL 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.

<i>Análisis de brechas de liquidez al 31 de diciembre de 2012</i>			
<i>Banda</i>	<i>Brecha</i>	<i>Límite*</i>	<i>Uso de limite (%)</i>
1-30 DÍAS	4,920	80 %	0%
31-60 DÍAS	4,188	149 %	0%
61-90 DÍAS	2,287	186%	0%
91-120 DÍAS	1,033	203%	0%
121-180 DÍAS	770	216%	0%
181-270 DÍAS	750	228%	0%
271-360 DÍAS	(267)	224%	0%
361-720 DÍAS	(1,444)	200%	0%
721-1,080 DÍAS	(2,688)	213%	0%
1,081-1,440 DÍAS	(2,199)	120%	0%
1,441-1,800 DÍAS	(1,491)	-24%	24%

¹EL LÍMITE DE RIESGO AUTORIZADO SE CALCULA COMO UN PORCENTAJE DE LOS ACTIVOS LÍQUIDOS MÁS LÍNEAS DISPONIBLES.

Los Activos líquidos más líneas disponibles del Banco al 31 de diciembre de 2012 son de \$6,113.

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 2013, positiva de \$15,510. La brecha acumulada total resulta positiva.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez del mercado del Banco, al 31 de diciembre de 2013, se muestra a continuación:

<i>VaR Liquidez, 10 días 2013</i>			
<i>Banda</i>	<i>Valor</i>	<i>Posición (%)</i>	<i>límite (%)*</i>
VAR LIQUIDEZ AL 99%	0.0059	0.0007%	0.17%
DINERO	0.0059	0.0007%	0.17%
COMPRA DE VALORES	-	-	-
CALL MONEY	0.0059	0.0007%	0.17%
* EL LÍMITE DE RIESGO AUTORIZADO ES DE 0.48% DEL PRODUCTO DE LOS ACTIVOS SUJETOS A RIESGO DE MERCADO ("ASRM") POR EL ICAP DEL BANCO, ÚLTIMO CONOCIDO.			

El producto de los ASRM x ICAP del Banco al 31 de diciembre de 2013 es de \$702.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez del mercado, al 31 de diciembre de 2012, se muestra a continuación:

<i>VaR Liquidez, 10 días 2012</i>			
<i>Banda</i>	<i>Valor</i>	<i>Posición (%)</i>	<i>límite (%)*</i>
VAR LIQUIDEZ AL 99%	0.10	0.007%	0.3%
DINERO	0.10	0.007%	0.3%
COMPRA DE VALORES	0.10	0.020%	0.3%
CALL MONEY	0.01	0.002%	0.0%
*EL LÍMITE DE RIESGO AUTORIZADO ES EL 0.48 % DEL CAPITAL NETO DEL BANCO, ÚLTIMO CONOCIDO.			

El capital neto del Banco al 31 de diciembre de 2012 es de \$6,475.2.

El VaR de liquidez promedio de 2013 fue de \$13,596 pesos, lo que equivale a un 0.002% del producto de ASRM x ICAP último conocido. Para la administración de riesgo de liquidez también se realizan pruebas de sensibilidad y estrés. El VaR de liquidez promedio de 2012 fue de \$81,120 pesos, lo que equivale a un 0.001% del capital neto al 31 de diciembre de 2012.

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 se 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, quiénes 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 cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio (BCM), que incluye un Plan de Recuperación de Desastres (DRP) orientado a los riesgos tecnológicos y un Plan de

Contingencia de Negocio (BCP). La actualización de dichos planes es responsabilidad de los líderes nombrados para este fin.

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.

El Banco estima, que la materialización de sus riesgos operacionales identificados generaría una pérdida anual no superior al 0.4% del ingreso anualizado de la Institución, muy por debajo del nivel de tolerancia autorizado, mismo que al cierre tiene un valor de 0.20%.

(24) Pronunciamientos normativos y regulatorios emitidos recientemente-

El Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF) ha emitido las NIF y Mejoras que se mencionan a continuación:

NIF B-12 "Compensación de activos financieros y pasivos financieros"- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2014 y se permite su aplicación anticipada a partir del 1o. de enero de 2013. Entre las principales características que tiene esta NIF se encuentran:

- Se establecen normas relativas a los derechos de compensación que deben considerarse para presentar, por su monto neto, un activo financiero y un pasivo financiero en el estado de situación financiera.
- Se establece cuales son las características que debe reunir la intención de efectuar la compensación, con base en el principio de que un activo financiero y un pasivo financiero deben presentarse por su monto compensado siempre y cuando el flujo futuro de efectivo de su cobro o liquidación sea neto.
- Establece otros temas relativos a compensación de activos y pasivos financieros, tales como la intención de cobro y liquidación simultánea de un activo financiero y un pasivo financiero para su presentación neta en el estado de situación financiera, los acuerdos bilaterales y multilaterales de compensación y el tratamiento de los colaterales.

Existe un pronunciamiento normativo de la Comisión al respecto, por lo que su aplicación requeriría de la adopción de dicha NIF.

NIF C-3 “Cuentas por cobrar”- 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 del 2015. Entre los principales cambios que presenta esta NIF se encuentran los siguientes:

- Especifica que las cuentas por cobrar que se basan en un contrato representan un instrumento financiero, en tanto que algunas de las otras cuentas por cobrar, generadas por una disposición legal o fiscal, pueden tener ciertas características de un instrumento financiero, tal como generar intereses, pero no son en sí instrumentos financieros.
- Establece que la estimación para incobrabilidad por cuentas por cobrar comerciales debe reconocerse desde el momento en que se devenga el ingreso, con base en las pérdidas crediticias esperadas presentando la estimación en un rubro de gastos, por separado cuando sea significativa en el estado de resultado integral.
- Establece que, desde el reconocimiento inicial, debe considerarse el valor del dinero en el tiempo, por lo que si el efecto del valor presente de la cuenta por cobrar es importante en atención a su plazo, debe ajustarse considerando dicho valor presente.
- Requiere una conciliación entre el saldo inicial y el final de la estimación para incobrabilidad por cada periodo presentado.

NIF C-11 “Capital Contable”- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2014, con efectos retrospectivos y deja sin efecto al Boletín C-11 “Capital Contable” y a las Circulares 38 “Adquisición temporal de acciones propias” y 40 “Tratamiento contable de los gastos de registro y colocación de acciones”. Entre los principales aspectos que cubre esta NIF se encuentran los siguientes:

- Requiere que para que los anticipos para futuros aumentos de capital se presenten en el capital, además de que debe existir resolución en asamblea de socios o propietarios de que se aplicarán para aumentos al capital social en el futuro, se fije el precio por acción a emitir por dichas anticipos y que se establezca que no serán reembolsables antes de ser capitalizadas, para que califiquen como capital contable.

- Señala en forma genérica cuándo un instrumento financiero reúne las características de capital, para ser considerado como tal, ya que de otra manera sería un pasivo. Sin embargo, la normativa específica para distinguir un instrumento financiero de capital y uno de pasivo, o los componentes de capital y de pasivo dentro de un mismo instrumento financiero compuesto, se trata en la NIF C-12 “Instrumentos financieros con características de pasivo y de capital”.

NIF C-12 “Instrumentos financieros con características de pasivo y de capital”- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2014, con efectos retrospectivos y deja sin efecto al Boletín C-12 “Instrumentos financieros con características de pasivo, de capital o de ambos, y las disposiciones relativas a estos instrumentos contenidas en el Boletín C-2 “Instrumentos financieros”. Entre los principales aspectos que cubre esta NIF se encuentran los siguientes:

- Establece que la principal característica para que un instrumento financiero califique como instrumento de capital es que el tenedor del mismo esté expuesto a los riesgos y beneficios de la entidad, en lugar de tener derecho a cobrar un monto fijo de la entidad.
- Cuando se reúnan ciertas características, por excepción, en tanto no exista otra obligación ineludible de pago a favor del tenedor, un instrumento redimible se clasifica como capital.
- Incorpora el concepto de subordinación.
- Se permite clasificar como capital un instrumento con una opción para emitir un número fijo de acciones en un precio fijo establecido en una moneda diferente a la moneda funcional de la emisora, siempre y cuando la opción la tengan todos los propietarios de la misma clase de instrumentos de capital, en proporción a su tenencia.

NIF C-14 “Transferencia y baja de activos financieros”- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2014, con efectos retrospectivos permitiéndose su aplicación anticipada a partir del 1º de enero de 2013, y se emite para subsanar la ausencia de normatividad contable con respecto a la transferencia y baja de activos financieros. Entre los principales aspectos que cubre esta NIF se encuentran los siguientes:

- Se basa en el principio de cesión de riesgos y beneficios de la propiedad del activo financiero, como condición fundamental para darlo de baja.
- Para que una transferencia signifique que el transferente del activo financiero lo puede dar de baja de su estado de situación financiera, será necesario que ya no pueda tener un beneficio o pérdida futura con respecto al mismo.

Existe un pronunciamiento normativo de la Comisión al respecto, por lo que su aplicación requeriría de la adopción de dicha NIF.

NIF C-20 “Instrumentos de financiamiento por cobrar”- 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 del 2015 y deja sin efecto las disposiciones que existían en el Boletín C-3 sobre este tema. Entre los principales aspectos que cubre esta NIF se encuentran los siguientes:

- La clasificación de los instrumentos financieros en el activo. Se descarta el concepto de intención de adquisición y tenencia de éstos para determinar su clasificación. En su lugar, se adopta el concepto de modelo de negocios de la administración, ya sea para obtener un rendimiento contractual, generar un rendimiento contractual y vender para cumplir ciertos objetivos estratégicos o para generar ganancias por su compra y venta, para clasificarlos de acuerdo con el modelo correspondiente.
- El efecto de valuación de las inversiones en instrumentos financieros se enfoca también al modelo de negocios.
- No se permite la reclasificación de los instrumentos financieros entre las clases de instrumentos de financiamiento por cobrar, la de instrumentos de financiamientos para cobro y venta y la de instrumentos negociables, a menos de que cambie el modelo de negocios de la entidad.
- No se separa el instrumento derivado implícito que modifique los flujos de principal e interés del instrumento financiero por cobrar (IDFC) anfitrión, sino que todo el IDFC se valorará a su valor razonable, como si fuera un instrumento financiero negociable.

Existe un pronunciamiento normativo de la Comisión al respecto, por lo que su aplicación requeriría de la adopción de dicha NIF.

Nueva reforma financiera 2014-

El 10 de enero de 2014 fue publicado en el Diario Oficial modificaciones a diversas leyes y decretos en materia financiera conocidas como la “Reforma Financiera”. Estas modificaciones pretenden, entre otras cosas: i) impulsar la banca de desarrollo, ii) mejorar la certeza jurídica de la actividad de instituciones financieras privadas y fomentar el incremento de la oferta crediticia a costos más competitivos, iii) fomentar la competencia entre instituciones financieras, y iv) fortalecer el marco regulatorio. Dicha Reforma Financiera considera mayores atributos de vigilancia a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para vigilar y regular los productos financieros. El Banco se encuentra en proceso de evaluación de los impactos que esta Reforma Financiera pudiese tener en sus operaciones y en su desempeño financiero, considerando que todavía están en proceso las modificaciones a las leyes secundarias y reglas específicas a ser emitidas por la Comisión, Banxico y otros organismos en la materia.

Mejoras a las NIF 2014

En diciembre de 2013 el CINIF emitió el documento llamado “Mejoras a las NIF 2014”, que contiene modificaciones puntuales a las siguientes NIF ya existentes. Las principales mejoras que generan cambios contables son las siguientes:

NIF C-5 “Pagos anticipados”- Establece que los montos pagados en moneda extranjera deben reconocerse al tipo de cambio de la fecha de la transacción y no deben modificarse por posteriores fluctuaciones cambiarias entre la moneda funcional y la moneda extranjera en la que están denominados los precios de los bienes y servicios relacionados con tales pagos anticipados. Adicionalmente establece que las pérdidas por deterioro en el valor de los pagos anticipados, así como en su caso las reversiones de dichas pérdidas, deben presentarse formando parte de la utilidad o pérdida neta del periodo. Estas mejoras entran en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1º de enero de 2014 y los cambios contables que surjan deben reconocerse en forma retrospectiva.

Boletín C-15 “Deterioro en el valor de los activos de larga duración y su disposición”-

Establece que la pérdida por deterioro en el valor de los activos de larga duración en uso, así como la reversión de la misma, y la pérdida por deterioro de activos de larga duración dispuestos para su venta y sus aumentos y disminuciones, deben presentarse en los resultados del periodo, en los renglones de costos y gastos en los que se reconoce su depreciación o amortización. La pérdida por deterioro y su reversión, en el valor de los activos intangibles con vida indefinida, incluyendo el crédito mercantil, debe presentarse en los resultados del período en el rubro en que se presenten los gastos por depreciación y amortización de los activos de la unidad generadora de efectivo con la que estén asociados dichos activos intangibles. En ningún caso se permite presentar las pérdidas por deterioro como parte de los gastos que han sido capitalizados en el valor de algún activo.

Asimismo establece que, para la presentación de las pérdidas por deterioro de inversiones en asociadas, negocios conjuntos, otras inversiones permanentes, y su crédito mercantil, debe atenderse a lo establecido en la NIF C-7, la cual indica que estas se reconocen en el rubro denominado participación en la utilidad o pérdida neta de otras entidades.

Adicionalmente establece que los activos y pasivos identificados con la discontinuación de una operación deben presentarse en el estado de situación financiera agrupados en un solo renglón de activos y otro de pasivos, clasificados en el corto plazo, sin compensación entre ellos y que dichas partidas deben presentarse en el largo plazo en el caso de que se trate de acuerdos de venta que son en esencia opciones de compra y contratos de venta con arrendamiento en vía de regreso, y establece que la entidad no debe reformular los estados de situación financiera de periodos anteriores por dicha reclasificación.

Estas mejoras entran en vigor para los ejercicios que inicien a partir 1º de enero de 2014 y los cambios en presentación que en su caso surjan deben reconocerse en forma retrospectiva.

NIF C-6 “Propiedades, planta y equipo”, NIF C-8 “Activos intangibles”, Boletín C-9 “Pasivos, provisiones, activos y pasivos contingentes y compromisos” y NIF D-3 “Beneficios a los empleados”- Las mejoras en estas normas están encaminadas a realizar las modificaciones respecto a la presentación de ciertas operaciones que anteriormente se reconocían en el rubro de otros ingresos y gastos, rubro cuya presentación no es requerida a partir de la entrada en vigor de la nueva NIF B-3. Estas mejoras entran en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1º de enero de 2014 y los cambios en presentación que surjan deben reconocerse en forma retrospectiva.

La administración estima que las nuevas NIF y mejoras a las NIF no generarán efectos importantes en los estados financieros de Gentera.

Ing. Carlos Labarthe Costas
Director General

Lic. Patricio Diez de Bonilla García Vallejo
Director Ejecutivo de Finanzas

C.P.C. Oscar Luis Ibarra Burgos
Auditor General Interno

C.P.C. Marco Antonio Guadarrama Villalobos
Subdirector de Información Financiera

INFORMACIÓN PARA ACCIONISTAS

Gentera, S.A.B. de C.V.
Av. Insurgentes Sur 1458
Col. Actipan, C.P. 03230
México, D.F.

Página web

www.gentera.com.mx

Informe interactivo

www.gentera.com.mx/informeannualsustentableweb2013

Relación con inversionistas

investor-relations@gentera.com.mx

Ticker en la Bolsa Mexicana de Valores durante 2013



COMPARC



Para mayor información o comentarios acerca de este informe, escribenos a:
contacto@gentera.com.mx

Auditor independiente

KPMG, Cárdenas Dosal, S.C.

Nuevo ticker a partir de enero de 2014



GENTERA

El presente informe anual y sustentable contiene ciertas declaraciones relacionadas con la información general de Gentera, S.A.B. de C.V. (Gentera) respecto de sus actividades en 2013. Incluye un resumen de información respecto de Gentera y sus empresas que no pretende abarcar toda la información relacionada las mismas ni a Gentera, la información se ha incluido con el propósito de dar asesoría específica a los inversionistas. Algunas declaraciones contenidas en el presente informe reflejan la visión actual de Gentera con respecto a eventos futuros y están sujetas a ciertos riesgos, aspectos inciertos y premisas. Muchos factores podrían causar que los resultados futuros, desempeño o retos de Gentera sean diferentes a los expresados o asumidos en las referidas declaraciones. Si uno o varios de estos riesgos se actualizan, o las premisas o estimaciones demuestran ser incorrectas, los resultados a futuro pueden variar significativamente de los descritos o anticipados, asumidos, estimados, esperados o presupuestados. Gentera no intenta, ni asume ninguna obligación de actualizar las declaraciones que se presentan en este documento. Algunas de estas declaraciones contienen palabras como "creemos", "consideramos", "esperamos", "pretendemos", "anticipamos", "estimamos", "estrategia", "planes", "generamos", "cálculo", "debería" y otras similares, aunque no son el único medio para identificar dichas declaraciones.



GENTERA[®]



Compartamos

Yastás

A T E R N A

Fundación
GENTERA