



GENTERA[®]

Teófila Ahuatl Aca
Elaboración de comales de barro
Cliente de Compartamos Banco

**TRABAJAMOS
POR LA INCLUSIÓN
FINANCIERA**

Informe Anual y de Sustentabilidad 2014

CONTENIDO

1 QUIÉNES SOMOS	1
2 GENTERA, UNA EMPRESA SUSTENTABLE	9
3 MENSAJE DE LA PRESIDENCIA	15
4 PORQUE SOMOS COHERENTES	21
5 TRABAJAMOS POR LA INCLUSIÓN FINANCIERA.....	29
6 NUESTRA GENTE.....	53
7 GENERAMOS VALOR EN LAS COMUNIDADES	77
8 NUESTROS RESULTADOS	99
9 GOBIERNO CORPORATIVO	109
10 MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS	127
11 ACERCA DE NUESTRO INFORME.....	134
12 ÍNDICE GRI	135
13 VERIFICACIÓN EXTERNA	136
14 ESTADOS FINANCIEROS DICTAMINADOS.....	138
15 INFORMACIÓN PARA INVERSIONISTAS	139
16 INFORMACIÓN DE SUSTENTABILIDAD	139



...den
HELADOS
CHOCOBANANOS
FRESA, COCO

1

**QUIÉNES
SOMOS**



QUIÉNES SOMOS

G4-6, G4-18

Somos el grupo emprendedor que trabaja por la inclusión financiera en la base de la pirámide con presencia en México, Perú y Guatemala. Aspiramos a generar tres tipos de valor:

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 SOCIAL	2013	2014	VARIACIÓN
Monto desembolsado (millones)	74,472	83,204	11.7%
Número de desembolsos	8'042,469	8'321,000	3.5%
Número de clientes/hogares beneficiados	2'754,860	2'874,488	4.3%



Valor humano

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

VALOR HUMANO	2013	2014	VARIACIÓN
Número de colaboradores	19,339	18,999	-1.8%
Inversión en capacitación interna (millones)*	77.9	95.8	23.0%
Inversión en capacitación externa (millones)*	11.9	11.8	-0.8%
Horas de capacitación interna*	962,820	1'177,752	22.3%
Horas de capacitación externa*	9,886	9,731	-1.6%
Becas para colaboradores*	192	145	-24.5%



* Alcance: México -Servicios (CEAS), Compartamos Banco, Aterna y Yastás-. Incluye capacitación técnica (talleres, cursos, seminarios, conferencias) y becas de apoyo para concluir estudios (licenciaturas, diplomados, maestrías).

Valor económico

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



VALOR ECONÓMICO	2013	2014	VARIACIÓN
Cartera total (millones)	20,706	23,951	15.7%
Resultado neto	2,271	3,162	39.2%
Eficiencia operativa	27.0%	27.6%	0.6pp
Empleo directo	19,339	18,999	-1.8%
Empleo indirecto ¹	2'763,675	2'883,686	4.3%

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.

Estructura corporativa

G4-17



Compartamos

A través de Compartamos –entidad especializada en servicios financieros para la base de la pirámide– se ofrecen productos de crédito, seguros, ahorro y medios de pago a sus clientes, mismos que propician su empoderamiento.

En México está presente como Compartamos Banco; en Perú, como Compartamos Financiera; y en Guatemala, como Compartamos S.A.

Compartamos Banco

Compartamos es el agente financiero de las familias mexicanas de la base de la pirámide que les da acceso a productos de crédito, seguros, ahorro y medios de pago adecuados, con un legítimo interés en la persona.

Durante 2014, obtuvo diferentes logros, como son:

- *Fitch Ratings* incrementó la calificación de riesgo en escala nacional de largo plazo de Compartamos Banco hasta 'AA+(mex)' desde 'AA(mex)'
- 14º lugar en el ranking Mejores Marcas Mexicanas por parte de Interbrand
- Fue reconocido como el Mejor Banco de Microfinanzas 2014 por parte de la revista LatinFinance
- 12º lugar en el ranking Microfinanzas Américas: las 100 mejores, edición 2014 elaborado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) -miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)- y *Microfinance Information Exchange, Inc.* (MIX)



Cree en sus clientes y en su autogestión, por lo que vela por el impulso y el emprendimiento de su negocio, la reactivación de su economía y la oportunidad de que éstos proporcionen bienestar a sus familias y comunidad

Compartamos Financiera

Compartamos Financiera ofrece servicios financieros y asesoramiento grupal e individual a las personas con negocios de la base de la pirámide.

- Compartamos Financiera fue reconocida por *MicroRate* como una de las mejores empresas en prácticas de desempeño social e institucional. Asimismo, obtuvo el 3º lugar del ranking de empresas con mayor número de clientes en la categoría de microempresa, de acuerdo con la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) de Perú

Compartamos S.A.

Compartamos S.A. es la institución financiera que da créditos para capital de trabajo a grupos de mujeres, con actividad productiva, de la base de la pirámide promoviendo su bienestar y el de su familia.

- Obtuvo el 10º lugar en el ranking de Mejores Empresas para Trabajar en Guatemala, por parte de *Great Place to Work Institute* Centroamérica



G4-14

Es el agente de seguros líder en México, especializado en atender las necesidades de la población de la base de la pirámide. Diseña y opera seguros para promover una cultura de prevención y enfrentar los imprevistos a los que son vulnerables, además, actúa como intermediario entre el sector asegurador y los canales de distribución.

Su misión es promover una cultura de prevención y participar en la inclusión financiera, a través del acceso y acompañamiento de sus clientes en momentos de vulnerabilidad



G4-8

Es el administrador de comisionistas bancarios que busca apoyar la calidad de vida de las personas que viven en zonas marginadas, brindando acceso a un conjunto de productos, como son operaciones financieras, pago de servicios y compra de tiempo aire. A través de esta unidad de negocio, **Genera** trabaja por la inclusión financiera, llegando a aquellos lugares donde la infraestructura bancaria es limitada o nula.

Impulsa el desarrollo social y económico de las comunidades, además de promover su inclusión al sistema

Yastás está dirigido a pequeños comerciantes, dueños de negocios de diversos giros, tales como abarroterías, papelerías, tlapalerías, ferreterías y farmacias, quienes cuentan con un perfil visionario y que buscan hacer crecer sus negocios, ofreciendo servicios que anteriormente no tenían, como ser corresponsal bancario.





2

**GENTERA
UNA EMPRESA
SUSTENTABLE**



G4-15

En **Gentera**, conocemos la responsabilidad social y la aplicamos día con día en nuestras actividades, tanto al interior, como hacia el exterior, pues buscamos impulsar una visión de negocios que involucre el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente en la gestión de nuestro negocio. Por esta razón, hemos sido acreedores por 4º año consecutivo al Distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

Fuimos acreedores por 4º año consecutivo al Distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)

Asimismo, formamos parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores, el cual permite agrupar a empresas cuyo desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo les permita acceder a capital de inversionistas preocupados por el futuro, pues éstas son conocidas y reconocidas en el ámbito nacional e internacional, por sus prácticas sustentables, además de que se identifican con menores riesgos, ya que la empresa gestiona de manera adecuada diversos indicadores.

Cadena de valor

G4-13

Durante 2014, iniciamos una formalización y reestructura en la cadena de valor de **Gentera**, con el propósito de crear un modelo operativo robusto, capaz de dar soporte a la operación actual y ser escalable al crecimiento futuro. Los principales objetivos que consideramos fueron:

- Administrar por proceso, permitiendo una mejor visión del costo total de cada proceso y el valor que agrega a nuestros clientes, equilibrando la autonomía y velocidad de reacción al entorno con la detección, formalización y difusión de las mejores prácticas de organización
- Eliminar procesos y funciones duplicadas, y delegar o centralizar en centros de excelencia funciones específicas, dependiendo del grado de especialización requerida y la cercanía necesaria a la operación
- Armonizar las distintas plataformas tecnológicas
- Priorizar iniciativas con base en un marco formal e imparcial que considere el valor social, humano y económico que brindan a nuestros clientes, colaboradores e inversionistas, a la luz del monto y horizonte de inversión



G4-12

Contamos con
217
proveedores
que brindan
servicio a
Gentera
y
sus empresas

El modelo operativo resultante de esta evolución consta de seis elementos, trabajando en conjunto con los objetivos descritos anteriormente:

- Cadena de valor
- Arquitectura de procesos
- Modelo de entrega
- Modelo de gobierno
- Estructura organizacional
- Mapa de valor

DMA 15, 23, 33, 34

En **Gentera** nos preocupamos por incidir en nuestra cadena de valor y, a lo largo de ella, transmitir nuestras buenas prácticas. Por ello, hemos decidido trabajar con proveedores que compartan nuestra visión en diversos temas, desde la sustentabilidad medioambiental, hasta el respeto a los derechos humanos y la lucha contra la corrupción, a todos nuestros proveedores se les proporciona una inducción con la finalidad de que conozcan nuestro modelo de negocio y los lineamientos en temas de ética.

Los impactos positivos que hemos identificado en esta interacción son la garantía de mantener relaciones comerciales con empresas formales y empleadores responsables que aseguren el cumplimiento de sus obligaciones patronales; la posibilidad de detectar empresas con prácticas que atenten contra menores de edad o no otorguen las prestaciones de ley a sus colaboradores; y la corresponsabilidad de los beneficios ambientales y sociales. Por otro lado, los impactos negativos son la corresponsabilidad del daño ocasionado; ser objeto de alguna sanción por parte de alguna autoridad; y el daño reputacional en caso de trabajar con algún proveedor que haya sido multado o sancionado.

DMA SP 15, 23, 33, 34

Para mitigar los impactos negativos nos hemos dado a la tarea de sensibilizar y proporcionar recomendaciones a nuestra cadena de suministro, a través de la evaluación a proveedores, en la cual verificamos el desempeño en medio ambiente, responsabilidad social, además de desarrollo sustentable y transparencia; en derechos humanos, específicamente en cuanto a trabajo infantil, trabajo forzoso y medidas de seguridad; y en prácticas laborales, en cuestiones relativas al empleo, salud y seguridad ocupacionales y relaciones laborales. En caso de no obtener resultados favorables, después de la aplicación de estas medidas, tomamos acciones específicas que implican, inclusive, el cambio de proveedores.



G4-EN32, G4-LA14, G4-HR10

16.1%
de nuestros
proveedores
fueron evaluados
en materia
medioambiental,
de derechos humanos
y de prácticas laborales

La ética en nuestra cadena de valor

G4-56

Para nosotros, en **Gentera**, la ética es hacer el mayor bien posible. Con la finalidad de incidir en nuestra cadena de valor, transmitir nuestra Mística y establecer las mejores normas de conducta, contamos con un Código de Ética y Conducta para nuestros proveedores, cuyo relanzamiento tuvo lugar en el periodo 2013-2014.

Al darlo a conocer, realizamos la entrega del Código de Ética y Conducta y una carta compromiso a los nuevos proveedores e, inclusive, a aquellos con una antigüedad de 10 años para garantizar su conocimiento y cumplimiento.

DMA 17

Para garantizarlo, certificamos a todos nuestros proveedores en nuestro Código de Ética y Conducta, por lo que si presenta algún incumplimiento, prescindimos de los servicios prestados, o bien, el contrato deja de ser susceptible de renovación, tomando en consideración que todos los proveedores pasan por una selección interna, lo que nos permite conocer sus valores.

Contamos también con un Código de Ética para asociaciones civiles, mismas que serán beneficiadas por Fundación a través de donativos. Con este Código buscamos que las instituciones beneficiarias cumplan con ciertos requisitos para el otorgamiento y/o permanencia del donativo.





3

**MENSAJE DE LA
PRESIDENCIA**

G4-1, G4-2, G4-39

Estimados inversionistas y colaboradores:

Es un gran gusto para nosotros presentar a ustedes nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad 2014, el cual contiene los resultados de **Genera** y sus empresas en materia económica, social y ambiental.

El año que terminó, permanecemos fieles a nuestro compromiso de mantener un enfoque al cliente, ofreciendo más y mejores productos y servicios financieros que generen valor social, económico y humano al mayor número de personas en el menor tiempo posible, como dicta nuestro propósito.

En materia económica, 2014 fue un año que inició con mucha incertidumbre: macroeconómicamente el país no estaba creciendo al ritmo esperado, se detonaron muchos cambios y expectativas ante las reformas estructurales, las cuales tuvimos que entender para conocer cómo podían influenciar a nuestra industria. No obstante, estamos muy satisfechos con los resultados obtenidos.

- La cartera total de crédito al cierre de diciembre de 2014 fue de Ps. 23,951 millones comparado con Ps. 20,706 millones de 2013, con un total de 2.8 millones de clientes activos contra 2.7 millones del año anterior
- El índice de cartera vencida (CV) para 2014 quedó en 3.28%, contra 3.12% del año anterior, como resultado de estrictos controles en la originación de créditos y el refuerzo en los programas de capacitación a colaboradores
- El ingreso neto fue de Ps. 3,162 millones, 39.2% mayor que el año anterior
- Nuestra operación en Perú, a través de Compartamos Financiera, creció 17.9% en términos de portafolio y 20.2% en número de clientes, atendiendo actualmente a más de 238 mil personas. A su vez, en Guatemala, Compartamos S.A., cuenta con más de 62 mil clientas, exclusivamente con Crédito Mujer
- Al cierre de 2014, Yastás, nuestro administrador de comisionistas bancarios, contaba con 2,000 comisionistas aprobados por la CNBV para realizar operaciones financieras contra 754 del año anterior
- Aterna, nuestro bróker de seguros para la base de la pirámide, cerró el año con más de 12 millones de pólizas vendidas, posicionándose como uno de los intermediarios de seguros más grandes de Latinoamérica





Carlos Danel Cendoya

2014 también fue un año de logros en cuanto a tecnología se refiere, pues implementamos con éxito la plataforma SAP en todas las oficinas de México, en un tiempo menor de lo esperado y sin interrumpir la continuidad del negocio. Con este sistema, seremos capaces de manejar, no sólo crédito sino también ahorro, además de reducir los tiempos de implementación de nuevos productos que requieran los clientes del Banco.

Todo lo anterior es producto de la continuidad que hemos llevado a cabo en nuestra estrategia a lo largo de los últimos años, que tiene que ver con pasar de ser una empresa mono-producto/mono-país a una empresa multi-producto/multi-país, así como de la conclusión de la renovación de nuestra plataforma tecnológica y al mismo tiempo continuar buscando nuevas oportunidades en el mercado.

En materia de responsabilidad social y a través de Fundación Gentera, tuvimos buenos resultados, con foco al tema de educación, en tres vertientes: educación financiera, formal y para el emprendedor en su negocio.

- Más de 236 mil personas beneficiadas con proyectos de responsabilidad social, con una inversión de más de Ps. 45 millones a través del fondo de responsabilidad social
- **Gentera** fue ratificada por cuarto año consecutivo como integrante del Índice Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores
- Más de 13 mil colaboradores de **Gentera** participaron en actividades de voluntariado, en diferentes comunidades
- Más de 1 millón de clientas de Crédito Mujer fueron beneficiadas con el Taller de Finanzas Personales
- Formalizamos y reestructuramos nuestra cadena de valor con el propósito de crear un modelo operativo robusto, capaz de dar soporte a la operación actual y ser escalable al crecimiento futuro
- Colocamos 2,000 becas para emprendedores, a través de Proempleo
- Obtuvimos el primer lugar en el ranking de *Great Place to Work* México para empresas del sector financiero; es nuestro quinto año consecutivo dentro de las primeras posiciones
- Obtuvimos la certificación de Empresa Familiarmente Responsable otorgado por la institución NCH & Partners y somos la primera empresa mexicana en lograr esta certificación en Latinoamérica y Centroamérica



Carlos Labarthe Costas

- En octubre de 2014, S&P otorgó a Compartamos Banco la calificación en escala global de 'BBB/A-2' y en escala nacional para Banca en 'mxAAA / mxA-1+', lo cual habla de la fortaleza que tienen las finanzas del Grupo, construido poco a poco con políticas conservadoras

En años futuros, esperamos mantener el crecimiento de nuestro portafolio de crédito. Al igual que en años anteriores, en 2015 mantendremos un enfoque en el crecimiento cuidando la calidad de los activos, el cual ha sido y seguirá siendo un elemento clave en la evolución de **Gentera**.

Continuaremos invirtiendo en proyectos estratégicos para productos de ahorro y en el desarrollo y fortalecimiento de nuestro administrador de comisionistas bancarios Yastás, los cuales representarán la mayor parte de las inversiones, siendo estos proyectos claves para lograr una mayor inclusión financiera.

Para lograr nuestro propósito y cumplir con nuestra oferta de valor al cliente, buscaremos:

- Capitalizar nuestra experiencia en crédito y seguros
- Reinventar nuestro modelo de negocio
- Mejorar la eficiencia del modelo de entrega
- Construir capacidades de crecimiento inorgánico, innovación e inteligencia de negocios

Todos estos logros no serían posibles sin el trabajo diario de nuestros cerca de 19 mil colaboradores, a quienes agradecemos su compromiso con los clientes y con **Gentera**.

Carlos Labarthe Costas
Presidente Gentera

Carlos Danel Cendoya
Presidente Gentera



4

PORQUE SOMOS
COHERENTES

Nuestra Mística

G4-56

Es la vivencia de nuestros seis valores institucionales y en ella se basa nuestra conducta ética personal.



Persona

Buscamos que las personas sean mejores. Por ello, fomentamos su desarrollo integral de acuerdo al modelo F.I.S.E.P.® que considera cinco dimensiones: Físico, Intelectual, Social-Familiar, Espiritual y Profesional.



Servicio

Nos damos a los demás porque tenemos un interés auténtico en la persona.



Responsabilidad

Cumplimos nuestros deberes con excelencia y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.



Pasión

Amamos lo que hacemos.



Trabajo en equipo

Colaboramos con los demás, esforzándonos juntos para lograr más.



Rentabilidad

Hacemos más con menos, siendo productivos y eficientes.

DMA 20, 21, 25, 26, 31

Para lograr la correcta consecución de nuestros valores en todas nuestras operaciones, gestionamos y vigilamos el cumplimiento de los preceptos contenidos en nuestra Mística. Creamos herramientas que nos permiten dar a conocer estas directrices a todos nuestros colaboradores y establecemos indicadores de medición para la generación de líneas de acción correspondientes.

Nuestro credo es reflejo de las convicciones que guían nuestro actuar diario. Te invitamos a conocerlo a través de nuestra página: www.gentera.com.mx

Código de Ética y Conducta

G4-56

DMA 25, 26, 28, 29, 32, 47

Desde nuestro origen, hace más de 24 años, contamos con una filosofía, centrada en la persona y con el propósito de brindar oportunidades de desarrollo a nuestros clientes, misma que ha sido permeada por nuestros líderes y fundadores.

En el año 2004, debido al crecimiento acelerado de la institución, surge la necesidad de contar con una herramienta que nos ayudara a conocer y vivir nuestra filosofía, además de guiarnos en nuestro actuar diario: nuestro Código de Ética y Conducta. Esta herramienta consolida nuestra filosofía y nos proporciona criterios de comportamiento hacia nuestros grupos de interés. Su cumplimiento es obligatorio para nuestros consejeros, comisarios y colaboradores, siendo responsabilidad de todos observar y hacer observar todas las conductas descritas en éste.

G4-HR5, G4-HR6, G4-HR8

DMA 31

Nuestro Código de Ética y Conducta comprende temas concernientes al valor y respeto de los derechos humanos, pues creemos que toda persona es única e irrepetible y tiene un valor en sí misma; respetamos su dignidad, sus derechos y obligaciones y ponemos los medios que están a nuestro alcance para que logre su propia realización. Reconocemos la igualdad de todas las personas; creemos en la equidad de género, valoramos el rol de la mujer y del hombre en la sociedad y les ofrecemos iguales oportunidades, para que con sus talentos y esfuerzo se desarrollen y fortalezcan a sus familias. Rechazamos toda discriminación, que consiste en realizar cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia que por motivos de origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil, o cualquier otra que atente contra la dignidad humana o tenga por objeto o efectos anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.





A través de nuestro programa Guardián de la Mística, damos a conocer nuestro Código de Ética y Conducta al 100% de nuestros colaboradores de nuevo ingreso en los tres países donde operamos

Asimismo, aborda los temas de rechazo a la discriminación, anticorrupción, conflicto de intereses, manejo de información, medios de denuncia, prohibición expresa del trabajo infantil y trabajo forzoso, entre otros, logrando que todos nuestros colaboradores presenten un comportamiento ético y correcto en sus actividades diarias.

A través de este importante instrumento, aseguramos que todos recibamos un trato digno y respetuoso y, además, salvaguardamos el cumplimiento del mismo, implementando medios de denuncia. Velamos por su difusión, capacitando a nuestros colaboradores y aceptándolo como parte de nuestros genes.

La herramienta que hemos implementado para estos fines cuenta con tres modalidades con cursos adaptados para cada una de las empresas de **Gentera**:

- Guía de Inducción impresa, que se entrega a cada colaborador en el momento de la contratación, la cual consiste en un compendio de la historia y filosofía de **Gentera** y cada una de sus empresas
- Curso en línea, los colaboradores cuentan con 60 días para realizarlo (siete módulos y siete evaluaciones). El curso se encuentra en una plataforma en línea
- Curso presencial, impartido por un Guardián de la Mística, en el que se refuerzan los temas principales de nuestra historia y filosofía

El Guardián de la Mística es un colaborador que vive y transmite nuestra filosofía y que está capacitado para impartir el curso de inducción. El curso tiene una duración de cuatro horas, y nuestros colaboradores cuentan con 90 días para asistir.

De manera adicional, proporcionamos una carta compromiso para garantizar que nuestros colaboradores conocen, entienden y se comprometen a vivir nuestra filosofía dentro de **Gentera**.

Meta 2015

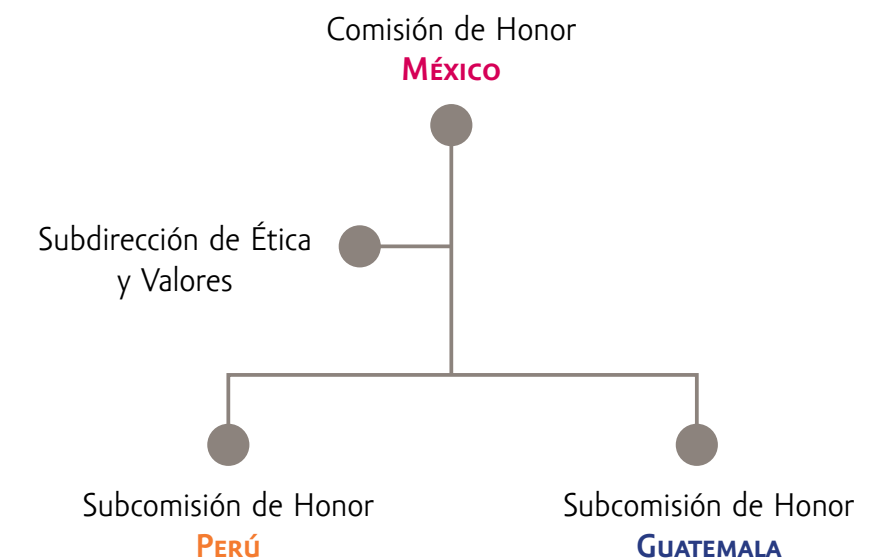
Asegurar que el 100% de nuestros colaboradores de nuevo ingreso reciban inducción a la filosofía en sus tres modalidades (guía, curso en línea y presencial)



Todos nuestros colaboradores y consejeros reciben un reforzamiento y certificación obligatorios de manera anual para renovar su compromiso. Este procedimiento se lleva a cabo por bloques de funciones o cargos, de acuerdo con las temáticas reales latentes para cada uno de ellos, en las cuales es necesario fortalecer la vivencia de nuestra Mística.

G4-42, G4-56

En 2004, nace la Comisión de Honor, órgano colegiado autónomo e independiente con derecho de voto y constituido por seis miembros y un presidente, todos ellos caracterizados por alta moral, confiables, con antigüedad dentro del Grupo conocedores de nuestra filosofía, quienes se reúnen de manera quincenal, anteponiendo siempre la dignidad e integridad de todos los involucrados. Año con año, la Comisión revisa, modifica, renueva, ratifica y/o revoca el contenido de nuestro Código de Ética y Conducta, de conformidad con los casos presentados en el periodo. Asimismo, este órgano se encarga de evaluar la totalidad de consultas y denuncias sobre violación o incumplimiento de nuestro Código, tanto en **Gentera**, como en cada una de sus empresas, presentando de manera trimestral al director de cada una de ellas, un informe sobre el seguimiento y atención a las denuncias registradas.

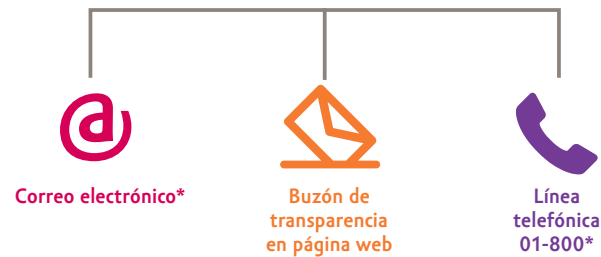




G4-57, G4-58

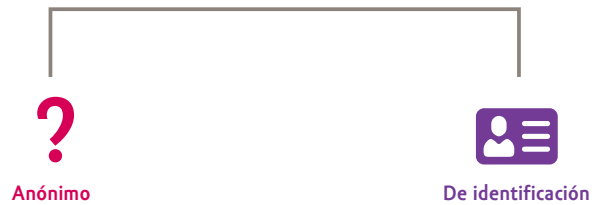
Mecanismos formales de consulta o denuncia por motivos de violación del Código de Ética y Conducta (para proveedores y colaboradores)


Constituidos por:



* A cargo de Gentera y de cada una de sus empresas

Estos medios de denuncia cuentan con dos vertientes



 En Gentera nos distinguimos por promover las denuncias en las cuales se identifique a los colaboradores que las manifiestan, acorde a nuestra naturaleza y valores, quienes así lo hacen gozan siempre de confidencialidad.

G4-S04, G4-S05
DMA 47, SP 36

Además de nuestro Código de Ética y Conducta, contamos con otros mecanismos para prevenir la corrupción, fraude y lavado de dinero, tales como la Unidad de Detección y Seguimiento a Fraudes –por parte del área de Auditoría Interna–, y la capacitación y certificación anual en prevención de lavado de dinero.

Asimismo, contamos con cursos de formación humana, a través de los cuales fomentamos el desarrollo integral de los colaboradores, a través del impulso de habilidades, conocimientos, comportamientos y actitudes en el ámbito personal, familiar y social, así como otros valores, tales como igualdad de oportunidades, no discriminación y respeto a las personas y sus derechos, lo cual ha favorecido la extensión de un comportamiento justo y respetuoso en todo **Gentera**, en cada una de las subsidiarias y nuestra cadena de valor.

Durante 2014, el buzón de opinión concentró tres sugerencias en temas medioambientales, mismas que ya han sido atendidas

Mecanismos de seguimiento al cumplimiento

G4-EN34
DMA 16, 24, 34, 41 / SP 16

Como parte de nuestra cultura, nuestro Código de Ética y Conducta establece los mecanismos para recibir sugerencias y reclamaciones por parte de nuestros grupos de interés, en temáticas sociales, ambientales, laborales y de derechos humanos.

Para el exterior, contamos con correo electrónico y una línea telefónica denominada Compartel, mientras que hacia el interior, contamos con un buzón de opinión.

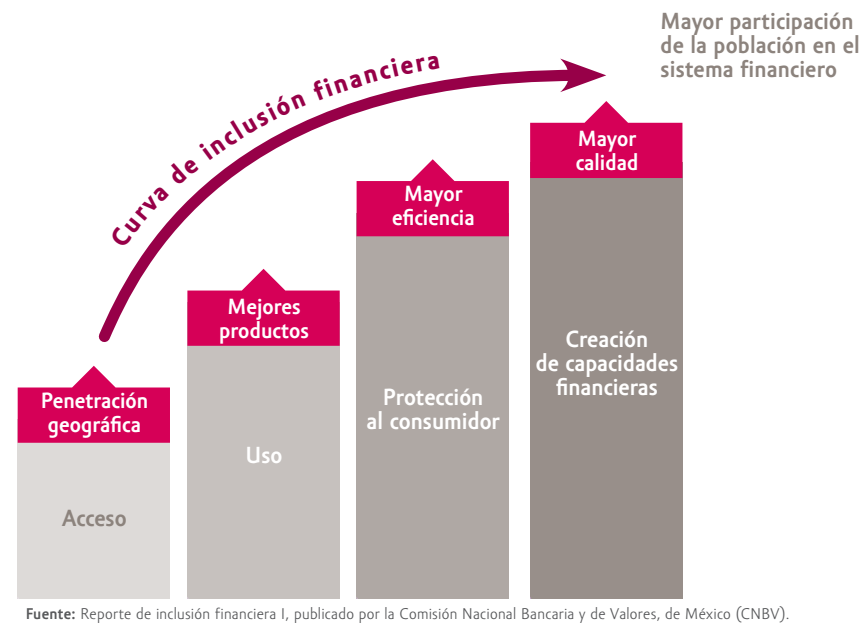




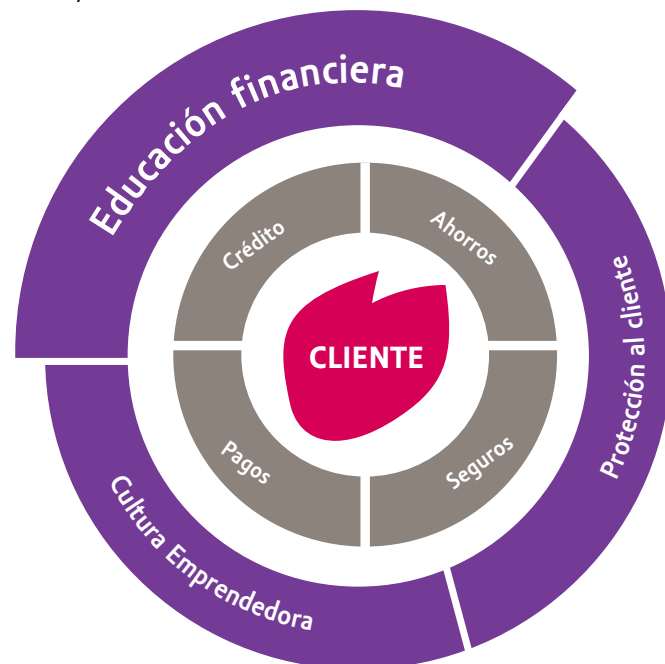
5

**TRABAJAMOS
POR LA
INCLUSIÓN
FINANCIERA**

La inclusión financiera es 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, soportada en todo momento por componentes como la protección al cliente y la educación financiera.



En **Gentera** trabajamos por la inclusión financiera en la base de la pirámide, por lo que en 2014 incorporamos educación financiera, como atributo de los productos financieros que ofrecemos, siempre basándonos en nuestra Mística y en la generación de valor social, económico y humano.



- Productos financieros que ofrecemos
- Atributos de nuestros productos



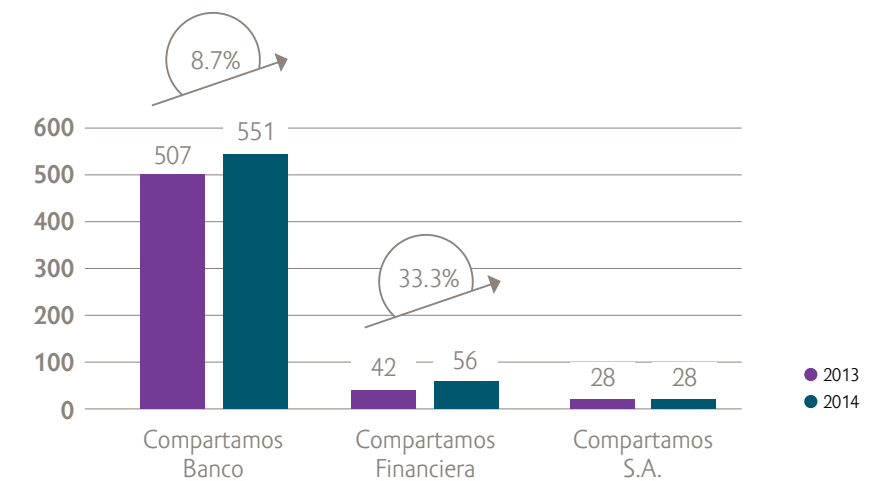
La educación financiera funge como un elemento importante dentro del proceso de inclusión financiera, pues consiste en proporcionar información útil para la toma de decisiones y la alfabetización financiera, que generen capacidades financieras en la población. Además, mantenemos siempre un enfoque de protección al cliente y promovemos una cultura emprendedora, colaborando sólidamente en el incremento de la participación de la población en el sistema financiero.

G4-9
Crédito (Compartamos)

G4-4, G4-8
OFICINAS DE SERVICIOS

Más de
2.8 millones
de clientes,

aumento de
4.3%
con respecto a 2013



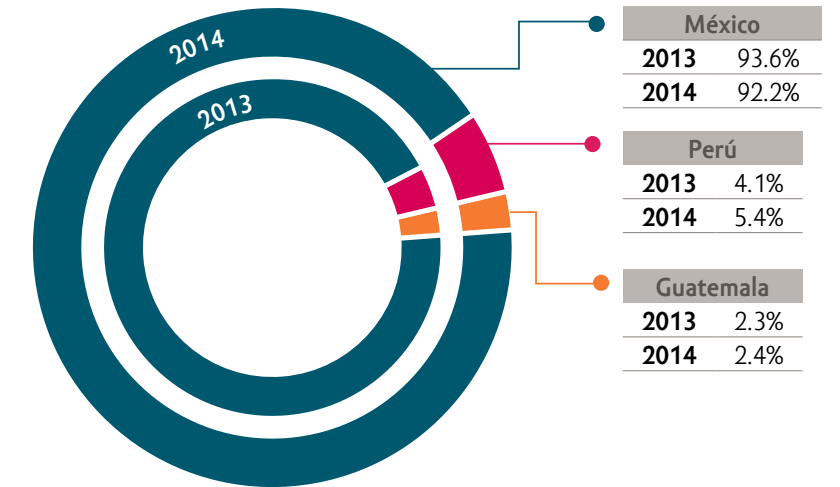
	México	Perú	Guatemala	TOTAL
Colaboradores	16,448	2,057	494	18,999
Clientes	2'573,961	238,361	62,166	2'874,488
% Clientes mujeres	89.9%	70.0%	100.0%	
% Clientes hombres*	10.1%	29.9%	0.0%	
Índice de retención de clientes (%)	81.4%	66.8%	70.4%	79.9%
Clientes asegurados	1'928,627	238,361	62,166	2'229,154
Crédito promedio	9,824	15,267	5,024	9,999
Monto desembolsado (millones)	75,376	6,812	1,016	83,204
% de crecimiento anual en desembolsos	1.9%	34.1%	11.3%	3.5%
Índice de morosidad	2.66%	5.65%	4.97%	3.28%
Cartera vencida	504	270	11	785

* El 0.1% restante corresponde a clientes con personalidad jurídica.



DESEMBOLSOS

8.3 millones de desembolsos,
aumento de 3.5%
con respecto a 2013



CLIENTES CRÉDITO MÉXICO

Mercado	Número de clientes total	Productos	Número de clientes por producto	Porcentaje de clientes respecto al mercado
Mercado grupal mujer	1'762,377	Crédito Mujer	1'733,404	67.4%
		Crédito Adicional*	222	0.0%
		Crédito Crece y Mejora CM*	28,751	1.1%
Mercado grupal mixto	708,705	Crédito Comerciante	708,705	27.5%
Mercado individual mixto	101,465	Crédito Individual	101,465	3.9%
		Crédito Crece y Mejora CCR*	1,414	0.1%
Total	2'573,961		2'573,961	100.0%

*Clientes únicos

CARTERA DE CRÉDITO POR MERCADO (MILLONES)

Mercado grupal mujer	13,023
Mercado grupal mixto	4,431
Mercado individual	1,507
Total	18,961

*México

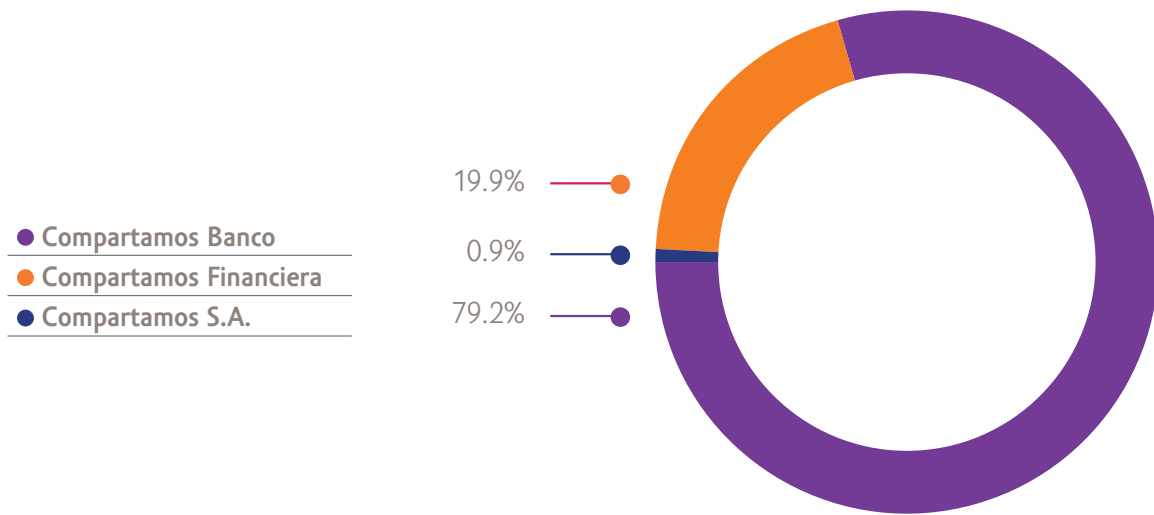
CARTERA DE CRÉDITO POR MERCADO (MILLONES)

Total estructurado microempresa	1,743
Total penetración microempresa	770
Total pre-aprobado microempresa	1,333
Total estructurado consumo	761
Total penetración consumo	161
Cartera contable	4,768

*Perú

FS6

DISTRIBUCIÓN DE CARTERA POR MERCADO



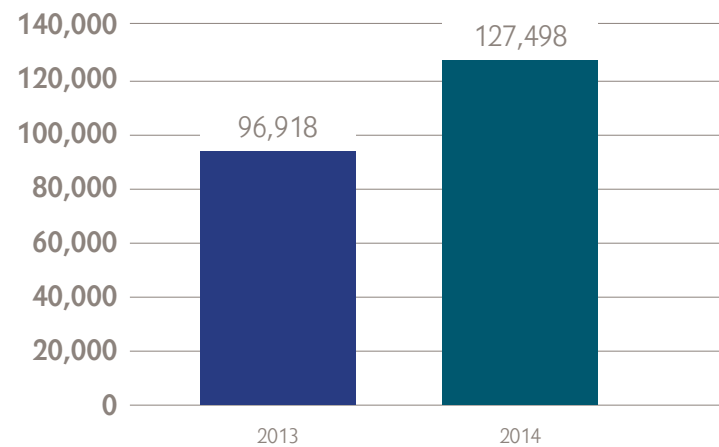
Notas.
 Compartamos S.A., cuenta con un solo producto dirigido a mujeres (Crédito Mujer).
 Los créditos han sido otorgados a una gran diversidad de giros, entre los que podemos mencionar:
 manufactura, ganadería y agricultura, servicios, textiles, comida, ropa, comercio, industria y pesca.
 Alcance: Compartamos

Ahorro

El ahorro en Compartamos Banco tiene un doble objetivo: el de generar valor agregado a los clientes que tienen el propósito de ahorrar y el de adicionar un medio de fondeo para la institución.

Durante 2014, el número de cuentas de ahorro existentes incrementó un 31.6%

CUENTAS DE AHORRO



Seguros (Aterna)

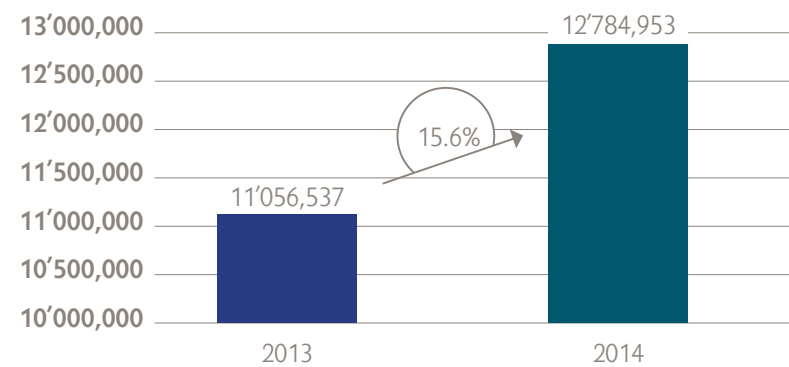
G4-4, G4-14, G4-PRI

Todas las pólizas que desarrolla Aterna incluyen un seguro de vida. Además, ha diseñado productos con una cobertura adicional en salud o en daños, para complementar el valor que ofrece a sus clientes.

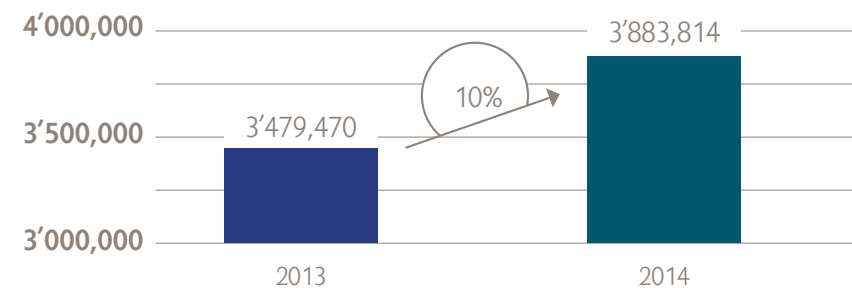
DMA 43

Aterna verifica que sus productos cuenten con las características SUAVE (*Checklist for Microinsurance Products*), por lo cual, deben ser sencillos, entendibles, accesibles, evaluables y eficientes.

PÓLIZAS VENDIDAS



PÓLIZAS ACTIVAS



FS7

Aterna	2013	2014	Variación
Colaboradores	32	25	-21.9%
Canales de distribución	5	8	60.0%
Siniestros atendidos	4,225	7,581	79.4%
Suma asegurada pagada a beneficiarios (millones)	96	112	16.6%
Prima intermediada total (millones)	360.4	495.2	37.5%

DMA 42

FS14

Durante 2014, Aterna diseñó y lanzó nuevos productos voluntarios de seguros de Compartamos Banco para cubrir de mejor manera las necesidades de sus clientes. Bajo esta estrategia, desarrolló un seguro para cada uno de los productos de crédito:

- Crédito Mujer – Seguro Mujer
- Crédito Comerciante – Seguro Comerciante
- Crédito Individual – Seguro Individual

Cada uno de estos seguros tiene el valor agregado de alguna cobertura de salud como diagnóstico de cáncer o infarto y cuenta con servicios de asistencia telefónica en temas médicos, educativos y legales.



168
comisionistas
asistieron a cursos
de educación financiera
en Veracruz

Canales de pago (Yastás)

G4-4, G4-8

Durante 2014, Yastás se enfocó en la redefinición del cliente. Anteriormente se trataba del usuario final. Hoy, se trata del comerciante, quien se encuentra detrás del mostrador y a quien apoya para hacer de él un mejor empresario, y junto con educación financiera, ayudarle a tener un negocio próspero.

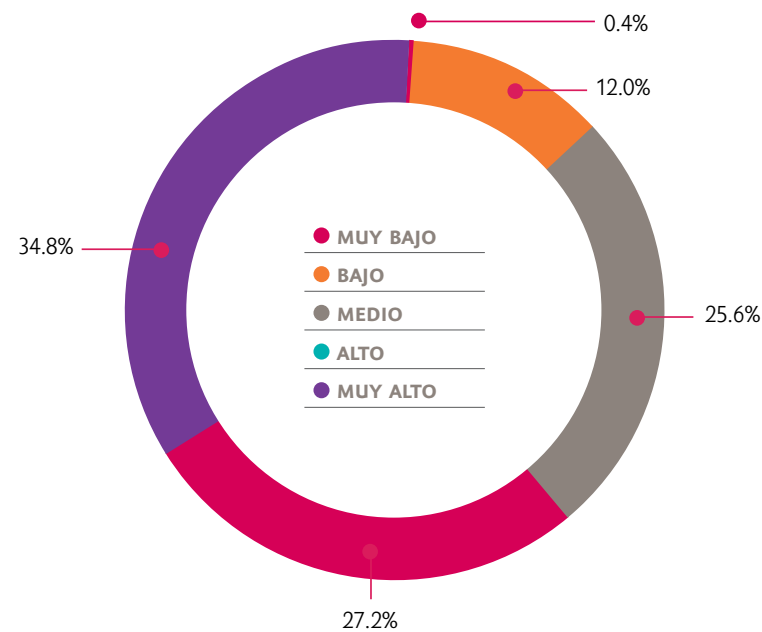
Yastás, tiene presencia en 13 estados de la República Mexicana, clasificados en cinco regiones:

YASTÁS DISTRIBUCIÓN POR REGIONES				
Golfo	Oriente	Sur	Metropolitana	Expansión
San Luis Potosí	Hidalgo	Chiapas	Distrito Federal	Oaxaca
Tamaulipas	Puebla	Tabasco	Estado de México	Yucatán
Veracruz Puerto y Norte	Tlaxcala	Veracruz Sur	Morelos	

492 municipios atendidos, de los cuales en 443 pueden efectuarse cobro y pago de créditos de Compartamos Banco

FS13

DISTRIBUCIÓN DE MUNICIPIOS POR GRADO DE MARGINACIÓN



Cuenta con **2,745** comercios afiliados a la red



La gestión comercial actual en las cinco regiones, permite otorgar servicio mediante 2,745 comercios afiliados a la red, de los cuales 2,000 están habilitados para realizar operaciones financieras de Compartamos Banco, como son el pago de crédito de fichas desde \$2,500 hasta \$10,000; cobro de órdenes de pago por hasta \$10,200; depósito; retiro de efectivo y consultas de saldo de la Cuenta Personal Compartamos.



Esto ha convertido a Yastás en un canal conveniente que atiende a gran parte de los clientes de los territorios donde actualmente tiene presencia, ofreciendo un punto cercano para realizar operaciones financieras, pago de servicios y recarga de tiempo aire para celular.

YASTÁS	2014
Estados con presencia	13
Emisores ¹	17
Personas beneficiadas ²	818,598
Colaboradores ³	143
Comercios activos	2,745

¹ Servicios que se pueden pagar a través de los comercios afiliados a la red de Yastás.
² Se consideran las categorías de pago de servicios y operaciones financieras.
³ La cantidad de colaboradores en Corporativo es de 51, mientras que en fuerza de ventas, 92.

Metas 2015

- Habilitación de 3,500 comercios para realización de operaciones financieras
- 80% de comercios financieros con mínimo cinco operaciones financieras al mes
- 50% de comercios financieros con conexión a Internet
- 9.4% de operaciones de Compartamos Banco realizadas en diciembre (crédito)
- 19.4% de operaciones de Compartamos Banco realizadas en diciembre (ahorro)
- Rotación de colaboradores no mayor al 35%
- Utilidad en pesos por comercio financiero activo de \$718, a diciembre 2015, y un promedio mensual de \$462
- Eficiencia operativa

Durante 2014 beneficiamos a **818 mil** usuarios

Créditos por Internet (Mimoni)

G4-4, G4-8, G4-13, G4-23

En 2014 adquirimos un porcentaje accionario de Mimoni, nuevo modelo de negocio cuyo objetivo es otorgar créditos y conocer el desarrollo de algoritmos predictivos para su uso en el mediano plazo. Este negocio permitirá que en **Gentera** obtengamos nuevas capacidades tecnológicas y contemos con un nuevo canal de distribución para nuestros productos. La presencia de Mimoni será solamente en el Distrito Federal, atendiendo a hombres y mujeres mayores de edad pertenecientes a los segmentos C y D.

Educación financiera

G4-14
DMA 43, 47

La educación financiera es uno de los elementos fundamentales en nuestro actuar y por medio del cual buscamos generar valor humano para nuestros clientes. Nuestro modelo de negocio está basado en el contacto personal y constante con el cliente, lo que nos permite fomentar una cultura de ahorro y previsión a través del uso de nuestros servicios y así crear conciencia para evitar el sobreendeudamiento.

DMA 3, 35 / SP 3

Desde 2005, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha invitado a diversas organizaciones públicas y privadas a realizar acciones de educación financiera, y ha recalcado la importancia de que los ciudadanos cuenten con información para la toma de decisiones financieras. En 2013, el Banco Mundial realizó un estudio de capacidades financieras en donde México tiene importantes retos para que la población administre mejor sus finanzas.

Es por ello que **Gentera** forma parte de las instituciones bancarias que realizan esfuerzos en pro de la educación financiera, a través de Compartamos Banco desde 2009. Actualmente, también Compartamos Financiera y Compartamos S.A. cuentan con programas de educación financiera.

G4-EC8
DMA 43

Proporcionar educación financiera a las personas de la base de la pirámide que son usuarios de servicios financieros tiene un impacto positivo en las comunidades en las que tenemos presencia, ya que les ayuda a contar con más información sobre los productos que adquieren. Su importancia radica en la búsqueda del desarrollo de capacidades

Para mayor información sobre el estudio capacidades financieras en México: resultados de la encuesta nacional sobre comportamientos, actitudes y conocimientos financieros, visita la página www-wds.worldbank.org



financieras a través de estrategias formativas e informativas entre colaboradores, clientes y comunidad, que contribuyan en la toma de decisiones acertadas en lo concerniente a la adecuada administración de recursos y la responsabilidad en el uso de servicios financieros, motivando su bienestar y el de sus familias.

Para garantizar el desarrollo de los cursos o acciones de educación financiera dentro de nuestros productos financieros, establecimos un proceso en el cual se identifican y definen los contenidos de los programas que se impartirán a los clientes del grupo, el cual consiste en:

1. Realizar un estudio de diagnóstico para identificar las necesidades de educación financiera de los clientes
2. En función de los hallazgos del estudio, se diseña el contenido para insertarlo en la metodología de crédito
3. Se lleva a cabo un piloto para identificar si es necesario realizar ajustes al contenido
4. Una vez ajustado el contenido, el curso se implementa y masifica

Nuestra meta es generar capacidades financieras desde el núcleo familiar, facilitando la aplicación en la vida cotidiana de finanzas sanas, que favorezcan la calidad de vida de las personas y la planificación de un futuro estable.

DMA 47

La estrategia formativa consiste en desarrollar habilidades, cambios de conducta, competencias y nuevos conocimientos a partir de diferentes acciones de capacitación. Está integrada por acciones como impartición de talleres y cursos de educación financiera para los clientes y colaboradores enfocados en temas como administración de gastos, presupuesto, herramientas de ahorro, manejo de crédito, seguros, inversiones y consumo responsable. Ejemplos de éstos son el taller "Mejorando mis finanzas personales", parte de la metodología en Crédito Mujer en México, Perú y Guatemala, que consiste en la impartición de talleres de seis sesiones con una duración de 15 minutos, y el taller "Controla tu dinero", con la empresa Yastás en México. Adicionalmente en colaboración con Fundación NEMI, llevamos a cabo acciones con la comunidad que consisten en un ciclo de conferencias en escuelas secundarias públicas y obras de teatro en escuelas primarias públicas para fortalecer una cultura de educación financiera y cuidado del medio ambiente.

1 Más de
1 millón
de clientes
impactados en México,
Perú y Guatemala con
el taller de finanzas
personales



86,566 niños
y jóvenes beneficiados
con la conferencia y obra
de teatro de educación
financiera



Cumplimos nuestra meta
2014: capacitar al 50% de
nuestros clientes de Crédito
Mujer en México, Perú
y Guatemala

Acciones formativas por público meta:

- **Colaboradores**
 - Inducción para Crédito Mujer en México, Perú y Guatemala
 - Capacitación de finanzas personales a formadores regionales
- **Clientes**
 - Taller "Mejorando mis finanzas personales" para clientes de Crédito Mujer en México, Perú y Guatemala
- **Comunidad**
 - Obra de teatro "Compartamos Aventuras" en escuelas primarias
 - Conferencia "Tu vida tu proyecto" en escuelas secundarias

100% de promotores de Crédito Mujer capacitados para impartir el taller "Mejorando mis finanzas personales" en México, Perú y Guatemala

La estrategia informativa tiene el objetivo de proporcionar información útil y oportuna para la toma de decisiones financieras. Difundimos temas como presupuesto, ahorro, consumo responsable, seguros, inversión y cómo evitar el sobreendeudamiento a través de revistas impresas -Compartamos Consejos- para clientes y para colaboradores -Compartips-, además de contenido electrónico en intranet y redes sociales.

Impactos por publicación:

- 625,315 colaboradores impactados
- 1'594,634 clientes
- 387,249 comunidad

DMA 3, G4-SOI

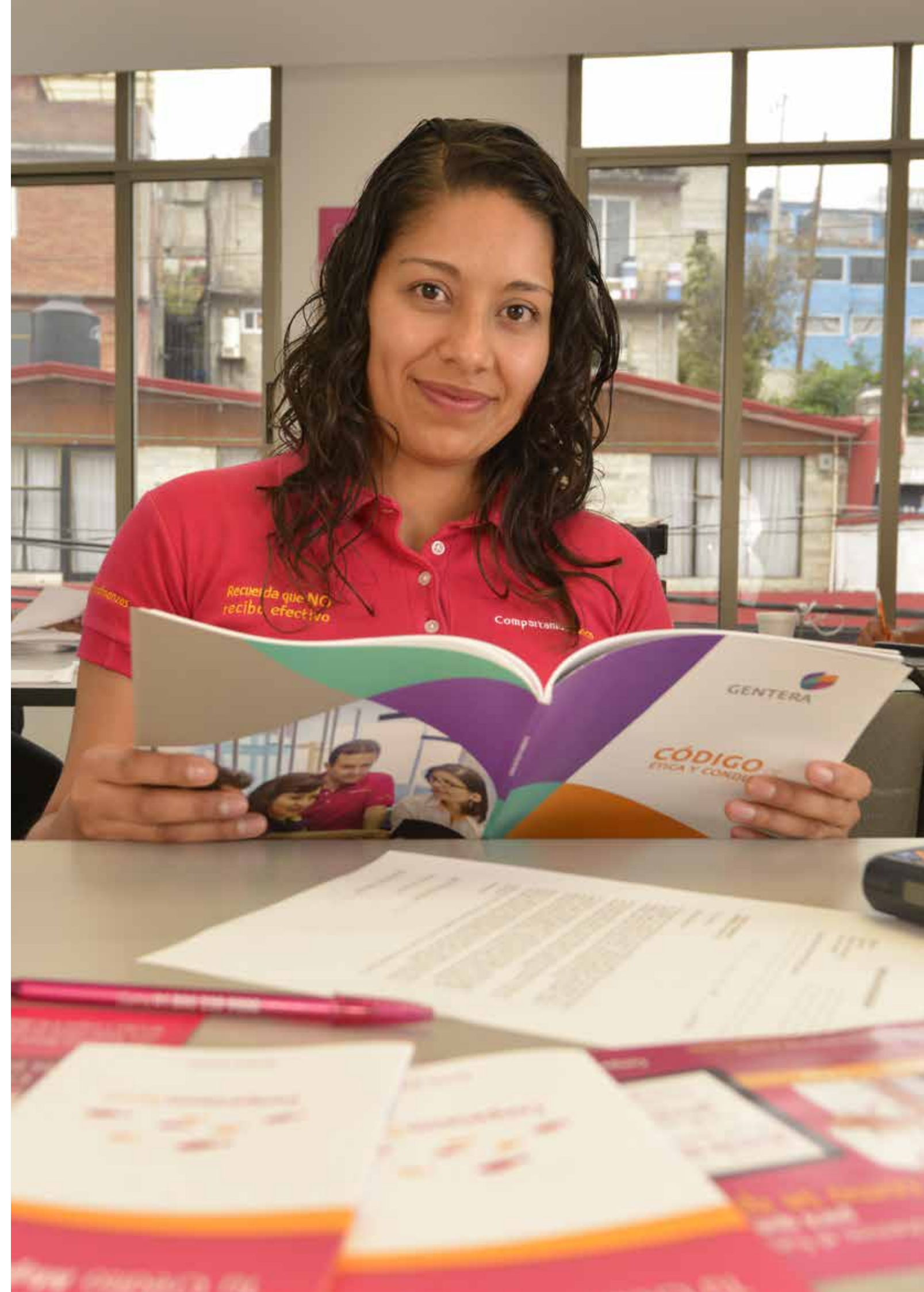
Como parte de la metodología de Crédito Mujer, el equipo de educación financiera realizó un seguimiento a las Oficinas de Servicios que imparten este taller para supervisar su implementación. En 2014 se supervisó el 98% de las Oficinas de Servicios en México, y se integró el taller en el 46% de las Oficinas de Servicios en Perú y en el 100% en Guatemala. Asimismo, para conocer el alcance y efectividad del taller, se realizaron encuestas trimestrales a través de un call center en las cuales las clientas pudieron externar sus opiniones respecto al taller "Mejorando mis finanzas personales".

FS7

Así, desde nuestra perspectiva, la educación financiera es un servicio inherente a nuestros productos, mismo que hemos diseñado para proporcionar un beneficio social específico, y lo aplicamos en diversas líneas de negocio, logrando incluir a una mayor cantidad de clientes en esta dinámica.

VALOR MONETARIO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA POR LÍNEA DE NEGOCIO

Productos	Gasto
Crédito Mujer	\$1'015,297.5
Crédito Comerciante	\$103,250.0
Crédito Individual	\$41,007.5
Captación	\$18,807.0
Seguros	\$9,900.0





Protección y servicio al cliente

G4-56
DMA 47

Con la finalidad de atender nuestro propósito de generar valor social, económico y humano, en **Gentera** y sus empresas, consideramos siempre nuestro Código de Ética y Conducta y los lineamientos sobre la protección a los derechos humanos, el manejo de información, anticorrupción y no discriminación que éste contiene, para conducir nuestro actuar en las relaciones con nuestros clientes.

Información sobre nuestros productos

G4-PR3
DMA 43

En Compartamos Banco, se cuenta con un robusto proceso para informar a los clientes sobre las características y requisitos con los que cuenta cada uno de los productos que se ofrecen. Por ejemplo, los productos Seguro Mujer, Seguro Comerciante y Seguro Individual cuentan con información sobre edad de contratación; sumas aseguradas por fallecimiento y como anticipo por diagnóstico de cáncer; opción de protección para un familiar del cliente; vigencia; formas de pago; primas a pagar; porcentaje de suma asegurada entregada al beneficiario; si se requiere o no un certificado médico para su contratación; tiempo para pago de siniestro, una vez entregada la documentación. También incluye información sobre asistencia telefónica médica, legal y educativa; descuentos médicos y escolares; y requisitos.

Por otra parte, el producto Cuenta Personal Compartamos cuenta con información sobre monto de apertura; cobro de comisiones por apertura, manejo de cuenta o saldo mínimo; comisiones por estado de cuenta; disponibilidad; medio de disposición; tasa de interés anual; y cantidad de retiros y consultas de saldo sin costo.

Asimismo, el Banco cuenta con guías para cada uno de los productos que ofrece, dirigidas a todos los colaboradores de Compartamos Banco que participan en el proceso de cada uno de ellos. Las guías contienen información sobre la descripción del producto; objetivo; beneficios; características; plazos; frecuencia; tasa de interés; multas; perfiles de clientes; requisitos; condiciones; restricciones; recomendaciones; proceso de crédito; actividades; reglas a seguir; políticas; y glosario, entre otros datos.

The Smart Campaign

es un esfuerzo internacional para aunar a los líderes en microfinanzas en torno a un objetivo común: mantener a los clientes como motor del sector

G4-PRI, G4-PR5, G4-PR8, FSII
DMA 42, 43, 44, 45

Con el objetivo de adicionar valor y velar por la salud financiera de los clientes, Compartamos Banco realiza un proceso de mejora continua en todos sus productos. Por ello, fue acreedor a la Certificación *Smart Campaign*, cuyo proceso estuvo a cargo de la calificadora *MicroRate*. Ésta consistió en una revisión de las políticas y procedimientos, con base en visitas de campo, entrevistas con los colaboradores y discusiones en *focus groups* con los clientes, con la finalidad de identificar evidencias sobre el cumplimiento de los Principios de Protección al Cliente en las directrices institucionales, sistemas, cultura organizacional y comportamiento de los colaboradores:

- Diseño y distribución apropiada de productos
- Prevención del sobreendeudamiento
- Transparencia
- Precios responsables
- Trato justo y respetuoso
- Privacidad de datos del cliente
- Mecanismos para resolución de quejas

Los resultados generales fueron los siguientes:

- El Banco ofrece diversos productos financieros que buscan adaptarse al perfil del cliente, de conformidad con la retroalimentación obtenida directamente de los clientes, estudios de mercado y de deserción
- Utiliza el Índice de Protección al Cliente como mecanismo de control interno enfocado en el cliente, llevando a cabo la medición del nivel de cumplimiento de estándares y mejores prácticas de protección al cliente, mismos que son monitoreados por diversas áreas a través del *Balance Scorecard* y supervisados por la Junta de Gobierno como meta institucional
- Lleva a cabo una correcta prevención del sobreendeudamiento al contar con estudios de riesgo; políticas de originación de crédito; certificación de promotores; evaluación de Oficinas de Servicios y grupos de clientes por medio de auditorías internas, para la verificación del cumplimiento de la metodología; evaluación de la calidad de cartera; análisis de la evolución del endeudamiento, comportamiento de pagos y capacidad de pago por parte de los clientes; monitoreo de la información de buró de crédito; impartición de educación financiera; revisión anual de indicadores de riesgo. Además, estos temas se encuentran en la agenda de la Alta Gerencia y la Junta de Gobierno de manera permanente



Compartamos Banco obtuvo la Certificación *Smart Campaign* por el correcto cumplimiento de los Principios de Protección al Cliente

- Gestiona sus productos de manera transparente y hace del conocimiento de los clientes las principales condiciones y características de cada uno de ellos a través de los contratos, folletos, página web y de manera verbal
- Cuenta con precios responsables y tasas con base en el comportamiento de pago y antigüedad de los grupos; cuenta con excelentes niveles de eficiencia operativa, superiores a los existentes en el mercado mexicano; no cobra penalizaciones por pago anticipado de créditos
- Cuenta con un destacable Código de Ética y Conducta, aplicable para los colaboradores en su actuar diario, garantizando el correcto trato a los clientes, además de transmitirlo a sus proveedores; dentro de las guías de productos incluye las mejores prácticas de cobro
- Gestiona correctamente la privacidad de datos de los clientes, a través de un área específica que concientiza, capacita y educa al personal respecto al manejo confidencial de la información de los clientes. Existe control de acceso a la información en toda la institución; cuenta con avisos de privacidad en todos los contratos y solicitudes de crédito
- Cuenta con mecanismo de resolución de quejas, como una línea telefónica gratuita y correo electrónico específicos para la gestión de reclamos; una unidad especializada para la resolución de quejas (*Call Center*); llamadas de verificación al cliente para confirmar que la queja haya sido resuelta; reportes mensuales según tipología y tiempo de respuesta para resolución de quejas



Al salvaguardar la
privacidad
de todos nuestros
clientes

y cumplir con la legislación,
generamos un sólido
vínculo de confianza
en ellos

Privacidad de los clientes

DMA 45

En **Gentera** y sus empresas, salvaguardamos la privacidad de todos los clientes, en cumplimiento con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su reglamento, aplicables en territorio mexicano, y publicados el 5 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación. Esta normativa tiene por objeto proteger los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado, a efecto de garantizar la privacidad y el derecho a la autodeterminación informativa de las personas.

Al cumplir con esta legislación, generamos un fuerte vínculo de confianza en nuestros clientes, sin embargo, al tratarse de una ley originada recientemente, no es del conocimiento e interés generales, aun cuando el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) ha llevado a cabo una robusta campaña de difusión desde su publicación.



Nuestro reto principal es alinearnos a estándares internacionales, para convertirnos en un ente autorregulado en materia de protección de datos personales

Desde la publicación de la ley, en **Gentera** destinamos recursos financieros y humanos para vigilar su cumplimiento, iniciando con la labor de revisar las implicaciones, así como las nuevas obligaciones que establece la normativa, con el objetivo de iniciar las acciones debidas. Para ello, se contrató el servicio de un consultor externo para colaborar en el desarrollo del procedimiento para la identificación de riesgos y su calificación, así como planes de acción (planes de tratamiento de riesgo) con las recomendaciones y medidas a llevar a cabo para corregir dichas debilidades en el tema de protección de datos personales. Asimismo, de este trabajo resultó un inventario de datos personales y activos de información relacionada con la finalidad de implementar los procedimientos operativos correspondientes para el correcto cumplimiento de la legislación.

Como resultado de este procedimiento, contamos con distintos elementos para cubrir este tema, como políticas institucionales -manual de políticas de privacidad de la información; estándar de seguridad de la información para la clasificación de activos de información basado en privacidad; atender solicitud de derechos ARCO; atender requerimientos de clientes internos; cancelar, bloquear y suprimir datos personales; desarrollar y mantener normatividad de privacidad; atender vulneraciones de privacidad de la información; administrar inventario de datos personales-, y el proceso para la atención de los derechos de los titulares. Adicionalmente, llevamos a cabo la inclusión de los tópicos de protección de datos en nuestro Código de Ética y Conducta. Asimismo, contamos con compromisos traducidos en avisos de privacidad públicos en los sitios de intranet y páginas web de **Gentera** y sus empresas, y programas de comunicación, capacitación y concientización.

G4-PR8

En conjunto, estas herramientas -aplicables en México-, nos permiten gestionar adecuadamente los impactos tanto positivos como negativos, a través de la Gerencia de Privacidad de la Información y el Oficial de Privacidad, quienes son responsables de velar por el cumplimiento de la ley y garantizar la privacidad y autodeterminación informativa de los titulares, por medio de planes de trabajo, reportes y bitácoras operativas, en vinculación con las verificaciones realizadas por parte del área de Auditoría Interna.



Premio Microempresario 2014

- 339 Oficinas de Servicios
- 94 Regiones

Reconocemos el valor de nuestros clientes

Uno de los aspectos más importantes para **Gentera** es el reconocimiento a la lealtad de sus clientes. Para lograrlo, Compartamos Banco ha implementado diversas iniciativas que promueven el interés en la comunidad y la convivencia familiar.

Premio Microempresario

En 2014, Compartamos Banco reconoció por octavo año consecutivo a algunos de sus clientes más destacados, celebrando su esfuerzo y constancia, virtudes que los han llevado a contar con una trayectoria exitosa, siendo un ejemplo a seguir para otros microempresarios.

4,839

CLIENTES PARTICIPANTES



Concurso Recetas con Valor

- 530 Oficinas de Servicios
- 98 Regiones

Recetas con Valor

Con este concurso se busca reconocer la lealtad del cliente y permanecer cerca de ellos a través de una actividad como es cocinar para la familia, además de promover valores, tradiciones y unión familiar.

La mecánica consistió en el envío por parte de los clientes, de su mejor receta, acompañada de una breve carta explicando por qué es tan especial y querida por su familia.

149,871

PARTICIPANTES



Concurso de Dibujo Infantil 2014

- 472 Oficinas de Servicios
- 98 Regiones

Concurso de Dibujo Infantil

A través de esta iniciativa, Compartamos Banco busca agradecer la lealtad de sus clientes al premiar su labor de fomentar el ahorro en sus hijos y, al mismo tiempo, promover valores como la honestidad, responsabilidad, respeto, trabajo en equipo, entre otros.

En 2014, el concurso consistió en el envío de dibujos por parte de los hijos de clientes, en los cuales expresaron y explicaron "¿Cómo ahorran mis papás?", de manera creativa.

47,007

DIBUJOS RECIBIDOS



Promoción Escuadrón 9/10

- 477 Oficinas de Servicios
- 98 regiones

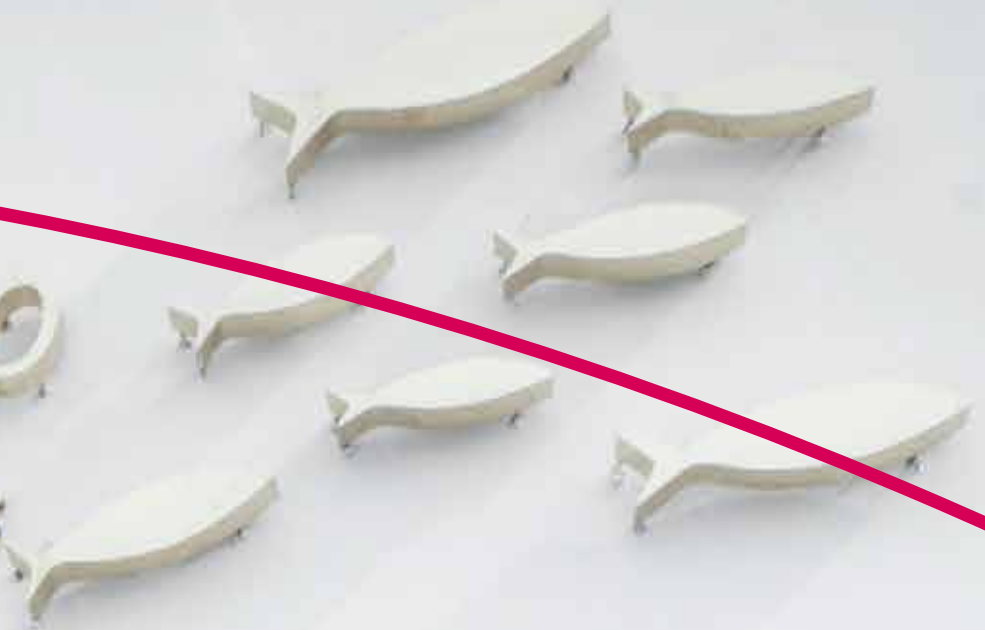
Promoción Escuadrón 9/10

Compartamos Banco premia a los hijos de sus clientes debido a su excelente desempeño académico, además de fomentar la unión familiar y los valores que de ella emanan. En esta actividad, los niños que obtuvieron un promedio igual o mayor a 9.0 durante el ciclo escolar 2013-2014 enviaron una copia de sus calificaciones con una breve explicación a través de distintas vías, sobre lo que harían si ocuparan el cargo de Presidente.

11,083

PARTICIPANTES

Compartamos Banco
Tu especialista en microfinanzas



6
**NUESTRA
GENTE**

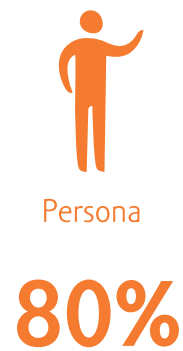
16,626
encuestas
de Mística aplicadas en
2014, en México, Perú
y Guatemala

86%
resultado
global anual
de la vivencia de la Mística
2014 en Gentera

DMA 32

Somos un grupo de empresas comprometidas con la persona y su desarrollo integral. Nos esforzamos para que nuestros colaboradores vivan nuestra Mística a diario, por ello, año con año realizamos la Encuesta de Mística, conformada por 78 preguntas que evalúan algunas dimensiones de nuestra filosofía como son: vivencia de la Mística a través de nuestros seis valores, Código de Ética y Conducta, formación humana, familia, comunicación y Serviazgo.

Los resultados por valor, a nivel **Gentera** son:



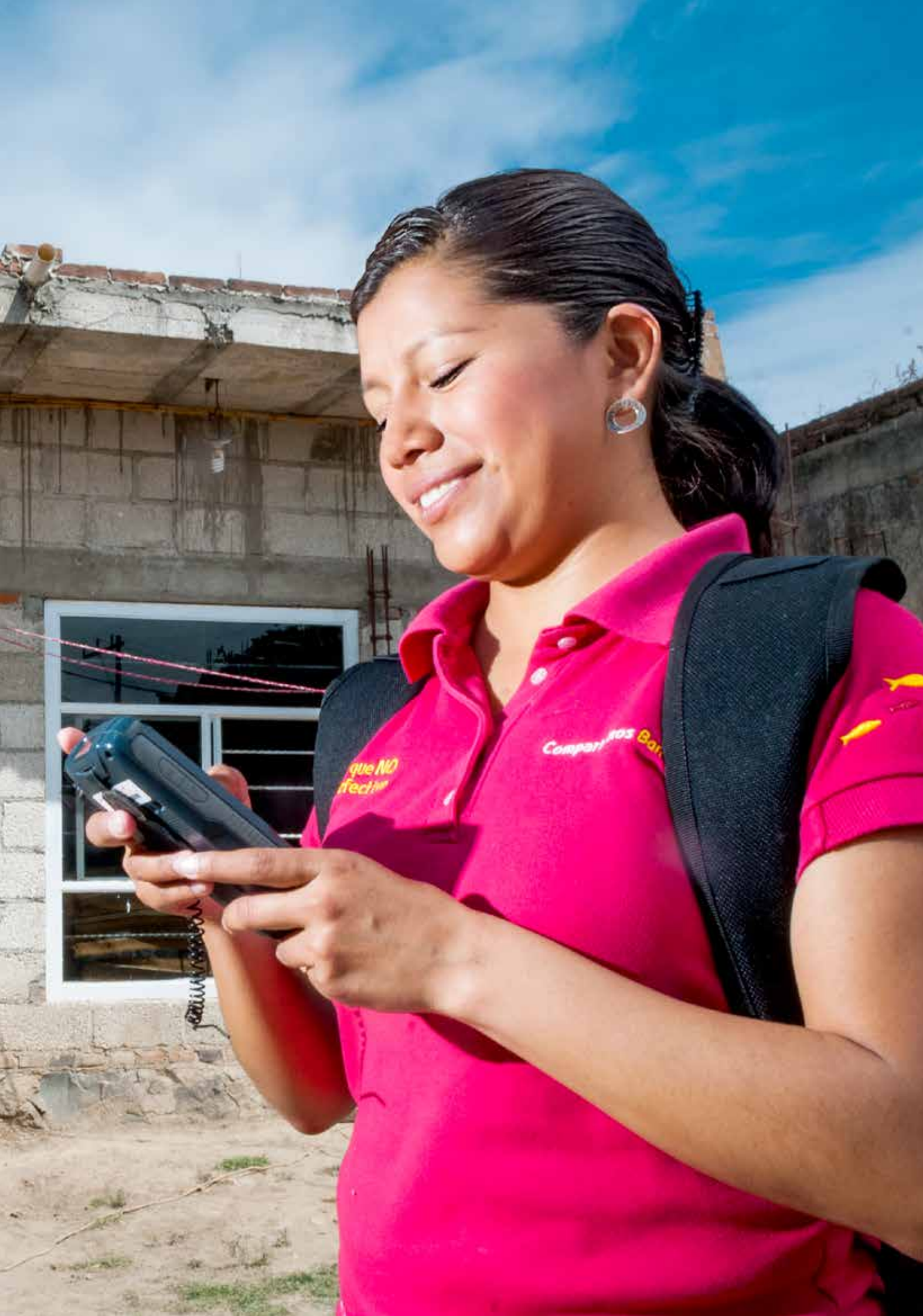
EN 2014:



- Fuimos acreedores al 1º lugar en el *Ranking: Great Place To Work Institute México*, con un reconocimiento especial a la Dimensión de Orgullo, mientras que ocupamos el 14º lugar en el mismo Ranking a nivel América Latina. Asimismo, fuimos reconocidos con el 1º lugar en este Ranking, en México como la categoría de empresas financieras de más de 1,000 empleados
- Nuestras empresas Aterna, Compartamos Banco y las áreas de servicio de **Gentera**, obtuvieron el reconocimiento como Empresa Familiarmente Responsable, por parte de NCH & Partners, gracias a su auténtico interés en la persona
- Obtuvimos el distintivo Organización Responsablemente Saludable, por parte del Consejo Empresarial de Salud y Bienestar
- Implementamos planes y actividades, además de asignar recursos para promover la integridad en los tres países en los que operamos. Así, llevamos a cabo la celebración del Día de la Familia a través de una carrera caminata, un concurso de fotografía y el ciclo de conferencias Avanzando juntos con la familia
- Lanzamos el programa F.I.S.E.P. al 100%, a través del cual todos nuestros colaboradores establecen retos y compromisos para mejorar en los ámbitos Físico, Intelectual, Social-Familiar, Espiritual y Profesional

3,000
compromisos
cumplidos en
Guatemala a través
del modelo F.I.S.E.P.





Además, en mayo de 2014, fuimos reconocidos por la revista Expansión con el 4º lugar de Súper Empresas con más de 3,000 empleados, lo cual representa el esfuerzo que dedicamos por ofrecer una sólida cultura y un sano clima organizacional a todos los colaboradores de nuestras empresas.

Empleo

DMA 17

En **Gentera**, la generación de empleo y la retención sostenida de talento son fundamentales, pues representa generar valor humano al contar con colaboradores con mayores posibilidades de autorrealización, gracias a la estabilidad económica y emocional que esto les brinda.

Los impactos positivos de esta garantía de permanencia en el empleo son la generación de valor social y económico a partir de que la retención de talento se traduce en la conservación y crecimiento de nuestros clientes actuales, a través de un mejor servicio, además de la generación de nuevos clientes y la administración prudente del riesgo por medio de una mejor colocación de créditos.

Para responder a estos impactos, en **Gentera** contamos con diversas estrategias en las cuales intervienen los representantes de personas de cada región, al ser una figura clave que vela por cada uno de los colaboradores, buscando las mejores opciones para que puedan autorrealizarse, tanto personal como profesionalmente. Así también, se llevan a cabo procesos de acompañamiento, por medio de monitoreo semanal al personal de nuevo ingreso durante su primer año dentro de **Gentera**, o bien, cuando algún colaborador se encuentra en momentos difíciles en el aspecto laboral, a través del proyecto Esperamos más de ti. Todo ello nos permite crear y conservar una mayor lealtad por parte de nuestros colaboradores.

Debido a la implementación de estas estrategias hemos logrado tener excelentes resultados, ya que año con año nos fijamos objetivos institucionales que se alinean a la creación de valor social, humano y económico, siempre cuidando la integridad de nuestros colaboradores.

Para asegurar que obtengamos los resultados esperados, contamos con auditorías internas y externas, además de ejecutar controles regulados y estudios antropológicos que nos permiten mejorar y corregir lo que sea necesario. Otra forma de evaluar el desempeño de estas medidas son las visitas periódicas realizadas por los representantes de personas,

G4-9, G4-10, G4-LA1

18,999
colaboradores,
todos ellos
permanentes



en las cuales observan su efectividad. Los indicadores son reportados de manera mensual en Reuniones de Alineación Estratégica (RAE) y en Reuniones de Integración (RI) con la finalidad de informar a todos nuestros colaboradores.

Reconocemos la continuidad de los colaboradores dentro de nuestro Grupo mediante un bono anual de permanencia, así como a través de distinciones a nivel institución de acuerdo con su antigüedad.

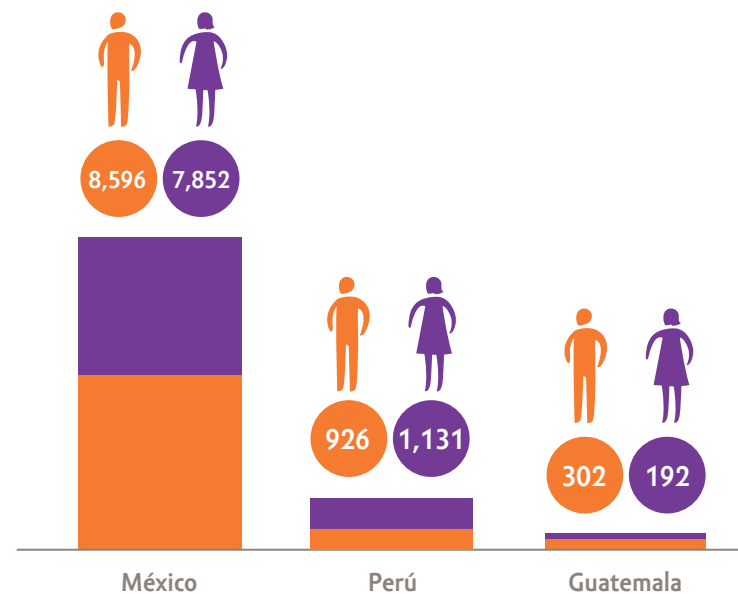
Uno de nuestros principales logros es la disminución en la rotación a nivel general, la cual se ha optimizado año con año gracias a la implementación de herramientas de mejora continua, como son el proceso de Esperamos más de ti, nuestra distinción como una de las mejores empresas para trabajar de acuerdo al *Great Place To Work Institute*, además de nuestra consolidación como socios estratégicos para nuestros clientes internos.

G4-10

PERSONAS POR ESCALA DE OPERACIONES	COMPARTAMOS BANCO		YASTÁS		ATERNA		GENTERA		COMPARTAMOS FINANCIERA		COMPARTAMOS S.A.	
	México		México		México		México		Perú		Guatemala	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directivos	43	12	2	1	1	1	46	27	14	8	2	-
Gerentes	46	41	6	4	3	1	71	68	29	4	3	2
Administrativos	189	222	43	22	7	12	300	277	78	111	24	37
Fuerza de ventas	7,784	7,154	55	10	-	-	-	-	805	1,008	273	153
Total	8,062	7,429	106	37	11	14	417	372	926	1,131	302	192

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR PAÍS Y GÉNERO

Una mayor antigüedad genera un mayor dominio en consolidación de grupos, dando como resultado una mayor renovación y calidad de cartera



G4-LAI2

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Categoría	Mujeres	Hombres
Director	31%	69%
Subdirector	48%	52%
Gerencia	50%	50%
Administrativo	48%	52%
Ventas	48%	52%
Total	48%	52%

Alcance: México -Servicios (CEAS), Compartamos Banco, Aterna y Yastás-

DESGLOSE POR GÉNERO Y GRUPO DE EDAD

Edad	Mujeres	Hombres
< 30 años	23.3%	28.0%
30 a 50 años	24.2%	24.0%
> 50 años	0.3%	0.0%
Total	47.7%	52.0%

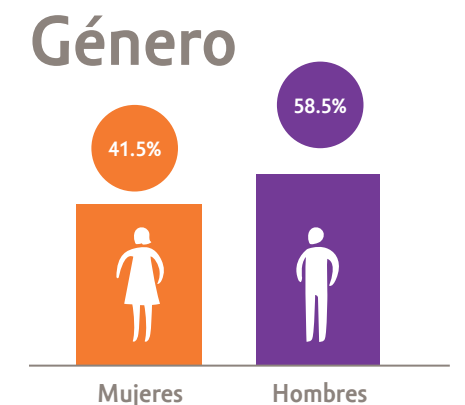
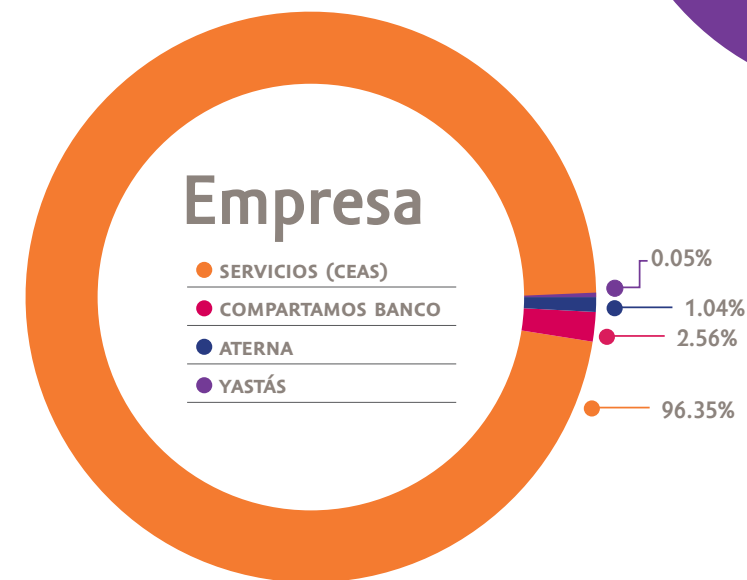
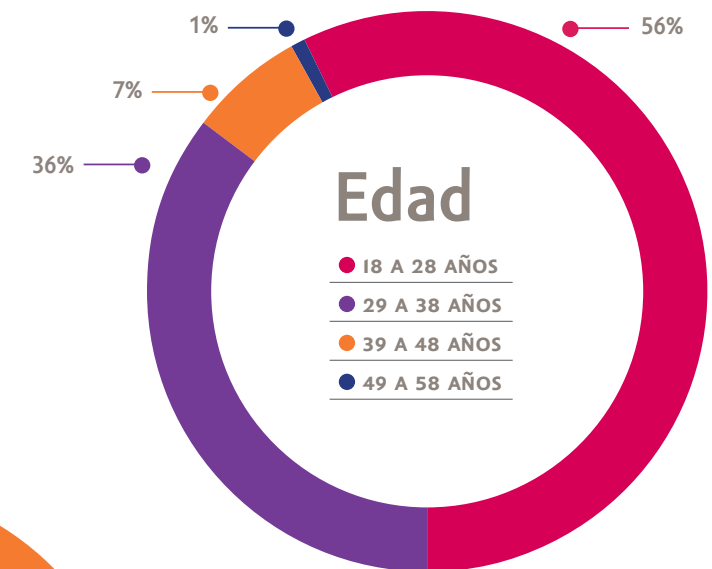
Alcance: México -Servicios (CEAS), Compartamos Banco, Aterna y Yastás-

G4-LAI

ÍNDICE DE NUEVAS CONTRATACIONES EN 2014

El índice de rotación 2014 de Gentera fue 34.2% y para Compartamos Banco de 35.4% (fuerza de ventas 38.7%)

50% de los promotores tiene la antigüedad promedio de 20.4 meses



Alcance: México -Servicios (CEAS), Compartamos Banco, Aterna y Yastás-

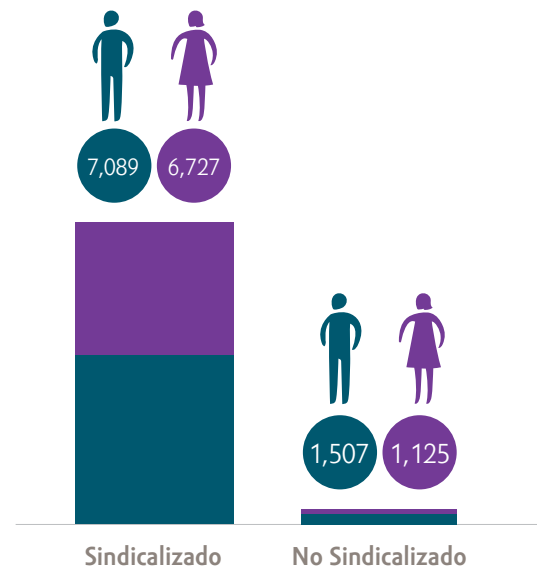
DMA 18, 27

En **Gentera** promovemos la libre asociación de nuestros colaboradores, lo que nos permite entablar un diálogo sincero para comprender los problemas y encontrar las mejores soluciones para beneficiar a nuestro Grupo y a nuestro personal. Esto genera un clima laboral sano y el correcto desenvolvimiento de nuestros colaboradores para su óptimo desempeño, cubriendo sus necesidades profesionales y personales.

Para la correcta consecución en la libre asociación, en **Gentera** hemos creado diferentes medios de comunicación para conocer los requerimientos de nuestros colaboradores y crear políticas que ayuden a satisfacer estas necesidades, siempre dentro de los alcances normativos vigentes, a través de la Gerencia de Relaciones Laborales, área encargada de procurar y vigilar las sanas relaciones entre **Gentera** y nuestros colaboradores.

G4-10, G4-11

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CONTRATO LABORAL



Alcance: México -Servicios (CEAS), Compartamos Banco, Aterna y Yastás-

G4-LA4, G4-LA8

Los mecanismos a través de los cuales evaluamos el desempeño de estas medidas son las propias relaciones con el sindicato, las revisiones anuales a los contratos colectivos –los cuales cubren los temas de salud y seguridad al 100% y establecen que el periodo mínimo de preaviso para negociaciones y consultas es de dos meses-, además de despachos externos especializados en materia laboral.



Remuneración y beneficios

G4-EC5
DMA 2

En nuestra labor diaria un concepto esencial es crear un espacio de trabajo con un clima laboral adecuado para nuestros colaboradores y sus familias. Es por ello que todos nuestros salarios y prestaciones están por encima de lo que exige la ley aplicable.

Contamos con políticas de compensación variable y con órganos de gobierno corporativo para vigilarlas y actualizarlas. Aunado a ello, existen lineamientos para el diseño y ejecución de los planes de compensación variable; así como estructura y recursos económicos necesarios para la gestión de la estrategia.

G4-LA13
DMA 22 / SP 22

Utilizamos metodologías para la medición de desempeño y valuación de puestos en todas nuestras empresas en los países en los que tenemos presencia. Nuestros salarios se determinan por un tabulador ligado al desempeño de las funciones y responsabilidades de cada colaborador, por lo que hombres y mujeres gozan de las mismas compensaciones.

PROMEDIO SALARIO MENSUAL POR PAÍS	
México	2.03 veces salario mínimo
Perú	Salario mínimo
Guatemala	Salario mínimo

G4-LA2, G4-LA3, G4-EC3

Estamos convencidos que al aumentar el nivel de vida en **Gentera**, la retención sostenida de talento representa para nosotros una generación de valor humano, por lo que de acuerdo con esta filosofía, ofrecemos diversas prestaciones a nuestros colaboradores de **Gentera**, Compartamos Banco, Aterna y Yastás en México.

Prestaciones y beneficios México

Prestaciones

(derechos por ley, no renunciables, no modificables)

Aguinaldo	Vacaciones
IMSS	INFONAVIT
Reparto de utilidades	Prima vacacional
Descansos obligatorios y días festivos	

Gentera

**Compartamos
Banco**

Yastás

Aterna

Beneficios

(propios de **Gentera**, opcional para las empresas, Mejora tu calidad de vida)

Fondo de Ahorro ¹	Permisos institucionales ¹
Vales de despensa ¹	Aceleramiento de carrera ¹
Caja de ahorro ¹	Deportivo Coyoacán y Chapultepec ³
Seguro de vida ¹	Juegos Bancarios ¹
Seguro de GMM ¹	Estacionamiento ³
Seguro de accidentes personales ²	Programa Aventones ³
Combo ¹	Gimnasio ³
Plan pensiones ¹	Estancia infantil ³
Cuna ¹	Convenios ¹
Kit escolar ¹	Cambios de nómina ¹
PAC ¹	Comedor ³

(Programa de Asistencia al Colaborador)

- 770 mujeres y 732 hombres dispusieron de baja por maternidad / paternidad; 689 (89.48%) mujeres y todos los hombres se reincorporaron a sus labores finalizando esta ausencia. De las mujeres que volvieron al trabajo, siete de ellas conservan su puesto después de 12 meses
- Nuestros colaboradores con sueldo promedio, al momento de su retiro, reciben el 100% de su sueldo base mensual, combinando el plan público y el privado. En 2014, la aportación total de los colaboradores representó el 0.55% sobre el sueldo base anualizado, mientras que la de **Gentera** representó el 2% sobre el sueldo base anualizado

¹ CEAS y OS, ² OS, ³ CEAS

**Compartamos
Financiera**

Prestaciones y beneficios Perú

Prestaciones

(derechos por ley, no renunciables, no modificables)

Gratificaciones	Compensación por tiempo de servicio
Vacaciones	Asignación familiar
Utilidades de ley	

Beneficios

(Adicionales)

Bono de desempeño
Bono mensual
Vales

Seguro de vida complementario
Permisos institucionales
Convenios

Prestaciones y beneficios Guatemala

Prestaciones

(derechos por ley, no renunciables, no modificables)

Aguinaldo	Bono 14
IGSS, IRTRA, INTECAP	Vacaciones

Beneficios

(Monetarios)

Bonos
Viáticos
Fondo de ahorro
CV2
Bono despensa

Opcionales

Caja de ahorro
Préstamos a corto plazo

Beneficios

(En especie)

Seguro de vida
Seguro médico
Programa de salud integral - familiar
Uniformes
Vehículo
Combustible
Teléfono corporativo
Alquiler de vivienda

**Compartamos
S.A.**

Durante nuestra Semana de la Salud, invitamos a diversos proveedores a impartir conferencias para fomentar la prevención de enfermedades

Salud y seguridad

DMA 19

En **Gentera** estamos comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, por lo que ponemos a su alcance conferencias, talleres, boletines y actividades especiales, cuyo objetivo es proporcionarles información y orientación sobre el cuidado de la salud, compartiendo temas de interés con base en un análisis de siniestralidad mensual, a través de diversos medios de comunicación e impartiendo pláticas mensuales. Algunos de los eventos que realizamos durante 2014 son:

Conferencias y talleres

- Taller "Corresponsabilidad", cuyo propósito es conocer las responsabilidades entre dos o más personas, quienes comparten una obligación o compromiso mutuo
- Conferencia sobre Nutrición, a través de la cual damos a conocer la importancia de saber comer sanamente
- Conferencia de Hidratación, con el objetivo de descubrir la importancia que tiene la Hidratación para la Salud
- Taller de Activación, con la finalidad de inculcar la importancia de adoptar la actividad física y ejecutar integralmente nuestro modelo F.I.S.E.P.
- Pausa de Activación Piloto, por medio de la cual motivamos a nuestros colaboradores para tomar un momento de relajación en el lugar de trabajo
- Conferencia "Manejo del Estrés", mediante la cual damos a conocer la importancia del manejo del estrés en nuestra vida laboral para el aumento en nuestra calidad de vida
- Conferencia "Gastritis", evento en el que compartimos la gravedad de este padecimiento, así como su prevención y tratamiento
- Pláticas bimestrales de Seguros (VIDA, GMM, Accidentes personales), con las cuales buscamos dar a conocer la importancia y funcionalidad de contar con los beneficios



32%
de las Oficinas
de Servicios

cuenta con la carpeta
correspondiente a las Comisiones
de Seguridad e Higiene
y Salud en el trabajo

Boletines

- Dormir bien
- Mitos de los alimentos y manejo del estrés
- Mitos de las bebidas
- Hacer ejercicio, la importancia de consumir calcio y lactancia materna
- Activación Física: "Postura en el trabajo"
- Gastritis - Cáncer - Enfermedades Respiratorias
- Diabetes
- Enfermedades Respiratorias "Influenza"

Actividades especiales

- Entrega de 99 glucómetros a colaboradores que tienen diabetes o que lo presenta algún familiar directo
- Revisiones médicas, PREVENIMSS y vacunas, jornadas en las que realizamos el evento Expo Salud, en el que participaron 1,247 personas; llevamos a cabo mediciones de peso, talla, presión arterial, glucosa y colesterol; además, aplicamos vacunas contra la influenza y tétanos

G4-LA5

Aunado a estas actividades, hemos establecido diversos comités y comisiones de salud y seguridad, los cuales representan al 100% de los colaboradores de todas las empresas de **Gentera** en México:

- Comité de Seguridad, el cual sesiona de nivel Gerencial a Directivo
- Comité de manejo de contingencias y crisis
- Comisión de continuidad del negocio
- Comisión de Seguridad e Higiene, la cual sesiona por grupo de centro de trabajo

Índices de accidentalidad

G4-LA7

Aun cuando derivado del giro de nuestro Grupo no existen actividades profesionales de alto riesgo de enfermedad, llevamos a cabo un monitoreo de la salud y seguridad de nuestros colaboradores, basado en la Ley del Seguro Social y la Ley Federal del Trabajo.

G4-LA6

Tipo de accidente	NÚMERO DE ACCIDENTES						Total general
	CEAS		Ventas		Yastás		
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Accidente automovilístico	3	1	138	69	2	0	213
Accidente en motocicleta	0	0	153	382	0	0	535
Accidente en transporte	1	1	45	20	0	0	67
Caída	1	1	132	52	1	0	187
Otros	2	0	61	81	0	0	144
Totales	7	3	529	604	3	0	1,146

Nota. Los tipos de lesiones han sido: boca, brazos, caderas, cuello, espalda, hombro, pies, piernas, rodillas, pantorrillas, tobillo, manos, etc. Entre las más frecuentes se encuentran: cuello, rodilla, tobillo y piernas. Durante 2014, tuvimos 1,146 lesiones, las cuales se dividen en: 539 femenino y 607 masculino. Por regiones: Compartamos Banco, 1,133 lesiones; Yastás, 3 lesiones; Servicios (CEAS), 10 lesiones; y Aterna, 0 lesiones. Sólo se reportan accidentes y lesiones correspondientes a colaboradores.

	DÍAS PERDIDOS A CAUSA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES / ACCIDENTES LABORALES		
	Mujeres	Hombres	Total general
CEAS	71	12	83
Ventas	4,560	5,942	10,502
Yastás	36	0	36
Total general	4,667	5,954	10,621

El proceso para efectuar el monitoreo de los incidentes de salud y seguridad se lleva a cabo en diversas etapas: llenado del formato denominado "Aviso de atención médica inicial" por parte de nuestro Grupo y validado por el área de Impuestos Laborales; entrega de formato "Dictamen de alta por riesgo de Trabajo" al término de la incapacidad; captura de incapacidades en el sistema para el registro de nómina correspondiente; asignación del riesgo de trabajo para seguimiento y elaboración de la carátula de riesgo de trabajo una vez finalizado.

Con la finalidad de permear el principio precautorio en relación a la salud y seguridad de nuestros colaboradores, las carpetas de las Comisiones de Seguridad e Higiene y Salud en el trabajo contienen planes de protección civil para saber actuar en caso de algún tipo de contingencia ocasionada por factores naturales, sociales o delictivos, así como constancia de cumplimiento a las normas oficiales mexicanas aplicables a los centros de trabajo.

Capacitación



DMA 20

La capacitación y educación de los colaboradores es fundamental para que todos tengan los conocimientos necesarios para realizar sus labores de la mejor manera. Provee y mantiene actualizadas las herramientas necesarias para el correcto desempeño de sus funciones, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales. Contamos con una Dirección de Capacitación, responsable de elaborar e implementar los programas y cursos de formación alineados a las políticas del Grupo.

Por ello, a través de Compartamos Banco, hemos diseñado programas de capacitación con un modelo pedagógico basado en talleres vivenciales y prácticos que permiten reforzar los conceptos aprendidos en el aula. Además, planteamos un esquema de formadores regionalizados certificados para facilitar las sesiones de capacitación en sitio, logrando incrementar la eficiencia en los costos y tiempos de impartición de los cursos.

Al término de la capacitación presencial, el área de Analítica de Capacitación se encarga de monitorear e informar a través de un tablero de gestión mensual el comportamiento de las prácticas de formación. Aplica una encuesta de reacción que califica la estrategia empleada y sirve como detección de necesidades para la mejora continua. Por otro lado, durante el desempeño del colaborador durante los tres y seis meses posteriores a la capacitación presencial, se monitorea su desempeño en campo, obteniendo una calificación.

Durante 2014, efectuamos la transición de un modelo centralizado a uno regionalizado, lo cual implicó un crecimiento en la plantilla de formadores regionales (18 a 80) y sedes de capacitación (18 a 60), logrando así disminuir el tiempo de traslado de los colaboradores, viáticos por hospedaje y transporte y reducir el tiempo de capacitación de 45 a 30 días.

Extendimos la capacitación regionalizada al producto Crédito Individual

Actualmente estamos desarrollando un nuevo procedimiento para la capacitación en **Gentera** que incluye tres aspectos: evaluación del desempeño, detección de talento y competencias del rol del colaborador.

G4-LA9

La capacitación está basada en un modelo pedagógico de cuatro niveles de aprendizaje, los cuales permiten avanzar hasta alcanzar el grado de competencia necesario y lograr la certificación en el puesto.



689,981 horas de capacitación operativa para colaboradores de la fuerza de ventas en México

Los cursos de promotores y asesores se dan bajo el esquema multiplicando el cual consiste en capacitar al colaborador en tres momentos durante su primer año en el banco. Esta capacitación se da en línea y presencial. Los temas abordados en los cursos son de metodología de los productos, así como habilidades de relación para que el colaborador tenga los conocimientos y herramientas necesarias para desempeñar el puesto asignado.

100% de los asesores comerciales de nuevo ingreso fueron capacitados

Aunado a esto, se realizan actualizaciones o nivelaciones a través de talleres presenciales a las Oficinas de Servicios en temas específicos de metodología y de habilidades de relación que en ese momento necesiten refuerzo.

En el resto de los cursos los colaboradores son capacitados una sola vez.

Algunos de los cursos que llevamos a cabo durante 2014 son:

- Inducción a diversos puestos de trabajo como promotores de Crédito Mujer, CCR y Ahorro, asesores, administradores, coordinadores Crédito Mujer, CCR y CI, subgerentes y gerentes de Oficinas de Servicios y gestores
- Educación financiera
- Protección civil y seguridad
- Beneficios Únicos Compartamos
- Inducción a colaboradores de nuevo ingreso de la fuerza comercial y áreas de servicio
- Capacitación en la administración y operación de Yastás a la fuerza comercial
- Capacitación y certificación de colaboradores de fuerza comercial y áreas de servicio en operaciones financieras
- Curso sobre competencias blandas dirigido a líder comercial
- Cursos piloto: líder de mercado multi-producto, promotor sombra, promotor aperturador multi-producto, ejecutivo de atención al cliente, reestructura fuerza de ventas
- "Women in leadership"
- Desarrollo integral para la mujer

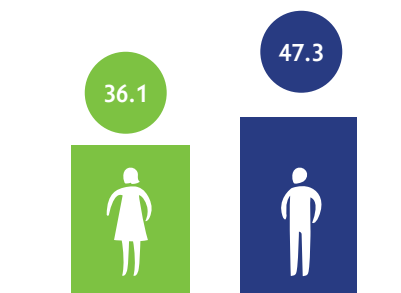
42 horas promedio de capacitación operativa para colaboradores de la fuerza de ventas en México

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR PUESTO	
Promotor / Asesor	61.7
Coordinador	26.1
Gerente / Subgerente	37.5
Director Ejecutivo	18.6
Director	10.5
Subdirector	15.5
Gerente (Regional y Oficinas de Servicios)	1.1
Líder de proyecto	3.5

Alcance: Compartamos Banco.

En 2014, capacitamos a 488 colaboradores con el Taller Criterio Ético, con la finalidad de concientizarlos sobre los beneficios de actuar con base en nuestra filosofía y en apego a nuestro Código de Ética y Conducta.

PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN



Alcance: México -Servicios (CEAS), Compartamos Banco, Aterna y Yastás.

G4-HR2

1,220 horas de capacitación en temas incluidos en nuestro Código de Ética y Conducta

G4-LA10

Adicionalmente, mediante cursos externos apoyamos a los colaboradores que requieran desarrollar o reforzar alguna competencia o habilidad mediante programas, congresos, conferencias, talleres y certificaciones; además de ofrecerles opciones de capacitación que les permitan contribuir con nuestros objetivos estratégicos.

Favorecemos el aceleramiento de carrera de los colaboradores que muestren un desempeño consistente, sobresaliente y enfocado a los valores y mística de **Gentera** apoyando el inicio o conclusión de sus estudios profesionales a través del otorgamiento de becas 80-20%.



145 becas otorgadas a colaboradores



1,611
colaboradores
tuvieron evaluación
de desempeño

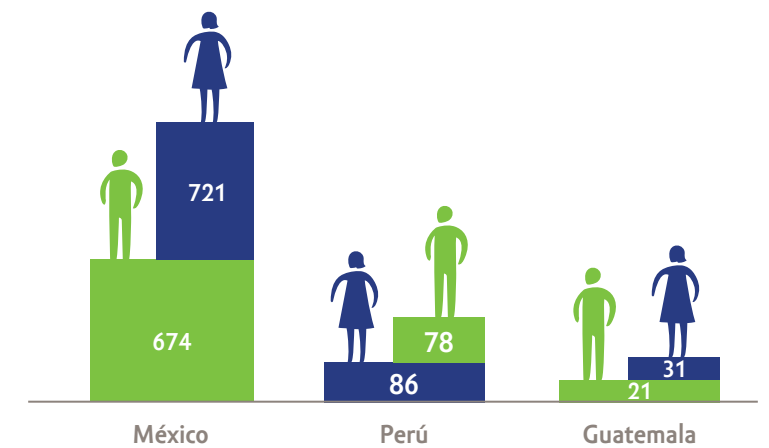
Evaluación

G4-LAII

Con el fin de evaluar las competencias y habilidades de nuestros colaboradores, en las oficinas centrales llevamos a cabo una evaluación de desempeño a lo largo del año. El ciclo de evaluación de desempeño se encuentra conformado por cuatro etapas:

- 1. Planeación:** a principio de año se realiza el establecimiento de objetivos sobre las metas que deben ser alcanzadas, alineadas con la estrategia
- 2. Tutoría:** el líder brinda tutoría al colaborador a lo largo de todo el ciclo. A mediados de año se formaliza el proceso de revisión intermediana en el cual se da seguimiento a los objetivos planteados a principios de año
- 3. Evaluación:** formalmente se evalúa el logro de los objetivos y se realiza una valoración de los qué y cómo
- 4. Reconocimiento:** se otorga un reconocimiento al mérito si el colaborador cumplió con los objetivos

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2014



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR PUESTO							
	Presidente	Director Ejecutivo	Director	Subdirector	Gerente	Colaborador	Administrativo
México	2	7	32	64	205	1,085	
Perú			1		32		131
Guatemala			1		9		42

*La evaluación de desempeño se realizó a colaboradores de CEAS en México, Perú y Guatemala.

G4-LA4
DMA 18

Posterior a esta evaluación, y si los resultados son favorables, los colaboradores podrán aspirar a un ascenso. Para ello, se envía una notificación dependiendo de la magnitud del proyecto el periodo puede variar de:

- Nivel Directivo: 6 meses a 1 mes
- Nivel Subdirector: 2 meses
- Nivel Gerente: 1 mes
- Nivel operativo: 15 días

Estructura organizacional

G4-12, G4-13

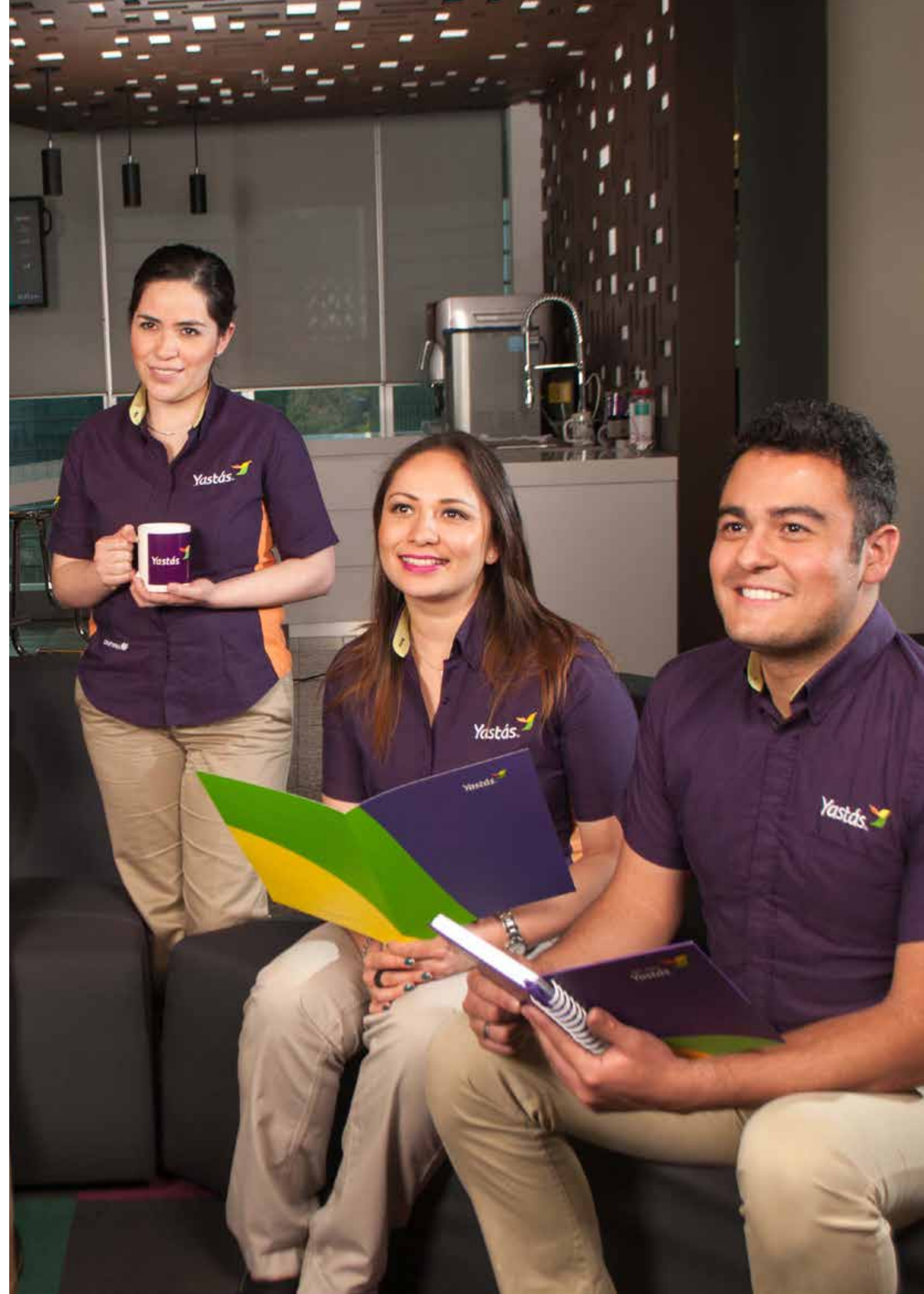
A partir de 2014, la empresa llevó a cabo un proceso de reestructura a través de un nuevo modelo operativo denominado internamente como Modelo Ideal Operativo de Servicio (MIOS), el cual tiene una enorme importancia ya que nos prepara para el futuro. Entre los retos principales estuvieron por un lado el acompañamiento de MIOS, sin dejar a un lado las operaciones diarias de la empresa.

El objetivo principal de este nuevo modelo operativo es volcar a la organización a trabajar por procesos y empezar a vernos como verdaderos corresponsales de la operación.

MIOS es un mapa de valor en el cual todos podremos encontrar lo que estamos buscando realizar con nuestra estrategia, y en él se encuentra la cadena de valor de las empresas.

El nuevo modelo incluyó una nueva definición de nuestra cadena de valor, y dentro de ella identificar dónde estamos agregando valor en el aspecto económico, social y humano, cuáles son los procesos clave de cada una de las áreas, su objetivo y cuál es nuestra participación en todo este mapa de valor.

Uno de los cambios más relevantes que sufrió la empresa a raíz de MIOS es que realmente estemos logrando generar el soporte desde México para las tres unidades de negocio.





7
**GENERAMOS
VALOR EN LAS
COMUNIDADES**



Estrategia de responsabilidad social corporativa

DMA I
En **Gentera** estamos comprometidos a generar valor social alineado a nuestra estrategia, fortaleciendo la cultura emprendedora y la educación financiera, atributos básicos de nuestro modelo de negocio. Por ello, asignamos el 2% de las utilidades netas anuales, conformando el fondo de responsabilidad social corporativa.

El fondo cuenta con su propio gobierno corporativo, el cual consta de un Comité de Relaciones Externas y Responsabilidad Social, que reporta directamente al Consejo de Administración de **Gentera**. Adicionalmente, el fondo es auditado internamente y el desempeño de Fundación Gentera tanto interna como externamente.

Nuestra estrategia contempla:

1. La Fundación Gentera
2. Responsabilidad Corporativa en todas las empresas de **Gentera**

En todo momento buscamos contribuir más con la comunidad, por lo que hemos establecido metas para 2015 en materia de responsabilidad social.

- Mantener y mejorar el número de nuestros beneficiarios en profundidad y alcance a través de nuestros proyectos educativos y de responsabilidad corporativa en las comunidades
- Contar con alianzas a largo plazo para profundizar el impacto en la educación en sus ejes de educación financiera, formal y de emprendedores, promoviendo con esto la cultura del emprendedor
- Promover la cultura de la donación, con la participación del 30% de colaboradores
- Impulsar nuestro voluntariado, el cual está alineado a fortalecer la cultura emprendedora en las comunidades donde tenemos presencia
- Continuar alineando nuestras acciones de responsabilidad social corporativa a las acciones estratégicas del Grupo
- Generar y promover programas de educación financiera para las comunidades en donde tenemos presencia
- Lanzar la campaña de prevención de riesgos hidro-meteorológicos y geológicos en las zonas donde tenemos presencia, plan de acción y construcción de alianzas

Más de **236 mil** personas beneficiadas

- Empezar el programa de intervención comunitaria para fortalecer el tejido y la organización social de algunas comunidades donde tenemos presencia

Contamos con metas que tienen que ver con el impacto en la comunidad (número de personas atendidas), horas hombre destinadas en el proyecto, número de colaboradores del Grupo que interactuaron, así como la mejora en la calidad de vida de las personas que fueron beneficiadas (este último vía encuestas).

En 2014, el fondo de responsabilidad social corporativa fue de más de \$45 millones para el desarrollo de proyectos

Con la participación de colaboradores y clientes llevamos a cabo acciones de responsabilidad social corporativa encaminadas a apoyar a las comunidades que más lo necesitan a través de:

- Programas de responsabilidad corporativa como el Día Compartamos con la Comunidad
- Capacitación en educación financiera en los cuales participan colaboradores, clientes y la comunidad
- Donaciones y alianzas estratégicas con organizaciones de la sociedad civil que llevan educación a las comunidades donde tenemos presencia
- Programa de voluntariado de Fundación Gentera, a través del cual promovemos la participación de colaboradores en su comunidad y con organizaciones civiles
- Desarrollo sustentable y acciones a favor del cuidado del medio ambiente a través del plan ambiental

G4-ECI, FS G4-ECI

	EDUCACIÓN	RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	MEDIO AMBIENTE	GASTO ADMINISTRATIVO	FUNDACIÓN GENTERA	TOTAL
Monto de apoyo	\$20'289,712.76	\$10'818,630.89	\$1'252,118.79	\$757,635.11	\$12'146,432.45	\$45'264,530.00

\$32.1 millones donados a distintas ONG

FS G4-ECI

Acciones de responsabilidad corporativa 2014:

- Colecta de juguetes en diciembre para niños participación de 567 colaboradores, cinco instituciones beneficiadas, 610 juguetes donados
- Donación de 409 equipos electrónicos y mobiliario; 4,618 beneficiados con una inversión de \$2'762,103
- Programa Contingencias
 - Apoyo por afectaciones en domicilios de colaboradores debido a fenómenos climáticos en Baja California Sur, Chiapas, Coahuila, Tabasco y Veracruz; \$790,500 donados en vales de despensa para 196 colaboradores afectados
 - Apoyo por afectaciones de Huracán Odile en el Baja California Sur en alianza con Cadena A.C.; \$70,000 donados para 70 filtros de agua y 10,000 personas beneficiadas
 - Día Compartamos con la Comunidad en San José Los Cabos el cual incluyó la restauración del parque colonia ampliación San José Viejo y consultas médicas para 80 personas, con una inversión de \$164,661

Fundación Gentera

Fieles a nuestro origen de organización de la sociedad civil y comprometidos con la generación de valor social, económico y humano creamos Fundación Gentera, con el objetivo de trabajar por la inclusión social apoyando la educación como factor de bienestar y desarrollo de las comunidades. El 4 de noviembre de 2014 fue lanzada para colaboradores y en 2015 trabajaremos para promoverla al exterior del Grupo.

DMA FS G4-ECI

Asignamos la inversión en las comunidades que se encuentran alineadas a la estrategia de negocio, trabajando con aliados estratégicos –ONG– para seguir, monitorear y reportar los objetivos de los proyectos educativos a emprender.

De esta manera, no sólo beneficiamos a las comunidades, sino que nuestro negocio y marcas se fortalecen, dejamos huella en la vida de nuestros clientes, crece el orgullo y pertenencia de los colaboradores y retenemos y atraemos talento.

Creemos que el acceso universal a una educación de calidad y con equidad de género es de gran importancia, por lo que apoyamos

Beneficiados 2014:

2,478
salud
760,000
educación

20,016
voluntarios

proyectos educativos con base en tres principios fundacionales: la inclusión, el altruismo y la trascendencia.

Los ejes de acción en los que enfocamos nuestras actividades son:

- 1. Educación formal:** otorgamos becas para docentes e impulsamos la educación escolarizada en niños, jóvenes y adultos
- 2. Emprendedores:** promovemos el desarrollo de adultos a través del perfeccionamiento de capacidades en oficios y proyectos productivos, y propiciamos la inclusión productiva sana mediante modelos positivos para jóvenes
- 3. Educación financiera:** fomentamos el desarrollo de competencias y conocimientos en temas de ahorro, presupuesto, crédito y seguros
- 4. Voluntariado:** impulsamos una cultura de servicio que impacte en las comunidades
- 5. Ayuda solidaria:** apoyamos a las comunidades en casos de emergencia, como desastres naturales

G4-ECI, FS G4-ECI

Inversión 2014

FUNDACIÓN GENTERA	2014
Donativos otorgados	\$12'146,432.5
Monto ejercido	\$ 6'149,990.7
<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de salud dental en comunidades donde tenemos presencia 	\$1'164,877.9
<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de educación formal, financiera y de emprendedores 	\$1'915,826.5
<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariado 	\$897,512.1
<ul style="list-style-type: none"> • Otros gastos (gestión operativa y gasto administrativo) 	\$2'171,774.2



Educación

G4-13

En 2014 decidimos reorientar nuestro enfoque de responsabilidad social, brindando apoyo a proyectos en beneficio de la educación, único eje en el que basamos nuestros esfuerzos y que se encuentra dividido en tres vertientes:

- Educación financiera
- Educación formal
- Educación para el emprendedor en su negocio

DMA FS G4-ECI / SP 3

Buscamos tener un conocimiento más profundo de las necesidades de las comunidades donde trabajamos con la finalidad de contribuir con su desarrollo social, económico y humano. Por ello, hemos realizado estudios antropológicos sobre el impacto de la educación en la percepción del dinero, por parte de los clientes y las comunidades, obteniendo como resultado que el tema referente a la educación es muy valorado por las audiencias con quienes tenemos relación directa en las comunidades, pues lo señalan como una inversión y como la plataforma para lograr un futuro mejor, a través del acceso a mejores oportunidades.

Es por ello que hemos desarrollado diversas iniciativas para la alfabetización y educación financiera de la población de la base de la pirámide en las comunidades con las que trabajamos.

DMA 43

G4-SOI

Proyecto continuidad educativa



Continuamos nuestro compromiso con el progreso de México, por lo que impulsamos acciones que promuevan la educación –elemento clave para el desarrollo sostenible–. Creemos que la mejor forma de contribuir al desarrollo de la población es por medio de una educación incluyente, la cual ayude a cada beneficiario a obtener una mejor calidad de vida para él y su familia.

Por ello, colaboramos con el sector público, el tercer sector e instituciones privadas, logrando contribuir a una educación de calidad y accesible para toda la población.

DMA 3

Investigaciones realizadas por *Goldman Sachs Foundation* han demostrado que la educación de las mujeres lleva a las familias a obtener trabajos más productivos, más sanos y vuelve a las comunidades más prósperas (www.goldmansachs.com). De acuerdo con estos resultados, en conjunto con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), establecimos el proyecto de Continuidad Educativa para llevar educación incluyente a la base de la pirámide y alfabetizar a nuestras clientas.

Con este fin hemos generado sinergias con organizaciones de la sociedad civil como Fundación León Trece, Fundación Hogares y Fundación Crecer en Puebla, Pinotepa, Coatzacoalcos y el Distrito Federal. Buscamos crear movilidad social en las mujeres seleccionadas para que puedan obtener su certificado de primaria o secundaria en un plazo de un año. Hemos logrado que el 10.57% de nuestras Oficinas de Servicios participen en esta alianza con INEA.

Convocatoria por la Educación

Por seis años consecutivos, **Gentera** ha invitado a las organizaciones civiles a participar en la Convocatoria para apoyar la Educación, postulando proyectos educativos con base en los ejes de acción de educación formal, educación financiera y emprendedores.

Este año, de igual manera invitamos a los colaboradores a sumarse a la convocatoria por medio de la campaña La vocación de dar nos llama. Así, los colaboradores pueden donar un monto designado de su nómina y apadrinar proyectos educativos.

- **Donar**

Buscamos crear una cultura de donación y demostrar nuestra vocación de servicio. Los colaboradores participan donando quincenalmente una cantidad de su nómina a Fundación Gentera, quien a su vez destina los recursos recaudados a instituciones que cuentan con proyectos de educación. Por cada peso donado, Fundación Gentera dona otro.

- **Apadrinar**

El rol de nuestros colaboradores toma mayor relevancia con estas acciones, ya que pueden apadrinar instituciones que cuenten con proyectos de educación. Éstas postulan su proyecto a la Convocatoria por la Educación y de ser seleccionado, Fundación Gentera otorga un donativo para desarrollarlo y combatir el rezago educativo en el país.

Meta 2015:

**1,306
clientas y
1,066
mujeres**

**de las comunidades
impactadas con el eje
educación formal**



FS G4-ECI
\$2.8 millones de pesos
 recaudados por **5,739**
 colaboradores para apadrinar
 proyectos educativos*
 *Estimado proyectado según altas
 y bajas de colaboradores

Alianzas sociales

G4-15, FS G4-ECI

En congruencia con este nuevo enfoque y al conocer el contexto en el cual se desenvuelven nuestros clientes, en 2014 establecimos diversas alianzas para lograr impartir educación a una mayor cantidad de personas, por medio de tres ejes:

El primero de ellos es una alianza con el INEA, a través de la cual apoyamos a clientes de Compartamos Banco a concluir su educación básica. Para este proyecto, contamos también con el apoyo de Fundación León Trece, Fundación Crecer y Fundación Hogares.

En segundo lugar, a través de organizaciones no gubernamentales creamos proyectos sustentables que promuevan acciones de educación. Algunas de ellas son:

1. Fundación Quiera, A.C.

Apoyamos a una generación de 90 jóvenes que cursan secundaria y bachillerato con el fin de impulsarlos a continuar sus estudios en el ciclo escolar 2014-2015. Este programa se llevó a cabo en Oaxaca, Guanajuato, Sonora, Distrito Federal y Estado de México.

2. ProEducación, I.A.P.

El programa "Escuela Integral", ciclo 2014-2015 se lleva a cabo en primarias públicas y promueve el desarrollo personal de la comunidad escolar, así como el de las capacidades de participación y colaboración entre los niños. Incluye los estados de Puebla, Morelos y Estado de México. Hemos beneficiado a 1,200 alumnos, 90 maestros y 725 padres de familia.

3. AMNU Jóvenes

El proyecto "Estrategia Conjunta de Desarrollo Comunitario **Gentera** – Deportes para Compartir" 2014-2015 busca fortalecer valores y civismo para la niñez de las escuelas primarias públicas fomentando los ocho objetivos de desarrollo del milenio de la ONU. Se desarrolla en cuatro municipios de México y Guatemala. Ha beneficiado a más de 2,000 miembros de la comunidad escolar.

4. Fundación NEMI, A.C.

Con el objetivo de promover la educación financiera y cuidado del medio ambiente en niños y jóvenes llevamos a cabo 252 representaciones de la obra de teatro "Compartamos Aventuras" en primarias y secundarias públicas. Asimismo, impartimos 500 conferencias "Proyecto de Vida y Educación Financiera" en secundarias públicas de México.

5. Nuestros Pequeños Hermanos

Otorgamos becas para 37 estudiantes del estado de Morelos para ofrecerles una educación integral y que se desarrollen plenamente durante el ciclo escolar 2014-2015.

6. Bécalos

Desarrollamos dos estrategias para implementar durante el ciclo 2014-2015.

- Convocatoria a hijos de clientes Compartamos en el estado de Guerrero para estudiar la escuela media superior y universidad tecnológica, beneficiando a 249 estudiantes por un año.
- A través de *Worldfund* apoyamos la formación y preparación de directores y docentes de escuelas primarias; beneficiamos a 34 directores en el estado de Jalisco y 34 profesores de la República Mexicana.

7. Cordem, A.B.P.

Buscamos empoderar a las mujeres habitantes del estado de Nuevo León ofreciéndoles acceso a una educación de bachillerato y profesional. Además, proporcionamos acompañamiento psicoterapéutico durante la vigencia de su beca para completar su empoderamiento. 37 mujeres han sido beneficiadas.

8. Sistema Desem, A.C.

El proyecto Parque Financiero Impulsa Móvil 2 es un programa de educación financiera que consiste en un taller de 2.5 horas que proporciona herramientas para la realización de un presupuesto a través de la toma de decisiones acertadas e informadas en una simulación. Se lleva a cabo en los estados de Puebla, Veracruz, Tamaulipas, Nuevo León, Coahuila y Durango y ha beneficiado a 15,000 jóvenes entre 15 y 23 años.



9. Vida y Familia México, I.A.P.

Dotamos de herramientas para el trabajo a las beneficiarias jefas de familia. De esta manera, al salir del hogar pueden tener acceso a mejores oportunidades de trabajo o bien, iniciar su propio negocio con la finalidad de lograr seguridad económica y tener la posibilidad de ofrecer una vida digna a sus hijos. Hemos beneficiado a 60 mujeres en el Estado de México.

10. Fundación Televisa

A través del Proyecto Niños de Valor 2014 apoyamos la elaboración de 760,000 libros y calendarios de valores y guías de profesores con la finalidad de crear conciencia y fortalecer la vivencia de valores en los niños, los profesores y sus familias de México.

11. Unicef

Buscamos desarrollar un inserto complementario para la cartilla de salud de los niños. Así, sus familias tendrán mayor información sobre el desarrollo de sus hijos.

G4-EC8

En tercer lugar, en conjunto con Proempleo, colocamos alrededor de 2,000 becas para emprendedores. A través del Taller Emprende impulsamos a clientes en el Distrito Federal de Compartamos Banco y Yastás, personas con talento y actitud, que necesitan de un apoyo para alcanzar sus objetivos a través de capacitación y consultoría para mejorar sus negocios.

Para conocer el impacto de este taller, realizamos encuestas telefónicas con los beneficiarios. Los resultados mostraron que las personas valoran el aprendizaje de la administración del dinero, ya que les ayuda a organizar y conocer su negocio, persona y rol de emprendedores.

Voluntariado corporativo

Promovemos el voluntariado de colaboradores, familiares y clientes, formando redes de acción con el objetivo de beneficiar a las comunidades a través de programas enfocados a la acción ciudadana, el cuidado y conservación del medio ambiente y el apoyo a instituciones de la sociedad civil.

Llevamos a cabo actividades de sensibilización en eventos internos para promover y fomentar la cultura de voluntariado entre nuestros colaboradores.

Más de **400** personas beneficiadas a través del Taller Emprende



Nuestro programa de voluntariado cuenta con una política de apoyo económico, en la cual se establece una gratificación para que los colaboradores realicen actividades de voluntariado en las comunidades donde trabajan. Este apoyo solo es válido en las Oficinas de Servicios y puede realizarse por desarrollo comunitario, medio ambiente y asistencial en todas las empresas de **Gentera**.

FS G4-EC1

En 2014 llevamos a cabo diversas actividades:

- **México:** Día Compartamos con la Comunidad
- **Perú:** Chocolatada / Compartamos Financiera realizó una convivencia con niños, adultos mayores en instituciones y personas en comunidades de escasos recursos en cada una de sus Oficinas de Servicios. Entre las actividades que se llevaron a cabo se encuentran shows infantiles, juegos y bailes; así como la entrega de chocolates, panetones y regalos

Inversión: \$80,265

- **Guatemala:** Día del niño / cada Oficina de Servicios de Compartamos organizó actividades para celebrar esta festividad en instituciones sociales de sus comunidades. Los colaboradores contribuyeron con su tiempo, llevando a los niños alegría, diversión, dulces y juguetes

Inversión: \$84,265

VOLUNTARIADO CON RECURSO ECONÓMICO		
México	Oficinas de Servicios participantes	298
	Colaboradores	6,889
	Horas de voluntariado	24,882
	Apoyo económico	\$897,512
Perú	Oficinas de Servicios participantes	54
	Colaboradores	1,085
	Horas de voluntariado	3,405
	Apoyo económico	\$80,265
Guatemala	Oficinas de Servicios participantes	28
	Colaboradores	387
	Horas de voluntariado	1,435
	Apoyo económico	\$84,265



VOLUNTARIADO (COLABORADORES)*						
País	México			Perú	Guatemala	Total
Empresa	Compartamos Banco y Genera	Yastás	Aterna	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.	
Total de colaboradores voluntarios	12,136	40	7	1,102	387	13,672
% de colaboradores participantes vs plantilla 2014	74%	28%	28%	54%	78%	72%
No. de Oficinas de Servicios			509	54	28	591

*Total de colaboradores que realizaron alguna actividad de voluntariado con y sin recurso económico.

HORAS DE VOLUNTARIADO*						
País	México			Perú	Guatemala	Total
Empresa	Compartamos Banco y Genera	Yastás	Aterna	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.	
Total de horas	55,949	141	18	3,511	1,435	61,054

*Total de horas de voluntariado con y sin recurso económico.



Día Compartamos con la Comunidad

G4-EC7
DMA 3

Este programa tiene como objetivo contribuir con el desarrollo integral de las personas y su comunidad. Busca promover el bienestar de las familias y la prevención en temas de salud, así como fomentar la sana convivencia familiar.

Visitamos comunidades en las que tenemos presencia y en una jornada llevamos a cabo actividades de rehabilitación de espacios públicos en escuelas y parques, en beneficio de sus habitantes. Adicionalmente, ofrecemos servicios de salud y promovemos la convivencia familiar a través de proyecciones de cine al aire libre con refrigerios para todas las familias.



El Día Compartamos con la Comunidad incluye:

- **Restauración:**
 - Reacondicionamos espacios públicos como parques, centros deportivos y escuelas con la participación de colaboradores, familiares, amigos, clientes y habitantes de la comunidad.
- **Salud preventiva:**
 - Servicios de revisión médica general
 - Limpieza dental
 - Valoración nutricional; medición de talla, peso, perímetro abdominal, relación de masa muscular y grasa
 - Toma de azúcar en ayunas
 - Toma de presión
 - Densitometría
 - Consulta/orientación médica
 - Exámenes de la vista
 - Audiometrías



26 Días Compartamos con la Comunidad en 15 estados en México

3 Días Compartamos con la Comunidad en 3 localidades de Guatemala

Beneficiados con servicios de salud preventiva

México:
más de 6,900
Guatemala:
más de 1,200

G4-EC1, FS G4-EC1, G4-EC7

DÍA COMPARTAMOS CON LA COMUNIDAD		
País	México	Guatemala
Colaboradores voluntarios	2,135	158
Familiares, clientes y comunidad voluntarios	336	231
Horas de voluntariado	10,675	790
Número aproximado de beneficiados indirectamente en las comunidades	36,572	1,756
Inversión	\$8'079,560	\$665,008



G4-SO1
DMA 35 / SP 3

Con el fin de brindar mayores beneficios a las comunidades e incrementar el impacto social en las mismas, generamos una alianza con Fundación Hogares para realizar un piloto en San Luis Potosí llamado “Modelos de Intervenciones Físico-Urbana Hogares”. El objetivo de éste es originar procesos de desarrollo comunitario que involucren a los habitantes en la transformación de su entorno, con base en las principales necesidades que presente su comunidad. La alianza tripartita formada –Compartamos Banco-Fundación Hogares-comunidad– nos permite sumar esfuerzos y recursos para incrementar el bienestar social de la comunidad.

A través de este modelo buscamos fomentar valores comunitarios que ayuden a crear una mayor cohesión social y una identidad vecinal. De esta manera, las acciones realizadas pueden perdurar en el tiempo debido al compromiso comunitario que se genera y el sentido de responsabilidad que se asume.

El modelo tiene una duración de tres meses, y consta de tres etapas.

- Primera etapa
Se elabora un pre-diagnóstico que arroja un marco general de la unidad habitacional en la cual se trabajará.
- Segunda etapa
Se imparten talleres de planeación participativa, en los cuales se busca que los vecinos sean los actores principales en la transformación de su realidad, detectando sus necesidades más importantes y buscando soluciones a ellas a través de planes y proyectos.
- Tercera etapa
Una vez que las soluciones han sido planteadas, comienza una convocatoria para sumar a más vecinos para que participen en el proyecto, seguido de la creación de diferentes comités que realizan las actividades previas requeridas para la ejecución del proyecto.

Los resultados principales del modelo 2014 fueron:

- 227 visitas domiciliarias
- Dos talleres participativos con participación de 68 niños y 21 adultos
- 1,800 folletos y 40 carteles
- Más de 250 servicios
- 13 vecinos activos en el plan de mantenimiento

En 2015 nuestro objetivo es replicar este esquema en seis sedes adicionales.

Proyecto Jóvenes

Se trata de un programa que enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento de la cadena de valor, basada en cuatro momentos: Atraer, Inspirar, Transformar e Impulsar.

El propósito de esta iniciativa se define como la Inclusión Productiva Sana (IPS) de los jóvenes, a quienes durante su participación en el programa se les presenta una serie de condiciones óptimas que incrementen sus posibilidades para alcanzar el éxito, brindándoles la oportunidad de construir su proyecto de vida basado en valores.

En 2013, inició la etapa de exploración, en la cual se llevaron a cabo 78 entrevistas a expertos en temáticas sociales y relacionadas con jóvenes; 10 investigaciones sobre los principales tópicos en torno a la juventud; y la ejecución de cuatro pilotos mediante los cuales se estableció el primer contacto directo con jóvenes provenientes de distintos contextos.

Con el aprendizaje y experiencia adquiridos, se dio inicio a la segunda etapa, que consiste en el descubrimiento y conceptualización del “fenómeno del joven”, definido como el momento crítico por el que transita la juventud en la búsqueda del camino hacia el desarrollo, y en el que se convierten en tomadores de decisiones trascendentales.

La orientación proporcionada en el programa formativo permite a los jóvenes gestionar su realidad y relaciones intra e interpersonales, a través de vivencias y enseñanzas que contribuyan al desarrollo de competencias que le lleven a querer, saber y poder tener un desarrollo integral, incluido el factor éxito.

Durante 2014 se diseñaron diferentes modelos de contenidos y estrategias para las etapas de Atracción e Inspiración, mismas que fueron implementadas de manera paulatina y exitosa. Así, se iniciaron tres pruebas de laboratorio en Oficinas de Servicios –Iztapalapa, Oaxaca e Indios Verdes–, de las cuales se obtuvo una considerable respuesta para la atracción de jóvenes al programa.

La iniciativa se encuentra en proceso de mejora continua para lograr involucrar a los jóvenes de manera activa en su proceso formativo, por lo que su retroalimentación sobre el programa es fundamental para incorporar valor al proyecto de manera permanente.

498
jóvenes
participantes
en el programa,
de los cuales
165
continúan activos

El reto para el año 2015 será contar con una serie de contenidos base, tales como un programa de competencias claramente definidas, desarrollo de material para jóvenes emprendedores, educación financiera vinculada a adolescentes, entre otros, además de incorporar plataformas tecnológicas de gestión con origen lúdico que soporten el modelo, sean atractivas para los adolescentes y proporcionen las capacidades y competencias necesarias de acuerdo a cada perfil.



G4-EN10, G4-EN19

Nuestra iniciativa más importante es la **Certificación LEED** por Proyecto de Interiores, de nuestro edificio corporativo

Huella ambiental

DMA 6, 7, 9, 10

Contamos con políticas medioambientales genéricas que cubren los aspectos energía, agua, emisiones, residuos y biodiversidad, trabajamos de manera permanente en el monitoreo de ciertas variables para conocer detalles sobre nuestros consumos, ahorros y áreas de oportunidad para reducir aún más nuestro impacto.

93% de los residuos de construcción fueron reciclados o donados, logrando así que únicamente el **7%** fuera destinado a relleno sanitario

G4-EN31
DMA 14

Como parte fundamental para nuestra estrategia de sustentabilidad y responsabilidad social, asignamos recursos humanos y financieros para la gestión y seguimiento de los temas ambientales prioritarios para nuestro Grupo.

Durante 2014, invertimos **\$2.2 millones** en proyectos de protección ambiental, reputacionales y de atención en desastres naturales

Concepto	Monto invertido
Proyectos	\$869,692
Donativos	\$468,680
Gastos operativos	\$52,446
Contingencias	\$790,500
Total	\$2'181,318

24'713,459 kWh consumidos anualmente en Gentera, equivalente a **13,655 kWh** por colaborador

Energía

G4-EN3, DMA 6

El aspecto energía representa uno de los mayores consumos de nuestro Grupo, sin embargo, consumimos combustibles provenientes de fuentes no renovables. La energía que consumimos con el uso de estos mecanismos es medida de manera trimestral en México, mientras que en Perú y Guatemala es calculada anualmente, a través de la facturación correspondiente.

Agua

DMA 7

Nuestro consumo de agua proveniente del suministro municipal y otras empresas proveedoras de agua es mínimo.

G4-EN8, G4-EN10

Nuestro objetivo para 2015 es el inicio de operaciones de nuestra planta de tratamiento y captación de agua pluvial.

8.3 millones de m³ de agua consumidos anualmente en edificio corporativo y Oficinas de Servicios, equivalente a 505 litros por colaborador

Emisiones

DMA 9

Aun cuando la Ley General de Cambio Climático no impacta a nuestro Grupo, debido a que nuestras emisiones no son representativas, hemos recibido el apoyo de consultores expertos por tres años consecutivos para realizar la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero, sea por efecto directo o indirecto de nuestra actividad empresarial.

G4-EN6

Beneficios LEED:
Reducción del 15.2% en consumo energético por iluminación

Uso de refrigerantes ecológicos, sin CFC (clorofluorocarbonos) en los sistemas de calefacción, ventilación, aire acondicionado y refrigeración

Ductos de aire acondicionado diseñados para optimizar eficiencia

G4-EN10

Beneficio LEED
38% de reducción en el consumo de agua por grifos y muebles ahorradores

G4-EN15

5,111 ton de CO₂ eq emitidas en el Alcance 1, por consumo de gasolina y diésel

G4-EN16

10,586 ton de CO₂ eq emitidas en el Alcance 2, por consumo de energía eléctrica

Recaudamos \$32,565 con reciclaje de residuos

G4-EN6

Para conocer nuestro Reporte de Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero 2014, favor de visitar: www.gentera.com.mx

DMA 13, G4-EN30

Una parte considerable de las emisiones de CO₂ generadas por nuestro Grupo proviene del transporte de colaboradores al trabajo. Por lo que hemos impulsado el programa Aventones.

Residuos

DMA 5, 10, 11

G4-EN1, G4-EN23, G4-EN27, FS G4-EN23

Hemos conformado un grupo multidisciplinario que administran y propone acciones a favor del medio ambiente, así como la separación de residuos y el reciclaje de los mismos, e iniciamos un proceso de separación de residuos en nuestro edificio corporativo y en Oficinas de Servicios.

Todos los años realizamos un estudio de aguas residuales del edificio corporativo en laboratorios especializados, con base en la Licencia Ambiental Única (LAU) del D.F.

La Fundación San Ignacio de Loyola, recoge nuestros residuos de aluminio, vidrio, papel, plástico y cartón. Con los ingresos de esta venta, hemos apoyado a la educación en la Sierra Tarahumara. En 2014 tuvimos los siguientes residuos:

G4-EN23

RESIDUOS 2014	
Residuos peligrosos	
Lámparas	203 piezas
Pilas	75 kg
Residuos no peligrosos (kg)	
Residuos orgánicos e inorgánicos	83,898
Total residuos no peligrosos generados	95,410

G4-EN2, G4-EN28

RESIDUOS RECICLADOS 2014 (KG)	
Papel	5,938
Cartón	3,330
Aluminio	495
Vidrio	160
Plástico (PET, HDP y playo)	1,501
Otros (tetrapack, lámina y fierro)	13
Porcentaje de residuos reciclados	12%

G4-EN13
DMA SP 8

En 2014
reforestamos seis
hectáreas en el
Nevado de Toluca

550
voluntarios

88
beneficiados

Biodiversidad

G4-EN12
DMA 8 / SP 8

No somos una industria que impacte directamente la biodiversidad, sin embargo, con base en nuestra política ambiental establecemos líneas de acción para la protección de la misma; contamos con alianzas con organizaciones de la sociedad civil para preservar los ecosistemas. Adicionalmente, llevamos a cabo un análisis de la instalación de nuestras Oficinas de Servicios en zonas protegidas, contamos con la guía de productos donde se establecen los giros de negocios a los que no otorgamos créditos y tenemos el programa de Adopción de Hectáreas.

G4-EN11

11 de nuestras Oficinas de Servicios en México se encuentran en zonas protegidas, en los estados de Chiapas, Veracruz, Puebla, Campeche, Tabasco, Tlaxcala y el Estado de México





8

NUESTROS RESULTADOS

Panorama operativo y financiero

DMA I

Estamos convencidos de que un buen desempeño económico nos permitirá mejorar las condiciones crediticias del cliente (precio y beneficios) y la experiencia de servicio, así como de generar un mayor sentido de pertenencia a la empresa por parte de los colaboradores, al sentirse orgullosos de formar parte de una empresa con excelentes resultados y en continuo crecimiento.

Contamos con políticas, objetivos y metas muy claras en materia de desempeño económico como son el ROA, ROE, utilidad neta, UPA, indicador de eficiencia, indicador de cobertura, margen neto, costo financiero, cartera total y el ratio de cartera vencida.

Por su parte, control presupuestal cuenta con un tablero de control de indicadores financieros que se reportan a los órganos de gobierno institucional (comités y consejo) y a diversas entidades externas (calificadoras, BMV, fondeadores, autoridades y reguladores) para monitorear el avance con respecto a los objetivos y metas trazadas.

En el último año se logró un crecimiento de la cartera de más de 15% y el crecimiento compuesto del portafolio de crédito en los últimos tres años ha sido mayor al 18%. La utilidad neta al cierre de 2014 fue de \$3,162 millones, lo cual implica un crecimiento compuesto en los últimos tres años superior al 16%. De igual manera, se logró un retorno sobre capital (ROE) del 29%, así como un retorno sobre activos (ROA) del 11%.

En los últimos tres años se incrementó en más de 400 mil el número de clientes atendidos, al cierre de diciembre 2014 se atiende a cerca de 2.9 millones de clientes. También en los últimos tres años, se incrementó el número de colaboradores al pasar de 14,561 en diciembre de 2011 a 18,999 en diciembre de 2014.

Resultados financieros y operativos

G4-9, G4-ECI, G4-EC7, G4-EN3I

CONCEPTO	2012	2013	2014	VARIACIÓN 14/13 %
Cientes	2'675,758	2'754,860	2'874,488	4.3%
Colaboradores	16,601	19,339	18,999	-1.8%
Oficinas de Servicios ¹	536	577	635	10.1%
Cartera (millones)	18,161	20,706	23,951	15.7%
Saldo promedio por cliente	6,787	7,516	8,332	11.0%
Índice de morosidad	2.88%	3.12%	3.28%	0.16 pp
(Millones)				
Intereses de cartera de crédito	9,986	12,475	14,348	15.0%
Ventas netas	N/A	N/A	N/A	
Ingresos procedentes de inversiones financieras (cantidades obtenidas en concepto de intereses sobre préstamos financieros, dividendos por tenencia de acciones, regalías e ingresos directos procedentes de activos)	116	115	103	-10.4%
Ingresos de la venta de activos (tangibles e intangibles)	(4)	(39)	7	-117.9%
Ingresos por intereses	10,102	12,590	14,451	14.8%
Gastos por intereses	718	818	822	0.5%
Margen financiero	9,384	11,772	13,629	15.8%
Margen financiero ajustado por riesgos	8,393	10,164	11,937	17.4%
Gastos operativos	5,365	6,763	7,939	17.4%
Impuestos	1,053	1,241	981	-21.0%
Inversiones en comunidades (cifras en pesos)				
Donativos monetarios + en especie	35'487,871	29'399,590	32'127,827	9.3%
Contribuciones uno a uno	N/A	N/A	N/A	
Voluntariado	1'432,902	394,508	1'126,352	185.5%
Contribuciones en especie de servicios o equipo	2'412,014	3'624,766	2'762,103	-23.8%
Costos de gestión de donativos, voluntariado y programas dirigidos a comunidades	1'153,754	1'410,888	757,635	-46.3%
Gastos e inversiones para la protección del medio ambiente (cifras en pesos)				
Costos de tratamiento de residuos y emisiones	670,000	512,500	225,000	-56.1%
Costos de prevención y gestión ambiental (Reforestamos, camellones y aventones)	1'405,055	780,194	789,987	1.3%

CONCEPTO	2012	2013	2014	VARIACIÓN 14/13 %
(Millones)				
Resultado de la operación	3,074	3,512	4,147	18.1%
Resultado neto	2,021	2,271	3,162	39.2%
Cartera promedio	16,308	20,359	22,801	12.0%
Promedio activos productivos	18,352	22,399	25,442	13.6%
Margen operativo = (resultado operativo / cartera promedio)	18.9%	17.3%	18.2%	0.9pp
Margen neto = (resultado neto / cartera promedio)	12.4%	11.2%	13.9%	2.7pp
Margen operativo = (resultado operativo / activos productivos promedio)	16.7%	15.7%	16.3%	0.6pp
Margen neto = (resultado neto / activos productivos promedio)	11.0%	10.1%	12.4%	2.3pp
Activo				
Disponibilidad + Inversiones en valores	2,955	2,533	3,363	32.8%
Activo	22,833	25,362	30,543	20.4%
Liquidez (disponibilidad + inversiones en valores) / activo total	12.9%	10.0%	11.0%	1.0pp
Cartera total	18,161	20,706	23,951	15.7%
Cartera vencida	523	645	785	21.7%
Activo fijo	733	976	921	-5.6%
Pasivo				
Pasivo total	14,189	16,419	18,483	12.6%
Pasivo con costo	13,128	15,222	16,083	5.7%
Capital contable	8,644	8,943	12,060	34.9%
Utilidad neta por acción (cifra en pesos)	1.2	1.4	1.9	35.7%
Activos promedio	20,249	25,025	28,726	14.8%
Capital contable promedio	8,038	8,977	10,758	19.8%
ROA (resultado neto / activo promedio)	10.0%	9.1%	11.0%	1.9pp
ROE (resultado neto / capital contable promedio)	25.1%	25.3%	29.4%	4.1pp
Valor contable por acción (cifra en pesos)	5.2	5.4	7.3	35.2%
Precios de acción al cierre del ejercicio (cifra en pesos)	18.4	24.4	29.7	21.7%
Total de acciones para cálculo UPA y PCA	1,662'382,704	1,648'211,536	1,648'211,536	0.0%

¹ Incluye México, Perú y Guatemala.

Valor económico

G4-9

VARIACIÓN DE LA ACCIÓN	2012	2013	2014	VARIACIÓN DE LA ACCIÓN COMPAR C / GENTERA		
				Pesos	%	Dólares
Valor de la acción al último día hábil del año	18.4	24.4	29.7	5.2	21.4%	0.4
Tipo de cambio publicado el día 02 de enero de 2015 en el DOF	12.9658	13.0843	14.7414			
Número de acciones	1,662'382,704	1,648'211,536	1,648'211,536			
Número de accionistas efectivos	5	5	5			

CARTERA DE CRÉDITO (MILLONES)			
	2012	2013	2014
México		14,887	16,447
Perú		3,147	4,045
Guatemala		114	189
Total *		18,148	20,681

* En 2013, la cartera de crédito a diferencia de la cartera de EEFF no considera un préstamo de cartera comercial por 25 millones de pesos.

INGRESO POR INTERÉS EN 2014		
	Millones	%
México	12,907	89.3%
Perú	1,374	9.5%
Guatemala	170	1.2%
Total *	14,451	100.0%

PRINCIPALES INDICADORES	México		Perú		Guatemala	
	2014	Δ vs 2013	2014	Δ vs 2013	2014	Δ vs 2013
Cartera vencida / cartera total	2.66%	-0.23pp	5.65%	1.65pp	4.97%	1.20pp
Índice de cobertura	175.0%	-9.2pp	148.6%	-63.1pp	106.1%	-5.7pp

Porcentaje de la cartera desglosado, según la región y/o unidad de negocio	Compartamos Banco	Yastás	Aterna	Gentera	Compartamos Financiera	Compartamos S.A.
	(México)	(México)	(México)	(México)	(Perú)	(Guatemala)
	79.2%	0%	0%	0%	19.9%	0.9%

PRINCIPALES INDICADORES	México		Perú		Guatemala	
	2014	Δ vs 2013	2014	Δ vs 2013	2014	Δ vs 2013
ROAA	15.0%	2.0pp	4.4%	2.4pp	0.1%	5.8pp
ROAE	38.9%	4.0pp	33.7%	16.2pp	0.2%	6.1pp

	UTILIDAD NETA (MILLONES)		
	2012	2013	2014
México	2,051	2,496	3,233
Perú	94.08	76.08	205.79
Guatemala	Todavía no genera utilidades	Todavía no genera utilidades	0.77
Genera, S.A.B. y subsidiarias	2,021	2,271	3,162

Valor económico creado, distribuido y retenido

G4-EC1

CONCEPTO (MILLONES)	2012	2013	2014
Valor económico directo creado ¹	10,576	13,307	15,257
Valor económico distribuido ²	7,446	9,136	10,071
Valor económico retenido ³	3,130	4,171	5,186
Resultado neto	2,021	2,271	3,162

¹ Valor económico directo creado = ingresos netos + ingresos por productos financieros + venta de activos + otros ingresos (egresos) de la operación, neto.

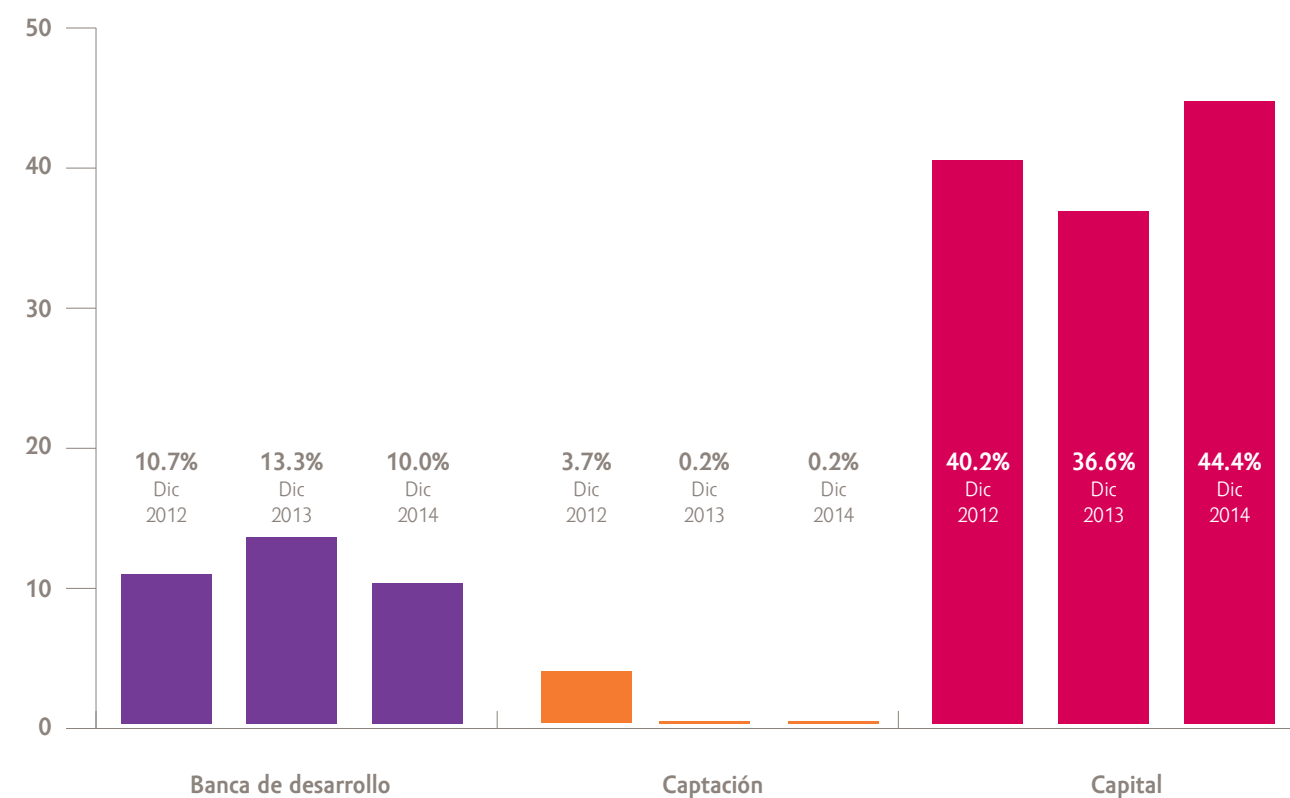
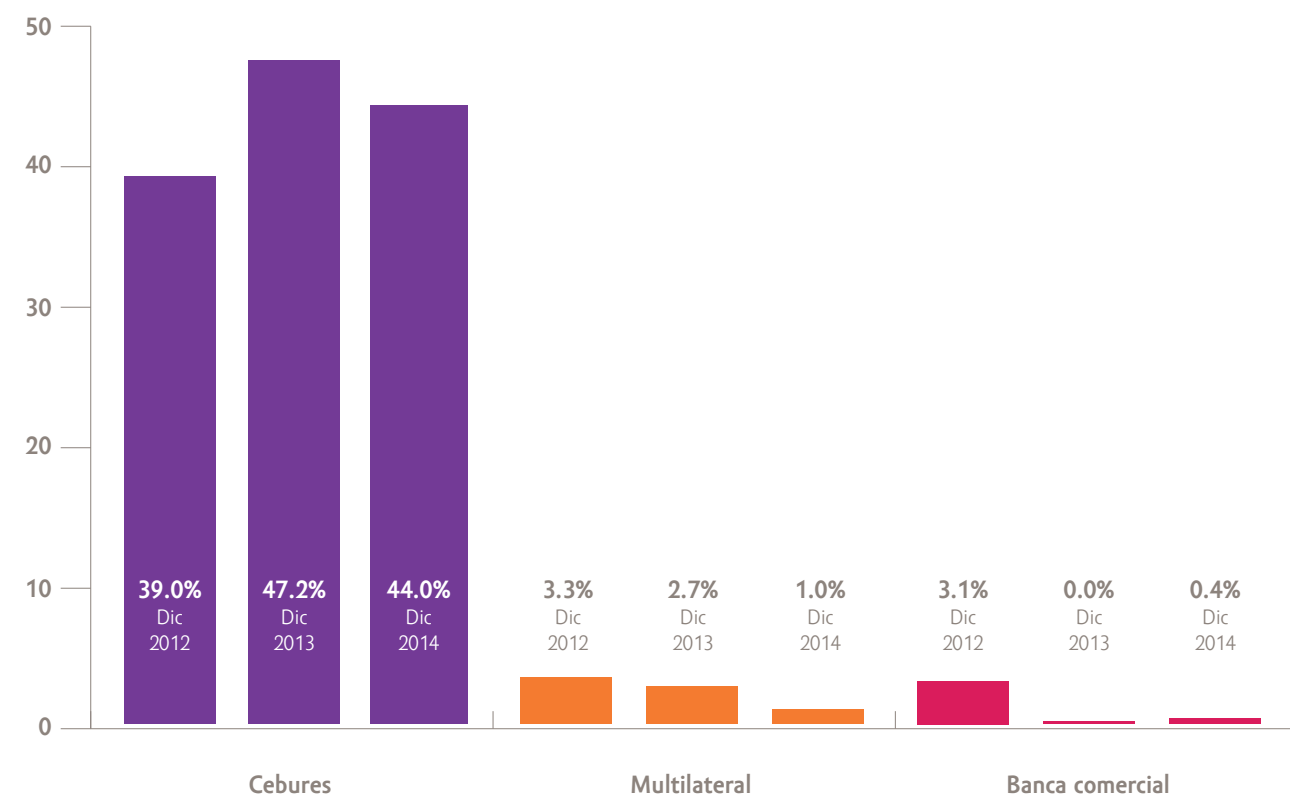
² Valor económico distribuido = costo de ventas + salarios + prestaciones de los trabajadores + capacitación + otros gastos financieros + impuestos + dividendos + pago de intereses + inversiones en la comunidad.

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

CONCEPTO	2012	2013	2014
Número de clientes	2'675,758	2'754,860	2'874,488
Margen financiero (millones)	9,384	11,772	13,629
Eficiencia operativa	26.5%	27%	27.6%
Resultado de operación (millones)	3,074	3,512	4,147
Utilidad neta (millones)	2,021	2,271	3,162



Fondeo



DATOS DEL BANCO	CAPITAL	BANCA COMERCIAL	BANCA DE DESARROLLO	MULTILATERAL	CEBURES	CAPTACIÓN	TOTAL
Dic-12	40.2%	3.1%	10.7%	3.3%	39.0%	3.7%	100%
Dic-13	36.6%	0.0%	13.3%	2.7%	47.2%	0.2%	100%
Dic-14	44.4%	0.4%	10.0%	1.0%	44.0%	0.2%	100%

DATOS DE PERÚ	CAPITAL	BANCA COMERCIAL	BANCA DE DESARROLLO	MULTILATERAL	FONDOS DE INVERSIÓN	TOTAL
Dic-12	14.8%	13.0%	30.2%	3.6%	38.4%	100%
Dic-13	13.1%	11.8%	35.8%	4.4%	34.9%	100%
Dic-14	17.5%	13.1%	23.2%	9.7%	36.5%	100%

	2013		2014	
	Banco	Gentera	Banco	Gentera
Índice de eficiencia acumulado	62.2%	65.8%	63.0%	65.7%
Capital contable/ Activo total	35.5%	35.3%	41.4%	39.5%
ICAP	27.8%	N/A	33.1%	N/A
		(Gentera no es Banco)		



9
**GOBIERNO
CORPORATIVO**

En **Gentera** estamos convencidos de que la transparencia y apego a las mejores prácticas de gobierno corporativo son indispensables para el éxito del Grupo y sus empresas, además de ser elementos clave para asegurar su desarrollo y sustentabilidad a largo plazo. Por ello, el compromiso con nuestro credo y valores institucionales se reflejan en nuestro modelo de gobierno, el cual es reconocido por su apego a las disposiciones legales en los diferentes países en los que tenemos presencia y adhesión a los estándares y mejores prácticas establecidas por grupos empresariales como el Código de Mejores Prácticas Corporativas del Consejo Coordinador Empresarial de México.

El modelo de gobierno de **Gentera**, ha sido reconocido por organismos multilaterales y empresas internacionales, al ser invitado a formar parte del Círculo de Empresas, órgano al que pertenece desde el año 2011, creado por el *International Finance Corporation* (IFC) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), con el financiamiento y apoyo del *Global Corporate Governance Forum*, agrupando empresas latinoamericanas líderes en la región por la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo y con una sólida presencia e impecable reputación en sus mercados de capitales. Durante 2014, la Secretaria Suplente del Consejo de Administración de **Gentera** fue designada como Vicepresidente del Círculo de Empresas.

Además, durante 2014 se implementaron mejoras al modelo de gobierno para alinearlos a la estrategia operativa de servicios del Grupo, buscando optimizar nuestra cadena de valor y considerando la evolución y alcance logrados por **Gentera** en la diversidad de sus empresas, productos financieros, necesidades e intereses internacionales, promoviendo la transparencia financiera, la responsabilidad y elevados estándares éticos para la sostenibilidad y resultados para nuestros accionistas, consumidores, colaboradores y otros grupos de interés.

G4-13

Como resultado, el número de comités que apoyaron las labores del Consejo de Administración, se incrementó, fortaleciendo de esta manera el seguimiento e implementación de acuerdos y toma de decisiones de los órganos de gobierno a todas las dependencias de la organización.

La creación del Comité de Sistemas de Información y Tecnología y el Comité de Relaciones Externas y Responsabilidad Social, son parte de las mejoras para dar mayor atención a temas de alta relevancia como el establecimiento de planes de contingencia, manejo y control de información, así como reforzar los principios de responsabilidad social y sustentabilidad.

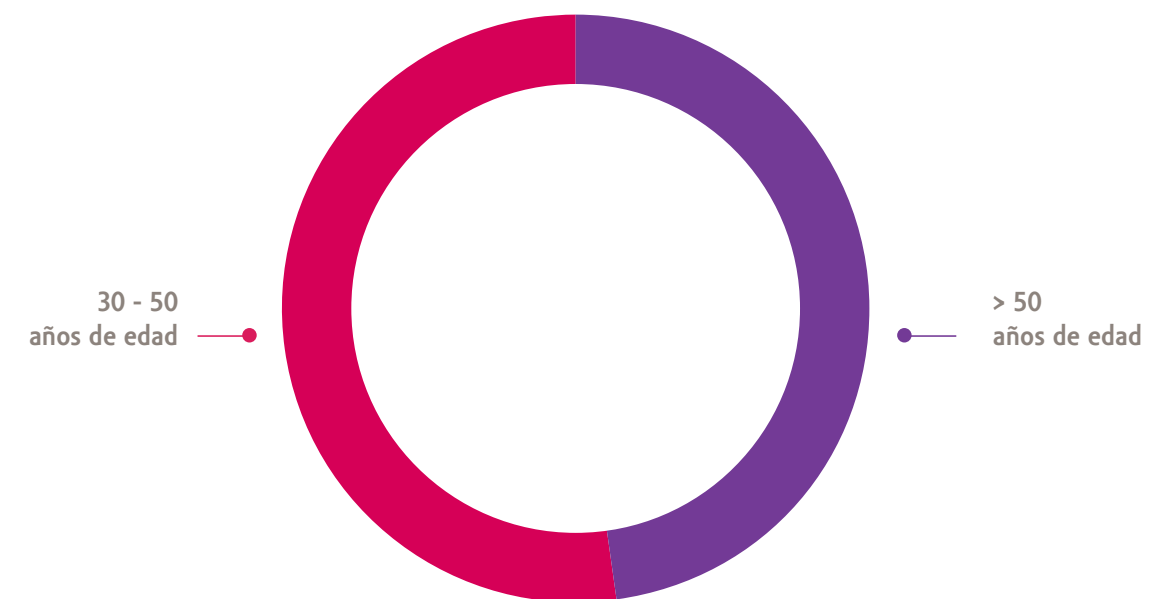


El rango de edad de los consejeros se encuentra entre los **44 y los 75 años de edad**, lo que brinda pluralidad en las discusiones, incluyendo experiencia e innovación

Consejo de Administración

G4-34, G4-38, G4-LA12

Nuestro Consejo de Administración está compuesto por 13 miembros, siete de los cuales son independientes (54%), mientras que dos de estos son mujeres (15.4% del total). La distribución por grupo de edad de los integrantes de nuestro consejo es la siguiente:



Las características de nuestro Consejo de Administración durante 2014 fueron:

- El Grupo estuvo liderado por un sólido gobierno corporativo que da soporte a la expansión internacional
- Consejo de Administración conformado por especialistas en diversas materias y ramos que enriquecen la visión estratégica del Grupo a largo plazo
- El 63% de los comités fueron presididos por consejeros independientes
- Conforme al estudio llevado a cabo por el Comité de Prácticas Societarias y consultores externos, las remuneraciones de los miembros del consejo estuvieron acorde con los estándares del mercado
- Los funcionarios que formaron parte del Consejo no recibieron remuneración por esta labor

Gentera

y cada una de las empresas que lo conforman cuentan con un Consejo de Administración que permite la óptima consecución de la estrategia y la sustentabilidad de los negocios

G4-44

- Se implementó una evaluación anual integral del funcionamiento del Consejo de Administración y de la calidad de su actividad anual, abarcando:
 - La autoevaluación de cada consejero
 - La evaluación hecha por cada miembro al Consejo de Administración como órgano colegiado
 - La evaluación respecto de cada comité, hecha por sus miembros
 - La evaluación por parte del equipo directivo al Consejo de Administración

G4-41

DMA SP 36

- **Gentera** y sus empresas cuentan con una política que rige y regula las operaciones con partes relacionadas que establece que órganos de gobierno revisan y aprueban este tipo de operaciones para evitar conflictos de intereses. Además, se apegan a los lineamientos contenidos en nuestro Código de Ética y Conducta
- Fomento a la constante capacitación a los miembros del Consejo de Administración, la Dirección Jurídica y el equipo a cargo del buen gobierno corporativo de **Gentera**, a través de su participación en cursos de capacitación para la actualización y perfeccionamiento en materia de buen gobierno corporativo como: *"Directors' College" por el Rock Center for Corporate Governance de Stanford University*; *"Aspectos Jurídicos Relevantes"* por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM); y Administración de Fundaciones, por la Universidad Nacional Autónoma de México
- **Gentera** participó, como una de las empresas expositoras en foros como "Experiencias de buen Gobierno Corporativo en Latinoamérica" dando testimonio en materia de sustentabilidad en San José, Costa Rica y *"Corporate Governance of Company Groups: International and Latin American Experience"*, en materia de Grupos Empresariales en Bogotá, Colombia

G4-36

Los consejos de administración de cada una de nuestras empresas, se encuentran integrados por consejeros relacionados e independientes, capital humano altamente calificado, sobresaliente 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. Contar con este sólido equipo permite que en **Gentera** disfrutemos de importantes logros en materia de crecimiento, rentabilidad y sustentabilidad.

28.5%
de nuestros
consejeros
independientes
son mujeres

G4-39

CONSEJEROS	CARÁCTER	ANTIGÜEDAD EN EL CONSEJO
Álvaro Rodríguez Arregui	Independiente	11 años
Carlos Antonio Danel Cendoya	Relacionado	14 años
Carlos Labarthe Costas	Relacionado	14 años
Claudio Xavier González Guajardo	Independiente	3 años
Guillermo José Simán Dada	Independiente	5 años
John Anthony Santa María Otazúa	Independiente	6 años
José Ignacio Ávalos Hernández	Relacionado	14 años
José Manuel Canal Hernando	Independiente	11 años
Juan Ignacio Casanueva Pérez	Relacionado	4 años
Juan José Gutiérrez Chapa	Relacionado	13 años
Luis Fernando Narchi Karam	Relacionado	13 años
Martha Elena González Caballero	Independiente	8 años
Rose Nicole Dominique Reich Sapire	Independiente	1 año

Presidente

Carlos Antonio Danel Cendoya

Secretario

Manuel de la Fuente Morales

Secretario suplente

Mariel Eloina Cabanas Suárez

Nuestro Consejo de Administración
recibe el apoyo de ocho comités

Comités del Consejo de Administración

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objeto es apoyarle en la función de auditoría, asegurándose de 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 de Administración, 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. Asimismo, es 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 sociales, la ley, otras disposiciones legales aplicables y su propio reglamento.

G4-EC6

En México, el
100% de
los Directores
tiene nacionalidad
mexicana

Comité de Estrategia Comercial

El Comité de Estrategia Comercial es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objeto es apoyarle en la definición y seguimiento de las estrategias comerciales y operativas de mediano y largo plazo basándose en el entendimiento profundo del mercado, competidores, necesidades de consumidores, y la aplicabilidad de diferentes tecnologías que en conjunto aseguren un óptimo posicionamiento competitivo y retorno para **Gentera** y sus empresas.

Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objeto es 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.

Comité de Finanzas y Planeación

El Comité de Finanzas y Planeación es un órgano auxiliar cuyo objeto es apoyar al Consejo de Administración en la definición de la visión estratégica a largo plazo y de los mecanismos para identificación, control, y revelación de los riesgos financieros, así como en la validación de políticas y de lineamientos que presente la Administración, relacionados, entre otros, con el plan estratégico, las inversiones, el financiamiento, el presupuesto anual y su sistema de control.

Comité de Prácticas Societarias

El Comité de Prácticas Societarias es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objeto es 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 sociales y en la ley.

Comité de Riesgos

G4-45, G4-46

El Comité de Riesgos es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objeto es la revisión y administración de los riesgos a que se encuentra expuesto **Gentera** y sus empresas y vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos así como a los límites globales de exposición al riesgo, que hayan sido previamente aprobados por el Consejo.



Comité de Sistemas de Información y Tecnología

El Comité de Sistemas de Información y Tecnología es un órgano auxiliar del Consejo de Administración cuyo objetivo es apoyar en la definición y seguimiento de las estrategias tecnológicas de mediano y largo plazo de **Gentera** y sus empresas.

Comité de Relaciones Externas y Responsabilidad Social

G4-43, G4-48

El Comité de Relaciones Externas y Responsabilidad Social es un órgano auxiliar cuyo objetivo es apoyar al Consejo de Administración en la definición de la visión estratégica y en la validación de políticas y lineamientos relacionados con el posicionamiento público, identidad, responsabilidad social y sustentabilidad de **Gentera** y sus empresas, así como revisar y aprobar la elaboración de reportes de información no financiera y de sustentabilidad, promoviendo la generación de un entorno favorable para el desarrollo del modelo de negocio a través de relaciones externas sólidas y permanentes, así como la promoción del desarrollo sustentable y la responsabilidad social corporativa.

Designación y Revocación de Consejeros

Con el propósito de velar por los intereses de **Gentera** y sus accionistas, se aprobó una política para la evaluación de candidatos a consejeros, encomendando esta tarea a la "Comisión de Nominación y Evaluación" que cuenta con la participación de consejeros independientes y relacionados, buscando así que la Asamblea de Accionistas tenga información suficiente al momento de designar nuevos consejeros y contar con pluralidad de opiniones y el grado de capacitación, formación e historial reputacional adecuado para aportar valor a la organización. Contempla también aspectos como rotación, duración en el cargo, revocación del encargo y sucesión.



Miembros del Consejo de Administración

Consejeros

Álvaro Rodríguez Arregui

Economista, egresado del Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) con Maestría en Administración en la Escuela de Negocios de Harvard. Actualmente es cofundador y Director General de IGNIA, un fondo de impacto social enfocado en la base de la pirámide. Es Vicepresidente del Consejo de Administración de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Consejero de Harvard University David Rockefeller, Centro para Estudios Latinoamericanos; pertenece al Consejo de Ex-alumnos de la Escuela de Negocios de Harvard, Global Social Progress Imperative; ACCION International; Consejo Coordinador Empresarial; Instituto Nacional de Cancerología. Participa en las iniciativas de inversiones de impacto de Duke University CASE, Escuela de Negocios de Harvard y del World Economic Forum. Es mentor de Endeavor. Se especializa en el área de negocios.

Carlos Antonio Danel Cendoya

Arquitecto, egresado de la Universidad Iberoamericana. Cuenta con una Maestría en Administración de Empresas por el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE) y estudios en microfinanzas por The Economist Institute (Boulder), Harvard Business School. Actualmente, es Presidente del Consejo de Administración de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Consejero de Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V.; Controladora AT, S.A.P.I. de C.V., y Fundación Gentera, A.C.

Carlos Labarthe Costas

Ingeniero Industrial, egresado de la Universidad Anáhuac. Cuenta con estudios en negocios y microfinanzas en The Economist Institute (Boulder) y en Alta Dirección en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE). Actualmente, es Presidente Ejecutivo y Consejero de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Consejero de Compartamos, S.A. (Guatemala); Compartamos Financiera, S.A.; Red Yastás, S.A. de C.V.; Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V.; Compartamos Servicios, S.A. de C.V.; Controladora AT, S.A.P.I. de C.V.; Fundación Gentera, A.C.; Worldfund, Advenio y Vista Desarrollos, IGNIA y también es Presidente del Consejo de Administración de Promoción Escolar, S.C. y Grupo Kipling.



Claudio Xavier González Guajardo

Abogado egresado de la Escuela Libre de Derecho, con Maestría en Derecho y Diplomacia, y doctorado en Derecho y Relaciones Internacionales, por la Fletcher School of Law and Diplomacy, de la Universidad de Tufts. Actualmente, es Presidente y cofundador de Mexicanos Primero, A.C., organización dedicada a incrementar la cantidad y la calidad de la educación en México y Visión 2013, A.C. Es cofundador y miembro del Comité Técnico de BÉCALOS; cofundador y Presidente Honorario del Patronato de la Unión de Empresarios para la Tecnología en la Educación, A.C. (UNETE) y co-fundador y expresidente de Fundación Televisa, A.C. Es Consejero de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple. Se especializa en generar mecanismos de participación ciudadana, filantropía y mejora de la calidad educativa, desde la sociedad civil.

Guillermo José Simán Dada

Licenciado en Administración y Economía, egresado de Loyola University – New Orleans. Cuenta con una Maestría en Administración por Sloan School of Management at Massachusetts Institute of Technology (M.I.T.), con especialidad en estrategias corporativas, sistemas de información y administración internacional. Actualmente, es Vicepresidente de la Junta Directiva y Vicepresidente Ejecutivo de Grupo Siman, que opera bajo sus "holdings" ALSICORP y REGAL FOREST; Presidente de la Junta Directiva y Presidente Ejecutivo de SERVICORP. También tiene bajo su responsabilidad la división de Servicios Corporativos, que provee sistemas y tecnología, servicios de logística y distribución, planificación y otros, a las unidades de negocio del mismo Grupo, es Director y Vicepresidente de GS1 en El Salvador, Consejero de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple, Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V., Controladora AT, S.A.P.I. de C.V. y de El Puerto de Liverpool, S.A.B. de C.V. Se especializa en estrategias corporativas, sistemas de información y administración internacional.

John Anthony Santa María Otazúa

Licenciado en Administración de Empresas y Maestro en Finanzas, egresado de Southern Methodist University Dallas, TX. Actualmente, es Presidente de Coca-Cola FEMSA y Consejero de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple. Se especializa en el área de planificación estratégica.





José Ignacio Ávalos Hernández

Licenciado en Administración de Empresas, egresado de la Universidad Anáhuac. Actualmente, es Presidente del Consejo de Promotora Social México, A.C.; Un Kilo de Ayuda, A.C.; COFAS, I.A.P.; COFAT, A.C.; Cooperación y Desarrollo, A.C.; Desarrollo, Ayuda y Alimentos, S.A.; Alimentos en Zonas Rurales, A.C.; Impulsora Social, S.A. Es Consejero de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple. Se especializa en el área de las microfinanzas y la filantropía.

José Manuel Canal Hernando

Contador Público, egresado de la Universidad Autónoma de México (UNAM). Actualmente, es Consejero de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Consejero, Comisario y Asesor de diversas empresas, tanto privadas como registradas en los mercados de valores, como FEMSA, Coca-Cola FEMSA, Grupo KUO, Grupo Industrial Saltillo, Fundación Bécalos y Junta de Asistencia Privada del Estado de México. Se especializa en el área auditoría, contabilidad, control interno y gobierno corporativo.

Juan Ignacio Casanueva Pérez

Contador Público, egresado de la Universidad Iberoamericana, egresado del programa "Program of Corporate Governance: Effectiveness and Accountability in the Boardroom", en Kellogg Northwest University y del Programa en Alta Dirección del IPADE. Actualmente, es Presidente de Grupo CP, un grupo consolidado por ocho empresas especializadas en diferentes nichos del sector de seguros; Consejero y Presidente del Comité de Auditoría de KIO; Consejero y miembro de los Comités de Auditoría y de Compensaciones de Grupo AXO; Consejero de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S.A. de C.V.; Controladora AT, S.A.P.I. de C.V.; Finances México, S.A.; Hombre Naturaleza A.C.; Endeavor y Consejo de la Comunicación, así como miembro del Patronato del Fideicomiso Pro-bosque de Chapultepec y presidente de la Fundación Carlos Casanueva Pérez. Se especializa en el área de seguros.

Juan José Gutiérrez Chapa

Ingeniero Industrial y de Sistemas, egresado del Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. Actualmente, participa principalmente en el sector de microfinanzas, es Presidente de la Comisión de Inclusión Financiera COPARMEX; Presidente del Consejo de Administración de FOMEPADE, S.A. de C.V.; Consejero de Banco Compartamos,



S.A., Institución de Banca Múltiple; Compartamos Financiera, S.A. y Compartamos, S.A. Además, es inversionista y miembro de consejos en varios sectores: entidades financieras, turístico, restaurantero, inmobiliario y de servicios. Se especializa en las áreas financiera, comercial y de microfinanzas.

Luis Fernando Narchi Karam

Licenciado en Administración de Empresas, egresado de la Universidad Anáhuac. Actualmente, es Presidente de Direct Marketing Solutions, S.A. de C.V.; Vicepresidente de Narmex, S.A. de C.V.; Presidente del Consejo de Administración de Promotora de Espectáculos Deportivos de Oaxaca, S.A. de C.V.; Consejero de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; Grupo Martí, S.A. de C.V.; Sport City, S.A. de C.V.; Internacional de Cerámica, S.A.B. de C.V. (Interceramic), y de otras instituciones; miembro del Consejo Consultivo de Grupo Financiero Banamex, S.A.; miembro del Patronato del Instituto Nacional de Cancerología y socio de Promotora Campos Elíseos 200.

Martha Elena González Caballero

Contadora Pública Certificada, egresada de la Universidad Iberoamericana, cuenta con diversos cursos impartidos en el programa especial Infonavit del IPADE. Actualmente, es Consejera de Banco Compartamos, S.A., Institución de Banca Múltiple; miembro del Comité de Auditoría del Infonavit y del Comité Técnico del Instituto Mexicano de Contadores Públicos; es Comisario de la SD Indeval, de la Contraparte Central de Valores y Asesora del Fondo de defunción del Colegio de Contadores Públicos de México y otras entidades. Se especializa en el área de auditoría en el sector financiero.

Rose Nicole Dominique Reich Sapire

Licenciada en Sistemas Computacionales Administrativos, egresada del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Cuenta con Maestría en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México, con The Corporate Leader Program por Harvard Business School of Management, Boston, MA, EUA. Actualmente, es Consejera de Industrias Diesco, de WPO Capítulo México; "Por lo derecho"; Construsistem, S.A de C.V. Hasta 2012, fue Vicepresidenta Ejecutiva y CEO de Grupo Financiero Scotiabank México y Scotiabank Internacional. Actualmente, es Director Ejecutivo de BNP PARIBAS, Cardif, México. Se especializa en finanzas y banca en general.

Normatividad y legislación

DMA 12, 46, 48

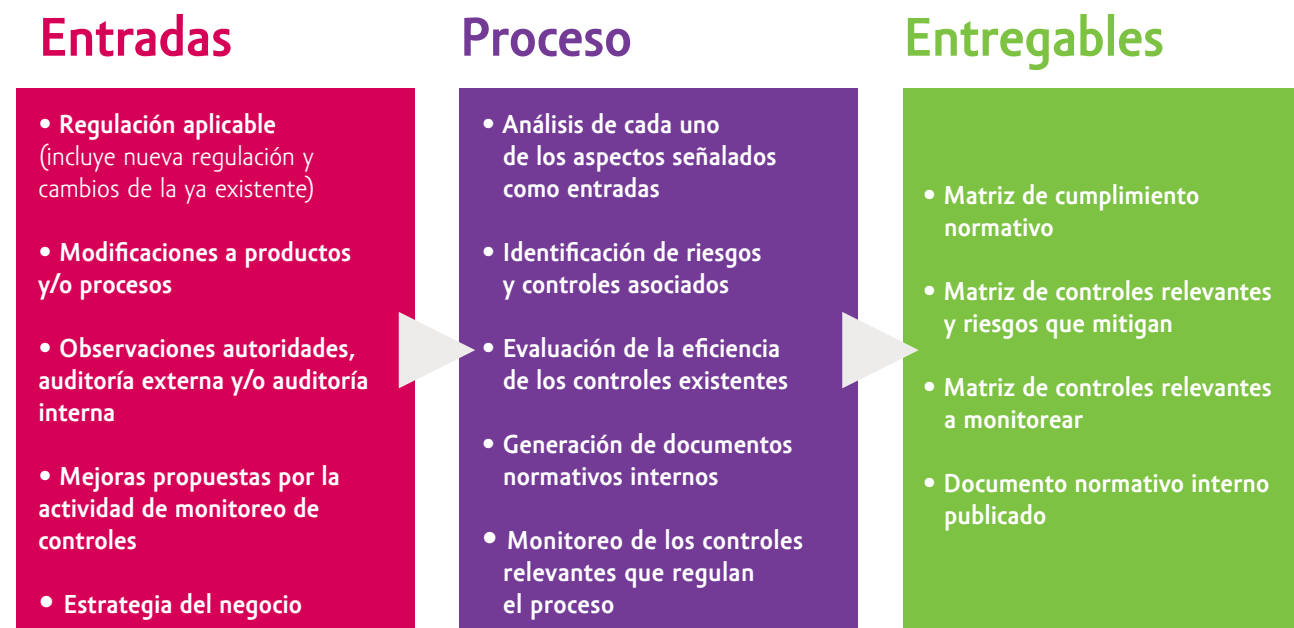
El sector financiero es una de las industrias más reguladas del país, pues su desempeño debe proyectar una imagen de confianza ante el mercado, y esto lo logramos de conformidad con los principios y valores que rigen nuestro actuar.

El cumplimiento normativo en todos los aspectos para nuestra Institución es prioritario, pues con ello garantizamos la correcta operación y otorgamiento de nuestros servicios de acuerdo al marco legal de nuestro país y, en caso de no cumplirse, podríamos caer en multas y costos para nuestro Grupo.

G4-16

En México nos sometemos a las disposiciones de diversos reguladores, como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el Banco de México (BANXICO), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Por otra parte, en Perú, nos apegamos a las directrices de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), la Superintendencia de Mercado de Valores (SMD) y el Banco Central de Reservas (BCR). Finalmente, en Guatemala, al estar constituidos como Sociedad Anónima, nos rigen los entes regulatorios de industria y comercio de ese país.

Para apoyar a nuestro gobierno corporativo en el cumplimiento regulatorio vigente, en **Gentera** contamos con la Dirección de Control Interno y Cumplimiento. Las actividades desempeñadas por esta dirección, son ejecutadas con la participación de las áreas responsables de los diferentes procedimientos de la Institución, cuyas etapas son:



Con este procedimiento buscamos que, al detectar alguna irregularidad, inmediatamente mitiguemos los impactos y demos respuesta a las solicitudes, además de llevar a cabo operaciones eficientes y eficaces, contar con información financiera confiable y oportuna, cumplir totalmente con las leyes y normas aplicables y lograr la salvaguarda de los recursos de la Institución.

Los objetivos de esta dirección para el año 2015 son:

- Analizar y revisar los controles por área/proceso, considerando su costo, ahorro y riesgo
- Coadyuvar al cumplimiento regulatorio y a los requerimientos de las autoridades bancarias
- Implementar y mantener el marco de control aplicable a las tecnologías de la información
- Establecer las medidas y procedimientos para prevenir y detectar operaciones encaminadas al lavado de dinero y/o financiamiento al terrorismo
- Dar cumplimiento a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento

Probabilidad de ocurrencia en el siguiente año	
Alta	Muy probablemente el riesgo se materializará en 2015
Media	No es probable que el riesgo se materialice en 2015
Baja	Muy probablemente el riesgo NO se materializará en 2015

Impacto en caso de materializarse el riesgo	
Alta	Mayor al 5% de la utilidad neta anual esperada
Media	Entre el 1% y el 5% de la utilidad neta anual esperada
Baja	Menor al 1% de la utilidad neta anual esperada

Gestión de riesgos

G4-2, G4-13, G4-14, G4-45, G4-46, G4-47
DMA 47

En **Gentera** contamos con un área especializada en la estructuración de un robusto proceso de gestión de riesgos estratégicos, de negocio y de proceso; es quien garantiza que todo procedimiento se desarrolle de manera eficiente en la totalidad de las subsidiarias: gobierno, riesgos y cumplimiento.

El área cuenta con un mapa de riesgos –herramienta de apoyo para el Comité de Riesgos–, el manual de administración de riesgos (MPRI-01), el marco para la administración integral de riesgos (EST-04) y la estrategia anual de administración integral de riesgos, alineada a las estrategias aprobadas por el Consejo de Administración. De igual forma, utiliza una metodología específica para la correcta y oportuna respuesta a los riesgos identificados, es la establecida por la Unidad de Administración Integral de Riesgos (JAIR), misma que cuenta con una categorización de la probabilidad de ocurrencia del evento, y otra para el impacto provocado en caso de materialización del riesgo, ambas a modo de semáforo.

Objetivo 2015:

Campaña de prevención de riesgos hidro-meteorológicos y geológicos en las zonas donde tenemos presencia, plan de acción y construcción de alianzas

Hoy en día, derivado de la reestructura a la cual estuvo sujeta nuestro Grupo durante 2014, es a través de este departamento que llevamos a cabo también el mapeo explícito de riesgos en términos de sustentabilidad por medio de una correcta identificación y evaluación de riesgos sociales y ambientales para determinar las tareas específicas y las líneas de acción que serán ejecutadas por cada área operativa.

Asimismo, se identificaron la coyuntura y grado de participación que tiene el área de gestión de riesgos en la cadena de valor, en temas sociales, ambientales y humanos.

Los retos a los que nos enfrentamos en 2014 en **Gentera** fueron diversos, entre ellos, el tema de liquidez, pues somos susceptibles a crisis macroeconómicas, de mercado e internas; desastres naturales, como el caso del huracán Odile, mismo que causó riesgos en la cartera y que el tiempo de recuperación fuese mayor.

G4-EC2
DMA I

En este sentido, hemos identificado al cambio climático como agente de riesgo para nuestro Grupo, en términos físicos y económicos, traducido como el incremento de la probabilidad de ocurrencia de desastres naturales que pone en riesgo la infraestructura de las Oficinas de Servicios, ocasiona un incremento en los gastos operacionales y un impacto en la originación y recuperación de créditos. De conformidad con los semáforos de la UAIR expuestos, la probabilidad de que el riesgo de materialice es bajo, mientras que el impacto es medio en caso de presentarse eventos externos en la temporada comprendida entre el 1º de junio y el 30 de noviembre de 2015, de acuerdo con el Sistema Meteorológico Nacional.

En 2014, las medidas implementadas fueron el plan de continuidad del negocio, cambio de bases de datos en Oficinas de Servicios y la asignación de un monto mayor a \$5 millones para la gestión de estos riesgos. Aunado a ello, al contar con un proceso reforzado en la gestión de riesgos, hemos logrado establecer un plan de contingencia sólido y adaptable para hacer frente a futuras eventualidades.

De igual manera, hemos establecido el apoyo en contingencias, término nos referimos a daños severos que puedan afectar a la población de una o más entidades federativas por el impacto de una calamidad devastadora, sea de origen natural o antropogénico, enfrentando la pérdida de sus miembros, infraestructura o entorno. Este proceso de apoyo está enfocado a brindar estímulos económicos o en especie a colaboradores, clientes y comunidad en general para atender las necesidades de auxilio que se presenten durante una situación inesperada y que afecte la continuidad del negocio. Las acciones específicas efectuadas por el área correspondiente son:

- Llevar a cabo la evaluación de los daños
- Garantizar la continuidad de las funciones críticas de la operación
- Atención oportuna en las zonas vulnerables

Nuestros retos principales hacia 2015 son: continuar con el fortalecimiento de nuestra administración de riesgos y brindar estabilidad a los resultados de nuestra reestructura; gestión integral de riesgos de nuevos negocios, como el uso de nuevas tecnologías, respectivamente; consolidación de productos; mitigación de riesgos de alto impacto que impidan el logro de nuestros objetivos estratégicos; responder a cambios regulatorios en cuanto a liquidez y capitalización; entre otros, pero sin duda, lograremos responder con éxito con el respaldo de nuestro equipo experto en la gestión de riesgos.

Participación sectorial

G4-16, FS10
DMA 37, 47, 49

En **Gentera** tenemos como objetivo, a través de la vinculación con autoridades y organismos, contar con la capacidad de incidir en aquellos actores que tienen poder de decisión en ciertas problemáticas de interés para el sector financiero y, de esta manera, buscamos establecer los lineamientos y actividades que se deben seguir para el acercamiento con autoridades, reguladores, legisladores, funcionarios de gobierno federal y local, con el fin de propiciar el entorno favorable para el desarrollo de **Gentera** y sus empresas.

Tal es el caso de Compartamos Banco, quien colabora de manera activa en diversas instituciones y asociaciones sectoriales, tal es el caso de la Asociación de Bancos de México (ABM), en la que participa en reuniones de comisiones y/o comités. En ellas, el representante del Banco tiene voz y voto en nombre de la institución para abordar los temas pertinentes en cada asamblea, cuya disponibilidad de guías y registro para emisión de voto es interna a la ABM.

Algunas de las resoluciones emitidas por el Comité de Sustentabilidad de la ABM son las siguientes:

- Presentación del protocolo de sustentabilidad a los comités de crédito de la ABM –Hipotecario, PYME, Agropecuario, Empresarial, Riesgo de Crédito, Banca de Gobierno e Infraestructura–, y establecimiento de grupos de trabajo
- Participación de 25 instituciones bancarias (90% del total) en el proyecto Huella de Carbono



Además de la participación de Compartamos Banco en la ABM, otras asociaciones en las que somos miembros son:

México

- Asociación Mexicana de Comunicadores, A.C. (AMCO)
- Asociación Mexicana de Directores de Recursos Humanos, AC. (AMERIH)
- 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)
- Microinsurance Network

Perú

- Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF)
- Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)

En Guatemala se están llevando a cabo estudios sobre las asociaciones con las que se crearán vínculos en el corto plazo.





10 MATERIALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-EC8

Con el objetivo de identificar a nuestros grupos de interés, realizamos un proceso interno de análisis a través de una consultoría externa. Así, definimos nuestros stakeholders y el diálogo que debemos tener con ellos como sigue:

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DEL CONTACTO	EXPECTATIVAS	RESPUESTA
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Líneas telefónicas • Página web • Buzón de sugerencias • Comunicación directa • Encuestas de satisfacción en el servicio • Redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube) • Revistas y publicidad impresa 	Constante	Disponibilidad, seguridad y rapidez en los servicios y productos ofertados	<ul style="list-style-type: none"> • Crédito: Compartamos Banco (México), Compartamos Financiera (Perú) y Compartamos S.A. (Guatemala) • Seguros: Aterna (México, Perú y Guatemala) • Comisionistas bancarios: Yastás (México) • Educación financiera (México, Perú y Guatemala) y productos de ahorro
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna: tablero de avisos, campanazo, intranet, pantallas, correo electrónico, boletines internos y revistas • Medios de denuncia del Código de Ética y Conducta • Reuniones de integración (RI) • Encuentros anuales ventas y CEAS • Encuesta de mística • Evaluación de desempeño 	Constante Mensual Anual	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
Inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> • Área de relaciones con inversionistas • Web: www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/relacioninversionistas/informacioninversionistas • Línea telefónica: 5276 7379 • Email: investor-relations@gentera.com.mx • Informes financieros y sustentables 	Constante Anual Trimestral	Rentabilidad y transparencia en la gestión del negocio	<p>Somos miembros de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociación Mexicana de Relación con Inversionistas, A.C. (AMERI) • Microfinance Information Exchange Mix Market • Microfinance Network • Estamos en el IPC e IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores, cumpliendo con todos los parámetros legales que nos rigen como empresa pública • Los inversionistas extranjeros pueden invertir en Gentera a través del mercado de capitales, es decir, a través de la compra de acciones de Gentera

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DEL CONTACTO	EXPECTATIVAS	RESPUESTA
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de transparencia: www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/acerca/codigoetica • Línea telefónica: México: 01800 506 1264 Perú: 08000 0903 Guatemala: 1800 8350 388 • Email: 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
Autoridades	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	<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) • Reguladores en Perú y Guatemala
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Web: www.gentera.com.mx • Email: contacto@gentera.com.mx • Informe de sustentabilidad 	Constante Anual	Contribuir a las necesidades sociales y ambientales más apremiantes de las comunidades cercanas	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Gentera • Alianzas de Responsabilidad Social • Voluntariado corporativo • Convocatoria Compartamos con la familia • Día Compartamos con la comunidad
Organizaciones de la Sociedad Civil	<ul style="list-style-type: none"> • Web: www.gentera.com.mx • Email • Talleres 	Constante Anual	Apoyo a iniciativas sociales que mejoren la salud, educación y bienestar de las comunidades cercanas a la operación de Gentera	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Gentera • Alianzas de Responsabilidad Social • Convocatoria por la educación • Programa de donantes
Competidores	Participamos en eventos y asociaciones de microfinanzas en los países de operación	Periódicas	Libre competencia, transparencia y protección al cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Protección al Cliente • Participamos en ASOMIF, Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú • ProDesarrollo finanzas • Microempresa, A.C. • <i>The Smart Campaign</i>

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA DEL CONTACTO	EXPECTATIVAS	RESPUESTA
Generaciones futuras	<ul style="list-style-type: none"> Web: http://www.compartamos.com.mx/wps/portal/banco/lealtad/chavitoscompartamos Actividades con hijos de clientes 	Constante Anual	Huella ambiental neutra o positiva y contribución al desarrollo de México	<ul style="list-style-type: none"> 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
Medios masivos y líderes de opinión	<ul style="list-style-type: none"> Campañas de posicionamiento en medios masivos Web: www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/prensa/boletines/ Email: medios@gentera.com.mx Entrevistas 1x1 	Constante Periódicas	Transparencia, equidad 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
Redes, Asociaciones y Organismos	Participamos en las reuniones gremiales del sector financiero que nos congrega en cada país de operación	Periódicas	Cooperación y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> Asociación de Bancos de México (ABM) Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)
Academia	Web: www.gentera.com.mx/wps/portal/gentera/academia/Inicio	Periódicas	Vínculo con el ámbito académico para compartir el modelo de negocio	<ul style="list-style-type: none"> Internos en verano Servicio social Prácticas profesionales Ponencias en foros universitarios

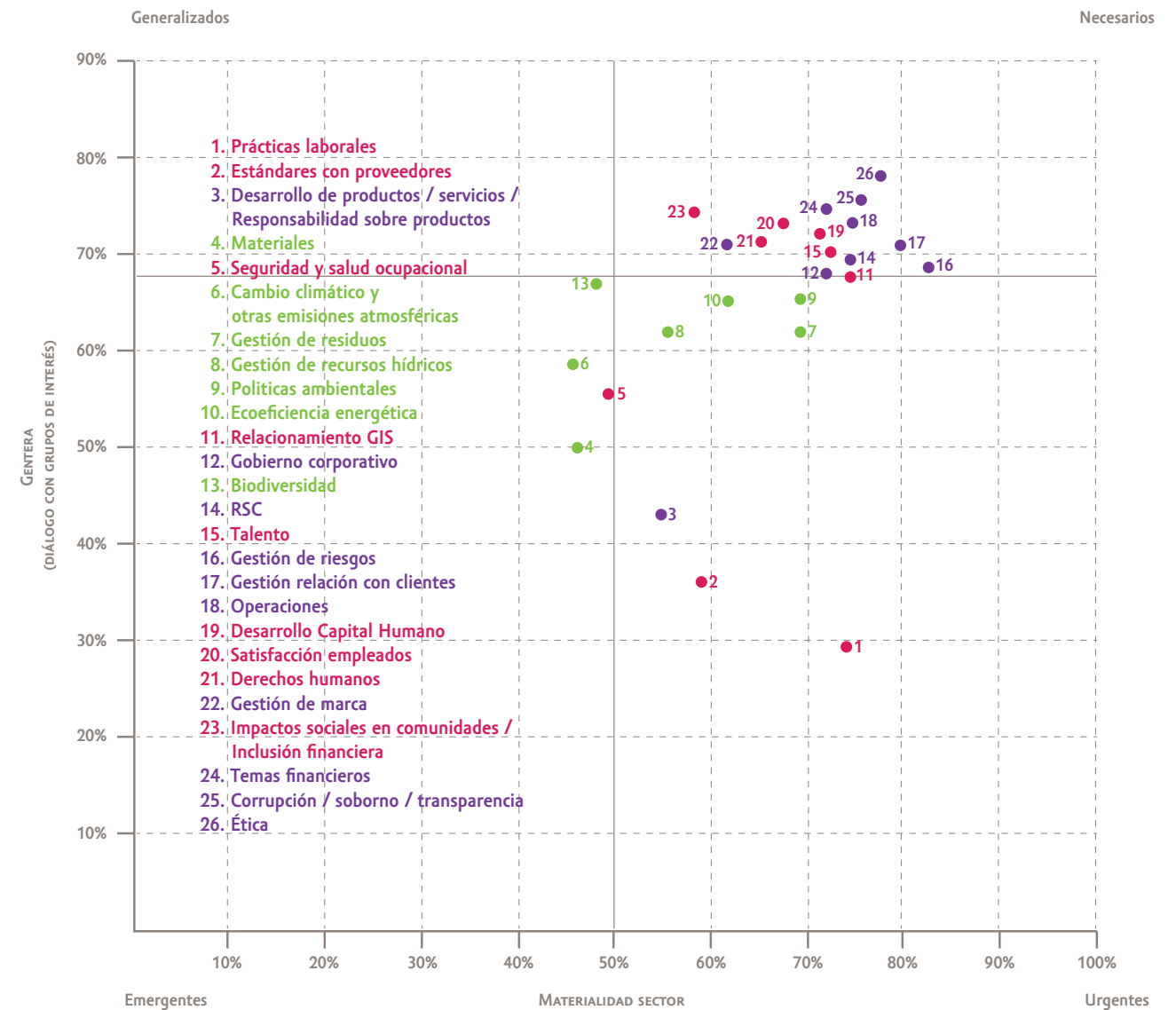
Proceso de materialidad

G4-18

En seguimiento a nuestro firme compromiso con la transparencia, la mejora continua y el fortalecimiento de los lazos con nuestros grupos de interés, durante 2014 llevamos a cabo la revisión de nuestro estudio de materialidad, a fin de complementarlo en conjunto con Genera, para validar los aspectos materiales que son de suma relevancia en cuestiones de impacto, tanto dentro como fuera del Grupo, mismos que son reportados en nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad.

La metodología consistió en el análisis de los riesgos sectorial y social en la industria de las finanzas, tomando como referencia la madurez del sector y los requerimientos de prescriptores sectoriales y sociales, en materias ética, social, económica y ambiental. Posteriormente, determinamos el status de reporte en el que se encuentra nuestro Grupo, con respecto al sector y a los requerimientos de los prescriptores, teniendo como alcance los tres países en los cuales tenemos presencia: México, Perú y Guatemala.

De esta manera, los temas relevantes fueron identificados y presentados a nuestro grupo de interés colaboradores para su priorización, a través de una encuesta vía intranet y cuya muestra se conformó por 233 personas. Con los resultados obtenidos, logramos validar los aspectos materiales, mismos que se muestran en la siguiente matriz:



Estos temas fueron revisados y traducidos a aspectos establecidos por la Guía G4 del GRI:

G4-19

Tema	Aspecto GRI
Ética e integridad	
Corrupción, soborno y transparencia	Lucha contra la corrupción
Temas financieros	Desempeño económico / Consecuencias económicas indirectas
Impactos sociales en comunidades / Inclusión financiera	Consecuencias económicas indirectas / Comunidades locales / Suplemento Sectorial para Servicios Financieros (Etiquetado de productos y servicios)
Operaciones	
Satisfacción de colaboradores	Empleo / Capacitación y educación / Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales (confidencial)
Desarrollo de capital humano	Capacitación y educación
Derechos humanos	Diversidad e igualdad de oportunidades / Igualdad de retribución entre mujeres y hombres / No discriminación / Derechos de la población indígena / Inversión (Cláusulas en contratos con proveedores)
Gestión de relaciones con clientes	Salud y seguridad de los clientes / Privacidad de los clientes / Cumplimiento regulatorio
Gestión de la marca	Etiquetado de los productos y servicios / Comunicaciones de mercadotecnia
Atracción y retención de talento	Empleo / Capacitación y educación
Gestión de riesgos	
Gestión de la RSC	
Relacionamiento con grupos de interés	Mecanismos de reclamación (ambiental, prácticas laborales, derechos humanos, impacto social)

Los aspectos materiales se encuentran identificados a lo largo del presente documento con color azul.

La cobertura y los límites para cada aspecto material se encuentran establecidos en la siguiente tabla:

G4-20, G4-21

Aspecto material	Cobertura	Límite	
Desempeño económico	●	●	Inversionistas, colaboradores, clientes, proveedores, aliados estratégicos y competidores
Consecuencias económicas indirectas	●	●	Clientes, proveedores, comunidades y organizaciones de la sociedad civil
Mecanismos de reclamación ambiental	●	●	Colaboradores, clientes, comunidades, proveedores y autoridades
Empleo	●	●	Colaboradores y comunidades
Capacitación y educación	●	●	Colaboradores
Diversidad e igualdad de oportunidades	●	●	Colaboradores, proveedores, clientes y generaciones futuras
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	●	●	Colaboradores, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, proveedores y generaciones futuras
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	●	●	Colaboradores, clientes, comunidades, proveedores y autoridades
Inversión	●	●	Colaboradores, proveedores, comunidades y organizaciones de la sociedad civil
No discriminación	●	●	Inversionistas, colaboradores, clientes, proveedores, aliados estratégicos, competidores, autoridades, organizaciones de la sociedad civil, comunidades, generaciones futuras, redes, asociaciones y organismos, medios masivos y líderes de opinión
Derechos de la población indígena	●	●	Comunidades, colaboradores, generaciones futuras y organizaciones de la sociedad civil
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	●	●	Colaboradores, clientes, comunidades, proveedores y autoridades
Comunidades locales	●	●	Comunidades, generaciones futuras y organizaciones de la sociedad civil
Lucha contra la corrupción	●	●	Proveedores, clientes, comunidades, colaboradores, autoridades, medios masivos y líderes de opinión
Mecanismos de reclamación por impacto social	●	●	Colaboradores, clientes, comunidades, proveedores y autoridades
Salud y seguridad de los clientes	●	●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos

Etiquetado de productos y servicios	●	●	Clientes, autoridades, competidores, redes, asociaciones y organismos
Comunicaciones de mercadotecnia	●	●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos
Privacidad de los clientes	●	●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos
Cumplimiento regulatorio	●	●	Colaboradores, clientes, autoridades, redes, asociaciones y organismos

- Material para el Grupo y sus empresas
- Material dentro y fuera del Grupo y sus empresas
- Material dentro del Grupo y sus empresas
- Material fuera del Grupo y sus empresas

Acerca de nuestro informe

G4-18, G4-22, G4-28, G4-30, G4-32, G4-33

Nuestro Informe Anual y de Sustentabilidad 2014, que cubre de enero a diciembre del año citado, comprende las operaciones de todas nuestras unidades de negocio. Se encuentra basado en la metodología establecida por el *Global Reporting Initiative*, en su manual de implementación para la Guía G4, cumpliendo con los principios y requerimientos descritos, los cuales se muestran a lo largo del documento. Para este informe se ha elegido la opción de conformidad *Core* (Esencial) para reportar.

Este año existió la re-expresión en la información del fondo de responsabilidad social y la manera en la que se miden los beneficiarios. Se clasifican por alcance –beneficiarios que participan en proyectos cuyo objetivo es llegar a un gran rango de personas en un breve periodo de tiempo a través de nuestra operación directa o con ONG- y por profundidad –en el cual se establece un compromiso a largo plazo de colaboración con los beneficiarios, otorgándoles un producto para lograr un cambio establecido previamente.

En congruencia con nuestro compromiso con la transparencia y como una mejor práctica, este informe cuenta con una verificación externa por parte de la empresa Valora Consultores.

Índice GRI

G4-32

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
Contenidos Básicos Generales	Página o link	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
Estrategia y Análisis			
G4-1	16		
G4-2	16, 121		
Perfil de la organización			
G4-3	211		
G4-4	31, 36, 37, 40		
G4-5	211		
G4-6	3		
G4-7	211		
G4-8	6, 31, 37, 40		
G4-9	31, 57, 101, 103		
G4-10	57, 58, 60		
G4-11	60		
G4-12	11, 74		
G4-13	10, 40, 74, 82, 110, 121		
G4-14	6, 36, 40, 121		
G4-15	10, 84		
G4-16	120, 123		
Aspectos materiales y cobertura			
G4-17	4		
G4-18	3, 130, 131, 134		
G4-19	132		
G4-20	133		
G4-21	133		
G4-22	134		
G4-23	40		
Participación de los grupos de interés			
G4-24	128		
G4-25	128		
G4-26	128		
G4-27	128		
Perfil de la memoria			
G4-28	134	1º de enero al 31 de diciembre de 2014	
G4-29		2013	
G4-30	134		

Contenidos Básicos Generales	Página o link	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146			
G4-31	211					
G4-32	134, 135, 146					
G4-33	134, 146					
Gobierno						
G4-34	111					
G4-36	112					
G4-38	111					
G4-39	16, 113					
G4-41	112					
G4-42	25					
G4-43	115					
G4-44	112					
G4-45	114, 121					
G4-46	114, 121					
G4-47	121					
G4-48	115					
Ética e integridad						
G4-56	12, 22, 23, 25, 46					
G4-57	26					
G4-58	26					
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS						
DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
CATEGORÍA: ECONÓMICA						
Aspecto material: Desempeño económico						
G4-DMA (DMA 1)	78, 100, 122					
G4-EC1	79-82, 84, 87, 89, 101, 104					✓
COM. FSSS G4-EC1	79-82, 84, 87, 89					✓
G4-EC2	122					✓
G4-EC3	61					✓
G4-EC4					Genera no recibe ayudas económicas por parte del gobierno.	
Aspecto: Presencia en el mercado						
G4-DMA (DMA 2)	61					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
G4-EC5	61					✓
G4-EC6	114					✓
Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas						
G4-DMA (DMA 3)	40, 43, 82, 83, 88, 90					
G4-EC7	88, 89, 101					✓
G4-EC8	40, 86, 128					✓
CATEGORÍA: AMBIENTAL						
Aspecto: Materiales						
G4-DMA (DMA 5)	95					
G4-EN1	95					✓
G4-EN2	95					✓
Aspecto: Energía						
G4-DMA (DMA 6)	93, 94					
G4-EN3	94					✓
G4-EN6	94, 95					✓
Aspecto: Agua						
G4-DMA (DMA 7)	93, 94					
G4-EN8	94					✓
G4-EN9					Genera y sus empresas se abastecen de las redes municipales. Al ser una empresa de servicios financieros, el consumo de agua es mínimo, por lo que no afecta significativamente fuentes hidrológicas.	
G4-EN10	93, 94	Porcentaje y volumen de agua reutilizada.	Actualmente, la información no se encuentra disponible.	La planta de tratamiento y captación de agua pluvial iniciará operaciones en 2015.		✓
Aspecto: Biodiversidad						
G4-DMA (DMA 8)	96					
G4-EN11	96					✓
G4-EN12	96					✓

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
G4-EN13	96					✓
G4-EN14					Debido a la naturaleza de Gentera y sus empresas, no existe un impacto significativo en la biodiversidad.	
Aspecto: Emisiones						
G4-DMA (DMA 9)	93, 94					
G4-EN15	95					✓
G4-EN16	95					✓
G4-EN19	93					✓
G4-EN20					Debido a la naturaleza de Gentera y sus empresas, no existen emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	
G4-EN21					Debido a la naturaleza de Gentera y sus empresas, no existen emisiones de NOx y SOx.	
Aspecto: Efluentes y residuos						
G4-DMA (DMA 10)	93, 95					
G4-EN22					Las descargas de agua residual realizadas por el edificio corporativo y Compartamos Banco cumplen con lo dispuesto en la NMX AA 003 1980.	
G4-EN23	95					✓
COM. FSSS G4-EN23	95					✓
G4-EN24					Debido a la naturaleza de Gentera y sus empresas, no se presentan derrames accidentales.	
G4-EN25					Debido a la naturaleza de Gentera y sus empresas, no importan ni exportan residuos peligrosos.	

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
G4-EN26					Los vertidos de Gentera y sus empresas no afectan recursos hídricos de manera significativa.	
Aspecto: Productos y servicios						
G4-DMA (DMA 11)	95					
G4-EN27	95					✓
G4-EN28	95					✓
Aspecto: Cumplimiento regulatorio						
G4-DMA (DMA 12)	120					
G4-EN29					Durante el periodo de reporte, no se presentaron multas significativas derivadas del incumplimiento de la legislación y normativa ambiental vigentes.	
Aspecto: Transporte						
G4-DMA (DMA 13)	95					
G4-EN30	95					✓
Aspecto: General						
G4-DMA (DMA 14)	93					
G4-EN31	93, 101					✓
Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores						
G4-DMA (DMA 15)	11					
G4-EN32	12					✓
Aspecto material: Mecanismos de reclamación ambiental						
G4-DMA (DMA 16)	27					
G4-EN34	27					✓
CATEGORÍA: SOCIAL						
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO						
Aspecto material: Empleo						
G4-DMA (DMA 17)	12, 57					
G4-LA1	57, 59					✓

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
G4-LA2	61					✓
G4-LA3	61					✓
Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección						
G4-DMA (DMA 18)	60, 74					
G4-LA4	60, 74					✓
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo						
G4-DMA (DMA 19)	64					
G4-LA5	66					✓
G4-LA6	67					✓
G4-LA7	66					✓
G4-LA8	60					✓
Aspecto material: Capacitación y educación						
G4-DMA (DMA 20)	23, 68					
G4-LA9	68					✓
G4-LA10	71					✓
G4-LA11	73					✓
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades						
G4-DMA (DMA 21)	23					
G4-LA12	59, 111					✓
Aspecto material: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres						
G4-DMA (DMA 22)	61					
G4-LA13	61					✓
Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores						
G4-DMA (DMA 23)	11					
G4-LA14	12					✓
Aspecto material: Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales						
G4-DMA (DMA 24)	27					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
G4-LA16		Cantidad de reclamaciones sobre prácticas laborales.	La información está sujeta a restricciones específicas de confidencialidad.	Genera y sus empresas cuentan con un proceso para la recepción y seguimiento de reclamaciones sobre prácticas laborales, sin embargo, por políticas internas, la información es confidencial.		
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS						
Aspecto material: Inversión						
G4-DMA (DMA 25)	23					
G4-HR2	71					✓
Aspecto material: No discriminación						
G4-DMA (DMA 26)	23					
G4-HR3					Fueron recibidas 163 denuncias, mismas que han sido monitoreadas por la Subdirección de Ética y Valores.	✓
Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva						
G4-DMA (DMA 27)	60					
G4-HR4					No se han identificado actividades que infrinjan la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos.	
Aspecto: Trabajo infantil						
G4-DMA (DMA 28)	23					
G4-HR5	23				No se han identificado actividades con riesgo significativo de trabajo infantil.	
Aspecto: Trabajo forzoso						
G4-DMA (DMA 29)	23					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
G4-HR6	23				No se han identificado actividades con riesgo significativo de trabajo forzoso.	
Aspecto material: Derechos de la población indígena						
G4-DMA (DMA 31)	23					
G4-HR8	23				En 2014, se presentaron cuatro reclamaciones en materia de derechos humanos ante un medio externo: la CONAPRED.	✓
Aspecto: Evaluación						
G4-DMA (DMA 32)	23, 54					
G4-HR9					100% de las empresas son evaluadas para determinar los impactos en materia de derechos humanos.	✓
Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos						
G4-DMA (DMA 33)	11					✓
G4-HR10	12					
Aspecto material: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos						
G4-DMA (DMA 34)	11, 27					
G4-HR12					En 2014, se presentaron cuatro reclamaciones en materia de derechos humanos ante un medio externo: la CONAPRED.	✓
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD						
Aspecto material: Comunidades locales						
G4-DMA (DMA 35)	40, 90					✓
G4-SO1	43, 82, 90					
FS13	38					
FS14	37					
Aspecto material: Lucha contra la corrupción						
G4-DMA (DMA 36)	26, 112					✓
G4-SO4	26					✓
G4-SO5	26					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
Aspecto: Política pública						
G4-DMA (DMA 37)	123					
G4-SO6					Genera y sus empresas mantiene siempre un comportamiento ético, por lo que no llevan a cabo contribuciones políticas de ningún tipo.	
Aspecto material: Mecanismos de reclamación por impacto social						
G4-DMA (DMA 41)	27					
G4-SO11					Genera y sus empresas cuentan con un proceso para la recepción y seguimiento de reclamaciones por impacto social. Sin embargo, durante el periodo de reporte no se recibieron reclamaciones de esta naturaleza.	
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS						
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes						
G4-DMA (DMA 42)	37, 47					
G4-PR1	36, 47					✓
G4-PR2					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos a impacto de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.	
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios						
G4-DMA (DMA 43)	36, 40, 46, 47, 82					
G4-PR3	46					✓
G4-PR4					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos al etiquetado de los productos y servicios.	

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
G4-PR5	47	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	La información está sujeta a restricciones específicas de confidencialidad.	Genera y sus empresas cuentan con un proceso para medir la satisfacción de sus clientes, sin embargo, los resultados son confidenciales.		✓
Aspecto material: Comunicaciones de mercadotecnia						
G4-DMA (DMA 44)	47				Genera y sus empresas no ofrecen productos y /o servicios prohibidos o en litigio. Cumplen con la normatividad vigente en su totalidad.	
G4-PR6						
G4-PR7					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos a comunicaciones de mercadotecnia.	
Aspecto material: Privacidad de los clientes						
G4-DMA (DMA 45)	47, 48					
G4-PR8	47, 49	Número de reclamaciones fundamentadas sobre fuga de datos personales.	La información está sujeta a restricciones específicas de confidencialidad.	Genera y sus empresas cuentan con un proceso de vigilancia a la privacidad de los datos de particulares. Sin embargo, se presentaron reclamaciones en la materia y la información es confidencial.		✓
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio						
G4-DMA (DMA 46)	120					

DMA e Indicadores	Página o link	Omisiones identificadas	Razón de omisión	Explicación de omisión	Respuesta directa / Observaciones	Verificación externa p. 146
G4-PR9					Durante el periodo de reporte no se presentaron incumplimientos a la normativa relativos al suministro y uso de productos y servicios.	
SUPLEMENTO SECTORIAL DE SERVICIOS FINANCIEROS						
Aspecto: Cartera de productos						
DMA 47	23, 26, 40, 42, 46, 121, 123					
FS6	34					
FS7	37, 44					
FS8					Genera y sus empresas no cuentan con productos y/o servicios que ofrezcan beneficios medioambientales.	
Aspecto: Auditoría						
DMA 48	120					
Aspecto: Participación activa						
DMA 49	123					
FS10	123	Porcentaje y número de compañías con las que Genera y sus empresas han interactuado en temas medioambientales y sociales.	Actualmente, la información no se encuentra disponible.	Genera y sus empresas participan e interactúan con distintas compañías, cámaras y asociaciones en temas sociales y medioambientales, sin embargo, no cuentan con la cantidad y porcentaje de estas interacciones.		
FS11	47				Genera y sus empresas no cuentan con activos sujetos a controles medioambientales.	

Verificación externa

G4-32, G4-33



Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Gentera S.A.B. de C.V.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en “Trabajamos por la inclusión financiera: Informe Anual y de Sustentabilidad” (en adelante “Informe”) de Gentera S.A.B. de C.V (en adelante Gentera) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014.

Alcance de nuestro trabajo

La Dirección de Gentera es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) y con el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative, según lo detallado en el punto G4-32 del apartado “Índice GRI” del “Informe”, y siguiendo los criterios de Materiality Matters, obteniendo la confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos.

Nuestra responsabilidad consistió en la revisión destinada a proporcionar un nivel de revisión limitado sobre el contenido del “Informe” en cuanto a los indicadores de desempeño incluidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) y del Suplemento Sectorial de Servicios Financieros de Global Reporting Initiative.

Nuestro trabajo se ha realizado de acuerdo a la Norma ISAE3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) con el fin de asegurar que el proceso de verificación cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera. Esta norma exige, además que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión de seguridad limitada es menor al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso debe entenderse como un informe de auditoría.

Resumen de actividades

Las acciones realizadas para llevar a cabo la revisión del “Informe” según a la Norma ISAE3000 fueron las siguientes:

- Análisis de riesgo de la información para la identificación de eventos materiales ocurridos durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Revisión de la actualización del estudio de materialidad.



- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).
- Verificación de la Tabla del índice GRI del borrador final del informe, según la opción de conformidad elegida.

Conclusiones

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, sobre “Trabajamos por la inclusión financiera: Informe Anual y de Sustentabilidad” de Gentera S.A.B. de C.V del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014, concluimos que:

- Cumple con los contenidos necesarios para estar de conformidad con la opción Esencial de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información contenida en el “Informe” no hay sido obtenida de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existen desviaciones ni omisiones significativas, ni que el “Informe” no haya sido preparado de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4).

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V

Jose Luis Madrid



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

Estados Financieros Consolidados

31 de diciembre de 2014 y 2013

(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.:

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de Gentera, S. A. B. de C. V. (Gentera) y Subsidiarias, que comprenden los balances generales consolidados al 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 sus 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 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 los 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, 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 adjuntos de Gentera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias, correspondientes a los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, han sido preparados, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito en México establecidos por la Comisión.

KPMG CARDENAS DOSAL, S. C.

C.P.C. Alejandro De Alba Mora

19 de febrero de 2015.

Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias
BALANCES GENERALES CONSOLIDADOS

31 de diciembre de 2014 y 2013
(Millones de pesos mexicanos)

Activo	2014	2013
Disponibilidades (nota 6)	\$ 3,143	\$ 2,169
Inversiones en valores (nota 7): Títulos disponibles para la venta	24	22
Deudores por reporto (nota 8)	196	342
Cartera de crédito vigente (nota 9): Créditos comerciales: Actividad empresarial o comercial	415	353
Créditos de consumo	22,702	19,664
Créditos a la vivienda	49	44
Total cartera de crédito vigente	23,166	20,061
Cartera de crédito vencida (nota 9): Créditos comerciales: Actividad empresarial o comercial	23	13
Créditos de consumo	761	631
Créditos a la vivienda	1	1
Total cartera de crédito vencida	785	645
Total cartera de crédito	23,951	20,706
Menos: Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 9)	1,294	1,228
Cartera de crédito, neta	22,657	19,478
Otras cuentas por cobrar, neto (nota 10)	587	468
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto (nota 11)	921	976
Inversión en asociada (nota 3j)	107	-
Impuestos diferidos, neto (nota 16)	1,056	175
Otros activos, cargos diferidos e intangibles, neto (nota 12)	1,852	1,732
Total activo	\$ 30,543	\$ 25,362

Pasivo y Capital Contable	2014	2013
Pasivo:		
Captación tradicional (nota 13): Depósitos de exigibilidad inmediata	\$ 96	\$ 66
Depósitos a plazo: Del público en general	878	638
Títulos de crédito emitidos	9,273	8,537
	10,247	9,241
Préstamos interbancarios y de otros organismos (nota 14): De exigibilidad inmediata	90	-
De corto plazo	2,709	3,640
De largo plazo	3,037	2,341
	5,836	5,981
Otras cuentas por pagar: Impuesto a la utilidad por pagar	694	54
Participación de los trabajadores en las utilidades por pagar (nota 16)	38	22
Acreedores diversos y otras cuentas por pagar (nota 17)	1,616	1,063
	2,348	1,139
Créditos diferidos y cobros anticipados	52	58
Total pasivo	18,483	16,419
Capital contable (nota 19): Capital contribuido: Capital social	4,764	4,764
Prima en suscripción de acciones	763	763
	5,527	5,527
Capital ganado: Reservas de capital	870	731
Resultado de ejercicios anteriores	2,150	207
Efecto acumulado por conversión	147	43
Resultado del año	3,125	2,264
	6,292	3,245
Participación no controladora	241	171
Total capital contable	12,060	8,943
Compromisos y pasivos contingentes (nota 20)		
Hecho posterior (nota 24)		
Total pasivo y capital contable	\$ 30,543	\$ 25,362

Cuentas de Orden	2014	2013
Otras obligaciones contingentes (nota 6)	\$ 1,380	1,053
Intereses devengados no cobrados derivados de cartera de crédito vencida (nota 9)	102	72
Otras cuentas de registro (notas 14 y 16)	20,379	21,432

El capital social histórico al 31 de diciembre de 2014 y 2013, asciende a \$4,764, en ambos años.

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

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

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

Ing. Carlos Labarthe Costas
Director General

Lic. Patricio Díez 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
Contralor

Genera, S. A. B. de C. V. y Subsidiarias
ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Millones de pesos mexicanos, excepto la utilidad por acción)

	2014	2013
Ingreso por intereses (nota 22)	\$ 14,451	12,590
Gasto por intereses (nota 22)	(822)	(818)
Margen financiero	13,629	11,772
Estimación preventiva para riesgos crediticios (nota 9)	(1,692)	(1,608)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	11,937	10,164
Comisiones y tarifas cobradas (nota 22)	883	761
Comisiones y tarifas pagadas (nota 22)	(657)	(606)
Otros ingresos (egresos) de la operación, neto (nota 22)	(77)	(44)
Gastos de administración y promoción	(7,939)	(6,763)
Resultado de la operación	4,147	3,512
Participación en el resultado de asociada (nota 3j)	(4)	-
Resultado antes de impuestos a la utilidad	4,143	3,512
Impuestos a la utilidad causados (nota 16)	(1,862)	(1,207)
Impuestos a la utilidad diferidos (nota 16)	881	(34)
Resultado neto	3,162	2,271
Participación no controladora	(37)	(7)
Resultado de la participación controladora	\$ 3,125	2,264
Utilidad por acción (en pesos)	\$ 1.90	1.38

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

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

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

Ing. Carlos Labarthe
Costas
Director General

Lic. Patricio Díez 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
Contralor

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

ESTADOS DE VARIACIONES EN EL CAPITAL CONTABLE CONSOLIDADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Millones de pesos mexicanos)

	Capital contribuido			Capital ganado			Participación no controladora	Capital contable
	Capital social	Prima en suscripción de acciones	Reservas de capital	Resultado de ejercicios anteriores	Efecto acumulado por conversión	Resultado neto		
Saldos al 31 de diciembre de 2012	\$ 4,629	898	602	207	119	2,010	179	8,644
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:								
Constitución de reservas para el fondo de recompra (nota 19)	-	-	199	(199)	-	-	-	-
Recompra de acciones (nota 19)	-	-	(172)	-	-	-	-	(172)
Acuerdos tomados el 25 de abril de 2013:								
Traspaso del resultado del ejercicio anterior (nota 19)	-	-	-	2,010	-	(2,010)	-	-
Pago de dividendos (nota 19)	-	-	-	(1,710)	-	-	-	(1,710)
Devolución de dividendo derivado de acciones recompradas (nota 19)	-	-	1	-	-	-	-	1
Constitución de reservas (nota 19)	-	-	101	(101)	-	-	-	-
Traspaso a capital social (nota 19)	135	(135)	-	-	-	-	-	-
Total	135	(135)	129	-	-	(2,010)	-	(1,881)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:								
Resultado neto	-	-	-	-	-	2,264	7	2,271
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias	-	-	-	-	(76)	-	-	(76)
Total	-	-	-	-	(76)	2,264	7	2,195
Participación no controladora	-	-	-	-	-	-	(15)	(15)
Saldos al 31 de diciembre de 2013	4,764	763	731	207	43	2,264	171	8,943
Movimientos inherentes a las decisiones de los accionistas:								
Constitución de reservas para el fondo de recompra (nota 19)	-	-	208	(208)	-	-	-	-
Recompra de acciones (nota 19)	-	-	(182)	-	-	-	-	(182)
Acuerdos tomados el 24 de abril de 2014:								
Traspaso del resultado del ejercicio anterior (nota 19)	-	-	-	2,264	-	(2,264)	-	-
Constitución de reservas (nota 19)	-	-	113	(113)	-	-	-	-
Total	-	-	139	1,943	-	(2,264)	-	(182)
Movimientos inherentes al reconocimiento de la utilidad integral:								
Resultado neto	-	-	-	-	-	3,125	37	3,162
Efecto acumulado por conversión de subsidiarias	-	-	-	-	104	-	-	104
Total	-	-	-	-	104	3,125	37	3,266
Participación no controladora	-	-	-	-	-	-	33	33
Saldos al 31 de diciembre de 2014	\$ 4,764	763	870	2,150	147	3,125	241	12,060

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

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

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

Ing. Carlos Labarthe Costas
Director General

Lic. Patricio Díez 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
Contralor

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

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013

(Millones de pesos mexicanos)

	2014	2013
Resultado neto	\$ 3,125	2,264
Ajustes por partidas que no implican flujo de efectivo:		
Depreciaciones y amortizaciones	333	292
Provisiones	560	294
Impuestos a la utilidad causados y diferidos	981	1,241
Participación en el resultado de asociada	4	-
	1,878	1,827
Actividades de operación:		
Cambio en inversiones en valores	(2)	478
Cambio en deudores por reporte	146	(313)
Cambio en cartera de crédito (neto)	(3,179)	(2,341)
Cambio en otros activos operativos (neto)	(91)	(132)
Cambio en captación tradicional	1,006	1,450
Cambio en préstamos interbancarios y de otros organismos	(145)	644
Cambio en otros pasivos operativos	(1,219)	(1,365)
Flujos netos de efectivo de actividades de operación	1,519	2,512
Actividades de inversión:		
Cobros por disposición de mobiliario y equipo	4	16
Pagos por adquisición de mobiliario y equipo	(214)	(531)
Inversión en asociada	(111)	-
Incremento en activos intangibles	(172)	(351)
Flujos netos de efectivo de actividades de inversión	(493)	(866)
Actividades de financiamiento:		
Pagos asociados a la recompra de acciones propias	(182)	(172)
Pagos de dividendos en efectivo	-	(1,710)
Devolución de dividendo derivado de acciones recompradas	-	1
Cambio en participación no controladora	70	(8)
Flujos netos de efectivo de actividades de financiamiento	(112)	(1,889)
Incremento neto (disminución neta) de disponibilidades	914	(243)
Efectos por cambios en el valor de las disponibilidades	60	(14)
Disponibilidades al inicio del año	2,169	2,426
Disponibilidades al final del año	\$ 3,143	2,169

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

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

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

Ing. Carlos Labarthe
Costas
Director General

Lic. Patricio Díez 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
Contralor

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

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31 de diciembre de 2014 y 2013

(Millones de pesos mexicanos)

1. ACTIVIDAD Y OPERACIONES SOBRESALIENTES

Actividad-

Gentera 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 2014 y 2013, Gentera y sus subsidiarias consolidadas se integran por:

- i. Banco Compartamos, S. A., Institución de Banca Múltiple (el Banco) que con fundamento en la Ley de Instituciones de Crédito está autorizado para realizar operaciones de banca múltiple en México, que comprenden entre otras, el otorgamiento de créditos, recepción de depósitos, aceptación de préstamos, operación con valores y otros instrumentos financieros.
- ii. Compartamos, S. A. (Compartamos Guatemala) 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) compañía constituida y existente bajo leyes de la República del Perú, cuyo objeto es operar como una empresa financiera, para lo cual podrá realizar y efectuar todas las operaciones y prestar todos los servicios, mediante las modalidades, tipos y formas que resulten aplicables y correspondan, según lo establecido en las disposiciones legales que regulan a las empresas de esta naturaleza conforme a la legislación peruana.
- iv. Red Yastás, S. A. de C. V. (Red Yastás), establecida en México, tiene como objeto social: a) celebrar contratos de prestación de servicios, de mandato o de comisión mercantil con instituciones de crédito para que contrate a su vez, con otras personas a nombre y por cuenta de las propias instituciones de crédito, las comisiones o servicios que le sean encomendados, cumpliendo con la normatividad que le resulte aplicable a cada operación o servicio bancario, b) prestar servicios como administrador de comisionistas a instituciones de crédito con el objeto de organizar redes de prestadores de servicios o de comisionistas bancarios para que desarrollen las actividades de que se trate, y c) recibir, procesar y distribuir todo tipo de fondos o recursos económicos a través de transferencias electrónicas, manuales, telefónicas o directamente en línea por cualquier otro medio de comunicación, entre otras.
- v. Compartamos Servicios, S. A. de C. V. (Compartamos Servicios), establecida en México, tiene como objeto social la prestación de servicios de recursos humanos y de personal a las empresas del grupo, así como asesoría en la planeación, organización y administración de empresas, entre otras actividades.
- vi. Controladora AT, S. A. P. I. de C. V. (Controladora AT), establecida en México, que a su vez consolida a Aterna, Agente de Seguros y Fianzas, S. A. de C. V. (Aterna), tiene como objeto social la adquisición, venta, enajenación, gravamen, y en general la comercialización en cualquier forma con acciones, partes sociales, participaciones, derechos e intereses, en sociedades mercantiles, civiles y cualquier otro tipo de personas morales, nacionales y extranjeras, ya sea como fundador de las mismas o mediante la adquisición de acciones o participaciones en sociedades previamente constituidas. Aterna es una sociedad establecida en México que tiene como objeto principal el operar como agente de seguros y fianzas en los términos de la Ley General de Instituciones de Sociedades Mutualistas de Seguros, de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas y el Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas.

Operaciones sobresalientes 2014-

- I. Durante el primer semestre de 2014, el Banco llevó a cabo un proceso de licitación para enajenar cartera de crédito previamente castigada durante los años 2010, 2011 y 2013, cuyo monto de capital e intereses devengados no cobrados al momento del castigo ascendía a \$1,798. El 24 de marzo de 2014, como resultado de dicha licitación se firmó el contrato de cesión onerosa de créditos, generando al Banco una pérdida fiscal en venta de cartera por \$1,797, la cual conforme a las disposiciones fiscales vigentes será deducible en el momento en el que se agote el saldo contable de la reserva preventiva de crédito al 31 de diciembre de 2013; el Banco decidió topar la deducción futura por dicha pérdida hasta el importe actualizado al 31 de diciembre de 2013, de los excedentes pendientes de deducir de la reserva preventiva global que asciende a \$1,193, por lo que el beneficio fiscal correspondiente por \$358, que se estima realizar en 2015, se reconoció como parte del saldo a favor por impuestos diferidos (notas 9 y 16).
- II. El 28 de julio del 2014, mediante sesión del Consejo de Administración se aprobó la inversión en la empresa denominada Finestrella, S. A. P. I. de C. V. (Finestrella), establecida en México, a través de la suscripción y pago de acciones por \$111, que representan el 33% del capital social, y el otorgamiento de un financiamiento por \$20 convertible en acciones en caso de cumplirse ciertos acuerdos y metas financieras que permita a Gentera adquirir potencialmente hasta el 100% del capital social de Finestrella. La principal actividad de Finestrella es el otorgamiento de créditos mediante una plataforma electrónica.
- III. El 28 de julio del 2014, mediante sesión del Consejo de Administración se aprobó incursionar en el negocio de pago de remesas internacionales de Estados Unidos de América a México mediante la adquisición del 100% de las empresas denominadas Pagos Intermex, S. A. de C. V. ("Intermex") y Monex Servicios, S. A. de C. V. ("Monex Servicios"). El 16 de octubre del 2014, se firmó un contrato de compraventa para adquirir el 100% de acciones de Intermex y Monex Servicios en \$186. Dicha adquisición está sujeta al cumplimiento de diversas condiciones suspensivas comunes a este tipo de operaciones y a la autorización de la Comisión.

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."

2. AUTORIZACIÓN Y BASES DE PREPARACIÓN-

El 19 de febrero de 2015, los funcionarios que se mencionan a continuación aprobaron la emisión de los estados financieros consolidados adjuntos y sus correspondientes notas.

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

Los accionistas de Gentera tienen facultades para modificar los estados financieros consolidados después de su emisión. Los estados financieros consolidados de 2014 adjuntos fueron autorizados para su emisión por el Consejo de Administración y se someterán a la aprobación de la próxima Asamblea de Accionistas.

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 74% y 89% de los activos e ingresos consolidados, respectivamente, al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2014 (73% y 91%, respectivamente, en 2013), 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 párrafo anterior, señalan que la Comisión emitirá reglas particulares por operaciones especializadas y que a falta de criterio contable expreso de la Comisión para instituciones de crédito, y en un contexto más amplio de las Normas de Información Financiera mexicanas (NIF), se observará el proceso de supletoriedad establecido en la NIF A-8, y sólo en caso de que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a que se refiere la NIF A-8, no den solución al reconocimiento contable, se podrá optar por una norma supletoria que pertenezca a cualquier otro esquema normativo, debiéndose aplicar la supletoriedad en el siguiente orden: los principios de contabilidad generalmente aceptados en los Estados Unidos de América (USGAAP) o bien cualquier norma de contabilidad que forme parte de un conjunto de normas formal y reconocido que no contravenga las disposiciones de la Comisión.

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 (\$4.9368 pesos mexicanos por sol y \$1.9409 pesos mexicanos por quetzal al 31 de diciembre de 2014), b) histórico para el capital contable y c) promedio ponderado del periodo (\$4.9109 pesos mexicanos por sol y \$1.9077 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 2013 fueron: 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), 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.

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) Reconocimiento de los efectos de la inflación-

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

El porcentaje de inflación acumulado de los dos ejercicios anuales anteriores, el del año y los valores de la UDI al cierre de cada ejercicio, se muestran a continuación:

31 de diciembre de	UDI	Inflación	
		Del año	Acumulada
2014	\$ 5.2703	4.18%	12.38%
2013	5.0587	3.78%	11.76%
2012	4.8746	3.94%	12.31%

(b) Bases de consolidación-

Los estados financieros consolidados al 31 de diciembre de 2014 y 2013, que se acompañan, incluyen las cifras de Gentera y de sus subsidiarias que se mencionan a continuación. Todos los saldos y transacciones importantes entre Gentera y las subsidiarias han sido eliminados en la consolidación.

Compañía	Porcentaje de participación	Moneda funcional
Banco	99.98%	Pesos mexicanos
Compartamos Guatemala	99.99%	Quetzales
Financiera Compartamos	84.20%	Soles
Red Yastás	99.99%	Pesos mexicanos
Compartamos Servicios	99.99%	Pesos mexicanos
Controladora AT*	50.00%	Pesos mexicanos

* Controladora AT se consolida debido a que Gentera tiene el control de 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.

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

(d) Inversiones en valores-

Las inversiones en valores incluyen títulos gubernamentales cotizados, que se clasifican de acuerdo con la intención de uso que Gentera les asigna al momento de su adquisición en "Títulos disponibles para la venta".

Títulos disponibles para la venta

Aquellos no clasificados como títulos para negociar, pero que no se pretende mantenerlos hasta su vencimiento. Se registran a su valor razonable, utilizando precios actualizados por especialistas en el cálculo y suministro de precios para valorar carteras de valores. 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 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. Los intereses se reconocen en el estado de resultados consolidado conforme se devengan.

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 2014 y 2013, 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 a continuación:

Créditos comerciales con amortización única de capital e intereses – Cuando presentan 30 o más días naturales desde la fecha en que ocurra el vencimiento.

Créditos de consumo – Cuando presente 90 o más días naturales de vencidos.

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

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

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 2014 y 2013, 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 de los préstamos incluidos en su cartera de créditos.

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.

El 24 de junio del 2013, la Comisión publicó en el Diario Oficial de la Federación una resolución por la que se modifican las Disposiciones para adoptar una metodología de pérdida esperada por riesgo de crédito, considerando la probabilidad de incumplimiento, severidad de la pérdida y exposición al incumplimiento. Adicionalmente, se clasifica la cartera comercial en distintos grupos, por lo que los créditos comerciales vigentes al 31 de diciembre de 2014 fueron evaluados utilizando dicho modelo de pérdida esperada.

El porcentaje de reservas se establece de conformidad con el Artículo 129 de las disposiciones generales aplicables, conforme a la tabla de la siguiente hoja.

Los créditos comerciales vigentes hasta el 31 de diciembre de 2013 fueron evaluados de acuerdo con el 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.

Las estimaciones realizadas al 31 de diciembre de 2014 y 2013, se determinaron conforme al grado de riesgo y los porcentajes de estimación preventiva que se muestran a continuación:

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

Cartera emproblemada – Créditos comerciales con una alta probabilidad de que no se podrán recuperar en su totalidad. Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, Gentera tiene cartera emproblemada por \$7 y \$9, 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.

La estimación preventiva de la cartera de consumo al 31 de diciembre de 2014 y 2013, se crea conforme el grado de riesgo asignado al crédito, como se muestra a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
A-1	0 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 reserva para créditos a la vivienda, se determina utilizando los saldos correspondientes al último día de cada mes. Asimismo, se consideran factores tales como: i) monto exigible, ii) pago realizado, iii) valor de la vivienda, iv) saldo del crédito, v) días de atraso, vi) denominación del crédito e vii) integración del expediente. El monto total a constituir de cada crédito evaluado, es el resultado de multiplicar la probabilidad de incumplimiento por la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento.

Los grados de riesgo y porcentajes de estimación al 31 de diciembre de 2014 y 2013 son como se muestra a continuación:

Grado de riesgo	Rangos de porcentaje de estimación preventiva
A1	0.000 – 0.50
A2	0.501 – 0.75
B1	0.701 – 1.00
B2	1.001 – 1.50
B3	1.501 – 2.00
C1	2.001 – 5.00
C2	5.001 – 10.00
D	10.001 – 40.00
E	40.001 – 100.00

Castigos-

Gentera tiene la política de castigar los créditos al consumo pendientes de cobro a los 180 días después de ser considerados como vencidos, ya que durante dicho plazo y una vez agotadas las gestiones de recuperación, se determina su imposibilidad práctica de cobro. Dicho castigo se realiza cancelando el saldo insoluto del crédito contra la estimación preventiva para riesgos crediticios. En el evento que el saldo del crédito a castigar exceda el correspondiente a su estimación asociada, antes de efectuar el castigo, dicha estimación se incrementa hasta por el monto de la diferencia. En el caso de créditos comerciales y a la vivienda la política de castigo se ajusta al momento en que se determina su imposibilidad práctica de recuperación.

Las recuperaciones asociadas a los créditos castigados o eliminados del balance general consolidado, se reconocen en los resultados 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 2014, 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, adeudos a empleados y partidas directamente relacionadas con la cartera de crédito, como gastos de juicio y adeudos de los corresponsales.

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

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

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

El correspondiente pasivo con el arrendador se incluye en el balance general consolidado como una obligación por el arrendamiento capitalizado.

Los costos financieros derivados de los financiamientos otorgados por el arrendador para la adquisición de los activos arrendados se reconocen en los resultados del periodo conforme se devengan. Los pagos del arrendamiento se reparten entre carga financiera y reducción de la obligación del arrendamiento, para así conseguir una tasa de interés constante sobre el saldo restante del pasivo. Los activos mantenidos en arrendamiento capitalizado se incluyen en mobiliario y equipo y equipo de cómputo, y su depreciación se calcula de acuerdo a la vigencia del contrato de arrendamiento.

(j) Inversión en asociada –

La inversión en compañía asociada, en la que Gentera posee menos del 50% de participación en el capital social y no tiene control, se valúa por el método de participación con base en los estados financieros de la asociada al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2014, incluyendo la participación en el déficit de la inversión de la asociada. Al 31 de diciembre de 2014, la participación del 33% en el capital social en la asociada Finestrella asciende a \$107 y la participación en el resultado de la asociada por el periodo del 28 de julio al 31 de diciembre de 2014 es una pérdida de \$4.

(k) Impuestos a la utilidad y participación de los trabajadores en la utilidad (PTU)–

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

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

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

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

(l) Otros activos, cargos diferidos e intangibles–

El rubro se integra principalmente de 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 2014 y 2013, el cargo a resultados por concepto de amortización ascendió a \$66 y \$20, respectivamente.

(m) Deterioro de activos de larga duración–

Gentera 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, Gentera registra las estimaciones necesarias para reducirlos a su valor de recuperación. Cuando se tiene la intención de vender los activos, éstos se presentan

en los estados financieros consolidados a su valor actualizado o de realización, el menor. Los activos de larga duración, tangibles e intangibles, están sujetos a pruebas de deterioro, en el caso de los activos con vida indefinida, las pruebas se realizan anualmente y en el caso de los activos con vida definida, éstas se realizan cuando existen indicios de deterioro.

(n) Captación–

Los pasivos por captación de recursos, incluidos depósitos de exigibilidad inmediata, a plazo 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 les dio origen.

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

(o) Préstamos interbancarios y de otros organismos–

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

(p) Provisiones–

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

(q) Beneficios a los empleados–

Los beneficios otorgados por Gentera a sus 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 periodo 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.

(r) Capital contable–

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

(s) Recompra de acciones–

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

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

(t) Efecto acumulado por conversión–

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

(u) 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.

(v) Reconocimiento de ingresos–

Los rendimientos que generan las disponibilidades, las inversiones en valores y los deudores por reporto, 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. Las comisiones se reconocen en el momento en que se generan en el rubro de “Comisiones y tarifas cobradas” en el estado de resultados consolidado.

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

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

(w) Gasto por intereses–

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

(x) 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.

(y) 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 2014 y 2013 la utilidad por acción es de \$1.90 pesos y \$1.38 pesos, respectivamente.

(z) Cuotas al Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)–

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

Las aportaciones realizadas por este concepto por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013 ascendieron a \$41 y \$36, respectivamente, las cuales fueron cargadas directamente a los resultados del ejercicio.

(aa) Transacciones en moneda extranjera–

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

(bb) 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.

(cc) 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–

El Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera, A. C. (CINIF), emitió nuevas NIF y el documento llamado “Mejoras a las NIF 2014”, que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes, las cuales entraron en vigor a partir del 1º de enero de 2014. Dichas NIF y Mejoras no generaron efectos importantes en los estados financieros consolidados de Gentera debido a que no le fueron aplicables o existen criterios contables específicos de la Comisión al respecto.

El 24 de septiembre de 2014, la Comisión publicó en el Diario Oficial de la Federación una Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, específicamente por lo que corresponde al criterio contable “B-6 Cartera de Crédito”; siendo los principales cambios en relación a reestructuras y créditos vencidos. Dichos cambios no tuvieron efectos importantes en los estados financieros consolidados de Gentera debido a que durante el año terminado el 31 de diciembre de 2014, no se tienen importes significativos por créditos reestructurados.

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 2014 y 2013, el Banco tenía una posición larga por 1,144 dólares y 1,398 dólares, respectivamente, dentro de los límites establecidos por Banxico. Los activos netos al 31 de diciembre de 2014, de Compartamos Guatemala y Financiera Compartamos representan una posición larga de 21,917,465 dólares y 48,077,641 dólares, respectivamente (posición larga de 19,287,478 dólares y 35,670,282 dólares, respectivamente en 2013).

Al 31 de diciembre de 2014, el tipo de cambio determinado por Banxico y utilizado por Gentera para valuar sus activos en moneda extranjera fue de \$14.7414 pesos por dólar (\$13.0843 pesos por dólar en 2013). Al 19 de febrero de 2015, fecha de emisión de los estados financieros consolidados, el tipo de cambio es de \$14.9473 pesos por dólar.

6. DISPONIBILIDADES-

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, el rubro de disponibilidades se integra como se muestra a continuación:

	2014	2013
Caja	\$ 42	62
Bancos del país	1,021	530
Bancos del extranjero	437	302
Disponibilidades restringidas:		
Depósito de regulación monetaria en Banxico*	308	204
Préstamos bancarios con vencimiento menor a 3 días*	1,072	849
Otras	263	222
	\$ 3,143	2,169

* Se incluyen como parte del rubro de "Otras obligaciones contingentes" en cuentas de orden.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, los intereses obtenidos de bancos y de otras disponibilidades restringidas ascendieron a \$38 en cada año.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 2014 y 2013, los intereses obtenidos por el depósito de regulación monetaria ascendieron a \$7 y \$8, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, las otras disponibilidades restringidas corresponden a depósitos en garantía con instituciones financieras en Perú efectuados por Financiera Compartamos por \$257 y \$216, respectivamente, y al fondo de ahorro de los colaboradores de Gentera por \$6 en cada año.

Al 31 de diciembre de 2014, la tasa anual promedio de los préstamos bancarios con plazo de hasta 3 días fue 3.01% (3.78% en 2013). Por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, los intereses obtenidos de operaciones Call Money ascendieron a \$40 y \$49, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 describen en la nota 23.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, las inversiones en títulos disponibles para la venta a su valor razonable corresponden a certificados de depósito del Banco Central de la República del Perú por \$24 y \$22, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la valuación de títulos disponibles para la venta reconocida dentro del capital contable neto de impuestos diferidos, representa una utilidad de \$7,220 pesos y \$78,215 pesos, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013 las tasas anuales promedio de las inversiones fueron de 3.43% y 4.10%, respectivamente. Asimismo, por los años que terminaron el 31 de diciembre de 2014 y 2013, los ingresos por intereses de las inversiones fueron de \$2 y \$8, respectivamente.

8. DEUDORES POR REPORTE-

Gentera realiza operaciones de reporte a 1 día actuando como reportadora. El saldo al 31 de diciembre de 2014 y 2013 por \$196 y \$342, respectivamente, corresponde CETES en 2014 y a bonos de desarrollo en 2013.

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, los ingresos por intereses derivados de operaciones de reporte reconocidos en el estado consolidado de resultados ascendieron a \$7 y \$2, respectivamente.

Los plazos de las operaciones de reporte como reportadora al 31 de diciembre de 2014 y 2013, son de 2 días para ambos años, con tasas ponderadas de interés del 2.83% y 3.53%, respectivamente.

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 2014 y 2013, la cartera de crédito total (vigente y vencida) se integra a continuación:

	2014		
	Capital	Intereses devengados	Total cartera
Cartera vigente:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	\$ 408	7	415
Créditos al consumo	22,259	443	22,702
Créditos a la vivienda	48	1	49
	22,715	451	23,166
Cartera vencida:			
Créditos comerciales:			
Actividad empresarial o comercial	21	2	23
Créditos al consumo	696	65	761
Créditos a la vivienda	1	-	1
	718	67	785
Total cartera de créditos	\$ 23,433	518	23,951

	2013		
	Capital	Intereses devengados	Total cartera
Cartera vigente:			
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

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, segmentados por tipo de crédito se describen a continuación:

	2014	2013
Ingresos por intereses (nota 22)		
Créditos comerciales:		
Actividad empresarial o comercial	\$ 113	79
Créditos al consumo	14,225	12,390
Créditos a la vivienda	10	6
	\$ 14,348	12,475
Ingresos por comisiones (nota 22)		
Créditos al consumo	\$ 387	340

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los créditos (vigentes y vencidos), segmentados por sector económico, se muestran a continuación:

Actividad económica	2014	
	Importe	%
Comercio	\$ 19,364	81
Construcción	38	-
Servicios profesionales	2,209	9
Agricultura	156	1
Ganadería	233	1
Industria manufacturera	606	2
Otros	1,345	6
	\$ 23,951	100

Actividad económica	2013	
	Importe	%
Comercio	\$ 16,777	81
Construcción	20	-
Servicios profesionales	1,950	9
Agricultura	129	1
Ganadería	201	1
Industria manufacturera	532	3
Otros	1,097	5
	\$ 20,706	100

La cartera de créditos al 31 de diciembre de 2014 y 2013, por región geográfica se muestra a continuación:

	2014		2013	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
En México:				
Aguascalientes	\$ 121	2	86	1
Baja California Norte	428	10	321	6
Baja California Sur	271	17	173	3
Campeche	210	10	207	3
Chiapas	947	34	942	30
Chihuahua	235	11	184	9
Coahuila	522	14	487	24
Colima	62	3	67	3
Distrito Federal	663	12	500	16
Durango	337	9	280	16
Estado de México	2,136	40	1,812	57
Guanajuato	492	11	353	8
Guerrero	671	10	539	17
Hidalgo	534	9	418	7
Jalisco	484	10	391	10
Michoacán	558	11	454	9
Morelos	299	10	292	11
Nayarit	178	4	132	5
Nuevo León	628	27	562	18
Oaxaca	737	13	688	14
Puebla	1,357	31	1,252	28
Querétaro	169	2	133	3
Quintana Roo	286	9	297	11
San Luis Potosí	293	4	222	7
Sinaloa	320	9	261	6
Sonora	445	14	389	11
Tabasco	800	20	765	21
Tamaulipas	800	18	639	15
Tlaxcala	521	8	429	8
Veracruz	2,207	75	2,133	52
Yucatán	246	4	211	6
Zacatecas	137	1	92	1
Total México				
a la hoja siguiente	\$ 18,094	462	15,711	436

	2014		2013	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
Total México de la hoja anterior	\$ 18,094	462	15,711	436
En el extranjero:				
Guatemala	206	10	178	7
Perú	4,415	246	3,807	149
Total en el extranjero	4,621	256	3,985	156
Intereses devengados	451	67	365	53
Total cartera	\$ 23,166	785	20,061	645

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la antigüedad de la cartera de crédito vencida se muestra a continuación:

	2014				
	Antigüedad				Total
	Años		Años		
1 a 180 días	181 a 365 días	1 a 2	Más de 2		
Créditos comerciales:					
Actividad empresarial o comercial	\$ 8	9	3	3	23
Créditos al consumo	540	159	36	26	761
Créditos a la vivienda	-	-	-	1	1
	\$ 548	168	39	30	785

	2013				
	Antigüedad				Total
	Años		Años		
1 a 180 días	181 a 365 días	1 a 2	Más de 2		
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

A continuación se presenta un análisis de los movimientos de la cartera vencida, por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013.

	2014	2013
Cartera vencida al inicio del año	\$ 645	523
Más:		
Trasposos de cartera vigente	2,024	1,844
Menos:		
Aplicaciones de cartera por castigos	1,633	1,359
Cobranza	254	348
Traspaso a cartera vigente	7	6
Fluctuación tipo de cambio	(10)	9
Cartera vencida al final del año	\$ 785	645

Los ingresos por intereses y comisiones por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, de acuerdo con el tipo de crédito se integran como sigue:

	2014		
	Intereses	Comisiones	Total
<u>Cartera vigente:</u>			
Créditos comerciales	\$ 112	-	112
Créditos al consumo	14,212	387	14,599
Créditos a la vivienda	10	-	10
	14,334	387	14,721
<u>Cartera vencida:</u>			
Créditos comerciales	1	-	1
Créditos al consumo	13	-	13
	14	-	14
	\$ 14,348	387	14,735

	2013		
	Intereses	Comisiones	Total
<u>Cartera vigente:</u>			
Créditos comerciales	\$ 79	-	79
Créditos al consumo	12,383	340	12,723
Créditos a la vivienda	6	-	6
	12,468	340	12,808
<u>Cartera vencida:</u>			
Créditos al consumo	7	-	7
	\$ 12,475	340	12,815

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 2014 a \$102 (\$72 en 2013).

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, el monto de las recuperaciones de cartera de crédito previamente castigada ascendió a \$27 y \$25, respectivamente, ver nota 22.

Venta de cartera 2014-

Durante el primer semestre de 2014, el Banco llevó a cabo un proceso de licitación para enajenar cartera previamente castigada durante los años 2013, 2011 y 2010, cuyo monto de capital e intereses al momento del castigo, se describe a continuación:

Año	Número de créditos castigados	Capital	Intereses	Total
2013	376,067	\$ 1,145	94	1,239
2011	101,260	275	16	291
2010	88,421	254	14	268
Total	565,748	\$ 1,674	124	1,798

El 24 de marzo de 2014, como resultado de dicha licitación, se firmó el contrato de cesión onerosa por el cual se recibió una contraprestación de \$468,467 pesos 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 al Banco una pérdida fiscal en venta de cartera por \$1,797 la cual conforme a las disposiciones fiscales vigentes será deducible en el momento en el que se agote el saldo contable de la reserva preventiva de crédito al 31 de diciembre de 2013; el Banco decidió topar la deducción por dicha pérdida hasta el importe actualizado al 31 de diciembre de 2013, de los excedentes pendientes de deducir de la reserva preventiva global que asciende a \$1,193, por lo que el beneficio fiscal correspondiente por \$358 que se estima realizar en 2015, se reconoció como parte del saldo a favor por impuestos diferidos (nota 16).

Venta de cartera 2013-

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:

Año	Número de créditos castigados	Capital	Intereses	Total
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 al Banco una pérdida fiscal en venta de cartera por \$761 y en consecuencia un beneficio fiscal por la deducción de \$228 (nota 16).

Cobertura de pérdidas de crédito

El 7 de noviembre de 2014, el Banco celebró un contrato de prestación del servicio de garantía con el Fondo Especial de Asistencia Técnica y Garantía para créditos agropecuarios (FEGA), a través del Banco de México, este último en su carácter de Fiduciario en esquemas a segundas pérdidas de algunos productos de la cartera de crédito al consumo del Banco establecidas contractualmente. Al 31 de diciembre de 2014, el monto de la cartera seleccionada por el Banco para la garantía por parte del FEGA asciende a \$1,537 y la comisión pagada por la cobertura fue de \$4, monto que se encuentra reconocido en el rubro de "Comisiones y tarifas pagadas", en el estado consolidado de resultados. El importe máximo de pérdida por la cartera asegurada, que en su caso, se recuperaría conforme a las condiciones contractuales a través de la cobertura del FEGA oscila entre el 1.5% y 3% del monto garantizado.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la cartera del Banco y de Compartamos Guatemala no está dada en garantía. Existe cartera de Financiera Compartamos al 31 de diciembre de 2014 y 2013, dada en garantía por el financiamiento recibido para su operación crediticia, por \$877 y \$875, respectivamente.

Gestión crediticia

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

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

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

Durante los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, Financiera Compartamos realizó reestructuraciones a los créditos por \$40 y \$18, respectivamente; dichas reestructuras no incluyeron la capitalización de intereses.

Estimación preventiva para riesgos crediticios

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, la calificación de la cartera total y las estimaciones constituidas basadas en las tablas de riesgos, se muestra a continuación:

Riesgos	2014			
	Cartera calificada			Total
	Comercial	Consumo	Vivienda	
A - 1	\$ 231	14,484	26	14,741
A - 2	15	140	2	157
B - 1	21	2,059	1	2,081
B - 2	1	3,748	1	3,750
B - 3	34	457	2	493
C - 1	39	966	4	1,009
C - 2	42	325	8	375
D	32	214	5	251
E	22	1,070	2	1,094
Total	\$ 437	23,463	51	23,951

Riesgos	2014			
	Estimación requerida			
	Comercial	Consumo	Vivienda	Total
A - 1	\$ 1	78	-	79
A - 2	-	4	-	4
B - 1	-	77	-	77
B - 2	-	170	-	170
B - 3	-	25	-	25
C - 1	1	65	-	66
C - 2	1	35	1	37
D	3	48	1	52
E	19	764	1	784
Total	\$ 25	1,266	3	1,294

Riesgos	2013			
	Cartera calificada			
	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

Riesgos	2013			
	Estimación requerida			
	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	639	1	649
Total	\$ 17	1,209	2	1,228

Los movimientos de la estimación preventiva para riesgos crediticios durante los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, se muestran a continuación:

	2014	2013
Estimación preventiva al inicio del año	\$ 1,228	1,024
Más:		
Incremento de la estimación preventiva para riesgos crediticios	1,692	1,608
Menos aplicaciones de reservas por castigos:		
De cartera vigente (por fallecimientos)	29	23
De cartera vencida	1,633	1,359
Fluctuación tipo de cambio	(36)	22
Estimación preventiva al final del año	\$ 1,294	1,228

Al 31 de diciembre de 2014, la estimación preventiva para riesgos crediticios constituida por Genera incluye \$39 (\$16 en 2013), como complemento para reservar el 100% de los intereses devengados de cartera vencida a dicha fecha.

10. OTRAS CUENTAS POR COBRAR-

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, este rubro se integra como sigue:

	2014	2013
Partidas asociadas a operaciones de crédito	\$ 101	60
Otros adeudos:		
Deudores diversos	162	162
Adeudos por intermediación	446	292
	709	514
Menos:		
Estimación para cuentas de cobro dudoso	(122)	(46)
	\$ 587	468

11. INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO-

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, este rubro se integra como sigue:

	2014			
	Costo original	Tasa anual de depreciación y amortización (%)	Depreciación acumulada	Valor neto
Terreno	\$ 2	-		2
Construcciones	16	5	(7)	9
Mobiliario y equipo de oficina	203	10	(67)	136
Equipo de transporte	108	25 y 20	(58)	50
Equipo de cómputo	725	30, 25 y 15	(495)	230
Otros:				
Adaptaciones y mejoras	560	*	(189)	371
Equipo de telecomunicaciones	169	10	(46)	123
	\$ 1,783		(862)	921

* Ver explicación en la hoja siguiente.

	2013			
	Costo original	Tasa anual de depreciación y amortización (%)	Depreciación acumulada	Valor neto
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

* 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 2014 el cargo a resultados en el rubro de "Gastos de administración y promoción" por concepto de depreciación y amortización ascendió a \$266 y \$66, respectivamente (\$272 y \$20, respectivamente, en 2013).

Activos totalmente depreciados

	Costo original	
	2014	2013
Mobiliario y equipo de oficina	\$ 8	3
Equipo de transporte	5	2
Equipo de cómputo	200	141
Adaptaciones y mejoras	93	68
	\$ 306	214

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

Genera 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 2014 y 2013, los activos contabilizados como arrendamiento capitalizable se integran como sigue:

	2014	2013
Mobiliario y equipo	\$ 9	5
Equipo de cómputo	184	199
Equipo de transporte	13	10
	206	214
Menos depreciación acumulada	147	92
	\$ 59	122

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

	2014			2013		
	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor presente	Pagos mínimos futuros	Interés descontado	Valor presente
En menos de un año	\$ 55	(2)	53	78	(6)	72
Entre uno y cinco años	12	(1)	11	59	(2)	57
	\$ 67	(3)	64	137	(8)	129

El gasto por intereses sobre arrendamiento capitalizable, durante los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, fue de \$8 y \$10 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 2014 y 2013, este rubro se integra como sigue:

	2014	2013
Crédito mercantil (a)	\$ 757	718
Marca (b)	-	1
Depósitos en garantía (c)	56	50
Seguros (d)	9	33
Desarrollo del sistema electrónico bancario (e)	903	692
Pagos anticipados	165	219
Gastos emisión de Cebures	26	27
	1,916	1,740
Menos:		
Amortización acumulada	64	8
	\$ 1,852	1,732

- (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". En 2014, se dio de baja dicha marca ya que fue sustituida en Perú por la marca propia "Compartamos".
- (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 2014 y 2013 fue de \$62 y \$36, respectivamente.
- (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 inició su utilización integral en mayo de 2014. La vida útil estimada del activo intangible es de diez años y la amortización por el periodo de mayo a diciembre de 2014, asciende a \$46.

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 12 y 6 millones de soles al 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente, (equivalentes a \$61 y \$27 millones de pesos al 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente) y 178 y 136 millones de soles en depósitos a plazo fijo al 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente, (equivalentes a \$878 y \$638 millones de pesos, respectivamente), de los cuales 7 y 11 millones de soles al 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente, (equivalentes a \$36 y \$53 millones de pesos, respectivamente), son administrados por FIDUPERU conforme al contrato de compra venta de Financiera Compartamos.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, las tasas promedio de interés anual de los depósitos de exigibilidad inmediata fueron del 2% para cada año.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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:

Cebures	2014				
	Monto de la emisión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés	Saldo
COMPART 10*	\$ 2,000	Octubre 2010	Octubre 2015	TIIE 28 Días +130 pb	\$ 500
COMPART 10*	1,500	Diciembre 2012	Octubre 2015	TIIE 28 Días + 130 pb	750
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
COMPART 14	2,000	Junio 2014	Junio 2019	TIIE 28 Días + 40 pb	2,000
					9,250
Intereses por pagar					15
					9,265
Premio por amortizar por reapertura de COMPART10					8
Total de pasivos bursátiles					\$ 9,273

* Reapertura (amortización de capital en octubre 2014 por \$1,250 en las emisiones Compart 10)

Cebures	2013				
	Monto de la emisión	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Tasa de interés	Saldo
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 de COMPART10					17
Total de pasivos bursátiles					\$ 8,537

* Reapertura

** Existen vencimientos de capital en octubre de 2014 por \$500 y \$750 para las emisiones de Compart 10 y reapertura Compart 10*, respectivamente.

Los intereses devengados por los Cebures en el año terminado el 31 de diciembre de 2014, ascienden a \$410 (\$380 en 2013), ver nota 22.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los Cebures tienen los siguientes plazos de vencimiento:

Concepto	2014				Saldo	Valor contractual
	De 1 a 179 días	De 6 a 12 meses	Más de 1 año a 2 años	Más de 2 años		
Cebures	\$ 15	1,250	2,000	6,000	9,265	9,250

Concepto	2013				Saldo	Valor contractual
	De 1 a 179 días	De 6 a 12 meses	Más de 1 año a 2 años	Más de 2 años		
Cebures	\$ 20	1,250	1,250	6,000	8,520	8,500

14. PRÉSTAMOS INTERBANCARIOS Y DE OTROS ORGANISMOS–

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, Gentera tenía contratados préstamos en moneda nacional y en soles convertidos a pesos, como sigue:

	2014	2013
De exigibilidad inmediata y de corto plazo:		
De exigibilidad inmediata	\$ 90	-
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	250	1,001
Préstamos de Fideicomisos Públicos	850	1,100
Otros organismos	1,609	1,539
Total de exigibilidad inmediata y corto plazo	2,799	3,640
De largo plazo:		
Préstamos de instituciones de banca múltiple	47	-
Préstamos de instituciones de banca de desarrollo	1,000	300
Otros organismos	1,990	2,041
Total largo plazo	3,037	2,341
Total de préstamos interbancarios y de otros organismos	\$ 5,836	5,981

Los intereses devengados por los préstamos interbancarios y de otros organismos en el año terminado el 31 de diciembre de 2014, ascienden a \$352 (\$359 en 2013), ver nota 22.

Las líneas de crédito recibidas por Gentera al 31 de diciembre de 2014 y 2013, así como el importe no utilizado de las mismas, se muestran en la hoja siguiente.

Institución	2014	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada
Fideicomiso Instituido en Relación con la Agricultura (FIRA)	3,000	2,150
Nacional Financiera, S. N. C. (NAFIN)	2,500	1,250
BBVA Bancomer, S. A.	668	668
Banco Nacional de México, S. A.	1,000	1,000
HSBC México, S. A.	550	550
Banco Ve por Más, S. A.	300	300
Corporación Interamericana de Inversiones	400	200
International Finance Corporation	200	183
Banco Mercantil del Norte, S. A. (Banorte)	650	650
Banco Santander (México), S. A.	250	250
Banco Ahorro Famsa, S. A.	300	300
Corporación Financiera de Desarrollo S.A. (COFIDE)	1,217	426
FONDEMI – COFIDE	49	–
Banco de la Nación	247	182
FIDEICOMISO MIMDES – FONCODES	30	–
Citibank	128	–
BBVA Banco Continental	295	75
Banco Interbank	147	37
BlueOrchard Microfinance Fund	69	–
Corporación Andina de Fomento – CAF	88	14
Microfinance Growth Fund LLC	76	–
Micro, Small & Medium Enterprise Bonds SA	287	113
Pettelaar effectenbewaarbedrijf N.V.	88	–
Triodos Fair Share Fund	41	–
Triodos SICAV II – Triodos Microfinance Fund	132	–
ResponsAbility SICAV (Lux)	215	–
Credit Suisse Microfinance Fund Management	284	–
Dual Return Fund SICAV	41	–
Microfinance Enhancement Facility S.A., SICAV – SIF	79	–
Banco GNB Perú, S.A.	148	–
FMO	202	119
Symbiotics SICAV (Lux)	69	–
Scotiabank Peru S.A.	74	30
Instituto de Crédito Oficial del Reino de España – ICO	87	–
Corporación Interamericana de Inversiones – BID	56	29
Microfinance Loan Obligations S.A.	22	–
Finethic Microfinance Societé en Commandite par Actions (S.C.A.)	26	–
Banco G&T Continental, S.A.	117	69
International Finance Corporation – IFC	570	404
	\$ 14,702	8,999

Institución	2013	
	Línea de crédito recibida	Línea de crédito no utilizada
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, Societé en Commandite par Actions (S.C.A.)	24	–
	\$ 12,375	6,425

Al 31 de diciembre de 2014, Genera tenía recursos provenientes de NAFIN y FIRA por \$1,250 y \$850 respectivamente (\$1,050 y \$1,100 con NAFIN y FIRA en 2013, respectivamente). Los recursos fueron asignados a microempresarios y los montos de intereses devengados en el año terminado el 31 de diciembre de 2014, por los préstamos de NAFIN y FIRA fueron de \$32 y \$28, respectivamente (\$81 de NAFIN y \$10 de FIRA, en 2013).

Los préstamos al 31 de diciembre de 2014, devengaron intereses a tasas promedio anuales en moneda nacional de 4.36% (4.69% en 2013), en soles del 8.12% (8% en 2013) y en quetzales del 10.5%.

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 2014, Genera 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 Genera para fundear el plan de pensiones de beneficio definido es la de contribuir de acuerdo al método de crédito unitario proyectado, mientras que para fundear el plan de pensiones de contribución definida es conforme a la antigüedad y edad del personal. El importe cargado a resultados del año 2014 y 2013 por el plan de contribución definida ascendió a \$9 y \$11, respectivamente.

A continuación se muestra la integración al 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 2014 y 2013.

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	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
OBD al inicio del periodo	\$ (33)	(34)	(9)	(7)	(9)	(6)
Más (menos):						
Costo laboral del servicio actual	(6)	(5)	(4)	(3)	(3)	(3)
Costo financiero	(2)	(2)	(1)	-	(1)	-
Ganancias actuariales generadas en el periodo	(29)	(2)	-	-	2	-
Beneficios pagados	28	10	3	1	-	-
OBD al final del periodo	\$ (42)	(33)	(11)	(9)	(11)	(9)

- (b) El valor de las obligaciones por beneficios adquiridos al 31 de diciembre de 2014 y 2013, fue de \$46,835 pesos y \$27,000 pesos, respectivamente.

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

En la hoja siguiente se muestra una conciliación entre el valor presente de la OBD y el PNP reconocido en el balance general consolidado, al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

Pasivos laborales	Indemnización legal antes de la jubilación		Prima de antigüedad antes de la jubilación		Prima de antigüedad por jubilación	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
OBD al 31 de diciembre	\$ (42)	(33)	(11)	(9)	(11)	(9)
Activos del plan	-	-	-	-	-	-
Situación financiera del plan	(42)	(33)	(11)	(9)	(11)	(9)
Ganancias actuariales	-	-	-	-	-	2
PNP	\$ (42)	(33)	(11)	(9)	(11)	(7)

- (d) Costo Neto del Periodo (CNP):

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

CNP	Indemnización legal antes de la jubilación		Prima de antigüedad antes de la jubilación		Prima de antigüedad por jubilación	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Costo laboral del servicio actual	\$ 6	5	4	3	3	2
Costo financiero	3	2	1	-	1	1
(Ganancias) pérdidas Actuariales	-	2	-	-	-	-
Amortización pasivo de Transición	-	-	-	-	-	-
Total	\$ 9	9	5	3	4	3

- (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 2014 y 2013, son como sigue:

Edad	2014		
	Muerte (%)	Invalidez (%)	Despido (%)
20	0.001606	0.000760	0.606061
25	0.001828	0.001000	0.112179
30	0.002128	0.001120	0.0068027
35	0.002526	0.001290	0.042735
40	0.003078	0.001640	0.027349
45	0.003823	0.002210	0.016340
50	0.004850	0.003470	0.009033
55	0.006280	0.007120	0.003814
60	0.008297	0.000000	0.000000
65	0.011214	0.000000	0.000000

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

	2014	2013
Tasa de descuento	7.35%	7.10%
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:

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

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

16. IMPUESTOS A LA UTILIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES EN LAS UTILIDADES (PTU)-

(a) Impuesto sobre la renta (ISR)

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 impuesto empresarial a tasa única (IETU) y la Ley del ISR vigentes hasta el 31 de diciembre de 2013, y se expide una nueva Ley del 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 2014 y 2013 fue del 30%. La tasa vigente para 2014 del IETU fue del 17.5%. La tasa vigente para 2014 y 2013 del PTU fue del 10%.

En los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, Gentera determinó utilidades fiscales de \$6,207 y \$4,023 respectivamente, que representaron un ISR causado de \$1,862 y \$1,207, respectivamente. El ISR causado por el año terminado el 31 de diciembre de 2013, fue superior al impuesto determinado para efectos del (IETU) en dicho año.

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.

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 1° 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 al 31 de diciembre de 2013.

No obstante Gentera no consolida fiscalmente a sus subsidiarias, a continuación se presenta para efectos informativos el gasto (ingreso) en el estado de resultados consolidado por impuestos a la utilidad causados y diferidos por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013.

	2014		2013	
	ISR causado	ISR diferido	ISR o IETU causado	ISR diferido
Banco	\$ 1,651	(831)	1,093	5
Financiera Compartamos	58	(9)	50	(6)
Red Yastás	-	-	-	33
Compartamos Servicios (ISR en 2014 e IETU en 2013)	150	(43)	55	3
Controladora AT, S.A.P.I.	3	2	9	(1)
	\$ 1,862	(881)	1,207	34

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 2014 y 2013, cuya provisión es el principal gasto de ISR consolidado.

	2014	2013
Utilidad antes de impuestos a la utilidad	\$ 4,053	3,594
ISR a la tasa del 30% sobre la utilidad antes de impuestos	\$ (1,216)	(1,078)
Más (menos) efecto de ISR sobre:		
Ajuste anual por inflación deducible	79	71
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(427)	(411)
Deducción del 2.5% de la reserva preventiva global	-	122
Deducción en venta de cartera de crédito	-	228
Otros no deducibles o acumulables, neto	(87)	(15)
ISR causado	(1,651)	(1,083)
ISR pagado en 2013 correspondiente al ejercicio 2012	-	(10)
ISR diferido	831	(5)
Gasto de ISR	\$ (820)	(1,098)
Tasa efectiva de ISR	20%	30%

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, las principales diferencias temporales de Gentera sobre las que se reconoció activo (pasivo) por ISR diferido, se analizan en como sigue:

	2014	2013
Estimación para riesgos crediticios	\$ 2,646	1,178
Mobiliario y equipo	23	9
Gastos de instalación	144	102
Obligaciones laborales	64	49
Provisiones	486	332
Pérdidas fiscales	965	239
Otros	158	85
	4,486	1,994
Tasa de ISR	30%	30%
ISR diferido	1,346	598
Menos:		
Reserva por valuación*	290	423
Activo por ISR diferido (neto)	\$ 1,056	175

* Dicha reserva corresponde al 31 de diciembre de 2014 al diferido por las pérdidas fiscales. Al 31 de diciembre de 2013, el impuesto diferido a favor del Banco provenía 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 incluía preceptos que generaron incertidumbre sobre la deducción futura de los excedentes generados hasta el año 2013, así como de las pérdidas fiscales.

Al 31 de diciembre de 2014, la base activa de impuesto diferido correspondiente a la estimación para riesgos crediticios que asciende a \$2,646, incluye principalmente la pérdida fiscal en venta de cartera de 2014 del Banco, así como el saldo de la reserva preventiva al 31 de diciembre de 2014 y los castigos pendientes de deducir.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, no fue reconocido un pasivo diferido relativo al efecto acumulado por conversión de subsidiarias, ya que la Administración tiene la intención de mantener dichas inversiones permanentes.

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2014, el movimiento del ISR diferido representó un crédito a resultados del ejercicio por \$881 (carga a resultados por \$34 en 2013).

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, Compartamos Servicios reconoció un activo por PTU diferida de \$43 y \$16, respectivamente, el cual se reservó en su totalidad.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, el saldo de la Cuenta de Capital de Aportación (CUCA) y la Cuenta de Utilidad Fiscal Neta (CUFIN) por \$5,995 y \$2,763 en cada año se incluyen dentro de "Otras cuentas de registro" en cuentas de orden.

(b) IETU-

El IETU causado por el año terminado el 31 de diciembre de 2013, 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 en México (exceptuando Compartamos Servicios), el ISR en 2013 fue mayor que el IETU.

(c) PTU-

En el año terminado el 31 de diciembre de 2014 y 2013 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 2014 y 2013, asciende a \$38 y \$22, 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 2014 y 2013, Financiera Compartamos registró una provisión de \$11 y \$9, respectivamente, 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 2014 y 2013, el saldo de este rubro se integra como sigue:

	2014	2013
Pasivo por arrendamiento capitalizable (nota 11)	\$ 64	129
Recaudación de aportaciones de seguridad social	31	27
Impuestos y derechos	306	254
Pasivos laborales (nota 15) (*)	73	47
Provisiones diversas	486	332
Acreedores diversos	656	274
	\$ 1,616	1,063

(*) Incluye \$9 y \$3 al 31 de diciembre de 2014 y 2013, respectivamente, de pasivo laboral de las subsidiarias en el extranjero. Durante el mes de diciembre de 2013, Gentera 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.

A continuación se presenta el análisis de movimientos de las provisiones más significativas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013.

Tipo de provisión	Saldo al 1 de enero de 2014	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldo al 31 de diciembre de 2014
A corto plazo:					
Provisiones diversas	\$ 332	2,039	1,863	22	486

Tipo de provisión	Saldo al 1 de enero de 2013	Más incrementos	Menos aplicaciones	Menos cancelaciones	Saldo al 31 de diciembre de 2013
A corto plazo:					
Provisiones diversas	\$ 272	1,745	1,653	32	332

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 2014 y 2013.

	2014	2013
Bono de productividad	\$ 310	259
Servicios y asesorías	54	-
Comisiones	69	29
Otros	53	44
Total de provisiones	\$ 486	332

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 \$2.10 y \$2.02 al 31 de diciembre de 2014 y 2013, 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 2014 y 2013, por concepto de cuotas, ascendieron a \$41 y \$36, 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 2014-

En asamblea general ordinaria de accionistas, celebrada el 24 de abril de 2014, se resolvió reestablecer el fondo para la adquisición de acciones propias por \$208. Durante 2014, se recompraron acciones por con un importe de \$182. Asimismo, se aprobó el incremento de la reserva legal por \$113.

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.

Al 31 de diciembre de 2014 y 2013, el capital social de Gentera suscrito y exhibido está integrado como sigue:

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	\$ 4,764

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

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

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 2014 y 2013, 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 2014 y 2013, 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 2014 es de 33.08% de acuerdo a las reglas vigentes¹. Al 31 de diciembre de 2013, es de 27.77%.

El ICAP sobre activos sujetos a riesgo de crédito ("ASRC") al 31 de diciembre de 2014 y 2013 es de 41.11% y 34.77%, respectivamente.

A continuación se detallan los rubros relevantes del ICAP al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

	2014	2013
Activos en riesgo de mercado	\$ 2,207	1,954
Activos en riesgo de crédito	20,345	16,988
Activos en riesgo operacional	2,734	2,330
Activos en riesgo totales	\$ 25,286	21,272
Capital neto	\$ 8,364	5,906
Índice sobre activos sujetos a riesgo de crédito	41.11%	34.77%
Índice sobre activos sujetos a riesgo total	33.08%	27.77%

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.

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 capital neto se determina como sigue:

31 de diciembre de	2014	2013
Capital contable ¹	\$ 9,369.0	6,637.7
Impuestos diferidos, partidas a favor provenientes de diferencias fiscales	(64.0)	-
Deducción de intangibles y gastos o costos diferidos	(941.0)	(731.4)
Capital básico	8,364.0	5,906.3
Capital complementario	-	-
Capital neto	\$ 8,364.0	5,906.3

¹ Al 31 de diciembre de 2014 y 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, el Banco mantiene al 31 de diciembre de 2014 y 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 clasificado 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:

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

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

ICAP_M = Índice de capitalización mínimo.

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

Las medidas correctivas especiales adicionales podrán ser aplicadas por la Comisión en adición a las medidas correctivas mínimas, las cuales, dependiendo de la categoría, podrán incluir desde la presentación de informes más detallados a los consejos de administración de las instituciones y a la Comisión, la contratación de auditores especiales sobre cuestiones específicas con auditores externos y autorizados por la Comisión, hasta la sustitución de funcionarios, consejeros, comisarios y auditores, la modificación de políticas sobre tasas de interés y la revocación de la autorización bajo la cual opera 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 2014 y 2013, se muestra a continuación:

Concepto	Importe de posiciones equivalentes		Requerimiento de capital	
	2014	2013	2014	2013
Operaciones en moneda nacional con tasa nominal	\$ 2,206.5	1,954.5	176.2	156.4
Posiciones en divisas o con rendimiento indexado al tipo de cambio	0.0	0.0	0.0	0.0
	\$ 2,206.5	1,954.5	176.2	156.4

(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 2014 y 2013, se describe a continuación por grupo de riesgo y concepto.

Concepto	Activos ponderados por riesgo		Requerimiento de capital	
	2014	2013	2014	2013
Grupo de riesgo:				
Grupo III (ponderados al 20%)	\$ 234.5	179.6	18.8	14.4
Grupo VI (ponderados al 100%)	17,958.9	15,411.4	1,436.7	1,232.9
Grupo VIII (ponderados al 125%)	150.4	197.5	12.0	15.8
Inversiones permanentes y otros activos	2,001.5	1,199.0	160.1	95.9
Total de riesgo de crédito	\$ 20,345.3	16,987.5	1,627.6	1,359.0

(c) Riesgo operacional-

El requerimiento de capital por su exposición al riesgo operacional para diciembre de 2014 es de \$218.7, mientras que para el 2013 fue de \$186.4, 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-

Gentera ha celebrado diversos contratos de arrendamiento de las oficinas en las que se ubica su corporativo y de los locales en los que se encuentran las oficinas de servicio desde las cuales realiza operaciones. La duración promedio de estos contratos es de dos a cinco años. El importe total de los pagos por rentas, que se efectuarán durante los siguientes cinco años, asciende a \$1,169 (\$299 en 2015, \$285 en 2016, \$254 en 2017, \$191 en 2018, y \$140 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 convirtió en pesos a partir del 1° de abril del 2013, día en que se cumplieron las condiciones para ocupar el inmueble. La duración del contrato es por un período de 126 meses, iniciando el 1° de octubre de 2012 y terminando el 31 de marzo de 2023 por el cual se pagará un total de 44,889,935 dólares a un tipo de cambio de \$12.62 pesos por dólar, durante el período mencionado. Para el pago de la renta se tuvo un período de gracia de 6 meses para acondicionar el inmueble para su uso contados a partir del 1° de octubre de 2012.

Los contratos de arrendamiento de las oficinas de servicio en su mayoría son formatos de Gentera, los cuales cuentan con las cláusulas siguientes: objeto, destino, vigencia, renta, depósito en garantía, forma de pago, gastos, obligaciones adicionales, causas de rescisión, devolución del inmueble, mantenimiento y mejoras, prohibiciones, privación, incumplimiento, pena convencional, modificaciones, avisos y notificaciones, cesión, ausencia de vicios y jurisdicción.

Los contratos en su mayoría establecen la opción de salida anticipada para Gentera, previa notificación por escrito al arrendador.

Por su parte, en caso de renovación, el arrendador deberá respetar el derecho de tanto que establece la legislación aplicable, debiendo firmar un nuevo contrato de arrendamiento en los mismos términos y condiciones pactadas en el contrato que estaría por vencer. Para llevar a cabo la renovación el arrendador debe proporcionar a Gentera el contrato con 60 días de anticipación a la fecha de terminación de éste.

Gentera gozará de un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a que el arrendador entregue el contrato para resolver si desea firmar el contrato.

Gentera no firma contratos de arrendamiento con opción de compra.

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

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

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

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

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

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, se registraron en resultados por pago de arrendamiento \$309 y \$238, 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.

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 82.7% 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 (\$281.64 pesos al 31 de diciembre de 2014) "o" 3.5 veces el patrimonio neto por acción, sin exceder de 114.09 soles (\$563.24 pesos al 31 de diciembre de 2014) (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 (\$281.64 pesos al 31 de diciembre de 2014) "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.

Al 31 de diciembre de 2014 y a la fecha de aprobación de estos estados financieros consolidados, la administración de Gentera continúa en proceso de evaluar la conveniencia de ejercer la opción de compra y los accionistas minoritarios no han expresado formalmente si existe intención de ejercer su opción de venta.

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 2014 y 2013, Gentera otorgó al personal gerencial clave, beneficios directos a corto plazo por \$178 y \$202, respectivamente.

Las principales transacciones celebradas con partes relacionadas por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, son:

	Gastos	
	2014	2013
Donativos	\$ 12	8
Servicios y asesoría	2	2

22. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE SEGMENTOS-

Gentera cuenta con créditos al consumo, comercial y vivienda, por lo que su fuente de ingresos se deriva de los intereses devengados por los productos de crédito ofrecidos, en adición a los productos de las operaciones de tesorería, como son los intereses derivados de las inversiones en valores y reportos. Las actividades pasivas incluyen depósitos de exigibilidad inmediata y a plazo, 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 2014 y 2013, el 98% 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 2% para 2014 y 2013 de la operación del Banco) corresponde al segmento de tesorería y comisiones por operaciones de seguros.

Margen financiero-

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, el margen financiero se muestra como sigue:

	2014	2013
Ingreso por intereses:		
Intereses por cartera de créditos	\$ 14,348	12,475
Intereses de disponibilidades	85	95
Intereses provenientes de inversiones en valores	2	8
Intereses por reporto	7	2
Premio de colocación	9	10
	\$ 14,451	12,590

	2014	2013
Gasto por intereses:		
Depósitos a plazo y de exigibilidad inmediata	\$ 43	66
Cebures (incluye la amortización de los gastos por emisión de \$17 y \$13 en 2014 y 2013, respectivamente)	427	393
Préstamos interbancarios y de otros organismos	352	359
	\$ 822	818

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 2014 y 2013, se integran como se muestra a continuación:

	2014		2013	
	Vigente	Vencida	Vigente	Vencida
Ingresos por intereses				
Créditos comerciales:				
Actividad empresarial o comercial	\$ 112	1	79	-
Cartera de consumo	14,212	13	12,383	7
Cartera de vivienda	10	-	6	-
	\$ 14,334	14	12,468	7

Las comisiones y tarifas cobradas y pagadas, por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, se integran como sigue:

	2014	2013
Comisiones y tarifas cobradas:		
Cartera al consumo	\$ 387	340
Operaciones de seguros	156	165
Otros	340	256
	\$ 883	761
Comisiones y tarifas pagadas:		
Comisiones bancarias	\$ 212	214
Comisionistas	362	307
Operaciones de seguros	68	77
Otras	15	8
	\$ 657	606

Por el año terminado el 31 de diciembre 2013, el resultado por intermediación generó utilidad de \$10,520 pesos, proveniente de la valuación de inversiones en valores.

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2014 y 2013, los "Otros ingresos (egresos) de la operación", se analizan como sigue:

	2014	2013
Otros ingresos (egresos) de la operación		
Recuperación de cartera de crédito	\$ 27	25
Afectaciones por irrecuperabilidad	(153)	(77)
Quebrantos	(11)	(4)
Donativos	(34)	(26)
Resultado por venta de mobiliario y equipo	7	(39)
Arrendamiento capitalizable	(8)	(10)
Otros ingresos (egresos) (principalmente prima de seguros y cancelación de provisiones)	95	87
Totales	\$ (77)	(44)

A continuación se presenta de forma condensada (incluye eliminaciones intercompañías) el estado de resultados de Gentera y subsidiarias por los años terminados al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

	2014							Total
	Gentera	Subsidiarias					Controladora AT	
Banco		Compartamos Guatemala	Financiera Compartamos	Red Yastás	Compartamos Servicios			
Ingresos por intereses	\$ 10	12,878	170	1,374	1	18	-	14,451
Gasto por intereses	-	521	5	296	-	-	-	822
Margen financiero	10	12,357	165	1,078	1	18	-	13,629
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	10	10,934	141	833	1	18	-	11,937
Resultado de la operación antes de impuestos a la utilidad	(67)	9,516	4	263	(88)	(5,522)	37	4,143
Resultado neto	(67)	8,696	4	213	(88)	(5,628)	32	3,162

	2013							Total
	Gentera	Banco	Subsidiarias				Controladora AT	
Compartamos Guatemala			Financiera Compartamos	Red Yastás	Compartamos Servicios			
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

23. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (INFORMACIÓN DEL BANCO, PRINCIPAL SUBSIDIARIA)- (NO AUDITADO)

El Banco reconoce que la esencia de su negocio es asumir riesgo en busca de potenciales rendimientos económicos y sociales. En consecuencia, la Administración Integral de Riesgos (AIR) es un componente primordial de la estrategia de negocios para llevar a cabo la identificación, medición, vigilancia y control de los distintos tipos de riesgos en los que se incurre en el curso de las operaciones.

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

- Compromiso de la Dirección General y del Consejo de Administración de gestionar correctamente los riesgos enfrentados.
- Supervisión continua de las políticas y procedimientos.
- Segregación de funciones que asegure la independencia y objetividad en la administración de riesgos.
- Cooperación formal entre la estructura de AIR y las unidades de negocio.
- Definición clara de responsabilidades de la AIR.
- Supervisión continua del área de Control Interno y Auditoría, para asegurar el adecuado cumplimiento de la función de AIR.

El Consejo de Administración ha constituido el Comité de Riesgos para vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la AIR, así como a los límites de exposición aprobados por el mismo. Este Comité sesiona al menos mensualmente y funciona de acuerdo con los lineamientos señalados en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

El Comité de Riesgos se apoya, a su vez, en la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR) para la identificación, medición, vigilancia y revelación de los riesgos conforme a las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito vigentes y mejores prácticas aplicables.

La AIR discrecionalmente se basa fundamentalmente en la determinación de una estructura de límites globales y específicos, y en la aplicación de metodologías de riesgo autorizadas por el Consejo de Administración.

Riesgo de crédito-

La administración del riesgo de crédito considera: la identificación, cuantificación, establecimiento de límites y políticas de riesgos y monitoreo de los riesgos, pérdidas potenciales, por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones con instrumentos financieros.

La cartera de créditos del Banco está integrada al 31 de diciembre de 2014, en 100% por créditos a personas físicas con destino específico (cartera de consumo), en moneda nacional. La cartera de consumo se encuentra suficientemente diversificada como para no presentar riesgos de concentración y existe un escaso valor de las posiciones individuales. De acuerdo a los criterios señalados en el párrafo 70 de documento "Convergencia internacional de medidas y normas de capital", Basilea II, podemos clasificar la mayor parte de la cartera del Banco como cartera minorista o de retail.

Al 31 de diciembre de 2014 la cartera está integrada por 3 millones de créditos (2.9 millones en 2013), el saldo insoluto promedio por crédito durante 2014 se ha mantenido alrededor de los \$6,051 pesos (\$5,645 pesos para 2013) 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

Calificación	Distribución de la cartera de crédito por calificación (datos en porcentajes respecto a la cartera total)			
	2014		2013	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
A-1	70.7	71.9	68.0	67.7
A-2	0.6	0.9	2.2	2.4
B-1	0.8	0.7	0.2	0.3
B-2	14.7	13.4	0.1	0.2
B-3	2.0	2.2	1.2	1.2
C-1	5.0	5.3	19.1	18.2
C-2	1.5	1.2	3.9	4.2
D	0.7	0.7	1.0	0.8
E	4.0	3.7	4.3	5.0
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

Concepto	Riesgo de crédito 2014		Riesgo de crédito 2013	
	Saldo	Promedio	Saldo	Promedio
Cartera comercial:				
Exposición total	\$ -	-	0.0	182.0
Pérdida esperada	-	-	0.0	0.9
Pérdida no esperada al 95%	-	-	0.0	12.8
Pérdida esperada/exposición total	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%
Pérdida no esperada/exposición total	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%

La información cuantitativa para riesgo de crédito de la cartera de consumo se muestra como sigue al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

Concepto	Riesgo de crédito			
	Saldo 2014	Promedio 2014	Saldo 2013	Promedio 2013
Cartera de consumo:				
Exposición total	\$ 18,408	17,233	15,995	15,502
Pérdida esperada	243	250	256	254
Pérdida no esperada al 95%	245	253	258	257
Pérdida esperada/exposición total	1.3%	1.5%	1.6%	1.6%
Pérdida no esperada/exposición total	1.3%	1.5%	1.6%	1.7%

La pérdida esperada de la cartera considerada al 31 de diciembre de 2014 representa el 1.3% del saldo total expuesto a incumplimiento. El Banco tiene constituidas estimaciones por riesgos crediticios por un monto de \$882, equivalentes al 4.7% del saldo cartera total. Al 31 de diciembre de 2013 la pérdida esperada fue del 1.6% y las estimaciones de \$877; 5.4% 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 2014 y 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 2014 fueron \$13,169 que representan el 98% del total de ingresos del Banco; comparado con el mismo concepto al 31 de diciembre de 2013 la variación de ingreso, en términos porcentuales, es de 13%.

Ingresos por operaciones de crédito

	2014	2013	Variación (%)
Ingreso crédito	\$ 13,169	11,667	13
Total ingreso	\$ 13,443	11,939	13
Ingreso por operaciones de crédito (%)	98	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 2014 se tiene una posición en instrumentos financieros, sujetos a riesgos por contraparte, de \$1,072; el 100% en operaciones del Call Money. La pérdida esperada por riesgo contraparte es de 0.4% de la exposición total. En comparación, al 31 de diciembre de 2013 se tenía una posición en instrumentos financieros sujetos a riesgos de contraparte de \$849; el 100% en operaciones de Call Money con una pérdida esperada por riesgo de contraparte de 0.5% con respecto a la exposición total.

La metodología para gestionar el riesgo de crédito en operaciones financieras consiste en un modelo tipo capital económico del que se genera una asignación de capital con el que se debe contar para cubrir las pérdidas.

Probabilidad de incumplimiento: esta información se obtiene de las siguientes fuentes: 1) Standard & Poors, calificación otorgada a las instituciones financieras con base en su escala de calificación CAVAL a largo plazo; 2) Moody's, al igual que S&P, de acuerdo con la calificación otorgada en el largo plazo; 3) Fitch, es la tercera fuente para conocer la calificación otorgada por esta calificadora; 4) HR Ratings y VERUM (calificadoras autorizadas, según el Anexo 1-B de la Circular Única de Bancos, y 5) en el caso que el Banco no tenga calificación en ninguna de las tres calificadoras otorgadas, se le asignará la calificación promedio de acuerdo con el grupo en el cual se encuentre. La agrupación anterior se refiere al grupo en el que se identifica dentro del mercado (P8, AAA, P12, otros). En el caso de que existan diferencias en las calificaciones se tomará la más baja.

La exposición al riesgo contraparte por compra venta de valores y préstamos interbancarios al 31 de diciembre de 2014 y 2013, así como la máxima exposición a dicho riesgo durante los mismos años, es como sigue:

	Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2014		
	Monto al cierre	Máxima exposición	Concentración al cierre (%)
Posición total	\$ 1,072	1,072	100
Compra/venta de valores	-	-	-
Calificación AAA	-	-	-
Calificación AA	-	-	-
Calificación A	-	-	-
Call Money	\$ 1,072	1,072	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 \$6,664.

	Exposición al riesgo de contraparte al 31 de diciembre de 2013		
	Monto al cierre	Máxima exposición	Concentración al cierre (%)
Posición total	\$ 849	849	100
Compra/venta de valores	-	-	-
Calificación AAA	-	-	-
Calificación AA	-	-	-
Calificación A	-	-	-
Call Money	\$ 849	849	100

* El límite de riesgo de contraparte autorizado es el 8% del capital neto del Banco, último conocido. El producto de ASRC x ICAP del período fue de \$6,129.

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 2014 y 2013 únicamente por operaciones Call Money y compra de CETES. 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:

Portafolio	Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2014			
	Valor de mercado	VaR al 99%	% Posición	Uso del límite (%) ¹
Posición total	\$ 1,072	0.002	0.0002%	6.34%
Dinero ²	-	-	-	-
Compra de valores	-	-	-	-
Call Money	\$ 1,072	0.002	0.0002%	6.34%
Derivados ³	-	-	-	-
Divisas	-	-	-	-
Capitales	-	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2014 con una exposición de \$1,072 le corresponde un límite de \$33,000.
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.

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

Portafolio	Valor en Riesgo, un día (VaR) al 31 de diciembre de 2013			
	Valor de mercado	VaR al 99%	% Posición	Uso del límite (%) ¹
Posición total	\$ 849	0.002	0.0002	0.18%
Dinero ²	\$ 849	0.002	0.0002	0.18%
Derivados ³	-	-	-	-
Divisas	-	-	-	-
Capitales	-	-	-	-

1. El límite de riesgo autorizado es el 0.15% 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 y CETES.
3. No se cuenta con operaciones en derivados con fines de negociación o cobertura.

Diariamente se calcula el VaR de mercado incluyendo las principales posiciones, activas y pasivas, sujetas a riesgo de mercado del balance general; el cual es también utilizado para la administración del riesgo por tasa de interés. El VaR diario promedio durante 2014, fue de \$1,958 pesos que corresponde a un 5.9% del último calculado para la exposición al 31 de diciembre de 2014. 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.

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 99.2%.

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 2014 y 2013, respectivamente:

	Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2014			
	Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
Posición total	\$ 1,072	0.002	0.060	0.089
Dinero	-	-	-	-
Compra de valores	-	-	-	-
Call Money	\$ 1,072	0.002	0.060	0.089

	Análisis de sensibilidad al 31 de diciembre de 2013			
	Valor de mercado	VaR al 99%	Sensibilidad +100 pb	Estrés +150pb
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

Los ingresos por operaciones de tesorería al cierre de 2014, fueron de \$58, que representan el 0.4% del total de ingresos del Banco; la variación del ingreso de tesorería se realizó comparando el mismo concepto del año anterior, que fue de \$75.

	Ingresos por operaciones de tesorería		
	2014	2013	Variación (%)
Ingreso por operaciones de tesorería	\$ 58	75	(23%)
Total ingreso por intereses	\$ 12,878	11,401	13%
Ingresos por operaciones de tesorería (%)	0.5%	0.7%	(29%)

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 2014, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez se muestra a continuación:

Banda	Análisis de brechas de liquidez (acumuladas) ¹		
	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	5,389	61%	0%
31-60 días	4,761	116%	0%
61-90 días	3,491	156%	0%
91-120 días	1,546	173%	0%
121-180 días	1,049	185%	0%
181-270 días	635	192%	0%
271-360 días	(1,146)	179%	0%
361-720 días	(2,569)	150%	0%
721-1,080 días	(1,742)	130%	0%
1,081-1,440 días	(2,162)	105%	0%
1,441-1,800 días	(11,416)	(25%)	25%

Banda	Análisis de brechas de liquidez al 31 de diciembre de 2014		
	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
1-30 días	5,389	61%	0%
31-60 días	10,150	116%	0%
61-90 días	13,641	156%	0%
91-120 días	15,187	173%	0%
121-180 días	16,216	185%	0%
181-270 días	16,851	192%	0%
271-360 días	15,705	179%	0%
361-720 días	13,136	150%	0%
721-1,080 días	11,394	130%	0%
1,081-1,440 días	9,233	105%	0%
1,441-1,800 días	(2,184)	(25%)	25%

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

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

Los activos líquidos más líneas disponibles del Banco al 31 de diciembre de 2014 son de \$8,763.

Al 31 de diciembre de 2013, la información cuantitativa para el análisis de brechas de liquidez muestra:

Banda	Análisis de brechas de liquidez (acumuladas)		
	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
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%

Banda	Análisis de brechas de liquidez al 31 de diciembre de 2013		
	Brecha	Límite*	Uso de límite (%)
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.

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 2014, positiva de \$15,705. La brecha acumulada total resulta negativa.

La información cuantitativa para riesgo de liquidez del mercado del Banco, al 31 de diciembre de 2014, se muestra a continuación:

	VaR Liquidez, 10 días 2014		
	Valor	Posición (%)	Uso del límite (%)*
VaR liquidez al 99%	\$ 0.0066	0.001%	6.33%
Dinero			
Compra de valores	-	-	-
Call Money	\$ 0.0066	0.001%	6.33%

* El límite de riesgo autorizado es una cantidad calculada con base en la máxima exposición, al 31 de diciembre de 2014 con una exposición de \$1,072 le corresponde un límite de \$104,500 pesos.

El capital neto del Banco conocido al 31 de diciembre de 2014 es de \$8,429.

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

	VaR Liquidez, 10 días 2013		
	Valor	Posición (%)	Uso del límite (%)*
VaR liquidez al 99%	\$ 0.0059	0.0007%	0.17%
Dinero			
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.

El VaR de liquidez promedio de 2014 fue de \$6,191 pesos, lo que equivale a un 5.92% del Límite calculado al 31 de diciembre de 2014 (\$104,500 pesos). Para la administración de riesgo de liquidez también se realizan pruebas de sensibilidad y estrés. El VaR de liquidez promedio de 2013 fue de \$13,596 pesos, lo que equivale a un 0.0002% del capital neto al 31 de diciembre de 2013.

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, quienes tienen la responsabilidad de reportar cualquier evento de riesgo operacional que pueda presentar o haya presentado una pérdida para el Banco; lo anterior en el entorno de una cultura de riesgo.

Se registran sistemáticamente los eventos de pérdida por riesgo operacional incluyendo el tecnológico y legal, asociándolos a las líneas o unidades de negocio que corresponden así como al tipo de pérdida. El Banco considera a los eventos por fraude y daños a activos como sus principales exposiciones.

Se 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.

Al cierre de diciembre 2014 el consumo del Nivel de Tolerancia que está definido como el 1.03% del ingreso anualizado del Banco fue de 0.24%, esto indica que las pérdidas por riesgo operacional están por debajo de la tolerancia máxima.

24. HECHO POSTERIOR-

Al amparo del contrato de prestación del servicio de garantía con el FEGA, descrito en la nota 9 en el apartado "Cobertura de pérdidas de crédito", con fecha 7 de enero de 2015, el Banco seleccionó un nuevo portafolio de cartera por un importe de \$773.

25. PRONUNCIAMIENTOS NORMATIVOS Y REGULATORIOS EMITIDOS RECIENTEMENTE-

Con fecha 19 de mayo de 2014, la Comisión Bancaria publicó en el Diario Oficial de la Federación una resolución que modificó diversos artículos de las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, entre los cuales se modificó el Artículo 174 que hace referencia al Anexo 33 que contiene los criterios de contabilidad para las instituciones de crédito. Dichas disposiciones entrarán en vigor a partir del 1 de enero de 2015, conforme a la resolución publicada el 3 de julio de 2014. Los principales criterios contables que tuvieron cambios se mencionan a continuación:

- A-2 "Aplicación de normas particulares"
- B-1 "Disponibilidades"
- C-3 "Partes relacionadas"

La Administración estima que los criterios contables antes mencionados no generarán efectos importantes en los estados financieros de Gentera.

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

NIF C-3 "Cuentas por cobrar"- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2018 con efectos retrospectivos, permitiendo su aplicación anticipada, a partir del 1o. de enero del 2016, siempre y cuando se haga en conjunto con la aplicación de la NIF C-20 "Instrumentos de financiamiento por cobrar".

NIF C-9 "Provisiones, Contingencias y Compromisos"- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2018, permitiendo su aplicación anticipada siempre y cuando se haga en conjunto con la aplicación inicial de la NIF C-19 "Instrumentos financieros por pagar". Deja sin efecto al Boletín C-9 "Pasivo, Provisiones, Activos y Pasivos contingentes y Compromisos". La aplicación por primera vez de esta NIF no genera cambios contables en los estados financieros.

NIF C-19 "Instrumentos financieros por pagar"- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2018 con efectos retrospectivos, permitiendo su aplicación anticipada, siempre y cuando se haga en conjunto con la aplicación de la NIF C-9 "Provisiones, contingentes y compromisos", la NIF C-3 "Cuentas por cobrar" y la NIF C-20 "Instrumentos de financiamiento por cobrar".

NIF C-20 "Instrumentos de financiamiento por cobrar"- Entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1o. de enero de 2018, con efectos retrospectivos, permitiendo su aplicación anticipada a partir del 1o. de enero del 2016, siempre y cuando se haga en conjunto con la NIF C-3 "Cuentas por cobrar", y deja sin efecto las disposiciones que existían en el Boletín C-3 sobre este tema.

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

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

Mejoras a las NIF 2015

En diciembre de 2014 el CINIF emitió el documento llamado "Mejoras a las NIF 2015", que contiene modificaciones puntuales a algunas NIF ya existentes. Las principales mejoras que generan cambios contables son las siguientes:

NIF B-8 "Estados financieros consolidados o combinados"- Define a las entidades de inversión y considera que, por las características de su actividad primaria, difícilmente llegan a ejercer control sobre otra entidad en la que participan. Esta mejora entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1º de enero de 2015 y los cambios contables que surjan deben reconocerse en forma retrospectiva.

Boletín C-9 "Pasivos, provisiones, activos y pasivos contingentes y compromisos"– Establece que los anticipos en moneda extranjera deben reconocerse al tipo de cambio de la fecha de la transacción; es decir, al tipo de cambio histórico. Dichos montos 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 cobros anticipados. Esta mejora entra en vigor para los ejercicios que inicien a partir del 1º de enero de 2015 y los cambios contables que surjan deben reconocerse en forma retrospectiva.

La Administración estima que las nuevas NIF, con excepción de la NIF D-3, y las mejoras a las NIF no generarán efectos importantes en los estados financieros de Gentera. La Administración se encuentra en proceso de evaluar el impacto financiero por la adopción de la nueva NIF D-3.

Ing. Carlos Labarthe Costas
Director General

Lic. Patricio Díez 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
Contralor

INFORMACIÓN PARA INVERSIONISTAS

G4-3, G4-5, G4-7

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/informeanualysustentableweb2014

RELACIÓN CON INVERSIONISTAS

investor-relations@gentera.com.mx

Ticker en la Bolsa Mexicana de Valores durante 2014



GENEREA

AUDITOR INDEPENDIENTE

KPMG, Cárdenas Dosal, S.C.

INFORMACIÓN DE SUSTENTABILIDAD

G4-31

Para mayor información o comentarios acerca de este informe, comuníquese con:

Roberto Rodríguez Hernández
Contenidos e Información Corporativa
Tel. +52(55) 5276-7250 Ext. 7210
rrodriguez@gentera.com.mx
O bien, escríbenos a:
contacto@gentera.com.mx



GENTERA[®]