Genworth | CareScout®

Informe de Responsabilidad Social 2025

Genworth México

Mayo 2026

Genworth | CareScout®

Daniella Gurrea Martínez
Directora General
Genworth México

En Genworth, la Responsabilidad Social es un compromiso central que evoluciona con nuestro negocio. En 2025, expandimos nuestro propósito integrando la Sostenibilidad como pilar clave dentro de nuestra estrategia ASG (*Ambiental, Social y de Gobernanza*).

Esto refuerza nuestra visión: la Responsabilidad Social no solo mejora nuestros procesos internos, sino que también nos permite entender a nuestros grupos de interés, retribuir a las comunidades y cuidar el entorno donde operamos. Con una cultura basada en la diversidad, la equidad, la igualdad social y una gobernanza ética e íntegra, participamos por octava ocasión en el proceso para obtener el Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) del CEMEFI, reafirmando así nuestro compromiso constante

Nuestro compromiso es ofrecer soluciones financieras sólidas y servicios a la medida, para promover el acceso a la vivienda, nos comprometemos con el crecimiento del sector, así como con causas sociales que mejoren el bienestar en las comunidades cuidando siempre que los colaboradores de la empresa logren un balance de vida y laboral que se refleje en sus familias.

Además, colaboramos de la mano con la Fundación Genworth (desde nuestra oficina corporativa en Richmond, Virginia, EE. UU.) y con organizaciones locales como Fundación Hogares y Fundación SEK. Gracias a la entrega de nuestros voluntarios, estos esfuerzos conjuntos generan un impacto positivo tangible en nuestra comunidad.

Daniella Gurrea Martínez
Directora General

Sobre Genworth México

Nuestro Informe:

En este Informe de Responsabilidad Social presentamos nuestro avance en Genworth Seguro de Crédito a la Vivienda 2025 en temas ambientales, económicos y sociales, con un enfoque sostenible sustentado en principios éticos, apego a la legalidad, transparencia y un profundo respeto por los intereses de nuestras partes interesadas y los derechos humanos. Además, abordamos los aspectos de gobernanza, explicando cómo gestionamos nuestra Responsabilidad Social mediante prácticas justas y promovemos el respeto y fomento de los derechos humanos, así como las acciones implementadas en el contexto global para informar, prevenir y proteger la salud de nuestros colaboradores y sus familias.

Nuestra casa matriz:

Genworth Financial, Inc. (NYSE: GNW) —nuestra empresa matriz, con sede en Richmond, Virginia— es una compañía global de seguros que ocupa el lugar 507 en la lista Fortune 1000. Su trayectoria se remonta a 1871 (y desde 2004 cotiza en bolsa), a través de un portafolio diversificado de productos y soluciones — que incluye seguros de vida, seguros de atención a largo plazo, coberturas de protección financiera y seguros de crédito a la vivienda— Genworth Financial ayuda a las personas a asegurar sus finanzas, su familia y su futuro, a la vez que permite a las instituciones crediticias gestionar de forma eficiente sus riesgos y capital.

Nosotros:

Genworth México se constituyó en 2006, con el inicio del seguro de crédito a la vivienda en el país, y desde entonces se ha consolidado como una aseguradora líder en el mercado mexicano especializada en riesgos de crédito hipotecario. Ofrece cobertura de primera pérdida a bancos e instituciones financieras para protegerlos de pérdidas en caso de falta de pago de los créditos de vivienda que otorgan a sus clientes.

Como parte de una compañía global con más de 50 años de experiencia y operaciones en Estados Unidos e India, contamos con el respaldo internacional necesario para combinar solidez global con una oferta local adaptada a las necesidades del mercado mexicano

Nuestro equipo local está compuesto por expertos en el sector financiero —especialmente en la industria hipotecaria— cuyo conocimiento y compromiso fortalecen la confiabilidad y liderazgo de la empresa en el mercado. Desde nuestra oficina en la Ciudad de México damos servicio a todo el país.

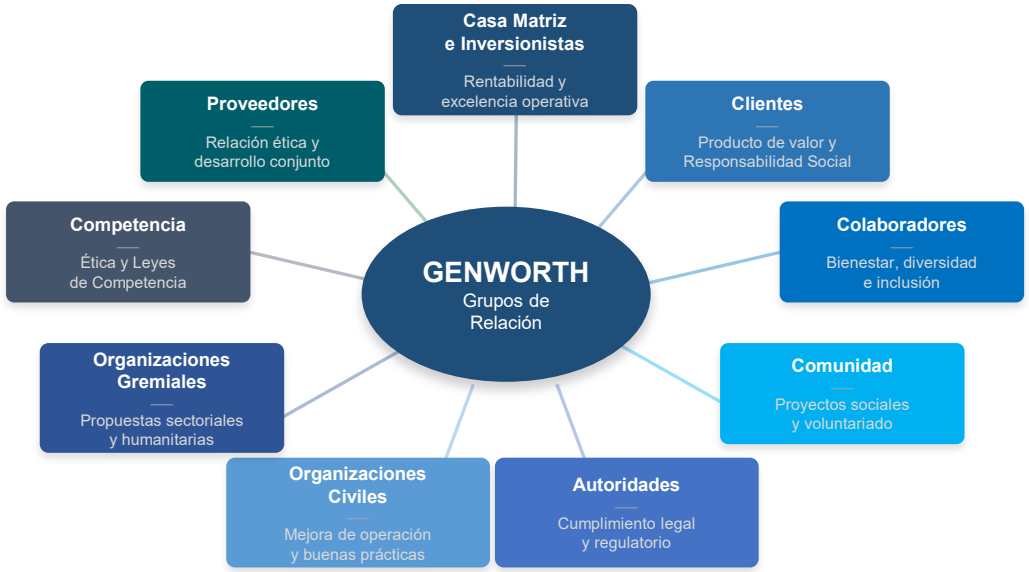
Importancia de los Grupos de Relación

Visión Estratégica

Para Genworth México, construir relaciones de largo plazo, positivas y sólidas con cada uno de sus grupos de interés constituye un pilar fundamental de su estrategia de responsabilidad social. Cada actor —desde colaboradores y clientes hasta autoridades, organizaciones civiles y la comunidad— desempeña un papel esencial en la creación de valor compartido y en el fortalecimiento de la operación.

Compromisos Clave

Nuestro compromiso con los grupos de relación se refleja en acciones concretas: promover un ambiente de trabajo seguro, motivante e inclusivo que impulse la igualdad, la diversidad y el desarrollo profesional; ofrecer productos y servicios de calidad que generen valor real para nuestros clientes; y retribuir a la comunidad con aportaciones e iniciativas de impacto positivo en las que participen activamente los colaboradores.



Si bien, actualmente no se cuenta con un estudio formal de materialidad, la organización mantiene un diálogo amplio, continuo y estructurado con sus principales actores relacionados — colaboradores, clientes, comunidad, proveedores y autoridades— a través de foros, reuniones, talleres, sesiones de trabajo y encuestas. Estos espacios permiten identificar y priorizar los impactos económicos, sociales y ambientales más relevantes, integrando las expectativas de los grupos de interés con las consideraciones internas del negocio

Resultados Tangibles

La solidez de estas relaciones se valida con indicadores concretos: una baja tasa de rotación laboral, la continuidad operativa, la participación activa en foros sectoriales, el diálogo constante con autoridades y las acciones de voluntariado comunitario. Asimismo, se generan oportunidades de empleo para estudiantes y se mantiene una convivencia respetuosa con el entorno, reafirmando el compromiso de Genworth con cada uno de sus grupos de interés.

Cuidado del Medio Ambiente

El impacto en el ambiente que genera la operación de Genworth es indirecto, ya que es una empresa de servicios. Los principales contaminantes que genera son resultado de los traslados del personal, consumo de energías no renovables y desechos. Una decisión importante de la empresa que beneficia su impacto ambiental ha sido realizar su operación principalmente de forma remota.

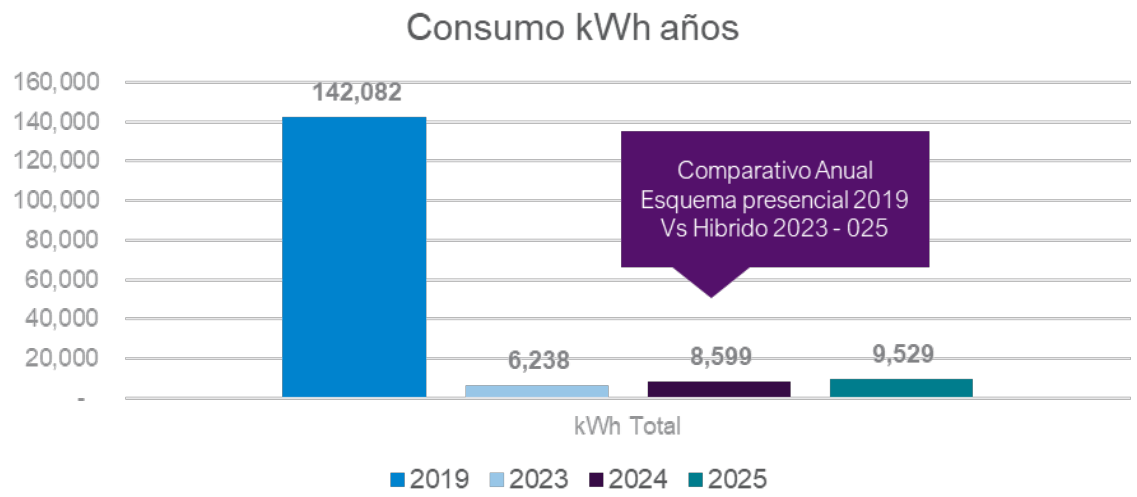
Hasta 2019, Genworth tuvo en esquema de trabajo tradicional en el que los empleados asistían a la oficina diariamente. A partir del COVID, la empresa migró a un esquema de trabajo híbrido, en el cual la mayor parte del trabajo se hace de forma remota.

Se inició con la medición de indicadores de Medio Ambiente desde el 2Q de 2023, lo que permite medir el ahorro en el consumo de energía a partir de que se inició con el trabajo remoto.

Los indicadores de consumo energético bajo nuestro esquema actual de trabajo son reducidos en comparación a 2019. Estamos consientes que generar una mayor interacción entre nuestros equipos de trabajo repercute en un mayor consumo de energía como se observa al comparar 2024 y 2025. Sin embargo, es importante también considerar la relevancia que tiene la convivencia entre el personal.

El comité de sostenibilidad hoy es responsable de monitorear el desempeño de los Indicadores básicos que se definirán para su implementación en 2026.

Indicador: Medio Ambiente
Consumo Energético



*No se incluyen los años de pandemia

Cuidado del Medio Ambiente

Tener un futuro más verde y más limpio empieza por aprender a cuidarlo en el presente

Nuestra política interna también se enfoca en el cuidado del Medio Ambiente :

- La prevención y/o reducción de la Contaminación
- El uso responsable de insumos de oficina para reducir el uso de: papel, agua, envases de PET, combustibles y energía eléctrica.
- Manejo adecuado de Residuos y Reciclado de materiales y equipo de cómputo
- El uso de criterios ambientales para la adquisición de materiales y equipos.
- Se adquieren insumos y materiales amigables con el ambiente, evitando unicel y plástico
- La difusión a la comunidad sobre nuestras políticas ambientales.
- Sensibilización para construir una nueva cultura ambiental y de productos de consumo amigables con el medio ambiente.

16% de nuestros comunicados anuales están orientados a concientizar sobre el cuidado del medio ambiente

Una forma importante de contribuir al cuidado del medio ambiente es mediante campañas de comunicación y la compra de productos amigables con el entorno.

Cuidado del Medio Ambiente

33% de los productos consumidos en la empresa son amigables con el ambiente. Trabajamos para incrementar su uso

Nuestras Prácticas Ambientales

- Nos guiamos por los lineamientos de separación de residuos indicados por nuestra Alcaldía y separamos la basura de la oficina en contenedores identificados.
- Utilizamos equipos de bajo consumo y evitamos en lo posible, la impresión de documentos.
- Tenemos un consumo responsable de agua* y luz.
- Contamos con un programa de reciclado de equipo de trabajo, mediate el que, celulares, equipos de cómputo y automóviles se vende a los colaboradores para darles una segunda vida y la ganancia se dona a alguna causa social.
- Se impulsa el uso responsable de agua y luz por medio de comunicados y campañas.

*Nota: No se mide el consumo de agua porque el inmueble es arrendado y la información es administrada por un tercero; se evaluará su incorporación futura cuando existan datos disponibles o mecanismos de estimación.

Nuestra Cultura Organizacional

Legalidad y Prácticas Justas

Ofrecemos a nuestro talento contratos que consideran todos los principios de la LFT, con beneficios superiores.

Las prácticas justas de empleo son una constante en Genworth. Desde 2019 hemos aplicado la Norma 035 de Factores de Riesgo Psicosocial, la nueva ley de Vacaciones y la Política de Trabajo Remoto. Apoyamos al talento con una ayuda mensual para luz e internet.

Desempeño

La compañía evalúa anualmente el desempeño de los colaboradores premiando los buenos resultados y la forma de alcanzarlos, con el incremento anual y bonos.

Después de alinear los objetivos personales con la estrategia del negocio, se evalúa trimestralmente el avance, para retroalimentar al colaborador.

Las reglas son claras y abiertas. También tenemos el Programa de Reconocimientos On-Point mensual entre empleados.

Talento

Los resultados y la implementación de la estrategia del negocio se logra gracias al compromiso, energía y creatividad de los colaboradores.

Para Genworth el primordial mantener el bienestar físico, emocional y financiero del equipo, para lo cual contamos con programas como el EAP, el BTA, fondeo de Ahorro y beneficios extras en una app de bienestar.

Compensación

Genworth evalúa cada año la competitividad de su oferta de valor para candidatos y colaboradores. Con éste fin participa en Encuestas Salariales de Mercado

La compañía ofrece una remuneración competitiva y beneficios superiores a los de ley, como un Seguro de Salud y Vida, Ayuda de salud y el beneficio de contar con Trabajo híbrido.

Capacitación

La compañía se preocupa por que sus colaboradores reciban desde que ingresan, capacitación continua. El programa de On-Boarding ayuda a los nuevos colaboradores a incorporarse en la cultura y procesos de la compañía.

Se ofrecen cursos en línea de forma continua, son otorgados por el corporativo o en una Plataforma especializada. Asimismo, se cuenta con un programa de Mentoring y se puede solicitar el reembolso de programas universitarios aprobados.

Nuestra Cultura Organizacional

Misión

Trabajar con los bancos, con los reguladores y con la industria hipotecaria para que más personas contraten responsablemente una hipoteca para la adquisición de su vivienda y la conserve en época de estrés económico

Visión

Impulsar la adquisición de vivienda en México, convirtiéndonos en líderes en la gestión y cobertura de riesgo

Make it human.

We instill compassion and empathy in our products, services and interactions.

We care about the people that make up our customers, colleagues, and communities.

Make it about others.

We lead with what's best for our customers.

We collaborate as one team to drive our shared progress.

Make it happen.

We work with intention and a sense of ownership toward a common purpose.

We forge ways forward, together, when obstacles appear.

Make it better.

We learn from the world and each other.

We look for and build better ways.

Diversidad, Equidad & Inclusión

En Genworth la Diversidad e Inclusión son valores fundamentales que promueven el sentido de pertenecía de los colaboradores y donde todos se deben sentir valorados.

Tenemos una política de Igualdad de Oportunidades de Empleo y de Selección de Personal, contratamos al talento, exclusivamente por su experiencia y conocimiento. No consideramos factores ajenos al puesto como: género, estado civil, edad, procedencia escolar, raza ni ningún otro. Contratar personas con discapacidad motriz, es factible dado la opción de Trabajo desde casa.

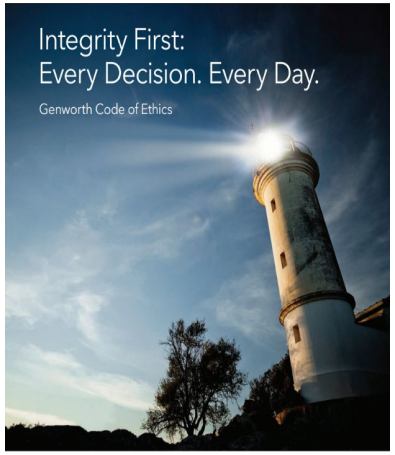
Derechos humanos, equidad e inclusión

Integridad Primero

Los principios que marca nuestro **Código de Ética** constituye el pilar que soporta todas las prácticas que realizamos en Genworth.

Es la base que define nuestra Cultura y nuestra forma de comportamiento dentro de la compañía y fuera de ella, con nuestros socios de riesgo y proveedores.

Genworth vive su integridad, asegurando que contamos con prácticas de trabajo justo y comportamientos éticos desde la contratación hasta la compensación y evaluación de los colaboradores. Garantiza un trato digno y respetuoso dentro de la empresa.



Nuestros principios rectores:

Esperamos que nuestros empleados pongan la integridad primero, en cada decisión, todos los días.

Estamos comprometidos con los más altos estándares de comportamiento ético incorporados en estos Principios:

- Obedecer las leyes y reglamentos aplicables que rigen nuestra conducta comercial en todo el mundo.
- Sostener una cultura donde la conducta ética sea reconocida, valorada y ejemplificada por todos los empleados.
- Ser honesto, justo y digno de confianza en todas las actividades y relaciones de Genworth.
- Fomentar una atmósfera en la que las prácticas justas de empleo se extiendan a todos los miembros de la diversa comunidad de Genworth.
- Evitar todos los conflictos de intereses entre el trabajo y los asuntos personales.
- Esforzarse por crear un lugar de trabajo seguro, proteger el medio ambiente y llevar a cabo nuestras operaciones comerciales con el mayor respeto por los derechos fundamentales de cada persona en nuestro lugar de trabajo, en nuestras comunidades y en nuestro mundo.

- Obligación de informar inquietudes
- Cómo plantear una inquietud
- Prohibición de represalias en Genworth
- Reconocimiento Anual de Integridad
- Nuestras interacciones con gobiernos y reguladores
- Transacciones Financieras Internacionales
- Anticorrupción
- Prevención de Lavado de Dinero

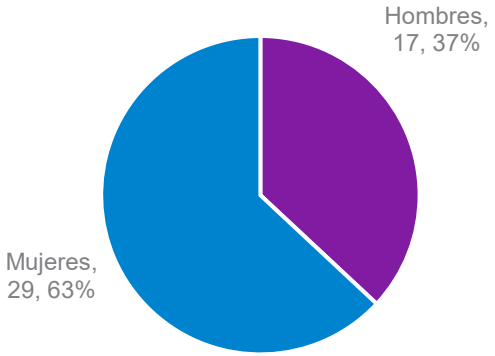
Derechos humanos equidad e inclusión

Para Genworth las personas son el centro de todas sus decisiones, actuando con integridad y cercanía para consolidar la confianza mutua y haciendo de cada logro una oportunidad de generar un impacto social positivo que trascienda sus puertas. Por eso, día a día construimos entornos laborales dignos, inclusivos y respetuosos, y junto a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidades fortalecemos una cultura de ética y transparencia que se extiende a toda nuestra cadena de valor, responsable y sostenible, siempre orientados a un futuro mejor para todas y todos

- Políticas de cero tolerancia al trabajo infantil y prácticas laborales inhumanas
- Promoción de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Protocolos de prevención y atención ante violencia o acoso de género
- Cumplimiento estricto del marco legal laboral
- Prácticas justas de empleo
- Prácticas justas en el trato a proveedores
- Extensión de estándares éticos y de derechos humanos hacia proveedores y socios comerciales

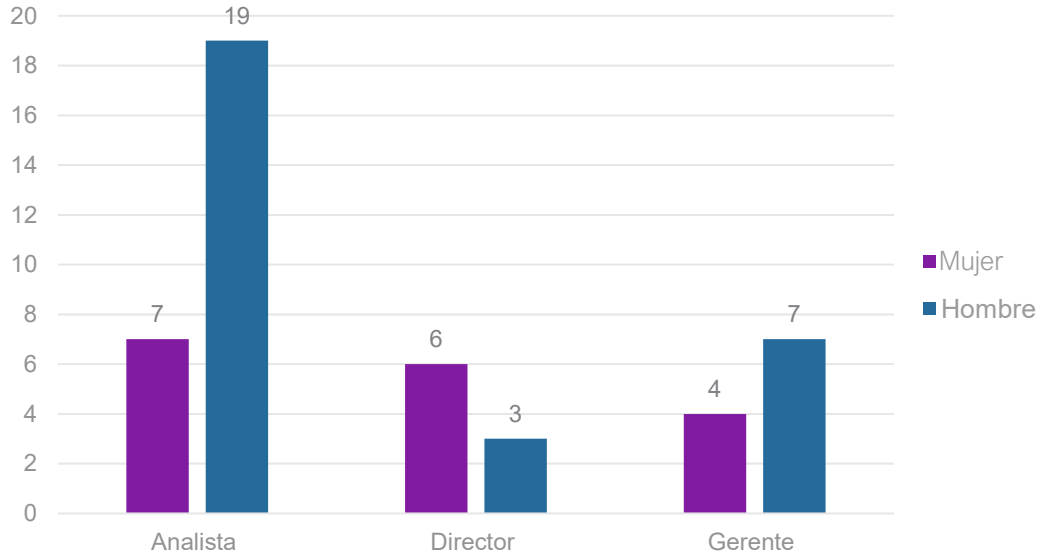
Diversidad, Equidad & Inclusión

Distribución por Género 2025



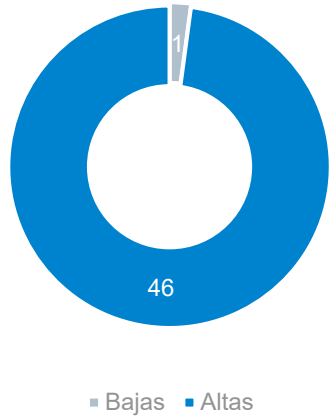
En la distribución por género, la participación de las mujeres se ha incrementado en el último año de 40% a 63%,

Género por Nivel 2025



67% de las mujeres en Genworth ocupan cargos Directivos, participación que se ha mantenido constante en los últimos años

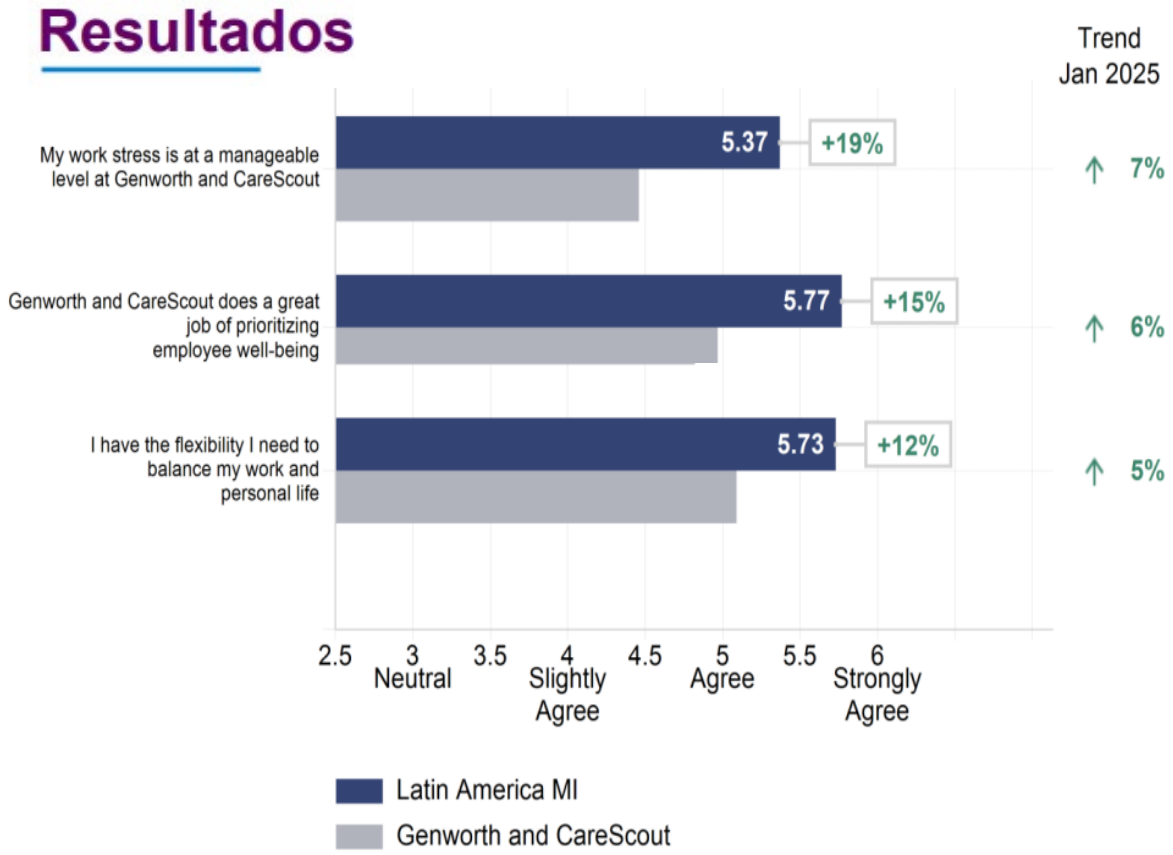
Renuncias Voluntaria desde 2023



Solo 1 renuncia voluntaria desde 2023 a diciembre 2025

Genworth | CareScout®

Flexibilidad y Trabajo en Casa



La flexibilidad laboral y los esquemas de trabajo remoto se han convertido en elementos clave dentro de la operación de Genworth, fomentando así entornos laborales más adaptables y centrados en las personas.

Genworth México tiene establecido un esquema de Trabajo Híbrido desde 2020, lo que facilita que los colaboradores puedan optar por Trabajar en Casa.

En la empresa entendemos la importancia de que los colaboradores logren un **balance de vida personal y laboral** adecuado. Se ofrece la posibilidad de acordar con el Gerente un horario flexible que permita cumplir con las responsabilidades laborales y disfrutar actividades familiares o personales.

Se cuenta con una política de Trabajo Remoto clara y flexible en cuanto a los horarios de trabajo que es del conocimiento de todos los empleados. Adicionalmente la política de permisos da la facilidad que requiere el colaborador ante temas como la paternidad, maternidad, accidentes, vacaciones, etc.

Los colaboradores reconocen ésta flexibilidad para poder balancear su vida y se refleja en los bajos niveles de rotación.

Bienestar Integral

Para Genworth es importante que nuestros colaboradores tengan un entorno de trabajo seguro y confiable, que les permita realizar sus actividades adecuadamente.

La empresa tiene especial cuidado para que los colaboradores trabajen en un entorno con la ergonomía, iluminación y de seguridad en el cableado de sus herramientas de trabajo. Para ello, proporciona el equipo necesario para que puedan tener su propia oficina en casa. Cada año se realiza una verificación para asegurar que las condiciones de trabajo remoto signa siendo adecuadas.

En cumplimiento con la NOM 035 se realizan los cuestionarios de riesgo psicosocial, dando seguimiento a los resultados y elaborando planes de acción para aquellos que presentan niveles altos de riesgo.

Asimismo, acercamos herramientas a los empleados para su bienestar integral como el Programa de Asistencia al Empleado mediante comunicados mensuales con capsulas para el bienestar, además de contar con asesoría psicológica, legal y financiara en el momento que el empleado lo requiera. También ofrecemos algunas vacunas para enfermedades estacionales que son extensivas a la familia .

Desarrollo del talento

Nuestras Iniciativas de Capacitación

1. Calendario Corporativo
2. LinkedIn Learning
3. Capacitación adecuadas al perfil
2. Foros, convenciones, seminarios

Todos tienen una voz, todos tienen algo que aportar

En Genworth, lo que nos mueve son nuestros colaboradores. Ellos son un pilar fundamental para ser exitosos. Estamos convencidos que las practicas laborales deben estar orientadas al crecimiento integral de los colaboradores, asegurándonos que todos tengan la oportunidad de aprender no solo a desempeñar su trabajo de la mejor forma, sino de todo lo que les permita crecer de manera personal y profesional. Mantener una dinámica de continuo aprendizaje es lo que nos permite como empresa innovar y crecer.

Para hacer la capacitación accesible a todos los colaboradores, se ofrecen diferentes modalidades siendo en línea donde se obtiene la mayor gama de cursos.

Particularmente para la empresa es importante asegurarse de que todos los empleados conocen y entienden temas claves en nuestra operación como: el Código de Conducta, conflicto de intereses, los derechos humanos y todos los temas que garantizan un ambiente libre de acoso, violencia y discriminación, la privacidad y el manejo de información sensible así como los procesos de evaluación y desempeño del personal.

Además para aprovechar la experiencia de las diferentes generaciones que conviven en nuestra organización, se desarrollaron otros foros de intercambio de conocimiento a través de mentorías, revisión de lecciones aprendidas y proyectos conjuntos, entre otros.

Desarrollo del talento

Para que nuestros colaboradores se puedan desarrollar adecuadamente, con igualdad de oportunidades, en un ambiente de confianza, en la empresa se cuenta con un proceso de evaluación de desempeño periódico. Esto permite que los colaboradores tengan claridad en sus objetivos anuales y conozcan su avance respecto a las metas trazadas.

Esto fomenta un diálogo continuo dentro de los diferentes niveles de la organización. También se da retroalimentación y apoyo a los miembros del equipo para que individualmente conozcan sus áreas de oportunidad, fortalezas e intereses. Con dicha información es posible preparar planes de acción para mejorar continuamente y alcanzar los objetivos corporativos y desarrollo de los colaboradores con éxito.

Genworth considera que es muy importante entender como se sienten los colaboradores mientras realizan sus actividades, así como conocer que apoyos y herramientas requieren, para lo cual abre canales de comunicación adicionales mediante encuestas y canales de sugerencias, quejas y denuncias.

El dialogo continuo y la retroalimentación positiva, respetuosa y en doble sentido soporta el crecimiento y crea un ambiente de trabajo sano y seguro.

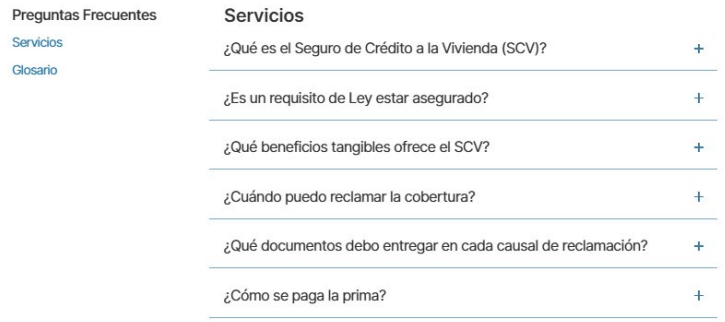
Información al cliente

Aseguramiento de Portafolio

El banco o institución financiera asegura un portafolio de créditos hipotecarios originados de forma recurrente.

Buscamos relaciones duraderas con nuestros clientes, basadas en integridad y confianza. Compartimos mejores prácticas basadas en nuestra experiencia de mercado y procuramos impulsar el crecimiento de nuestros socios de riesgo

La información se encuentra disponible en la página de internet: www.genworth.com.mx



Servicio al Cliente

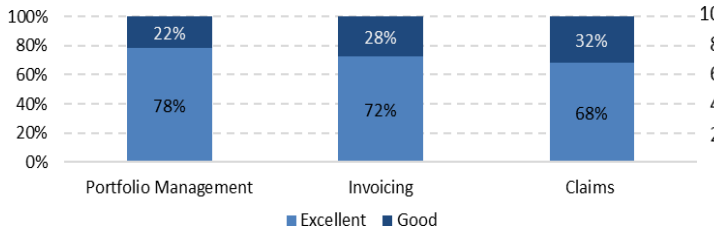
Nuestros clientes constituyen sin duda otro pilar fundamental en nuestra empresa. Ellos son una de las razones principales que nos impulsan a superarnos continuamente en todos los sentidos. Para mejorar la experiencia del cliente en los productos y servicios que les ofrecemos es muy importante conocer su opinión. Nuestra área comercial esta continuamente en contacto con el cliente, para saber de primera mano como esta siendo su experiencia. Adicionalmente se cuenta con una encuesta anual y canales de denuncia donde el cliente puede opinar libremente sobre nuestro servicio.

Desde hace cuatro años contamos con una encuesta anual para conocer la Satisfacción de Nuestros Clientes e identificar en donde se debe elevar los niveles de servicios que ofrece su equipo de trabajo.

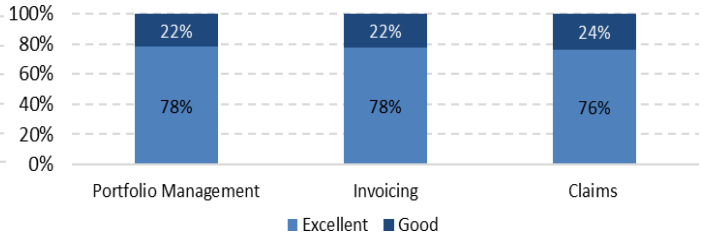
63% de los clientes que respondieron la encuesta consideran nuestro servicio como Excelente 37% de los cliente lo consideran bueno

Encuesta de Satisfacción a Clientes
Resultados

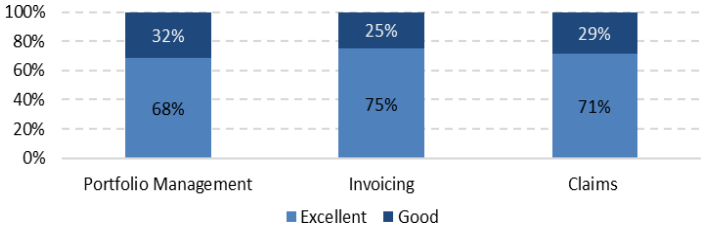
Overall, how would you rate the service provided by Genworth?



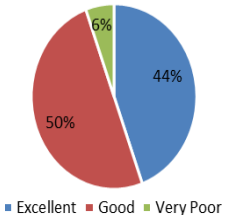
Regarding the clarification of your questions, how would you rate the service in terms of timeliness and quality?



How do you evaluate the training provided by the Genworth team to your staff?



For the Claims CRM, how do you rate the response time for a submitted claim?



Observamos resultados con calificaciones de Muy Bien y Excelente en los temas de Manejo de Portafolio, Reclamaciones, Facturación, Auditoría y Emisión.
Hemos identificado acciones de mejora en los procesos de reclamaciones y facturación y hemos aplicado acciones en capacitación.

Voluntariado

Día del Voluntariado19 de Junio

APAC, Ciudad de México (Servicios para población con Parálisis Cerebral)

Los voluntarios de Genworth mejoraron la terraza de APAC, creando un mejor espacio para que los pacientes y sus familias participen en actividades y descansen

Donativo: $14,158 USD
50 Voluntarios / 250 horas de servicio
Impacto: 500 Beneficiarios

Las actividades no solo apoyaron la operación diaria de APAC, sino que también aumentaron la comprensión de nuestro equipo sobre las realidades que enfrentan las personas con parálisis cerebral y sus familias. . Reflejó claramente los valores que guían nuestra organización.

Multiplicando Fondos

Damas Voluntarias del Instituto Nacional de Pediatría (INP).

Este año, nuestros colaboradores votaron para hacer donaciones voluntarias individuales a Fundación Seck y las Damas Voluntarias del INP.

Gracias a las generosas contribuciones de los colaboradores y a la aportación de Fundación Genworth se superó la meta de recaudación de $2,320 USD. De esta forma se contribuye a transforma la vida de niños en situación de pobreza extrema, con retinoblastoma, restaurando la confianza, previniendo la deformación facial y abriendo la puerta a la esperanza

Monto recaudado: $2,791 USD
Donación total: $5,582 USD
Impacto: 7 Beneficiarios

El espíritu de apoyo siempre esta presente en nuestros voluntarios. Esta donación generó un gran impacto en la vida de los niños beneficiados y de sus familias.

Voluntariado

Octubre
Aniversario de Fundación Hogares

Patrocinamos el evento inmersivo por el aniversario de Fundación Hogares donde se presentó un recuento de sus actividades en 15 años haciendo comunidad. En su historia han impulsado comunidades como Zumpango y APAC.

Donación: $1,282 USD

Al patrocinar a Fundación Hogares, Genworth impulsa el trabajo de colaboración y propósito compartido, fortaleciendo iniciativas que verdaderamente transforman vidas y fortalecen comunidades

Diciembre
Alimentando la esperanza – Casa de la Amistad

Casa de la Amistad (CDLA) es una fundación que se dedica a dar tratamiento y alojamiento a niños y niñas que se encuentran en una situación vulnerable y que padecen de cáncer. En Diciembre, se extendió la invitación a los colaboradores de Genworth de donar artículos de despensa para los niños y sus familias en CDLA.

A través de su apoyo a la Fundación CDLA, la empresa contribuye a brindar esperanza y mejores oportunidades a niñas, niños y jóvenes que enfrentan la lucha contra el cáncer, generando un impacto positivo en sus vidas y en el de sus familias

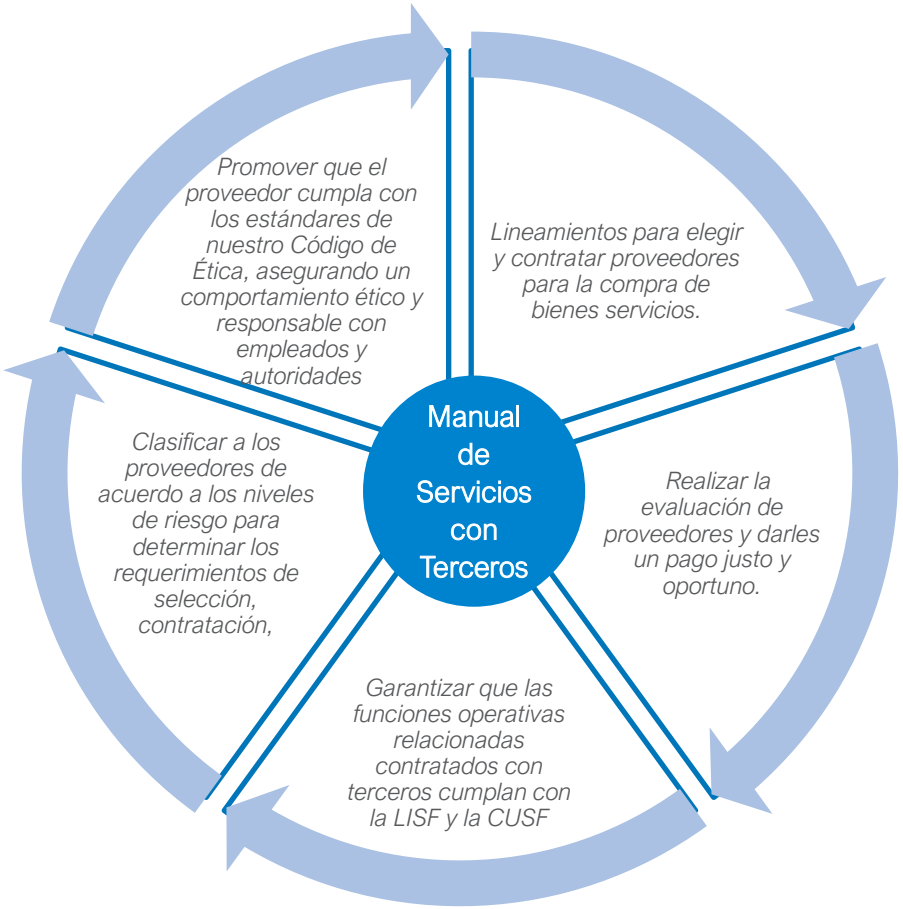
Cadena de Valor

Para Genworth la relación con proveedores es muy importante, ya que contribuyen en su cadena de valor.

En los valores de Genworth, es indispensable que las relaciones con proveedores y prestadores de servicios asegure que éstos tengan prácticas éticas y transparentes. La empresa respeta y cumple los contratos establecidos con los proveedores al pagar dentro de los tiempos acordados. A la fecha no se ha recibido ninguna queja por este motivo. También se busca adquirir bienes y servicios dentro de la comunidad donde estamos establecidos, para motivar el desarrollo de los proveedores y vecinos, así como la creación de fuentes de empleo.

Así mismo, espera que estos cumplan con un estándar mínimo de experiencia y capacidad profesional, calidad en el producto o servicio proporcionado, ofreciendo condiciones justas de mercado, cumpliendo cabalmente con los requisitos legales y éticos en la relación comercial con Genworth, con sus propios empleados y las autoridades competentes.

Genworth supervisa que las empresas que nos proveen de personal de Servicios Especializados cumplan con las obligaciones establecidas por la Secretaria del Trabajo, del Seguro Social y SHCP, así como sus obligaciones ante el REPSE.



Gestión de la Responsabilidad Social

Para Genworth la Responsabilidad Social es un tema central es su operación, existe un Grupo de Trabajo, formado por miembros de diferentes áreas, que tiene la responsabilidad de vigilar y dar seguimiento al plan anual en esta materia, proponer cambios a los criterios y marco de referencia de la RS de la empresa y de implementar los criterios que enmarca el reconocimiento de Empresa Socialmente Responsable, así como de reportar los resultados en el Comité ASG.

El Comité ASG supervisa de forma directa la implementación de la estrategia de sostenibilidad de la Institución de conformidad con los criterios ambientales, sociales y de gobernanza.

La política de Responsabilidad Social Empresarial rige la operación y estrategia de la compañía definiendo los criterios y marco de referencia para el manejo de la RS en Genworth.

Gestión de la Responsabilidad Social

Actores interesados: nuestra Responsabilidad Social

Casa Matriz-Inversionistas

Corporate Office Genworth

1-Generar la rentabilidad adecuada acorde con las metas establecidas en cada período.

2- Operar con excelencia, legalidad y responsabilidad social con todos nuestros grupos de relación. En el marco de los valores de GNW, el Código de Ética y los indicadores de ESG.

3. Explorar otras alternativas de negocio para Genworth en México y/o LATAM para apoyar el crecimiento de la empresa.

Clientes

Bancos e Instituciones Financieras

1- Resolver la necesidad de los bancos de mejorar el manejo de su capital a través de nuestro producto Seguro de Crédito a la Vivienda.

2- Coadyuvar a que más personas puedan tener un hogar con menor enganche.

3- Operar y atender con excelencia y calidad a nuestros clientes.

4- Apoyar en lo posible sus actividades de Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

Colaboradores

Empleados y candidatos

1- Mantener comprometidos a nuestros colaboradores, con una oferta continua de valor, buen ambiente de trabajo, oportunidades de aprendizaje, apoyo en bienestar físico, mental y financiero así como en igualdad de oportunidades de empleo con diversidad , inclusión y equidad; compensación competitiva de pago por mérito, claridad de comunicación sobre el propósito y curso de la empresa y sus planes, así como empoderamiento para aportar ideas y contribuir en actividades de voluntariado y responsabilidad social incluyendo el cuidado del medio ambiente.

2- Respetar y fomentar la diversidad, inclusión y equidad.

Comunidad

Grupos de la comunidad, Fundaciones, IAP´s

1- Apoyar causas y proyectos sociales de ser posible relacionados con nuestro sector. Esto, mediante la gestión de aportaciones económicas o en especie provenientes de nuestros voluntarios o de la Fundación Genworth, horas de voluntariado y/o asesoría para mejorar la calidad de vida de los beneficiados y/o el medio ambiente. Enfocados a Instituciones debidamente establecidas como IAP´s o Fundaciones debidamente acreditadas.

2- Colaborar con otras empresas cercanas a nuestra ubicación, especialmente en temas de interés común tales como protección civil.

Autoridades

CNSF, SHCP, IMSS, CONDUSEF, Secretaría de Economía, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Secretaría de Finanzas del Gobierno de la CDMX

Cumplir con las leyes, reglamentos y disposiciones en general emitidos por todas las autoridades Gubernamentales que nos regulan, así como coadyuvar con dichas entidades en las iniciativas, programas o acciones de nuestro sector. Cumplir con las políticas y lineamientos corporativos.

Organizaciones Civiles

AMEDIRH

Participar en las asociaciones del sector o en las relacionadas a nuestra actividad con la finalidad de mejorar la operación de las empresas que forman parte de estas; así como apoyar las propuestas del sector a las autoridades con el mismo fin. Aportar y obtener buenas prácticas en temas propios de nuestra operación y otros relacionados con Responsabilidad Social y Sustentabilidad. (Social, Gobierno y Medio Ambiente)

Organizaciones Gremiales

AMIS; MULIV; Colegio de Actuarios,

Participar en las asociaciones del sector o en las relacionadas a nuestra actividad con la finalidad de mejorar la operación de las empresas que forman parte de estas; así como apoyar las propuestas del sector a las autoridades con el mismo fin. Aportar y obtener buenas prácticas en temas propios de nuestra operación y otros relacionados con Responsabilidad Social. Y apoyarlos en la difusión de la Responsabilidad Social y Sustentabilidad.

Competencia

Empresas Competidoras

Respetar a las empresas que son competencia de Genworth en los términos de nuestro Código de Ética, así como en las Leyes de Competencia u otros lineamientos que apliquen. Distinguir con claridad las transacciones en las que una Institución se considera competencia y en las que se considera un Socio de Negocio. Mantener una competencia leal que permita que el mercado ofrezca productos de calidad y convenientes a los clientes de Seguro de Crédito a la Vivienda

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Fin de la pobreza

- A través del Seguro de Crédito a la Vivienda, como socio de riesgos de los bancos, promovemos mayor acceso a las viviendas. Estamos comprometidos con las comunidades menos favorecidas dando donativos y trabajando en que contribuyan a mejorar su forma de vida

Salud y bienestar

- En los voluntariados que participa la empresa se busca mejorar el bienestar de la comunidad que se apoya. Adicionalmente, para nuestros colaboradores tenemos programas que promueven su bienestar como la Ayuda de Salud y el Programa de Asistencia al Empleado

Educación de calidad

- Hemos participando dando talleres formativos para la comunidad en que participamos como voluntario. También ofrecemos a los colaboradores acceso a educación continua de calidad, como los cursos corporativos, con asociaciones en Universidades y en un sistema en línea on-demand.

Igualdad de género

- Nuestras prácticas laborales buscan contratar y promover al personal con igualdad de oportunidades, sin importar su género. El acceso a las oportunidades de desarrollo y crecimiento en la empresa son iguales para todos. Esto se observa en la gran cantidad de mujeres que colaboran en la empresa, así como en los puestos directivos y gerenciales

Trabajo decente y crecimiento económico

- En Genworth estamos comprometidos con nuestro Código de Ética y las prácticas justas de empleo. Consideramos indispensable ofrecer a nuestros colaboradores un ambiente de trabajo decente, basado en el respeto y la inclusión, seguridad e higiene para que ellos puedan desarrollar su potencial e impulsar el crecimiento que requerimos colaboradores y empresa

Ciudades y comunidades sostenibles

- Genworth contribuye en la sostenibilidad de la Ciudad de México, respetando el medio ambiente, mejorando la calidad de vida de sus colaboradores t la comunicad y reduciendo los impactos en el medio ambiente, con sus prácticas ambientales y su política de oficina verde.

Producción y consumo responsables

- En sus actividades cotidianas Genworth es consciente de su impacto en el ambiente y la sociedad por lo que promueve el cuidado de la energía y el agua, el manejo adecuado de residuos, el reciclamiento de productos y el consumo de productos y servicios amigables con el ambiente.

Acción por el clima

- Como empresa de servicios, Genworth es muy importante generar conciencia ambientan con sus colaboradores por lo que sus prácticas y comportamientos ambientales incluye comunicados periódicos para generar conciencia del impacto ambiental

Gobernanza

En Genworth México, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) constituye un marco estratégico integral que orienta las decisiones y acciones de la compañía hacia el cuidado ambiental, la calidad de vida laboral y la generación de valor social más allá del cumplimiento normativo

Este enfoque se integra a una sólida gobernanza de la sostenibilidad, en la que el Consejo de Administración supervisa los avances y resultados en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), mientras que el Comité de Sostenibilidad actúa como órgano técnico-operativo responsable de traducir los compromisos de RSE en criterios medibles, gestionables y auditables.

La RSE se apoya en un sólido marco de ética y cumplimiento (Código de Ética, políticas de integridad, transparencia, respeto a la legalidad, capacitación continua y canales confidenciales de denuncia) que refuerza una cultura de integridad. Asimismo, la integración de factores ASG en la gestión de riesgos y controles internos permite identificar y mitigar de forma proactiva riesgos ambientales, sociales, regulatorios y reputacionales, con indicadores y auditorías que aseguran la mejora continua.

La Alta Dirección, encabezada por la Dirección General, asegura la implementación de las políticas corporativas, su adaptación al contexto nacional y la rendición de cuentas ante los grupos de interés.

Este enfoque fortalece la reputación de Genworth y genera valor para colaboradores, comunidad y medio ambiente, reflejado en la obtención del Distintivo ESR otorgado por Cemefi, que reconoce su gestión ética, responsable y sostenible.

Gobierno Corporativo y Prácticas Justas

Genworth cuenta con un robusto Manual de Gobierno Corporativo, diseñado para proveer al Consejo de Administración, al personal y a otros interesados, información relacionada a los roles, responsabilidades y procesos seguidos dentro de la estructura de Gobierno Corporativo de Genworth.

En el manual se establecen las responsabilidades y funciones de la Asamblea de Accionistas como órgano supremo de la sociedad que actúa con formalidad, transparencia y eficacia al ser el órgano de decisión y control básico.

Se establece también entre otras cosas, la Evaluación del Gobierno Corporativo de forma anual aprobada por el Consejo de Administración.

Curso de Integrity First

- Es requerido anualmente
- Durante 2025, 51 empleados, el 100% de la organización lo tomo
- Incidentes de Privacy & Seguridad de la Información: Sin incidentes
- Opiniones de Auditores Externos:
  - Gobierno Corporativo: Auditor KPMG, Resultado: Sin observaciones
  - PLD: Auditor, Pablo Saenz, Resultado: Sin observaciones.
  - Resultados de Encuesta Anual de Satisfacción de Clientes: Satisfactoria.

El Área de Legal y Cumplimiento, tiene como objetivos:

Diseñar, implementar, ejecutar, evaluar y reportar un sistema eficiente de gobierno corporativo que corresponda con el volumen de operaciones, así como, con la naturaleza y complejidad de las actividades de la organización, contemplando el establecimiento y verificación del cumplimiento de políticas y procedimientos en materia de administración integral de riesgos, control interno, auditoría interna, función actuarial y contratación con servicios de terceros necesarios para la operación de la organización.

Plan Anual del Área Legal y Cumplimiento

Dirección Legal & Cumplimiento

Actividad / Curso	Responsable	Cuando
Integrity First Acknowledgement Training	Corporate	Q1' 25
Envió de recordatorio Código Ética Training	Legal MX	Q1' 25
Curso Anual de PLD y Financiamiento al Terrorismo	Legal MX	Q4' 25
Ratificación de la Política de conflicto de interés	Legal MX	Q2' 25
Evaluación de Gobierno Corporativo	Legal MX	Q2' 25
Compliance On boarding – Nuevos Ingresos	Legal MX	Dentro de los 15 días de haberse contratado
Envió de recordatorio Política Regalos y Entretenimiento y Anti Corrupción	Corporate	Q4' 25
Recordatorio Gift Giving	Corporate	Q4'25
Participación en reuniones AMIS / Comité Jurídico	Legal MX	Trimestral / Cuando sea convocado
Identificación de Reformas que pudiesen impactar de alguna forma a Genworth, por ejemplo, en Conamer o Diario Oficial de la Federación, AMIS	Legal MX	Por ocurrencia
Global Anti-Corruption	Corporate	Q2' 25

Para Genworth es muy importante asegurar que los colaboradores tienen presentes los principios de ética e integridad, por lo que cada año el área Legal de Genworth, define un plan de trabajo con las capacitaciones, asegurarse de que todos colaboradores estarán debidamente capacitados en los temas fundamentales.

Derechos Humanos

Compromiso de Genworth con los Derechos Humanos

En lo que creemos:

El respeto por los derechos humanos básicos está integrado en la misión multigeneracional de Genworth, ayudar a las familias a navegar el viaje del envejecimiento con confianza, de apoyar el sueño de obtener un hogar y nuestro compromiso inquebrantable con el bienestar de cada ser humano.

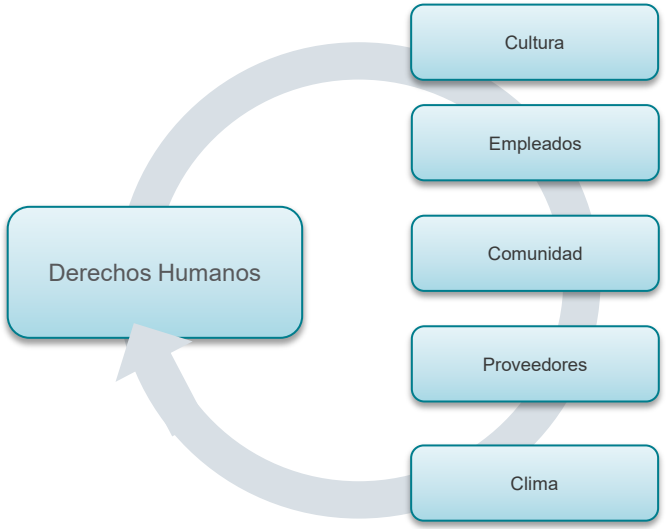
Las políticas y los principios señalados en nuestro Código de Ética (Integrity First)

Nos esforzamos por realizar nuestras operaciones comerciales con el mayor respeto a los Derechos Humanos de cada persona en nuestro lugar de trabajo, en nuestras comunidades y en nuestro mundo.

Las áreas de enfoque son: las Prácticas justas de empleo, Relaciones con proveedores, claridad en cuando al tema contra la Corrupción, Trabajo con el gobierno, protección de la información, así como el evitar los Conflictos de Interés.

La política completa se puede consultar en:
https://www.genworth.com/about-us/social-responsibility

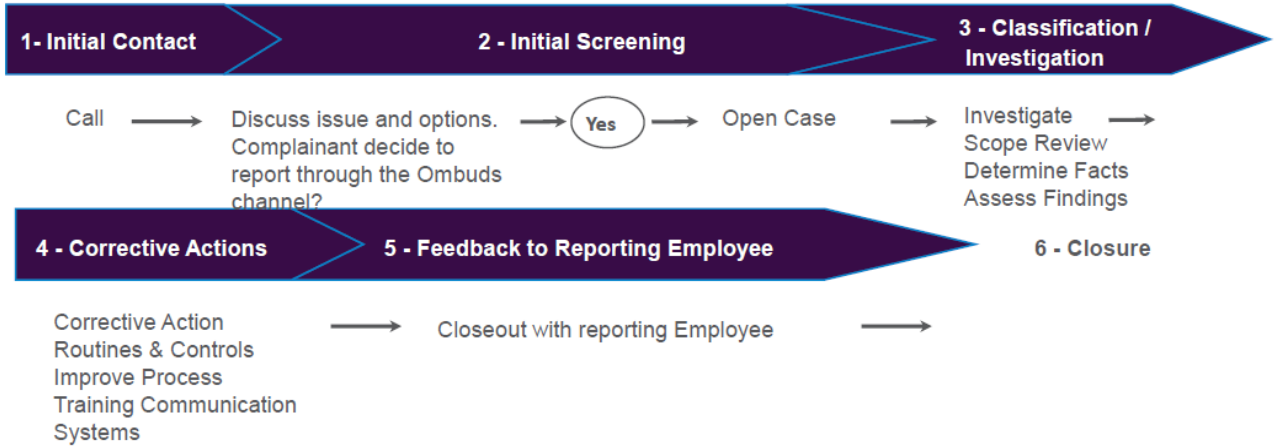
Enfoque de la Política de Derechos Humano



3 SALUD Y BIENESTAR | 5 IGUALDAD DE GÉNERO | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO | 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
Genworth | CareScout®

Ombudsprocess

The Ombuds Process: The Process If A Concern Is Raised



- **Objective - Find and deal with the root cause of problems**
- **Reports of Non-Policy Concerns – generally, referred to appropriate resources**
- **No Retaliation - Genworth prohibits any employee from retaliating or taking adverse action against anyone for raising or helping to resolve an Integrity concern.**

4 Ombuds Process 2023

Genworth México cuenta con un Ombudsperson responsable de recibir y atender las preocupaciones en temas de posibles faltas de integridad. Además, la empresa tiene un proceso claro para que los colaboradores presenten las preocupaciones que consideren. Cada año el equipo de Compliance recuerda a los colaboradores la importancia de alertar sobre posibles faltas de integridad y la manera de hacerlo

Entorno Digital

En Genworth se mantiene un alto estándar en el manejo adecuado de la tecnología respetando los principios y valores de la empresa.

Para Genworth uno de los principales activos es la confianza que le han depositado los clientes, proveedores y empleados, por lo que pone especial atención en salvaguardar la privacidad y seguridad de información y datos. Trabajamos con principios de transparencia y responsabilidad en las interacciones digitales dentro y fuera de la empresa.

Para promover el uso consciente y responsable de la tecnología y del manejo de información se realizan capacitaciones continuas en temas de ciberseguridad, manejo de información sensible y confidencial, métodos seguros de intercambio de información, uso de redes sociales, prevención de fraudes y robo de información.

Contamos con canales de denuncia sobre malos manejos de información como lo indica el código de ética, además de la continua supervisión interna del uso de los equipos y el contenido de la información que se intercambia.

Estamos convencidos que un pilar fundamental en la operación de la empresa es el elevado estándar de ética en todos lo niveles y actividades desempeñadas, el cual se busca mantener siempre.

En respuesta al entorno de innovación y cambio, en el que lo digital se ha vuelto un tema central, Genworth cuenta con políticas claras y estrictas que garantizan la privacidad, seguridad, transparencia y responsabilidad en todas las interacciones digitales.

La Seguridad de la Información, así como la Privacidad y Protección de Datos Personales de nuestros clientes y proveedores, es una preocupación central en Genworth. Con la finalidad de garantizar la confidencialidad y protección de la información se implementan controles estrictos de acuerdo con las leyes nacionales y políticas corporativas.

Recursos

Genworth

Genworth MI México
Estado de Origen y Aplicación de Recursos
Del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2025
(Cifras en pesos)

Ingresos por Aportaciones:	
Empleados Genworth (Equipos)	23,750
Empleados Genworth Aportaciones (Todo Cambiará Albergues AC)	47,100
Fundación Genworth (EUA)	46,267
Total Aportaciones	**$ 117,117**
Aplicación de Recursos:	
Todo Cambiará Albergues AC	117,117
Total Donaciones	**$ 117,117**
Total Excedentes	$ -

Firmado por: Daniella Gurrea 9C6E681C007C4E9...
Daniella Gurrea Martínez
Presidente

Firmado por: María de Lourdes de Mendoza E EC462D08B38B4CA...
María de Lourdes Mendoza Estrada
Vicepresidente

Guillermo Ruiz Díaz
Tesorero

Genworth | CareScout

Conclusión

Para Genworth la Responsabilidad Social y los principios ASG son elementos que forman una parte integral en el actuar y operar de la empresa. En un entorno cambiante, en el que la empresa necesita adaptarse de forma rápida y mantenerse competitiva, la Responsabilidad Social esta siempre presente.

Asimismo tenemos un compromiso profundo con ayudar a mejorar el bienestar no solo de nuestros colaboradores, sino también de las comunidades cercanas. Contamos con mecanismos claros para la rendición de cuentas hacia nuestros grupos de interés. Los colaboradores y la alta dirección están involucrados en las acciones de Responsabilidad Social y los mecanismos de información hacia nuestros actores interesados.

La empresa ha avanzado en su camino para ser Socialmente Responsable, pero siempre hay más retos por superar, por lo que constantemente buscamos avanzar más allá de los estándares deseados.

La atención a los temas Ambientales, de Derechos Laborales, de Asuntos de Consumidores, de nuestra Participación en la Comunidad, así como el Desarrollo de la Cadena de Valor con nuestros Proveedores, la integridad en nuestra Gobernanza, nuestras Prácticas Justas y el respeto a los Derechos Humanos, así como al contexto global de ética digital, constituyen elementos medulares en nuestra estrategia hacia el futuro.

Buscamos un crecimiento responsable, de la mano de la comunidad, con prácticas integras que nos mantengan al frente del mercado, compartiendo experiencia con nuestros socios de riesgo, sin comprometer el bienestar de las generaciones futuras.

Grupo de Trabajo de Responsabilidad Social

Patrocinador Ejecutivo de la RSE (Executive Sponsor)
Daniella Gurrea M
Directora General

María de Lourdes Mendoza Estrada
Directora de Recursos Humanos

Ricardo Rubio R
Legal & Compliance

Luis Mercado
IT

Gabriel Lopez
Facilities

Representantes de Áreas

Operaciones	Yuri Cherón
RH	Alejandra Alatorre
Comercial	Karine Crombez

Comité ASG

Daniella Gurrea Martínez Directora General	Presidente
María de Lourdes Mendoza Estrada Directora de Recursos Humanos	Secretaria
Patricia Lomelín Romo Directora Legal y Cumplimiento	Miembro
Guillermo Ruiz Díaz Contralor	Miembro
Alejandra Casas Cravioto Gerente Senior Estrategia y Calidad	Miembro
Arturo González Velázquez Gerente Senior de IT	Miembro

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Genworth

Gracias por leer nuestro Informe de Responsabilidad Social 2025.
Agradeceremos sus comentarios a lourdes.mendoza@genworth.com y/o alejandra.alatorre@genworth.com
Esperamos poder compartir nuestros futuros planes y acciones sobre RS y ASG.

©2022 Genworth Financial, Inc. All rights reserved.

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Genworth | CareScout®