

Trabajando Juntos
Llegamos Lejos.



Memoria de Sostenibilidad 2023



ESG

Índice

Sobre este Informe 3

Reconocimientos 5

Cartas de la Alta Dirección 6

Buen Gobierno Corporativo..... 7

1.1 Perfil de la Compañía 11

1.2 Gobierno Corporativo 12

1.3 Gestión de Riesgos 18

1.4 Estrategia de Sostenibilidad 20

1.5 Ética y Cumplimiento..... 24

Bienestar del Colaborador 33

2.1 Planilla y Crecimiento 34

2.2 Programa Onboarding 37

2.3 Programa de Bienestar 38

2.4 Cultura Organizacional 39

2.5 Diversidad, Equidad e Inclusión 40

2.6 Experiencia del Colaborador 43

2.7 Universidad Corporativa Ficohsa 45

2.8 Principales Logros 48

Cultura Centrada en el Cliente 49

3.1 Puntos de Atención 50

3.2 Calidad y Experiencia del Cliente 50

3.3 Evolución y Transformación Digital 57

3.4 Banca Responsable 58

3.5 Emprendimiento, Educación e
Inclusión Financiera 60

3.6 Seguridad de la Información 71

3.7 Transparencia y Satisfacción del Cliente 72

Promotores del Cambio Social y Ambiental 74

4.1 Comunidad 75

4.1.1 Fundación Ficohsa 75

4.1.2 Más Iniciativas Sostenibles 80

4.2 Medio Ambiente 83

4.2.1 Gestión Ambiental 84

4.2.2 Energía y Emisiones 85

4.2.3 Otros Aspectos Ambientales 87

Solvencia y Desempeño Económico ... 90

5.1 Datos Relevantes del Grupo 91

5.2 Datos Relevantes por País 92

5.3 Valor Económico Generado y Distribuido. 100

Anexos 101

I Detalles de la Gestión 102

II Verificaciones 114

III Índice de Contenidos GRIII 116

IV Índice de Parámetros SASB 118

Sobre este Informe

(GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4)



A lo largo de catorce años, Grupo Ficohsa (GF) ha publicado informes anuales de sostenibilidad como parte de la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés. El informe anual integrado 2023 considera los temas de mayor relevancia para GF y sus grupos de interés, refleja el trabajo de todos los que contribuyen a la implementación del modelo de negocio y la nueva estrategia de sostenibilidad, alineada a los criterios de Ambiente, Sociedad y Gobernanza (ASG), abarcando 4 pilares de actuación bajo los cuales está construido este documento:

Buen Gobierno Corporativo

Cultura Centrada en el Cliente

Bienestar del Colaborador

Promotores de Cambio Social y Ambiental

Los contenidos del siguiente informe han sido validados en primera instancia por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y la Alta Gerencia con el apoyo de todas las áreas involucradas. Adicionalmente, contamos con la verificación externa por parte de un tercero independiente, como ser la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social (FUNDAHRSE), quien a través de la carta de verificación ha establecido la declaración de acorde con GRI Standard Universal sobre los contenidos presentes de este informe.

La información presentada reporta los principales resultados obtenidos durante el año fiscal, que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

Estándares Internacionales

de sostenibilidad como base de este informe



Se presentan datos cualitativos y cuantitativos de nuestro desempeño extrafinanciero, utilizando los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI), con especial énfasis a los contenidos generales relacionados con nuestra organización, actividades, gobernanza, estrategia y grupos de interés.



Se incorpora por cuarto año consecutivo los Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB), para los sectores: Bancos comerciales, Financiación al Consumo, Actividades de Custodia de Gestión de Activos, Financiamiento Hipotecario, Banca de Inversiones, Casa de Bolsa y Seguros. Esta metodología responde a los requerimientos de información de los inversionistas sobre los temas ASG que afectan a la estabilidad financiera de la compañía.



Se informa sobre las principales contribuciones a los Objetivos de las Naciones Unidas de la Agenda 2030.



Mantenemos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas del cual Ficohsa Honduras es miembro desde 2018. Para la presentación de este informe se adoptaron las nuevas actualizaciones para la Comunicación de Progreso (COP).

¿Cómo Leer los Contenidos de este Informe?

Al inicio de cada sección y debajo de los títulos se hacen referencia a los contenidos de los Estándares GRI y las métricas de SASB.

En la sección de anexos de este informe se encuentra la relación de los estándares GRI y SASB y Principios del Pacto Global.

Grupo Ficohsa mantiene atento a la evolución del ecosistema de reporte, para la adopción temprana de Las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés).

Reconocimientos



LatinFinance

Banco del año en Honduras.



Global Business Magazine

Banco más Innovador de Honduras



Mejor Banco CSR de Honduras



World Economic Magazine Awards 2023 reconoció a Ficohsa en tres categorías:

Mejor Grupo Bancario de Honduras

Mejor Grupo Bancario RSC de Honduras

Mejor Banco Digital de Honduras



FUNDAHRSE 2023

17 años consecutivos siendo reconocidos por impulsar el desarrollo sostenible en la región.



Federación Internacional del Automovilismo (FIA)

Por generar campañas de seguridad vial para generar consciencia en la ciudadanía



Global Business & Finance Magazine



Camilo Atala Faraj

Presidente de Grupo Ficohsa

Es un honor para mí dirigirme a ustedes en este momento crucial en la historia de Grupo Ficohsa, mientras reflexionamos sobre nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Desde nuestros comienzos hace 30 años, hemos sido una empresa guiada por los valores fundamentales de la familia. Los principios de solidaridad, empatía y responsabilidad hacia nuestras comunidades y colaboradores han sido el eje central de nuestra misión. En este tiempo, hemos mantenido vivo el legado de nuestros padres, Juan y Toya Atala Faraj, quienes nos inculcaron la importancia de contribuir al bienestar social, particularmente a través de la educación inclusiva y de calidad.

Estos valores son parte de la esencia de Grupo Ficohsa, definiendo así nuestra identidad como una empresa que va más allá. Nuestros objetivos empresariales están alineados con metas de sostenibilidad, adoptando criterios ambientales, sociales y de gobernanza que reflejan las tendencias globales, donde la integridad y la transparencia son pilares fundamentales en todas nuestras acciones. Así, cuando llegamos lejos, todos llegamos lejos.

En este sentido, nos enorgullece compartir con ustedes los avances significativos que hemos logrado en nuestra trayectoria hacia la sostenibilidad durante el año pasado. Entre estos hitos, destacamos crecimiento regional a través de la adquisición de Seguros America en Nicaragua y en Asesuisa en El Salvador, continuamos impulsando las iniciativas de bancarización e inclusión financiera, el emprendimiento, género y transformamos la banca con productos financieros innovadores para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en la nueva era digital. Estos logros son testimonio de nuestro compromiso continuo con el desarrollo sostenible y el impacto positivo en nuestras comunidades.

En los próximos años, visualizamos al Grupo en el futuro consolidado como uno de los grupos más importantes de Centroamérica y esto lo asumimos con la responsabilidad que conlleva impactar positivamente en la región. Es por eso que esta transformación que vivimos contempla como insumo básico y fundamental el desarrollo sostenible.

Estamos seguros de que, con el apoyo de nuestros colaboradores, clientes y socios, alcanzaremos estos objetivos y continuaremos creciendo con solidez y responsabilidad, fortaleciendo nuestra presencia regional. Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos nuestros colaboradores, cuya dedicación incansable es la fuerza que impulsa nuestros logros compartidos. Su compromiso y pasión por hacer del mundo un lugar mejor son inspiradores y fundamentales para nuestro progreso continuo.

En Grupo Ficohsa, creemos firmemente que cuando avanzamos juntos, obtenemos grandes logros. Sigamos trabajando unidos en este camino hacia un futuro más próspero, solidario y sostenible para todos.

¡Gracias y seguimos adelante!



Luis Atala Faraj

Vicepresidente de Grupo Ficohsa

Estimados colegas y amigos,

Es con gran satisfacción que les presentamos la memoria de sostenibilidad de Grupo Ficohsa. Nuestra visión se centra en que las personas lleguen lejos, entendiendo el éxito como algo que no solo beneficia a nuestra organización, sino que impacta positivamente a todas las personas y comunidades a las que servimos. Creemos firmemente que cuando una empresa crece de manera sostenible, todos pueden avanzar juntos hacia un futuro próspero.

La educación ha sido y seguirá siendo uno de nuestros pilares fundamentales a través de programas y proyectos educativos ejecutados por la Fundación Ficohsa la cual celebró recientemente su 25 aniversario. Trabajamos incansablemente para proporcionar a niñas, niños y jóvenes las herramientas necesarias para construir un futuro prometedor. Destacamos este año el acompañamiento con USAID y la secretaria de Educación, a través del programa Alianza por la Educación, con el compromiso de restaurar 25 centros educativos básicos con un alcance de 10,500 estudiantes al finalizar el proyecto. Mantenemos vigente el legado de nuestro padre, Juan Atala, quien siempre creyó que una educación de calidad construye sociedades prósperas y con oportunidades para todos.

Además, impulsamos el emprendimiento como motor de desarrollo económico y generación de empleo en la región. Creemos en el poder del esfuerzo y de la creatividad para transformar positivamente realidades y construir un futuro mejor. Prestándole atención especial a las mujeres emprendedoras que son un motor para la economía de nuestra región. La promoción de la bancarización a través de la inclusión financiera es otro de nuestros compromisos clave. Muestra de ello, es nuestra reciente incorporación al Partnership for Central America (PCA), con lo cual nos comprometemos a apoyar al desarrollo económico y social del triángulo norte a través de la inversión en la banca digital fomentando la inclusión financiera y el apoyo al emprendimiento.

En los próximos años, nos enfocaremos en temas de ambiente como carbono 0, finanzas sostenibles, en temas sociales en bienestar del colaborador, empoderamiento socioeconómico, esto bajo una gobernanza con liderazgo y visión de crecimiento a largo plazo siempre con integridad y transparencia. Todo esto lo lograremos gracias al excelente talento humano que conforma el Grupo Ficohsa. Nuestros más de 6,700 colaboradores que son el corazón de nuestra organización y representan el pilar fundamental para nuestro éxito y crecimiento sostenible.

A lo largo de nuestros 30 años, hemos mantenido firmes nuestros valores y principios, guiándonos por un compromiso inquebrantable con el desarrollo de Honduras y la región. Nuestros pilares de sostenibilidad son la base de nuestra gestión, permitiéndonos generar valor económico, social y ambiental en los lugares donde operamos.

Agradecemos el apoyo continuo de todos aquellos que han sido parte de este viaje, y esperamos seguir colaborando juntos para construir un futuro más justo, próspero y sostenible para todos.

Buen Gobierno Corporativo



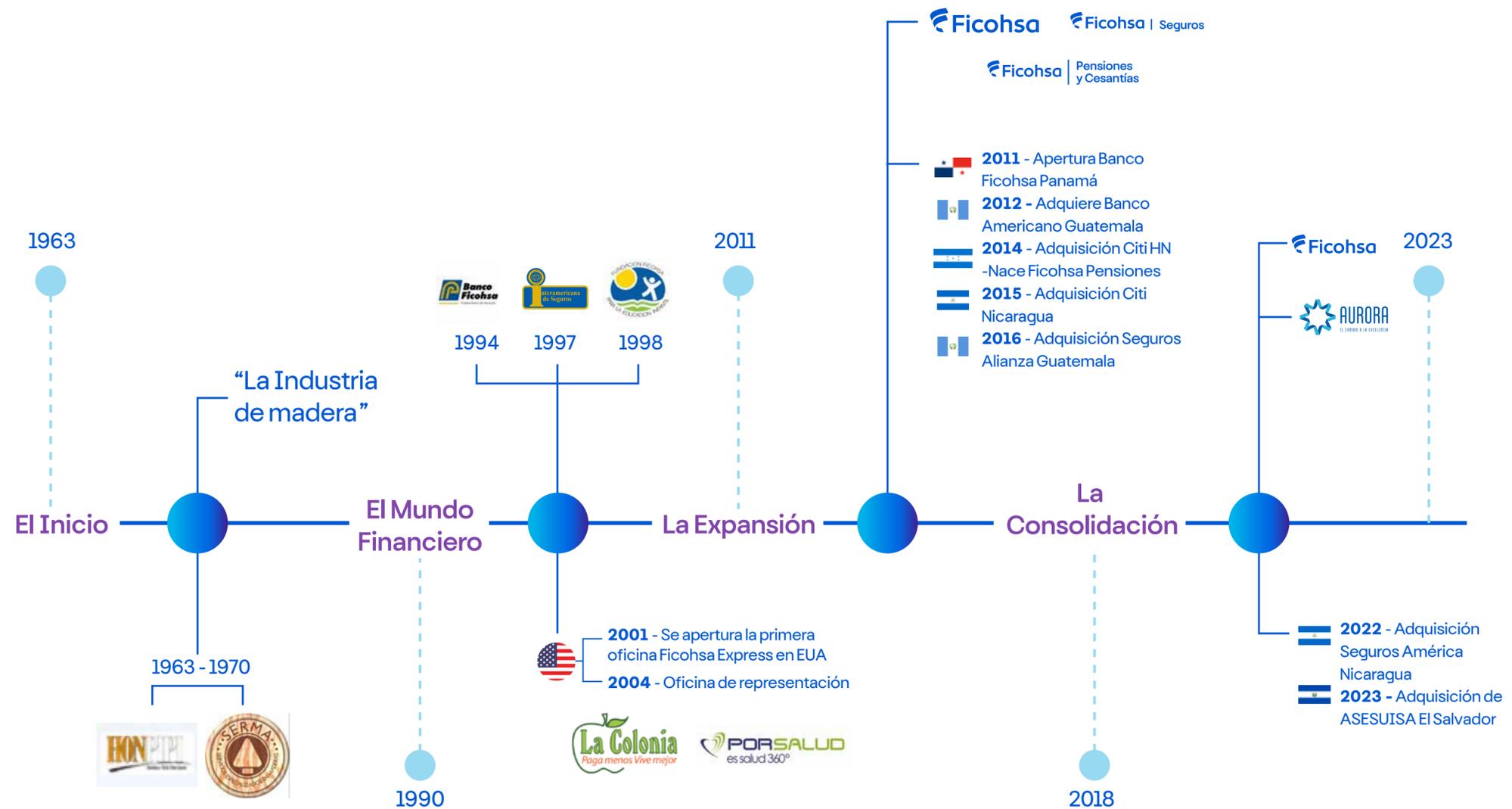
Historia y Evolución

La historia comienza en 1958 con la llegada de un hombre con un propósito de vida muy claro: trascender desde el punto de vista empresarial y humano. Soñaba con sembrar los cimientos de una empresa próspera y con impactar la vida de las personas de manera significativa. Para él, ambas metas eran igualmente importantes.

Don Juan Atala, este hombre visionario que llegó a Honduras, inició su trayectoria empresarial en la industria maderera, enfocándose en la importación de madera y sus derivados. Siempre acompañó sus esfuerzos empresariales con un fuerte compromiso social, especialmente en la educación, un elemento que marcaría la historia del grupo de manera particular.

En 1994, Don Juan, junto a su esposa Doña Toya Atala y sus hijos, fundó Banco Ficohsa, iniciando así su incursión en el mundo financiero. Durante la primera década, los esfuerzos del grupo se centraron en Honduras y diversificaron sus actividades, incursionando en el sector de seguros y creando la Fundación Ficohsa, dando forma al sueño de Don Juan. En los siguientes años también se expandieron en otros negocios no financieros.

En 2011 comenzó una nueva etapa de expansión por Centroamérica, abarcando los negocios bancarios y de seguros. Esta expansión nos llevó a cruzar fronteras, y hoy en día tenemos operaciones en Honduras, Guatemala, Nicaragua, Panamá, El Salvador y Estados Unidos.



1.1 Perfil de la Compañía

(GRI 2-1, 2-2, 2-6, FS6)

El desempeño del Grupo se basa en principios y valores basados en la transparencia, apostando siempre por una gestión ética, íntegra y de excelencia que sustentan nuestra cultura organizacional, que brindan confianza a nuestros clientes y demás grupos de interés.

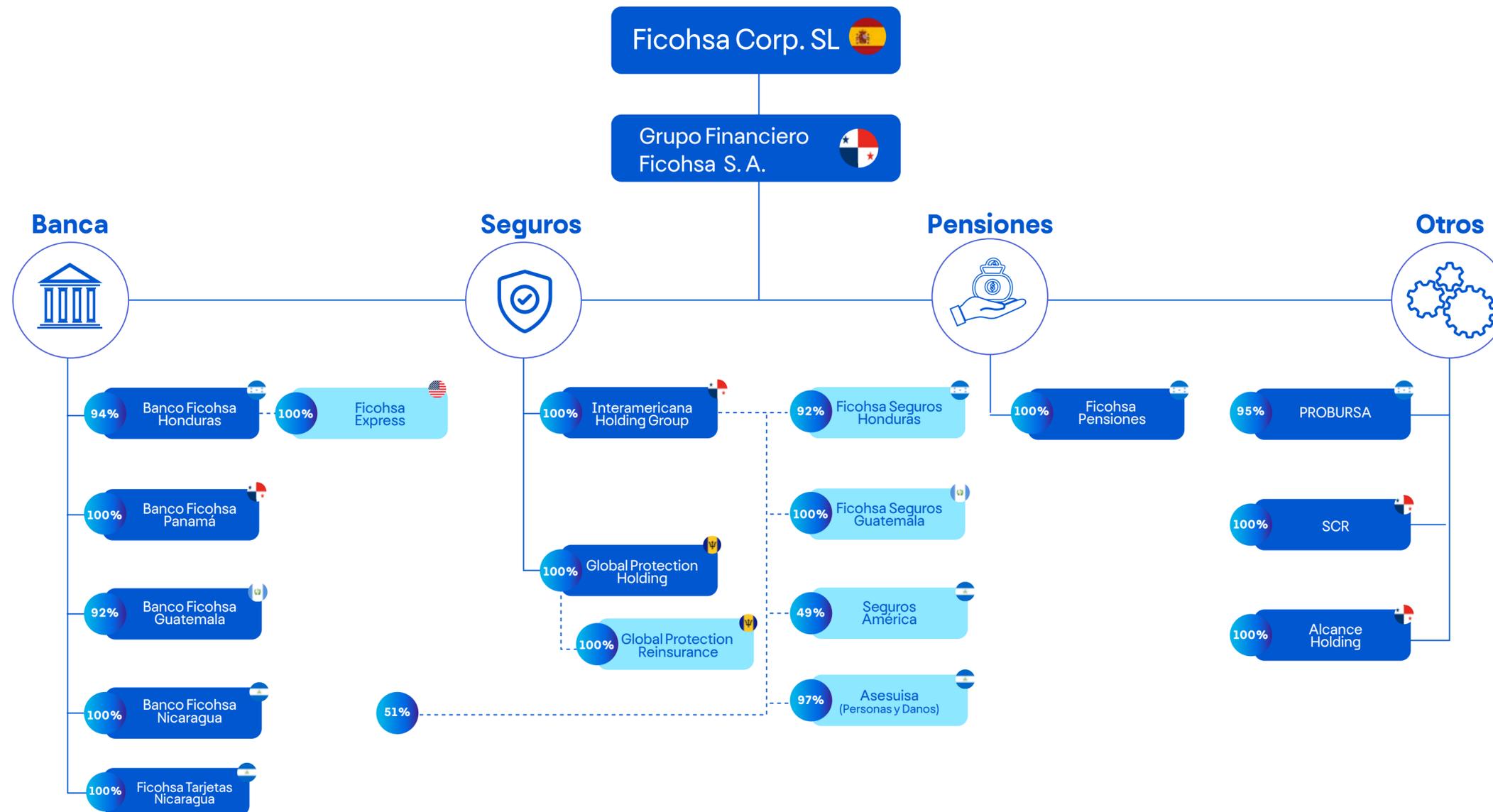
Misión: Proporcionar los más innovadores productos y servicios financieros con elevados estándares de calidad y la mejor tecnología, brindados por un recurso humano calificado; generando seguridad y satisfacción en quienes nos han brindado su confianza, comprometidos siempre a ser una empresa socialmente responsable.

Visión: Ficohsa será reconocido como un grupo sólido y confiable comprometido con el desarrollo de los países donde tenemos presencia, donde nuestros clientes encontrarán soluciones financieras efectivas, ágiles e innovadoras.



1.1.1 Estructura y Sociedad

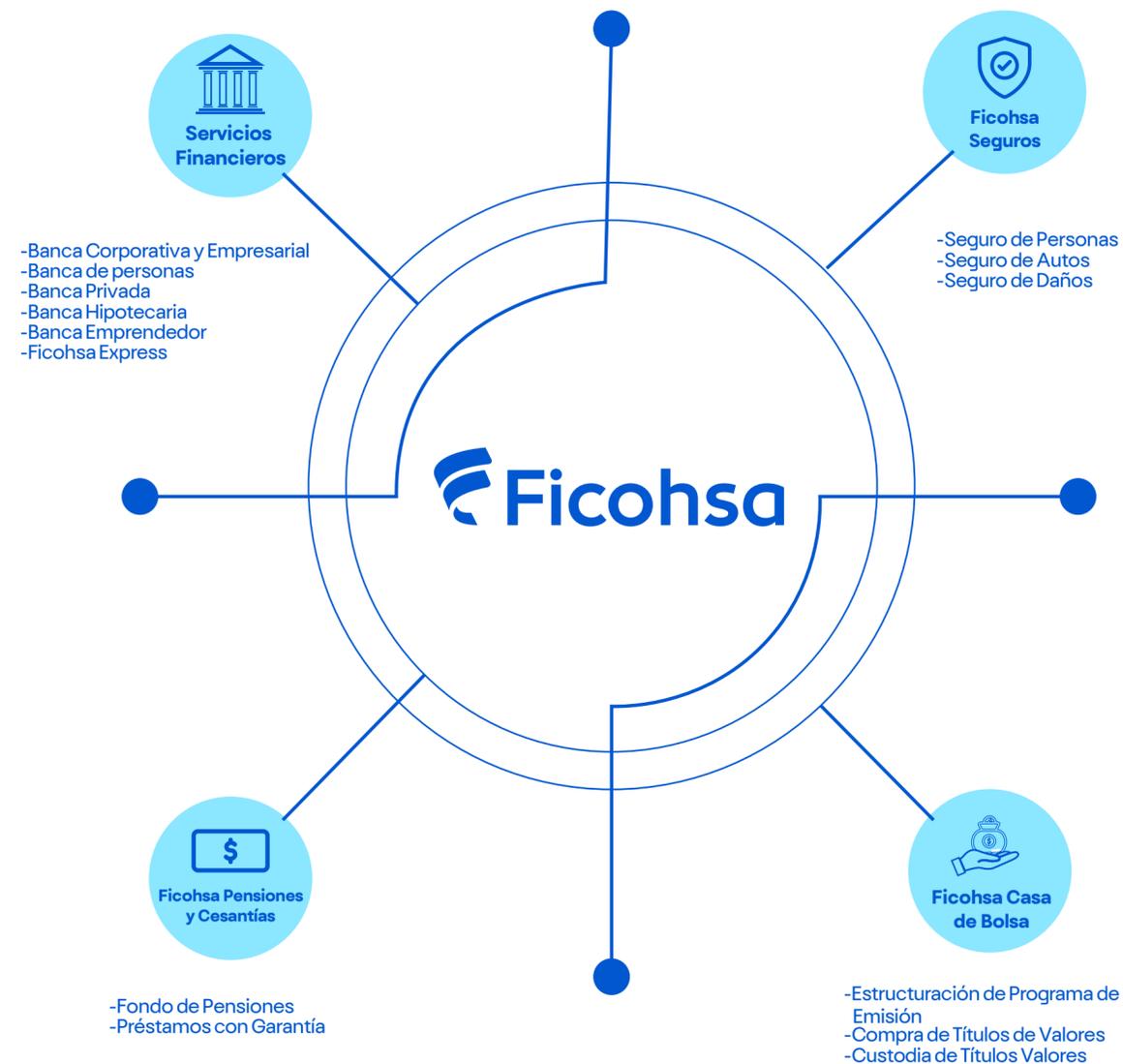
GRUPO FINANCIERO FICOHSA, S.A. está conformado como sociedad anónima, con una fracción mayoritaria de la propiedad en manos de capital hondureño. El domicilio social se encuentra en Ciudad de Panamá (Panamá) y la sede central operativa en Tegucigalpa (Honduras). Con operaciones también en Guatemala, Nicaragua, El Salvador y EUA. Operamos conforme a una estructura organizacional liderada por el Gobierno Corporativo que promueve la eficiencia y la especialización de los equipos por servicio y país.



*Los porcentajes representan la participación o propiedad de Grupo Financiero S.A en cada una de las empresas.

1.1.2 Detalles de los Negocios

Nuestra oferta de productos y servicios ofrece soluciones financieras innovadoras y de la más alta calidad, acorde a las necesidades tanto de personas, como de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas para lograr la lealtad y confianza de nuestros clientes en los países en donde operamos.



Presencia de los negocios por país

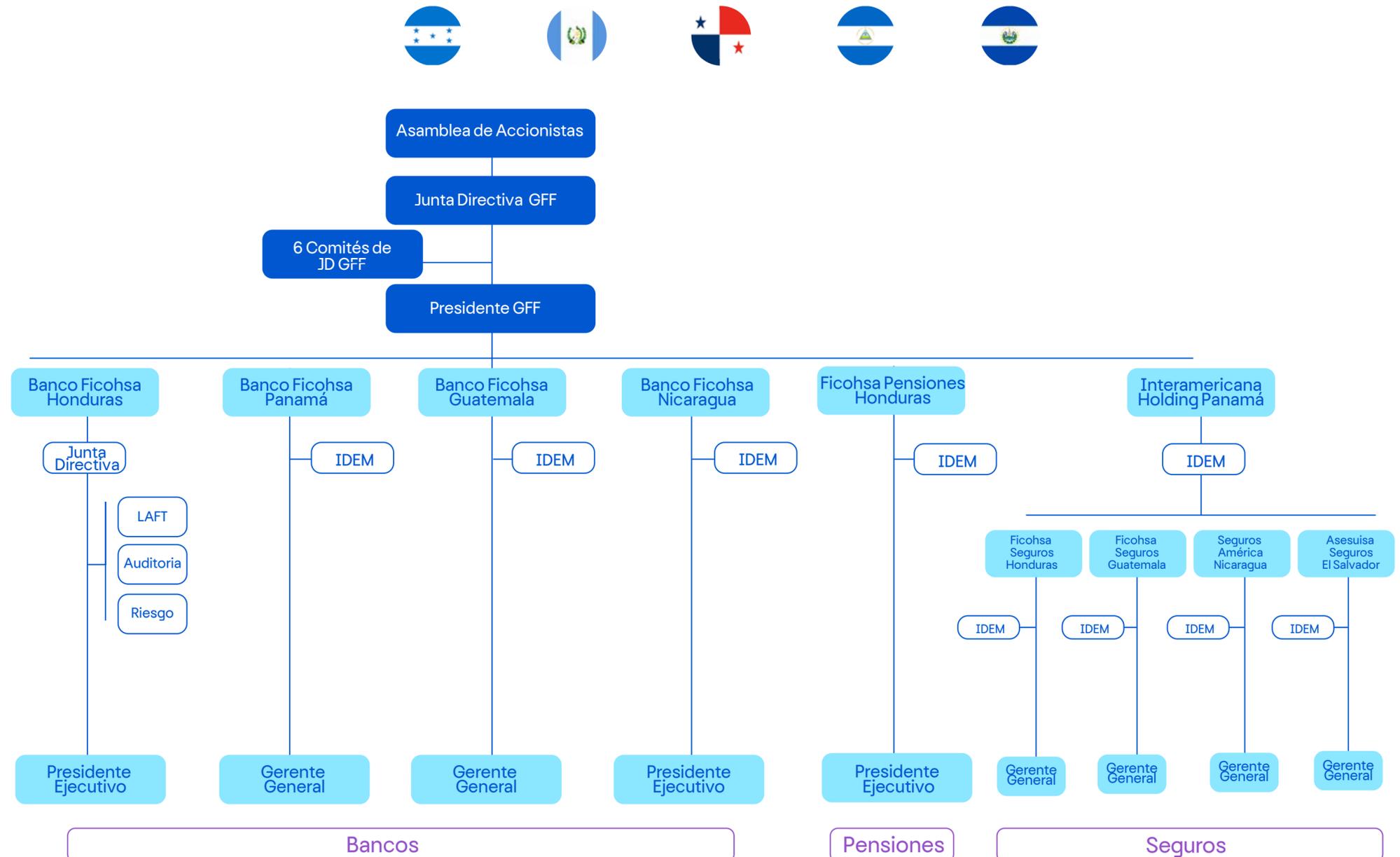
	Honduras	Guatemala	Panamá	Nicaragua	El Salvador	Estados Unidos
Servicios Financieros	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Ficohsa Seguros	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Ficohsa Pensiones y Cesantías	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente
Ficohsa Casa de Bolsa	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente	Presente

1.2 Gobierno Corporativo Ficohsa

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-20, 2-21)

Conscientes que la base para promover un desarrollo social y económico sostenible que logre impactar positivamente a la sociedad en su conjunto es el contar con un gobierno corporativo sólido, con visión para generar un impacto positivo con la operación, trabajando de la mano con grupos de interés en relación a sus expectativas y necesidades como punto focal para el buen actuar empresarial.

Estructura del Gobierno Corporativo



Competencias y guías de actuación del Buen Gobierno Corporativo

Liderazgo responsable y sostenible.

Desarrollo y visión de crecimiento a largo plazo, sobre bases firmes.

Respeto a las exigencias impuestas por el marco legal.

Cumplimiento de los compromisos con los distintos grupos de interés.

1.2.1 Asamblea General de Accionistas

Es el órgano supremo y soberano de GF, y reúne de manera colegiada a los tenedores de nuestros títulos, articulando su derecho a intervenir en la toma de decisiones. Es responsable de aprobar los estados financieros, el destino de las utilidades y el pago de dividendos. Designa al auditor externo y aprueba o ratifica ciertas operaciones estratégicas o extraordinarias.

Las sesiones de las Asambleas pueden ser ordinarias o extraordinarias, en el caso de las ordinarias se deberá convocar la primera dentro de los 120 días calendario luego del cierre del ejercicio fiscal.

La Asamblea General de Accionistas sesiona por lo menos una vez al año de manera ordinaria, con posibilidad de sesiones extraordinarias según determine la Junta Directiva. Las mismas se desarrollan conforme lo determina el Pacto Social cumpliendo la ley aplicable.

En el 2023 se contó con una asistencia del 100% de los miembros de la Asamblea en las sesiones ordinarias llevadas a cabo.



1.2.2 La Junta Directiva de Grupo Ficohsa

Seguida de la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva es el máximo órgano responsable de la administración del Grupo. Entre sus funciones se encuentran establecer la estrategia corporativa y autorizar el presupuesto anual, así como aprobar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, incluyendo el funcionamiento de los sistemas de control interno.

Presentamos la composición de la Junta Directiva de GFF, reelecta en la Asamblea ordinaria de 2023.

	Posición	Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio	Comité de Riesgos	Comité de Nominaciones y Compensaciones	Comité de Cumplimiento LA-FT	Comité Financiero	Comité de Gobierno Corporativo
Camilo Atala F.	Presidente					Presidente	
Luis Atala F.	Vicepresidente					Miembro	
Jorge Faraj F.	Director						
Juan Atala F.	Director			Miembro			Miembro
Diana Asfura M.	Director						
José Alejandro Piedrahita	Director		Presidente			Miembro	Miembro
Juan José Daboub A.	Director			Miembro			Presidente
Richard Aitkenheada C.	Director					Miembro	
Bruce M. Burdett	Director	Miembro		Presidente	Miembro		
Agustín Gutierrez	Director		Miembro				

Se cuenta con Juntas Directivas propias de cada subsidiaria. La antigüedad promedio de sus integrantes en la función de directores es de 10 años.

Las remuneraciones de la Junta Directiva y sus comités son competencia de la Asamblea General de Accionistas, las cuales consisten en retribuciones por asistencia y fijas mensuales.

Sobre la Designación y Evaluación de los Miembros de la Junta Directiva

Para su designación, tanto las Asambleas de Accionistas y Juntas Directivas, tienen el poder de proponer a sus candidatos, apoyadas por el Comité de Gobierno Corporativo encargado de evaluar, acorde a las necesidades de los negocios, las competencias y conocimientos de éstos.

En consecuencia, los Directores deberán contar con un perfil profesional con amplia experiencia en puestos de la industria bancaria y con conocimiento en las tendencias a las que se encamina el sector.

Directores Internos o Ejecutivos

Su participación puede ser por periodos de tres años con opción de reelección sin limitaciones.

Directores Externo Patrimoniales

Propietarios de acciones y que no se desempeñan en las empresas del Grupo.

Directores Externos Independientes

Aquellos cuya vinculación al Grupo Ficohsa únicamente y exclusivamente es a condición de miembro de la Junta Directiva.

su participación puede ser por periodos de tres años con opción de reelección sin limitaciones.



1.2.3 Comités de Grupo Ficohsa y sus Funciones

La Junta Directiva se apoya en una serie de Comités Directivos, con funciones de apoyo, estudio y propuesta. Es la propia Junta Directiva la que establece los miembros de los comités de acuerdo con la formación profesional, integridad, competencias y experiencia de estos, los cuales están representados por Directores con experiencia acorde a las funciones y objetivos de cada uno de estos organismos.

Comité	Descripción	Miembros
Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio	Encargado de auxiliar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en cuanto a los sistemas de control interno, servicios de auditoría interna y externa, cumplimiento, conflictos de interés y operación con partes vinculadas.	Colin Dore Veater Walter Presidente Nico Klaas Gerardus Pijl Miembro Bruce Malcolm Burdett Miembro
Comité de Gestión de Riesgos	Funge como apoyo a la Junta Directiva en el monitoreo de potenciales riesgos para el negocio. Es responsable de supervisar la integridad y la adecuación de la función de gestión de riesgos de GF y de las Empresas Miembro. En este sentido, la planificación y ejecución de la estrategia recae plenamente en los miembros de la Alta Gerencia.	José Alejandro Piedrahita Presidente Javier Eduardo Atala Faraj Miembro Agustín Gutiérrez Miembro
Comité de Nominaciones y Compensación	Apoya a la Junta Directiva en definir y organizar el desarrollo del talento humano del Grupo, así como revisar y proponer estructuras de remuneración de los funcionarios del Grupo y proveer una sucesión o sustitución de forma planificada del Presidente Ejecutivo y resto de miembros de la alta gerencia.	Bruce Malcolm Burdett, José Presidente Leonel Giannini Kafie Miembro Juan Carlos Atala Faraj Miembro Juan José Daboub Abdala Miembro
Comité de Cumplimiento LA-FT	Tiene como función asistir a la Junta Directiva en relación a la gestión del sistema de cumplimiento orientado a prevenir e identificar delitos relacionados al lavado de activos, financiación al terrorismo y anticorrupción. Junto con la Unidad Corporativa de Cumplimiento, vela por la aplicación y efectividad de los diferentes programas de prevención existentes en el Grupo.	Colin Dore Veater Walter Presidente Nico Klaas Gerardus Pijl Miembro Bruce Malcolm Burdett Miembro

La estructura de Comités de Junta Directiva del Grupo Financiero Ficohsa se organiza de forma escalonada en los siguientes dos (2) niveles o componentes:

1. Comités de la Junta Directiva de Grupo Ficohsa, S.A.
2. Comités País para las áreas de Auditoría, Riesgos y LA-FT.

Comité	Descripción	Miembros
Comité Financiero	Asesora a la Junta Directiva para mantener una política financiera coordinada en relación a la estructura de inversión y financiación del Grupo de acuerdo con su plan estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> Camilo Alejandro Atala Faraj (Presidente) Luis Alberto Atala Faraj (Miembro) Javier Eduardo Atala Faraj (Miembro) Richard Aitkenhead Castillo (Miembro) José Alejandro Piedrahita Tello (Miembro) Humberto Sangiovanni (Miembro) José Arturo Alvarado Cortés (Invitado) Colin Dore Veater Walter (Secretario Corporativo)
Comité Gobierno Corporativo	Apoya a la Junta Directiva en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los Estatutos, Reglamentos y Código de Gobierno. A su vez, evalúa la experiencia de los propios miembros de la Junta Directiva, Comités y Empresas Miembro. De igual manera, es responsable de revisar y aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> Juan José Daboub (Presidente) José Alejandro Piedrahita (Miembro) Juan Carlos Atala Faraj (Miembro)

Bajo este esquema, la estructura de Comités de Junta Directiva se origina siempre en la Junta Directiva de la matriz, Grupo Financiero Ficohsa, S.A. y para algunas áreas concretas, como son Auditoría, Riesgos y LA-FT, desciende a nivel país.



1.3 Gestión de Riesgos

(GRI 2-12; 2-13; 2-15) (SASB FN-IN-450a.1; FN-IN-450a.2; FN-MF-450a.3)

La Junta Directiva es responsable de asegurar un ambiente adecuado para la gestión de riesgos, así como de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo. Además, es la encargada de supervisar que se lleven a cabo las actividades correspondientes de prevención, control y respuesta a los mismos, siempre apoyados del Comité de Riesgos regional, así como por los comités locales de los países. La Alta Gerencia es responsable de la planificación y seguimiento de los riesgos a través de los equipos especializados por subsidiaria y país.

GF cuenta con un Comité de Riesgos regional y comités locales por país





1.3.2 Avance antes los Riesgos de Cambio Climático

Como institución financiera se está expuesto a riesgos y oportunidades climáticas de forma directa, a través de las operaciones y el uso de los recursos naturales, e indirecta, por medio de las actividades de intermediación financiera con prestatarios, clientes y contrapartes.

Riesgos de transición: La transición a una economía baja en emisiones de carbono puede conllevar grandes cambios políticos, jurídicos, tecnológicos y en el mercado, para abordar los requisitos de mitigación y adaptación relacionados con el cambio climático. Dependiendo de la naturaleza, la velocidad y el enfoque de estos cambios, los riesgos de transición pueden suponer riesgos financieros y reputacionales de diferentes niveles para las organizaciones.

Riesgos físicos: Los riesgos físicos derivados del cambio climático pueden provocar eventos (agudos) o cambios a largo plazo (crónicos) en los patrones climáticos. Pueden conllevar repercusiones financieras para las organizaciones como, por ejemplo, daños directos a los activos o impactos indirectos provocados por interrupciones en la cadena de producción.

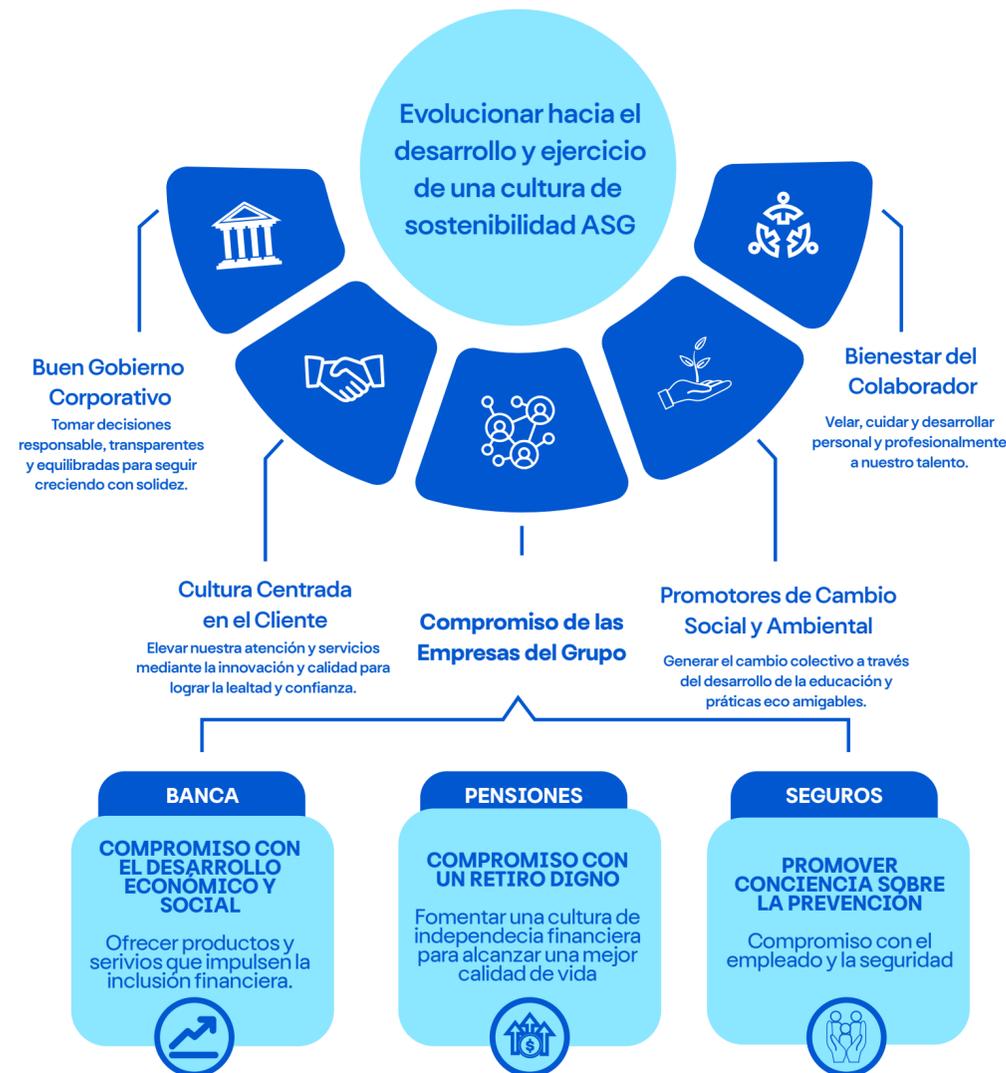
Durante el 2024 se trabajará en los International Financial Reporting Standards (por sus siglas en inglés IFRS), se comenzará con la implementación de la herramienta tecnológica que ayudará a tener un proceso de mejor calidad, la automatización de los flujos y un mejor ambiente de control de los procesos.

1.4 Estrategia de sostenibilidad

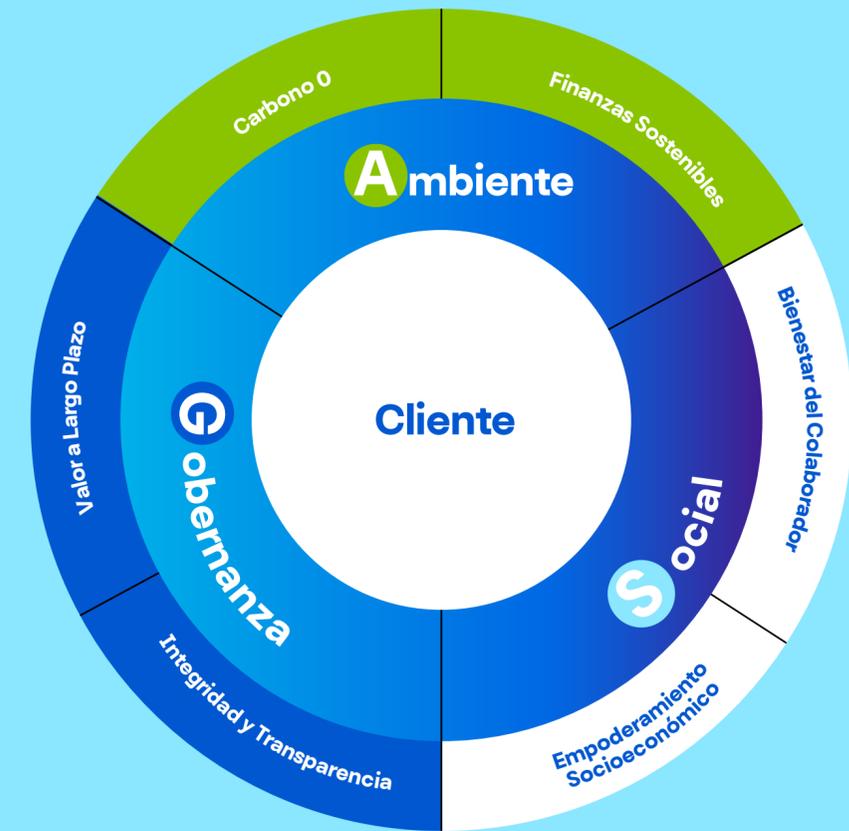
(GRI 2-22, 2-30)

En Grupo Ficohsa promovemos el desarrollo sostenible para que juntos llegemos lejos, nos transformamos todos los días para responder a los retos económicos, ambientales y sociales a los que estamos expuestos como sector, trabajando con la agenda global enmarcada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Pacto Global de Naciones Unidas.

GF adoptó su modelo de sostenibilidad 2023-2028, conformado por cuatro pilares de actuación y uno adicional para cada unidad de negocio.



Durante este año fortalecimos nuestra estrategia de sostenibilidad con el propósito de enfocar en los criterios de Ambiente, Sociedad, Gobernanza (ASG) y económicos, alineando la ejecución de las actividades internas con el propósito de impactar positivamente nuestro entorno con prácticas sostenibles desde nuestras operaciones, mediante la toma de decisiones responsables y transparentes.



Para Ficohsa la sostenibilidad se enmarca en su propósito corporativo de facilitar soluciones que transforman vidas, lo que representa un compromiso colectivo en generar valor a los grupos de interés para que a través de sus productos y servicios puedan materializar sus sueños, metas y objetivos. Más allá de las alternativas financieras, va un paso adelante para acompañarles en su cotidianidad con soluciones integrales a sus necesidades.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de proyectos sostenibles

Generación de Empleos



Meta 5.5



Meta 8.5

6,780 colaboradores a nivel regional
2,198 nuevos colaboradores formaron parte de la familia Ficohsa en el 2023
58% de los colaboradores son mujeres y un **42%** hombres
507 mujeres ocupan posiciones de liderazgo
229 mujeres en posiciones de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés)

Educación de Calidad



Meta 2.1



Meta 4.2



Meta 17.17

+157,000 niños y niñas beneficiados desde 2000 a la fecha de educación Pre Básica en Honduras, Nicaragua, Guatemala y Panamá
151 centros Pre Básica apoyados a la fecha a nivel regional
+300 docentes capacitadas a la fecha
+ 10,000 jóvenes beneficiados de educación Básica en Honduras a través de la Alianza por la Educación con USAID/ Secretaría de Educación
220 jóvenes becados a la fecha a través de HONDUFUTURO para realizar estudios de posgrado en universidades en el extranjero
+ 835,000 familias beneficiadas indirectas a nivel regional

Educación e Inclusión Financiera



Meta 4.2



Meta 17.17

Se logró en el 2023 la inclusión financiera de **60,000** personas a través de TENGO, lo que representa 8 millones de transacciones digitales, esto como parte del compromiso de la alianza con Partnership for Central America (PCA)
+3,290 jóvenes bancarizados a la fecha de zonas vulnerables de Honduras a través de la alianza con Glasswing Honduras /programa Jóvenes Líderes de Impacto por Centroamérica
+10 millones de personas alcanzadas con el programa Tu Conciencia Financiera a nivel regional
+ 190 mil clientes alcanzados con el programa de educación financiera a nivel regional

Programa De Mi Tierra



+USD \$7.8 Millones en financiamiento agrícola a la fecha
+2,700 créditos otorgados a la fecha en 11 departamentos de HN, beneficiando a +100 comunidades para la producción de **+40** productos
+33.6 Millones en compras a la fecha por parte de Supermercados La Colonia a productores del programa
84 millones de libras de productos comercializados a la fecha
+14% de participación de mujeres en el programa

Programa Mujeres Adelante



3,000 usuarios mujeres registradas en la plataforma Mujeres Adelante a la fecha
+550 espacios generados en diferentes ferias de emprendimiento
+15% de nuevas clientes mujeres para Banca Emprendedor

Programa de Voluntariado Corporativo



94% de participaron en al menos 1 actividad de voluntariado por parte de los colaboradores Ficohsa
+ 11,000 horas de voluntariado corporativo invertidas a nivel regional en proyectos sociales en las comunidades donde Ficohsa opera
+1,000 colaboradores a nivel regional se sumaron a "Un Día para Dar" donando víveres de primera necesidad y efectivo apoyando a familias vulnerables, actividad que se promueve de manera anual



Medio Ambiente

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Meta 12.2, 12.5, 12.6

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Meta 13.3

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

Meta 15.2

- +70,500** árboles sembrados a la fecha en la región en diferentes jornadas de reforestación
- +1,450** casos analizados a través del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) durante el 2023
- +USD \$229.2** millones desembolsados a la fecha para el financiamiento verde de 15 proyectos de energía renovable (solar, eólica, hidroeléctrica, biomasa)
- Los edificios principales en Honduras, Nicaragua y Panamá, además de **11 agencias** funcionan con energía de paneles solares (5,499 mt2 de paneles solares)
- 549,600 kg CO2** no son generados al año por producir energía solar, con la producción de 1,200,000 megavatios hora

Ética, Derechos Humanos, Anticorrupción y Sobornos

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Meta 16.5, 16.10

- 98%** de colaboradores a nivel regional han sido capacitados en el 2023 en materia de Corrupción y Soborno
- 100%** del Cumplimiento de las actividades en el plan de capacitación y sensibilización del Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS)
- +170** reportes recibidos y atendidos de manera oportuna durante el 2023 a través del canal de denuncia, el sistema es operado por un tercero, especialista independiente en la gestión de reportes llamado EthicsGlobal

1.5 Ética y Cumplimiento

1.5.1 Conducta Ética

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3, 414-1) (SASB FN-CB-510a.2, FN-AC-510a.2)



GF esta comprometido en actuar bajo una conducta ética apegada a sus valores corporativos y al cumplimiento de los mecanismos de autorregulación con los que disponemos, así como de la normativa y la legislación de los países donde tiene presencia. Voluntariamente han adoptado medidas que fortalecen las buenas prácticas, como la implementación del Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS) para prevenir y detectar prácticas irregulares. Asimismo, incorporan buenas prácticas en la gestión empresarial a través de su política de Derechos Humanos, incluyendo el diseño de procesos de Due Dilligence.

El grupo continúa impulsando una cultura empresarial fundamentada en sólidos principios éticos y de transparencia, contribuyendo positivamente al progreso y bienestar de la sociedad.

GF cuenta con un código de Ética y Conducta el cual se actualiza periódicamente de acuerdo con las necesidades del Grupo y su entorno, aplicable a nivel regional. Además, disponen de Códigos para Proveedores y Clientes, los cuales marcan los lineamientos que se espera en las relaciones comerciales que se lleva a cabo.

[Consulta el Código de Conducta para Clientes](#)

[Consulta el Código de Conducta para Proveedores](#)

También, existe una Política de Conflicto de Interés, la cual forma parte del Manual de Gobierno Corporativo, que aplica para clientes y colaboradores.

Consulta la página 62 de la política del Manual de Gobierno Corporativo para conflictos de interés



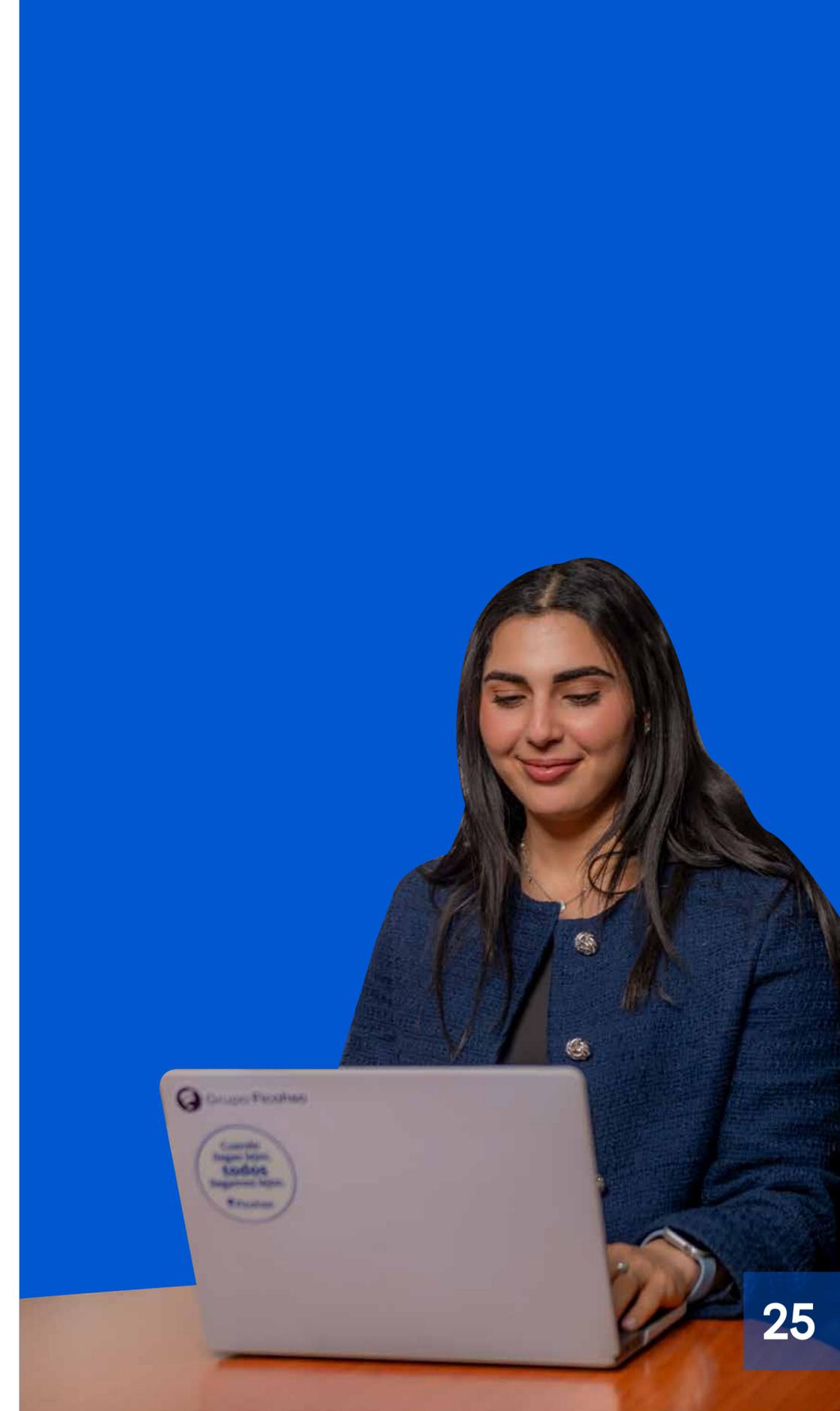
1.5.1.1 Canal de Reportes e Inquietudes

Se cuenta con un Sistema de Reportes, una plataforma segura, fácil, confidencial y anónima para realizar reportes de conducta no ética o de integridad. El sistema es operado por un tercero, especialista independiente en la gestión de reportes llamado EthicsGlobal. Asimismo, se cuenta con otros canales de denuncia totalmente anónimos y privados los cuales robustecen la confidencialidad, como son:

- Portal Web: <https://eticaficohsa.com>
- App Móvil: Ethics Global
- Línea Telefónica Gratuita (una para cada país)
- Mensajes desde WhatsApp: (52) (55) 65385504
- Correo electrónico: etica@ficohsa.com

Para conocer los medios de denuncia, visita:

AQUÍ



El seguimiento de los casos identificados está a cargo del Comité de Ética, un órgano consultivo y resolutorio, con independencia funcional y únicamente subordinado de la Junta Directiva; cuya única finalidad es velar por el cumplimiento del código de ética y conducta por parte de todos los funcionarios y colaboradores de todas las empresas del grupo, está, compuesto por cinco miembros titulares, cinco miembros suplentes y un secretario. Este organismo es responsable de evaluar las posibles sanciones, acorde a cada una de las faltas.

Para el seguimiento de los casos con grupos externos a la organización, se cuenta con el apoyo de un tercero para el análisis de los mismos, quienes reportan al Comité de Ética.

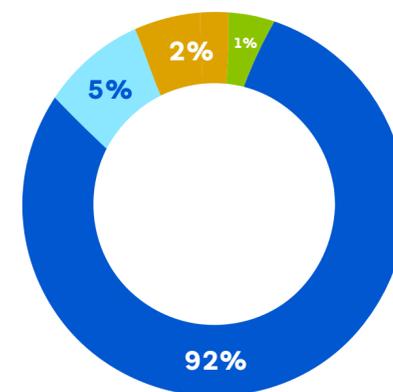
Actividades Destacadas

Se llevó a cabo el curso ambiente libre de violencia y acoso dirigido a miembros del Comité de Ética y Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión (DE+I) a nivel regional. Este curso reforzó y actualizó las capacidades para identificar diversos tipos de violencia ayudando así a tener un ambiente más inclusivo y libre de acoso.

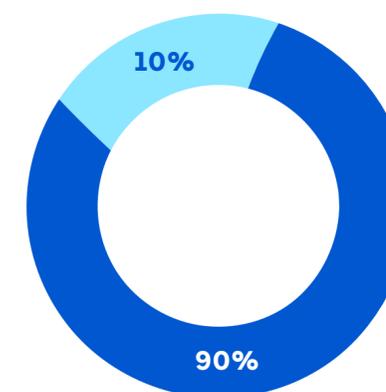
Selección de Embajadores de la Ética: Este año también se premiaron a colaboradores que viven la cultura ética a nivel regional. En cada país donde GF tiene presencia los colaboradores postularon a otros compañeros a través de la plataforma de reportes e inquietudes éticas, posteriormente el Comité Regional de cada país revisó cada nominación y eligió un colaborador para representar cada valor de GF, nombrándolos embajadores de los valores éticos de GF.

174 reportes recibidos durante el 2023, el 100% fueron recibidos a través del sistema de EthicsGlobal.

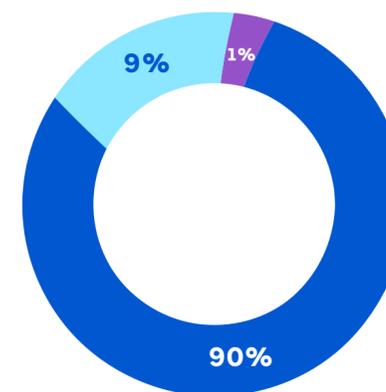
Total de reportes en 2023



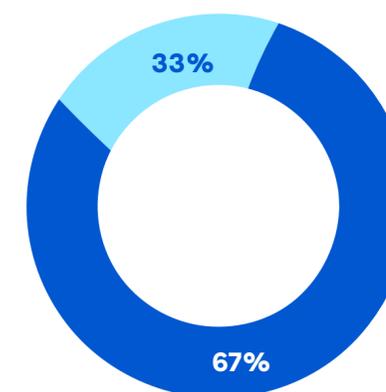
Tipo de reporte



Tipo de reporte



Reportes por género



1.5.1.2 Sistema de Gestión Anticorrupción y Soborno (SGAS)

Grupo Ficohsa como una adopción voluntaria ha implementado el SGAS, este sistema contribuye en la mitigación de los riesgos de corrupción y soborno, además el mismo se integra y fortalece el programa de cumplimiento para la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación (LAFTFP). El diseño del SGAS está inspirado en los requisitos de la norma ISO antisoborno.

Es un modelo regional que fortalece el crecimiento empresarial basado en la transparencia, GF promueve un efecto multiplicador en el entorno nacional y regional con la adopción de buenas prácticas en la gestión responsable de los riesgos anticorrupción.

Dentro de los componentes del SGAS se encuentra la política anticorrupción y soborno en la que se dictan los lineamientos sobre las conductas esperadas de los directores, funcionarios, colaboradores y contrapartes. Este documento está disponible en el portal de información interna, así como una versión de esta disponible en el portal de información pública del grupo.

Política de anticorrupción y soborno aquí



Internamente se cuenta con un programa de capacitación y sensibilización permanente para fortalecer la observancia del programa, se basa en un cronograma que es desplegado alrededor del año, difundido a través de los canales de formación internos, dos importantes eventos interactivos a nivel regional que constan en actividades para conmemorar el aniversario del SGAS (primer semestre del año) y la semana Internacional de la lucha contra la corrupción (en conmemoración al día internacional designado por ONU).

Para asegurar la ejecución de procesos y la debida identificación de los riesgos, se ha implementado como parte del sistema una matriz de riesgos para identificar posibles eventos de corrupción y soborno en la ejecución o funcionamiento de los procesos de GF. La matriz cuenta con una metodología para identificar y evaluar los controles para mitigar los posibles eventos detectados; se realiza una revisión periódica de los eventos y controles para asegurar que continúan siendo efectivos.



Como pilar operacional del SGAS está el Comité de Integridad el cual tiene como objetivo velar, por la aplicación, ejecución y mantenimiento de todo el sistema,

Atribuciones del comité de Integridad:

- Recepción, investigación y resolución de denuncias.
- Gestionar las medidas disciplinarias o acciones que correspondan.
- Asegurar que todo el personal conozca y acceda a los procedimientos de reporte confidencial.
- Coordinar y promover capacitación permanente sobre el SGAS.
- Análisis de riesgo reputacional de los negocios potenciales con Personas Expuestas Políticamente, en las solicitudes de financiamiento.

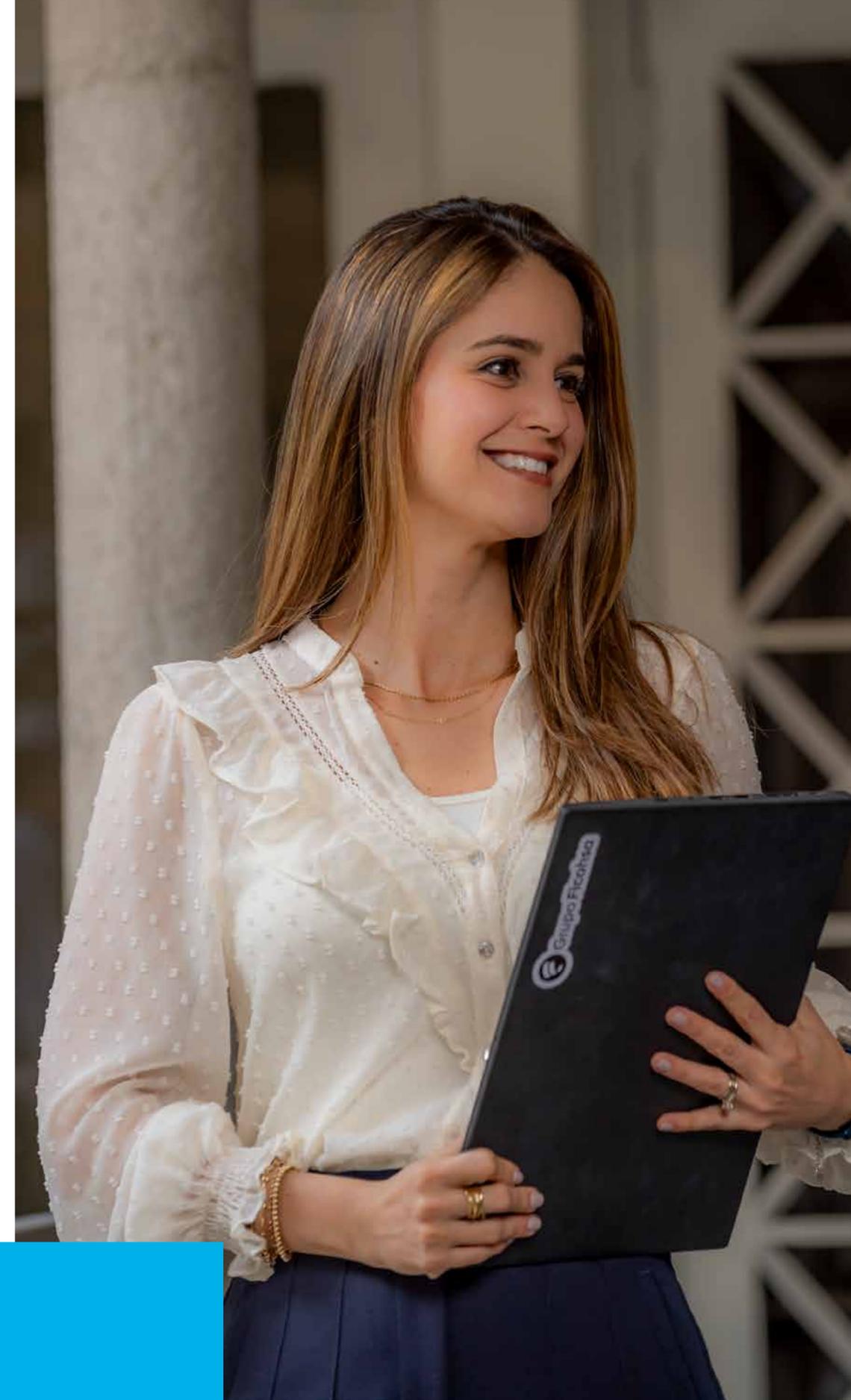
Todos los componentes del sistema son actualizados y revisados de forma continua, escalando los cambios a Junta Directiva.

Actividades Destacadas

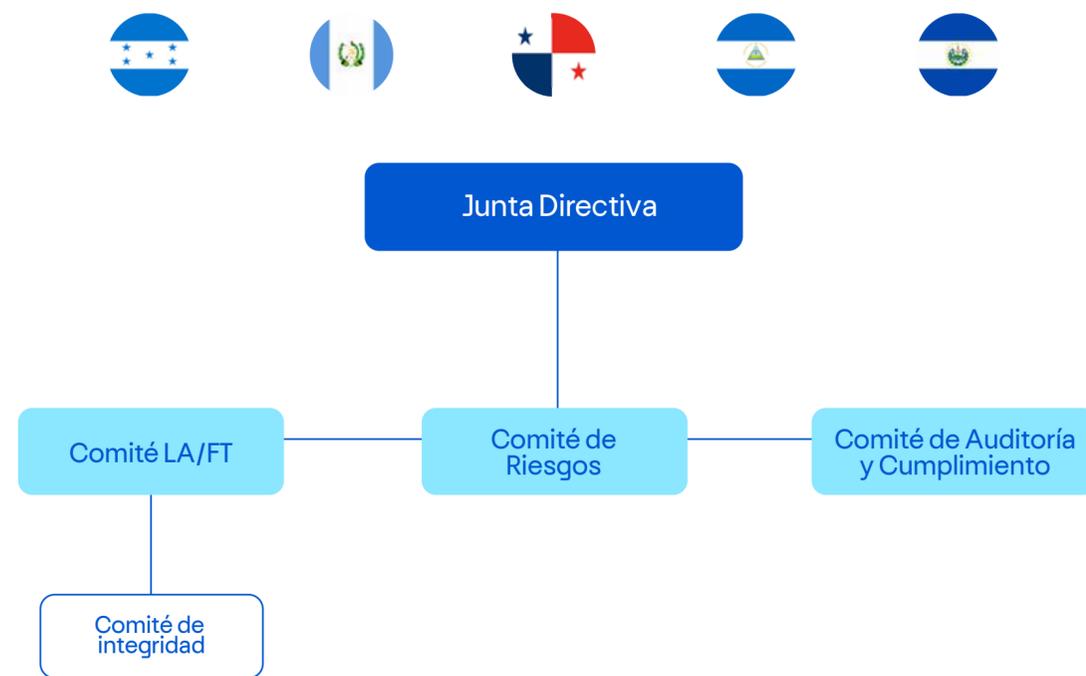
Firma de GF con Transparencia Internacional (TI) sobre iniciativa Anticorrupción y Transparencia (septiembre 2023).

Presentación del SGAS en el Foro de Amcham de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo (octubre 2023).

Firma de Banco Ficohsa Honduras con FUNDAHRSE Sobre declaratoria Anticorrupción (diciembre 2023).



Gobernanza del SGAS



Comité de Integridad:
Su objetivo es velar, por la aplicación, ejecución y mantenimiento de todo el sistema.

Norma ISO 37301:2021 Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGCo)

En seguimiento al proceso de certificación del Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGCo) bajo la norma ISO 37301:2021 para Banco Ficohsa Honduras, en 2023 se desarrollaron diferentes actividades alineadas con el despliegue e implementación del sistema, orientadas a cumplir los requisitos de cumplimiento de la norma, preparándonos para la auditoría externa a realizarse en 2024 por parte del ente certificador.

A continuación, se detalla la **Política del Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGCo) de Banco Ficohsa Honduras:**

Banco Ficohsa proporciona los más innovadores productos y servicios financieros con elevados estándares de calidad y la mejor tecnología, brindados por un recurso humano calificado; generando seguridad y satisfacción en quienes nos han brindado su confianza, comprometidos siempre a ser una empresa socialmente responsable.

Compromiso de Grupo Ficohsa:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos aplicables incluyendo las obligaciones de Cumplimiento.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión del Cumplimiento.
- Fomentar el planteamiento de inquietudes, prohibiendo cualquier tipo de represalia.

La Vicepresidencia de Cumplimiento es responsable de vigilar la operación del Sistema de gestión de Cumplimiento y ha sido designada por la Junta Directiva para asegurar su autoridad, autonomía e independencia en el ejercicio de sus funciones; se le brindan los recursos necesarios para adquirir las competencias adecuadas y tiene acceso directo al órgano de gobierno.

El incumplimiento a las obligaciones, las políticas, los procesos y los procedimientos del Sistema de Gestión de Cumplimiento podrían generar consecuencias relacionadas con los riesgos integrales.

1.5.2 Cumplimiento

(GRI 419-1) (SASB FN-CF-220a.2, FN-CF-270a.5, FN-MF-270a.3, FN-CB-510a.1, FN-AC-510a.1, FN-IB-510b.4)



Durante el año 2023, no se registraron sanciones con respecto al incumplimiento de normativas nacionales y locales, dentro de los países en donde operamos.

El compromiso de GF se ve reflejado con el desarrollo de todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso con las leyes vigentes y el comportamiento ético. Para lograrlo, todas nuestras políticas, códigos, procesos y el propio Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS) tienen como finalidad fortalecernos como organización y asegurar la transparencia en cada una de sus operaciones mediante la prevención del fraude, lavado de activos y protección de datos.

A nivel regional se cuenta con un Vicepresidente de Cumplimiento que trabaja de la mano con el Comité de Auditoría y Cumplimiento del Grupo. También se involucran los responsables en cada país, esto es clave para supervisar la aplicación de nuestras normas y la efectividad de los controles internos.

Como una organización que busca mitigar y mantener la eficiencia en sus procesos periódicamente el programa de cumplimiento es evaluado por una firma independiente especializada en la gestión de riesgos con un alcance global, la que nos apoya en la adopción de procedimientos de primer nivel.

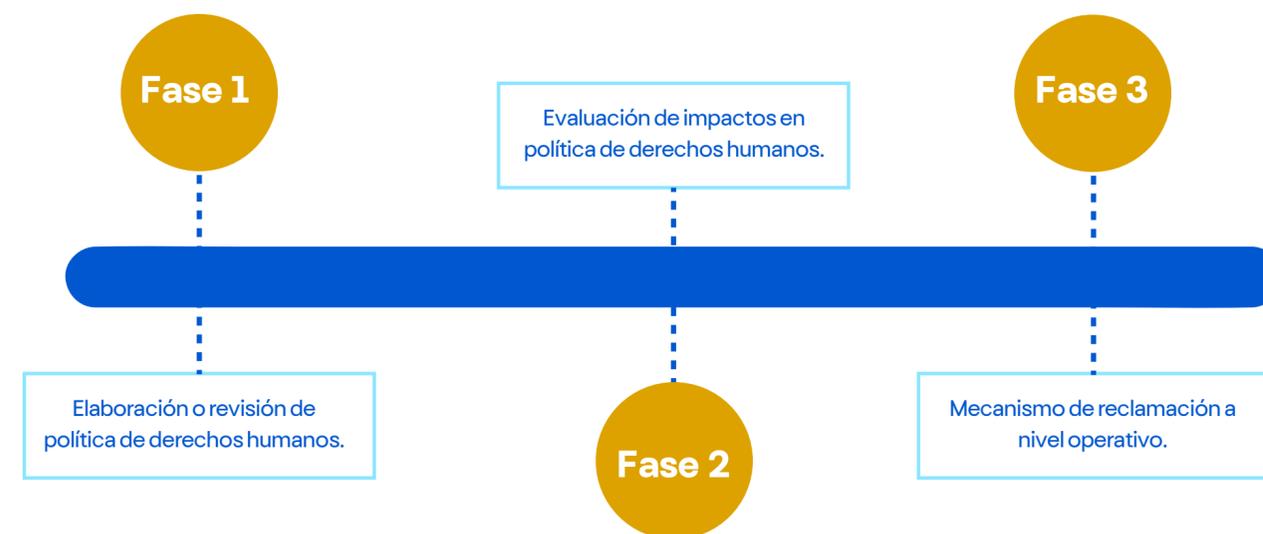
Se mantiene un compromiso de cumplimiento con los clientes ofreciendo productos financieros bajo los más altos estándares de transparencia. Para ello, se desarrolla una estrategia de comercialización, comunicación y mercadotecnia que resalta las cualidades y especificaciones de cada uno de sus productos, tales como tarifas, tasas de interés, cláusulas de restricciones, por mencionar algunas.

1.5.2.1 Cumplimiento de los Derechos Humanos

Alineados a una conducta ética, principios y valores, GF está comprometido a fortalecer una cultura de Derechos Humanos en todas sus empresas y países en donde operan, este constituye un elemento fundamental en la visión del Grupo que fortalece las prácticas de una conducta empresarial responsable y sostenible.

Ficohsa cuenta con una política de Derechos Humanos, se implementa una debida diligencia en sus operaciones y procesos, así como con sus proveedores, clientes y demás relaciones comerciales; con el fin de identificar, prevenir, mitigar, responder y tomar medidas adecuadas para gestionar los impactos.

Gf formó parte del proyecto piloto "Gestión de los Derechos Humanos" liderado por el Consejo Hondureños de la Empresa Privada (COHEP), con el propósito de fortalecer las acciones en materia de Derechos Humanos, el cual cuenta de 3 fases:



Durante la primera fase GF realizó un proceso exhaustivo de revisión de su política de Derechos Humanos en donde se incorporaron los procesos de debida diligencia, evaluación de impactos de DDHH y mecanismos de reclamación para fortalecer el tema de evaluación, monitoreo y reporte de casos de DDHH.

En la segunda fase se realizó una evaluación de impactos en materia de Derechos Humanos para la creación de la matriz de riesgo.

Se incorporaron las recomendaciones obtenidas durante el desarrollo del proceso, se realizaron actualizaciones a la Política de Derechos Humanos, incorporando la matriz de debida diligencia y el establecimiento de procedimiento de reportes (utilizando la plataforma de ética) y mecanismos de remediación, con la finalidad de alinear las acciones de sus funcionarios, colaboradores, socios comerciales, proveedores y clientes a una cultura de respeto de derechos humanos, mediante el reporte o denuncia de cualquier violación a estos.

Se continuará trabajando día a día mejorando nuestras prácticas empresariales para garantizar el cumplimiento y respeto de los derechos humanos.

Durante el 2023 se concluyó con éxito la tercera y última fase donde se revisó cada uno de los mecanismos de reclamación para fortalecer los procesos con el fin de prevenir y en su caso minimizar o remediar cualquier vulneración en materia de Derechos Humanos que se presente.

1.5.2.2 Relación con la Cadena de Valor

(GRI 204-1, 205-1)

Este año cerró con logros, principalmente en el apoyo a la cadena de valor con sus proveedores locales y extranjeros, quienes se han convertido en los principales aliados y con los cuales el grupo ha crecido.

Continúan juntos impulsando el desarrollo económico de los países de la región, apoyando siempre la generación de empleos.

Para GF es importante que sus stakeholders puedan tener el sentido de responsabilidad sobre los temas de anticorrupción y soborno, continuidad de negocios, lavado de activos y financiamiento al terrorismo, es por ello que las políticas de certificación de proveedores están tácitamente regida bajo las normas gubernamentales. Dicha práctica se ha venido robusteciendo a través del proceso de debida diligencia que se realiza en la cadena de valor para todas las partes contratantes.

Desde el departamento de compras se ha desarrollado un proceso importante en la cadena de valor para todas las empresas corporativas locales y regionales, bajo los estándares de los procesos “friendly” y buscando siempre que sean eficientes, con el fin de poder lograr mejoras en servicios, tiempos de entrega, calidad de productos y precios justos.

Compras	2022	2023
Valor de compra anual	USD \$120,898,068.22	USD \$138,386,307.73
Total de Proveedores	1250	1300
% de proveedores nacionales	79%	80%
% de proveedores extranjeros	21%	20%



Bienestar del Colaborador



Los colaboradores de GF representan el pilar fundamental para el éxito y el crecimiento sostenible de la organización. Se reconoce y valora su talento, dedicación y compromiso en cada una de las áreas en que se desempeñan.

2.1 Planilla de Crecimiento en Talento Organizacional

(GRI 2-7, 2-8, 2-20, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 405-1)
(SASB FN-AC-330a.1)

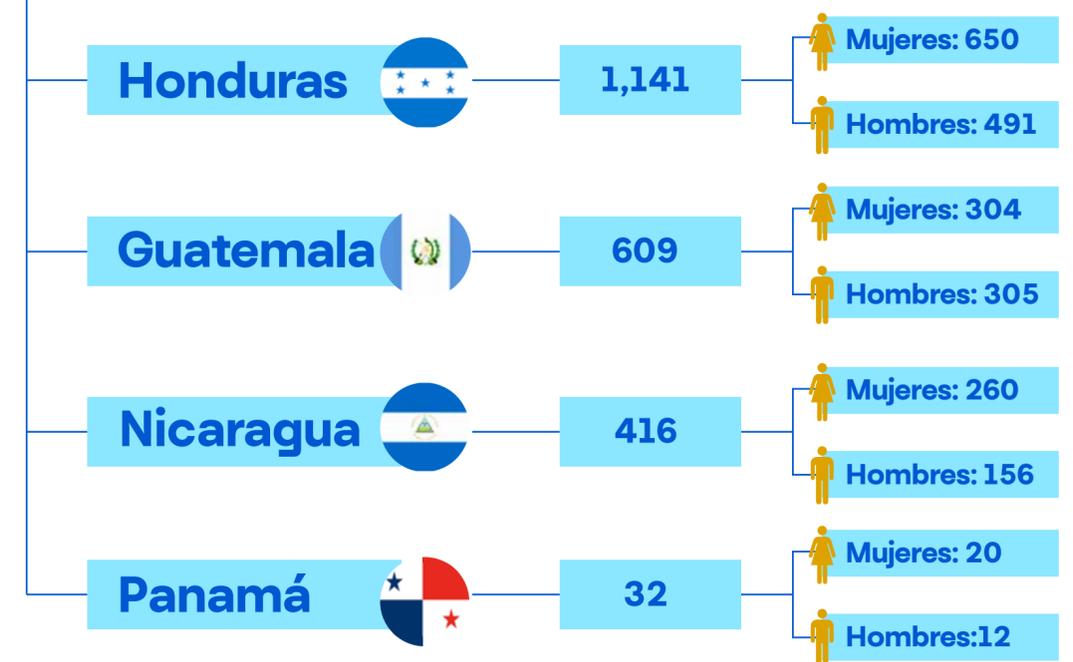
Los atributos como marca empleadora le permiten a GF sobresalir en el mercado laboral, comprendemos las necesidades del talento, su búsqueda del aprendizaje constante y la oportunidad de ser parte de la innovación para sus clientes.



A continuación, les compartimos algunas de las principales iniciativas para atraer talento en el 2023:

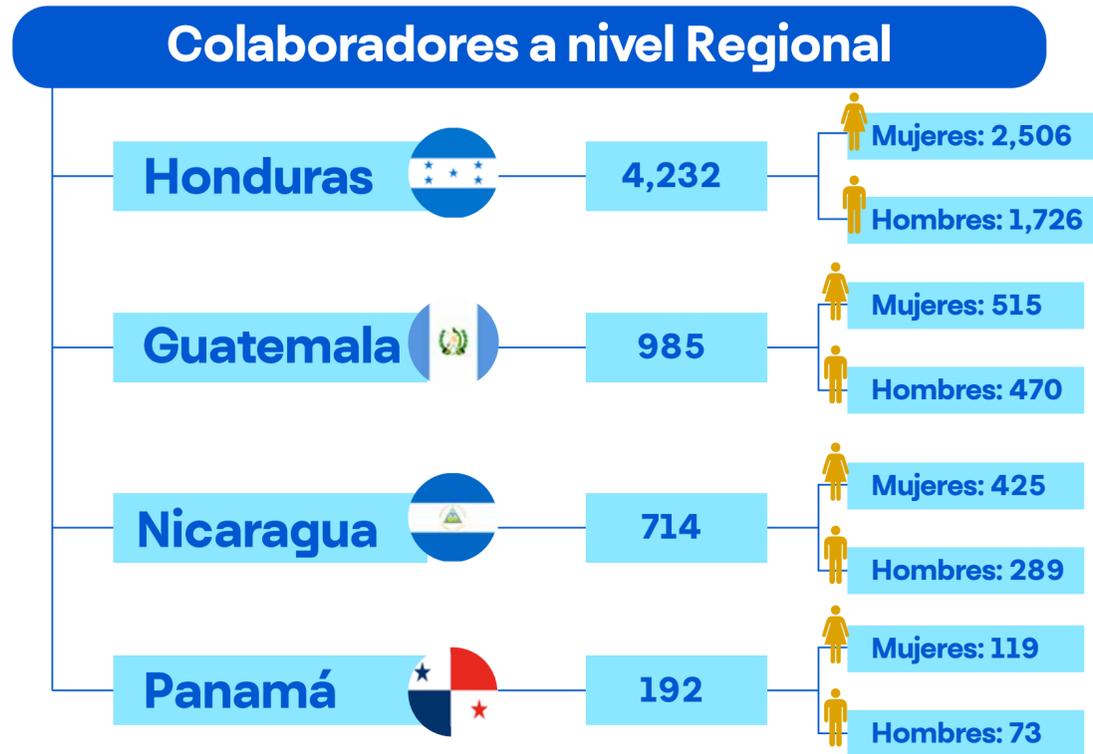
1. Alianza estratégicas con el programa “Creando mi Futuro Aquí” de USAID, buscando aumentar las oportunidades de empleo en el país para que las y los jóvenes tengan más opciones y así disminuir el riesgo de migrar.
2. Ferias de Empleo, donde se ofrecen opciones de trabajo a los posibles candidatos y al mismo tiempo los asesoramos para conocer las competencias necesarias para la inserción laboral.

Nuevas Contrataciones a Nivel Regional:



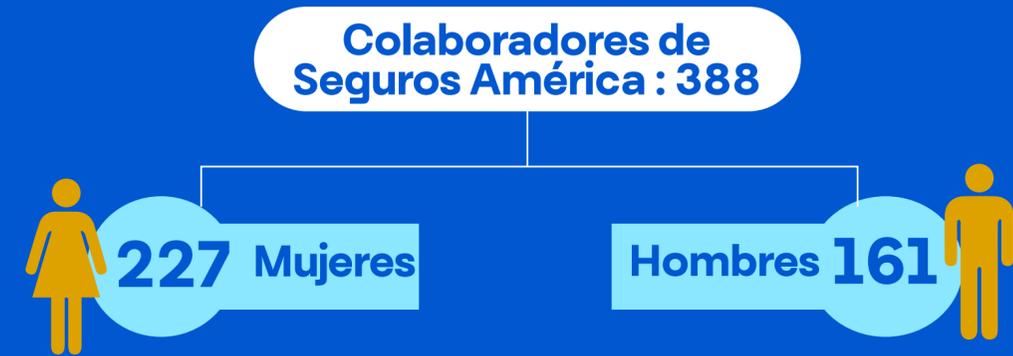
2,198 nuevos colaboradores formaron parte de la familia Ficohsa en el 2023.

Con estas nuevas contrataciones se incrementó el talento de la organización, a la vez que se contribuye en el crecimiento económico de la región a través de la generación de empleos.

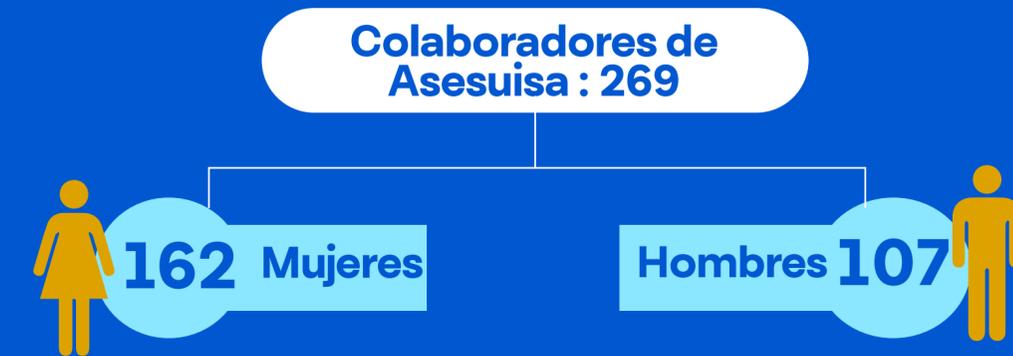


6,780 colaboradores son parte del Grupo al cierre del 2023.

Se tiene un claro compromiso con el desarrollo de toda Centroamérica y esa es la clave de su éxito en cada uno de los países de la región donde Grupo Ficohsa se ha hecho presente. En este camino, se dió un gran paso con la adquisición de Seguros América, empresa líder del mercado asegurador nicaragüense.

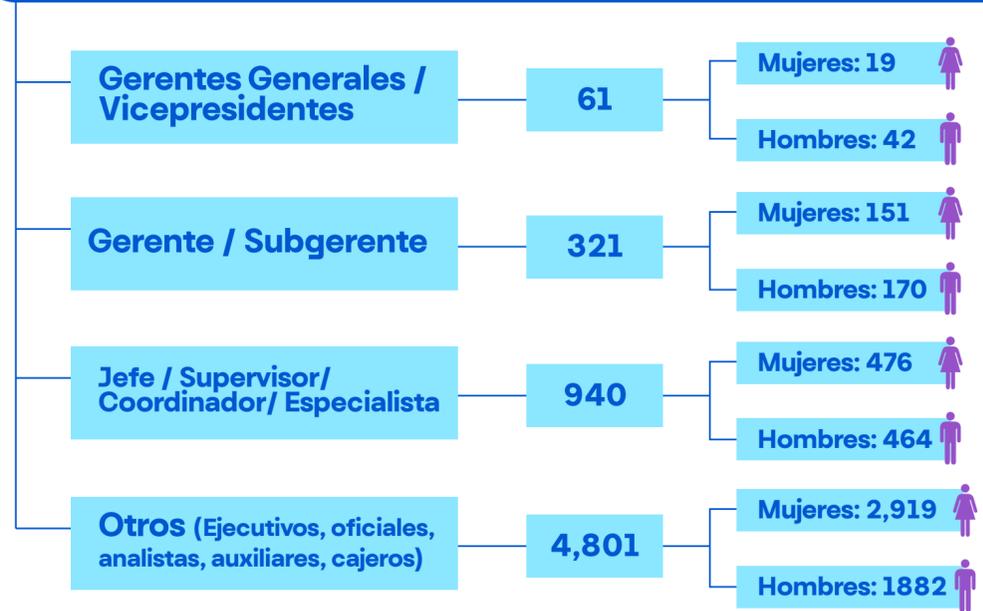


También, durante el 2023 se realizó la integración de la compañía de Seguros Aseguradora en El Salvador con la determinación de que en esta nueva etapa, la compañía continuará su crecimiento junto a su valioso equipo de colaboradores, asesores y aliados, siempre enfocados en ofrecer un portafolio integral y un servicio excepcional a los clientes.



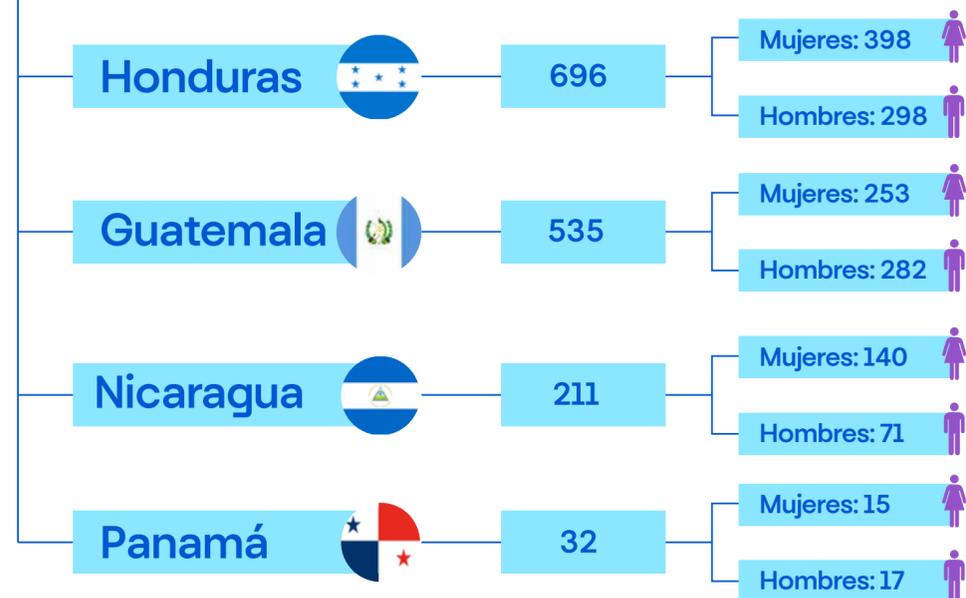


Colaboradores por categoría de puesto a nivel regional:



Se redujo un 7% la rotación general de colaboradores en la organización

Salidas de colaboradores por país:



*Estas salidas incluyen bajas voluntarias e involuntarias.

2.2 Programa Onboarding

Este programa nace en el 2023 con el objetivo de brindar a los nuevos colaboradores la mejor experiencia al ser parte de Grupo Ficohsa. Es por esta razón, que, desde el primer contacto con la empresa, deseamos ofrecer una experiencia de abordaje que se basa en escuchar activamente su opinión, ofreciendo:

Procesos de atracción con un enfoque inclusivo.

Inducción organizacional presencial cercana y personalizada en donde se comparten las bases que forman la cultura, valores y estrategia de la empresa.

Generación de una experiencia memorable a través de la participación en su primera actividad de voluntariado corporativo.

Dotación de herramientas que facilitan y estandarizan el plan de inducción en el área.

Escucha activa de la voz del colaborador mediante encuestas, grupos focales y entrevistas individuales para la mejora en las experiencias de abordaje.

Acompañamiento para ayudarles a construir su propósito por medio de la técnica IKIGAI, la cual busca la realización de aquello que uno quiere y desea en la vida.



2.3 Programa de Bienestar

Es una iniciativa estratégica cuyo objetivo se enfoca en generar una experiencia memorable, involucrando elementos fundamentales que forman parte integral de la vida de nuestros colaboradores como la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral.

Cada actividad de este programa la realizamos pensando en ofrecer las mejores experiencias con la intención de generar emociones en nuestros colaboradores y dejar una huella en sus vidas. Esto hace que nos unamos como organización en un mismo sentimiento.

Salud y Seguridad: Grupo Ficohsa tiene un enfoque para atender las necesidades específicas de salud y seguridad de nuestros colaboradores, con el fin de proteger la integridad física, social y psicológica.

Durante el 2023 se llevaron a cabo ferias de salud en alianza con PorSalud, Ficohsa Seguros y empresas que brindan servicios de salud, impactando a sus colaboradores en su cuidado y bienestar. Durante este año no se reportó ningún accidente laboral.

8,239 atenciones en servicios de salud durante el 2023 para sus colaboradores a nivel regional en las diferentes clínicas médicas ubicadas en los edificios principales del Grupo.

Bienestar Social: El entorno juega un papel importante para los colaboradores, por lo que se fomenta el desarrollo de relaciones positivas entre compañeros, realizando diferentes actividades y celebraciones que les permita salir de la rutina y poder compartir, entre las que destacan:

- Celebración de aniversario Banco Ficohsa
- Reconocimiento de trayectoria por años de servicio
- Día de la Independencia Centroamericana
- Festival Gastronómico de Nacionalidades
- Día del reconocimiento

Bienestar Físico y Mental: Para Grupo Ficohsa la salud física y mental están estrechamente vinculadas por lo que se han desarrollado competencias saludables que promueven el bienestar físico y emocional de los colaboradores como:

- Asesoría con un Coach de Salud y charlas motivaciones, ejercicios, clases de baile y retos fitness.
- Torneo Liga Bancaria Basket, Campeón de Campeones, Torneo de Fútbol, Carrera Blue Run.

2,206 asistencias psicológicas a nivel regional como parte del bienestar integral de sus colaboradores.



2.4 Cultura Organizacional

La cultura organizacional fue uno de los ejes principales de trabajo durante 2023, buscando alinear los elementos de la cultura para asegurar que cada uno de sus colaboradores a nivel regional, sea parte activa de la vida en la organización.

Para ello, se impulsan programas orientados a afianzar los lazos de aprendizaje, cercanía y comunicación entre los líderes y los colaboradores.

2.4.1 Programa de Liderazgo

- FicoTalks: Un espacio en donde nuestros líderes comparten sus historias personales para generar orientación a sus colaboradores para su aprendizaje y crecimiento.
- Conociéndote: A través de un juego de cartas, los líderes del grupo refuerzan la cercanía y generan espacios para compartir historias, sueños, experiencias y conocer a su equipo de manera individual y única.
- Conversatorios: Un espacio donde la alta dirección discute con colaboradores de diferentes áreas, edades y niveles jerárquicos, temas de alto impacto e interés para ellos y la organización.



2.5 Diversidad, Equidad e Inclusión

La diversidad, la equidad, la inclusión e igualdad de oportunidades así como un buen trato para todos los colaboradores independientemente de cualquier condición, es una práctica ética diaria que se promueve para apoyar a los más vulnerables, convirtiéndose en elementos imprescindibles dentro de la organización, esto garantiza que contemos con una fuerza laboral más representativa y se fortalecen los procesos de innovación, creatividad, tecnología, agilidad y la capacidad para adaptarse al cambio entre otros muchos beneficios.

La estrategia organizacional de Diversidad, Equidad e Inclusión es “Transformar vidas a través de una cultura que fomente el valor de nuestras diferencias para ofrecer una experiencia memorable y sostenible”.

Grupo Ficohsa cuenta con un comité regional de diversidad, equidad e inclusión.

En el 2023 se creó una Política Regional de diversidad, equidad e inclusión, la cual tiene la finalidad de lograr un entorno favorable que facilite y potencie la igualdad de oportunidades y trato, la no discriminación, la diversidad, la equidad y la inclusión para todo el personal de Grupo Ficohsa.

Banco Ficohsa Honduras firmó Declaración de Apoyo a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, con esta firma se ratifica formalmente que GF continuará con su labor y compromiso por atraer e impulsar al mayor número de talentos, así como promover las condiciones económicas y sociales que generen oportunidades para mujeres a nivel regional.



Con el apoyo de las áreas internas de talento humano, compras, comunicación corporativa, estrategia y normativa y responsabilidad social corporativa se avanzó significativamente en el cumplimiento de los indicadores de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, generando oportunidades de trabajo y garantizando la inclusión y participación de las mujeres en el mercado laboral.

El **58%** de los colaboradores son mujeres y un 42% hombres
507 mujeres en posiciones de liderazgo.
229 mujeres en posiciones STEM

Se cuenta con una población generacional diversa la que nos lleva a construir sinergia y aprovechar los puntos fuertes y únicos de cada generación.

Baby Boomers (1946 - 1964)	1%
Generación X (1964 - 1980)	13%
Millennials (1981 - 1996)	64%
Centennials (1997 - 2010)	22%

Grupo Ficohsa promueve la corresponsabilidad familiar y a través del equilibrio logrando que las y los colaboradores tengan una conciliación entre vida laboral y familiar. En Grupo Ficohsa se ofrecen licencias remunerada por maternidad y paternidad e incentivamos que este derecho se goce.

Colaboradores que tomaron su licencia de maternidad/paternidad

País	Mujeres	Hombres
Honduras	109	N/A
Guatemala	30	N/A
Nicaragua	14	5
Panamá	4	2

Ficohsa cuenta con **6** salas de **lactancia** a nivel regional, privadas, higiénicas, acondicionadas y accesibles para que las colaboradoras en su periodo de lactancia puedan hacer uso de ellas. **3** en **Honduras**, **2** en **Panamá** y **1** en **Guatemala**.

+2,270 horas de formación invertidas con el objetivo de sensibilizar y concientizar, promoviendo una cultura que proteja y practique la diversidad, la equidad, la inclusión, la no discriminación, la igualdad de oportunidades en los procesos de selección y contratación, la comunicación y el marketing sin estereotipos, adquisiciones sensibles al género en la cadena de valor y el fortalecimiento de un entorno libre de violencia y acoso.

Se creó el Programa de **lengua de señas** con el objetivo de facilitar la comunicación con las personas sordas, fortaleciendo la inclusión de ellas a la organización, al equipo de trabajo y la interacción con los clientes para brindar una experiencia memorable y sostenible.

40 de los colaboradores a nivel regional cuentan con algún tipo de **discapacidad**.





Dentro de la estrategia de igualdad de género se ha logrado avances significativos en reducir de un año a otro la brecha salarial entre hombres y mujeres de Grupo Ficohsa, quedando para el año 2023 en 10.34%. La brecha salarial, indica la diferencia entre el salario promedio de mujeres y el salario promedio de hombres por categoría profesional, durante un mismo periodo de tiempo y en posiciones laborales similares.

A continuación, presentamos los datos para el año 2023, por país y de acuerdo a cada una de las posiciones.

País	Cargos	Total General
 Honduras	Funcionario	5.77%
	Jefatura	8.90%
	Oficial	17.80%
	Auxiliar	11.50%
 Guatemala	Funcionario	-0.45%
	Jefatura	12.08%
	Oficial	36.54%
	Auxiliar	12.03%
 Nicaragua	Funcionario	5.46%
	Jefatura	7.62%
	Oficial	18.29%
	Auxiliar	17.84%
 Panamá	Funcionario	1.55%
	Jefatura	-8.87%
	Oficial	112.57%
	Auxiliar	-33.54%

2.6 Encuesta de Experiencia al Colaborador



Gracias a la opinión de los colaboradores y la alta participación en la encuesta, se logró una **favorabilidad del 82%**, esto representa un **incremento del 3%** a comparación a la nota alcanzada en 2021, **9 puntos por encima a nivel mundial en 2023.**

En Grupo Ficohsa escuchar la voz de sus colaboradores es un elemento importante para comprender la percepción, opiniones y experiencias que se viven dentro de la organización, desde la perspectiva individual de cada colaborador. A través de esta herramienta de escucha, se logra comparar la experiencia versus las expectativas de los colaboradores en GF, permitiendo identificar fortalezas y oportunidades de mejora a nivel regional, país, empresa, y equipos de trabajo, en diversos temas como ser: compromiso, bienestar, permanencia, inclusión, entre otros.

En 2023 se aplicó la nuestra encuesta de experiencia del colaborador, donde se obtuvo una participación **del 91% en toda la región.** Esta alta tasa de participación refleja una fuerte intención por parte de los colaboradores de contribuir al crecimiento de la organización y un compromiso sólido con GF.

La nota de favorabilidad (82%) refleja un alto grado de aprobación, confianza y satisfacción por parte de los colaboradores en relación con su experiencia en GF y también es un indicativo de que la organización ha realizado los esfuerzos significativos que influyen positivamente en la cultura organizacional y el compromiso de los colaboradores.

Favorabilidad 2023 por país:



En general, los resultados indican que los colaboradores de GF están satisfechos con su experiencia en la empresa y la mayoría sienten que se les brinda una experiencia que cumple y va más allá de lo que ellos esperan, evidenciado a través de:

- Los colaboradores creen en los valores de Ficohsa
- Los colaboradores establecen un vínculo claro entre sus contribuciones y los objetivos estratégicos de GF.
- Los colaboradores sienten orgullo de los esfuerzos de GF por tener un impacto positivo en el mundo.
- Los colaboradores de GF demuestran una respuesta sumamente positiva al factor compromiso, lo cual es crucial para los resultados organizacionales.

Estamos convencidos que la voz de los colaboradores permitirá seguir promoviendo acciones y estrategias en donde se crean experiencias memorables para todos, en su ciclo de vida dentro de la organización.

2.6.1 Creando una Comunidad Interna, Somos Ficohsa

En 2023, se trazó como objetivo incrementar el sentido de pertenencia y la participación de los colaboradores a las actividades realizadas internamente por Talento Humano; y bajo este objetivo en diciembre de 2022 se creó una red interna en un perfil de instagram con el nombre Somos Ficohsa, la cual en enero de 2023 se impulsó de manera significativa, buscando incrementar el número de colaboradores unidos a ella.

Durante el proceso surgieron dos canales más ampliando el posicionamiento de la marca interna Somos Ficohsa, surgió una revista digital y una Comunidad de Whatsapp.

2.7 Universidad Corporativa Ficohsa (UCF)

(GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3)

El propósito es asegurar el liderazgo de Grupo Ficohsa a través de actividades de aprendizaje y desarrollo que se ajusten a su estrategia y cultura para afrontar los retos actuales y futuros.

2.7.1 Escuelas Ficohsa

Las escuelas tienen el objetivo de brindar una formación de tipo técnico profesional a los colaboradores que se integran a las áreas de Negocios, Caja y Servicio al Cliente.

Total de horas y colaboradores capacitados:

Honduras	2022	2023
Colaboradores	233	350
Horas	39,261	74,300
Guatemala	2022	2023
Colaboradores	316	311
Horas	19,622	14,796
Nicaragua	2022	2023
Colaboradores	33	48
Horas	4,721	8,328



2.7.2 Otros Programas de Capacitación y Desarrollo de Carrera

Cursos Regulatorios: Tienen como objetivo formar y actualizar a los colaboradores en la regulación para instituciones financieras y son de cumplimiento obligatorio.

Cursos Institucionales: Tienen como objetivo actualizar a los colaboradores sobre proyectos, normas y la cultura organizacional de GF.

Team coaching: Programa con enfoque en desarrollo de equipos que se centra en mejorar el rendimiento, la colaboración y la eficacia de las personas, ayudándoles a alcanzar sus objetivos, superar desafíos y mejorar sus habilidades de trabajo en equipo.

Coaching: Programa de desarrollo personal y profesional que involucra una relación colaborativa entre un coach (entrenador) y un coachee (colaborador). El objetivo del coaching es ayudar al coachee a alcanzar sus metas, mejorar su desempeño y maximizar su potencial. Este enfoque implica una serie de conversaciones estructuradas y estratégicas diseñadas para promover la reflexión, la toma de conciencia y la acción.

Sesiones UCF: Eventos formativos virtuales que abordan temas de actualidad con el propósito de que los colaboradores amplíen sus conocimientos en temas específicos.

Formación continua: Este tipo de formación tiene como objetivo mantener y mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de los colaboradores a lo largo de su vida profesional y puede adoptar diversas formas, como cursos, talleres, seminarios, conferencias, programas en línea, certificaciones y otras actividades de desarrollo profesional.

Datos del total de colaboradores capacitados a nivel regional por género:

Honduras	Mujeres	Participantes: 2860	% Participantes: 35%
	Hombres	Participantes: 1975	% Participantes: 24%
Guatemala	Mujeres	Participantes: 797	% Participantes: 10%
	Hombres	Participantes: 779	% Participantes: 10%
Nicaragua	Mujeres	Participantes: 371	% Participantes: 5%
	Hombres	Participantes: 590	% Participantes: 8%
Panamá	Mujeres	Participantes: 140	% Participantes: 2%
	Hombres	Participantes: 88	% Participantes: 1%

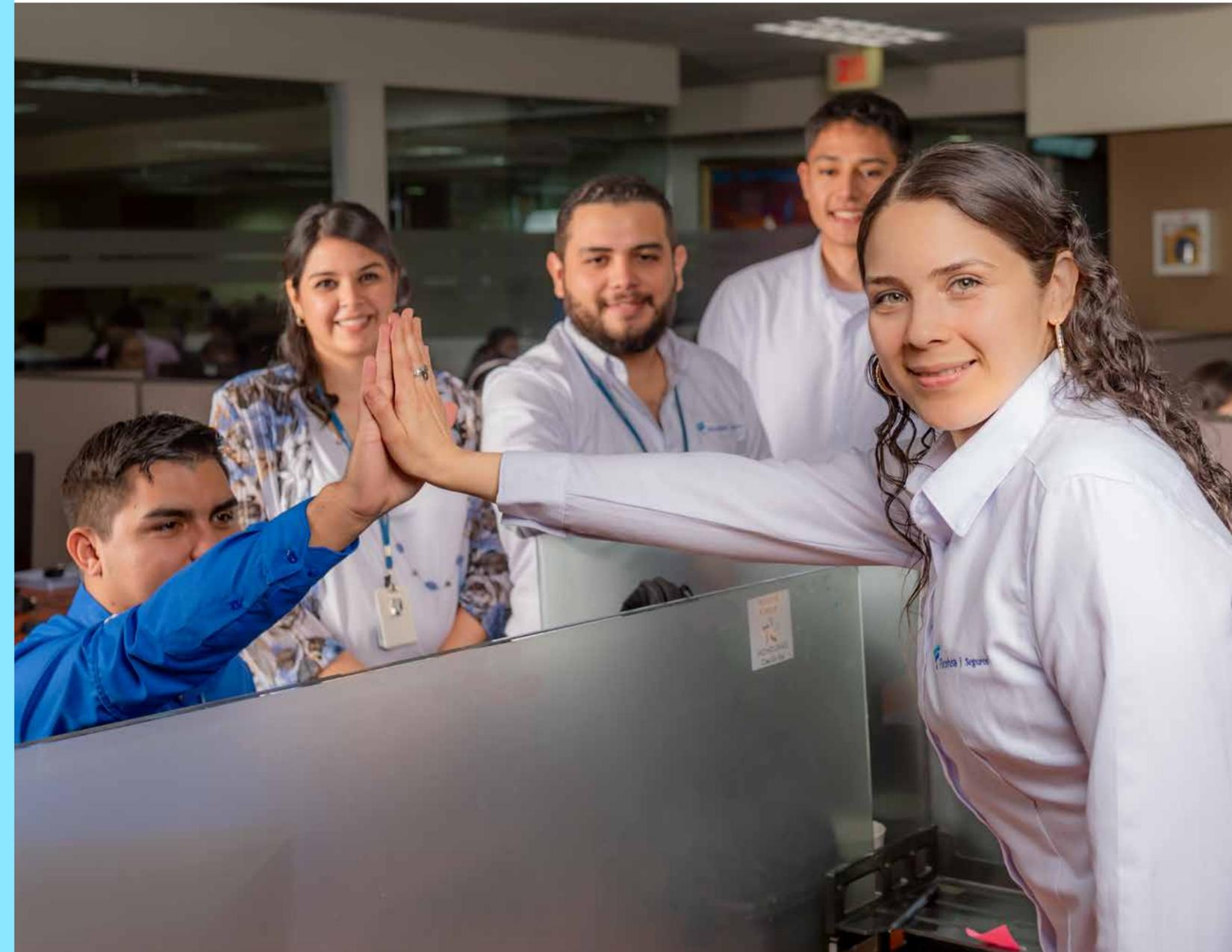
Datos de horas de capacitación durante el 2023

	2022		2023	
	Total de horas	Promedio de horas colaborador	Total de horas	Promedio de horas colaborador
Honduras	183,266	44.42	216,572	50.05
Guatemala	53,376	59.11	48,326	48.86
Nicaragua	23,755	36.21	34,692	46.82
Panamá	4,962	28.03	7,368	38.10
TOTAL	265,358	41.94	306,959	45.98

15.6% aumentó el promedio de capacitaciones en el 2023

2.8 Principales Logros

1. UCF inició la implementación de un nuevo formato de navegación más intuitivo para los cursos regulatorios e institucionales, que se adapta a la implementación de la modalidad de microaprendizaje.
2. Se implementó la «Academia de Talento Humano», un programa enfocado en brindar formación, capacitación y desarrollo a los colaboradores en áreas relacionadas con la gestión y desarrollo del personal de GF. Los módulos introductorios se desarrollaron en alianza con ADEN Business School mediante su plataforma Acrópolis Lab.
3. Estamos comprometidos con el cumplimiento regulatorio en toda la región, logrando, en un menor tiempo, mantener este indicador en más del 98% mediante el cambio de políticas, desplegando los cursos regulatorios en cuatro bloques en el año y premiando a los colaboradores mediante la implementación del «Desafío UCF», en el que se reconoce a las áreas que finalizaron los cursos de cada bloque, así como al primer colaborador en completar los cursos.
4. UCF desarrolló un programa de certificación para los facilitadores a nivel de la región que utilizan la plataforma de aprendizaje SAP, con el objetivo de eficientar los procesos de capacitación y garantizar tanto la calidad de la formación como la integridad de la información cargada al sistema.



Cultura Centrada en el Cliente



Grupo Ficohsa se esfuerza por ofrecer una experiencia centrada en las necesidades de cada uno de sus clientes, entendiendo que cada uno de ellos tiene expectativas diferentes, por esto se pone a disposición una amplia oferta de productos y servicios cada vez más innovadores y de calidad para ayudarles a alcanzar sus metas y objetivos de vida.

3.1 Puntos de atención y canales digitales Ficohsa

(GRI 2-29, SASB FN-IN-270a.4, FN-IN-410b.2, FS13)

Interbanca, App Ficohsa y el Servicio Ágil de Respuesta Automática (SARA), son los principales puntos de atención no físicos para la administración de cuentas y/o contratación de servicios.

Ficohsa siempre innovando con puntos digitales, además de continuar con la incorporación de nuevas agencias físicas; a nivel regional tenemos a disposición nuestras redes sociales oficiales para atender cualquier duda y consulta de nuestros clientes.



3.2 Calidad y Experiencia del Cliente

Siempre en constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia de los clientes, para ofrecer la mejor atención y servicios mediante la innovación y calidad para lograr su lealtad y confianza. Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que le permite brindar una atención especializada a través de cada una de las unidades de negocio, dedicadas al desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de cada uno de los clientes.

Puntos de Atención 2023	 Honduras	 Guatemala	 Nicaragua	 Panamá	 USA
Agencias	80	10	13	2	12
TENGO	5000	-	-	-	-
ATM	541	-	96	2	-
Kioskos	32	-	-	3	-
Multipagos	-	30	-	80	-
Autobancos	10	-	3	-	-
Ventanillas	81	-	1	-	-
Red extendida de pago	-	-	867	-	-
Total	5744	40	980	89	12

-  +16.3 k
-  +717.13 k
-  +51.2 k
-  +124.5 k
-  +33.5 k

3.2.1 Detalles de los Negocios

Unidad de Negocio	Detalles	Segmento	Productos y Servicios	Logros
 <p>Banca Corporativa y Empresarial</p>	<p>Ofrece soporte y soluciones financieras que vayan de acuerdo a las necesidades específicas de los clientes con ventas mayores a USD\$2.2 M, cada uno de los productos y servicios han sido desarrollados para apoyar a las empresas con el manejo eficiente de sus tesorerías.</p> <p>Presencia en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Corporativo grande • Corporativo • Empresarial • Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Tesorería: Cuentas de ahorro y cheque, Fideicomisos, Inversiones, Cash Management • Soluciones Crediticias: Créditos Corporativos y Empresariales, Factoring, Arrendamiento Financiero, Garantías Bancarias • Soluciones de Pagos: Proveedores y/o terceros, Tarjetas de Crédito, Cheque Confirmado, Servicios, Impuestos • Soluciones de Cobro: FicoPOS, Recolección de Valores, Ventanillas Corporativas, Cobranzas, Planilla Efectiva • Servicios Internacionales: Compra y Venta de Divisas, Transferencias Internacionales, Envío de estados de Cuenta SWIFT, Factoring Internacional/Local, Comercio Exterior • Soluciones de Integración: Host to Host, Swift to Host • Servicios Digitales 	<ul style="list-style-type: none"> • CEPROBAN autorizó a Banco Ficohsa como agente intermediario y liquidador del servicio para participantes Indirectos en ACH, por lo que, brindan el apoyo y se trabaja de la mano con sus clientes Cooperativas y Financieras para que se integren a dicho servicio. • Ampliación de la red de servicio de colecturía con el Grupo Inversiones La Paz, permitiendo a los clientes realizar sus pagos desde cualquiera de los canales electrónicos Ficohsa.
 <p>Banca Emprendedor</p>	<p>Ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros para empresas con ventas anuales hasta USD\$2.04M.</p> <p>Presencia en Honduras y Nicaragua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comerciante individual • Personas jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de Ahorros y Cheques • Cuenta de Ahorro Pequeños Emprendedores Ficohsa • Tarjeta de Crédito Emprendedor • Líneas de Crédito • Cartas de Crédito • Préstamos para inversión fija, maquinaria, flota de vehículos. • Recolección de valores • Pago de planilla/proveedores • Pago de impuestos • Transferencias internacionales • Compra y venta de divisas • Ficocheque confirmado • Ahorro programado • Software Ficointegra • Desembolso automático bajo línea de crédito por Interbanca • Multiaasistencia emprendedor • Salud emprendedor • Ficomall/Tienda Catracha 	<ul style="list-style-type: none"> • Se alcanzó un crecimiento en cartera de saldos de crédito en un 24%, lo cual representa una mayor inclusión financiera al apoyar con financiamiento al sector Pyme aportando así a la generación de empleos. • Se lanzó el nuevo servicio Salud emprendedor.

Unidad de Negocio



Banca de Personas

Detalles

Caracterizado por ser un banco innovador, capaz de ofrecer servicios acorde a las necesidades de personas físicas, a través de canales cada vez más accesibles. Se atiende:

- Banca + (= >USD\$2.5M)
- Cliente Remesa
- Cliente Planilla
- Cliente Masivo

Presencia en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá.

Segmento

- **Personas naturales**
- **Asalariados de la empresa privada**

Productos y Servicios

- Cuentas y depósitos
- Remesas
- Cuentas de ahorro
- Cuentas de cheques
- Tarjetas de crédito y débito
- Préstamos
- Banca Seguros
- Servicios digitales (Banca Móvil, Interbanca, SARA, FICOTICKET, App Ficohsa)
- Certificados de depósitos a plazo

Logros

• Lanzamiento del primer plan de lealtad en Honduras con el producto de Remesa+, el cual le brinda beneficios en comercios, recargas gratis y promociones únicas orientadas al cliente de Remesas.

• Se logró ampliar los canales de atención a través de los proyectos CLAROPLAY y el pago de remesas en las cajas de Supermercados La Colonia, brindando horarios extendidos.

Se amplió el alcance de los productos financieros por medio de su digitalización para fomentar una mayor inclusión de la población hondureña en la banca.



Banca Privada

Especialmente pensada para ofrecer soluciones financieras integrales a los clientes. Para ser parte de este segmento, debes contar con pasivos en Banco Ficohsa de +USD\$5,000 - +USD\$75,000 o su equivalente en lempiras y un excelente comportamiento crediticio.

Presencia en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá.

- **Personas Naturales**

- Cuentas de ahorro
- Certificados de depósito
- Seguros
- Tarjetas de crédito y débito
- Asesor financiero asignado
- Cuenta de cheques
- Préstamos
- Servicios digitales

• Se cuenta con una línea de atención telefónica preferencial para sus clientes, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

• Para la comodidad de sus clientes en sus transacciones presenciales, en Honduras se cuenta con dos agencias exclusivas de atención, ubicadas en Tegucigalpa.



Banca Hipotecaria

Se brindan las mejores opciones de financiamiento habitacional y facilitamos el acceso a una vivienda digna para la población en la región.

Presencia en Honduras, Nicaragua y Panamá.

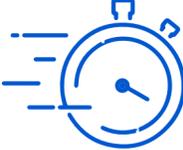
- **Personas naturales**
- **Personas jurídicas**
- **Clientes institucionales**

- Préstamos de vivienda
- Activos eventuales

• Se continúa consolidando el liderazgo en el financiamiento de vivienda en Honduras cerrando el año con un saldo en cartera de USD 562 MM

• Gracias a la confianza brindada por sus clientes el crecimiento de la cartera hipotecaria con respecto al año 2022 fue de un 23%.

• Se desembolsaron 1,914 créditos, reflejando un aumento del 13% en número de clientes atendidos, que hicieron posible su sueño de tener vivienda propia.

Unidad de Negocio	Detalles	Segmento	Productos y Servicios	Logros
 <p>Ficohsa Express</p>	<p>Es nuestra unidad de atención dedicada a brindar atención a la comunidad hispana y sobre todo a hondureña que radica en Estados Unidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personas Naturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Envíos y pagos de remesas • Envíos a cuenta • Pago en ventanilla • Recargas a celulares • Pagos de servicios públicos • Pagos a universidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Se facilita el envío de remesas a toda Latinoamérica y el pago de servicios básicos en Honduras. • Durante el 2023 dedicados a consolidar el crecimiento de la plataforma digital con el producto FicoSend.
 <p>Ficohsa Seguros</p>	<p>Consolidados como la compañía aseguradora líder en Honduras, Guatemala y El Salvador, brinda tranquilidad a sus asegurados, cuidando de sus bienes tangibles y no tangibles a través de una amplia oferta de productos y servicios.</p> <p>Presencia en Honduras, Guatemala, Nicaragua y El Salvador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cientes institucionales • Cientes Naturales 	<p>SEGURO DE VIDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro individual • Seguro por accidentes personales (individual o colectivo) <p>SEGURO DE AUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individual • Colectivo • Responsabilidad civil • Seguro para bicicletas <p>SEGURO DE DAÑOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo riesgo incendio y/o rayo • Responsabilidad civil • Casco marítimo • Aviación • Seguro para mascotas 	<p>Más de 66 años mantenido en un proceso de mejora continua, altos estándares de servicio y valores agregados para sus asegurados, con la creación de productos que suplan las necesidades de sus clientes, desarrollo de novedosas plataformas digitales de atención, compra y venta de Seguros.</p>
 <p>Ficohsa Pensiones y Cesantías</p>	<p>Nace con el objetivo de ofrecer una nueva opción que permita a los hondureños ahorrar en un fondo de pensiones a través de una cuenta individual propiedad exclusiva de cada afiliado, ofreciéndole un mayor rendimiento a su dinero y la seguridad de que al llegar el momento de la jubilación o retiro, se cuente con la garantía de una vida futura tranquila.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales • Personas jurídicas • Cientes institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo Individual de Pensión • Fondo Empresarial de Pensión • Plan de Protección Integral • Cesantía Empresarial • Préstamos con Garantía • Tarjeta de Crédito Futura (Ficohsa) 	<p>Cuenta con más de 71,100 afiliados, con más del 20% de participación en el mercado.</p>
 <p>Ficohsa Casa de Bolsa</p>	<p>Innovando en el mercado nacional con la negociación de bonos internacionales ofreciendo a la cartera de clientes dichos instrumentos, siendo la primera casa de bolsa en negociar títulos extranjeros. Miembro de GFF, opera activamente en el Mercado Bursátil Hondureño desde 1993.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personas jurídicas • Cientes institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría e intermediación en la compra de títulos valores (Mercado primario y secundario) • Suscripción de Emisiones • Diseño, estructuración e Inscripción de Emisiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Innovando con la implementación de un sistema para el registro de clientes y sus negociaciones de inversión, mitigando así el riesgo de error en la operativa de la casa de bolsa. • Se logró colocar en mercado secundario USD \$114 M en negociación de bonos soberanos internacionales y de emisores privados, lo que nos ha posicionado por 4to año consecutivo como la casa de bolsa #1 en negociaciones en este mercado.

3.2.2 Respuesta de Grupo Ficohsa a las Tendencias del Sector Financiero

Digitalización de procesos y atención en remoto	La transformación digital mediante la implementación de tecnología es la manera que GF marca la diferencia en el sector financiero, brindando las mejores soluciones para los clientes.
Productos Digitales	Ofrece los primeros productos 100% digitales en Honduras, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y préstamos personales, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, construidos con una visión de despliegue regional.
Ciberseguridad	Constantemente se actualizan los niveles de seguridad internos y siempre alineados a las mejores prácticas internacionales. Además se implementan diferentes estrategias para generar conciencia en sus colaboradores, clientes y comunidad en general, fomentando una cultura de ciberseguridad para la prevención e identificación de posibles amenazas cibernéticas.
Personalización en base a la data de clientes	Alineados al sistema interno en gestión de seguridad, se hace uso de la información siguiendo sus valores y reciprocidad ante la confianza que brindan los clientes. Cuentan con diferentes mecanismos que permiten evitar prácticas comerciales abusivas o comunicación invasiva e innecesaria.
Diversificación de la cartera comercial	Se cuenta con una amplia cartera de clientes los cuales, a su vez, representan diversos sectores económicos. Conscientes de ello, cuenta con equipos de colaboradores especializados por sector, a quienes se les desarrolla y mantienen en constante capacitación para realizar sólidas evaluaciones que permitan ofrecer una experiencia personalizada en base a las necesidades de los clientes.
Evaluación de crédito con criterios ambientales	A través del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), evalúan los créditos que otorgan tomando en cuenta el desempeño principalmente ambiental de sus clientes comerciales. Al mismo tiempo que fomentan y apoyan en su formación para la adopción de las mejores prácticas sostenibles.
Inclusión Financiera	A través de la Fintech TENGO brindamos acceso a servicios financieros conectando a comunidades a través de la innovación y la tecnología, mejorando la calidad de vida de las personas. Continúan avanzando en la inclusión financiera para sectores específicos en la región, como Banca Emprendedor y el programa Mujeres Adelante. Asimismo, se continúan implementando iniciativas para la bancarización a jóvenes de zonas vulnerables en Honduras.

3.3 Evolución y Transformación Digital

(GRI 203-1; FS13)

GF continúa innovando en la era digital, a través de la oferta de productos y servicios digitales diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, facilitando el acceso de forma rápida, segura y conveniente. Conectando comunidades mediante la innovación y tecnología.

Para ello se han establecido los siguientes objetivos organizacionales de negocio:

- Posicionamiento como pioneros en canales digitales
- Distinción por entregar una experiencia única y superior para clientes en canales digitales
- Utilizar canales digitales como un activo central en la adquisición de clientes y venta de productos
- Capturar eficiencias operativas y comerciales por mayor uso de activos digitales

Todo esto se refleja en un crecimiento anual de más de un 25% en transacciones hechas por medio de los diferentes canales digitales Ficohsa.



Con la implementación de nuevas metodologías de agilidad, se ha logrado implementar más de 30 nuevas funcionalidades de la plataforma en el transcurso del año 2023. En relación a años anteriores logrando acelerar la transformación digital del Grupo, liberando y desarrollando con un 30% más de velocidad. Destacan las nuevas funcionalidades en Apple Pay y Gestiones en línea a través de Canales Digitales.

Destacamos la Incorporación de nuevas tecnologías en el resguardo y seguridad de las transacciones, teniendo la capacidad de monitoreo de fraudes para cumplir con la regulación de fraude cibernético en Honduras (internamente le llamamos VU Fase 2).

3.3.1 Fábrica Digital

Luego de una exhaustiva evaluación para una transformación digital, durante el 2022 se crea la fábrica digital Ficohsa, esta nace con el objetivo de generar productos, servicios y canales 100% digitales para todos los países donde tienen presencia; Honduras, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Estados Unidos.

Para el 2023, Honduras ya contaba con los primeros Productos 100% Digitales, siendo éstos: Cuentas de ahorro y préstamos personales, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Durante el transcurso de este mismo año, se amplió la oferta mediante la incorporación de tarjetas de crédito 100% digitales y un nuevo chatbot para el cobro de remesas. Adicionalmente, se dió inicio al desarrollo de Seguros 100% digitales.

Préstamo digital 

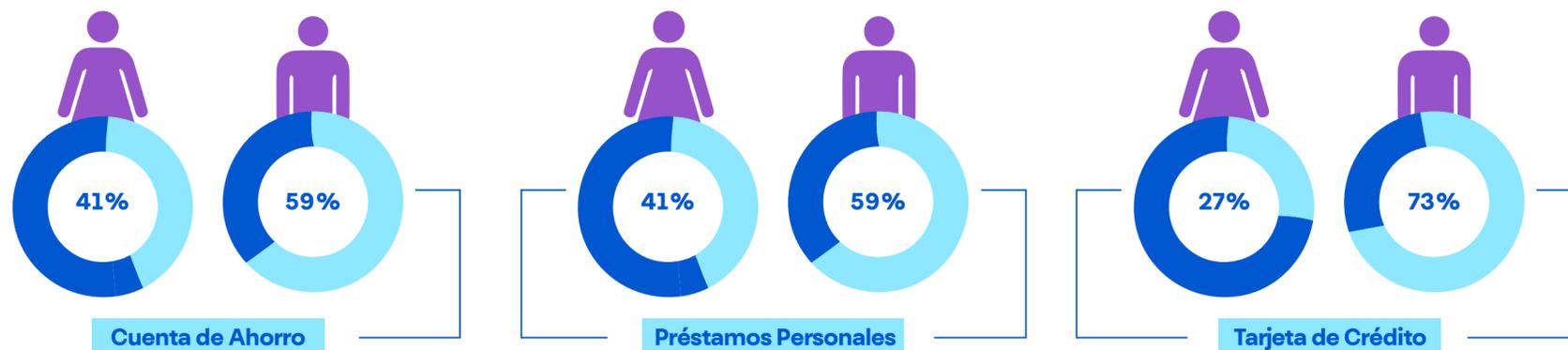
Cuenta de ahorro digital 

Tarjeta de Crédito Digital 

Uno de los principales objetivos de Ficohsa es ampliar el alcance de los productos financieros para fomentar una mayor cobertura y acceso a la banca. Los productos digitales, evitan el desplazamiento de las personas a las agencias, le brindan la oportunidad a nuevas poblaciones de acceder a productos y servicios.

Alcance de los productos digitales:

Departamento	Producto		
	Cuenta de Ahorro	Préstamo	Tarjeta de crédito
FRANCISCO MORAZÁN	37%	43%	45%
CORTÉS	32%	33%	29%
YORO	4%	3%	4%
ATLÁNTIDA	5%	4%	6%
COMAYAGUA	4%	4%	1%
EL PARAÍSO	3%	1%	5%
CHOLUTECA	3%	3%	3%
SANTA BÁRBARA	2%	2%	1%
OLANCHO	2%	1%	0%
COPÁN	2%	1%	2%
COLÓN	2%	1%	0%
LAPAZ	1%	1%	1%
ISLAS DE LA BAHÍA	1%	1%	1%
INTIBUCÁ	1%	0%	0%
VALLE	1%	0%	0%
LEMPIRA	1%	0%	0%
OCOTEPEQUE	0%	0%	1%
GRACIAS A DIOS	0%	0%	0%
TOTAL	100%	100%	100%



Los hombres dominan la adquisición de productos digitales, abriendo una oportunidad importante para promover su adquisición en las mujeres. Los grupos entre 18 y 44 años son los que han obtenido más productos digitales.



Podemos destacar esta iniciativa con datos de bancarización con la participación de nuevos clientes adquiriendo productos financieros por medio de las alternativas digitales.

3.3.2 Iniciativa Ley de Protección de Datos

En el 2023 Ficohsa participó activamente en la Mesa de Innovación Financiera de Honduras (MIF), en diferentes conversatorios con expertos sobre la iniciativa de Ley para Protección de Datos y Sandbox, donde también participan representantes del Banco Central de Honduras, Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Cooperativas, Fintechs y otras instituciones cooperantes. Durante dichos conversatorios, se expuso la necesidad que Honduras cuente con una ley de protección de datos que impulse sus procesos de transformación digital, asegurando la integridad del ciudadano y su información.

Como resultado y con el apoyo de los entes regulatorios, se integró a la MIF y a sus miembros dentro del proceso de consulta pública del Anteproyecto de Ley de Protección de Datos para Honduras, liderada por parte de las autoridades de la Dirección de Gestión por Resultados (DIGER). Los miembros de la MIF contribuyeron activamente con sugerencias al borrador del anteproyecto, el cual se estará presentando en 2024 ante el Congreso Nacional.

3.4 Banca Responsable

(GRI 2-16, FS1, FS15)

Comprometidos en generar valor a nuestros grupos de interés, para que a través de nuestros productos y servicios ellos puedan alcanzar sus sueños, metas y propósitos, y así construir un mejor futuro para ellos y sus familias.

3.4.1 Evaluación Ambiental y Social de Crédito

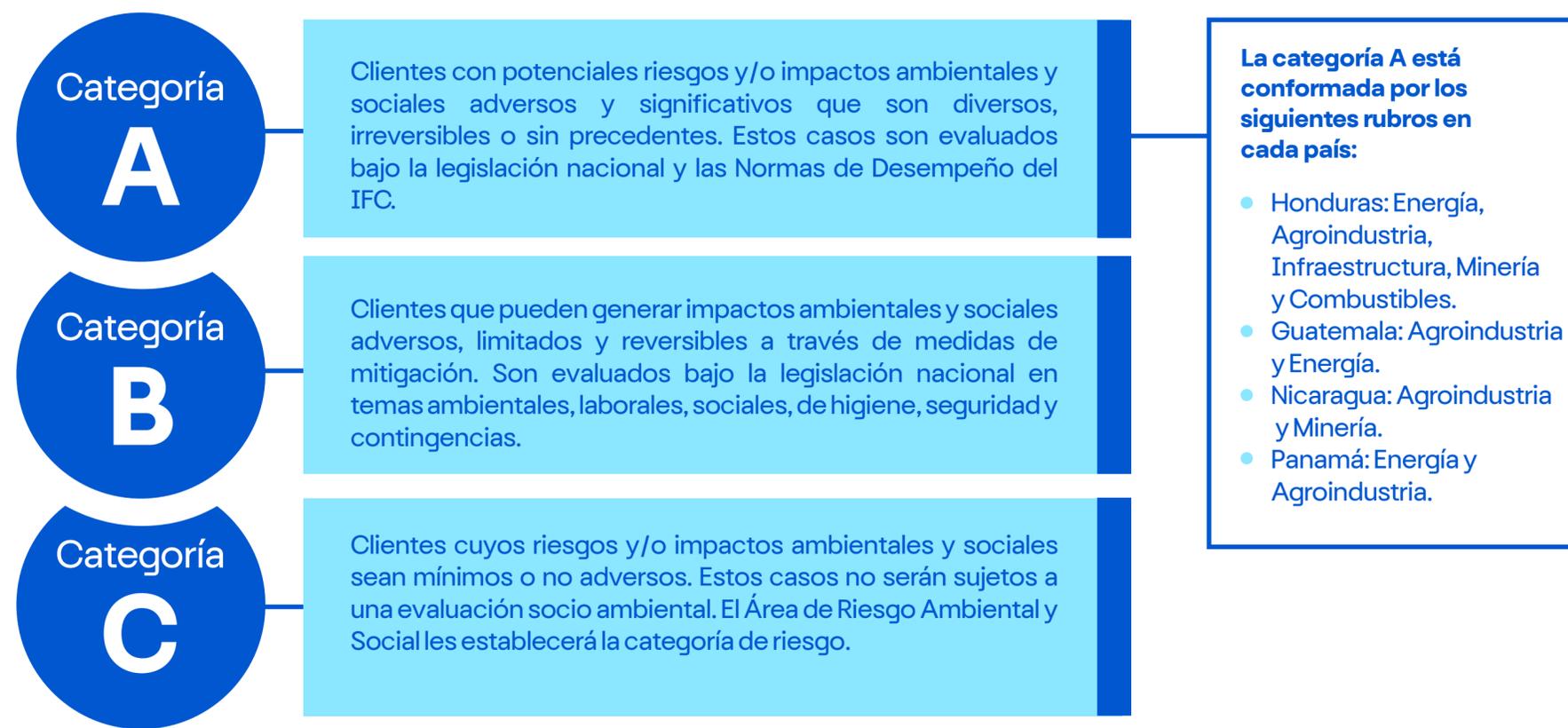
(FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11) (SASB FN-CB-410a.2)

Bajo el compromiso de banca responsable se continúa implementando la evaluación ambiental y social mediante el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) a la cartera de créditos de Banca Empresarial, Corporativo y sectores de alto riesgo de Banca Emprendedor (Pyme), lo que permite mitigar los impactos en las comunidades donde se desarrollan los proyectos.

La debida diligencia de este sistema se basa en los requerimientos de la legislación nacional, y para los casos de mayor riesgo, se aplican las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).

En 2023, el sistema SARAS también incorpora la debida diligencia socio ambiental a los bienes inmuebles recibidos en garantía para las operaciones crediticias de los clientes sujetos a evaluación, de acuerdo a los requerimientos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

Categorías de clasificación de riesgo ambiental



Evaluaciones ambientales realizadas a nivel regional

	2022	2023	2023-2022
 Honduras (Total de casos analizados)	501	1194	138%
A%	10%	3%	-70%
B%	37%	11%	-70%
C%	53%	86%	62%
 Guatemala (Total de casos analizados)	65	90	38%
A%	8%	7%	-12.5%
B%	28%	29%	3.5%
C%	64%	64%	0%
 Nicaragua (Total de casos analizados)	49	67	36.7%
A%	8%	4%	-50%
B%	43%	19%	-55.8%
C%	49%	76%	-55.1%
 Panamá (Total de casos analizados)	146	106	-27.4%
A%	8%	5%	-37.5%
B%	39%	49%	25.6%
C%	53%	46%	-13.2%
Total de casos analizados a nivel regional	761	1457	91.5%

91.5% aumentó el total de casos analizados a nivel regional en comparación al 2022.

En el 2023 se capacitaron a todos los miembros de las Juntas Directivas en cada país, y más de 220 colaboradores a nivel regional de las áreas involucradas en el proceso del SARAS.

Para el 2024 el enfoque será:

- Consolidar el proceso de la evaluación de los bienes presentados en garantía para los casos sujetos a la aplicación del SARAS.
- Integrar las futuras actualizaciones que establezca la normativa para la gestión socio ambiental de la CNBS y los parámetros internacionales que puedan enriquecer la aplicación del SARAS y apoyar en el desarrollo de la banca sostenible.
- Integrar al SARAS una óptica del riesgo de Cambio Climático a nivel regional.

3.4.2 Financiamiento Verde

(FS8)

Cumpliendo un rol clave para involucrar y orientar a los inversionistas y entidades, ofreciendo soluciones financieras que impactan positivamente el medio ambiente y la sociedad como parte del compromiso con la banca responsable.

15 proyectos de energía renovable (solar, eólica, hidroeléctrica, biomasa) financiados. Sumando a la fecha el desembolso de: **USD\$229.2 MM**

3.5 Emprendimiento, Educación e Inclusión Financiera

(GRI 203-2, FS1, FS7, FS8, FS14, FS15) (SASB FN-CB-240a.1)

Grupo Ficohsa comprometido con el crecimiento personal y económico de los diferentes sectores de la sociedad, impulsando el emprendimiento como un motor de desarrollo y generación de empleos, acompañados de la educación e inclusión financiera.



Durante el 2023 Banca Emprendedor alcanzó un crecimiento en cartera de saldos de crédito del 24% lo cual representa el compromiso en apoyar con acceso de financiamiento al sector Pyme.

Con el fin de mejorar la experiencia de los clientes jurídicos de Banca Emprendedor se puso a disposición el portal de autogestión en línea web, desde el cual pueden realizar solicitudes y trámites de tarjeta de crédito de una forma más ágil y rápida a través de:

[Click para Gestiones en línea](#)



Dentro de las gestiones a realizar se encuentran:

- Redención y transferencia de puntos
- Compras y retiros no reconocidos
- Reemplazo de Tarjeta
- Reposición de Pin

También se puso a disposición el nuevo servicio Asistencia Salud Emprendedor, disponible para los clientes mediante el cual pueden tener asistencia médica y una serie de asistencias modulares relacionadas con la salud. Estas asistencias están orientadas para el uso del emprendedor y su núcleo familiar.

Asistencias que se ofrecen:

- Asistencia Odontológica
- Asistencia para el Adulto mayor
- Asistencia Funeraria

Conoce más sobre banca emprendedor:

[AQUÍ](#)



3.5.1 Mujeres Adelante



Durante el 2023 el Programa Mujeres Adelante Ficohsa trascendió fronteras llegando hasta Panamá.

Este programa nace para clientes en Honduras y Guatemala durante el 2022, para brindar apoyo a mujeres profesionales, amas de casa, emprendedoras y empresarias, se traduce en un desarrollo económico más sólido y un crecimiento sostenible en nuestras comunidades, promoviendo la igualdad de género y de oportunidades.

Este año se incorporaron nuevos beneficios a la propuesta de valor, destacando dentro de ellos el programa de referidos para clientas de Banca+ y la asistencia Hecha para Ti, fortaleciendo así la oferta de productos financieros que se brinda a la mujer hondureña.

Productos y servicios que ofrece el programa

Cuenta de Ahorro Disfruta+	Referidos Banca+	Préstamo Consumo/ Consolidación de deudas	Tarjeta de Crédito y Débito	Préstamo Hipotecario	Banca Emprendedor	Servicio de Adquiriencia	Fondo de Pensión	Seguro y Asistencias

La confianza de las mujeres en Honduras se ve reflejada en el crecimiento **+ 15%** en los saldo de depósitos en consumo **+53.8%** en crecimiento de saldos de préstamos de consumo / consolidación de deudas **+19%** crecimiento en los ahorros de fondo de pensión **+15%** en clientes nuevos en Banca Emprendedor en comparación al 2022.

Servicios no Financieros Complementarios

Se continúa con el programa de Flash Mentoring acompañados de Voces Vitales.

Patrocinio de espacios como Mom Talks, que reunió a **+600** madres de familia y jefas de hogar.

+500 espacios generados en diferentes ferias y bazares para emprendedoras del programa.

43 cápsulas grabadas y transmitidas en espacios de radio, televisión y redes sociales para promover a las emprendedoras.

Premio Mujeres Adelante

Durante el 2023 se realizó la segunda edición del Premio Mujeres Adelante, un evento destinado a celebrar y apoyar el espíritu luchador de las mujeres hondureñas, resultando ganadoras.

Categoría	Nombre	Empresa
Liderazgo Empresarial	Kathia Yacaman	Grupo GK
Empoderamiento Económico	Lidia Sandoval	La Campaña Gastro Lodge
Emprendedora sin Fronteras	Jolibeth Sánchez	Orquídea de Oro
Emprendimiento Disruptivo	Martha Benavides	Green Energy Honduras

Alianzas

- Academia de la Sostenibilidad del eco.business Fund: Desarrollo de un programa de capacitaciones dirigido a todos los clientes en empresas de sectores agrícola, silvicultura, acuicultura y pesca.
- iSmart Comply: Brindaron espacios a 30 emprendedoras hondureñas en un innovador BootCamp diseñado especialmente para abordar los desafíos normativos y regulatorios a los que se enfrentan estas empresas, con el objetivo de fortalecer su gestión de riesgos y promover su crecimiento sostenible.
- Norfund: El Fondo de Inversión de Noruega contribuyó con el lanzamiento de la plataforma educativa de Mujeres Adelante, la cuál cuenta con +3000 usuarios registrados al cierre del 2023. Conoce nuestro portal www.ficohsamujeresadelante.com
- Programa EMPRO de INCAE: Participamos en el pilar de "Al Banco", que se enfoca en apoyar a las empresarias para mejorar y/o asegurar el acceso al capital de las instituciones financieras nacionales.
- Agora Partnerships con su programa "Juntas Contamos" co-diseñado y financiado por BID-Lab y WeFi: Esta alianza involucra a 700 empresas lideradas por mujeres, con el objetivo de impulsar iniciativas que promuevan la equidad de género, el empoderamiento femenino y el desarrollo sostenible.



3.5.2 Hecho en Casa



Hecho en Casa

Este programa nace en el 2013, con el objetivo de promover iniciativas que fomenten las actividades productivas, de emprendimiento, innovación y el crecimiento de las micro y pequeñas y medianas empresas (MiPymes).

Actualmente se apoya a más 1,500 emprendedores/empresarios para reforzar el concepto de comprar lo hecho en casa, con el propósito de apoyarles e impulsar su crecimiento, se trabaja para generar un sentimiento de orgullo sobre el consumo de productos locales y conciencia en los hábitos de compra al preferir productos 100% elaborados por manos hondureñas, ya que al consumir local crecemos todos.

Alianzas

Bazar del sábado: Ofreciendo espacios para la venta y promoción de productos y servicios de estos emprendedores.

TENGO: Ofreciendo beneficios exclusivos y promoción en sus canales.



3.5.3 De Mi Tierra



Bajo alianza con Supermercados la Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural (FUNDER), Ficohsa continúa impulsando este programa de apoyo al sector agro en Honduras, contribuyendo con el desarrollo integral de pequeños y medianos agricultores.

En agosto de 2023 celebramos 15 años contribuyendo al desarrollo agrícola de Honduras.

A la fecha se ha otorgado **+2,700** créditos en **11** departamentos del país, beneficiando a **+100** comunidades para la producción de **+40** productos.

+USD \$7.8 Millones en financiamiento agrícola a la fecha,
+USD \$978,000 durante el 2023

+USD 33.6 Millones en compras a la fecha por parte de Supermercados la Colonia a productores del programa, **+USD 4** Millones solo en el 2023

+14% en participación de mujeres en el programa

+85 productores capacitados en temas de Educación Financiera

Premios y reconocimientos

- Caso de estudio sobre De Mi Tierra seleccionado como “Mejor caso de enseñanza” en la conferencia de la “International Food & Agribusiness Management Association (IFAMA) realizada en Nueva Zelanda.
- Caso de estudio sobre De Mi Tierra seleccionado como “Mejor caso de enseñanza” en la conferencia de la “Business Association of Latin American Studies (BALAS) realizada en México.
- Mención honorífica en Premio Ciudadano Corporativo de las Américas 2023 otorgado por la Organización de lo Estados Americanos.

Casos de éxito

Andrea Raudales: Productora de chile, tomate y sandía en la zona de Cuyulí, El Paraíso. Antes del programa, producía alrededor de 1 manzana de chile, y ahora, Andrea produce 4 manzanas de chile y, adicionalmente, diversificó sus cultivos produciendo sandía roja y amarilla en un área de alrededor de 24 manzanas anualmente.

Edy Zúniga: Productor de jengibre, camote y cúrcuma en la zona de Gualala, Santa Barbara. Edy producía entre 1 a 2 manzanas antes del Programa, y ahora es productor de + 8 manzanas de cultivos.

El desarrollo junto con el crecimiento como el de Edy y Andrea, al igual que el de muchos otros productores aquí representados, son los que este programa hace posible.



3.5.4 Otras Iniciativas de **Emprendimiento**

Desde el año 2022 se apoya a través de la bancarización el programa “Jóvenes Líderes de Impacto por Centroamérica”, dado a los impactos y resultados alcanzados, se decidió participar en el componente de emprendimiento para continuar promoviendo el crecimiento, la innovación y el desarrollo de la pequeña y mediana empresa en el país.

Dando como resultado la alianza estratégica con la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y Glasswing International para impulsar el emprendimiento de jóvenes en Tegucigalpa y contribuir al desarrollo económico de las comunidades.

En el piloto de este programa participarán 50 jóvenes, quienes se formarán bajo la metodología implementada para el proceso de formación Inicie y Mejore su Negocio (IMESUN), que es certificada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El compromiso de Ficohsa con esta iniciativa es impartir educación financiera a emprendedores y aportar con capital semilla para los kits de emprendimiento. Asimismo, las mujeres participantes pasarán a formar parte del Programa Mujeres Adelante Ficohsa y los otros programas impulsados por el Grupo.



3.5.5 Educación Financiera (FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

**TU CONCIENCIA
FINANCIERA.COM**

Con el Programa de Educación Financiera “Tu Conciencia Financiera” ha permitido a lo largo de los años impulsar la buena administración de finanzas personales a través de campañas y diferentes estrategias para que los usuarios financieras puedan tener un mejor desempeño en la gestión de sus ingresos.

El programa está construido de forma integral con diferentes iniciativas y proyectos, tales como: Campañas educativas en redes sociales, conferencias, contenido y herramientas en el portal Tuconcienciafinanciera.com, podcast, cápsulas, charlas sobre finanzas personales y emprendimiento, revista de educación financiera y el programa interno de formadores de educación financiera.

Resultados:

+10 millones de personas alcanzadas a nivel regional a través de redes sociales, charlas y campañas	+ 190 mil clientes alcanzados a nivel regional
+25 mil visitas al Portal Tu Conciencia Financiera	+17 mil horas de formación presencial y virtual
+150 colaboradores (86 mujeres y 64 hombres) recibieron asesoría y acompañamiento personalizado para mejorar su salud financiera.	

Proyectos e iniciativas 2023

1. Lanzamiento del podcast Tu Bienestar Financiero. Un espacio conducido por la reconocida consejera financiera, Ali Kafie. Un nuevo formato con contenidos audiovisuales en Internet disponibles en Spotify, Youtube, Google Podcast, Apple Podcast y el Portal de Tu Conciencia Financiera, procurando ayudar a quienes lo escuchen a mejorar sus finanzas, administrar sus recursos y reflexionar sobre historias de éxito y vivenciales.

1,699,272 usuarios alcanzados
71% son mujeres
900 horas escuchadas en Youtube

2. Semana de Educación Financiera organizada por la CNBS: Evento educativo presencial con enfoque de género, en el cual a través de diferentes jornadas y haciendo uso de recursos digitales se brindaron a los participantes conocimientos y herramientas en temas como el score crediticio, la importancia de los seguros y cómo protegerse de los fraudes financieros.

400 personas formadas entre jóvenes, adultos, mujeres y población en general.

3. Global Money Week 2023: Diez años consecutivos formando parte de esta iniciativa global, la cual busca generar conciencia financiera desde edades tempranas, garantizando conocimientos y habilidades al momento de tomar decisiones que garanticen el bienestar y resiliencia financiera.

265 adultos a través de Charla/Conferencia Presencial
42 niños participantes en el Club del Ahorro
Alcance de 509, 425 en redes sociales

4. Mes de la Ciberseguridad organizado por la AHIBA: Jornadas de concientización y educación por una Cultura Digital Segura para todos los hondureños. Durante todo el año mantuvimos una campaña activa dirigida a nuestros clientes y público en general brindándoles información sobre los diferentes tipos de fraudes financieros y cómo prevenirlos.

+420,944 correos enviados a clientes y colaboradores.
+7,500 mensajes enviados a clientes por medio de whatsapp SARA con cápsula educativa sobre cómo evitar ser víctima de fraudes financieros, "Cuida tu Dinero".
Charla de ciberseguridad 90 colaboradores presenciales y 170 colaboradores conectados virtual.



3.5.6 Inclusión Financiera

La educación e inclusión financiera se ve como una oportunidad para promover el crecimiento económico sostenible de los países, además un elemento clave para la reducción de la pobreza y la inmigración.



Una Fintech dedicada a transformar el acceso a los servicios financieros en Honduras, cuenta con más de 100 tipos de pagos que se pueden realizar desde la App TENGO y más de 5,000 puntos de atención, esto permite que lleguen y penetren nuevos mercados y zonas para poder bancarizar a más personas mediante servicios financieros innovadores y que se adaptan a las necesidades de sus clientes.

El 2023 fue un año de evolución en la propuesta de valor de la compañía, pasando de ser una solución de circuito cerrado local a una solución de pagos con estándares internacionales; lo anterior se dio por el lanzamiento de la tarjeta recargable Visa TENGO; con el respaldo de Banco Ficohsa Honduras.

Se procesaron cerca de 8 millones de transacciones en total, creciendo +33% en cobertura principalmente en zonas foráneas.

La Tarjeta Recargable Visa TENGO es la tarjeta más innovadora y segura del mercado, puesto que tiene modalidad física y virtual, es infoless y puede ser administrada a través de la App. Tiene pocas barreras de entrada ya que no requiere cuentas bancarias ni historial crediticio, puede ser adquirida en tiendas de conveniencia, farmacias, supermercados y muchos comercios más.

En los primeros 4 meses de operación, se colocaron +45,000 tarjetas, en su mayoría a personas de un segmento no bancarizado como: Amas de casa, bachilleres, secretarias, obreros, estudiantes y otros. Esto confirma que TENGO ha impulsado la inclusión financiera nuevamente a través de la innovación en los servicios financieros.



Crecimiento en nuestra Red Física

La expansión es producto de una estrategia para alcanzar a más personas, alineado a los objetivos para promover la inclusión financiera.



7 de cada 10 usuarios registrados en **TENGO** son personas no bancarizadas, es decir su primer producto o tarjeta, **71%** de ellos son no profesionales.



3.5.7 Otras Iniciativas de Inclusión Financiera:

- ✓ Acceso a toda la población en general para aperturar cuentas de ahorro, sin cobro de manejo de saldos mínimos e inactividad de la cuenta.
- ✓ Cuenta alcancía para niños y cuenta joven orientada a promover el ahorro a temprana edad.
- ✓ Apertura de cuentas de ahorro, préstamos personales y solicitud de tarjetas de crédito por interfaces digitales facilitando el acceso a productos financieros a través de la tecnología.
- ✓ Bancarización a jóvenes de zonas que son consideradas económica y socialmente desfavorecidas en el país, acompañados de charlas de educación financiera para un mejor manejo de sus finanzas personales.
- ✓ A través del Programa Mujeres Adelante se contempla una oferta de productos y servicios financieros que incluye productos de ahorro y préstamos.
- ✓ Todos nuestros colaboradores cuentan con una cuenta de pensiones en el cual ahorran el 5% mensual de su salario.

Grupo Ficohsa miembro oficial de Partnership for Central America (PCA)

En el 2023 Grupo Ficohsa se convirtió en miembro oficial del Partnership for Central America (PCA)/Alianza para Centroamérica, sumándose a un grupo selecto de empresas y actores claves que buscan generar un impacto positivo en la región.

Avances

La cartera de préstamos para PYMES en Honduras ha aumentado en USD \$60 millones, USD \$70 millones en depósitos y se han apoyado a 8,500 nuevos negocios. Para los próximos 5 años se estará duplicando la cartera de créditos a Pymes, priorizando el crecimiento de empresas lideradas por mujeres con créditos preferenciales, seguros y educación financiera.

Se ha logrado la inclusión financiera de 60,000 personas a través de TENGO, lo que representa 8 millones de transacciones digitales. Esto como parte de nuestro compromiso de incluir a 200,000 personas vulnerables en el sistema financiero en los próximos 5 años.

En alianza con Glasswing International | Central American Services Corps apoyando el proyecto “Jóvenes Líderes de Impacto por Centroamérica”, una ONG que empodera a los jóvenes y las comunidades para abordar las causas fundamentales de la pobreza, la violencia y la migración, hemos bancarizado a más 3.500 jóvenes y seguirá avanzando con la meta de alcanzar a más 7,000 jóvenes hondureños.

Comprometidos a incrementar la bancarización de remesas en al menos un 20% durante los próximos cinco años. A la fecha hemos superado nuestra meta bancarizando el 39% del total de remesas recibidas, lo que representa USD \$507 millones con 32,500 nuevos clientes.



3.6 Seguridad de la Información

(GRI 3-3, FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.3)

Ficohsa continúa fortaleciendo los controles existentes de seguridad e implementando nuevas tecnologías, para elevar su postura de ciberseguridad y afianzar la confianza de sus clientes en los productos y servicios brindados. Trabajando bajo las mejores prácticas de ciberseguridad y ciberresiliencia definidas en el marco de gestión, conocido como NIST SP 800-53 (National Institute of Standards and Technology), cumpliendo los controles establecidos en los niveles de madurez de la escala de CMMI (Capability Maturity Model Integration), para que las operaciones se mantengan protegidas y en funcionamiento.

Ficohsa fortalece la seguridad de la información incluyendo nuevas iniciativas que protegen los datos de nuestros clientes, mejora en las metodologías de evaluación de los controles de seguridad de los terceros, así como controles para el monitoreo, restricción y auditoría de archivos sensibles de los sistemas.

Se continúa implementando mejoras en los productos digitales, mediante la autenticación de doble factor, con el uso de códigos OTP y contraseñas como controles que fortalecen la postura de seguridad de los servicios que se ofrecen. Esto constituye la primera capa de seguridad, porque caduca en cortos tiempos, son de un solo uso y son compatibles con la mayoría de dispositivos.

En los nuevos productos 100% digitales que se ofrecen en Honduras para persona natural (Cuentas de Ahorro, Préstamos Personales y Tarjetas de Crédito) se ha adicionado biometría que captura los rasgos faciales del cliente y el documento para validar la identidad de la persona. Esta nueva capa de validación previene el robo de identidad, reduce el riesgo de fraude y facilita las transacciones seguras. La combinación de uso de OTPs y biometría agilizan los procesos de autenticación, garantizando una experiencia fluida y segura, que promueve la confianza y satisfacción de los clientes, manteniendo la integridad de los datos.

Los objetivos para el 2024, es continuar robusteciendo nuestro gobierno de seguridad, enfocados en la inclusión de nuevas soluciones o tecnologías de ciberseguridad que ayuden a disminuir las vulnerabilidades y asegurar la protección de la información en la era digital.

Se mantienen campañas de concientización internas y externas durante todo el año para clientes y colaboradores en temas de seguridad de la información.

+800 mil clientes alcanzados

+6 mil colaboradores alcanzados



3.7 Transparencia y Satisfacción del Cliente

(GRI 3-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, FN-CF-270a.1, FN-CF-270a.3, FN-CF-270a.4, N-CF-270a.5, FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.3, FN-IN-270a.4, FN-MF-270b.3, FN-IB-550b.1)

Siempre evolucionando y reforzando la regulación interna, así como los marcos de mitigación, control y monitorización en el ámbito de protección del cliente, considerando también las prioridades del regulador y del supervisor, trabajando para nuestros clientes, incorporando la visión de protección desde la creación y diseño de nuevos productos, así como de los ya existentes. El actuar se rige bajo los valores y lineamientos éticos; en consecuencia, se ofrecen servicios transparentes y justos.

Entendiendo que cada palabra suma a la percepción que los usuarios, la estrategia de comunicación está basada en los siguientes principios:

- Transparencia de la información brindada.
- Claridad en el lenguaje, la estructura y el diseño.
- Responsabilidad con los intereses del cliente en todas las etapas de su vida financiera.
- Establecemos estándares de comunicación para lograr uniformidad y coherencia en los tonos, estilos, usos de palabras y frases en todas las plataformas de GF.

Todos los clientes son informados de los términos y condiciones de los productos que se ofrecen. Durante este año ninguno de los colaboradores del Grupo fueron involucrados en procesos legales iniciados por clientes.



[Click para conocer nuestro tarifario](#)



Para garantizar la experiencia de los clientes, Ficohsa busca constantemente su feedback, monitoreando constantemente el nivel de servicio que se ofrecen utilizando desde hace varios años la herramienta Net Promoter Score NPS con metodología Top Down y Bottom Up para validar la alineación entre las necesidades y expectativas del cliente y las iniciativas implementadas, esto permite establecer planes que eliminen los vacíos detectados para brindar los mejores experiencias. Anualmente y cada tres meses, se aplica la metodología en nuestras diferentes líneas de negocio/país para conocer el índice de recomendaciones neto que nos brindan los clientes. Así, se asegura de identificar las posibles áreas de mejora.

Puntajes		
País	Unidad	Variación 2022 - 2023
Honduras	Consumo TD	+3%
	Empresas TD	+15%
Guatemala	Consumo TD	0%
Nicaragua	Consumo BU	+13%
Panamá	Consumo BU	+17%

Para Honduras en consumo, banca de empresas, seguros, pensiones y en Guatemala se mide el NPS Top Down, y para Nicaragua y Panamá se realiza el estudio Bottom Up

Detalles sobre reclamos por productos (GRI 418-1)

Siempre atentos a las principales reclamaciones y observaciones que se dieron en el periodo de este informe, orientadas en lograr resoluciones justas en cada uno de los casos.

	Total de reclamos regulatorios	% de resoluciones favorables al cliente
Honduras	709	27%
Guatemala	149	58%
Nicaragua	36	25%
Panamá	12	33%
Ficohsa Seguros	18	22%

En Honduras de los 709 reclamos de usuario financiero recibidos durante el año 2023, un 27% se resolvió de manera favorable al cliente, con un promedio de respuesta de 9 días hábiles. Se solicitó prórroga en el 15% (107) de los reclamos recibidos. El promedio de reclamos recibidos durante el 2023 fue de 59 reclamos por mes.



Una resolución favorable al cliente se puede dar por temas de excepción, aplicación de normativas, políticas o reglamentos operativos, sin embargo, no son registrados específicamente como pérdidas operativas. Si el cliente no está de acuerdo con la resolución pueden recurrir como segunda instancia para presentar su reclamo ante el ente regulador de cada país como ser la Comisión Nacional de Bancos y Seguros / Superintendencia de Bancos.

Para Ficohsa la mejor forma de brindar un servicio de calidad al cliente es escuchando sus recomendaciones, opiniones y propuestas, por eso se analizan y gestionan las mismas a fin de dar una resolución favorable.

Promotores del Cambio Social y Ambiental



Grupo Ficohsa está comprometido con generar valor en las comunidades a través de programas que promuevan el crecimiento inclusivo y sostenible. Estableciendo líneas de acción en temas ASG: Reducir las desigualdades, promover el emprendimiento, crear oportunidades para todos a través de la educación y promoviendo el respeto y cuidado del medio ambiente.

4.1 Comunidad

(GRI 2-23, 2-25)

El compromiso de Grupo Ficohsa se materializa contribuyendo a reducir las principales problemáticas asociadas con la desigualdad mediante la inversión social y programas ambientales para el desarrollo sostenible de las comunidades donde el Grupo tiene presencia, incluyendo donaciones y actividades de voluntariado.

De esta manera suman a nuestros colaboradores, generando impacto de forma bidireccional bajo el sentimiento de responsabilidad social que les caracteriza, desarrollamos proyectos, programas e iniciativas que generan un impacto positivo en las comunidades, atendiendo sus necesidades dentro de las siguientes áreas de acción:



+USD \$20 millones invertidos en proyectos sociales sostenibles durante los últimos 11 años

4.1.1 Ficohsa Fundación



Durante el 2023 Fundación Ficohsa (FF) celebró 25 años de logros, los cuales reflejan el compromiso por el desarrollo sostenible en cada una de las comunidades donde se tiene presencia a nivel regional. Desde su inicio, los esfuerzos se han canalizados hacia diversos programas educativos que marcan una diferencia significativa en el acceso a la educación de calidad para niños, niñas y jóvenes.

Educando Nuestro Futuro: Es el programa bandera, se desarrolla con éxito en 19 ciudades de 11 departamentos en Honduras, extendiendo su cobertura de manera regional en los países vecinos de Guatemala, Nicaragua y Panamá, beneficiando en total 150 centros educativos.

Dentro de los beneficios otorgados se puede mencionar una serie de componentes, como ser: Rehabilitación o construcción de centros prebásicos del sector público, organización comunitaria donde se encuentran los centros educativos, fortalecimiento docente, entrega de alimentación escolar y dotación de útiles escolares y material educativo.

Beneficios entregados en el 2023:

150 centros prebásicos atendidos a nivel regional

+USD \$240,000 invertidos en merienda y material escolar

+USD \$104,000 invertidos en 42 centros prebásicos para mejoras de infraestructura

+1.2 millones de raciones de alimentos entregadas

+7400 niños y niñas beneficiadas

La Sostenibilidad del programa se logra bajo un modelo participativo de actores que unen sus esfuerzos y experiencia: Fundación Ficohsa, El Estado, como rector principal de las directrices educativas del país y la comunidad, entre otros aliados estratégicos.

Cobertura 2023

Matrícula Regional
2023; 7,417 niños
y niñas



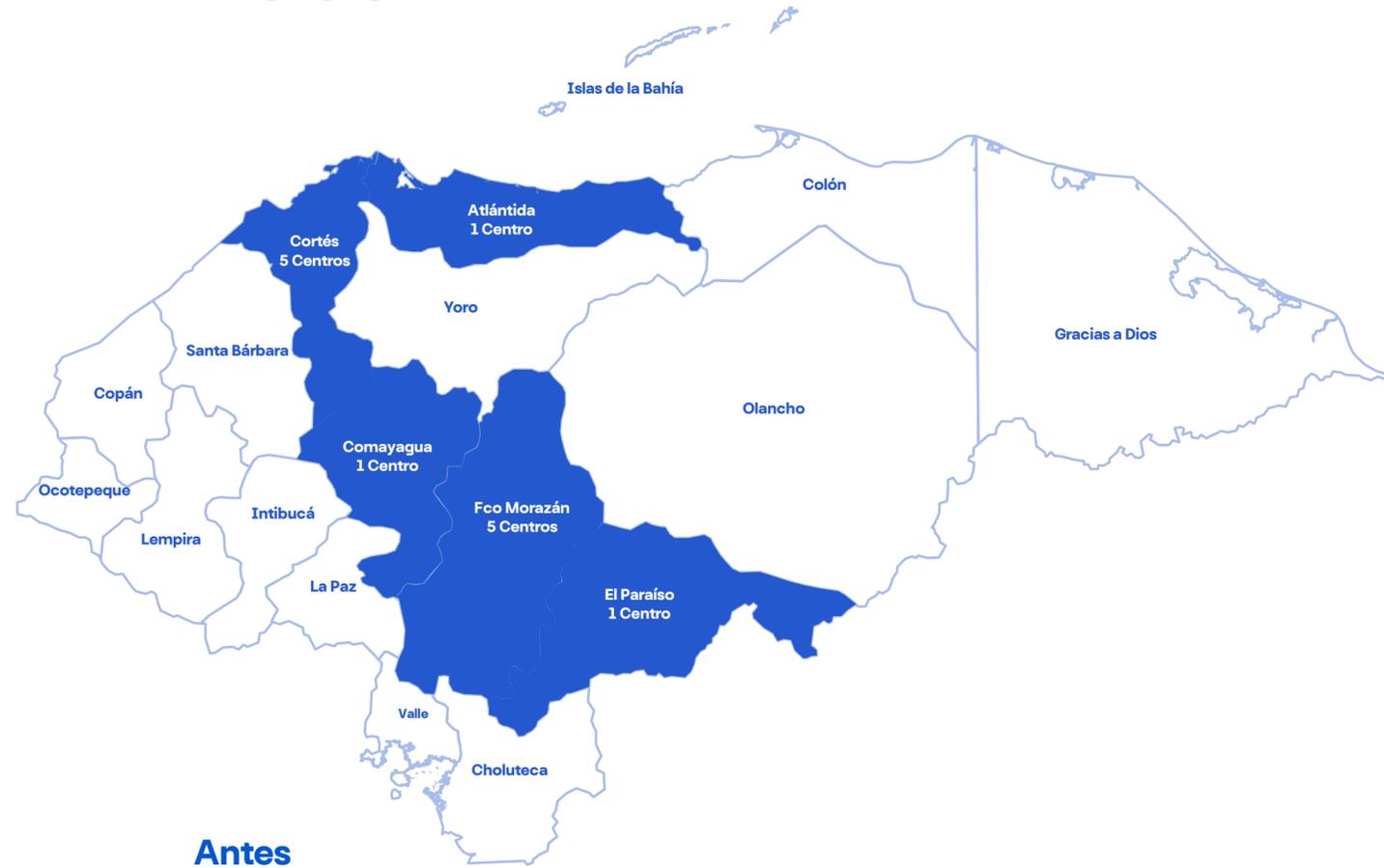
Fortalecimiento de la Educación Alianza Por la Educación

Este año impactamos también directamente en la Educación Básica de Honduras al formar parte de la alianza liderada por la Embajadora de Estados Unidos, Laura F. Dogu, una alianza tripartita que cuenta con la participación de USAID, El Gobierno de Honduras y el Sector Privado.

Fundación Ficohsa se sumó a esta iniciativa comprometiéndose a invertir USD \$1,000,000 en los próximos dos años para renovar 25 centros de educación básica, 245 aulas, y así contribuir con el desarrollo beneficiando a más de 10,500 niños, niñas y jóvenes.

País	Docentes	País	Docentes
Honduras	301	Nicaragua	13
Guatemala	307	Panamá	11

Avances



Antes



Después



CEB Carlos Miranda - Cerro el Nance, Comayagua

Antes



Después



Después



Antes



Después



Antes

CEB Rafael Pineda Ponce - Cerro Verde, Choloma

Antes



Después



Antes



Después



Antes



CEB Roberto Hasbun - San Antonio Oriente, Francisco Morazán

Después

25 años de trayectoria

Este aniversario marca una trayectoria de compromiso y dedicación con la educación y el bienestar de las comunidades. Este hito significativo fue celebrado con una serie de eventos que reflejan la esencia de su misión y el impacto logrado a lo largo de los años.

Uno de los eventos principales fue una emotiva celebración junto a sus aliados estratégicos, a quienes cariñosamente llaman "Amigos de Fundación". Alianzas que han sido fundamentales para el éxito de los proyectos y programas a lo largo de estos años, y esta ocasión especial permitió reconocer y agradecer su continuo apoyo y colaboración.

Además, se organizó un evento especial con los colaboradores del GF a nivel regional, quienes también han sido el pilar de las iniciativas. Sin dejar de lado a los y las +300 docentes de los centros educativos que apoyan, y con quienes comparten el compromiso con la educación de calidad.

Este aniversario no solo fue una celebración de sus logros pasados, sino también una reafirmación de su compromiso hacia el futuro.

Reconocimiento internacional en la XIV edición de los Premios Corresponsables de España

Grupo Ficohsa fue reconocida como finalista en la categoría "Grandes Empresas" por el trabajo e impactos alcanzados a través de Fundación Ficohsa en apoyo a la educación integral de calidad como motor de desarrollo en los países de la región.

La Fundación Corresponsables es organización internacional que reconoce iniciativas en materia de sostenibilidad, responsabilidad social y aporte a los ODS.

El reconocimiento destaca el compromiso de Grupo Ficohsa por impulsar la sostenibilidad en la región a través de sus diferentes iniciativas, siendo finalista dentro de más de 800 candidaturas de 13 países de América Latina y España. Los países latinoamericanos con mayor participación fueron Perú, México y Argentina, Ficohsa fue la única empresa hondureña presente y reconocida durante esta gala, estuvo nominada entre grandes empresas, como CEMEX, Iberdrola, DpWorld, Damm, Epson, Heineken, Banco Popular, entre otras.



4.1.1.1



10 años
abriendo puertas
a nuestros jóvenes

Continúa reforzando su compromiso por impulsar el desarrollo socio-económico y la competitividad de Honduras. Promoviendo, orientando y financiando a profesionales hondureños de excelencia académica, con deseos de realizar estudios de posgrado en las mejores universidades del extranjero, y así contribuir a enriquecer el talento hondureño.

La convocatoria del Programa Crédito-beca 2023 cerró en el mes de abril, luego el Comité Académico inició con la labor de evaluación de cada uno de los candidatos. La Junta Directiva, con base a las evaluaciones y recomendaciones del Comité Académico seleccionó a 22 candidatos para que se convirtieran en la décima generación de beneficiarios. Finalmente, los seleccionados legalizaron el crédito-beca y ya se encuentran realizando sus posgrados en distintos países alrededor del mundo.



220 talentosos hondureños beneficiados a la fecha

+USD \$6 millones invertidos

22 países han sido cedas para el desarrollo de esto profesionales

12 áreas de estudio

+55% de los beneficiarios han regresado a Honduras luego de culminar sus estudios

El compromiso con la educación se refleja en la colaboración cercana con las comunidades locales y las autoridades educativas. La transparencia en la ejecución de los proyectos y la participación activa de todas las partes interesadas contribuyeron al éxito de estas iniciativas, generando un impacto positivo no solo en la infraestructura, sino también en la calidad educativa y el bienestar de los niños y jóvenes beneficiarios.

4.1.1.2 Otros aportes en educación

Programas educativos: Programas de capacitación para docentes desarrollados a través del www.portalfundacionficohsa.com y capacitaciones presenciales, adquisición de material didáctico actualizado y la promoción de prácticas pedagógicas innovadoras fueron elementos esenciales para enriquecer la experiencia educativa de los niños y niñas en estos centros.

Programa de educación social y financiera: Fundación Ficohsa ha impactado positivamente a más de 19,800 niños y niñas a través de programas innovadores que promueven habilidades financieras, emprendedoras y valores sociales esenciales.

4.1.2 Más Iniciativas Sostenibles

4.1.2.1 Apoyo a la innovación

En el año 2023, se finalizó el proyecto Tech4DevHN, iniciativa que Ficohsa impulsó como socio aportante durante 3 años (2020-2023). El objetivo planteado para este programa fue el fortalecimiento del ecosistema de emprendimiento e innovación de Honduras a través de la aceleración de startups tecnológicas en las áreas de salud, educación, seguridad, transformación digital y fintech, así como con la creación de una red de emprendedores capacitados para impulsar sus negocios.

El proyecto tuvo un presupuesto de USD \$2 millones, gracias a sus socios aportantes. Durante el tiempo de ejecución, se desarrolló un programa de aceleración que consistió en un asesoramiento avanzado para la consolidación de modelos de negocio y productos tecnológicos. El asesoramiento, para promover la sostenibilidad y escalabilidad del emprendimiento, siguió tres fases: concepción, nacimiento y persistencia. Cada una de las fases estuvo conformada por talleres de formación y mentorías especializadas para formar al emprendedor según sus necesidades y la madurez en la que se encontraba su startup. Dentro de este programa, se incorporó la herramienta de testeo o validaciones tecnológicas para obtener una mayor efectividad de la startup previo a su lanzamiento y consolidar futuras vinculaciones comerciales. El programa de aceleración se mantiene vigente a través del HUB de Emprendimiento de nuestro socio UNITEC, con el propósito de que continúen siendo aprovechados por la comunidad emprendedora de Honduras.

A continuación, compartimos los resultados de cada componente del proyecto Tech4DevHN:

1. Articulación del ecosistema emprendedor

- 2,546 actores participaron en la red nacional de emprendimiento establecida
- 633,194 visitas a la plataforma virtual con recursos para emprendedores
- 47 eventos de difusión del ecosistema incluyendo bootcamps, hackathons, tech talks, café emprendedor, demo day, 2 ediciones del premio a la innovación tecnológica, bazar tech y 1 evento con actores relevantes del ecosistema de inversión de Honduras

2. Identificación, promoción, y atracción de emprendimientos innovadores

- 1,384 visitas al Innovation Lab
- 1,154 emprendedores participaron en MeetUps de emprendimiento e innovación
- 1,346 emprendedores capacitados en habilidades digitales y de innovación
- 360 mujeres capacitadas sobre las oportunidades para las mujeres en la industrias tecnológicas

3. Aceleración de startups tecnológicas

- 110 emprendimientos acelerados por el proyecto
- 42 emprendimientos acelerados por el proyecto que son liderados por mujeres
- 277 empresas beneficiadas por talleres de vinculación y hackatones corporativos

4. Fortalecimiento de la oferta de servicios financieros para emprendedores

- 59 emprendimientos financiados por inversionistas ángeles o por otras fuentes de financiamiento

5. Testeo de soluciones innovadoras en educación, salud, y seguridad, transformación digital y fintech

- 18 soluciones testeadas en el sector de educación
- 12 soluciones testeadas en el sector salud
- 33 soluciones testeadas en el sector de seguridad, fintech y transformación digital

Los mayores logros de Tech4DevHN incluyen:

- Adopción de un modelo de innovación abierta entre empresas y startups
- Posicionamiento del proyecto y sus socios aportantes como aliados del ecosistema emprendedor
- Articulación de actores en el ecosistema de innovación y emprendimiento en la región Centroamericana

Más información disponible en:

tech4dev 

4.1.2.2 Fundación Creciendo con Diabetes



GF apoya a esta organización sin fines de lucro que se fundó en el año 2018 como una iniciativa para generar conciencia sobre la diabetes en Honduras. A través de las distintas iniciativas de la Fundación, se persigue que el paciente, cuidadores, puedan tener información relevante que le permita empoderarse y tener un mayor compromiso en su tratamiento y por ende una mejor calidad de vida.

+ USD \$ 129,000 invertidos hasta la fecha

Educación: 11,126 personas alcanzadas

Concientización y sensibilización: 227,000 personas alcanzadas

Diagnóstico y prevención: 959 personas atendidas



Gracias a las jornadas se prevé identificar la diabetes en sus etapas iniciales para conducir a un tratamiento adecuado que permita el control y la prevención de complicaciones a largo plazo, conduciendo a la adopción de estilos de vida saludables.

Entrega de insumos médicos: + 2,000 kits entregados hasta la fecha

Se apoya en la donación de kits trimestrales para la medición de glucosa a pacientes del Hospital Escuela que pertenecen al programa de voluntarios, a través de la medición constante de la glucosa se persigue que los pacientes puedan tener un debido control, se puedan hacer ajustes en su tratamiento y se puedan tomar las decisiones correctas para evitar las complicaciones.

Durante 3 años consecutivos en el marco del día mundial de la diabetes llevamos a cabo nuestro evento deportivo Blue Run, un espacio que promueve las actividades físicas en familia. Contando con la participación de +1000 personas.

conoce más en www.fccdhn.org



4.1.2.3 Voluntariado Corporativo

Grupo Ficohsa cuenta con una comunidad de voluntariado corporativo integrado por sus colaboradores y sus familias, quienes participan en actividades sociales y ambientales con un alto impacto en las comunidades a nivel regional donde se tiene presencia. Cada miembro de la familia Ficohsa se convierte en un campeón de la gente, siendo un aliado que inspira, guía y apoya a los demás a convertirse en un agente de cambio para transformar vidas.

Los valores corporativos definen el actuar de los voluntarios. El compromiso les impulsa a ser persistentes en la búsqueda de hacer el bien. El servicio les recuerda que su propósito va más allá de ellos mismos, extendiéndose a la comunidad que sirven. La sostenibilidad guía sus acciones hacia un impacto duradero, construyendo un mejor futuro para todos.

Principios del Voluntariado Corporativo

- Libertad
- Solidaridad
- Honestidad
- Respeto e igualdad de derechos
- Inclusión
- Compromiso social

Tipos de voluntariado

Voluntariado interno: Actividades que tengan un impacto en apoyo a colaboradores de la organización basado en los lineamientos de calamidad doméstica establecidos por las políticas de talento humano (Accidentes, enfermedades, desastres naturales, entre otros).

Voluntariado externo: Apoyo a instituciones, organizaciones, asociaciones y ONG internas y externas que tengan un impacto en el desarrollo y fortalecimiento de las comunidades. (salud, educación, emprendimiento, ambiente, inclusión, entre otros).

Destacados

94% de participación de colaboradores en al menos 1 actividad de voluntariado al año

+11,000 horas de voluntariado corporativo invertidas a nivel regional en proyectos sociales en las comunidades donde operamos

+1,000 colaboradores a nivel regional se sumaron a Un Día para Dar donando víveres de primera necesidad y efectivo apoyando a familias vulnerables, esta es una actividad que promovemos de manera anual.

+2,600 libras de alimento donadas en el marco del Día de las Buenas Acciones a Casa David en Honduras para las familias que necesitan hospedaje y alimentación en los centros hospitalarios del país

+1,575 voluntarios celebraron a +3,000 niños en conmemoración del Día del Niño en Honduras, Guatemala y Nicaragua

+850 colaboradores participaron en jornadas de reforestación en Honduras, Guatemala y Nicaragua

USD 20,000 invertidos en proyectos sostenibles en las comunidades de Honduras a través de la colaboración en conjunto con los equipos de voluntariado corporativo

Este año se realizó una actualización integral del programa de voluntariado corporativo en base a las necesidades de nuestras comunidades.

En coordinación con Talento Humano se inició con el Programa Onboarding, orientado en promover la participación de nuevos colaboradores en su primera actividad de voluntariado corporativo como parte de su proceso de inducción.



4.2 Medio Ambiente

4.2.1 Gestión Ambiental

(GRI- 302-1, 302-3, 302-4, 303-1, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-1, 306-3, 306-4, 306-5, 307-1)

Como parte del compromiso ambiental, se gestionan los impactos directos y de la operación de manera responsable y sostenible en el tiempo. Alineados a una estrategia de sostenibilidad, trabajando con la campaña institucional **“Juntos por un futuro más verde”** donde se busca la promoción de buenas prácticas para el cuidado y preservación del medio ambiente, su alcance abarca a colaboradores, clientes y demás grupos de interés.

También se trabaja y fortalece la conciencia ambiental de clientes, bajo la evaluación socio ambiental que se realiza para proyectos de inversión y crédito, alineada a una visión de banca sostenible.

A través de diferentes iniciativas se busca reducir el consumo de energía y aumentar el número de instalaciones con nuevas tecnologías de eficiencia energética y uso de energía renovables, de esta manera se disminuye la generación en emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera.

+USD \$800,000 invertidos en muebles, iluminación y aires acondicionados ecoamigables a la fecha.

Además, GF realiza la medición y verificación de su huella ecológica y de carbono, así como el análisis del consumo de agua, papel y la generación de residuos junto con el reciclaje de las tarjetas que otorgan.

La medición de la huella ecológica y de carbono en Honduras permite identificar y conocer en dónde está y cómo avanzar en la reducción de emisiones de CO2. Este ejercicio se realiza bajo la metodología de directrices internacionales como la Global Footprint Network (GFN). A su vez, apoyados en normas internacionales como la ISO 14040 y 14072 Análisis de Ciclo de Vida y la ISO 14044 Sistema de Gestión Ambiental.

A continuación presentamos los resultados del 2023 para Honduras y el 2022 para los demás países de la región:

Huella ecológica	Honduras			Guatemala	Nicaragua
	2022	2023	Δ2023 -2022	2022	
ALCANCE 1 (gha)					
Directo: Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.	251.3	304.67	21.24%	64.12	11743.66
ALCANCE 2 (gha)					
Indirecto: Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.	960.55	473.85	-50.61%	139.12	123.31
ALCANCE 3 (gha)					
Alimentación: Compra de azúcar y café para oficinas	0.0	0.0	0%	-	-
Oficina: Adquisición de mobiliario e insumos de oficina de diversos materiales, entre ellos, productos electrónicos, y elaborados a partir de madera, plástico, papel y sus combinaciones	3418.4	3536.03	3.44%	-	-
Bienes de consumo: Adquisición de uniformes para personal, material publicitario, material de primeros auxilios, y tarjetas.	142.3	31.63	-77.00%	-	-
Servicios: Agua potable, transporte de insumos, viajes de negocio, desplazamiento de empleados, disposición y tratamiento de residuos	917.1	941.22	2.63%	-	-
Total Alcance 3	4477.8	4508.9	1.37%	248.09	1085.70

Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

En el caso de Panamá no se reportan datos en Huella Ecológica ya que ellos solo realizaron la medición de emisiones.

Con la estrategia ambiental se impacta directamente a los siguientes ODS:



Como parte de las iniciativas ambientales en el 2023, se amplió el alcance del análisis para realizar las mediciones de Huella Ecológica con datos del año 2022 en Guatemala, Nicaragua, en el caso de Panamá se trabajó en la Huella de Carbono con datos correspondientes al año 2021 con el acompañamiento del Ministerio de Ambiente de ese país.

Durante el el 2024 se estará trabajando en la hoja de ruta de carbono 0.

- Alcance 1: consumos directos de las operaciones relacionados a combustibles o refrigerantes
- Alcance 2: consumos indirectos relacionados al suministro de electricidad
- Alcance 3: consumos relacionados a bienes, servicios adquiridos, así como actividades propias de los colaboradores

Huella Ecológica Honduras 2023

	2022	2023	Δ2023-2022
TOTAL	5689.62	5287.40	-7.07%
POR COLABORADOR	1.53	1.25	-18.30%

Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

7.7% se redujo la Huella Ecológica en Honduras

18.30% se redujo la Huella Ecológica por colaborador en Honduras

4.2.2 Energía y Emisiones

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Se cuenta con un doble objetivo para la reducción del consumo energético: 1) reducir el consumo respecto a la operación (medido en términos de intensidad), 2) aumentar el uso de fuentes renovables, incluyendo la autogeneración por nuestra parte mediante paneles solares.

Actualmente se cuenta con 11 agencias y 2 edificios con granjas solares (5,499 mts² de paneles solares)

71% de energía limpia consumida en estos edificios

1.2 millones Kilovatios hora (kWh) son producidos anualmente

549,600kg CO2 NO son generados al año por producir energía solar

+ USD \$59 mil invertidos en las granjas de los dos 2 edificios principales en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, en Honduras

El compromiso es seguir trabajando en la evaluación de nuevas agencias y edificios para la instalación de paneles solares y optar por certificaciones LED.

Edificio Plaza Victoria, Tegucigalpa





Consumo Energético Honduras 2022-2023 (kwh)

	2022	2023	Δ2022-2023
Bancos	8,365,033	8,310,973	-0.65%
Seguros	528,390	513,945	-2.73%
Tarjetas	850,316	795,361	-6.46%
Total	9,743,739	9,620,279	-1.27%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

Se redujo un 1.27% el consumo de energía en Honduras

Consumo Energético en la región 2022-2023 (kwh)

	2022	2023	Δ2023-2022
Guatemala	1,057,251	1,143,970	8%
Nicaragua	1,269,142	1,482,827	16.8%
Panamá	287,734	344,636	19.77%
Total	2,614,130	2,971,433	13.7%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

Intensidad energética por colaborador regional (kwh/colaboradores)

2022	2023	Δ2022-2023
2,259	2,056	-9%

Se redujo en un 9% el consumo energético por colaborador en la región

Se utilizan combustibles fósiles para las diferentes plantas de energía que se utilizan en caso de emergencia tanto en corporativos, como en agencias. A su vez, para las entregas de tarjetas o atención móvil en la parte de los seguros, por mencionar algunos casos.

Consumo Combustible

Tipo de Combustible	Honduras		
	2022	2023	Δ2023-2022
Gasolina (Its)	256,285.66	275,290.64	7.42%
Diésel (Its)	39,449.15	54,067.36	37.06%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

Emisiones	Honduras 					
	2022	2023	Δ2023-2022	2022		2021
ALCANCE 1 (ton CO2eq)						
Fuentes Fijas	52.70	82.13	55.84%		91.12	0.28
Fuentes móviles	648.81	770.66	18.78%	182.51	523.07	1.75
Fuentes Fugitivas	448.6	1344.42	199.69%	-	-	-
Total	1150.11	2197.22	91.00%	182.51	614.19	2.03
ALCANCE 2 (ton CO2eq)						
Red Eléctrica	2734.09	1348.76	-50.67%	396.02	346.28	56.93
ALCANCE 3 (ton CO2eq)						
Bienes y servicios adquiridos	3249.59	3249.59	36.11%	12.82	287.31	-
Consumo de combustible y energía no incluidos en el alcance 1 y alcance 2	-	-	-	-	1888.88	-
Residuos generados en las operaciones	16.40	18.01	9.82%	0.06	295.63	-
Viajes de Negocio	788.88	216.56	-72.55%	13.86	162.96	-
Desplazamiento de Empleados	871.61	609.98	-30.34%	-	-	-
Fin de Vida de Productos Vendidos	3.00	0.50	-83.33%	0.1	0.08	-
Total	4933.47	5268.03	6.78%	26.84	2634.86	-

* Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

** Este dato varía dependiendo la muestra de colaboradores

Emisiones: Anualmente, se calcula en las operaciones las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), analizando el impacto de las medidas implementadas en cuanto a eficiencia energética y uso de fuentes renovables.

Se genera el inventario que constituye nuestra huella de carbono aplicando el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) desarrollado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Reportamos las emisiones directas de alcance 1, así como las emisiones indirectas de alcance 2 y 3, en toneladas de dióxido de carbono equivalente (ton CO2eq).

4.2.3 Otros Aspectos Ambientales

Consumo responsable de agua

Aunque el sector financiero no representa grandes consumos hídricos en comparación con otras industrias y sectores, sabemos que el recurso hídrico es indispensable para la vida, por lo que dentro de las instalaciones se está en constante monitoreo del consumo de agua e implementamos iniciativas de ahorro como parte de nuestro compromiso ambiental, se ha instalado fluxómetros y grifos ahorradores en los baños de nuestros edificios y agencias.

Consumo de agua (m3)*	2022	2023	Δ2023-2022
 Honduras (Banco)	38,197	37,779	-1.09%
 Nicaragua	9,930	13,741	38.4%
Regional (Suma Total)	48,114	52,125	8.4%
Regional (m3/colaborador)	10,989	10,538	-4.1%

* Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

** En Guatemala y Panamá no se incluye el consumo de agua, ya que estos no aparecen en los recibos de arrendamiento

4.10% se redujo el consumo de agua por colaborador

Vertido de Agua (m3)	2022	2023	Δ2023-2022
Agua Vertida	36,274	36,464	0.5%

Materiales y Residuos

Residuos generados a nivel regional

Para lograr el aprovechamiento de los residuos que no se logran disminuir o eliminar por completo, se esta avanzando en la firma de convenios con proveedores certificados y acreditados que puedan asegurar darles una segunda vida mediante gestión adecuada de su reciclaje. Con ello se promueve una economía circular que tenga un doble beneficio:

- 1) social, logrando nuevos puestos de trabajo.
- 2) ambiental, evitando la contaminación por no tratar esos residuos.

La finalidad es reducir los residuos en general, promoviendo el reciclaje de papel, residuos electrónicos y la correcta eliminación de los plásticos de las tarjetas de crédito.

Residuos generados en libras

	2023
Desechos sólidos	76,858
Aluminio	30,521,10
Papel	45,315,50
Plástico	18,171
Residuos electrónicos	11,102
Total	181,967.6

Consumo de papel a nivel regional

Continuando con la transición digital, cada vez se reduce más el consumo de papel como principal insumo de las empresas y de servicios financieros y continuamente se generan campañas a lo interno y externo para la reducción del consumo. Además, de manera trimestral se generan un reporte para monitorear las áreas o departamentos que más o menos consumen papel.

	2022	2023	Δ2023-2022
 Honduras	15,324	16,214	5.80%
 Guatemala	4,216	2,934	-30.41%
Nicaragua	2,964	3,659	23.45%
 Panamá	733	1,027	39.29%
 Regional Total	23,237	23,834	2.57%
Regional por Colaborador	4,25	24,05	-4.71

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

4.71% se redujo el consumo de papel por colaborador

Se continuará trabajando y fomentando iniciativas para el cuidado y preservación del medio ambiente. Durante el 2023 se plantaron 7,500 árboles para reforestar las zonas de amortiguamiento aledañas al Parque Nacional La Tigra en la ciudad de Tegucigalpa y Parque Los Olingos en San Pedro Sula. A la fecha se han sembrado +70,500 árboles.

+770 mil personas alcanzadas a través de diferentes campañas para generar conciencia ambiental por medio de las diferentes plataformas y canales de GF.

Por segundo año consecutivo Ficohsa Panamá obtuvo el Reconocimiento “Inventario de Huella de Carbono”, por parte de la Dirección de Cambio Climático (DCC) del Ministerio de Ambiente (MiAMBIENTE) de ese país, encargados del programa Reduce Tu Huella Corporativo-Carbono.

Hitos Destacados

6,780 colaboradores son parte del Grupo

58% de los colaboradores del Grupo a nivel regional son mujeres, un **42%** son hombre

657 nuevos colaboradores forman parte del Grupo con la adquisición de Seguros América en Nicaragua y Asesuisa en el Salvador

+10,400 atenciones en servicios médicas y psicológicas a colaboradores a nivel regional

64% de los colaboradores de GF a nivel regional son millennials

94% de participación de colaboradores en el Programa de Voluntariado Corporativo en beneficio de las comunidades

15% de clientes nuevos bancarizados con productos digitales, **+32,000** clientes nuevos bancarizados a través de remesas

+8.500 nuevas PYMES se han apoyado con financiamiento, **+15%** en clientes mujeres nuevas en Banca Emprendedor como parte del programa Mujeres Adelante

+2,700 créditos otorgados a productores del agro a través del programa De Mi Tierra, representa **+USD \$7.8** millones en financiamiento

+10.2 millones de personas alcanzadas con el programa Tu Conciencia Financiera a nivel regional

+60,000 personas alcanzadas con inclusión financiera a través de TENGO, lo que representa **8 millones** de transacciones digitales

+157,000 niños y niñas beneficiados de educación pre básica a nivel regional a través de Fundación Ficohsa durante **25 años**

+1.3 millones de clientes para Ficohsa Seguros a nivel regional con la adquisición de Seguros América y Asesuisa

7.7% se redujo la huella ecológica en Honduras

-Primer ejercicio de medición de la huella ecológica y de carbono para Guatemala, Nicaragua y Panamá

1.2 millones de Kilovatios hora (kWh) son producidos a través de paneles solares para instalaciones de GF

1.27% se redujo el consumo de energía en Honduras

9% se redujo el consumo energético por colaborador en la región

4.10% se redujo el consumo de agua por colaborador en Honduras y Nicaragua

4.71% se redujo el consumo de papel por colaborador en la región

1,457 casos analizados a través del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), **91.5%** más que el año anterior

Ambiente

Social

Gobernanza

Ficohsa

50% miembros internos y **50%** miembros externos conforman la estructura de la Junta Directiva

GF firma con Transparencia Internacional (TI), iniciativa de Anticorrupción y Transparencia

98% de los colaboradores a nivel regional fueron capacitados en temas de Anticorrupción y Soborno

100% de las Juntas Directivas en cada país fueron capacitadas en el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)

Se concluyó con la actualización de la Política de Derechos Humanos

80% de los proveedores del Grupo son nacionales

Solvencia y Desempeño Económico



5.1 Datos Relevantes Grupo

(GRI 2-28, 201-1) (SASB FN-CB-000.A)

Para GF la solidez, experiencia y el buen desempeño permite ser el aliado financiero de confianza para los clientes, accionistas y demás grupos de interés, esto reflejado en facilitar soluciones que transforman vidas.

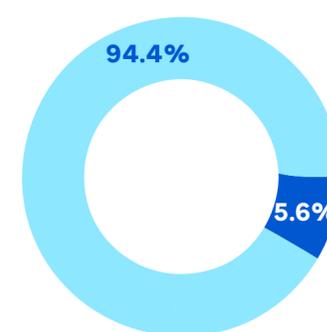
Pero el compromiso no termina ahí, siempre se busca evolucionar todos los días para responder a los grandes retos económicos, ambientales y sociales que se enfrentan como negocio y sector. Así mismo, se contribuye al desarrollo económico en los países y comunidades en donde operamos.

A continuación, se presentan los principales indicadores financieros a nivel Grupo al cierre del año fiscal 2023.

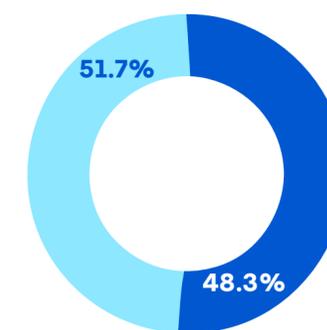
Indicadores	2022	2023	2023-2022(%)
Activos netos (USD\$ MM)	7,910.58	8,835.42	11.70%
Cartera de Préstamos (USD\$ MM)	4,656.32	5,466.28	17%
Depósitos (USD\$ MM)	5,334.26	5,812.66	9%
ROE (%)	16.6%	15.72%	-0.88%
Índice de adecuación de capital (%)	13.2%	12.53%	-0.67%
Índice de morosidad (%)	1.82%	1.80%	-0.02%

Desglose de la cartera de crédito (Regional)

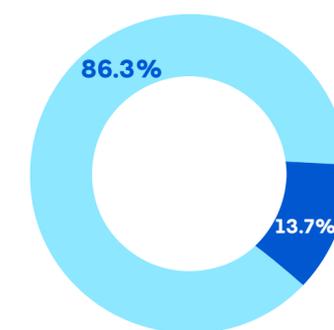
(SASB FN-CB-000.B)



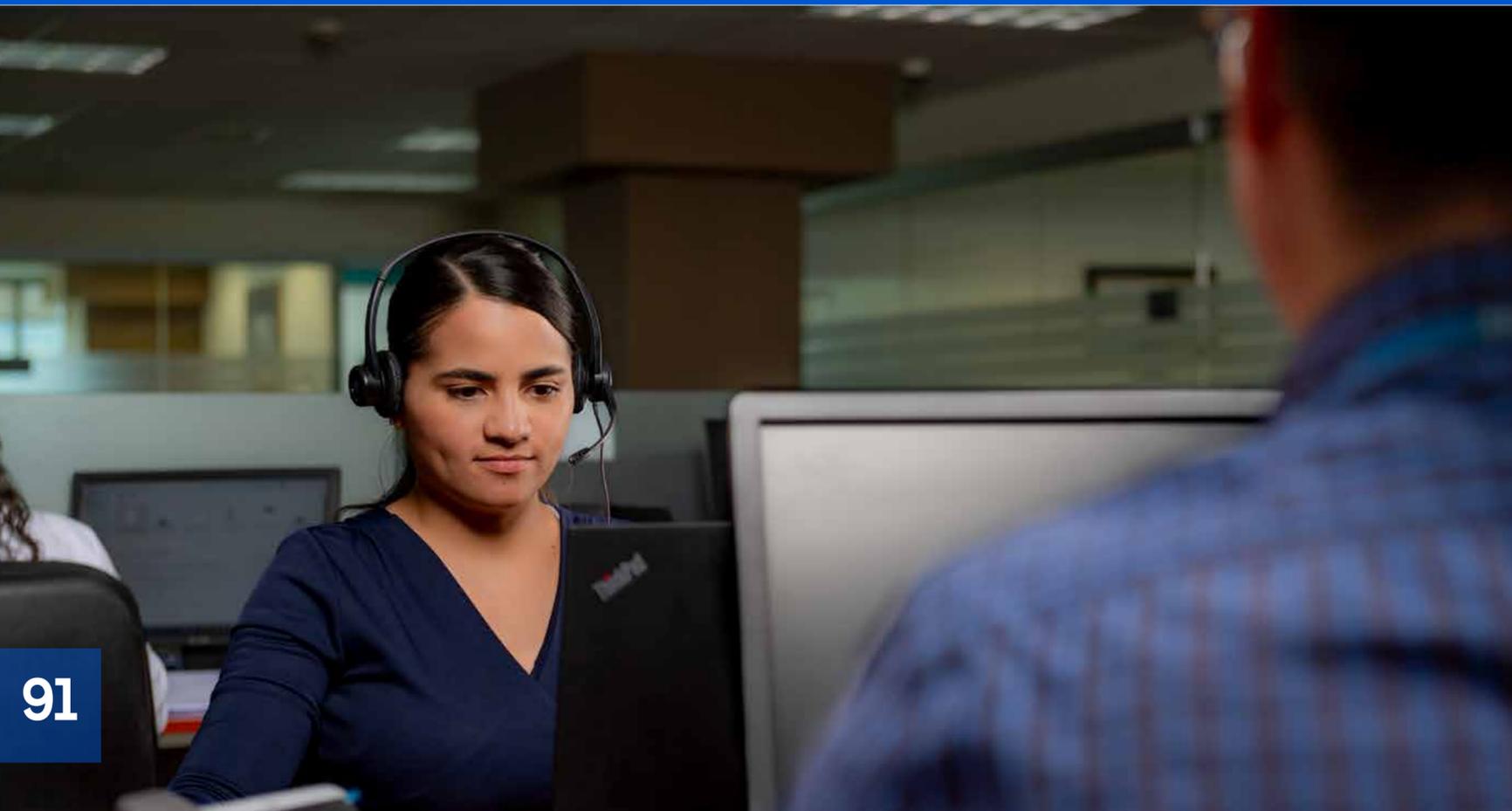
■ Personas ■ Pyme
Préstamos y créditos (número)



■ Personas ■ MiPyme
Préstamos y créditos (valor emitidos en MM USD\$)



■ Personas ■ MiPyme
Saldo de cartera (USD\$)

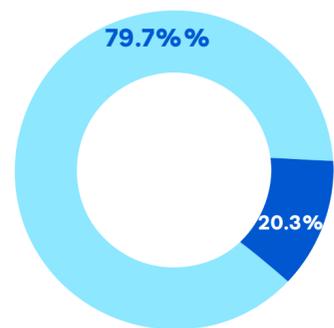
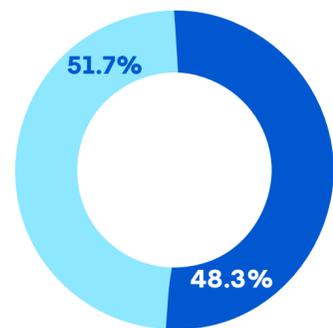
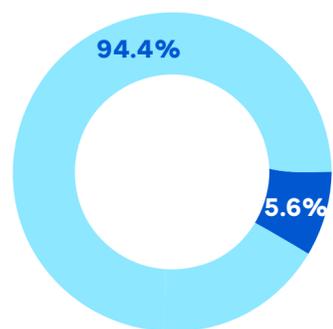
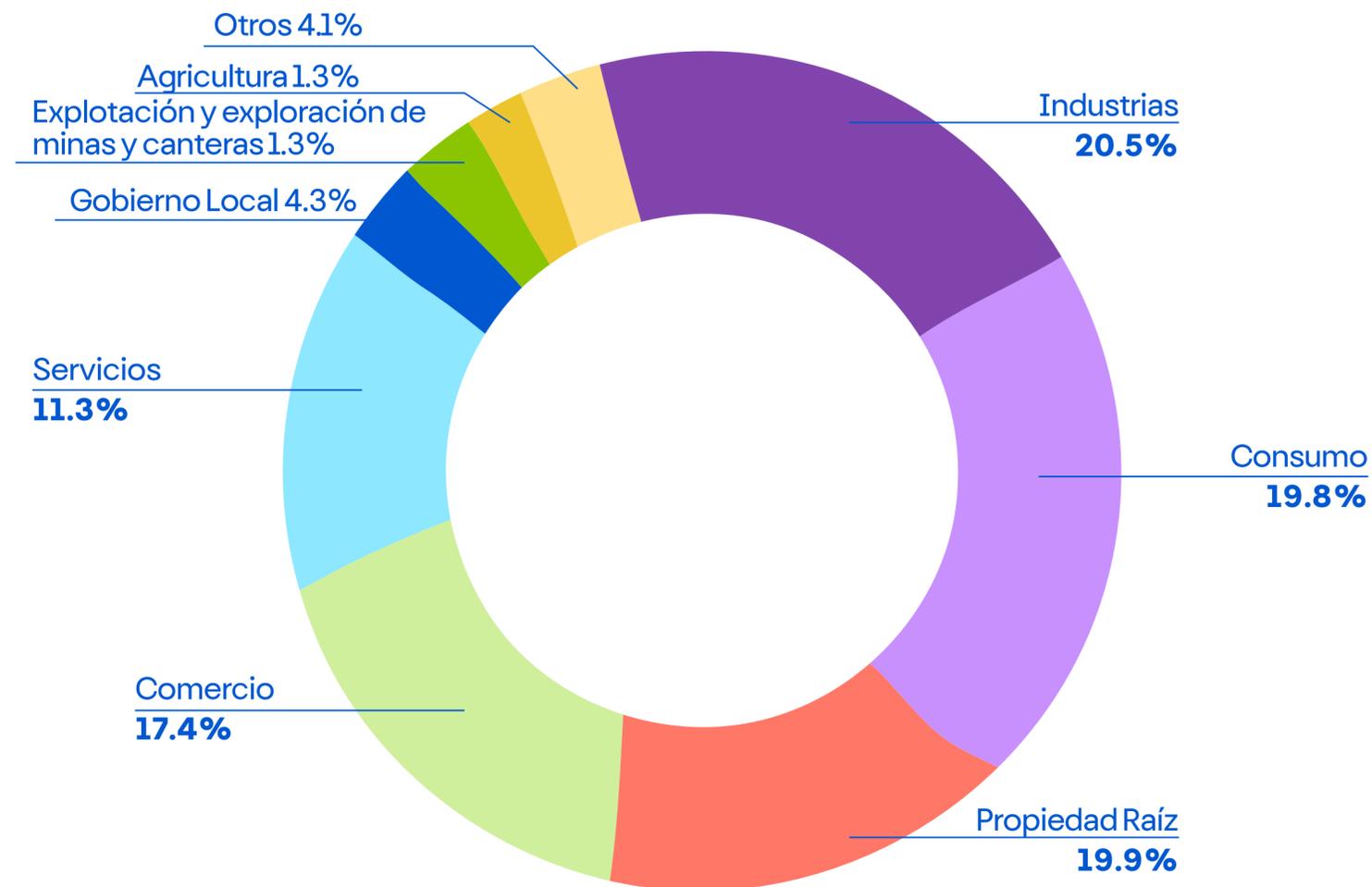


5.2 Datos Relevantes por País

(FS6) (SASB FN-CB-000.A, FN-CB-410a.1)



Indicadores	2022	2023	2023-2022(%)
Activos netos (USD\$ MM)	5.575.86	6.092,15	9.26%
Préstamos (USD\$ MM)	3,452.10	3.989,9	15.58%
Participación de mercado préstamos (%)	17.90%	17,40%	-0.50%
Depósitos (USD\$ MM)	3,792.70	4.032,0	6.31%
Participación de mercado depósitos (%)	17.6%	16,6%	-1%
ROE (%)	16%	14.7%	-1.30%
Índice de adecuación de capital (%)	12.9%	12.3%	-0.60%
Índice de morosidad (%)	2%	1.9%	-0.10%



■ Personas ■ Pyme
Préstamos y créditos (número)

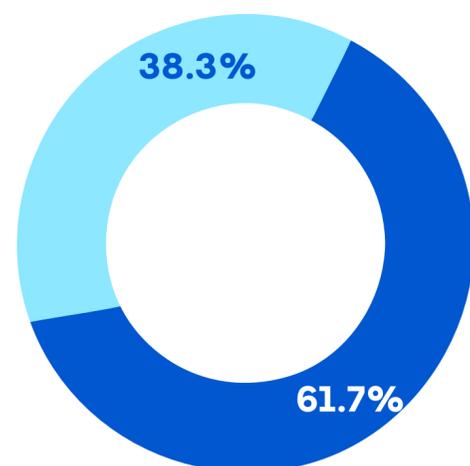
■ Personas ■ MiPyme
Préstamos y créditos (valor emitidos) (MM USD\$)

■ Personas ■ MiPyme
Saldo de cartera (USD\$)

*Otros: Avicultura, pesca, ganadería, transporte, comunicaciones, financiamientos de exportación e instituciones descentralizadas.

Guatemala 

Indicadores	2022	2023	2023-2022(%)
Activos netos (USD\$ MM)	553.26	651.53	17.76%
Préstamos (USD\$ MM)	342.14	443.91	29.74%
ROE (%)	17.25%	6.87%	-10.38%
Índice de adecuación de capital (%)	13.28%	13.03%	-0.25%
Índice de morosidad (%)	1.39%	2.78%	1.39%



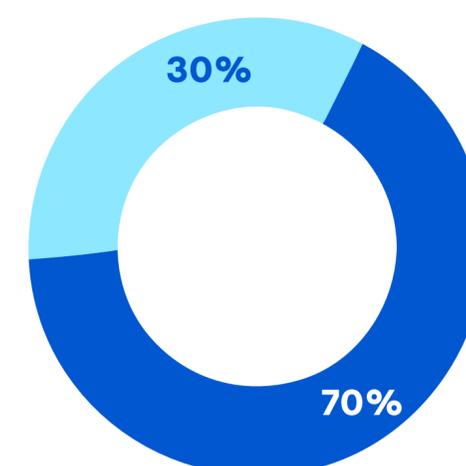
■ Otros ■ Consumo

Desglose del Crédito entregado por sector

*Otros: Construcción, industria, servicios, comercio, transporte, almacenamiento y comunicación

Nicaragua 

Indicadores	2022	2023	2023-2022(%)
Activos netos (USD\$ MM)	593.96	710.80	19.70%
Préstamos (USD\$ MM)	244.46	314.55	28.67%
ROE (%)	12.70%	17.10%	4.40%
Índice de adecuación de capital (%)	17.63%	13.02%	-4.61%
Índice de morosidad (%)	1.03%	0.93%	-0.10%

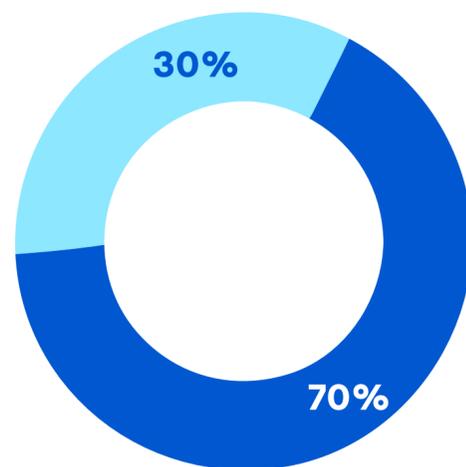


■ Otros ■ Consumo

Desglose del Crédito entregado por sector

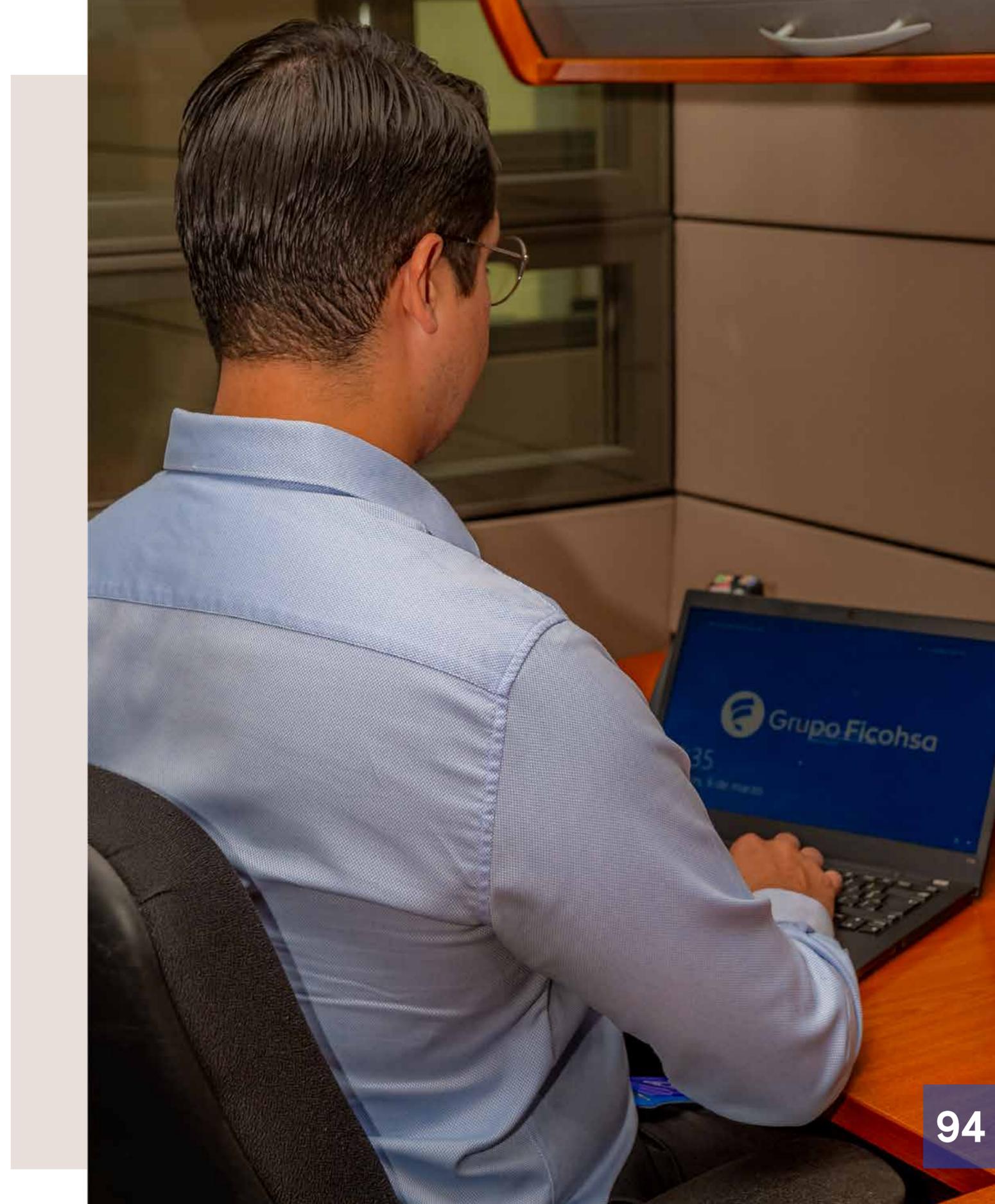
*Otros: Transporte y logística, comercio, manufactura, construcción, administración pública y defensa, actividades financieras y de seguros, actividades de servicio administrativo y de apoyo, actividades inmobiliarias, agricultura, ganadería, silvicultura, pesca, actividades de atención de la salud humana y de asistencia social y otras actividades de servicio.

Indicadores	2022	2023	2023-2022(%)
Activos netos (USD\$ MM)	886.23	1,047.75	18.23%
Préstamos (USD\$ MM)	616.45	716.66	16.25%
ROE (%)	12.25%	16.24%	3.99%
Índice de adecuación de capital (%)	13.03%	13.00%	-0.03%
Índice de morosidad (%)	0.75%	1.02%	0.27%



■ Otros ■ Consumo

Desglose del Crédito entregado por sector





Banca Emprendedor

(SASB FN-CB-240a.1)

Presentamos las dimensiones de nuestra cartera de productos por tipo de cliente dentro del segmento emprendedor en Honduras al cierre del 2022:

Producto	Clientes	Productos	Total (\$USD)
Ahorro	21,204	30.777	156,796,429.97
CDS	473	553	T25,119,547.63
Cheques	7,564	8,760	71,120,976.67
Total	29,241	40,090	253,036,954.27

Banca Hipotecaria

(SASB FN-MF-000.A, FN-MF-270b.1)

Para el año 2023 se continuó consolidando el liderazgo en el financiamiento de vivienda en Honduras cerrando el año con un saldo en cartera de USD \$562 MM, gracias a la confianza brindada por sus clientes, el crecimiento de la cartera hipotecaria con respecto al año 2022 fue de un 23%, se desembolsaron 1,914 créditos, reflejando un aumento del 13% en número de clientes atendidos, que hicieron posible su sueño de tener vivienda propia.

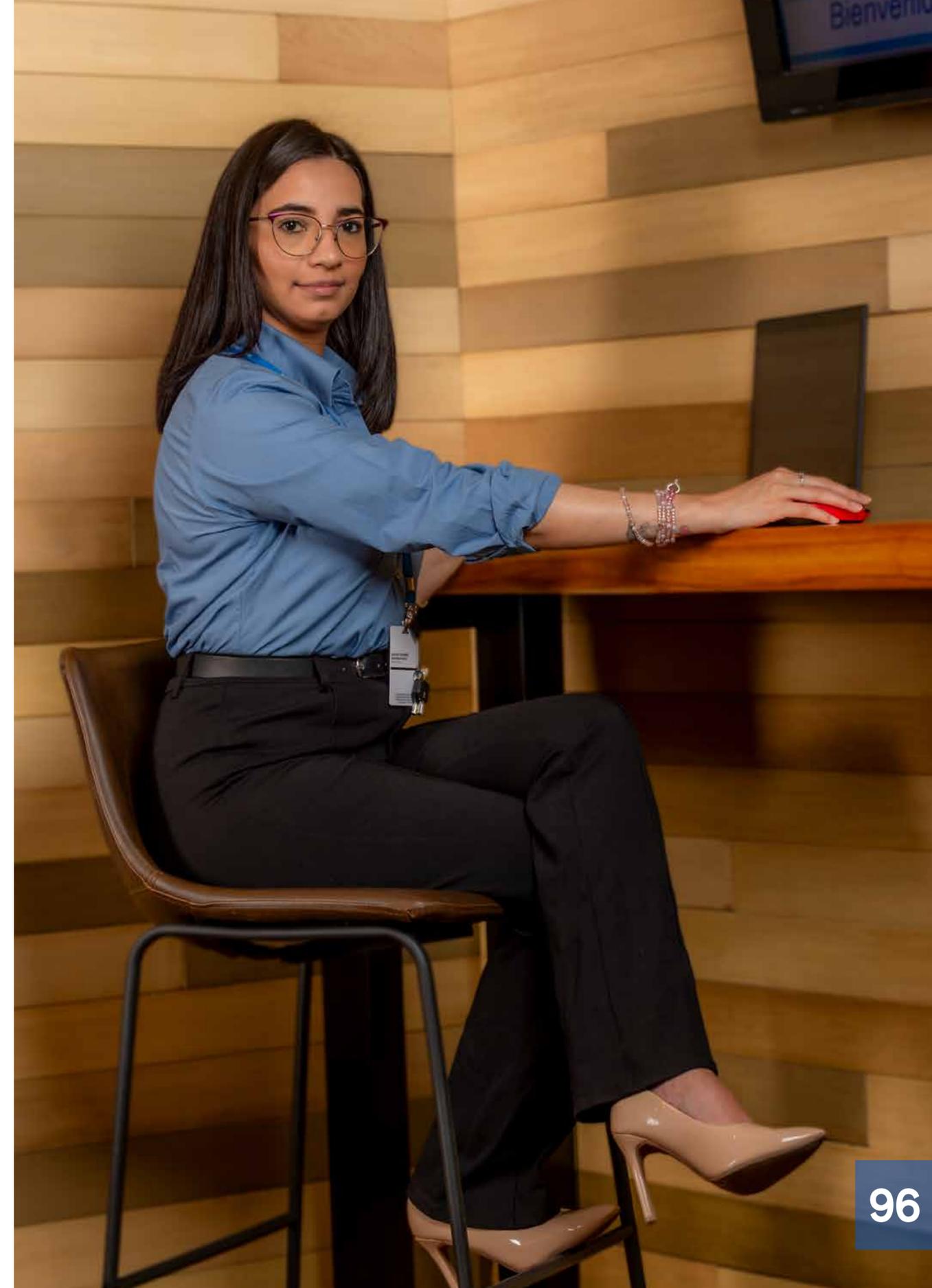
Descripción	Monto (MM)
Compra de Vivienda	USD \$175.52
Locales Comerciales	USD \$3.24
Total desembolsado en el 2023	USD \$178.77

Oficina de representación en Estados Unidos de América

La Oficina de Representación sigue siendo el eje de la estrategia de bancarización e inclusión financiera de Banco Ficohsa en EE.UU.. La cartera de cuentas de ahorro personal de ciudadanos residentes en ese país alcanzó la cifra de USD \$26.74M durante el 2023. Su enfoque en una mejor experiencia para el cliente, de tipo no presencial, esto les llevó al desarrollo de un proyecto de automatización de los procesos en apertura de cuentas. Este proyecto tuvo como resultado una reducción sustancial en los tiempos "end to end", así como una significativa reducción de costos y recursos, contribuyendo de esta manera a mejorar el índice de eficiencia institucional.

Con el producto Financiamiento de Vivienda para la compra y desarrollo de propiedades en Honduras igualmente se lograron excelentes resultados, históricos para la gestión Banco Ficohsa en USA. La colocación fue de USD \$4.93MM. Al cierre de año, el saldo de cartera activa cerró en USD \$18.71MM. El producto de Vivienda USA no solo es un servicio sostenible y rentable para la operación, sino que es un elemento contribuyente al desarrollo del país en la generación de empleos directos en la industria de la construcción, empleos indirectos y valor agregado en toda la cadena comercial.

Durante el 2023 la Oficina de Representación aportó con USD \$1.289 MM de margen neto los resultados de Banco Ficohsa Honduras, contribuyendo así al fortalecimiento del patrimonio institucional de Banco Ficohsa Honduras y de Grupo Financiero Ficohsa en general.



Ficohsa Seguros

(SASB FN-IN-000.A, FN-IN-410a.1)

Prima emitida

Tanto para Honduras como para Guatemala se obtuvo un incremento en las primas emitidas durante el año. Teniendo el mayor incremento de primas en el segmento de vida para ambos países.

Segmento	2022	2023	Δ2023-2022
Vida	34.6	40.6	17.34%
Accidentes y Enfermedades	29.4	31.3	6.46%
Seguros Generales	55.8	64.1	14.87%
Otros Seguros Generales	19.5	19.5	0%
Fianzas	1.2	1.2	0%
TOTAL	140.5	156.7	11.53%

Durante este año Ficohsa Seguros adquirió Seguros América en Nicaragua y Aesuisa en El Salvador.

400 millones en primas emitidas a nivel regional durante el 2023.

Primas emitidas-Honduras (MM USD\$)

Segmento	2022	2023	Δ2023-2022
Vida	2.29	2.86	24.89%
Accidentes y Enfermedades	0.42	0.49	16.67%
Seguros Generales	12.07	17.98	48.96%
Otros Seguros Generales	0.79	3.01	68.15%
Fianzas	1.79	1.93	7.82%
TOTAL	17.36	26.27	51.32%

Siniestros

Siniestros Honduras (MM USD\$)

Segmento	2022	2023	Δ2023-2022
Vida Individual	990,141.30	407,114.89	-58.88%
Vida Colectivo	10.214,205.52	12.432,650.19	21.71%
Salud + accidentes personales	18.606,617.55	21.298,005.63	14.46%
TOTAL	29.810,964.37	34.137,770.71	14.51%

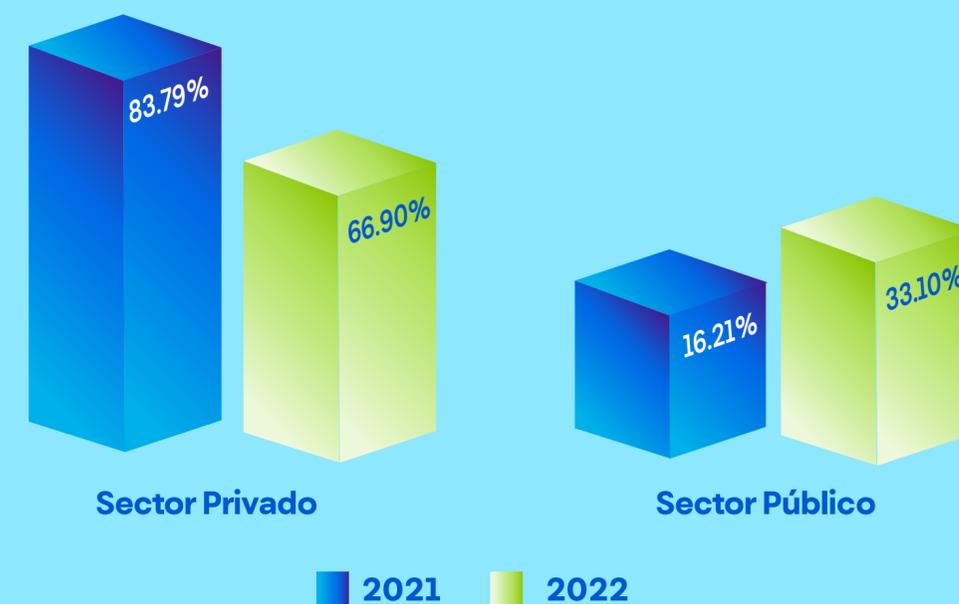
Siniestros Guatemala (MM USD\$)

Segmento	2022	2023	Δ2023-2022
Vida	0.16	0.1	-37.50
Accidentes y Enfermedades	0.46	0.38	-17.39%
Seguros Generales	5.75	7.57	31.65%
Otros Seguros Generales	0.43	1.28	197.67
Fianzas	0.22	0.1	-54.55
TOTAL	7.02	9.43	34.33%

Desglose de las inversiones

Las subsidiarias aseguradoras invierten bajo una estrategia prudente acorde al deber fiduciario que tenemos con los asegurados.

Cartera de Inversiones-Honduras



Cartera de Inversiones-Guatemala



Ficohsa Casa de Bolsa

(SASB FN-IB-000.A, FN-IB-000.B)

Desde Casa de Bolsa Ficohsa se contribuye al desempeño del grupo bajo los siguientes resultados operativos y económicos:

Indicador	2022	2023	Δ2023-2022
Cuota mercado por producto o servicio	58%	62%	4%
Ingresos monetarios generados	USD \$ 683.459,00	USD \$ 164,382.09	-75%
Número de clientes atendidos	22	23	4.55%
Valores en custodia	USD\$ 351.758,00	USD\$ 322.654,31	-8.27%

El 97.7% de las inversiones en casa de bolsa provienen del sector público.

En el año 2023 Ficohsa Casa de Bolsa innovó con la implementación de un sistema para el registro de clientes y sus negociaciones de inversión, mitigando así el riesgo de error en la operativa de la casa de bolsa.

Se logró colocar en mercado secundario USD\$114 M en negociación de bonos de gobierno en su mayoría bonos soberanos internacionales y de emisores privados, lo que nos ha posicionado por 4to año consecutivo como la casa de bolsa #1 en negociaciones en este mercado.

Ficohsa Pensiones y Cesantías

Con más de 8 años en el mercado hondureño, se ha desempeñado con excelencia, posicionados como una marca líder en estos servicios. El crecimiento se asocia a la evolución del pequeño contribuyente y a los resultados progresivos de la educación en cultura de prevención social.

Cifras en USD \$ (MM)	2022	2023	2023-2022(%)
Fondo Administrado	397.20	420.00	5.74%

5.3 Valor Económico Generado y Distribuido

A continuación presentamos la distribución de ingresos en diferentes partidas que se distribuyen impactando en los grupos de interés: proveedores, colaboradores, proveedores de capital, gobierno y comunidad.

Valor económico generado y distribuido (en miles de USD\$)	2022	2023	VAR 2023-2022(%)
Ingreso (Valor económico generado, VEG)	565.105,98	614.507,76	8.74%
Gastos (Valor económico distribuido, VED)	370.126,36	406.171,00	9.74%
Gastos Operativos	199.541,52	219.759,24	10.13%
Sueldos y Prestaciones	132.009,73	147.557,71	11.78%
Pago a proveedores de capital	120.898,06	128.386,31	6.19%
Pago a Gobierno	37.384,37	37.430,57	0.12%
Inversión Social	1.190,74	1.423,49	19.55%
VEG-VED	194.979,62	208.336,76	6.85%



Anexos



Anexo I: Detalle de una Gestión Sostenible

Alianzas y Membresías

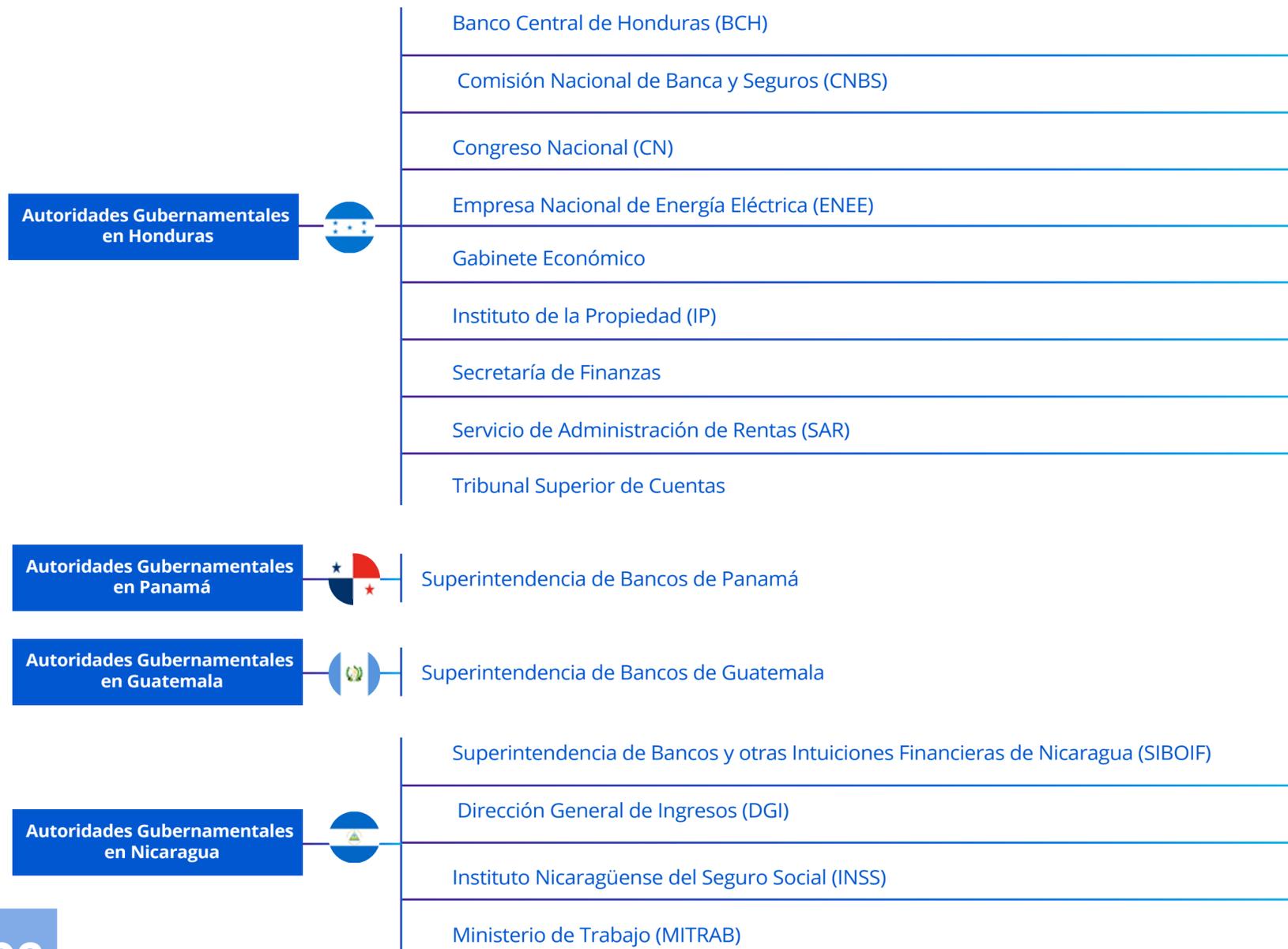
(GRI 2-28)

Con el fin de generar valor, compartir conocimiento y anticiparnos a las tendencias más importantes de la industria, se mantiene una estrecha relación con diferentes organismos nacionales e internacionales para juntos impulsar el desarrollo de los países donde operamos.

<p>Organizaciones empresariales en Honduras</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT) Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC) Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA) Cámara de Comercio Hondureña Americana (AMCHAM) Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías de Honduras "ASAFONDOH" Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)
<p>Organizaciones empresariales en Guatemala</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Asociación Bancaria de Guatemala CentraRSE Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)
<p>Organizaciones empresariales en Panamá</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Asociación Bancaria de Panamá
<p>Organizaciones empresariales Internacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) Red Internacional de Aseguradoras (RIDA) Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES)

Relaciones con autoridades

Asegurando y manteniendo los canales de comunicación con entidades gubernamentales y regulatorias de manera abierta. De esta manera, se mantiene un diálogo constante con las autoridades.



Alianzas de Fundación Ficohsa

Como parte de la sostenibilidad en los proyectos se establecen alianzas con diferentes organizaciones sociales para la implementación de los programas, así como con empresas, fundaciones empresariales y otras organizaciones que contribuyen a las mismas.

Alianzas de Fundación Ficohsa

Nacionales

Honduras

- Breadco
- Clientes Supermercados La Colonia
- Grupo Farinter
- Ferema
- Lacthosa
- Lufussa
- Fundación Zamora Terán
- Secretaría de Educación
- Academia Escuela Americana

Nicaragua

- Asociación Pro Niños Quemados de Nicaragua (APROQUEN)
- World Vision Nicaragua
- Ministerio de Educación

Guatemala

- Fundación Tigo
- Ministerio de Educación

Panamá

- Ministerio de Educación

Internacionales

- Bladex
- Copa Airlines
- Darwin Capital, LLC
- Intermex
- Microsoft
- MoneyGram Foundation
- More Money
- Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)
- Programa Mundial de Alimentos
- Transatlantic Re
- United Way
- Visa
- Wells Fargo

Grupos de Interés (GRI 2-29, 2-30)

Para GF es de vital importancia identificar los diferentes grupos de interés con los que se tiene relación. Procura mantener una comunicación constante y de cercanía, dándoles a conocer las principales noticias y cambios en la organización, pero también para reconocer sus expectativas o inquietudes que puedan surgir.

Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Accionistas GFF	<ul style="list-style-type: none"> • Socios • Inversionistas • Junta Directiva 	<p>Se brinda seguridad en su inversión, trabajando en la estabilidad financiera de la compañía y el desarrollo del plan de negocio.</p> <p>De igual manera, fomentamos la cultura de control, aseguramos la transparencia de la información y Alcanzamos los objetivos en materia de resultados de la compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros. • Memoria de sostenibilidad. • Presentaciones corporativas y eventos relevantes. • Asamblea de Accionistas. • Secretaria Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo • Cultura de ética y de cumplimiento • Resultados económicos (estabilidad financiera)
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología (Adquisición de equipo, infraestructura, telecomunicaciones) • Seguridad de la información • Desarrollo de Software • Licenciamientos • Artículos promocionales • Mercadeo • Mantenimientos varios (ATM, POS, Hardware) • Asesoría Legal (Departamento Jurídico) • Otros servicios (Administrativos, consultoría, telefonía) • Transporte de valores • Arrendadores • Suministros varios (Local) 	<p>Se hace posible la operación a través de los productos y/o servicios que brindan. Apoyando su desarrollo a través de la estabilidad de las contrataciones y el beneficio mutuo. Promoviendo altos estándares de calidad y la innovación, favoreciendo su competitividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño • Departamento de Compras • Portal de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad de datos y ciberseguridad • Ética y anticorrupción • Experiencia del cliente • Precios y oportunidad de crédito • Gestión de pagos y capacitaciones
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios • Jefaturas • Oficiales • Auxiliares • Consultores • Outsourcing • Asesores 	<p>Resguardando la estabilidad en el empleo y facilitando su desarrollo, incluyendo la entrega de capacitación. Asegurando su salud y seguridad, así como el bienestar a través de diferentes beneficios. Fomentando una cultura de confianza y respeto mutuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional/Intranet • Cultura ética y Línea de denuncias • Café con Neto y otras reuniones internas • Clima laboral, diversidad en el empleo, encuestas de satisfacción y Clima Laboral • Instancias de capacitación • Evaluaciones de desempeño • Campañas y comunicados internos 	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad • Privacidad del cliente (uso de la información) • Ética y anticorrupción • Clima laboral y satisfacción del colaborador • Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)

Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
<p>Clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidores • Emprendedores • Empresas • Grupos y/o Corporaciones 	<p>Impulsando la prosperidad de las industrias y familias, a través del acceso a financiamiento y el ahorro. Ofrecemos productos pertinentes a las diferentes necesidades, a través de múltiples canales que faciliten el acceso. Somos transparentes en las condiciones y buscamos el mejor uso de los productos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas publicitarias • Redes sociales • Encuestas de satisfacción (NPS) • Call Center: Canal de atención y sugerencias. • Centros de atención al cliente. • ChatBot “SARA” • App Móvil Ficohsa • Puntos de servicio: Cajeros automáticos, TENGO. • Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia del cliente (atención y servicios) • Educación e inclusión financiera • Cultura de prevención (seguros) • Desarrollo empresarial de clientes. • Innovación de productos y servicios, (cartera de productos) • Digitalización de procesos.
<p>Autoridades y reguladores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldías • Banco Central de Honduras (BCH) • Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) • Secretaría de Finanzas • Tribunal Superior de Cuentas • Servicio de Administración de Rentas (SAR) • Instituto de la Propiedad (IP) • Secretarías/Ministerios de Educación de los países • Gabinete Económico • ENEE • Congreso Nacional • Superintendencia de Bancos de Panamá • Superintendencia de Bancos de Guatemala • Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras de Nicaragua (SIBOIF) • Dirección General de Ingresos (DGI) • Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS) • Ministerio de Trabajo (MITRAB) • Dirección de Regulación Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC) 	<p>Cumpliendo con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde se tiene presencia. De esta manera, resguardamos los derechos de los clientes y resto de grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados a agencias regulatorias. • Diálogo abierto • Alianzas públicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente

Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Certificadores y verificadores/auditores	<ul style="list-style-type: none"> • Fitch Ratings/Finanzas • Moody's/ Finanzas • Icontec • Deloitte & Touche S. de R.L • Horwath Central America • Grupo Gorico Advisory Group 	<p>Cumpliendo más allá de la ley con certificaciones del sector, así como verificaciones propias del negocio. Garantizando la buena gestión y gobernanza de nuestras operaciones al interior y exterior de la compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Visitas a corporativo y sucursales • Información pública en web. • Evaluaciones y cuestionarios online. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente • Calidad de vida • Ciberseguridad y privacidad de datos
Bancos Corresponsables	<ul style="list-style-type: none"> • JP Morgan • Wells Fargo • Citibank • Bank of America • BNY Mellon • Commerzbakn • Bladex • Cabeí • Deutschebank • Morgan Stanley • Golman Sachs • US Bank • Sumitomo Mitsui Banking Corporation • Bradesco USA 	<p>Respetando y monitoreando los acuerdos de colaboración con los bancos corresponsables, con el objetivo de garantizar las operaciones y tranquilidad de nuestros clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Página web • Mensajes y comunicación vía mail. • Responsable de relación con los bancos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del cliente (uso de la información) • Ética y anticorrupción • Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)
Bancos de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> • FMO • Bid Invest • Norfund • DEG • Corporación Financiera Internacional (IFC) • OeEB • Finance in Motion • OFID • Proparco • CABEI 	<p>Garantizando el financiamiento obtenido por los Bancos de Desarrollo, por medio de nuestras prácticas de buen gobierno corporativo y sostenibilidad en las operaciones de la compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Información pública en web. • Cuestionarios y evaluaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente • Calidad de vida • Ciberseguridad y privacidad de datos • Medio ambiente • Desarrollo social

Grupos de Interés

Organizaciones sectoriales (nacionales e internacionales)

Subgrupos de Interés

- Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA)
- Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)
- Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC)
- Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT)
- Consejo Empresarial América Latina (CEAL)
- Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA)
- Cámara de Comercio Hondureña Americana (AMCHAM)
- Asociación Bancaria de Guatemala
- Asociación Bancaria de Panamá
- Asociación de Bancos Privados de Nicaragua (ASOBANP)
- Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN)
- Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)
- Red Internacional de Aseguradoras (RIDA)
- Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES)

Propuesta de Valor

Formentando parte del gremio empresarial, contribuyendo con nuestra participación en temáticas prioritarias para el sector. Tratando de ser referentes en la región, impulsamos el desarrollo económico y el fomento de políticas y directrices que refuercen las prácticas del sector financiero en los países en donde operamos.

Canales de comunicación por grupos de interés

- Informes y reportes de resultados.
- Diálogo abierto
- Información pública en web.
- Participación en sesiones gremiales, sectoriales y empresariales

Temas relevantes para los Grupos de interés

- Comunicación de mejores prácticas
- Intercambio de expertise en el sector
- Transparencia y ética corporativa

Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
<p>Relaciones Diplomáticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Embajada Americana • Embajada de Panamá • Embajada de Guatemala • Embajada de Nicaragua • Embajada de Honduras en DC • Embajada de Unión Europea • Embajada de España • Embajada de Alemania • Embajada de Holanda 	<p>Procurando relaciones diplomáticas basadas en la cooperación con las diferentes embajadas representantes de los países en los que se opera y dar respuesta ante solicitudes o requerimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento interno de relaciones institucionales. • Correo electrónico • Oficios públicos • Eventos públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y reactividad ante solicitudes de índole económica correspondientes a los países. -Información sobre principales cambios de la operación del banco en los países
<p>Comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG's) • Comunidades locales (población en general) • Donatarios (organismos y/o empresas nacionales e internacionales) • Padres de familia • Aliados estratégicas • Academia • Docentes 	<p>Aportando al desarrollo social, a través del fomento de la inclusión y educación financiera. Atendiendo las principales problemáticas de nuestro entorno y apoyamos en emergencias, como parte de nuestra ciudadanía corporativa y compromiso con los entornos donde estamos presentes. Trabajando de manera articulada con diferentes organizaciones de la sociedad civil (OSC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de Fundación Ficohsa • Iniciativas de voluntariado corporativo • Diálogo con OSCs y beneficiarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Educación, inclusión y salud financiera • Educación infantil • Apoyo a la salud • Generación de empleo y oportunidades • Inversión social

Análisis de Materialidad

(GRI 2-29, 2-30, 3-1, 3-2, 3-3)

Gf mantiene como base de la estrategia el estudio de materialidad que realizó a inicios del 2021. En ese sentido, se logró identificar aquellos aspectos relevantes para el Grupo y para sus grupos de interés, de los cuales se da cuenta a lo largo de este informe.

A continuación, ilustramos el proceso por el cual se identificaron los temas o asuntos materiales que están también identificados en la estrategia de sostenibilidad.



1. Identificación / Revisión

Identificación del conjunto de temas potencialmente relevantes, a partir de revisiones documentales y un marco de referencia correspondiente a empresas del sector.

Elaboración del listado de temas potencialmente relevantes, con bibliografía referente a:

- Prioridades sectoriales:** referencias de criterios de inversión en el sector.
- Contexto de actividad:** tendencias en la gestión empresarial, riesgos y oportunidades. Análisis de documentos en respuesta al contexto del COVID-19 y post pandemia, tanto generales como sectoriales.
- Consultas pre-existentes:** encuesta de clima laboral, encuesta de satisfacción del cliente interno (IPN).

1. Priorización

Priorización de temas con base en la opinión de los distintos grupos de interés relevantes para GF, y la perspectiva estratégica de la compañía.

-**Prioridad de los grupos de interés:** preparada mediante la implementación de encuestas a colaboradores y proveedores. Para clientes: entrevistas a responsables de la relación con clientes en los diferentes negocios.

-**Prioridad estratégica de la compañía:** entrevistas a la alta dirección: Directivos Corporativos y Directivos de Estrategia.

1. Validación

Construcción de la matriz y validación de temas relevantes.

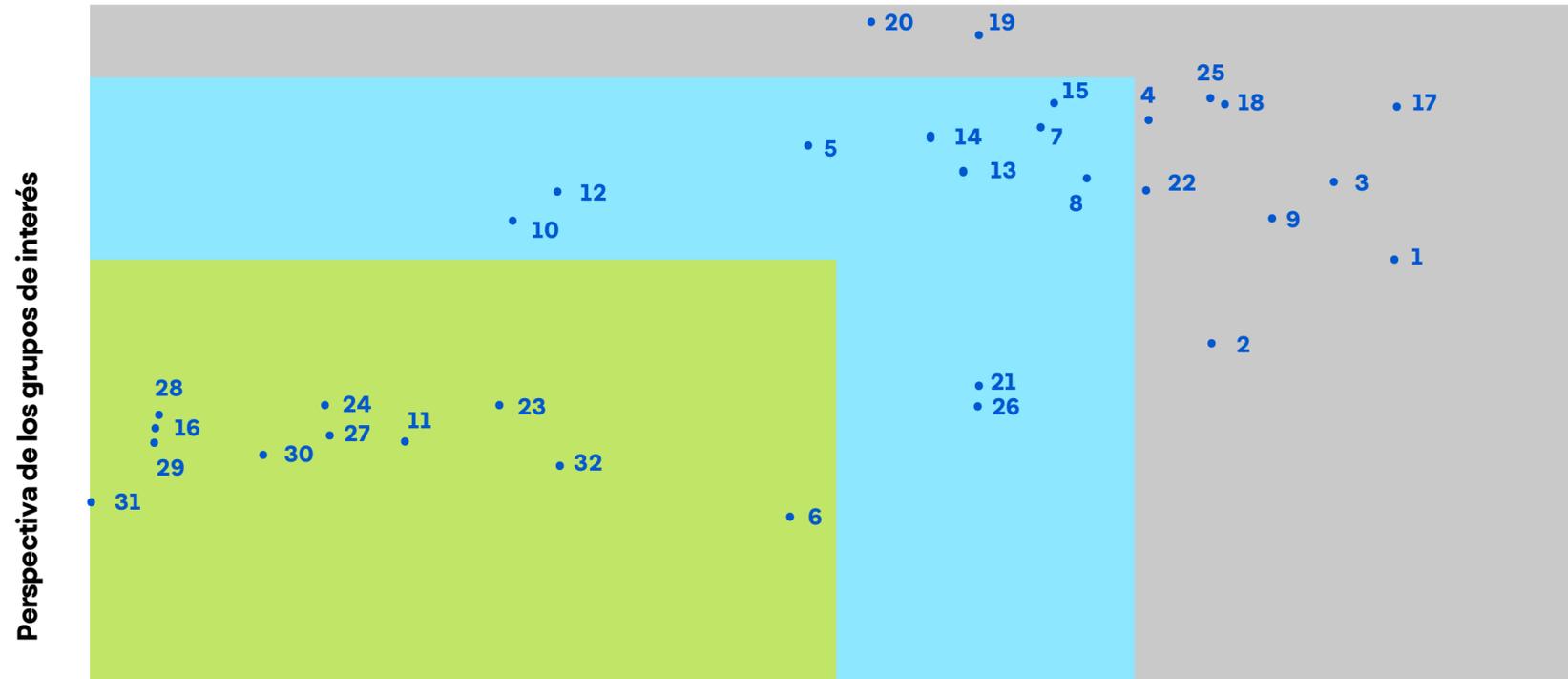
Elaboración de la **matriz de materialidad**
Determinación del conjunto de **temas materiales** y **correlación con ODS**
Sesión de **validación** con GF

Los temas presentados a continuación se clasifican en tres grandes grupos:

- Temas materiales:** aquellos especialmente críticos, que sirven de base para la estrategia de sostenibilidad y el presente informe.
- Temas emergentes:** aquellos que todavía no son materiales pero que pueden serlo de manera rápida por un cambio en el contexto y/o en nuestra operación.
- Temas no materiales:** aquellos menos relevantes, sobre los que no tenemos que hacer énfasis.

Matriz de Materialidad

Sirve como herramienta visual para identificar aquellos temas materiales que son de alta importancia tanto para el negocio como para los grupos de interés que se consultaron y diferenciarlos de los asuntos que probablemente no tengan tanto impacto en el corto y mediano plazo.



Enfoque estratégico de la compañía

Temas materiales	Temas emergente (pueden ser materiales en el corto plazo)	Temas no materiales
<ul style="list-style-type: none"> 1. Ética y Anticorrupción 2. Cumplimiento Regulatorio 3. Gobierno Corporativo 4. Resultados Económicos 5. Gestión de Riesgos de Crédito 6. Relación con Autoridades 7. Gestión de Marca 8. Educación Financiera 9. Inclusión Financiera 10. Evaluación ASG de Crédito 11. Evaluación ASG de Inversión 12. Cultura de Prevención (seguro) 13. Desarrollo Empresarial (clientes) 14. Innovación de Productos y Servicios 15. Digitalización de Procesos 16. Cadena de Suministro Responsable 17. Experiencia del Cliente (Atención al cliente) 18. Transparencia en Productos y Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> 19. Seguridad de Datos (ciberseguridad) 20. Privacidad del Cliente (uso de la información) 21. Clima Laboral y Satisfacción del Colaborador 22. Capacitación y Desarrollo de Oportunidades (colaborador) 23. Diversidad e igualdad de Oportunidades 24. Atracción y Retención del Talento 25. Salud y Seguridad de los Colaboradores 26. Inversión Social 27. Eficiencia Energética 28. Gestión del Agua 29. Gestión de Residuos 30. Resiliencia de Emisiones GEI propias (Gases de Efecto Invernadero) 32. Productos y/o Servicios con Beneficio Ambiental 	

Por tanto consideramos los temas materiales como aquellos que priorizaremos en nuestra estrategia de sostenibilidad, desarrollando iniciativas que nos permitan reforzar nuestras fortalezas en ellos y atender las oportunidades de mejora.

Al mismo tiempo, a partir del diálogo permanente que tenemos con los grupos de interés, mantendremos en monitoreo los temas emergentes en caso de que éstos presenten indicios de convertirse en material. Ver cuadro a continuación:

Nacionales	Nacionales	Nacionales	Nacionales	Nacionales
Materiales	Buen Gobierno Corporativo	Experiencia del Cliente	Bienestar del Colaborador/ Empoderamiento socioeconómico	Carbono 0 y Finanzas Sostenibles
Enfoque	Interno	Interno	Interno	Interno/Externo

Para el 2024 se estará realizando la actualización de este ejercicio mediante un análisis de materialidad de doble impacto el cual permitirá identificar las necesidades y las de los diferentes grupos de interés, trabajando alineados con la estrategia de sostenibilidad en ASG.

Contribución a los 10 principios de Pacto Global de las Naciones Unidas

(GRI 102-12)

Mantenemos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global del cual somos miembros desde 2018. Continuamos realizando esfuerzos en promover iniciativas a través de alianzas y contribuir al desarrollo sostenible de la región.

Derechos Humanos		
Principio	Compromiso	Acciones
1. Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humano	Comprometidos en proteger respetar y cumplir la declaración de los Derechos Humanos establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en todas sus operaciones y ámbitos de actuación, en los países en donde tiene presencia.	<ul style="list-style-type: none"> -El Código de Ética de Ficohsa establece el compromiso de la institución con los principios del Pacto Global. -Ficohsa es miembro del comité de Derechos Humanos del Consejo Hondureño de la Empresa Privada. -Ficohsa cuenta con una política en Derechos Humanos
2. Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos	Vigilando que los clientes y proveedores no estén involucrados en actos que puedan vulnerar los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> -Ficohsa cuenta con el documento de Requerimiento Ético para Socios y proveedores del negocio. -Mediante el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), se identifican, evalúan y monitorean los riesgos ambientales y sociales de la cartera crediticia de Banco. Este año se evaluaron 1457 créditos. -Mejorando el sistema de certificación y evaluación de desempeño de los proveedores, de manera que se logre identificar aquellos que representan un mayor riesgo en temas ASG.

Trabajo

<p>3. Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.</p>	<p>Comprometidos con el cumplimiento de todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, las horas de trabajo, los salarios y los horarios además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio y la discriminación en el empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -A través del Código de Ética, se respeta el derecho de los colaboradores a la libertad de asociación, de conformidad con la legislación laboral de cada país. -A lo largo de los años, se han desarrollado y adaptado planes de beneficios que proveen condiciones de trabajo muy por encima de lo estipulado por la ley.
<p>4. Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.</p>	<p>Por ninguna circunstancia se permite el trabajo forzado, alineados al Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo establecemos los parámetros por los cuales los colaboradores brindaran sus servicios a la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -El Código de Ética establece las premisas para erradicar el trabajo forzoso tanto a lo interno para los colaboradores, y a su vez el “Requerimiento Ético para Socios de Negocios” establece el compromiso de proveedores y clientes para eliminar todo tipo de trabajo forzoso en su ámbito de operación. -El Reglamento Interno de Trabajo, establece las premisas bajo las cuales los colaboradores prestarán sus servicios para la institución.
<p>5. Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.</p>	<p>Se permite ningún tipo de trabajo infantil en las operaciones de GF..</p>	<ul style="list-style-type: none"> -El Código de Ética para Colaboradores y el “Requerimiento Ético para Socios de Negocios” establece que bajo ninguna circunstancia se tolerará el trabajo infantil en los ámbitos de operación clientes y proveedores. -En el proceso de reclutamiento y selección, Ficohsa se asegura que todo el personal contratado sea mayor de edad de acuerdo a la legislación de cada país. -Se promueve la educación pre básica a nivel regional logrando que más de 7,400 niños asistan a clases, y también la educación básica en Honduras con la rehabilitación de centros educativos que beneficiarán a más de 10,500 jóvenes.
<p>6. Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>	<p>Se promueve un ambiente de trabajo que acepta la diversidad y que respeta y valora las diferencias. Se prohíbe la discriminación y el acoso, ya sea por parte de un supervisor, compañero de trabajo, cliente, proveedor o un visitante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Se contrata sin prejuicio de género, etnia, religión, etc. -Se promueve un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores. -GF promueve con un comité regional de diversidad e inclusión.

Medio Ambiente

<p>7. Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.</p>	<p>GF promueve acciones de responsabilidad ambiental corporativa con respecto a las actividades administrativas e instalaciones en Oficinas Principales y sucursales.</p>	<p>-Como parte de las buenas prácticas, cada año se realizan campañas para crear conciencia y mejorar la eficiencia en el uso de recursos como ser: agua, energía y papel, siendo el papel uno de los mayores insumos utilizados por el giro del negocio. Es por ello que se implementan programas de reducción, reutilización y reciclaje de papel.</p> <p>-Los edificios principales en Tegucigalpa y San Pedro Sula en Honduras, el edificio principal en Nicaragua y Panamá, además de 11 agencias consumen energía proveniente de paneles solares, representa un 71% de energía limpia.</p>
<p>8. Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.</p>	<p>Se toman acción de nuestra responsabilidad ambiental a través de una correcta gestión de los recursos que consumimos.</p>	<p>- Al cierre de 2023, se registra un total acumulado de inversión de para mitigar el consumo de energía eléctrica de + USD \$800,000</p>
<p>9. Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>GF cuenta con el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social aplicado a nivel regional, basado en una Política Socio Ambiental Crediticia y su respectivo</p>	<p>- Desde 2009 se apoya a los clientes para identificar y desarrollar los procesos y medidas que establece la legislación nacional, así como oportunidades de mejora, implementación de buenas prácticas y parámetros internacionales que conllevan a una operación más eficiente amigable con el ambiente.</p>

Lucha contra la corrupción

<p>10. Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.</p>	<p>Bajo la política de Anticorrupción y Soborno, se establecen las prohibiciones y aprobaciones, para notificar un soborno o casos de corrupción y se especifican los medios de investigación para evitar que estos sucedan dentro de la institución.</p>	<p>-Consolidando una cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en las relaciones de negocio como parte de las prácticas de finanzas responsables, contamos con el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS).</p> <p>-En 2023 se brindó capacitaciones al 99% de los colaboradores para que puedan reconocer y evitar el uso de sobornos por parte de ellos mismos y otros.</p> <p>-Se alienta a los colaboradores a estar alerta y reportar cualquier sospecha de soborno.</p> <p>-Adicionalmente, se investiga con rigor los casos de presunta corrupción y ayudamos a las autoridades competentes.</p>
---	---	---

Anexo II: Verificación Externa

**Informe de Verificación Externa
A las partes interesadas del GRUPO FICOHSA**



Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresaria FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004 cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2023 de GRUPO FICOHSA para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

Alcance de la verificación

La función principal de FUNDAHRSE fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la Memoria de Sostenibilidad 2023 del Grupo Ficohsa de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- GRI-Standard Universal
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- PACTO GLOBAL
- ISO 26000:2010

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-Standards Universal y que incluyó la revisión del contenido de la presente memoria, los datos de contenidos básicos y específicos como los documentos sectoriales asociados. La información verificada descansa en las operaciones de Grupo Ficohsa y los datos proporcionados por la organización declarante.

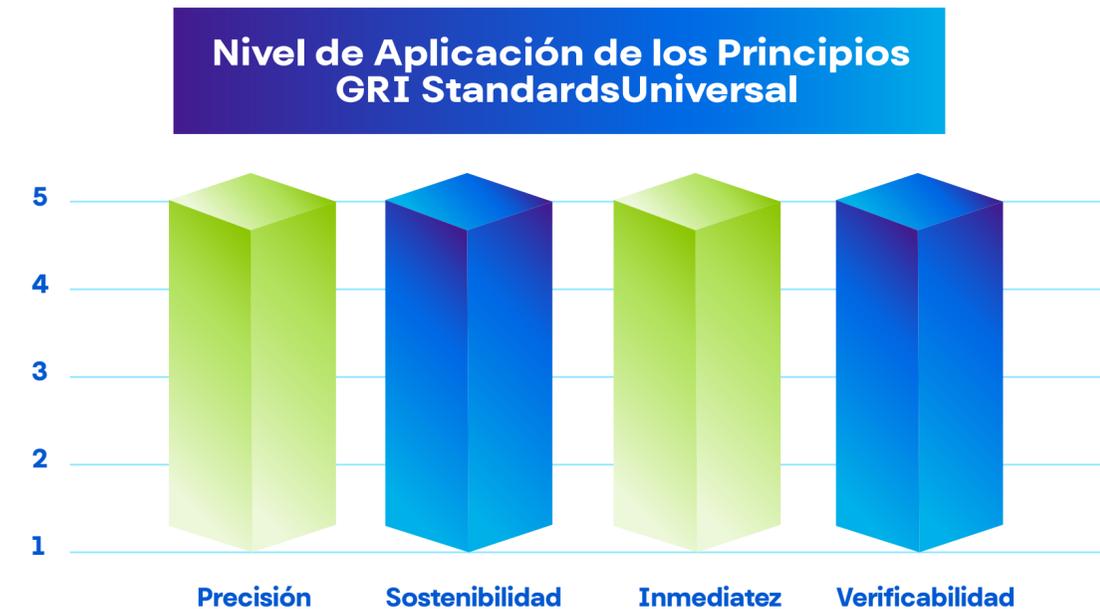
Metodología empleada

FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI- Standards Universal y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por Grupo Ficohsa, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, el acceso a los registros de historias y testimonios, el análisis de los documentos sectoriales y el muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2023 de Grupo Financiero Ficohsa se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de las Memorias de sostenibilidad de GRI Standards Universal y las normas de calidad arriba expuestas.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los criterios internacionales utilizados. En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar la Memoria de Sostenibilidad 2023 de Grupo Ficohsa de conformidad con el criterio de Acorde con el Gri Standard Universal.



Aspectos destacados

- Se destaca la presencia de la integración del Grupo Ficohsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su alineamiento con la Norma ISO 26000 y los principios del Pacto Global como referentes de la gestión de desarrollo sostenible de la organización. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y verificabilidad.
- Se mantiene el análisis de la materialidad y el respeto a los principios del GRI standard Universal sobre todo de precisión y verificabilidad.

Áreas de mejora

- Renovar las acciones para una nuevo proceso de materialidad a presentarse en la próxima Memoria de sostenibilidad.
- Continuar el monitoreo de los compromisos adoptados por la organización y establecer un proceso de difusión de los avances respectivos.

San Pedro Sula, 24 de mayo del 2024

Roberto Leiva
Director Ejecutivo FUNDAHRSE

Informe de Aseguramiento

GRUPO FINANCIERO FICOHSA, para reportar la Huella Ambiental (asunto principal) la cual comprende el inventario de huella de carbono y ecológica 2023, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, la Huella Ambiental elaborada por la Administración de FICOHSA, está preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con las metodologías que comparte la World Footprint Network y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de Ficohsa, a través del área de Responsabilidad Social, es responsable de la preparación de la Huella Ambiental 2023, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios Voluntarios aplicables y de la información en ella contenida.

La Administración de GRUPO FINANCIERO FICOHSA, es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la Huella Ambiental 2023, que esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. También de que la información está preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con las metodologías que la World Footprint Network y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol.

La Administración de Ficohsa es responsable de prevenir y detectar fraudes y de identificar y asegurar que Ficohsa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables a sus ocupaciones. La Administración de Ficohsa es responsable de asegurar que el personal involucrado en la preparación de la Huella Ambiental 2023, está debidamente capacitado, los sistemas se actualizan adecuadamente y los cambios que pudieran realizarse abarcan todas las actividades de reporte significativos.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información concerniente a la Huella Ambiental de GRUPO FINANCIERO FICOHSA, y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad limitada respecto a si la Huella Ambiental, está preparado en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Criterios Regulatorios aplicables, por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2023. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de riesgos de error material en la Huella Ambiental, debido a fraude o error.

Al efectuar dichas evaluaciones de riesgo, hemos considerado el control relevante para la preparación de la Huella Ambiental con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de Ficohsa sobre la preparación de dicho documento.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del Asunto Principal, la idoneidad de los criterios utilizados por Ficohsa en la preparación de la Huella Ambiental, en las circunstancias del trabajo, evaluando lo apropiado de los métodos y procedimientos utilizados en la preparación de la Huella Ambiental, y la razonabilidad de las estimaciones hechas por GRUPO FINANCIERO FICOHSA, y evaluando la presentación en su conjunto de la Huella Ambiental. Seguridad limitada es menor que seguridad absoluta.

Como parte de este trabajo, no hemos efectuado procedimiento alguno a modo de auditoría, revisión o verificación exhaustiva de los registros subyacentes u otras fuentes de las que se extrajo la Huella Ambiental.

Características y limitaciones de la información correspondiente a la Huella Ambiental de Ficohsa

Alcance:

El alcance de la revisión es para los datos correspondientes a las operaciones de Ficohsa en Honduras que comprenden del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Valores finales:

Los valores finales verificados son los siguientes:

Huella de Carbono	Emisiones verificadas (tCO2e)
Alcance 1	2,197.22
Alcance 2	1,348.76
Alcance 3	5,268.03
Total	8,814.01

Huella Ecológica	Valores verificados (gha)
Alcance 1	304.67
Alcance 2	473.85
Alcance 3	4,508.88
Total	5,287.40

Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la Huella Ambiental se refieren a los Criterios Voluntarios.

Conclusión

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

En nuestra opinión, la Huella Ambiental, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023 de Administración de GRUPO FINANCIERO FICOHSA, está preparado en todos los aspectos materiales, de conformidad con los principios establecidos en el GHG Protocol. Resultado de la información presentada a Ficohsa, se realizaron los ajustes correspondientes para asegurar la confiabilidad de la información.

Restricción de uso de nuestro informe y otros

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos del área de Responsabilidad Social de Ficohsa, para ningún propósito o cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta del área de Responsabilidad Social de GRUPO FINANCIERO FICOHSA, que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea Ficohsa, por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe es emitido para Ficohsa sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Finalmente, el presente informe no intenta proveer, no provee y no proporciona certificación alguna a Ficohsa en materia de ISO (International Organization for Standardization) 14064, 14040, 14044 o en materia de cualquier otra normatividad relacionada con ISO.

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de CV.



Luis Miguel Villatela Riva
Representante Legal
Ciudad de México, 27 de Mayo del 2024.

Anexos III: índice de contenidos GRI

Contenidos generales 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

Sección	Contenido GRI	Página	Comentario/Omisión	ODS y Metas
GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
Perfil de la organización y prácticas de reporte	2-1 2-2 2-3 2-4 2-5	pág. 2, pág. 9		
Actividades y colaboradores	2-6 2-7	pág.9, pág. 34		
Gobernanza	2-9	pág.12		16,6
	2-10	pág.12		16,6
	2-11	pág.12		16,6
	2-12	pág.12		16,6
	2-13	pág.12		16,6
	2-14		Desde el Comité Regional de RSC se comunican los avances a la Junta Directiva	
	2-15	pág.12		16,6
	2-17	pág.12		16,6
	2-18	pág.12		16,6
	2-19	pág.12		16,6
	2-20	pág. 38		16,6
	2-21		Información confidencial	
Estrategia, políticas y prácticas	2-22	pág. 20		13,2
	2-23	pág. 24, pág. 75		
	2-24	pág. 24		
	2-25	pág. 24, pág. 75		13,2
	2-26	pág. 24		
	2-27	pág. 24		
2-28	pág. 75		13,2	
Participación de los Grupos de Interés	2-29 2-30	pág.104 pág. 20, pág.104, pág. 109	No se registran acuerdos	
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2022	3-1 3-2 3-3	pág. 45,pág. 71, pág.72, pág.109		

Contenidos por tema material del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Ética y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021 GRI 205 Anticorrupción 2016	3-3 205-1 205-2 205-3	pág. 45, 71, 72, 109 pág. 24, 32 pág. 24		16,5 16,5 16,5
	GRI 206 Competencia desleal 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016 GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016 GRI 415: Política pública 2016	206-1 405-1 405-2 406-1 410-1 415-1	pág. 24 pág. 24 pág. 34 pág. 24 pág. 24 pág. 24		16,3 5.1, 5.5, 8.5 5.1, 8.5, 10.3 5.1, 8.8 16,2 16,5
Cumplimiento regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	pág. 45, 71, 72, 109		16,5
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021 GRI Sectorial	3-3 FS1 FS2 FS9 FS10	pág. 45, 71, 72, 109 pág. 58, 60 pág. 58 pág. 58 pág. 58		16,1 16,1 16,1
	GRI 3: Temas materiales 2021 GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 204: Prácticas de adquisición 2016 GRI Sectorial	3-3 201-1 201-2 201-3 201-4 203-1 203-2 204-1 FS11	pág. 45, 71, 72, 109 pág. 91 pág. 18 pág. 38 pág. 55 pág. 60 pág. 32 pág. 58	No se reciben apoyos económicos por parte del gobierno	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5 13,1 8,10 9.1,9.4 1.2,1.4,8.1,8.3,8.5 8,3
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021 GRI Sectorial	3-3 FS1 FS2 FS9 FS59	pág. 45, 71, 72, 109 pág. 58, 60 pág. 58 pág. 58 pág. 58		16,1 16,1 16,1

Indicadores GRI complementarios

Estándar GRI	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
GRI: 302: Energía 2016	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 302-4	pág.83 pág. 83 pág.83	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1 7.3, 8.4, 12.2, 13.1 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-1 GRI 303-3	pág.87 pág. 87	12,4
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4 GRI 305-5	pág.83, 85 pág.83, 85 pág.83, 85 pág.83, 85 pág.83, 85	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2 3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2 3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2 13.1, 14.3, 15.2 13.1, 14.3, 15.2
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5	pág.88 pág. 88 pág.88 pág. 88	3.9,12.4,12.5 3.9,12.4,12.5 3.9,11.6,12.4,12.5 3.9,11.6,12.4,12.5

IV: índice de parámetros SASB

ESTÁNDAR DE BANCOS COMERCIALES 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa	Number, Reporting currency	Presentamos el valor de los depósitos por país No disponible públicamente.	pág. 91,92
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	Number, Reporting currency		pág. 91,92
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	"Number, Percentage (%) "		pág. 71
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		pág. 71
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos sobresaliente calificado para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Number, Reporting currency	No disponible públicamente	pág.60,pág. 61,pág. 62,pág. 63,pág. 64,pág. 65,pág. 66,pág. 67
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	"Number, Reporting currency		
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	Number	No disponible públicamente	pág.46,pág. 57,pág. 69 ,pág. 70
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	Number		
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición al crédito comercial e industrial, por industria	Reporting currency		pág. 89,90
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	N/A		pág. 49,59

PARÁMETROS DE CONTABILIDAD

Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	Reporting currency	No tuvimos pérdidas monetarias como resultados de procedimientos legales.	pág. 25,26
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		
Gestión de riesgos sistémicos	FN-CB-550a.1	Puntaje Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoría	Basis points (bps)	No aplica. Ninguna de las sociedades de Banco Ficohsa en los países, ni el propio grupo financiero, son considerado como banco de importancia sistémica mundial (G-SIB) por por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) del Banco de Pagos Internacionales (BPI).	
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	N/A		

ESTÁNDAR DE FINANCIACIÓN AL CONSUMO 2018

TÓPICO SASB

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN

UNIDAD DE MEDIDA

OMISIONES Y/O MODIFICACIONES

PÁGINA/ RESPUESTA

PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito activa (1) y una cuenta de tarjeta de débito prepaga (2)	Number	No disponible públicamente
Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjetas de crédito y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagas	Percentage (%)	No disponible públicamente

PARÁMETROS DE CONTABILIDAD

Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	Number	No disponible públicamente	
	FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	Reporting currency		Pág. 71
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Number, Percentage (%)		Pág. 71
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por (1) fraude con tarjeta no presente y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes	Reporting currency	No disponible públicamente	
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		Pág. 71
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos	Percentage (%)		
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagos para solicitantes con puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Percentage (%)		
	FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos adicionales, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales y (5) tarifas anuales promedio para productos prepagos, para clientes con Puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Reporting currency, Percentage (%) , Months, Number		Pág. 73
	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con alivio monetario o no monetario, (3) porcentaje disputado por el consumidor, (4) porcentaje que resultó en una investigación por parte del CFPB	Number, Percentage (%)		Pág. 73
	FN-CF-270a.4	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos	Reporting Currency		Pág. 72.73

ESTÁNDAR DE SEGUROS 2018

TÓPICO SASB

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN

UNIDAD DE MEDIDA

OMISIONES Y/O MODIFICACIONES

PÁGINA/ RESPUESTA

PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

Parámetro de actividad

FN-IN-000.A

Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido

Number

pág.97

PARÁMETROS DE CONTABILIDAD

Información transparente y asesoramiento justo para los clientes

FN-IN-270a.1

Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes.

Reporting currency

pág.72

FN-IN-270a.2

Proporción de reclamaciones a reclamaciones

Rate

No disponible públicamente

FN-IN-270a.3

Tasa de retención de clientes

Rate

No disponible públicamente

FN-IN-270a.4

Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos

N/A

pág.50.72

Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en la gestión de inversiones

FN-IN-410a.1

Total de activos invertidos, por sector y clase de activo

Reporting currency

pág.75

FN-IN-410a.2

Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones

N/A

Nuestras subsidiarias aseguradoras se encuentran trabajando en la incorporación de criterios ASG en las decisiones de inversión.

Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable

FN-IN-410b.1

Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono

Reporting currency

No disponible públicamente

FN-IN-410b.2

Discusión de productos y / o características de productos que incentivan acciones y / o comportamientos de salud, seguridad y / o ambientalmente responsables.

n/A

Promovemos la seguridad vial y el manejo responsable como parte de los seguros.

PARÁMETROS DE CONTABILIDAD

Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima	Reporting currency	No disponible públicamente	En el proceso de fijación de las condiciones de las pólizas se considera la siniestralidad, que puede estar condicionada por la ocurrencia de fenómenos climáticos extremos puntuales y/o progresivos (ej. aumento de la temperatura).
	FN-IN-450a.2	Monto total de pérdidas monetarias atribuibles a pagos de seguros de (1) catástrofes naturales modeladas y (2) catástrofes naturales no modeladas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro)	Reporting currency	No disponible públicamente	
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción para contratos individuales y (2) la gestión de riesgos a nivel de empresa y adecuación de capital	N/A		
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-550a.1	Exposición a instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados no compensados centralmente, (2) valor razonable total de las garantías aceptables depositadas en la Cámara de Compensación Central, y (3) exposición potencial total a derivados compensados centralmente	Reporting currency	No disponible públicamente	
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de activos en garantía de préstamo de valores	Reporting currency		
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros	N/A		

Estandar de Actividad de Gestión y Custodia de Activos 2018

TÓPICO SASB

CÓDIGO

DESCRIPCIÓN

UNIDAD DE MEDIDA

OMISIONES Y/O MODIFICACIONES

PÁGINA/ RESPUESTA

PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

Parámetro de actividad

FN-AC-000.A
FN-AC-000.B

(1) Total registrado y (2) total de activos no registrados bajo administración (AUM)
Total de activos bajo custodia y supervisión

PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

No disponible públicamente

pág.99

PARÁMETROS DE CONTABILIDAD

Diversidad e inclusión de empleados

FN-AC-330a.1

Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) administración ejecutiva, (2) administración no ejecutiva, (3) profesionales y (4) todos los demás empleados

Percentage (%)

No disponible públicamente

pág.34

Información transparente y asesoramiento justo para Clientes

FN-AC-270a.1
FN-AC-270a.2
FN-AC-270a.3

(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios
Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes.
Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios

Number,
Percentage (%)
Reporting
currency
N/A

Durante 2023, no se tuvieron investigaciones relacionadas.
Durante 2023, no se registraron pérdidas monetarias.

Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión y asesoramiento de inversiones

FN-AC-410a.1
FN-AC-410a.2
FN-AC-410a.3

Cantidad de activos bajo administración, por clase de activos, que emplean (1) integración de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), (2) inversión temática de sostenibilidad y (3) selección
Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de inversión y / o gestión de patrimonio
Descripción de las políticas y procedimientos de voto por poder y participación de participadas

Reporting currency
N/A
N/A

No se dispone todavía de cartera activa con criterios ASG.
Ficohsa Pensiones se encuentra evaluando cómo incorporar criterios ASG en el proceso de inversión.

Ética de negocio

FN-AC-510a.1
FN-AC-510a.2

Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.
Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades

Reporting currency
N/A

pág.30

pág.96

ESTÁNDAR DE FINANCIACIÓN DE HIPOTECAS 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	OMISIONES Y/O MODIFICACIONES	PÁGINA/ RESPUESTA
Parámetro de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de las hipotecas originadas por categoría:(a) residencial y (b) comercial	Number, Reporting currency	No disponible públicamente	pág.95
	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Number, Reporting currency		
Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Hipotecas híbridas o con opción de tasa ajustable (ARM), (b) Multa por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por FICO puntuaciones superiores o inferiores a 660	Number, Reportin currency	No disponible públicamente	pág.30
	FN-MF-270a.2	1) Número y (2) valor de (a) modificaciones de hipotecas residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Number, Reportin currency		
	FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos	Number, Reportin currency		
	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los originadores de préstamos	N/A		
Préstamos discriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor y (3) relación préstamo-valor (LTV) promedio ponderado de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) todos los demás prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Number, Reporting currency, Percentage (%)	No se han producido sanciones por dicho motivo.	
	FN-MF-270b.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procesos judiciales asociados a préstamos hipotecarios discriminatorios	Reporting currency		
	FN-MF-270b.3	Descripción de políticas y procedimientos para garantizar la originación de hipotecas sin discriminación	N/A		
Riesgo ambiental para las propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) valor de los préstamos hipotecarios en zonas inundables a 100 años	Number, Reporting currency	Aún no disponemos de dicho análisis.	pág.18,95
	FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) Pérdida por incumplimiento (LGD) atribuible al incumplimiento de préstamos hipotecarios y a la morosidad debido a catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica	Reporting currency, Percentage (%)		
	FN-MF-450a.3	Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la originación y suscripción de hipotecas	N/A		

Anexo V: CONTENIDOS CAPITALISMO DE STAKEHOLDERS - WEF

Pilar: Gobernanza

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página
Propósito de Gobernanza	Establecer un Propósito	Central	El propósito establecido por la compañía, como expresión de los medios que utiliza la empresa para proponer soluciones a problemas económicos, ambientales y sociales. El propósito corporativo debe crear valor para todas las partes interesadas, incluidos los accionistas.	pág.9
	Gestión Dirigida por el propósito	Expandida	Como el propósito de la compañía está incluido en sus estrategias, políticas y objetivos.	pág.8
Calidad del Gobierno Corporativo	Composición del Gobierno Corporativo	Central	Composición de la Alta Dirección y sus comités.	pág.12
Compromiso de los Grupos de Interés	Temas materiales que impactan a los grupos de interés	Central	Lista de temas que son materiales para los grupos de interés y para la empresa, cómo estos temas fueron identificados y cómo los grupos de interés están comprometidos con ellos.	pág.104
Comportamiento Ético	Anticorrupción	Central	1) Porcentaje total de los miembros de la Alta Dirección, empleados y socios comerciales que han recibido capacitación en las políticas y procedimientos de anticorrupción de la organización, desglosado por región.	pág.24,28
		Central	1.a) Número total y naturaleza de los incidentes en temas de corrupción confirmados durante el presente año, pero relacionados con años anteriores.	pág.26
		Central	1.b) Número total y naturaleza de incidentes de corrupción confirmados durante el presente año, en relación a este año.	pág.26
		Central	2. Discusión de iniciativas y el compromiso de los grupos de interés para mejorar el ambiente de las operaciones y su cultura, para combatir la corrupción.	pág.28
	Mecanismos de información y asesoramiento éticos	Central	"Una descripción interna y externa de mecanismos para: 1. Búsqueda de asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, e integridad organizacional. 2. Reporte de preocupaciones sobre comportamiento anti-ético o ilegal, y falta de integridad organizacional"	pág.24,28
	Pérdidas monetarias por comportamiento anti-ético	Expandida	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos ilegales asociados con el fraude, tráfico de influencias, comportamiento en contra de la competitividad, manipulación de los mercados, malas prácticas o violaciones de otras leyes y regulaciones relacionadas.	pág.30
Supervisión de riesgos y oportunidades	Integrar riesgos y oportunidades en los procesos de la empresa	Central	Información sobre factores de riesgo y oportunidades que la empresa identifica claramente en los principales riesgos y oportunidades materiales que enfrenta específicamente (a diferencia de los riesgos genéricos del sector), el apetito de la empresa con respecto a estos riesgos, cómo se han movido estos riesgos, oportunidades a lo largo del tiempo y la respuesta a esos cambios. Estas oportunidades y riesgos deben integrar cuestiones económicas, ambientales y sociales materiales, incluido el cambio climático y la administración de datos.	pág.18,19

Pilar: Personas

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página
Igualdad y Dignidad	Diversidad e Inclusión (%)	Central	Porcentaje de empleados por categoría de empleo, por grupo de edad, género y otros indicadores de diversidad (Ej. Etnia)	55, 56 y 57
	Igualdad Salarial (%)	Central	Relación/ratio entre el salario base y la remuneración de cada categoría de empleado, por lugares de operación significativos para áreas prioritarias de igualdad: mujeres a hombres, grupos étnicos principales mayoritarios y minoritarios, y otras áreas de igualdad relevantes.	"Disponible el ratio salarial mujer-hombre por categoría profesional. (p. 59)
	Brecha Salarial	Expandida	Brecha salarial media del salario base y la remuneración de los empleados relevantes a tiempo completo en función del género (mujeres a hombres) e indicadores de diversidad a nivel empresarial o por ubicación significativa de operación.	58
	Nivel Salarial (%)	Central	"1. Relación entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local. 2. Relación entre la retribución total anual del CEO y la mediana de la remuneración total anual de todos sus empleados, excepto el CEO."	Contenidos confidenciales
	Incidentes de discriminación y acoso (#) y el número total de pérdidas monetarias/económicas	Expandida	"1. Número de incidentes de acoso y discriminación, estatus de los incidentes y las acciones tomadas. 2. Monto total de pérdidas económicas como resultado de procesos legales asociados con: a) violaciones a las leyes b) Discriminación de los empleados"	31
	Libertad de asociación y negociación colectiva en riesgo (%)	Expandida	"1. Porcentaje de trabajadores activos bajos acuerdos de negociación colectiva. 2. Una explicación de la evaluación realizada a los proveedores por lo que el derecho a la libertad de asociación y colectivos la negociación está en riesgo, incluidas las medidas adoptadas por la organización para hacer frente a estos riesgos"	El Banco se asegura el cumplimiento por el proveedor de sus obligaciones en materia laboral. (P,36)
	Riesgo de incidentes de trabajo infantil, forzado u obligatorio	Central	Explicación de las operaciones y proveedores que se considera que tienen riesgo significativo de trabajo infantil, forzado u obligatorio.	101
	Revisión de los derechos humanos, impacto de las injusticias y esclavitud moderna	Expandida	"1. Número total y porcentaje de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto en los derechos humanos, por país. 2. Número y tipo de quejas reportadas asociadas con impactos relacionados con un tema destacado de derechos humanos en el período de informe y una explicación sobre el tipo de impactos. 3. Número y porcentaje de operaciones y proveedores que se considera que tiene un riesgo significativo de incidentes con niños laboral, trabajo forzoso u obligatorio. "	101

Pilar: Personas

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página
Salud y Bienestar	Salud y Seguridad (%)	Central	"El número y la tasa de muertes como resultado de accidentes relacionados con el trabajo, lesiones de graves consecuencias relacionadas con el trabajo (excluyendo muertes); lesiones registrables relacionadas con el trabajo; principales tipos de lesiones relacionadas con el trabajo; y el número de horas trabajadas. Una explicación de cómo la organización facilita el acceso a los servicios médicos y de salud no ocupacionales, y el alcance del acceso proporcionado a los empleados y trabajadores."	"No registramos fatalidades en el año efecto de esta memoria. (P. 64)"
	Bienestar del empleado (%)	Expandida	"1. El número de muertes como resultado de problemas de salud relacionados con el trabajo, lesiones registrables por mala salud relacionadas con el trabajo y los principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo para todos los empleados y trabajadores. 2. a) Porcentaje de empleados que participan en programas de "mejores prácticas" de salud y bienestar. b) Tasa de ausentismo (AR) de todos los empleados."	"1) No registramos fatalidades en el año efecto de esta memoria. 2) P. 64 3) No disponible"
Habilidades para el Futuro	Capacitación (#,\$)	Central	1. Promedio de horas de capacitación por persona que los empleados de la organización han realizado durante el período del informe, por género y categoría de empleado (número total de horas de capacitación brindadas a los empleados, dividido por el número de empleados).	60
			2. Gasto medio en formación y desarrollo por empleado a tiempo completo (coste total de la formación impartida a los empleados dividido por el número de empleados).	no disponible

Pilar: Prosperidad

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página
Generación de empleo y riqueza	Número absoluto y ratio de generación de empleo	Central	1. Número total y tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el período de informe, por grupo de edad, género, y otros indicadores de diversidad y región. 2. Número total y tasa de rotación de empleados durante el período de informe, por grupo de edad, género, y otros indicadores de diversidad y región	"(1) p. 57 (2) No disponible todavía. "
	Contribución Económica	Central	1. Valor económico directo generado y distribuido, sobre la base devengada, cubriendo los componentes básicos para las operaciones globales de la organización. 2. Asistencia financiera recibida por parte del gobierno: valor total monetario de la asistencia financiera recibida por la organización de cualquier gobierno durante el período del informe	"(1) p. 90 (2) No recibimos ningún tipo de asistencia financiera de entidades gubernamentales "
	Contribución por Inversión Financiera	Central	1. Total de gastos de capital menos la depreciación, respaldado por una narrativa para describir la estrategia de inversión de la empresa. 2. Recompra de acciones más el pago de dividendos, respaldado por un narrativo para describir la estrategia de la empresa para los retornos de capital a los accionistas.	"(1)p.90 (2) No disponible todavía. "
	Inversiones en infraestructura y servicios de apoyo	Expandida	Información cualitativa para describir los siguientes componentes: 1. Alcance del desarrollo de inversión en infraestructura significativa y servicios de apoyo. 2. Impactos actuales o esperados en las comunidades y economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos donde sea relevante. 3. Si estas inversiones y servicios son comerciales, reportar los compromisos en especie o pro bono.	"(1) p.68 y 75 (2) Gracias a los créditos que brindamos a sectores rurales, se ha logrado beneficiar a más de 850 productores.
Innovación de mejores productos y servicios	Total de gastos en I+D (\$)	Central	Gastos totales relacionados con investigación y desarrollo.	no disponible
	Valor Social Generado (%)	Expandida	Porcentaje de ingresos de productos y servicios diseñados para entregar beneficios sociales específicos o para abordar retos de la sostenibilidad	p. 40,41 y 42
Comunidad y Vitalidad Social	Total de impuestos pagados (\$)	Central	El impuesto total global a cargo de la empresa, incluidos los impuestos sobre la renta corporativos, los impuestos sobre la propiedad, el IVA no acreditable y otros impuestos sobre las ventas, los impuestos sobre la nómina pagados por el empleador y otros impuestos que constituyen costos para la empresa, por categoría de impuestos.	p. 22,23,24 y 25

Pilar: Planeta

Tema	Métrica	Central/Expandida	Descripción	Página/Respuesta
Cambio Climático	Emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	Central	Para todos los gases de efecto invernadero relevantes (por ejemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases F, etc.), informar en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI) Alcance (Scope) 1 y Alcance 2. Estimar y reportar las emisiones de material corriente arriba y corriente abajo (Protocolo de GEI Alcance 3) cuando corresponda.	Grupo Financiero Ficohsa ha avanzado en el cálculo de sus emisiones de Alcance 1 y 2, que son verificadas por tercero externo. En los siguientes años, incorporará el cálculo de las emisiones de Alcance 3, incluyendo las correspondientes a la categoría 15 de aquellas asociadas al portafolio de crédito. (p.86)
	Implementación del TCFD	Central	Implementar por completo las recomendaciones del "Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)	<p>En relación a cambio climático, Grupo Financiero Ficohsa tiene ya en marcha una serie de líneas de acción, de las que se da cuenta en el informe y que referenciamos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gobernanza de los temas de energía y emisiones como parte de la estrategia de sostenibilidad, que se monitorea en primera instancia en el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, y se eleva desde la Vicepresidencia Corporativa (que preside el Comité) a la Presidencia Ejecutiva. - Con los clientes, implementación del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que promueve las buenas prácticas ambientales en los clientes y, por tanto, una menor contribución de los mismos al cambio climático (por la generación de emisiones de GEI). - Cálculo y verificación de las emisiones propias de la actividad del banco, esto es, consumo de combustibles y electricidad en las operaciones administrativas y comerciales. A partir de ello, identificación de las oportunidades de ecoeficiencia y otras para reducir la huella, e implementación. <p>En el corto plazo, Grupo Financiero Ficohsa avanzará en la identificación de los riesgos y oportunidades que le genera el cambio climático, acorde a la nomenclatura del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). De esta manera, podrá desarrollar la memoria también conforme a sus recomendaciones.</p>
Pérdida de la Naturaleza	Uso del suelo y sensibilidad ecológica	Central	Reportar el número y el área (en hectáreas) de los sitios que posee, arrendados o administrados en o junto a áreas protegidas y/o áreas clave de biodiversidad (KBA).	Por el tipo de actividad, en el sector financiero, no resulta un tema material para Grupo Financiero Ficohsa. No obstante, el Grupo calcula de manera pionera en Centroamérica su huella ecológica, que además verifica. Ello le permite dimensionar las hectáreas necesarias para amortiguar su actividad, como se profundiza en la memoria. (p.70) Por otra parte, los créditos para proyectos de mayor envergadura son sometidos al Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). (p.58 y 59)
Disponibilidad de agua dulce/potable	Consumo y extracción de agua en zonas con estrés hídrico	Central	Reportar para operaciones donde sea material: megalitros de agua extraídos, megalitros de agua consumidos y el porcentaje de cada uno en regiones con estrés hídrico de referencia alto o extremadamente alto, según la herramienta de riesgo hídrico del WRI Aqueduct Water Risk Atlas Tool. Estimar y reportar la misma información para toda la cadena de valor (corriente arriba y abajo) cuando corresponda.	Por el tipo de actividad, en el sector financiero, no resulta un tema material para Grupo Financiero Ficohsa.



Trabajando Juntos
Llegamos Lejos.



www.ficohsa.com

