



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

2009



Contenido

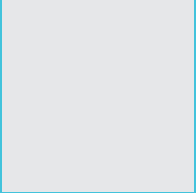
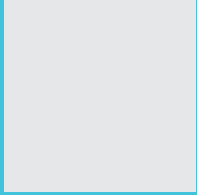
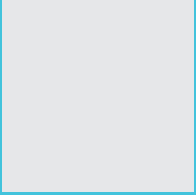
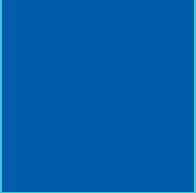
Mensaje del Presidente del Grupo Financiero Ficohsa Un Compromiso con Honduras	05
Perfil de Ficohsa	07
Logros que han hecho historia Ayer lo soñamos, este año lo hicimos realidad	12
Alcance del Reporte	15
Gobierno Corporativo Un gran equipo, visión 360°	19
Nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa La excelencia, búsqueda y encuentro	25
Dimensión Financiera	31
■ Banco Ficohsa El valor de nuestras cifras nos hace líderes	
■ Ficohsa Seguros El respaldo que su seguridad merece	
■ Ficohsa Casa de Cambio Cambiamos la forma de cambiar	
■ Ficohsa Casa de Bolsa Nuestro negocio es encontrar su mejor negocio	
Dimensión Clientes	47
Nuestra Razón de Ser	
Dimensión Procesos Internos	57
Nos transformamos para seguir creciendo	
Dimensión Aprendizaje y Crecimiento	71
Colaboradores, Nuestra Mayor Riqueza	
Fundación Ficohsa	79
Nuestra mejor inversión es la educación	
Iniciativas Estratégicas 2010	87
Verificaciones	99





REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
2009







UN COMPROMISO CON HONDURAS

03





“Nuestro Compromiso
es con Honduras”

Camilo Atala

Mensaje del Presidente del Grupo Financiero Ficohsa

El 2009 ha sido un año de fuertes tensiones, a la crisis financiera internacional que desde el 2008 golpeó a los mercados y economías mundiales, se sumó una inesperada crisis política local que trastocó los planes y proyecciones de todos los sectores y generó un nuevo contexto signado por un aumento en el riesgo de país.

Enfrentamos el desafío de restaurar la confianza y reactivar la economía. Una prioridad es reinsertarnos en la comunidad regional e internacional y sus organismos financieros y de integración. En ese sentido nos complace decir que el sistema financiero en su conjunto y particularmente el Grupo Financiero Ficohsa han podido trascender, mostrando adecuados niveles de solidez y solvencia.

Nuestros resultados son fiel reflejo de una renovada esperanza y marcan el punto de partida de una nueva etapa, así editamos este primer Reporte de Sustentabilidad que recoge de manera fiel y transparente los resultados de la evaluación integral de nuestro desempeño como prueba de nuestro crecimiento, con el propósito de mostrar garantías de solidez y confianza; liderazgo, capacidad competitiva y vocación de servicio.

Lo anterior deriva de nuestra firme decisión de implementar una cultura de Responsabilidad Social Corporativa, que trae consigo nuestra plena inserción en el desarrollo integral de las comunidades en las que actuamos, en perfecta sintonía con nuestros colaboradores, accionistas, clientes, proveedores y público general.

Inspirados en este sentimiento decidimos consolidar todo nuestro actuar como grupo bajo una sola marca: Ficohsa.

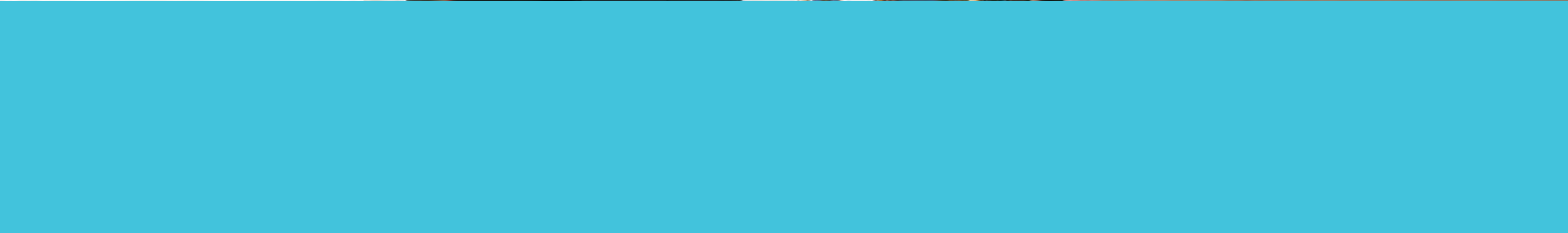
Hoy todas las empresas -en los distintos rubros- respondemos al mismo nombre Ficohsa; en este nuevo escenario nos comprometemos a ofrecer nuestro mejor esfuerzo por permanecer a la altura de los estándares de calidad en eficiencia y servicios; y muy por encima de las expectativas de quienes interactuamos en el sistema financiero local y global.

Ahora bien, el éxito del último año es un mérito compartido con el excelente equipo de colaboradores que en cada empresa, han conformado una familia unida y comprometida, profesional, dedicada y responsable.

No podemos finalizar sin antes expresar nuestro agradecimiento a proveedores y clientes, que cada día nos eligen y prefieren depositándonos su confianza; a nuestros socios y accionistas por respaldar y apoyar este nuevo y esperanzador proyecto.

El futuro de Honduras se escribe con “F” de Ficohsa.

Camilo Atala
Presidente GFF



PERFIL DE FICOHSA

07



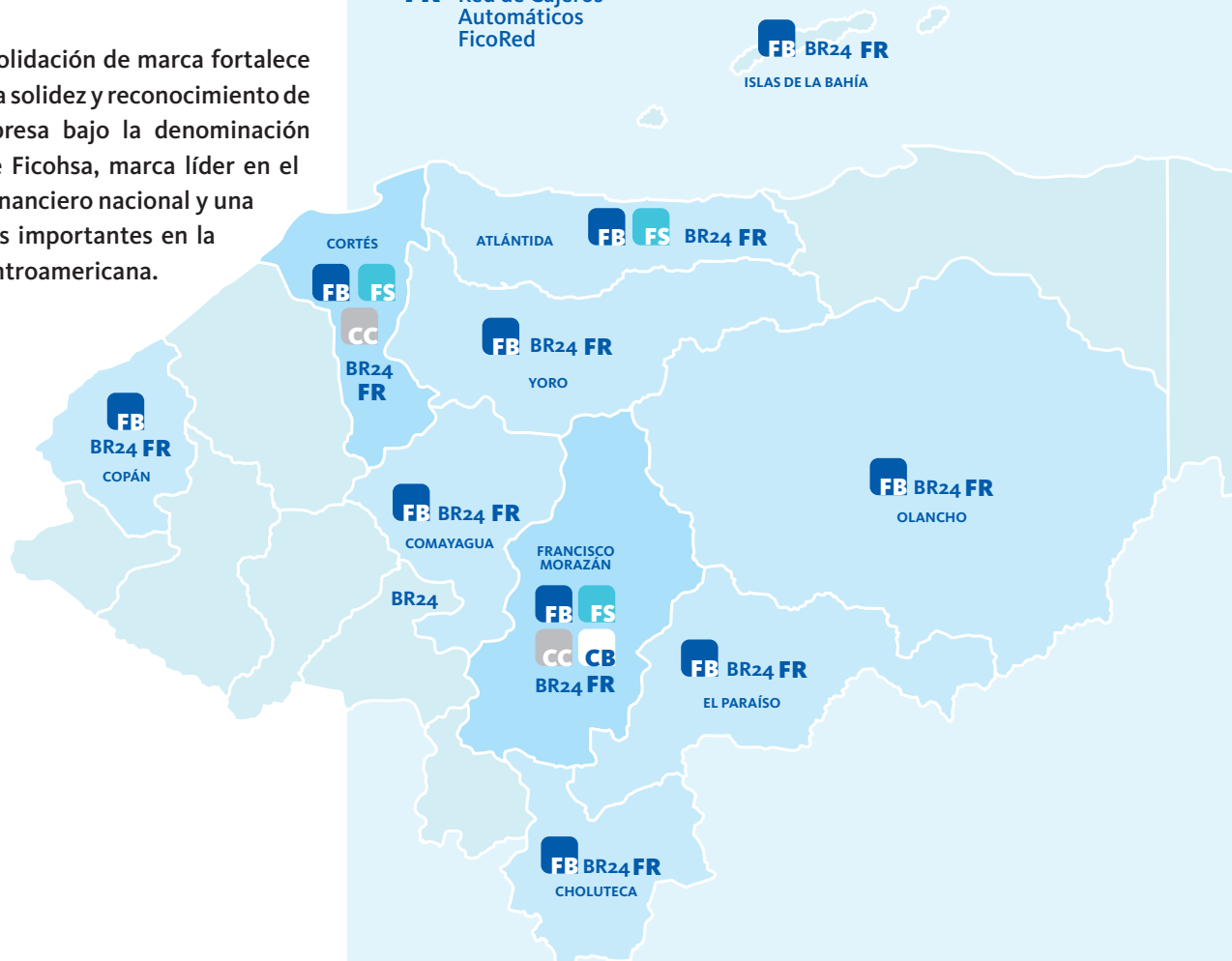
Nuestro Perfil

El Grupo Financiero Ficohsa (GFF) es una entidad comprendida por cuatro empresas que en el pasado reciente eran ampliamente reconocidas como Banco Ficohsa, Interamericana de Seguros, Probursa y Dicorp; hoy, luego de un proceso de consolidación de marca, las cuatro empresas -cada una en su rubro- reciben la misma denominación: Ficohsa Banco, Ficohsa Seguros, Ficohsa Casa de Bolsa y Ficohsa Casa de Cambio, respectivamente.

Esta consolidación de marca fortalece también la solidez y reconocimiento de cada empresa bajo la denominación común de Ficohsa, marca líder en el sistema financiero nacional y una de las más importantes en la región centroamericana.

Cobertura Geográfica

- FB** Ficohsa Banco
- FS** Ficohsa Seguros
- CC** Ficohsa Casa de Cambio
- CB** Ficohsa Casa de Bolsa
- BR24** Red de Cajeros Automáticos BANRed 24
- FR** Red de Cajeros Automáticos FicoRed





	FB Ag. Vnt	BR24	FR	FS	CC	CB
ATLÁNTIDA						
La Ceiba	3 3	9	3	1		
Tela	1		1			
CHOLUTECA						
Choluteca	2	2	3			
COMAYAGUA						
Comayagua	2	3	6			
Siguatopeque	1	2	1			
COPÁN						
Santa Rosa de Copán			2			
CORTÉS						
San Pedro Sula	19 16	34	34	2	1	
Choloma		3	37			
La Lima	1		3			
Villa Nueva		1	32			
Puerto Cortés	1	1	2			
Naco			6			
EL PARAÍSO						
Danlí	1		6			
FRANCISCO MORAZÁN						
Tegucigalpa	23 18	68	31	2	1	1
ISLAS DE LA BAHÍA						
Roatán		2	1			
LA PAZ						
La Paz		1				
OLANCHO						
Juticalpa	1	1	1			
YORO						
El Progreso	2	2	6			
TOTALES	57 37	129	175	5	2	1



UNA MIRADA AL PASADO

Desde sus inicios, Ficohsa ha desempeñado un papel esencial en la banca nacional, ya que es una institución que cuenta con capacidad, viabilidad y legitimidad probada para ofrecer servicios y productos financieros confiables.

Ficohsa Banco

1991 Nace Financiera Comercial Hondureña, S.A. y acogiéndose a la liberación del sistema financiero en 1992, es autorizada a operar como banco en **1994**

1996-97 Ficohsa es pionero en banca electrónica al lanzar el servicio de banca a través de Internet, **Interbanca**; y **BANRed24**, la red de cajeros automáticos más grande y moderna del país.

Ficohsa Seguros

1957 Nace Interamericana de Seguros, S. A.

1995 Interamericana de Seguros, S. A. es adquirida por Grupo Ficohsa.

1998 Manejo de catástrofe por Huracán Mitch. Se reestructura la plataforma Tecnológica SISE.

Ficohsa Casa de Cambio

1992 Nace la Casa de Cambio bajo la denominación Divisas Corporativas, DICORP

Ficohsa Casa de Bolsa

1994 Promotora Bursátil, S. A., Probursa inicia operaciones en el país.



Transformación y renovación constante son parte de la cultura Ficohsa.

2001 Primer y único banco de Honduras con oficina remesadora en Estados Unidos, Ficohsa Express.

2004 Banco Ficohsa es el primer banco hondureño aprobado para operar una Oficina de Representación en el Estado de La Florida y está a nivel de aprobación del Gobierno Federal

2009 Banco Ficohsa obtiene plataforma de tecnología TENEMOS

2003 Primera Aseguradora Hondureña con Calificación de Riesgo. Se posiciona como la Aseguradora No. 1 del mercado nacional.

2005 Lanzamiento de la plataforma Web Interonline.

2006 Cambio Base de Datos a Oracle.



2009 Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros y Ficohsa Casa de Cambio son consideradas entre las mejores empresas para trabajar en Centro América y El Caribe por "Great Place to Work"

1992 Ficohsa Casa de Cambio incursiona en el mercado de Pago de Remesas, con una red de más de 85 puntos de pago en todo el país.

2007-2009 Apoyo por 600 y 800 millones de Lempiras a la estructura de Banco Ficohsa

2009 Aumentó su participación accionaria en la Bolsa de Valores en 5%, convirtiéndose en el mayor accionista individual.

LOGROS QUE HAN HECHO HISTORIA

Ficohsa destaca por su sólida gestión empresarial que busca cumplir los objetivos del negocio, al tiempo que con su labor responde a las expectativas de sus públicos de interés. Esto es motivo constante de reconocimiento por entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales que promueven un cambio positivo en la forma de hacer negocios y de actuar en beneficio de la comunidad.



1

2007 El Consejo Hondureño de la Empresa Privada otorgó al GFF el “Premio La Concordia 2007”, un importante reconocimiento a su compromiso con Honduras en Responsabilidad Social Corporativa.



2

2008 La Fundación Trust for the Americas de la OEA, concede a GFF el 2do. lugar del “Premio Mejor Ciudadano Empresarial 2008” por la gestión de Responsabilidad Social Corporativa y su impacto en el desarrollo de las comunidades donde actúa.



3

2008 GFF recibió por segundo año consecutivo el reconocimiento de Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina, distinción que otorga anualmente el Centro Mexicano para la Filantropía A. C. (CEMEFI), y Forum Empresa.

Ayer lo soñamos, este año lo hicimos realidad



4

2009 GFF recibe el “Premio Aurum” como una de las marcas más admiradas y con mejor percepción por su Compromiso con la Calidad y Responsabilidad Social Empresarial, otorgado por Unitec.



5

2009 Por tercer año consecutivo GFF recibe el Sello de Empresa Socialmente Responsable por parte de FUNDAHRSE



6

2009 GFF considerado entre las mejores empresas para trabajar en Centro América y El Caribe por “Great Place to Work”

Visión y Misión



VISIÓN:

Ficohsa será reconocido como un grupo sólido y confiable comprometido con el desarrollo de Honduras, donde nuestros clientes encontrarán soluciones financieras efectivas, ágiles e innovadoras.

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.



ALCANCE DEL REPORTE

15



Alcance y organización del presente reporte

Este es nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, y se estructura con base en nuestro modelo de gestión: el Sustainability Scorecard (SSC). La información que aquí se publica incluye las actividades del Grupo Financiero Ficohsa en sus empresas Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros, Ficohsa Casa de Bolsa y Ficohsa Casa de Cambio; además de la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil; para los años 2005 a 2009.

Difusión del reporte

A fin de promover el diálogo y la discusión se organizarán grupos de reflexión guiados con colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y público general. Adicionalmente esta publicación estará disponible en nuestro sitio web.

Factores que afectan la comparabilidad del reporte

En virtud de que este es el primer reporte de sustentabilidad no hay precedentes que permitan su comparabilidad. A partir de 2009, se han implementado nuevos sistemas de medición en todo los indicadores de gestión.

Encuentre este reporte en nuestro sitio Web:

www.ficohsa.com

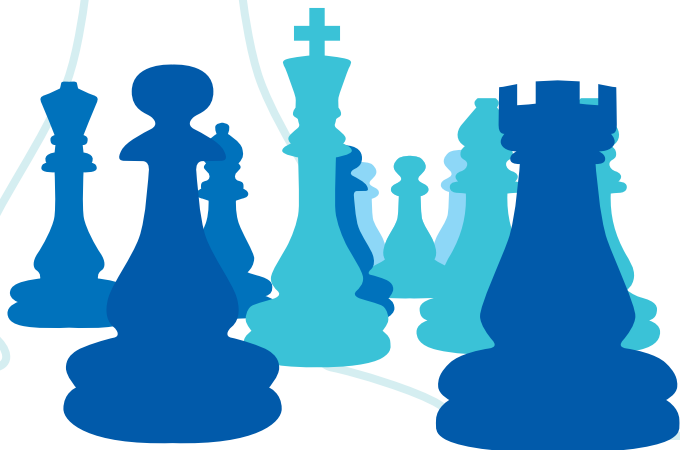
Verificación externa

Cumpliendo con el principio de auditabilidad del GRI, se designó a la firma Deloitte como auditor externo para el contenido de este reporte. Es parte de la auditoría la revisión de toda la información de respaldo. Las conclusiones de ese proceso se encuentran en el informe de verificación, en las páginas 102 y 103. Deloitte auditó la información financiera suministrada en este reporte y el resultado se consigna en el mismo informe.

Este reporte en sus distintos apartados hace referencia constante a nuestro compromiso con Honduras, que es y ha sido una de nuestras principales preocupaciones al punto que se ha convertido en una característica diferenciadora de la cultura Ficohsa. Nuestro Compromiso con Honduras nos conduce a la implementación de la responsabilidad social corporativa como medio y fin de nuestra gestión empresarial.

Gráficamente, en este reporte prevalecen elementos -cuadros y piezas- de ajedrez, en alusión al carácter estratégico de este juego que es considerado por muchos como un arte o una ciencia. Así, nuestra gestión estratégica supone movimientos ordenados y en función de equipo, todo nuestro actuar responde a un plan con objetivos y propósitos claramente definidos; bajo la responsabilidad de una estructura organizacional que responde a la naturaleza de la entidad y a las características propias del mercado y sistema financiero nacional y las regulaciones emanadas tanto local como internacionalmente.

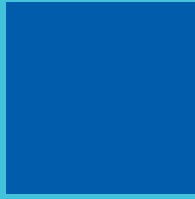
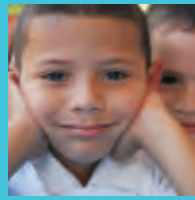
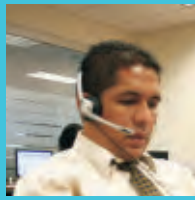
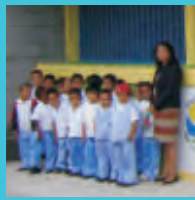
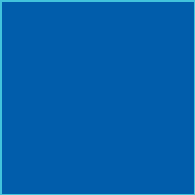
El uso del color responde a la paleta de colores definida bajo el nuevo concepto de marca Ficohsa, que combina sobriedad, solidez y frescura. Tanto el color como los elementos gráficos, acentúan el carácter sólido y estable del GFF, así como su modernismo y desempeño en un mundo globalizado y en constante movimiento, donde Ficohsa ha alcanzado una posición privilegiada a razón de su constante crecimiento y desarrollo sostenido.



Reporte Financiero

La información consignada en este Reporte de Sustentabilidad tiene su respaldo en el "Reporte Financiero Ficohsa 2009", versión digital disponible en la Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa, y en nuestro sitio Web:

www.ficohsa.com



GOBIERNO CORPORATIVO

Un gran equipo, visión 360°

19



Un gran equipo, visión 360°

El Gobierno Corporativo consiste en un conjunto de reglas y procedimientos que norman las relaciones entre una empresa (pública o privada), sus accionistas, Junta Directiva, administradores, colaboradores, acreedores y el mercado en general.

La implementación de una sólida estructura de Gobierno Corporativo debe enfocarse en la implementación de valores contribuyentes a la buena administración de las empresas que forman parte del Grupo Financiero Ficohsa. Valores tales como el trato justo de los grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores y colaboradores), la transparencia, la rendición de cuentas de los administradores acerca de las actividades realizadas, el establecimiento de reglas claras de interacción entre los diferentes órganos y grupos administrativos y la responsabilidad en el manejo de los activos sociales.

El buen Gobierno Corporativo busca crear un entorno empresarial con reglas de competencia justas, niveles de transparencia adecuados y que de las empresas se puedan deducir responsabilidades por sus acciones. Sin importar el tipo de institución o empresa, el buen Gobierno Corporativo contribuye de manera importante al logro de resultados positivos y sostenibles.

Grupo Financiero Ficohsa (GFF), con el apoyo de sus accionistas y un mando fuerte en el nivel de dirección de sus empresas miembro, ha mantenido niveles sostenidos de crecimiento. Durante estos años, los accionistas han mantenido una estructura básica de Gobierno Corporativo en base a los lineamientos establecidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, (CNBS). Los accionistas de GFF, conscientes de los beneficios de mejorar la estructura de Gobierno Corporativo, asumieron el compromiso de desarrollar, más allá de los requisitos mínimos legales exigidos, las estructuras de gobierno de GFF y sus empresas miembro a lo largo del 2009 y 2010.



Aspectos como la presencia de inversores institucionales internacionales en el capital de Banco Ficohsa como la **DEG** y el **FMO** y principalmente los nuevos desafíos de dirección que enfrenta el mercado financiero, han obligado a pensar en una mejora profunda de la estructura de Gobierno Corporativo de GFF y sus empresas miembro.

FMO Development Finance Company, es un banco bilateral de desarrollo.

DEG Deutsche Investitions



Como Grupo Financiero, entendemos que una mejora sustancial de las prácticas de Gobierno permitirá a los accionistas enfrentar los años próximos con los instrumentos necesarios para seguir creciendo en forma sostenida.

Es en tal sentido, con el apoyo de **International Finance Corporation (IFC)**, se realizó un diagnóstico de la estructura de Gobierno así como el diseño de un plan de fortalecimiento del mismo con la firma **IAAG** a finales del año 2008, fecha desde la cual se han llevado a cabo una serie de trabajos encaminados a establecer una estructura de Gobierno Corporativo con estándares de calidad mundial.

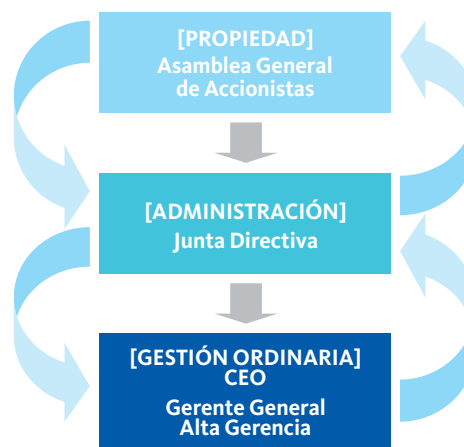
El compromiso adquirido por los accionistas de GFF de desarrollar un modelo de Gobierno Corporativo acorde con las mejores prácticas mundiales es un factor clave para el éxito de la implementación de las mejoras propuestas. Igualmente, es clave la definición de los principios básicos que regirán la actuación de la Junta Directiva de GFF y que se resumen de la siguiente forma:

- Fomentar la transparencia en las actuaciones de los órganos de administración de la Sociedad y en todas sus relaciones, especialmente con sus propios accionistas.
- Impulsar una gestión empresarial eficaz orientada a la gestión integral del riesgo.
- Potenciar la posibilidad de exigir cuentas sobre las responsabilidades asignadas a la Alta Gerencia de las empresas miembro así como de rendir cuenta de las responsabilidades de la propia Junta Directiva ante los accionistas.
- Perseguir el desarrollo y crecimiento de la sociedad, así como la creación de valor para los accionistas, con criterios de sostenibilidad y visión de largo plazo.

Consultoría & Corporate Finance (IAAG) firma especializada en programas patrocinados y financiados por Agencias Multilaterales de Desarrollo, u operaciones de asesoramiento al Sector Privado y Agencias Gubernamentales.

La reforma de la estructura de Gobierno Corporativo de GFF se fundamenta en cinco pilares que son:

1. Estructura de Gobierno sustentada en normas vigentes y en documentos societarios.
2. Unidad de Dirección.
3. Clarificación de Funciones de los niveles de:
 - Propiedad: Junta General de Accionistas.
 - Administración: Junta Directiva.
 - Gestión: Alta Gerencia.
4. Fortalecimiento de la Asamblea General de Accionistas de GFF.
5. Fortalecimiento de la Junta Directiva GFF.



IFC institución afiliada del Grupo del Banco Mundial para el fomento de la inversión sostenible del sector privado.

El proceso de implementación de los cambios en la estructura de Gobierno de GFF y sus empresas miembro, demandó el establecimiento de un calendario de actividades que se han venido desarrollando a lo largo del año 2009 y que se espera completar de forma total en el 2010.

La reforma de gobierno corporativo de GFF y sus empresas miembros afecta las siguientes áreas:

- Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa (GFF).
- Junta Directiva de Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros, Ficohsa Casa de Cambios y Ficohsa Puesto de Bolsa.
- Comités de la Junta Directiva de GFF
 - Comité Auditoría & Cumplimiento.
 - Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo.
 - Comité de Gestión de Riesgos.
 - Comité de Compensaciones y Políticas de Recursos Humanos.
- Asamblea General de Accionistas de GFF y las empresas miembro del Grupo.
- Nuevas posiciones en la estructura de GFF y las empresas miembro del Grupo.
- Sistemas de Control Interno, Auditoría Interna, Cumplimiento y Administración de Riesgo.
- Estados Financieros.
- Auditoría Externa.
- Revelación de Información.
- Tratamiento de los accionistas minoritarios.
- Código de Gobierno Corporativo.

Un aspecto importante dentro de la nueva estructura, es el acuerdo entre GFF y sus empresas miembro en el que se busca fortalecer el principio de unidad en temas como dirección, estrategia, supervisión y control; logrando así un mejor aprovechamiento de las sinergias que se generan como Grupo Financiero.



El mejoramiento de la estructura de Gobierno Corporativo busca, además, profundizar el manejo de temas técnicos de cada industria a nivel de las Juntas Directivas de cada empresa y mejorar la coordinación en la definición y desarrollo de políticas que ayuden a lograr mejores índices de eficiencia y transparencia en las operaciones.

La Junta Directiva de GFF asume funciones clave a nivel de grupo y centra su actuación en el desarrollo de competencias tales como la orientación estratégica de GFF, la supervisión de áreas concretas, el control efectivo de la gestión ordinaria y el Gobierno Corporativo.

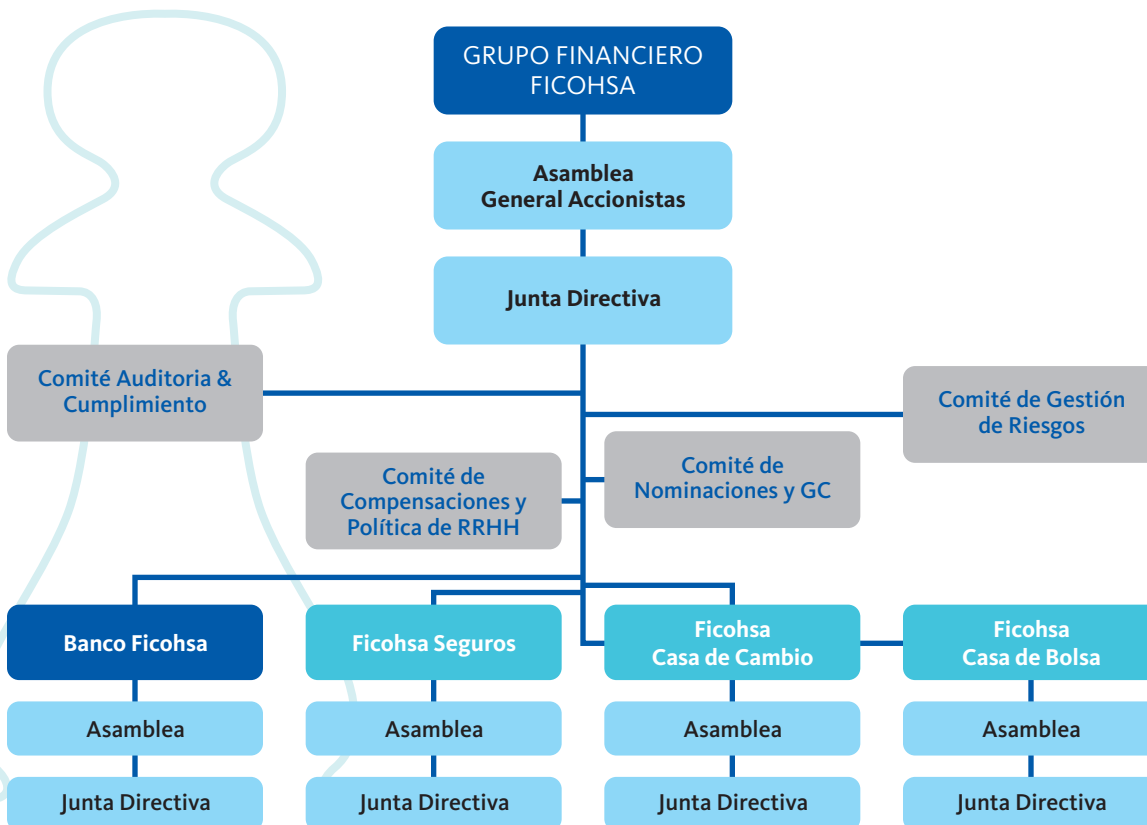
Los Comités de la Junta Directiva tienen un papel fundamental. Por tal motivo, estos Comités están integrados por Directores de GFF así como de ejecutivos invitados de sus empresas miembro, quienes cuentan con amplia experiencia y conocimientos para abordar las materias que son competencia de cada uno de los comités, asegurando de esta manera que los temas sean abordados con la profundidad y profesionalidad necesarios.

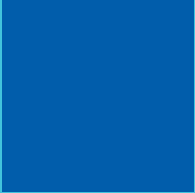


Grupo Financiero Ficohsa, reitera su compromiso ante los accionistas y público en general, de mantener la promoción de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, mismas que contribuyen de forma fundamental en la competitividad del grupo, tanto a nivel de las empresas miembro, como a nivel sectorial y macroeconómico.

Cuanto mayor sea la transparencia y más información exista, mayor será la confianza de nuestros accionistas. Creemos firmemente que el Gobierno Corporativo es un concepto necesario para la sostenibilidad y crecimiento de nuestras empresas ya que este elemento le brinda una mayor seguridad a su inversión asegurando sanas prácticas corporativas.

Estructura de Gobierno Corporativo Ficohsa







NUESTRA POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La excelencia, búsqueda y encuentro

25



Política de Responsabilidad Social Corporativa

Gestores de Desarrollo Sostenible

La Responsabilidad Social Empresarial también llamada Responsabilidad Social Corporativa es la manera en que se conducen los negocios y se caracteriza por tener en cuenta los impactos de sus actividades que generan los clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, comunidad local, medio-ambiente y la sociedad en general.

La Responsabilidad Social Corporativa del GFF está enfocada en el nivel interno y externo:

- Económicos - Financieros
- Organizativos
- Legales
- Colaboradores

Nivel Interno

Nivel Externo

- Suministradores
- Clientes
- Sociedad
- Medioambiente





VALORES DEL GRUPO FINANCIERO FICOHSA

Respeto:

El objetivo de GFF es proveer al colaborador de un ambiente que fomente el respeto mutuo, el trabajo en equipo y la cortesía entre los compañeros en todos los centros de trabajo.

Servicio y Conocimiento al Cliente:

Capacidad de ser útil tanto al cliente interno como al externo, esta orientación la expresamos a través de la disposición permanente a ayudar y resolver situaciones de nuestros compañeros, colaboradores y clientes.

Lealtad:

Se demuestra a través del compromiso de mantener y fomentar la competencia libre y abierta, asegurando un servicio eficiente y condiciones de negocio razonable en costo/beneficio por parte del GFF y por la disponibilidad de tiempo y horario que el colaborador desempeñe sus funciones de acuerdo a los requerimientos y necesidades de la empresa y a sus propias disponibilidades.

Confidencialidad:

La confianza es la base del negocio financiero: bancario y asegurador, ya que se genera entre personas. Todo aquello que viole la privacidad o desvirtúe la transparencia va contra la confidencialidad.

Integridad:

En GFF entendemos por Integridad el comportamiento ético de todo el personal, de acuerdo a las normas internas y de ley en todos los campos de operaciones.

Responsabilidad:

Valor de cumplir que se define no sólo como alcanzar el mínimo esperado en el desempeño de nuestro trabajo, sino como la permanente búsqueda de la excelencia en todas las acciones que emprendemos. El entusiasmo, tenacidad, la energía y perseverancia, el anticiparse y la actitud positiva serán cualidades que distingan a los colaboradores del GFF.

Honestidad:

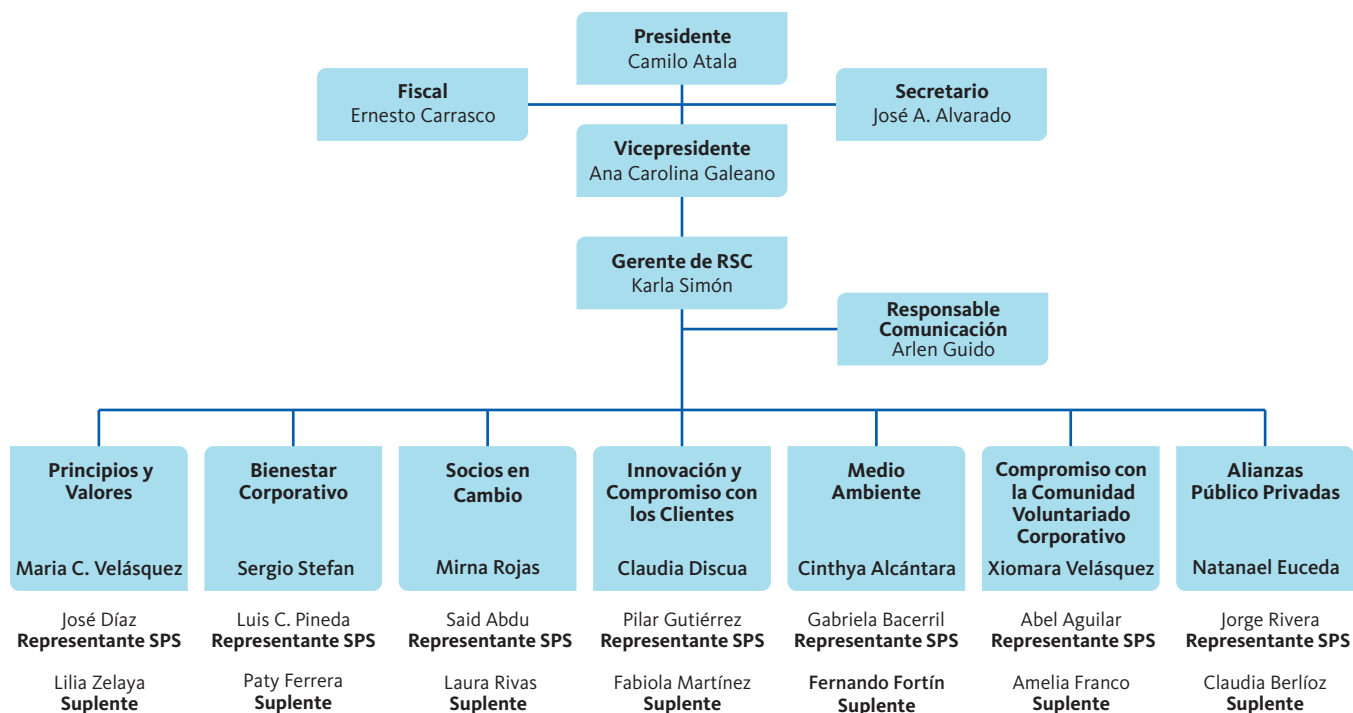
Es la base en que se fundamentan nuestras operaciones. La veracidad, la entereza y la moralidad serán siempre los lineamientos que regulen la gestión profesional del GFF.

Política de Responsabilidad Social Corporativa

Comité de Responsabilidad Social Corporativa

Creada en el 2007 con el objetivo de lograr que el Grupo Financiero Ficohsa desarrolle y cumpla las políticas, normas, regulaciones necesarias para lograr una gestión, funcionamiento y productividad en pro de la sustentabilidad, sensibilización, educación y mejoramiento del ambiente interno, externo, natural y social del Grupo Financiero Ficohsa. Se pretende desarrollar una relación positiva, entre la comunidad, los colaboradores, los clientes, los proveedores y demás empresas velando por el fomento de los valores éticos y sociales, del respeto mutuo y del cumplimiento de los requerimientos legales a fin de cambiar la cultura de las empresas miembros del GFF para que funcionen naturalmente en beneficio de la RSC.

ESTRUCTURA DEL COMITÉ DE RSC







DIMENSIÓN FINANCIERA

31



Banco Ficohsa

DESEMPEÑO FINANCIERO

Banco Ficohsa durante el año 2009 se centró en el cumplimiento de los principales objetivos de nuestra estrategia de negocios: crecer con rentabilidad en todos los segmentos; incrementar la base de clientes y especialmente la vinculación y uso de nuestros productos; mejorar la eficiencia de manera sostenida y conciliar el crecimiento con un adecuado manejo de los riesgos. La permanente innovación en nuestra oferta de productos y servicios ha caracterizado al Banco, mostrando liderazgo a través de los años. La constante preocupación por la calidad de servicio se vio reflejada en un crecimiento de nuestra base total de clientes.

Banco Ficohsa Posición en el Sistema Financiero Nacional

	2007	2008	20 09
Activos Netos	3	3	2
Préstamos	3	3	2
Depósitos	3	4	4
Patrimonio	3	2	2
Utilidades	3	2	2

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros

CALIFICACIONES DE RIESGOS

Calificadora Internacional de Riesgo

FitchRatings

FitchRatings otorga las calificaciones de Banco Ficohsa de largo y corto plazo a A-(hnd) y F1(hnd). Asimismo, la emisión de Bonos Corporativos Ficohsa es de A-(hnd)

Las calificaciones otorgadas reflejan el fortalecimiento del patrimonio del banco, las mejoras en el desempeño financiero y el fortalecimiento de su participación de mercado en el Sistema Bancario comercial de Honduras.

Calificación FitchRatings: AA (HND) Alta Calidad Crediticia.

Corresponde a una sólida calidad crediticia respecto de otros emisores o emisiones del país. Sin embargo, cambios en las circunstancias o condiciones económicas pudieran afectar la capacidad de pago oportuno de sus compromisos financieros, en un grado mayor que para aquellas obligaciones financieras calificadas con categorías superiores.



Innovamos, ofreciendo cada día más y mejores productos y servicios.



El Comité de clasificación de Equilibrium, S. A. de C. V. Clasificadora de Riesgo, dictaminó otorgar la calificación de largo y corto plazo A-hn. Esta calificación corresponde a aquellas entidades cuentan con una buena capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados. Equilibrium es una empresa afiliada a Moody's Investors Service Inc., firma líder de clasificaciones crediticias, investigación y análisis de riesgo a nivel mundial, a través de la suscripción de un Contrato de Servicios Técnicos.

A-hn
Buena calidad crediticia

33

CARTERA DE PRÉSTAMOS

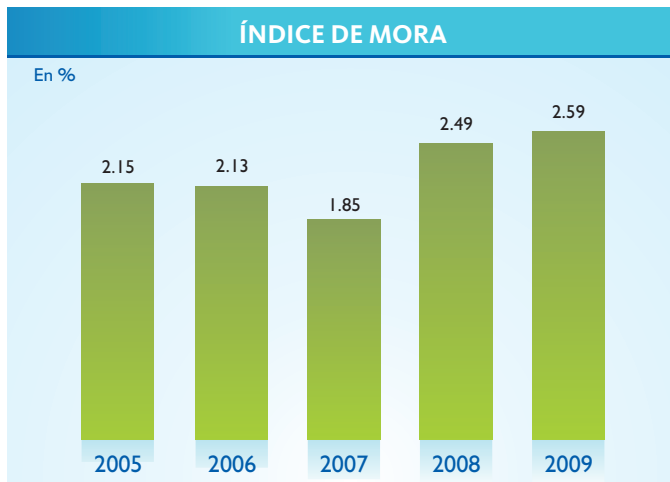
A finales de 2009, los préstamos totales ascendieron a L.18,228 millones, representando el 66.8% del activo; convirtiéndose en el activo más importante del Banco.



Banco Ficohsa

CALIDAD DE ACTIVOS

La prudencia y el uso de avanzadas técnicas en la gestión de los riesgos, ha permitido a Ficohsa garantizar un crecimiento sano, rentable y sostenible, a través de una cultura y manejo de los riesgos que está entre los mejores del sistema financiero.



La calidad de la cartera continúa con un buen desempeño y ha mantenido a lo largo del año 2009 un nivel estable. A finales de diciembre de 2009 el índice de mora registra un 2.59% de las cartera de crédito, cifra que se compara favorablemente con el sector bancario.

Por su parte, la cobertura de mora con reserva, registra al mes de diciembre un 130.9% es decir, cubierta la cartera vencida.

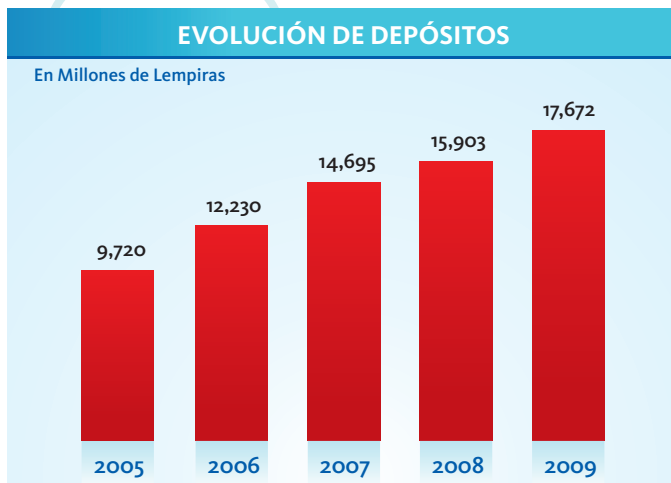


PASIVOS Y DEPÓSITOS

El total de depósitos de Banco Ficohsa asciende a L17,672 millones al cierre del 2009, lo cual representa un incremento de 27.3%, con respecto a la captación de depósitos del año previo.

Los depósitos a término presentaron el mayor nivel de expansión, con un crecimiento de 36.7% respecto a diciembre de 2008.

A finales del mes de diciembre de 2009, la composición de los depósitos por moneda fue de 58% en moneda nacional y el 42% en moneda extranjera. La captación de recursos a través de depósitos que el banco tiene está dividido en forma balanceada entre depósitos corporativos y depósitos de personas.



17,672

Millones de Lempiras
en Depósitos
(al cierre de 2009)



La colocación de la emisión de bonos y el financiamiento proveniente de instituciones financieras complementan el fondeo. Banco Ficohsa cuenta con una amplia disponibilidad de líneas de crédito de prestigioso bancos, tales como Wachovia Bank, Bank of New York, HSBC, Standard Chartered, Dresner, Bank Of America, Commerzbank, Bladex, National City, Unicredit, BNP Paribas, BID, IFC, FMO, OPIC entre otros.

Banco Ficohsa

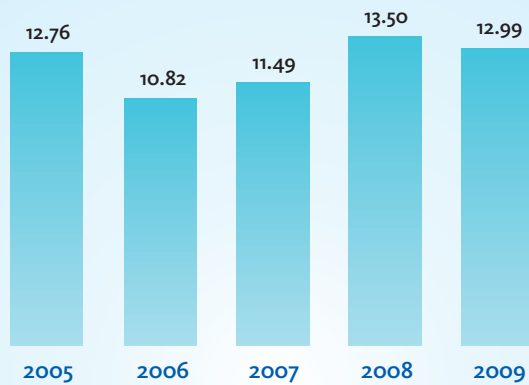
RECURSOS PATRIMONIALES

Millones de Lempiras



ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL

En % del total



PATRIMONIO

Ficohsa continúa presentando una importante posición patrimonial fortalecida a través de la emisión de acciones preferentes y la generación de utilidades.

Banco FICOHSA conserva un adecuado respaldo patrimonial.

El indicador de suficiencia patrimonial (capital ponderado por activos de riesgo) fue de 12.99%, superior al mínimo requerido por la normativa local que es del 10% y superior al de Basilea I que es del 8%.





RESULTADOS 2009

Al mes de diciembre de 2009, Banco Ficohsa registró una utilidad neta de L439 millones.



439

Millones de Lempiras
en Utilidad Neta
(a diciembre de 2009)

37

Este resultado se logró gracias al constante y sólido desarrollo de nuestra cartera de colocaciones en todos los segmentos y productos.

Ficohsa Seguros

DESEMPEÑO FINANCIERO

Posición **6**
en el ranking
centroamericano
(por primas suscritas)

Ficohsa Seguros Posición en el Sistema Asegurador Nacional

	2007	2008	2009
Primas	1	1	1
Inversiones	4	4	4
Resultado Técnico	1	1	1
Patrimonio	3	3	3
Utilidades	2	3	4

Fuente: Comisión Nacional de Bancos y Seguros

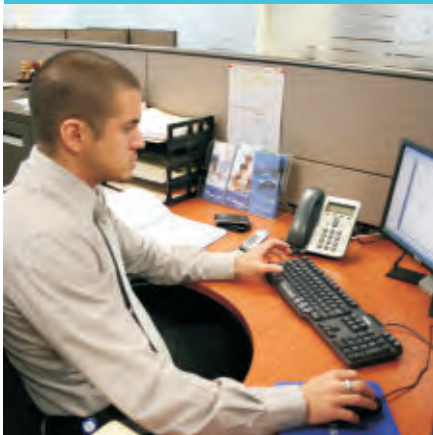
Innovación y fortalecimiento caracterizaron protagónicamente nuestra gestión institucional en el recién concluido año 2009, traducidos en la creación de los más convenientes servicios y productos que enriquecen la oferta en beneficio de nuestros asegurados y de todo el sector asegurador, abonando a nuestra consolidación como compañía de seguros líder en Honduras y la más destacada del país en el ámbito centroamericano.

Las cifras lo certifican, en el 2009, seguimos siendo la compañía con mayor producción del mercado nacional con L.1,347 millones que representa una participación de mercado del 25%. Asimismo, en el ranking del mercado asegurador centroamericano seguimos ocupando la posición número 6 por el nivel de primas suscrita.



Innovamos, ofreciendo cada día más y mejores productos y servicios.

A (hnd)
 Perspectiva Positiva
 Calificadora Internacional de Riesgo
FitchRatings
 Fitch IBCA Duff & Phelps Bankwatch

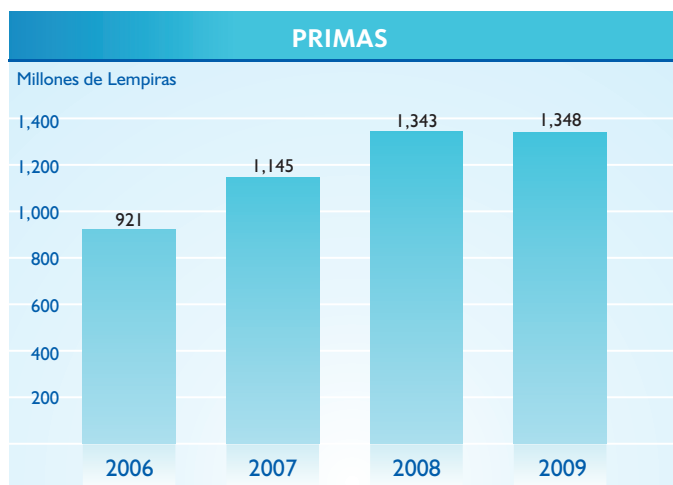


CALIFICACIÓN DE RIESGO

Ficohsa Seguros, cuenta con una calificación de riesgo de Fitch Ratings de A(hnd), la misma se fundamenta principalmente en sus altos y estables niveles de rentabilidad y eficiencia operativa, producto de una estructura eficiente y una adecuada cobertura de reaseguro. La calificación reconoce asimismo, la posición de liderazgo que mantiene en primas netas y retenidas, y que es una de las empresas más innovadoras del Sector en prácticamente todas las facetas. Por otra parte, la calificación se ve limitada por relativamente ajustados índices de liquidez y de cobertura de reservas, aspectos en los que la Compañía cumple con las exigencias regulatorias.

CARTERA DE PRIMAS

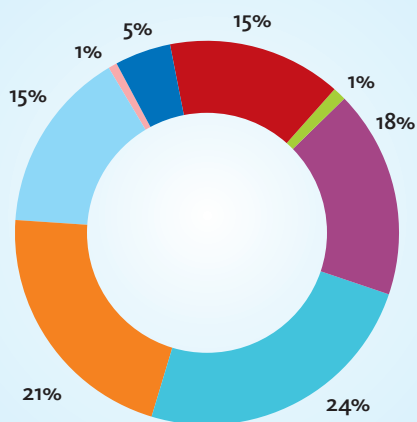
El volumen de primas alcanzó los L. 1,348 millones, muy similar al del año 2008 (L. 1,342), lo anterior debido a la crisis financiera y política que vivió el país que provocaron un decrecimiento general de las cifras de producción del Mercado Asegurador.



Ficohsa Seguros

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE PRIMAS

En % del total



- Fianzas
- Vida Individual
- Vida Colectivo
- Accidentes Personales
- Salud y Hospitalización
- Incendio y Líneas Aliadas
- Vehículos
- Otros Seguros Generales

Es importante señalar, que en años anteriores, Ficohsa Seguros se ha destacado no solo por obtener el primer lugar en términos de producción, sino también porque su crecimiento ha estado siempre por arriba del promedio del mercado local de seguros.

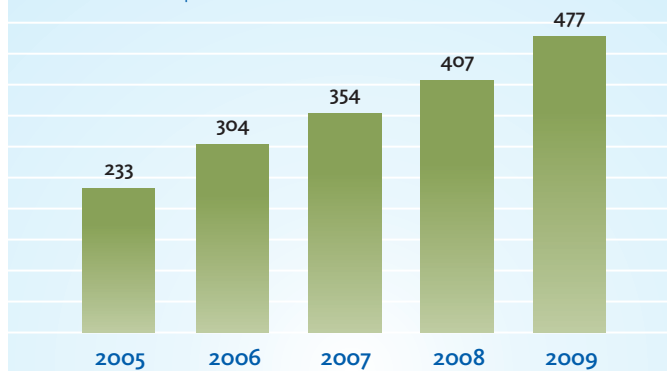
Por otro lado, la cartera de la compañía mantuvo prácticamente la misma composición que el año anterior, siendo mayor la participación de los Ramos de Daños dentro de la misma.

Patrimonio

El Patrimonio total de la aseguradora alcanzó la cifra de L. 447 millones al cierre del año 2009 lo que representa un 10% de aumento con respecto al año 2008. La compañía mantuvo su política de capitalización de utilidades e incremento su capital social durante el 2009 en L. 41 millones.

EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO

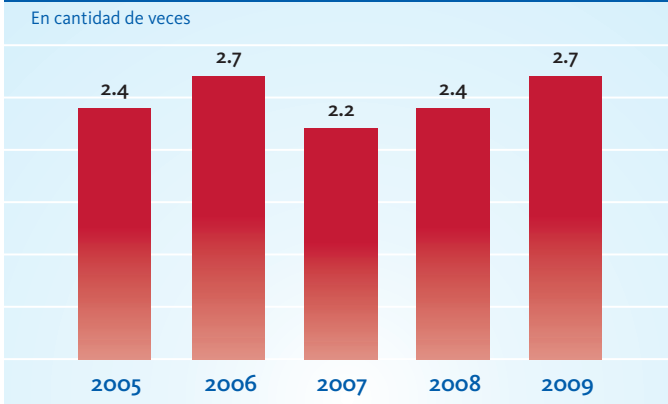
En Millones de Lempiras





Nuestro mayor respaldo es nuestra solidez.

EVOLUCIÓN MARGEN DE SOLVENCIA



Solvencia

El margen de solvencia de la compañía que mide la suficiencia patrimonial de la misma, cerró en 2.7 veces el requerimiento (2.4 veces en el 2008), lo que demuestra la capacidad de la empresa de hacerle frente a sus obligaciones con su patrimonio.

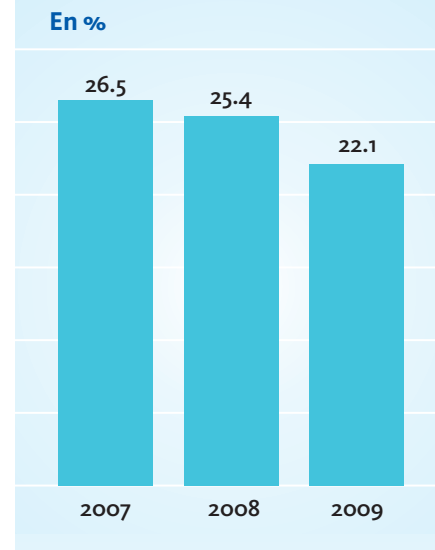
Resultados 2009

Ficohsa Seguros cerró a Diciembre 2009 con una utilidad acumulada de L. 90.07 millones (L. 90.01 millones durante el 2008). Es importante destacar que pese a mantener el mismo nivel de utilidades, la compañía mejoró tanto su Resultado Técnico como su Resultado Operativo. La rentabilidad sobre patrimonio disminuyó de 25.4% a 22.1% como consecuencia del incremento patrimonial que tuvo la compañía en el año 2009.

Este año fue particularmente difícil para el sector asegurador hondureño, mismo que reflejó un crecimiento del 0.2%. Ficohsa Seguros, compañía que por muchos años superó el crecimiento del mercado en general, no fue ajena a los efectos de la crisis financiera mundial y de la crisis política y a pesar de las mismas, ha logrado mantener su margen operativo y mejorar su utilidad técnica así como también su liderazgo dentro del sector asegurador.

Utilidad acumulada
90.07
millones de Lempiras

ROE



Ficohsa Casa de Cambio

DESEMPEÑO FINANCIERO

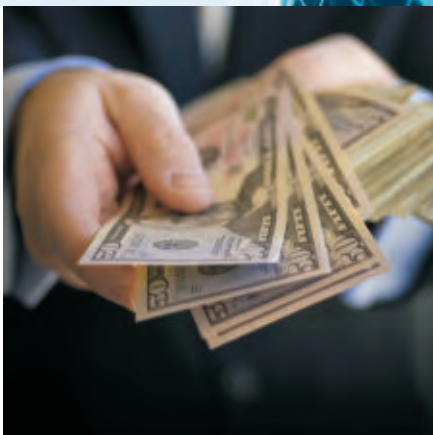


Somos la
Casa de Cambio
líder
en Honduras

Divisas Corporativas Casa de Cambio, DICORP, surge en 1992 a raíz de la necesidad que había en el mercado hondureño de una compañía seria y profesional que pudiera ofrecer los servicios de cambio de divisa al sector empresarial. Hoy en día, bajo la denominación Ficohsa Casa de Cambio, se posiciona como la casa de cambio líder en Honduras.

Con el fin de mantenerse a la vanguardia en su posición en el mercado cambiario, y para ampliar el abanico de servicios que Ficohsa Casa de Cambio provee, en el año 2002 ingresó al mercado de pago de remesas. Se han realizado fuertes inversiones en materia tecnológica, en el área de cumplimiento, de capacitación de personal, y en comunicaciones, y se han ampliado nuestros puntos de pago para poder brindar un servicio on-line con el mínimo retraso en todo el territorio nacional.

Dispone de la más amplia red de puntos de pago a nivel nacional, con las agencias de Ficohsa y Banhcafé, y el con el respaldo de sistemas automatizados de primer orden que le permite el correcto y rápido registro y operación de transacciones.



Pago de Remesas Familiares de hondureños residentes en Estados Unidos.

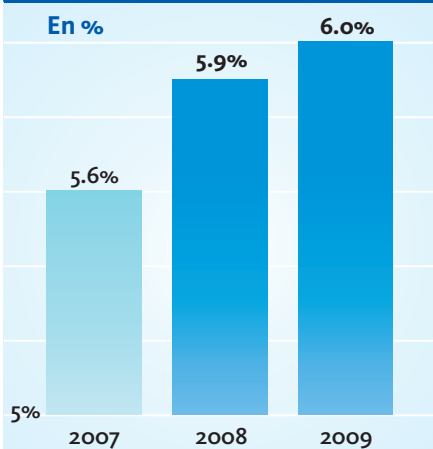
A finales del año 2002 Ficohsa Casa de Cambio decidió dar un paso en la dirección del servicio de pago de remesas a los miles de hondureños residentes en Estados Unidos. Con ello ofrecemos el servicio de pago de remesas a través de las redes de agencia de Banco Ficohsa y BANHCAFE.

Nuestros sistemas son totalmente automatizados, actualizándose cada 10 minutos los archivos de nuevas remesas pendientes de entrar a nuestro servidor. El estado de los giros es actualizado cada 12 horas y de presentarse un problema con alguna remesa, este mismo transmite una advertencia para su verificación.

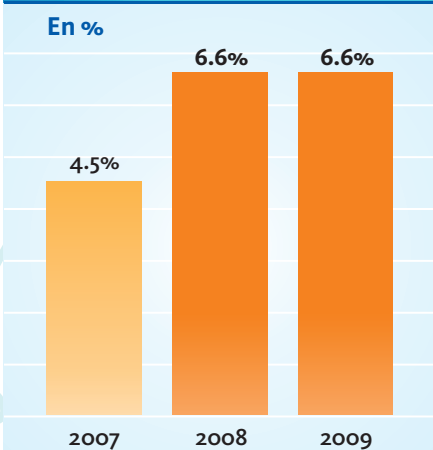
Contamos con una atención personalizada ofreciendo un servicio de llamadas gratuitas para los beneficiarios y una línea directa nacional e internacional solamente para información de remesas. Con el fin de establecer una relación directa y personalizada con nuestras compañías remesadoras, nos encontramos on-line para cualquier consulta o duda que se presente.

TOTAL DEL MERCADO CAMBIARIO NACIONAL

COMPRA DE DIVISAS



SUBASTA DE DIVISAS



Ficohsa Casa de Bolsa

DESEMPEÑO FINANCIERO

+ 89%

en las Transacciones

Ficohsa Casa de Bolsa es la casa de bolsa miembro del Grupo Financiero Ficohsa y opera activamente en el mercado bursátil nacional desde 1993, iniciando con el nombre Probursa.

Ficohsa Casa de Bolsa ofrece el servicio de asesoría e intermediación en la compra de títulos valores en mercado primario y secundario.

Ficohsa Casa de Bolsa brinda a Banco Ficohsa el servicio de estructuración de emisiones de bonos para la emisión de Bonos de Inversión Banco Ficohsa, siendo nuevamente en el 2008 el estructurador de la segunda emisión de Ficohsa. Ficohsa Casa de Bolsa tiene dentro de sus planes a corto plazo, especializarse en el servicio de estructuración de Emisiones de Títulos, ofreciendo sus servicios a instituciones financieras que no forman parte de un Grupo Financiero. Posteriormente se ofrecerá los servicios a clientes corporativos.

En los últimos dos años, Ficohsa Casa de Bolsa ha prestado sus servicios a clientes naturales y jurídicos, con un volumen transado de L 1,161.9 millones y L2,151.5 millones de Lempiras en el año 2009 y 2008 respectivamente, tanto en mercado primario como en mercado secundario, generando ingresos por comisiones de L 383.0 miles L 576.5 miles para los años mencionados. La caída en el volumen transado se debió principalmente a la baja en las operaciones, producto de la caída gradual de las tasas de interés que se registró en ese periodo.



En relación a los inversionistas, estos se encuentran segmentados de la siguiente forma:

- Instituciones Financieras
- Corporaciones y Empresas
- Clientes Naturales
- Clientes Extranjeros.

Ficohsa Casa de Bolsa cuenta con la ventaja competitiva de pertenecer al Grupo Financiero Ficohsa por lo que se encuentra en una mejor posición que aquellas casas de bolsa independientes. El ser miembro de un grupo financiero le genera mayor volumen de operaciones a **Ficohsa Casa de Bolsa** y esta a su vez genera más negocios para el Grupo.

Otra de las fortalezas con que cuenta **Ficohsa Casa de Bolsa** para hacer frente a sus competidores es que brinda el servicio de asesoría y no únicamente intermediación en la compra/venta de valores.



DIMENSIÓN CLIENTES

47



Banco Ficohsa

En Banco Ficohsa estamos comprometidos con la implementación de cambios que nos garanticen poder ofrecer a nuestros clientes mejores servicios y productos que además de atender sus necesidades financieras sean prácticos, a tono con la velocidad en que se mueve el mundo actualmente.

Todas estas oportunidades de mejora son analizadas en el seguimiento del Plan Estratégico del periodo, a través de las sesiones del Comité Estratégico que se llevan a cabo semanalmente; es aquí donde se toman las decisiones tendientes a lograr la mejora continua de la organización.

En virtud de lo anterior durante 2009 se culminó una importante reestructuración en el área de negocios; esta consistió en transformar las agencias a nivel nacional en Unidades Estratégicas de Negocios (UEN), convirtiéndolas en canales de servicios más integrales con capacidad de ofrecer una mejor atención para nuestros clientes tanto empresariales, pyme y naturales; esto permitió que nuestros clientes se sientan bien atendidos en cualquier agencia que es una extensión de Banco Ficohsa en cualquier parte del país.

Ahora contamos con un área de Banca de Personas mejor consolidada para fortalecer nuestra capacidad de dar apoyo personalizado a nuestros clientes naturales y continuar brindando facilidades crediticias para autos, vivienda, OPI.



DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Antes contábamos con dos unidades de diseño de productos y servicios una para cliente natural y otra para cliente jurídico, esto modificó al consolidar una sola área como Gerencia Comercial donde se centralizan todos los proyectos de productos y servicios de nuestros clientes en general. Esto con el propósito de especializar el análisis en el uso de nuestros servicios ya existentes y afianzar a una relación más duradera con la concepción e innovación que garanticen satisfacer las necesidades de los clientes.



Tecnología de vanguardia nos permite ofrecer los mejores y más convenientes servicios electrónicos.

CANALES ELECTRÓNICOS:

Somos una institución de evolución permanente, marcada por la innovación constante que exige el mundo de hoy; esto lo hemos demostrado siendo pioneros en el uso de canales electrónicos.

Debido a que somos una institución consciente de la importancia del uso adecuado del tiempo de nuestros clientes, la necesidad de eficientar los procesos administrativos de los mismos y la comodidad que brinda tener una agencia de Banco Ficohsa en cualquier momento y en cualquier lugar, contamos con nuestra sucursal electrónica INTERBANCA, que permite a

nuestros clientes hacer uso de todos los servicios bancarios desde la comodidad de su casa u oficina; asimismo, ponemos a su disposición nuestra extensa red de Cajeros Automáticos Banred 24 ó bien el servicio FicoCel que desde su celular ofrece operaciones como: pago de tarjetas de crédito, consultas, compra de recargas, entre otras.

49



CALL CENTER Y GESTIONES:

Nuestro Call Center nace como una iniciativa para proporcionar al cliente un servicio que no le exija movilizarse hasta el banco; hoy, está dedicado a atender sus consultas y necesidades de información sobre los servicios, productos y red de agencias, sin embargo durante 2010 se orientará a dar seguimiento a los servicios y productos colocados, con el propósito de conocer como fue atendido, conocer su experiencia con el producto y servicio recibido, así como, explorar sobre opciones de nuevas oportunidades de negocio con los clientes. Aspectos que nos permitirán lograr un mejoramiento de la calidad de servicio que vendrán a complementar las acciones de seguimiento a la atención al cliente desarrolladas hasta ahora como ser Cliente Oculito Presencial, así como a las evaluaciones continuas de protocolos de atención, vestimenta y apariencia física del ejecutivo, instalaciones, atención en el área de caja, entre otras.

Banco Ficohsa



ORIENTACIÓN A CLIENTES:

Es parte integral de nuestro compromiso con la comunidad contribuir a la formación de nuestros clientes y proveedores, es así como a lo largo de los últimos años hemos contribuido con:

1. Conferencias impartidas por David Konzevik y Alberto Padilla
2. Publicación de 4 fascículos en un medio escrito, sobre educación financiera: Tu bolsillo
3. Publicación semanal del Boletín Financiero difundido electrónicamente, donde se presentan: Sector real actividad económica-inflación, sector monetario – crédito, depósitos, liquidez, tasas de interés. Sector externo – reservas internacionales, comercio. Sector fiscal.
4. Capacitación a colaboradores de clientes empresariales sobre el manejo de sus finanzas.
5. Capacitación a proveedores sobre Responsabilidad Social Empresarial (2008-2009)
6. Capacitación a clientes corporativos sobre la importancia de la medición del impacto ambiental.



Alberto Padilla nos habla sobre la
Perspectiva Económica de América Latina.



Alberto Padilla es un economista argentino que se desempeña como Director General de la Unidad de Políticas Económicas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Fue el primer director de la Unidad de Políticas Económicas del BID y fue responsable de la creación de la Unidad de Políticas Económicas del BID en el año 2000. Ha sido profesor de la Universidad de Buenos Aires y de la Universidad de Chile. Ha publicado numerosos libros y artículos sobre economía y finanzas.

Grupo Editorial E&N, la Revista Estrategia & Negocios y Banco Ficohsa le invitan a la Conferencia Magistral impartida por el reconocido periodista internacional Alberto Padilla sobre el tema: Perspectiva Económica de América Latina.

Banco Ficohsa, Febrero de 2008.
Inscripciones gratuitas. Inscripciones
Falso por entrada: US\$ 300.000

Presentado por:  Banco Ficohsa

Banco Ficohsa presenta **Tubolsillo**

Ajuste su presupuesto, no pierda dinero

Presentado por: 

Banco Ficohsa presenta **Tubolsillo**

Gaste menos, haga su presupuesto

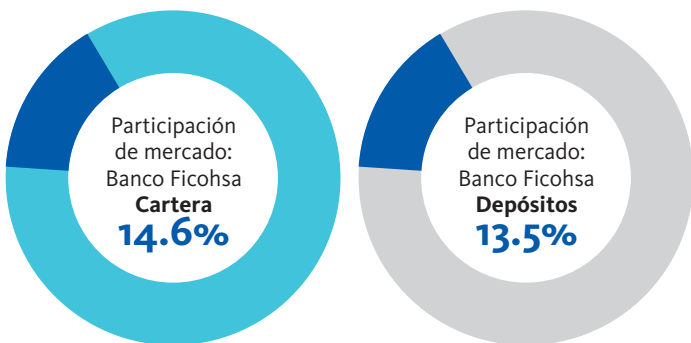
Presentado por: 

Banco Ficohsa presenta **Tubolsillo**

Ahorre: Pense en los imprevistos y en su futuro

Presentado por: 

Posición en el Sistema Financiero Nacional



Banco Ficohsa ocupa el segundo lugar en el ranking de préstamos, con especial participación en el sector PYMES



Emilio R. Medina,
C.E.O. Beneficio de Café
Montecristo S.A.
Villanueva, Cortés.

"Preferimos Ficohsa porque es un banco ágil, y nos atienden en forma personalizada. Se caracterizan por su innovación y liderazgo en avances tecnológicos, ofreciendo soluciones efectivas a todas nuestras necesidades de operaciones financieras. Sus financiamientos oportunos han permitido a nuestra empresa alcanzar las metas proyectadas, logrando mantener nuestro liderazgo en la industria.

Admiramos su significativo aporte en el sector educación, orientada especialmente al nivel preescolar, beneficiando a niños y niñas en las áreas menos favorecidas del país. Asimismo, vale destacar su valiosa promoción al deporte".

Ficohsa Seguros



PRODUCTOS

A comienzos del año 2000 dio pasos significativos que marcaron la diferencia en el mercado de seguros, siendo parte de un Grupo Financiero sólido e innovador Ficohsa Seguros ha mantenido el crecimiento sostenible de su cartera.

La creación de productos que hicieron una importante diferencia en valores agregados a nuestros clientes, tales como:

1. **Ficovida** – Innovador, flexible; se volvió el producto estrella en Banca seguros.
2. **Seguro Médico Hospitalario Individual.**
3. **Seguro Médico Hospitalario Colectivo**- Ficohsa Seguros fue la primera compañía en lanzar su plan de asistencia gratuita en pólizas de seguro médico, comprende tres aspectos:
 - a. Orientación médica telefónica
 - b. Consultas gratis y medicamento gratis en las clínicas de Rescate medico móvil,
 - c. El servicio de ambulancia gratis para atención domiciliaria.
4. **Seguro de Vida Empresarial** - Seguro colectivo para empresas, importante presencia en el sector empresarial; con valores agregados a diferencia de otro seguro normal. Este se personaliza según las características de la empresa.
5. **Seguro Familiar y de Bienes** - Seguro de daños
6. **Seguro de Auto** - Atención inmediata en sus imprevistos con su vehículo.
7. **Provision Familiar Segura** – Seguro que se adquiere a través de las tarjetas de crédito Ficohsa- La Colonia con el cual el asegurado garantiza, en caso de fallecimiento, la provisión semanal de su familia por un periodo de tiempo determinado.
8. **Ficomóvil, Servicio de Asistencia Móvil**– Fue la primera compañía en lanzar este servicio. Atención inmediata al cliente en caso de accidente. Se le remite al momento de evento un ajustador y procesan todos los documentos necesarios para el reclamo. Servicio especializado para autos.

25%

Participación de Mercado

Estos son una muestra de la versatilidad y evolución constante de nuestra compañía, el más reciente servicio es la suscripción de seguro de accidentes personales a través de mensajitos con celular TIGO, convirtiéndonos en la Primera Aseguradora en América Latina en comercializar seguros por telefonía celular.

Nuestro compromiso es ofrecer productos y servicios de acuerdo a las necesidades del cliente, así nace el Seguro de Vida y Médico para PYMEs; para empresas de 3 a 10 empleados.

Nuestro mayor crecimiento es en ventas de primas, posicionándonos como líderes en el mercado asegurador nacional. Todo este crecimiento constante se atribuye a la innovación de productos y objetivas estrategias de negocios.

2010 se visualiza como un año de consolidación de nuestra nueva marca y productos, logrando más desarrollo.



Julio César Ramírez Lagos
Productor Independiente
35 años con Ficohsa Seguros

"Prefiero ha Ficohsa Seguros porque es un grupo sólido, además, es una empresa de capital netamente hondureño. Las proyecciones sociales que tiene la compañía y el grupo son muy buenas.

Sus productos son muy completos, además con precios accesibles que se ajustan al presupuesto familiar o empresarial, adaptados a las necesidades del mercado.

Ficohsa es un grupo agresivo que siempre está compitiendo en el mercado, además en un corto tiempo ha alcanzado una solidez extraordinaria, eso le permite estar en los primeros lugares en Honduras y Centroamérica".

ORIENTACIÓN A CLIENTES:

Ficohsa Seguros, cuenta con un área de gestiones que nos ha permitido caracterizarnos por ser la compañía que más rápido reembolsa los reclamos médicos. Nuestra área de servicio al cliente da seguimiento a diario a las gestiones presentadas en búsqueda de ofrecer resultados inmediatos, manteniendo la comunicación constante con nuestros clientes y el estado de sus gestiones.

RED DE PROVEEDORES:

1. Gastos médicos – médicos especialistas, hospitales, farmacias, laboratorios y rescate médico móvil. (atención ambulatoria y telefónica). Aquí se le permite al cliente solo pagar el coaseguro y el proveedor hace el reembolso por la otra parte.
2. Autos – talleres mecánicos calificados para la reparación de vehículos.

Rescate Médico Móvil – Fue la primera compañía (Intersalud); servicio de asistencia médica ambulatoria puede ser vía telefónica y en atención a la vivienda o las oficinas del asegurado (asistencia médica); también puede ir a las clínicas de Rescate Médico para una atención – ambulatoria. Es una asistencia médica general.

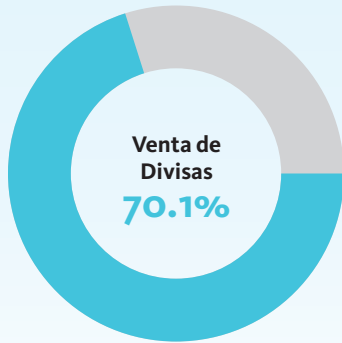
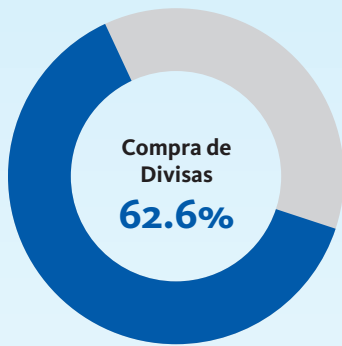
UNIDAD DE CANALES DIRIGIDOS:

Fuerza de venta alternativa de la aseguradora, cuenta con asesores de ventas visitan clientes, están capacitados para vender cualquier tipo de seguro. Especializándose en personal y PYME.

Ficohsa Casa de Cambio



Participación en el mercado de Casas de Cambio



Abre sus puertas al público en Julio de 1992 siendo la primera Casa de Cambio autorizada para operar en el territorio nacional, dedicado a la compra y venta de divisas en el esquema de clientes corporativos además de importantes ONG; incursiona en el negocio de remesas familiares a inicios del 2002, ahora se cuenta con 16 remesadoras con un sistema automatizado de pago, comunicación efectiva a través de un call center.

Ficohsa Casa de Cambio, cuenta con un importante posicionamiento en el sector de cambiario nacional.

Ha desarrollado un cambio a una nueva plataforma operativa que vincula las operaciones generadas en caja con el sistema de contabilidad (integrado), proceso culminado durante 2008. Esto ha representado mayor transparencia, más control, más eficiencia en la realización de operaciones; aun está desarrollando la optimización al sistema de pago de remesas este se culminará durante 2010, lo que representará por ahora la actualización completa de desarrollo tecnológico para Ficohsa Casa de Cambio.

Ficohsa Casa de Bolsa



Es la más joven de las empresas integrantes de GFF; tuvo fuerte presencia en la negociación de CAM's*, también ha tenido importante gestión en su rol de estructurador para la emisión de bonos durante 2008 y 2009.

Ficohsa Casa de Bolsa es una empresa comprometida con el futuro del mercado bursátil en Honduras, fundada en junio de 1993.

* **Certificados de Absorción Monetaria (CAM's)**: títulos-valores que el Banco Central de Honduras emite con el fin de incrementar (a través de su compra) o disminuir (a través de su venta) el nivel de liquidez en la economía.

Servicio al Cliente

55

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2009





DIMENSIÓN PROCESOS INTERNOS

Nos transformamos para seguir creciendo

57



Nos transformamos para seguir creciendo

Plan de Respuesta de Emergencia

El Plan de Respuesta de Emergencia es la respuesta integral que involucra a toda la organización, con el compromiso de directivos y empleados en permanente acción, para reaccionar oportuna y eficazmente: ANTES, DURANTE y DESPUÉS de una emergencia.

El Grupo Financiero Ficohsa reconoce que su activo más importante es el personal.

También reconoce que no estamos exentos de enfrentar en cualquier momento una situación que ponga en riesgo al personal.

Por lo tanto, “es mejor prevenir que lamentar”.

Desde hace un año se tomó la decisión de apoyar la iniciativa Desarrollo de las Brigadas de Emergencia. Para ello, con el apoyo de la Escuela Nacional de Bomberos de Honduras se imparte el curso Formación de Brigadistas al personal interesado en formar parte de la Brigada de Emergencia.

El curso de capacitación está formado por cinco módulos y tiene una duración total de 56 horas:

1. Técnicas de Evacuación
2. Sistemas de Extinción de Incendios
3. Planificación y Preparación de Emergencias
4. Primeros Auxilios
5. RCP - Reanimación Cardio Pulmonar



Adiciembre 2009

Total Brigadistas:	54 (TGU y SPS)
Simulacros:	Parciales (por torre y por piso) Total (2 torres)

Los simulacros fueron exitosos, se cumplió con el tiempo establecido para evacuar al personal (800 personas en 10 min)

- Contingencias Reales:**
- Incendio de Popeyes
 - Influenza (AH1N1)
 - Terremoto en SPS



¿Qué son las Brigadas de Emergencia?

Las brigadas están integradas por personal de la empresa, que en forma VOLUNTARIA deciden formar parte de ellas y que serán entrenados para poder actuar en situaciones de emergencia.

Requisitos para ser brigadista:

- Vocación de servicio
- Disposición serena y calmada en situaciones de emergencia
- Alto nivel de madurez y responsabilidad
- Gusto por las emociones fuertes
- Deseo de participar en el curso de capacitación y de comprometerse con la Brigada de Emergencia

Beneficios al ser brigadista:

- Nuevos conocimientos y habilidades que tienen aplicación en su vida diaria, ya sea en su núcleo familiar, en su vecindario, en la calle y en su empresa.
- Formar parte de un grupo selecto en la empresa
- Reconocimiento de sus colegas de trabajo
- Satisfacción personal.



Compromiso con la Comunidad

Voluntariado Corporativo

Las actividades realizadas durante el 2009 fueron:

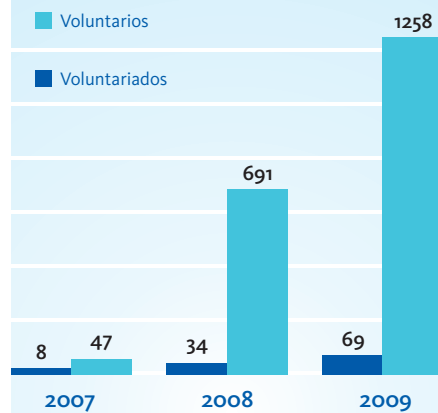
- Empaque de útiles escolares para los centros de Fundación Ficohsa.
- Siembra de árboles.
- Participación en Caminata por el Hambre
- Celebración del día de la Familia.
- Celebración del día del niño
- Visita a Asilos y Casas Hogar
- Charlas de higiene bucal y nutrición
- Charlas sobre la importancia y cuidado del medio ambiente
- Actividades de limpieza y pintura
- Donación de materiales escolares y mobiliario
- Donación de productos alimenticios
- Apoyo en Teletón

En el año 2008 la cantidad de voluntariados aumentó en un 325% y asistieron 644 voluntarios más que en el año 2007.

En el año 2009 la cantidad de voluntariados aumentó en más del 100% y la cantidad de voluntarios aumentó en un 82% en relación al año 2008.



CRECIMIENTO VOLUNTARIADO CORPORATIVO



Las actividades de Voluntariado Corporativo iniciaron en julio del 2007, y se realizan conjuntamente con familiares de colaboradores.

Los fondos para el Voluntariado Corporativo provienen de actividades y gestiones realizadas en equipo por los mismos colaboradores.

Patrocinadores Oficiales de la Selección Nacional



Apoyo al Deporte Patrocinio de la Selección Nacional de Fútbol



Desde nuestros inicios y bajo el liderazgo de Banco Ficohsa hemos estado plenamente identificados con el deporte nacional y de manera particular con el fútbol. Durante más de 14 años ha sido sobresaliente el aporte a todos los procesos de selecciones nacionales en sus distintas categorías, al punto que hoy día, la marca Ficohsa y Selección Nacional de Fútbol son conceptos inseparables en el pensar y sentir de todos los hondureños.

Todo el apoyo se ha concretado en donaciones de implementos e indumentaria deportiva, autobuses, campañas publicitarias, financiamiento, emisión de boletería, entre otros que han contribuido a elevar el perfil del equipo nacional. Adicionalmente, con la ya tradicional Camiseta #12, Ficohsa se convirtió en la marca que viste a todos los hondureños que apoyan su selección nacional. Las utilidades resultantes de la venta de la camiseta y otros promocionales ofrecidos por Ficohsa son entregados a la Fenafuth para los procesos de preparación de la selección en sus distintas categorías.

Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros y Ficohsa Express son actualmente Patrocinadores Oro de la Selección Nacional de Fútbol que se clasificó al campeonato mundial Sudáfrica 2010.



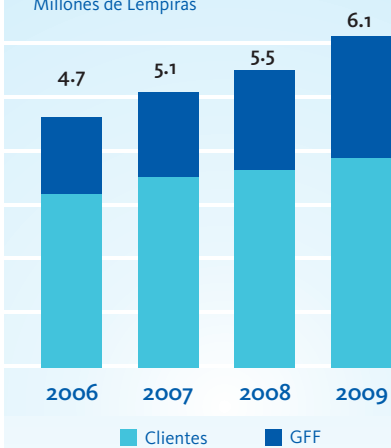


Siempre con la Teletón



CRECIMIENTO APORTACIONES A TELETON

Millones de Lempiras



GFF durante 15 años se ha sumado al esfuerzo de la Fundación Teletón como patrocinador del evento que año con año une a millones de hondureños a favor de personas discapacitadas.

La Teletón tiene la particularidad de integrar empresas nacionales y extranjeras, instituciones públicas y privadas, entidades gubernamentales, iglesias, organizaciones populares, sindicales, deportivas y de todos los tipos, que sumadas a familias y personas particulares hacen posible la construcción, equipamiento y funcionamiento de los Centros de Rehabilitación Integral Teletón, que en la actualidad atienden a miles de personas en 5 ciudades del país.

GFF ha desarrollado en los últimos años las más exitosas campañas de apoyo y captación de donaciones, a través de innovadores productos promocionales y un despliegue impresionante de voluntarios que por distintos medios y en lugares estratégicos logran captar las más significativas cantidades de aportaciones que sumadas a la contribución de las empresas del grupo consituyen a la fecha las mayores donaciones recibidas por la Teletón y que públicamente son entregadas a nombre de clientes, amigos y empresas del GFF.

En el GFF Teletón es compromiso de todos.



Compromiso con la Comunidad

Apoyo a la educación

Programa de Becas "Juan Atala Matar"



El Grupo Financiero Ficohsa ofrece la oportunidad para que jóvenes hondureños destacados por su excelencia académica realicen estudios universitarios en el extranjero, con su programa de Becas "Juan Atala Matar"

Este programa permite formar estudiantes talentos en prestigiosas universidades, con variados programas de formación académica, técnica y científica, abriéndoles un amplio panorama laboral y elevando su perfil profesional permitiéndoles a ocupar cargos relevantes o crear sus propias empresas.

Las becas consisten en la dotación de \$10,000.00 anuales para cada estudiante durante 4 años. Los beneficiarios se comprometen a regresar y laborar en Ficohsa por un período determinado, con el propósito de que el país no tenga fuga de capital humano talentoso.

Desde 2006 a la fecha ya son 10 los becados en distintas universidades de Estados Unidos.



Cristian Molina

Josué Guifarro

Responsabilidad Social Corporativa

Proveedores como aliados estratégicos

Tipo de Proveedor	%	Cant
Nacionales	98%	760
Internacionales	2%	13
Total de Proveedores	100%	773

Proveedores Capacitados 2009	No.
Temas RSE	37
Temas Financieros	31
Total	68

Proveedores Visitados 2009	No.
Tegucigalpa	31
San Pedro Sula	4
Total	35

Meta Proveedores Certificados a Diciembre 2010	60%
---	------------

Grupo Financiero Ficohsa comprometido con su cadena de valor, ofreció durante el 2009 varios cursos o talleres de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) dirigidos a sus proveedores.

Entre ellos se citan los siguientes:

- Taller de Indicadores para pequeñas y medianas empresas (PYME's), cuyo objetivo fundamental fue capacitar a los proveedores en el uso de la guía MEDIRSE, una herramienta para apoyar al sector PYME en la implementación de actividades de RSE.

Este taller fue impartido por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) y la Cooperación Técnica Alemana (GTZ).

- Conferencia Manejo de Costos en Tiempos de Crisis, a la que asistió un total de 31 proveedores del grupo. El contenido de esta conferencia versó en la importancia de reducir costos operativos en las empresas con la finalidad de ser más competitivos y productivos.



Seminario RSE impartido a proveedores en Tegucigalpa y San Pedro Sula

Estos son algunos de los testimonios de nuestros proveedores respecto a los seminarios de RSE que el Grupo Financiero Ficohsa promueve:

"Agradecemos a Banco Ficohsa por la oportunidad que nos ha dado de ofrecerles nuestros servicios, lo cual ha sido sumamente importante para el desarrollo de nuestra empresa".- **Actividades de la Construcción y Servicios**

"La relación con el Banco ha sido excelente, no solo por darnos la oportunidad de trabajar para ellos sino por abrir las puertas para el crecimiento de nuestras empresas, tanto en lo económico como en lo personal. Con estas capacitaciones que vienen a mejorar el rendimiento de nuestros negocios" – **Carpintería Ponce**

"Puedo expresar que nuestra relación es muy coordinada, nos ha hecho crecer en varios aspectos y tenemos el deseo de continuar brindándoles nuestro servicio con la eficiencia que Banco Ficohsa merece". – **Centrosamci**

"Agradecemos a Grupo Ficohsa el dejarnos participar desde hace varios años en el desarrollo de los proyectos de infraestructura a nivel nacional. Gracias al apoyo y confianza depositada en nuestra empresa hemos logrado crecer a lo interno y lo externo ya que al ser parte de un selecto grupo de proveedores nos ha permitido ser referencia para participar con otras empresas. Nuestra relación de confianza, honestidad y profesionalismo demuestra que tenemos una sinergia importante con Ficohsa y esperamos continuar aportando nuestra experiencia y conocimientos en el futuro. Gracias por permitirnos ser parte de su crecimiento".- **Telecomnet**



Sra. Reina López,
Gerente Propietaria,
Rilmac Impresores

"Ficohsa es uno de nuestros mejores clientes, gracias a esta referencia comercial se nos han abierto muchas oportunidades de negocios. Estamos muy satisfechos y esperamos seguir brindándoles nuestros mejores productos".

Responsabilidad Social Corporativa Medio Ambiente

P+L

Reducir consumo,
reutilizar y reciclar

Reducción de
Consumo de
Papel del
23.82%



CNP+LH
Centro Nacional de
Producción Más Limpia
de Honduras

Producción + Limpia

Producto de la iniciativa del GFF en materia de Responsabilidad Social Corporativa en el año 2008 se formuló el Manual de Producción más Limpia, cuyo objetivo es establecer los lineamientos necesarios para la implementación de una estrategia ambiental preventiva e integrada, a los procesos, productos y servicios a fin de reducir los riesgos relevantes a los humanos y al medio ambiente. Dicha estrategia se orienta hacia la conservación de insumos, agua y energía, la eliminación y control de insumos tóxicos y la reducción de la cantidad y toxicidad de las emisiones contaminantes y los residuos.

El Manual fue elaborado con base en la consultoría del Centro Nacional de Producción más Limpia de Honduras – CNP+LH (<http://www.cnpml-honduras.org/main.htm>) el cual es parte de la Red Latinoamericana de Centros de Producción Más Limpia, impulsado por la Organización de las Naciones Unidas.

El programa entró en vigencia el año 2009 y fue incluido en nuestro Balanced ScoreCard.





Convenio marco de cooperación suscrito entre el Grupo Financiero Ficohsa y Larach & Cía.

El 6 de mayo del 2009 Ficohsa y Larach & Cia. suscribieron un importante convenio cuyo objetivo es unificar esfuerzos en beneficio de la conservación del medio ambiente de Honduras, a través de la siembra de árboles y la conciencia y educación ambiental a la población infantil miembro de los centros que atiende Fundación Ficohsa para la Educación Infantil.

Larach & Cia. donará los árboles que serán sembrados en los centros de la Fundación en cada uno de los Voluntariados de Ficohsa y proporcionará de forma gratuita el libro para colorear "Don Castor te dice: ¡Cuida los Bosques!" para cada uno de los niños de los centros.

Ficohsa por su parte está capacitando a los maestros de la Fundación en la conservación del medio ambiente para que éstos a su vez, puedan hacer conciencia y educar a la niños y niñas miembros de la Fundación, utilizando adicionalmente el libro donado por Larach & Cia.



Unificamos esfuerzos en beneficio de la conservación del medio ambiente en Honduras.





Día del árbol

Sembramos lo que consumimos.

El sábado 30 de mayo de 2009, más de 150 colaboradores de Ficohsa se hicieron presentes para celebrar el "Día Nacional del Árbol" en la siembra masiva de arbolitos que se programó para ese día en Tegucigalpa y San Pedro Sula.

Gracias al apoyo de estos auténticos conservacionistas del medio ambiente, se logró sembrar en Tegucigalpa, 430 árboles en la montaña "El Porvenir" ubicada en Valle de Ángeles; y en San Pedro Sula se sembraron 500 árboles en la montaña "El Merendón", lo que representa más del 100% del papel consumido en el 2008.



Más de 150
colaboradores voluntarios
sembraron

430 árboles

en Tegucigalpa, y

500 árboles

en San Pedro Sula



Sembramos

+ del 100%

de los árboles que consumimos
en papel.







DIMENSIÓN APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

Colaboradores, nuestra mayor riqueza

71



Colaboradores, nuestra mayor riqueza

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Siendo la gestión del recurso humano el pilar del éxito del GFF se promueve el desarrollo y fortalecimiento permanente brindándole atención a las necesidades en cada una de las áreas.

2009

Trust Index® 70%

Colaboradores
Grupo 1583

Rotación
de Personal
(sólo Banco) 14.98%

® Trust Index: Índice de cultura y calidad de vida según Great Place To Work.

La estrategia de Recursos Humanos

Para asegurar el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo, Ficohsa, ha implementado una política de Recursos Humanos que consiste en alinear las necesidades de los colaboradores con las propias del negocio y las derivadas del puesto específico que ocupa. Nuestros profesionales representan la piedra angular sobre la que gira la creación de valor dentro de la empresa.

La estructura organizativa está fundamentada en estrategias sólidas de gestión del recurso humano y diseñadas para potenciar el desarrollo profesional, identificar para retención del mejor talento, brindando oportunidades de crecimiento, un clima y cultura laboral estimulante, estableciendo normas y principios de responsabilidad social y ofreciendo un excelente plan de beneficios.

Como parte de nuestra cultura, no es admitida ninguna clase de discriminación respecto al origen, la nacionalidad, la religión, la raza, el sexo o la edad por parte de un colaborador o candidato.

Selección y Dotación

Ficohsa se basa en métodos que permiten incorporar a personas con las mejores capacidades y habilidades requeridas para el puesto, que muestren potencial para el desarrollo y cuyo grado de contribución añada valor en los procesos de la organización.

Durante el 2009 se contrataron 238 nuevos colaboradores en todo el país.



La primera fuente de reclutamiento es el personal interno para lo cual se realizan concursos internos que tienen como objetivo contribuir al desarrollo del personal a través de la movilidad interna y estimular el desempeño sobresaliente.

Nuestro compromiso es la búsqueda de talentos que posean y evidencien las competencias organizacionales, técnicas y específicas que nos permitan seguir enfrentándonos a los retos del mercado global; personas que cumplan con las expectativas no solamente técnicas de los puestos sino también con los valores, filosofía, cultura y motivación para seguir siendo los mejores en el mercado financiero.

Capacitación y Desarrollo

Ficohsa desarrolla diversos programas de formación, con el objetivo de capacitar a los colaboradores con las competencias requeridas de acuerdo a las funciones que desempeña.

Un aspecto importante del proceso de desarrollo profesional es incrementar las competencias personales de nuestros colaboradores.

Se brindaron diferentes capacitaciones para el cumplimiento de las normas internas, como: Prevención de Lavado de Activos, Riesgos y Seguridad de la Información.

Ficohsa cuenta con una Escuela de Caja dirigida a colaboradores que ingresan para ocupar la posición de cajero. El objetivo es brindarles las herramientas y conocimientos necesarios que les permitan desempeñar sus funciones de manera exitosa.



Ángel Flores
Jefe de Conciliaciones
Automáticas
Banco Ficohsa

“Mi trayectoria en la institución ha estado marcada por grandes retos y oportunidades, pero sobre todo por la confianza brindada por mis jefes, compañeros y amigos para alcanzar cada una de las metas y objetivos trazados. Ficohsa me ofrece una amplia gama de beneficios e incentivos, generándome alto nivel de satisfacción, compromiso y lealtad. Mi desarrollo personal y profesional se promueve por medio de cursos, seminarios y planes de carrera, premian mi buen desempeño y excelencia en el trabajo. Me motiva el compromiso de la empresa con la sociedad hondureña en temas como: educación, salud, y medio ambiente, entre otros.”

Colaboradores, nuestra mayor riqueza

Para las nuevas contrataciones existe un programa de inducción institucional.

Por otro lado, 101 colaboradores en 81 actividades recibieron cursos individuales de capacitación externa, que contribuyeron con el incremento de la productividad y el mejor desempeño de funciones.

Mantener una fuerza laboral motivada es el punto de partida para el área del desarrollo del recurso humano, lo que apoya a la mejora en la calidad del servicio al cliente y al crecimiento, desarrollo y fortalecimiento del talento humano dentro de las empresas Ficohsa.

Compensación y Beneficios

Ficohsa reconoce que nuestros colaboradores son la fuerza detrás de nuestro éxito, por lo cual nuestro programa de compensación y beneficios tiene como objetivo primordial atraer, conservar y motivar al mejor recurso humano.

Nuestro programa de compensación y beneficios está formado por tres partes fundamentales, la primera corresponde al sueldo, la segunda son los incentivos que están compuestos por los bonos por logro de metas (de acuerdo a las características del puesto) y la tercera parte está constituida los servicios y beneficios que reciben los colaboradores que contribuyen a elevar su bienestar y nivel de vida personal y familiar.



Carolina Collier

Oficial de Internacional
Banco Ficohsa - Zona Norte

“Laborar para Ficohsa ha sido mi mayor experiencia, ingresé al área de caja y actualmente me desempeño en el Departamento de Internacional. Este camino me ha permitido desarrollarme y aprender de cada uno de los puestos asignados, obteniendo mis mayores logros ofreciendo al cliente las mejores soluciones con excelencia en servicio.

El plan de beneficios es muy bueno, sobre todo porque nos brinda atención médica y amplio servicio, en los momentos que más necesitamos”



Los beneficios que ofrecemos van desde periodos más extensos de vacaciones a los establecidos por la ley, bonos por matrimonio y por nacimiento de hijos, auxilio por muerte de un familiar, un plan de jubilación que garantiza un retiro digno, incluyendo también entre nuestros beneficios un seguro médico con opción a suscribir el grupo familiar del colaborador a un costo simbólico, para asegurar que los familiares de los colaboradores se encuentren protegidos.

Los planes de compensación fija y variable están basados en una valuación de puestos y cotejados con el mercado periódicamente, buscando el balance ideal que promueva competitividad externa y equidad interna.

Desarrollo de Carrera

Es política de Ficohsa el desarrollo de todo su personal, favoreciendo los movimientos horizontales para motivar al desarrollo del talento y las promociones de colaboradores de acuerdo a sus competencias y capacidades para fortalecer el desarrollo profesional.

El desarrollo del personal es responsabilidad de cada individuo, mostrando sus capacidades profesionales y deseos de superación; y la empresa como tal, es responsable de entregar las herramientas y el soporte necesario para sustentarlo en sus funciones.

Excepcionalmente existirán acciones más directivas en aquellos casos en que es necesario desarrollar a personas destinadas a cubrir cargos críticos o plazas temporales; esto permite ampliar las capacidades del individuo y fortalecerlo para futuras asignaciones.

Es prioridad para Ficohsa el desarrollo de una línea de carrera, sucesión y otras modalidades de promoción. Bajo esta premisa, las vacantes que eventualmente se producen son cubiertas por el personal interno y por quienes cumplan con los requisitos necesarios. De no ser el caso, la búsqueda se orienta hacia personal externo.



Carlos Abel Pinto

Oficial de Gestiones y Servicios
Ficohsa Seguros - Tegucigalpa

“Una persona identificada con su empresa es leal a esta, se siente parte de ella y la ve como propia, por tal razón, me siento plenamente identificado y orgulloso de pertenecer al grupo de trabajo de Ficohsa Seguros, “Mi Compañía”, con la cual estoy muy agradecido, pues en mis casi 11 años de labores, sus directivos me han brindado su confianza, al permitir mi desempeño en diferentes áreas, que unido a los beneficios que la compañía ofrece, más su alto sentido de Responsabilidad Social, me han ayudado a tener crecimiento personal y profesional.”

Colaboradores, nuestra mayor riqueza

FICOPEN

Como parte del mejoramiento de la Calidad de Vida de los colaboradores del Grupo Ficohsa, se desarrolló el Plan de Pensiones FICOPEN que constituye en un moderno plan, en el que los ahorros que realizan mes a mes los colaboradores en su cuenta individual FICOPEN, son igualados por aportes patronales, duplicando así la capacidad de ahorro y los rendimientos obtenidos. FICOPEN se basa en el ahorro, pensando en un futuro para un retiro digno.

Clima Laboral

Conscientes del impacto que tiene el clima y cultura laboral de la empresa, Ficohsa realiza anualmente un estudio en coordinación con la empresa “Great Place to Work”, en el que participan todos los colaboradores a nivel nacional.

Durante el 2009, Ficohsa desarrolló diferentes actividades que le permitieron subir 8 puntos en su trust index y permanece en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Centro América y El Caribe.

El incremento en el orgullo de los colaboradores por pertenecer a la familia Ficohsa, es el factor más destacado del Grupo, con un incremento de 6 puntos respecto al año pasado.

La información obtenida permite a los líderes implementar estrategias y planes de acción dirigidos a mejorar clima laboral, haciendo cambios en procedimientos que impactan su ambiente de trabajo, y planes de capacitación y desarrollo de habilidades de liderazgo, entre otros.





MI PRIMERA ILUSION

OS





FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL

Nuestra mejor inversión es la educación

79



Responsabilidad Social Corporativa Comunidad

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Organización sin fines de lucro, miembro del Grupo Financiero Ficohsa, creada en 1998 con el propósito de apoyar la educación infantil en Honduras. Desde esa fecha ha desarrollado el Proyecto "Educando Nuestro Futuro", mediante el cual apoya incondicionalmente, y de forma integral y sostenible, la educación preescolar de zonas rurales y urbano - marginales económicamente desfavorecidas del país.

Cada año, con el apoyo de Fundación Ficohsa, los habitantes de cada comunidad y el voluntariado corporativo de Grupo Ficohsa, los centros apadrinados bajo este proyecto reciben una serie de beneficios como ser merienda escolar, útiles escolares, libros de texto, mobiliario, botiquín médico de primeros auxilios, computadoras, capacitación a maestras y voluntarias, mantenimiento, entre otros; beneficios que contribuyen a brindar a los niños y niñas, la educación con calidad a la que tienen derecho.



98% Asistencia Promedio

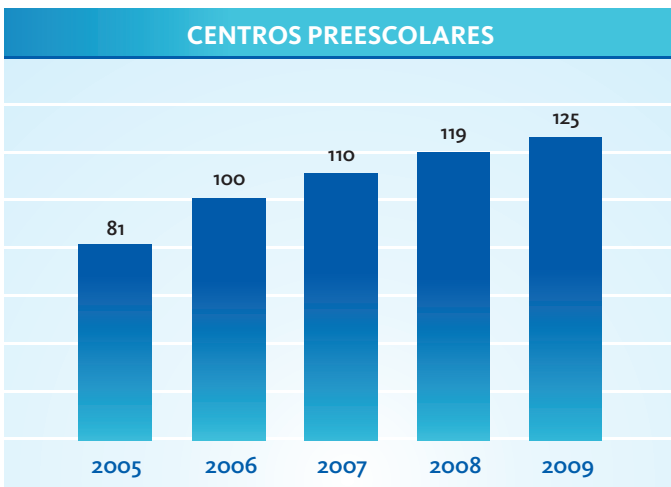
89% Reducción en la Deserción Escolar

97% Retención Escolar

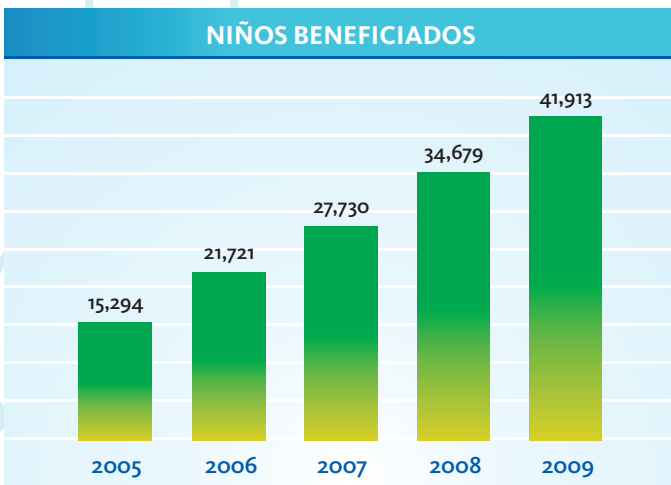
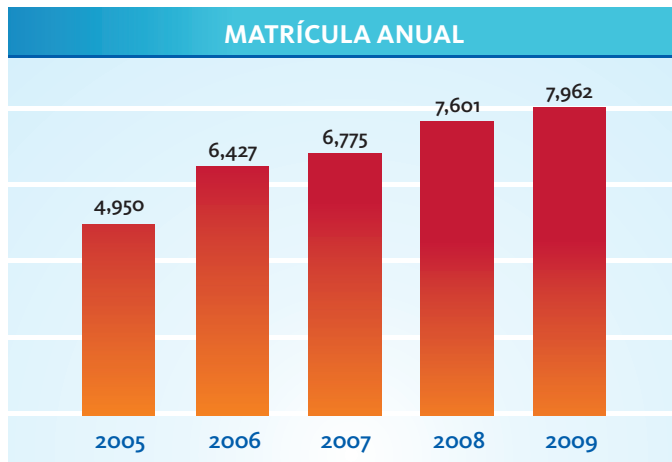
4% Incremento matrícula anual



Centro Preescolar Alegrías Infantiles; Col. Brisas del Cacao, SPS



81





Empresas Aliadas

Nacionales:

- Lacthosa (Sula y Ceteco)
- Farinter (Farmacias Kielsa y Vaver)
- Danlí Industrial, S.A. (DISA)
- Lufussa
- Supermercados La Colonia



Internacionales:

- Programa Mundial de Alimentos (PMA)
- Microsoft
- Copa Airlines (Fundación Despega con Copa)
- Visa
- Transatlantic Re
- Darwin Capital



Javier Vijil, Presidente TRANS RE Miami FL.; y **Gabriel Fábrega**, Vice Presidente Ejecutivo Oficina de Representación de TRANS RE en Panamá.

“A través de nuestra relación comercial con Ficohsa Seguros y conscientes de la responsabilidad social en nuestras empresas hemos logrado identificar el proyecto de “Fundación Ficohsa” como un proyecto muy bien estructurado y de gran sensibilidad para el desarrollo social de Honduras.

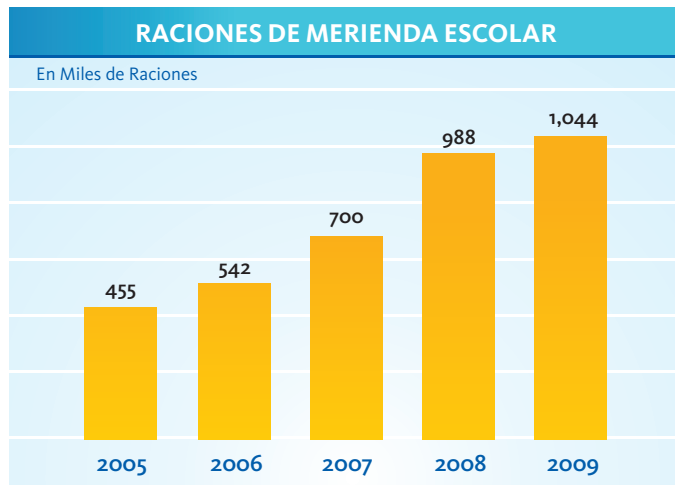
Asimismo, logramos acrecentar la conciencia social y el interés del personal en nuestras empresas.”

Transatlantic Reinsurance Company - TRANS RE - es una de la principales Compañías Reaseguradoras de Norte, Centro y Sur América. Con casa matriz en NY Estados Unidos y operaciones a Nivel Mundial. Es una Reaseguradora de Ficohsa Seguros.



PROGRAMA MERIENDA ESCOLAR

Por noveno año consecutivo, Fundación Ficohsa para la Educación Infantil y el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas (PMA), firmaron un convenio, que formaliza el compromiso de ambas instituciones con la niñez menos favorecida de nuestro país.



Programa Mundial de Alimentos

wfp.org/es



ANTES



AHORA

Centro Preescolar Carlos Miranda; Aldea Cerro El Nance, Comayagua



Reconocimientos y Premios

El Grupo Financiero Ficohsa ha obtenido varios reconocimientos por medio de la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil y el desarrollo de RSE y/o RSC entre los cuales se mencionan:



2003	2005	2006	2007	2008	2009
<p>Premio contribución a la comunidad John Coleman, otorgado por AMCHAM</p>	<p>Reconocimiento de organismos cooperantes por la contribución al cumplimiento de Metas EFA.</p>	<p>Galardón La Concordia</p>	<p>Galardón La Concordia</p> <p>Sello Empresa Socialmente Responsable</p>	<p>Galardón La Concordia</p> <p>Sello ESR</p> <p>2do. lugar "Premio Mejor Ciudadano Empresarial 2008" por la Fundación Trust for the Americas de la OEA.</p>	<p>Reconocimiento CEMEFI "Empresa Ejemplar en RSE en América Latina y El Caribe"</p> <p>Sello ESR</p> <p>"Premio Mejores Prácticas en RSE" otorgado por CEMEFI y ALIARSE</p>
					



“Fundación Ficohsa es sinónimo de solidaridad, responsabilidad social, compromiso por Honduras, sus cimientos son sólidos apoyando la niñez de escasos recursos en la educación escolar, logrando así mejorar su calidad de vida de los niños y niñas, y por ende el de la familia hondureña.

Es una organización que tiene una verdadera vocación de servicio, la cual le apuesta en un 100% a la educación a través de su proyecto Educando Nuestro Futuro. El cual se comprueba a través de hechos y no palabras. Contribuyendo así con el desarrollo de nuestro país, ya que esto solo se puede lograr educando a nuestro pueblo.

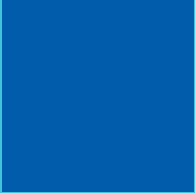
El impacto generado por la Fundación a nivel de la comunidad de Villanueva, Cortés, es muy significativo, puesto que ha logrado la participación comunitaria y el compromiso de cada padre y madre de familia por la educación de sus pequeños hijos e hijas. Así garantizan el auto-sostenimiento de los centros y la integración de las familias dentro de las comunidades.

Es importante señalar que un logro grandioso que la Fundación Ficohsa ha tenido es despertar en otras empresas la motivación de seguir el ejemplo, de apoyar a la educación cumpliendo así con su compromiso con la comunidad”.



Saida Ferrera
Jardín de Niños Lempira.
Villanueva, Cortés.





INICIATIVAS ESTRATÉGICAS COMPROMISOS 2010

87



INICIATIVAS ESTRATÉGICAS FICOHSA

Nombre Proyecto



PROYECTO CORE Y FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Objetivo General

Cambiar el CORE bancario a fin de contar con una Herramienta de Clase Mundial que permita elevar la competitividad (reduciendo time-to-market y obteniendo nuevas funcionalidades inherentes al core), optimizando los procesos y servicios actualmente brindados a nuestros clientes cubriendo y superando sus expectativas, adaptando los procesos a las mejores prácticas del banco vía mejores prácticas asociadas al nuevo core.

Compromisos 2009

Principales Fases comprometidas al 2009:

- 1) Cerrar la etapa contractual, formalizar el equipo de trabajo y definición del plan de trabajo.
- 2) Capacitación del nuevo sistema al equipo de trabajo establecido.
- 3) Análisis de brechas.
- 4) Banco Modelo.
- 5) Parametrización.
- 6) Migración.

CONCEPTOS

T-24	CORE Bancario, Producto principal de TEMENOS
TEMENOS	Compañía que produce / vende software T-24
Interfaces	Conexión entre T-24 y alguna otra aplicación en específico
Gaps	Diferencia entre funcionalidad disponible y T-24 y funcionalidad requerida por Banco Ficohsa
Abanks	CORE Bancario Legacy (actual)

Nivel de Cumplimiento

- 1) Se realizaron los Contratos de licenciamiento y de servicio junto con los equipos de trabajo definidos así como el plan a ejecutar para el cambio del CORE.
- 2) Se realizaron las capacitaciones pertinentes con el equipo de trabajo seleccionado, entrenando a 60 colaboradores funcionales y técnicos entre otros.
- 3) Se llevó a cabo el ejercicio de management consulting para conocer los procesos del Banco Modelo, dado que la estrategia del banco es adaptarse a las mejores prácticas.
- 4) Partiendo de la lista de gaps contractuales, se definió después de management consulting la lista final de gaps que el Banco requiere ya sea por temas regulatorios o funcionalidad muy específica desarrollada en Abanks.
- 5) Se documentaron los gaps encontrados (requerimientos de negocio) para que los mismos sean evaluados por Temenos y se lleven a cabo las etapas de análisis, diseño y desarrollo de los mismos.
- 6) Se definieron todos los parámetros del Banco que debían introducirse para obtener un Banco Modelo con los productos, servicios, comisiones, entre otros, apegado a Ficohsa y se obtuvo dicho Banco Modelo-Ficohsa en Diciembre para iniciar su revisión y pruebas en 2010.
- 7) Se inició la participación en el plan de trabajo de Gestión del Cambio, que está íntimamente asociado al cambio del sistema.
- 8) Se dio inicio a la detección de la información que debe ser depurada (por otro equipo de trabajo) para que la migración de datos sea adecuada.
- 9) Se inició el desarrollo de los programas que permitirán extraer los datos de Abanks para migrarlos a T-24, para la etapa de Migración.
- 10) Se trabajó en levantar el requerimiento y evaluar avances del SW que apoyará a que el impacto en el go-live se reduzca.

Compromisos 2010

- 1) **Diseño:** A partir de los insumos obtenidos en la etapa de análisis se generaran las especificaciones técnicas que soportaran la fase de construcción.
- 2) **Construcción:** Construcción en el sistema de todas las necesidades del negocio y técnicas obtenidas en las etapas anteriores.
- 3) **Migración:** Traslado de la información desde los sistemas actuales al sistema T-24.
- 4) **Pruebas:** Desarrollo de las pruebas del nuevo sistema T-24 para la salida en vivo.
- 5) **Implementación:** Poner en vivo el sistema T-24.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS FICOHSA

Nombre Proyecto



PROGRAMA DE GESTION RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Objetivo General

- 1) Establecer parámetros para la identificación, categorización, evaluación y administración de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de préstamos e inversiones de Banco FICOHSA.
- 2) Implementar las acciones para prevenir, mitigar y remediar los impactos ambientales y sociales generados por las actividades de las empresas clientes de Banco FICOHSA, mediante un sistema ARAS.
- 3) Desarrollar instrumentos de seguimiento que contribuyan al mejoramiento de la Gestión Ambiental y Social de las empresas clientes de Banco FICOHSA.
- 4) Promover la implementación de programas y proyectos ambientales que contribuyan al mejoramiento de la calidad ambiental y social de los clientes de Banco FICOHSA.
- 5) Crear y divulgar la cultura ambiental y social en las Empresas del Grupo.

Compromisos 2009

- 1) Levantamiento de información ambiental y social del 60 % de la cartera comercial del banco.
- 2) Desarrollo del proceso ambiental y social y actualización de la Política General de Riesgo Ambiental y Social.
- 3) Elaboración y desarrollo del plan piloto.

Nivel de Cumplimiento

- 1) Se realizó el levantamiento de la información ambiental y social del 60% de la cartera comercial del banco con el fin de integrarlos dentro de los criterios establecidos a nivel de la Política de Riesgo Ambiental y Social.
- 2) Se implementó y actualizó la política general de riesgo ambiental y social.
- 3) Se elaboró y desarrolló el plan piloto.

Compromisos 2010

- 1) Capacitación de la alta administración así como las áreas de negocios y créditos (riesgos).
- 2) Publicación e implementación formal del Proceso de Riesgo Ambiental.
- 3) Seguimiento del proceso de Riesgo Ambiental y Social.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS FICOHSA

Nombre Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2009
 <p>FORTALECIMIENTO DEL GOBIERNO CORPORATIVO</p>	<p>Implementar y comunicar dentro del Banco las políticas recomendadas por el IFC y la firma IAAG en cuanto a mejores prácticas de Gobierno Corporativo.</p>	<p>Fase I: Desarrollar el Plan de Implementación en el GFF las mejores prácticas de Gobierno Corporativo con la asistencia técnica de la firma IAAG y el IFC.</p> <p>Fase II: Elección de Directores de las Juntas Directivas de GFF y sus empresas miembro, y conformación de los comités del GFF.</p> <p>Fase III: Redacción de documentos societarios.</p> <p>Fase IV: Aprobación del Código de Gobierno Corporativo.</p> <p>Fase V: Aprobación de los Estatutos y Reglamentos Internos (GFF).</p>
 <p>VOLUNTARIADO CORPORATIVO</p>	<p>Incrementar el número de voluntariado corporativo del compromiso con la comunidad en 2 al mes como mínimo.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Sensibilizar e involucrar ampliamente a los Colaboradores en el Voluntariado Corporativo con la Comunidad teniendo una participación final de al menos el 10% de sus colaboradores contribuyendo en las actividades programadas durante el transcurso del año. 2) Divulgar de forma sistemática y permanente el impacto de los programas realizados a nivel de Voluntariado.

Nivel de Cumplimiento

- Fase I: Se elaboró en detalle el Plan de Implementación tanto para GFF de acuerdo a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo con la asistencia técnica de la firma IAAG y el IFC.
- Fase II: Se llevó a cabo la elección de directores de las juntas directivas de GFF y sus empresas miembro así como la conformación de los comités durante la Asamblea de GFF en Abril 2009.
- Fase III: Se redactaron los documentos societarios, sin embargo están pendientes de aprobación por el órgano supervisor, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).
- Fase IV: El código de gobierno corporativo está redactado y aun al pendiente de aprobación por el órgano supervisor (CNBS).
- Fase V: La aprobación de los estatutos y reglamentos internos están pendientes ya que aun se está a la espera del órgano supervisor (CNBS); sin embargo los documentos están redactados y entregados por parte del GFF al ente.

- 1) Se realizaron las actividades de Voluntariado corporativo incentivando a los colaboradores a participar, teniendo como resultado final una participación del 20.5% (promedio) del total de Colaboradores de Banco Ficohsa, superando las expectativas de participación contribuyendo a más de 67 Centros, incluyendo en ellos centros escolares y Asilo de Ancianos, entre otros.
- 2) Se publicaron los avances así como el impacto de los programas realizados a nivel de Voluntariado a través de los medios establecidos a nivel de público interno.

Compromisos 2010

- 1) Culminar redacción de los estatutos y reglamentos internos de las Juntas Directivas de las empresas miembro.
- 2) Aprobación de los Estatutos y Reglamentos Internos (GFF y Subsidiarias)
- 3) Continuar con el seguimiento de los Estatutos y reglamentos internos del GFF.

- 1) Continuar incentivando la participación de nuestros colaboradores en las actividades de Voluntariado Corporativo a nivel de los 7 Ejes de RSC.
- 2) Incrementar en un 5% la Participación del Voluntariado Corporativo brindado al 2009.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS FICOHSA

Nombre Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2009
 <p>MODELO DE NEGOCIO - BANCA PYME y VIVIENDA (Consultoria DAI)</p>	<p>Revisar y crear nuevos productos para Banca PYME, implementando un nuevo modelo de negocios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diagnóstico de oportunidades de mejora en estructura y modelo comercial para los sectores económicos Banca PYME y Vivienda. 2) Propuesta de mejoras y estrategia a implementarse para el periodo 2010 para Banca PYME y Vivienda.
 <p>PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA FICOHSA (Best Place to Work) y EVALUACION POR COMPETENCIAS</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1) BPTW: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Incrementar 5 puntos en el trust index que recibió el grupo en el 2008. 1.2. Elaborar y ejecutar planes de trabajo para mejora en las áreas de menor calificación. 2.) EVALUACIONES POR OBJETIVOS INDIVIDUALES Y COMPETENCIAS: <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Iniciar a crear una cultura de medición implementando un proceso de evaluación del desempeño basado en objetivos individuales, definiendo metas crucialmente importantes, indicadores de desempeño, alineados todos a los grandes objetivos estratégicos de la organización.

Nivel de Cumplimiento

- 1.) Se realizó el Diagnóstico de la Banca PYME y Vivienda, definiendo la estrategia a implementarse al 2010 junto con la reestructuración a nivel nacional para brindar de manera más oportuna y personalizada al sector económico de PYME y Vivienda todos nuestros productos y servicios.
- 2.) Se concilió y aprobó la nueva estrategia de negocio para optimizar los procesos de negocio y el modelo de gestión comercial a implementarse para el 2010.

- 1.) BPTW:
 - 1.1 El Trust Index incrementó 10 puntos.
 - 1.2 Se realizaron los planes de trabajo con las áreas de menor puntuación con el fin de mejorar su clima laboral midiendo el respeto, transparencia e imparcialidad de sus prácticas de administración del recurso humano.
- 2.) EVALUACIONES POR OBJETIVOS INDIVIDUALES Y COMPETENCIAS:
 - 2.1. Se realizó una ronda de capacitación con todas las jefaturas, gerencias y subgerencias sobre el proceso de evaluación a ser implementado, y de como definir objetivos alcanzables, medibles, específicos, y temporales; explicando sus beneficios para el logro de los resultados.

Compromisos 2010

- 1) Implementar y Consolidar la estrategia de la nueva estructura y el modelo de gestión comercial para la Banca PYME y Vivienda.
- 2) Introducir los nuevos productos y servicios que estaremos brindando a nuestros clientes con nuevas políticas de riesgo y procesos de negocio optimizados al Sector de PYME y Vivienda.
- 3) Iniciar las capacitaciones a nivel nacional de este nuevo modelo para poder brindar una mejor cobertura consolidada de productos y servicio durante el 2011.

- 1) Incrementar otros 5 puntos en el Trust Index que recibimos a nivel de GFF en el 2009.
- 2) Ejecutar el plan de capacitación y comunicación en apoyo a una buena gestión del cambio del proyecto HELIOS.

INICIATIVAS ESTRATÉGICAS FICOHSA

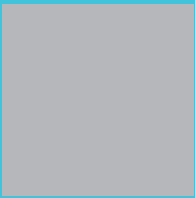
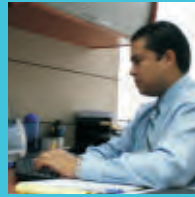
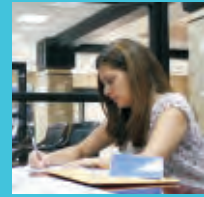
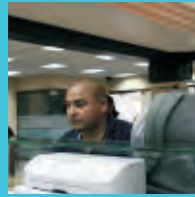
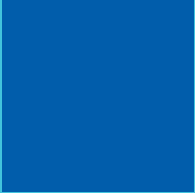
Nombre Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2009
<p>PROYECTO UPGRADE BASE DE DATOS ORACLE</p>	<p>Actualización de la versión de la plataforma de base de datos a Oracle 11-G en miras a la unificación de la plataforma de base de datos de todas sus empresas de GFF.</p>	<ul style="list-style-type: none">■ Actualización de la versión de la plataforma de base de datos a Oracle 11-G.■ Incrementar la eficiencia, productividad y mejorar considerablemente la administración de la información de la empresa.■ Favorecer la agilidad y flexibilidad empresarial para responder a las necesidades de negocio con alta tecnología y bajo costo, con el fin de incrementar la eficiencia, productividad y mejorar considerablemente la administración de la información.■ Reducir el tiempo de administración de la base de datos.■ Que las funcionalidades de la nueva versión sean utilizadas al máximo.■ Plan de Respaldo y de Recuperación de Respaldos para versión 11-G.

Nivel de Cumplimiento

Se completo la migración en un término de dos meses manteniendo la funcionalidad del sistema. Se ejecutaron los correspondientes test de stress según cronograma de pruebas y actividades sobre las aplicaciones activas del core de seguros y se alcanzó con éxito las metas y objetivos propuestos; con apoyo, visto bueno y nivel de satisfacción del usuario y dueño de los procesos.

Compromisos 2010

97



VERIFICACIONES

99



Nuestros mejores indicadores



San Pedro Sula, 30 de Abril de 2010

Sr.
Camilo Atala
Presidente del Grupo Financiero
FICOHSA

Estimado Sr. Atala:

Es un honor dirigimos a usted y agradecerle el envío del documento de Reporte de Sustentabilidad del Grupo Financiero FICOHSA 2009 en el cual observamos el cumplimiento a los requisitos de materialidad, equilibrio, transparencia, inclusión, exactitud entre otros y que son exigidos por el Global Reporting Initiative (GRI).

Les felicitamos por este importante logro que demuestra el compromiso por Honduras, que el Grupo Financiero FICOHSA ha adquirido en su visión y misión.

Con muestras de aprecio y estima.

Atentamente.

J. Roberto Leiva
Director Ejecutivo
FUNDAHRSE



Ciudad de México, 25 de febrero de 2010

Consejo Directivo

PRESIDENTE:

Jacqueline Butcher de Rivas

SECRETARIO:

Mario García de la Cruz

TESORERO:

Jorge Aguilar Valenzuela

PRESIDENTE EJECUTIVO

Jorge V. Vilalobos Grzybowski

VICEPRESIDENTES:

Mercedes C. Aragón y Ruz

Fernando Castro y Castro

Miguel Mancera Aguayo

José Manuel Muradas Rodríguez

Bruno J. Newman

Pilar Servije de Mariscal

MIEMBROS DEL CONSEJO

Manuel Arango Arias

Susana Barneche y Pous

María Luisa Barnera de Serra

Jaime Bolaños Cacho Guzmán

Emilio Carrillo Gamboa

Concepción Cres de Lagrera

José Ignacio de Nicolás Gutiérrez

Mony de Swaan Adónis

Roberto Delgado Gallart

Frank J. Devlyn

Jorge Familiar Hato

Cándida Fernández de Calderón

Loreto García Muriel

Pablo García Sainz

Félix Gavito Oliver

Ary Kahan Freund

Samuel G. Katsch Valdéz

Ma. Luisa Lara de Starke

Agustín Llamas Mendoza

Antonio López de Silanes Pérez

Eugenio Madero Pinson

Alberto Nuñez Esteve

Juan Orozco Gómez-Portugal

Efraín E. Orozco Guerra

Arturo Ortega Olivé

Eduardo Ortiz Tinoco

Monchita Pando de Cowo

Olga Ramírez de Gil

Daniel Silva Jáuregui

Martha Smith de Rangel

PRESIDENTE HONORARIO

Manuel Arango Arias

COMISARIO

Arturo García Bello

Centro Mexicano para la Filantropía, A.C.

Señor

Camilo Atala

Director General

Grupo Financiero FICOHSA

En representación del Centro Mexicano para la Filantropía, A.C., y de Forum Empresa, reciba nuestra sincera felicitación debido a que Grupo Financiero FICOHSA será distinguido, por segundo año consecutivo, con el Reconocimiento de Empresa Ejemplar por su Responsabilidad Social en América Latina, debido a una sólida gestión empresarial que busca cumplir los objetivos del negocio, al mismo tiempo que responde por las expectativas de sus públicos de interés.

Grupo Financiero FICOHSA sustentó las razones por las cuales en el 2009 fue una de las empresas que obtuvo este Reconocimiento, pues desde una perspectiva integral trabaja en los ámbitos fundamentales de la responsabilidad social: calidad de vida en la empresa; ética y gobierno empresarial; vinculación con la comunidad; y, cuidado y preservación del medio ambiente.

Este Reconocimiento será entregado a Grupo Financiero FICOHSA en el marco del III Encuentro Latinoamericano de Empresas Socialmente Responsables, que se realizará en la Ciudad de México los días 17 y 18 de marzo y convocará a líderes empresariales, a representantes del gobierno, de organizaciones de la sociedad civil y de los medios de comunicación.

Grupo Financiero FICOHSA podrá ostentar este Reconocimiento como muestra de su compromiso con la responsabilidad social integral.

A nombre de los organismos promotores de la Responsabilidad Social Empresarial en la región, agradecemos su trabajo que constituye una inspiración para otras empresas de la región.

Atentamente,

Lic. Felipe Cajiga Calderón

Director de Responsabilidad Social Empresarial

Carranca de Salvador Alvarado No. 7, Col. Escandón 1800 México D.F.
TEL.: (55) 5275 8530 FAX: (55) 5516 0448
cemefi@cemefi.org web: <http://www.cemefi.org>

Nuestros mejores indicadores



Deloitte & Touche, S.A. de C.V.

Colonia Florencia Norte,
Edificio Plaza América, 5º Piso
Tegucigalpa Honduras
Apartado Postal 3878

Tel: (504) 231 3131
Fax: (504) 232 3709

Torre Ejecutiva Santa Mónica Oeste
Boulevard del Norte, 4º Piso
San Pedro Sula, Honduras
Apartado Postal 4841

Tel: (504) 552 3707
Fax: (504) 552 3115

www.deloitte.com

DICTAMEN DE AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas de Grupo Financiero Ficohsa, S.A.
y Subsidiarias.

Hemos auditado los estados financieros consolidados adjuntos de Grupo Financiero Ficohsa, S.A. y Subsidiarias (“El Grupo”), que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2009 y 2008, y los estados consolidados de resultados, de inversión de los accionistas y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros Consolidados

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de conformidad con normas contables emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y por aquel control interno que la administración determine necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, tanto por fraude como por error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es la de expresar una opinión sobre estos estados financieros consolidados con base en nuestras auditorías. Realizamos nuestra auditoría de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una razonable seguridad de que los estados financieros consolidados están libres de errores significativos.

Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros consolidados. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo su evaluación del riesgo de error significativo, ya sea causado por fraude o por error. Al realizar estas evaluaciones de riesgo, el auditor considera los controles internos del Grupo que sean relevantes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad de los controles internos del Grupo. Una auditoría incluye también la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros consolidados.

Audit.Tax.Consulting.Financial Advisory.

Firma Miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la posición financiera de Grupo Financiero Ficohsa, S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2009 y 2008, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas contables emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Asuntos que no afectan la Opinión

Los estados financieros de la subsidiaria Group Ficohsa Express cuyos activos, pasivos, patrimonio y resultados representan el 0.19%, 0.10%, -0.70%, -1.11% al 31 de diciembre de 2009 y, 0.27%, 0.16%, 1.34%, -0.62% al 31 de diciembre de 2008, de los totales consolidados, fueron auditados por otros auditores y nuestra opinión, en cuanto a los importes incluidos por dicha subsidiaria, se basa únicamente en el dictamen de los otros auditores.

Los estados financieros consolidados adjuntos expresados en dólares estadounidenses que se acompañan, son el resultado de la conversión de los estados financieros en Lempiras de las subsidiarias de acuerdo con los procedimientos que describen en la nota 1 a los estados financieros consolidados. Esta conversión no debe interpretarse como que las cantidades en Lempiras representan, o han sido o podrían ser convertidas en dólares estadounidenses.

Como se indica en la Nota No.19 a los estados financieros consolidados, el Grupo Financiero Ficohsa, S.A. y Subsidiarias realiza transacciones con entidades relacionadas.

Honduras, C. A.

26 de Marzo de 2010

Su opinión nos interesa

Este es el primer reporte de sustentabilidad de Ficohsa y su opinión es muy valiosa para alcanzar los compromisos propuestos, mejorar nuestros procesos y gestión empresarial y obtener mayores indicadores de sostenibilidad.

Para sus comentarios u obtener información adicional comunicarse a:

rsc@grupoficohsa.hn

Tel.: (504) 239-6410 Ext. 1284

Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas
Tegucigalpa, M. D. C.; Honduras, C. A.
PBX (504) 239-6410

www.ficohsa.com



En la impresión de este reporte se usó papel satinado normal y tintas eco-solventes, base de agua, libre de químicos.
Impreso en Honduras.





www.ficohsa.com