



Reporte de Sustentabilidad

2012



# Índice de Contenidos 3.12

## Información Corporativa

■ Mensaje del Presidente	2
■ Resumen Económico	4
■ Acerca de este Reporte	5
■ Perfil de la Organización	6
■ Valores, Visión y Misión	9
■ Estrategia de RSC	10
■ Reconocimientos Recientes	11
■ Desarrollando Sustentabilidad a través de una herramienta de Desempeño Balance ScoreCard	12
■ Relaciones con Grupos de Interés	12
■ Gobierno Corporativo	13
■ Continuidad del Negocio	16
■ Seguridad de la Información	16

## RSC por países

### HONDURAS

<b>Nuestra Empresa</b>	<b>17</b>
■ Información General	18
■ Indicadores Económicos	19
■ Sustentabilidad	22
■ Clientes	26
■ Proveedores	43
<b>Nuestra Gente</b>	<b>45</b>
■ La Estrategia de RRHH	46
■ Capacitación y Desarrollo	57

■ Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento	61
■ Salud y Seguridad de los Colaboradores	63
<b>Nuestro Planeta</b>	<b>66</b>
■ Ficohsa y el Desafío Medioambiental	67
■ Reducción del Impacto Ambiental	68
■ Energías Renovables	73
■ Índices e Iniciativas Internacionales	74
■ RSC Ficohsa y el Medio Ambiente	75
<b>Nuestra Comunidad</b>	<b>79</b>
■ Responsabilidad con la Comunidad	80
■ Fundación Ficohsa para la Educación Infantil	81
■ Programa de Voluntariado Corporativo	89
■ Proyectos de Inversión Social	90

### PANAMÁ

<b>Nuestra Empresa</b>	<b>96</b>
■ Indicadores Económicos	97
<b>Nuestra Gente</b>	<b>98</b>
■ La Estrategia de RRHH	99
■ Capacitación y Desarrollo	100
<b>Nuestra Comunidad</b>	<b>101</b>
■ Fundación Ficohsa para la Educación Infantil	102
■ Programa de Voluntariado Corporativo	103
■ Proyectos de Inversión Social	104

### GUATEMALA

<b>Nuestra Empresa</b>	<b>105</b>
■ Indicadores Económicos	106
■ Clientes	107
<b>Nuestra Gente</b>	<b>110</b>
■ La Estrategia de RRHH	112
■ Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento	112
<b>Nuestra Comunidad</b>	<b>113</b>
■ Fundación Ficohsa para la Educación Infantil	114
■ Programa de Voluntariado Corporativo	116
■ Proyectos de Inversión Social	117

### Materialidad

■ Análisis de Materialidad	119
----------------------------	-----

### Anexos

■ Iniciativas y Compromisos 2013	126
■ Índice de Contenidos GRI (G3)	132
■ Verificación Externa	153
■ Información Contacto	154

## Mensaje del Presidente <sup>1.1, 1.2</sup>

Camilo Atala

Rumbo a la regionalización de nuestra visión del desarrollo sustentable.

Presentamos el Reporte de Sustentabilidad 2012 de Grupo Financiero Ficohsa, un ejercicio que da cuenta de nuestro desempeño económico, ambiental y social en el período; esta es nuestra cuarta edición bajo este formato que ya en 2011 nos permitió alcanzar el Nivel de Aplicación A+ del Global Reporting Initiative (GRI).

En el Grupo Financiero Ficohsa entendemos que la sustentabilidad evidencia nuestro compromiso de actuar siempre teniendo en peso criterios éticos, sociales y ambientales; una visión clara y de largo plazo en las relaciones con nuestros grupos de interés y una contribución decidida al desarrollo de las comunidades en que operamos. Sin perder de vista la sustentabilidad del negocio, que en nuestra experiencia se fundamenta en un modelo y estrategia sólida, centrada en el cliente -que para nosotros es elemento fundamental de la familia Ficohsa- puntualmente orientada hacia la diversificación geográfica y regionalización, la disciplina fiscal, solidez y prudencia.

Esta visión de la sustentabilidad genera confianza y acenúa nuestras ventajas competitivas, las mismas nutren el crecimiento de las empresas del Grupo que han cerrado el período 2012 con cifras y logros que superan las propias proyecciones, en un año que reportó un leve -pero positivo- desarrollo de la actividad económica nacional. Este crecimiento nos permite aumentar la rentabilidad y consolidar la solidez de nuestro desempeño.



“ Nuestra visión del desarrollo sustentable se extiende transitando por importantes centros económicos donde ya damos señales claras de nuestro compromiso, solidez y reputación corporativa... ”



## Mensaje del Presidente, Rumbo a la regionalización de nuestra visión del desarrollo sustentable.

Desde el año 2011 operamos en Panamá y, dando seguimiento a nuestro proyecto de regionalización en el 2012, iniciamos operaciones en Guatemala, país con la economía más grande de Centro América. Ahora nuestra visión del desarrollo sustentable se extiende transitando por estos importantes centros económicos, donde ya damos señales claras de nuestro compromiso, solidez y reputación corporativa, a través de la puesta en escena de los proyectos que, según los resultados obtenidos en Honduras, respaldan nuestro crecimiento y contribuyen ya al desarrollo de las economías locales, potenciando las fortalezas, oportunidades y ventajas de la región.

Somos referentes en temas de sustentabilidad y Responsabilidad Social Corporativa, hemos logrado avances significativos integrando estos principios en nuestro modelo de negocio, con el compromiso central de contribuir al desarrollo de Honduras y de la región.

Este reporte expone información que confirma el compromiso del Grupo Financiero Ficohsa de orientar todos sus esfuerzos hacia la promoción del desarrollo regional, y particularmente de los países donde opera.

La ética y la transparencia son ejes transversales en nuestro desempeño y en esos temas este año maximizamos esfuerzos implementando el programa de Fortalecimiento de la Ética Corporativa, así acentuamos nuestro compromiso de actuar responsablemente, con integridad, prudencia, respeto y honradez ante nuestros grupos de interés.

En atención a nuestros colaboradores, que hoy por hoy son nuestro activo más importante, procuramos programas y políticas para potenciar el desarrollo de competencias y capacidades que les permitan responder con sol-

vencia a las exigencias del negocio, prestar un servicio de excelencia e impulsar su propia promoción y desarrollo integral.

Parte de ese desarrollo es su liderazgo y proactividad a través del Programa de Voluntariado Corporativo y su conciencia manifiesta en temas como el medioambiental o las causas sociales.

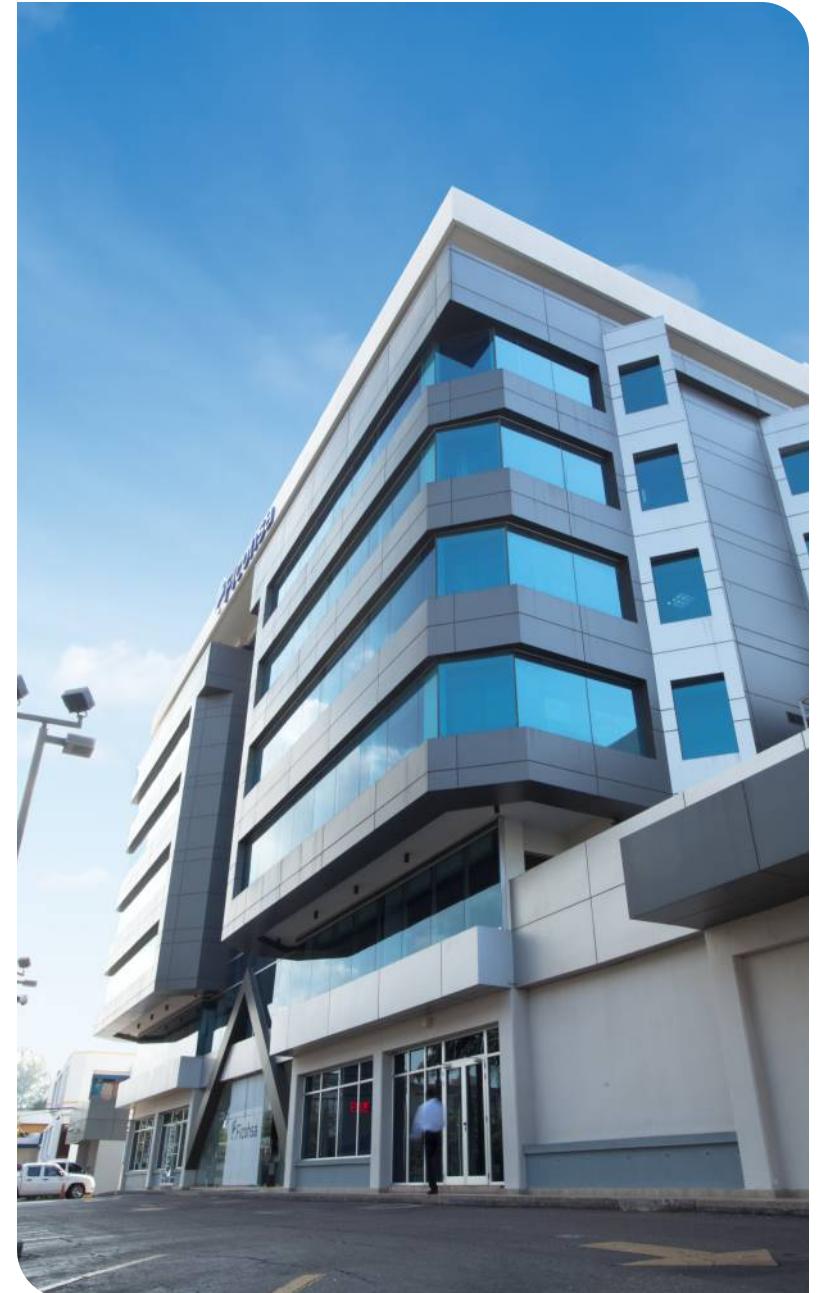
El apoyo a la educación sigue siendo nuestro mayor aporte a la sociedad, nos comprometemos a seguir trabajando en favor de este, que consideramos factor fundamental para sostener el desarrollo de nuestros países, con creatividad y decisión, en equipo con colaboradores y aliados estratégicos, de forma sostenida para impulsar con acciones concretas, el futuro que aspiramos.

Todo lo expuesto evidencia nuestro crecimiento constante y sustentable. Generar ese valor en nuestro desempeño es parte de la visión de desarrollo de Grupo Financiero Ficohsa, siempre nos esforzaremos para ser fieles en el cumplimiento de cada compromiso.

Las expectativas para el 2013 son aún mayores, ahora ante un amplio panorama regional que miramos con optimismo, fiados de la experiencia y solidez de cada una de las empresas, con la certeza de que con nuestro gran equipo humano, saldremos victoriosos y al final del próximo período podremos reportar orgullosos sus logros y alcances.

*Camilo Otala*

Presidente Grupo Financiero Ficohsa



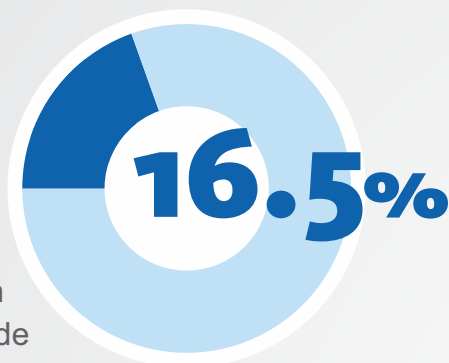


## Resumen Económico 2.8, EC1 COMM, EC3, EC6, DMA EC

### Grupo Financiero Ficohsa en Honduras, 2012

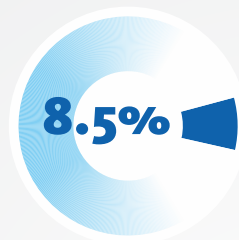
#### EC1 COMM Aporte al PIB

Las operaciones del Grupo Financiero Ficohsa representan un 16.5% de la actividad de intermediación financiera dentro del PIB de Honduras.

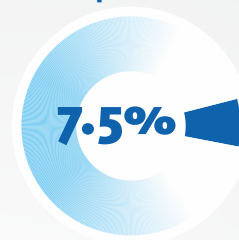


### Volumen operaciones Grupo Financiero Ficohsa en relación al Producto Interno Bruto/ PIB

#### Crédito



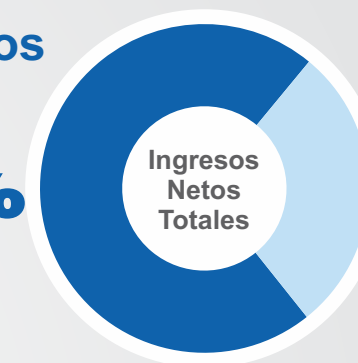
#### Depósitos



Fuente: Cálculo Propio, considerando informes del Banco Central y Memoria Financiera Ficohsa 2012.

### Ingresos Financieros Netos 2.8

71.7%



EC3, HR1 COMM

24.6

Millones de Lempiras en programas y proyectos de inversión social, campañas en favor de las comunidades donde operamos o del medio ambiente. Representa el 2.37% de la utilidad sobre ventas netas corporativas\*.

Fuente: Memoria Financiera 2012

EC1 COMM

303.3

Millones de Lempiras en aporte al estado en concepto de tributos y programas especiales de captación de ingresos.

Fuente: Memoria Financiera 2012

\*  
2,906

Colaboradores permanentes en 2012

El Grupo Financiero Ficohsa opera en 16 ciudades del país, generando empleo y oportunidades de negocio.

\* En este reporte se incluyen colaboradores de Ficohsa Tarjetas

Fuente: Área Recursos Humanos

EC6

993.8

Millones de Lempiras volumen transado por productos o servicios de Proveedores

890

Proveedores (nacionales y extranjeros)

Fuente: Área Servicios Generales

EC1

847.0

Millones de Lempiras Ingresos Netos Totales (Utilidades Netas en Honduras)

EC1

570.6

Millones de Lempiras

Valor distribuido en el pago de empleados de Banco, Seguros y Remesas

Fuente: Memoria Financiera 2012

\* Incluye utilidades e inversión social de Tarjetas de Crédito

## Acerca de este reporte 2.9, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.7, 3.11

Este es el cuarto Reporte de Sustentabilidad del Grupo Financiero Ficohsa, que ha establecido un ciclo de presentación anual. Aquí se presenta información del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012; el Reporte anterior corresponde al periodo 2011.

Este reporte pretende ser un fiel reflejo del modelo de negocio del Grupo Financiero Ficohsa. Su objetivo es recoger las principales actuaciones del Grupo y sus distintas empresas en materia de responsabilidad social corporativa y en relación con cada uno de sus grupos de interés. Para lograrlo, se han utilizado los estándares internacionalmente reconocidos de Global Reporting Initiative (GRI). En este sentido, este año se ha ampliado o se ha incluido por primera vez la información necesaria para dar respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por los grupos de interés; un apartado con el análisis de materialidad es parte de esas inclusiones.

La información se ha recogido siguiendo las normas del Grupo Ficohsa para estos fines. Las limitaciones al alcance de la información, cuando se producen, se reflejan en el apartado correspondiente del reporte y en la tabla de indicadores de desempeño del GRI.



### Reporte de Sustentabilidad 2012

En su portada representa la presencia geográfica de las empresas del Grupo en la región centroamericana, simboliza la unidad y la visión amplia y globalizada de su desempeño.

### Global Reporting Initiative (GRI)

Hemos elaborado este reporte de acuerdo con los lineamientos de la guía G3 del GRI y el Suplemento Sectorial para Servicios Financieros, según los requerimientos del nivel A de aplicación. Esto nos invita a continuar agregando valor económico, social y ambiental, y a seguir afianzando nuestra relación con los grupos de interés.

## Nuestros Reportes



**Reporte de Sustentabilidad 2011**  
Edición en línea.

Versión imprimible  
archivo PDF



**Reporte de Sustentabilidad 2010**

Versión imprimible  
archivo PDF



**Reporte de Sustentabilidad 2009**

Versión imprimible  
archivo PDF

El reporte está disponible en versión electrónica en: [www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com) en donde adicionalmente se encuentra información complementaria de referencia como el Reporte Financiero 2012 y reportes de años anteriores.

## Perfil de la organización 2.1, 2.2, 2.5, 2.7, 2.9, 3.6

El Grupo Financiero Ficohsa (GFF) es una entidad comprendida por cuatro empresas: Banco, Seguros, Casa de Bolsa y Casa de Cambio; que, cada una en su rubro, a partir de la consolidación de marca concretada en el 2010, reciben la misma denominación: Ficohsa. En 2012 Banco Ficohsa absorbe la Casa de Cambio, y además se integran a la estructura las operaciones de Ficohsa Tarjetas.

Enfocando su orientación comercial en el cliente; potenciando y elevando sus niveles de eficiencia; ampliando su cobertura y diversificación geográfica; con una gestión centrada en la ética, transparencia y prudencia en riesgos, disciplina de capital y fortaleza financiera; el Grupo ha consolidado su crecimiento sano y sostenible.

Este desempeño ha permitido a Grupo Financiero Ficohsa, posicionarse, de manera constante, como uno de los grupos financieros más importantes del país y con amplio reconocimiento a nivel regional, los indicadores económicos de cada empresa avalan su posición de liderazgo. Consecuentemente Ficohsa ha logrado ubicarse entre las marcas más reconocidas de la región centroamericana.

Con presencia en las ciudades más importantes de Honduras, una Oficina de Representación en los Estados Unidos de América, más una empresa subsidiaria en 14 ciudades de 6 estados en ese mismo país; a partir del 2011, con la garantía de su solidez y sustentabilidad el Grupo Financiero

Ficohsa ha iniciado operaciones de Banco Ficohsa en Panamá, uno de los centros financieros más importantes del continente, y en el 2012, inicia operaciones en Guatemala, la mayor economía de la región centroamericana. Ambos países son piezas fundamentales para fortalecer el clima de negocios y comercio en la región. Así se consolida la expansión y diversificación geográfica en operaciones internacionales.



“...en el 2012 continuamos con nuestro proyecto de expansión y abrimos la primera oficina de Banco Ficohsa en Guatemala, la economía más grande de Centro América.”

### Honduras

Oficinas y Ventanillas **118**

Colaboradores **\* 2,906**

#### Cuota de Mercado

Banco Ficohsa - Activos **15.1%**

Ficohsa Seguros - Primaje **27.0%**

Ficohsa Tarjetas - Consumo **36.0%**

▶ [Enlace Web Ficohsa Honduras](#)

\*Datos a Diciembre de 2012

### Panamá

Oficinas y Ventanillas **1**

Colaboradores **\*\* 25**

▶ [Enlace Web Ficohsa Panamá](#)

\*Datos a Diciembre de 2012

### Guatemala

Oficinas y Ventanillas **55**

Colaboradores **\*\* 578**

▶ [Enlace Web Ficohsa Guatemala](#)

\*Datos a Diciembre de 2012

\* Colaboradores permanentes, se incluye por primera vez Ficohsa Tarjetas

\*\* Colaboradores permanentes



# Cobertura Geográfica 2.4, 3.6, DMA EC, FS13

Grupo Financiero Ficohsa, Puntos de Servicio por ciudad y país 2.5, 2.7, 2.9



PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	Banco					Seguros	Casa de Cambio	Casa de Bolsa
	Oficina Principal	Agencias	Ventanillas	Auto-bancos	Total			
Tegucigalpa	1	22	23	3	49	1	1	1
San Pedro Sula	1	14	16	4	35	1	1	
La Ceiba		2	2		4	1		
Choloma		1	4		5			
Choluteca		2	2		4			
Comayagua		2	1		3			
Juticalpa		2	1		3			
Villanueva		2	1		3			
Danlí		1	2		3			
El Progreso		1			1			
Siguatepeque		2			2			
Roatán		1	1		2			
La Lima		1			1			
Tela		1	1		2			
Puerto Cortés		1			1			
Santa Rosa de Copán		2			2			
Santa Bárbara			1		1			
<b>TOTAL HONDURAS</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>7</b>	<b>121</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Panamá City	1				1			
<b>TOTAL PANAMÁ</b>	<b>1</b>				<b>1</b>			
Ciudad de Guatemala	1	6	48		55			
<b>TOTAL GUATEMALA</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>48<sup>1/</sup></b>		<b>55</b>			
<b>TOTAL REGIONAL</b>	<b>4</b>	<b>63</b>	<b>101</b>	<b>7</b>	<b>177</b>			



Datos a diciembre de 2012

\*\*Cabe mencionar que de los 7 autobancos en Honduras, 6 de ellos son también agencia, el único que es sólo autobanco es Autobanco Paz Barahona en SPS.

1/ En Guatemala operan 48 Puntos de Servicio Ficohsa Multipagos, instalados en Supermercados La Torre y Estaciones de Servicio Shell

# Cobertura Geográfica 2.4, 3.6, DMA EC, FS13

Grupo Financiero Ficohsa, ATM's por ciudad y país 2.7, 2.9

PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	ATM's		
	FICORED	BANRed 24	TOTAL
Tegucigalpa	45	81	126
San Pedro Sula	40	47	87
Choloma	45	3	48
Villanueva	36	4	40
La Ceiba	3	8	11
El Progreso	11	2	11
Danlí	8	3	11
Comayagua	5	3	8
Naco, Cortés	7		7
Roatán	1	6	7
Puerto Cortés	3	2	5
Choluteca	3	3	6
La Lima	3	2	5
Santa Cruz de Yojoa		2	2
Siguatepeque	1	3	4
Juticalpa	1	2	3
Santa Rosa de Copán	3	1	4
Tela	1	3	4
Zamorano		1	1
<b>TOTAL HONDURAS</b>	<b>219</b>	<b>176</b>	<b>395</b>
Guatemala	3		3
<b>TOTAL GUATEMALA</b>	<b>3</b>		<b>3</b>
<b>TOTAL REGIONAL</b>	<b>222</b>	<b>176</b>	<b>398</b>

**398 ATM's**  
**BANRed24 FicoRED**



Datos a diciembre de 2012

## Valores <sup>4.8</sup>

Cada año el Grupo Financiero Ficohsa renueva su compromiso con el desarrollo transparente y sostenible de Honduras, velando por el fiel cumplimiento de sus valores institucionales y de su código de ética y conducta que rigen el actuar de los miembros de la familia Ficohsa, esta práctica genera la confianza y fidelidad de todos sus grupos de interés.

Ésto permite la consolidación de su reputación como buen ciudadano corporativo; este reconocimiento se sustenta en el compromiso de todos los colaboradores, que en sus distintas áreas y funciones han ubicado los valores Ficohsa como eje transversal de su vida personal y profesional.

Ver declaración de Valores del Grupo Financiero Ficohsa en el Reporte de Sustentabilidad 2011



## Visión <sup>4.8</sup>

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.



Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/vision-mision-yvalores/>



# Estrategia de RSC 4.10, DMA LA, LA6

Visión de RSC, estableciendo metas y evaluando desempeño.

Áreas de Responsabilidad del Grupo Financiero Ficohsa 4.10



Información detallada de la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero Ficohsa se encuentra en el Reporte de Sustentabilidad 2011, visitando el siguiente enlace:

Reporte de Sustentabilidad 2011 Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/estrategia-de-rsc/>

Además, Medición FUNDAHRSE de Indicadores Regionales IndicaRSE en el siguiente link:  
<http://www.indicarse.org>

## Estructura del Comité de RSC 4.10



## Reconocimientos Recientes 2.10

### Buena práctica a nivel latinoamericano en Ética Empresarial

El Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI y la Fundación del Empresariado Sonorense; organismos promotores de la RSE en la región, han distinguido al Grupo Financiero Ficohsa por su buena práctica a nivel latinoamericano en la categoría de Ética Empresarial con su Programa de Fortalecimiento de la Ética Institucional.



### Empresa Ejemplar en América Latina

El Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI y Forum Empresa, ha distinguido al Grupo Financiero Ficohsa por su Responsabilidad Social en América Latina 2012.

Este distintivo se entrega a empresas que integran a su estrategia empresarial, el respeto a las personas, a los valores éticos, la comunidad y medio ambiente.



### Reconocimiento Great Place to Work 2012



En el 2012 el Grupo Financiero Ficohsa aumentó su Índice de cultura y calidad de vida según Great Place To Work Institute, mejorando su posicionamiento en el Ranking de las 30 mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe. Igualmente se ubicó como la segunda mejor en Honduras. Este ranking también incluyó por primera vez a Ficohsa Tarjetas y Ficohsa Guatemala.



### Sello Empresa Socialmente Responsable 2012



Grupo Financiero Ficohsa recibió por sexto año consecutivo este reconocimiento al modelo de negocio enfocado en el cliente y basado en los pilares fundamentales de la RSE, el Sello Empresa Socialmente Responsable es conferido anualmente por FUNDAHRSE.



## Balanced Scorecard -BSC 3.9, 4.9

Desarrollando Sustentabilidad a través de una herramienta de Desempeño

Grupo Financiero Ficohsa aplica desde el año 2008 el BSC - Balanced Scorecard, para una eficiente administración de su estrategia y como una herramienta de gestión de medición por objetivos.



Detalles y mayor información sobre esta herramienta de medición por objetivos se encuentra en el Reporte de Sustentabilidad 2011, en el siguiente enlace:

Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/desarrollando-sustentabilidad-a-traves-de-una-herramienta-de-desempeno-balanced-scorecard-bsc/>

## Relación con los Grupos de Interés 3.5, 4.13, 4.14, 4.15

Grupos de Interés o Stakeholders 3.5, 4.13, 4.14, 4.15

En atención a su política de Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo Financiero Ficohsa reportó en el 2011 sobre sus relaciones con grupos de interés, canales de comunicación y consulta, disponibilidad de información y transparencia, entre otros.



Para detalles consultar el Reporte de Sustentabilidad 2011.

Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/desarrollando-sustentabilidad-a-traves-de-una-herramienta-de-desempeno-balanced-scorecard-bsc/>

Principales asociaciones a las que Grupo Financiero Ficohsa pertenece, según país: 4.13

### HONDURAS

- AHIBA (Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias)
- CNBS (Comisión Nacional de Banca y Seguros)
- COHEP (Consejo Hondureño de la Empresa Privada)
- CCIT (Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa)
- CCIC (Camará de Comercio e Industria de Cortés)
- FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de RSE)
- CAHDA (Cámara Hondureña de Aseguradores)
- FUNDACIÓN CREHO (Fundación Crédito Educativo Hondureño)
- IIF (Institute of International Finance)
- CEAL (Consejo Empresarial para América Latina)
- FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos)
- FIDES (Federación Interamericana de Empresas de Seguros)
- RIDA (Red Interamericana de Aseguradoras)

### PANAMÁ

- Asociación Bancaria de Panamá
- Asociación Panameña de Crédito (APC)

### GUATEMALA

- Asociación Bancaria de Guatemala
- Asociación de Gerentes de Guatemala
- CentraRSE
- Plenaria de Oficiales de Cumplimiento



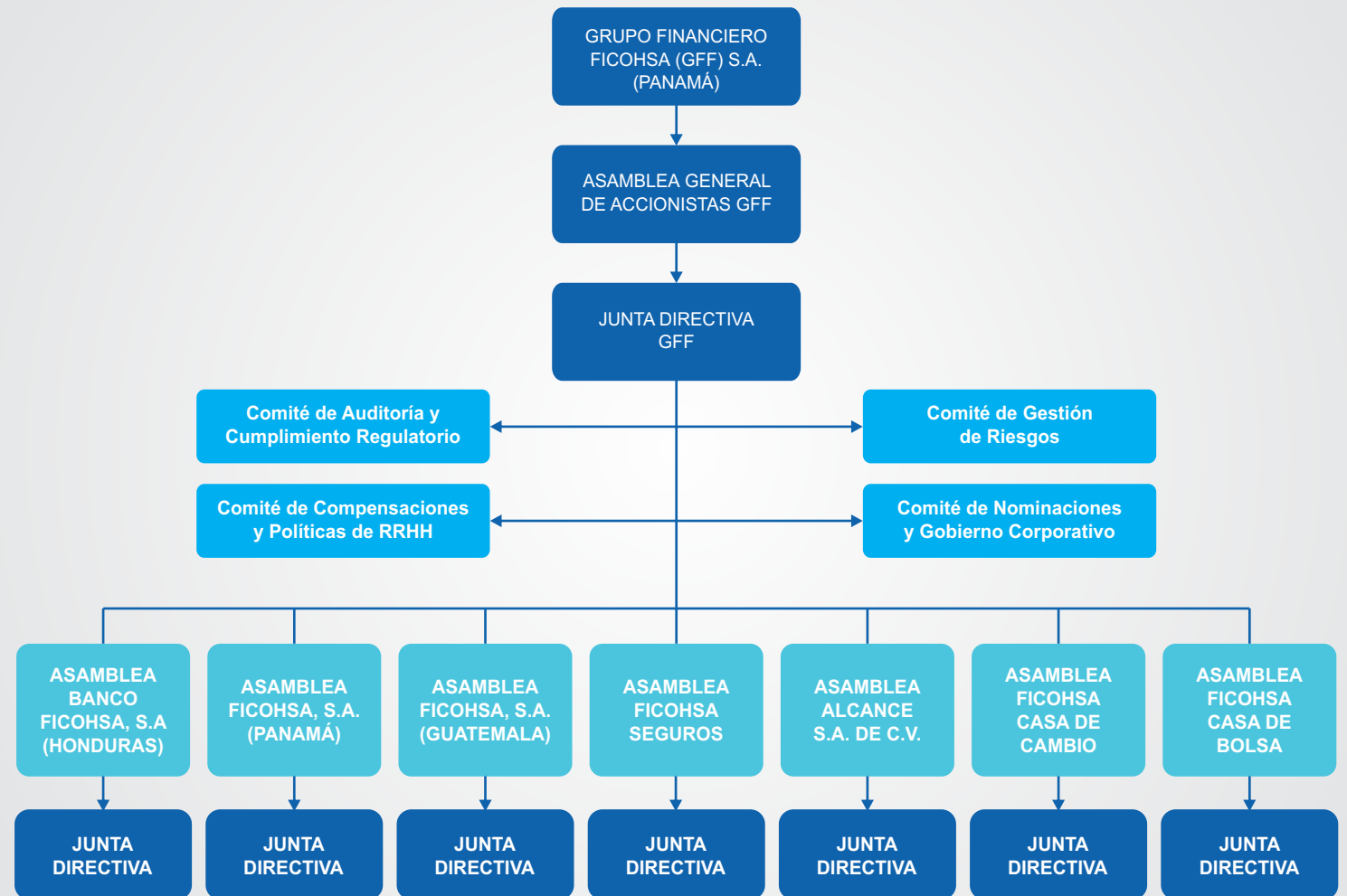
## Gobierno Corporativo 2.3, 2.4, 4.1

Como reacción a la crisis económica de algunos países considerados muy competitivos y avanzados, tanto en lo económico como en lo tecnológico, surge una fuerte corriente que plantea mejorar el Gobierno Corporativo de las empresas como medio para que tales crisis, que inevitablemente suelen ocurrir, resulten lo menos dañinas posible; pero sobre todo para que las empresas tengan mejor desempeño, sean más sólidas y estables y estén mejor preparadas para competir.

En Grupo Financiero Ficohsa (en adelante también el GRUPO) los accionistas son conscientes de la importancia que representa para el desarrollo de cualquier empresa la adopción, implementación, cumplimiento y monitoreo de estándares de Gobierno Corporativo. Por tal razón, a partir del año 2008, el GRUPO desarrolló un proceso de evaluación y generación de una nueva estructura de Gobierno Corporativo que contempla más que los requisitos legales exigidos y que está sustentada en normas vigentes. Lo anterior buscando una mayor transparencia y una mejor concentración en la generación de valor que permita al GRUPO continuar creciendo en forma sostenida.

El Modelo de Gobierno Corporativo actual está basado en una visión de grupo en el que hay una sociedad matriz (GFF) y unas empresas subsidiarias (o Empresas Miembro) operativas en la región.

Estructura de Gobierno Corporativo Grupo Financiero Ficohsa 2.3, 4.1



## Gobierno Corporativo 2.3, 2.4, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5

Debido a la regionalización del Grupo en los mercados de Panamá y Guatemala durante el 2011 y a la integración de ALCANCE, S.A. de C.V. dentro de la estructura de Grupo Financiero Ficohsa en el año 2012, un nuevo reto ha sido planteado ya que la estructura de Gobierno Corporativo debe nuevamente ajustarse a la forma de operación en la región manteniendo los pilares de la misma que son:



### Estructura de los Órganos de Gobierno Corporativo

- Asamblea General de Accionistas (14 miembros)
- Junta Directiva (9 miembros)
- Comités de la Junta Directiva:
  - Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio (3 miembros y 8 invitados)
  - Comité de Gestión de Riesgos (3 miembros y 6 invitados)
  - Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo (3 miembros y 1 invitado)
  - Comité de Compensaciones y Políticas de Recurso Humanos (3 miembros y 3 invitados)

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo y soberano de la SOCIEDAD, a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones de la SOCIEDAD en las materias propias de la competencia de aquella.

La Junta Directiva es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la SOCIEDAD. Su principal función es la de supervisar la dirección ordinaria y permanente de la SOCIEDAD.

Los Comités Corporativos de Gobierno, asumen la facultad de proponer a la Junta Directiva la suspensión de aquellos acuerdos adoptados por la misma cuando entiendan que vulneran las disposiciones estatutarias o afectan a la situación patrimonial, a los resultados o a sus clientes, realizando consecuentemente, en dicho contexto, una función continuada de supervisión de los acuerdos adoptados en el seno de la Junta Directiva.

El Presidente de la Junta Directiva de GFF desempeña funciones ejecutivas como Presidente Ejecutivo de Banco Ficohsa, S.A. (Honduras).

A la fecha de este informe, la Junta Directiva de GFF cuenta con nueve (9) directores, cuatro (4) de los cuales, son Directores Externos.

#### Canal de comunicación de accionistas y colaboradores con el Gobierno Corporativo 4.4

A fin de que los accionistas y empleados puedan canalizar de forma ordenada sus inquietudes u observaciones sobre materias que sean de su interés, la Secretaría Corporativa actúa como principal cauce de comunicación entre los accionistas y las Empresas Miembro.

#### Colin Veater

Secretaría Corporativa, edificio Plaza Victoria. Col. Las Colinas. Boulevard Francia. Tegucigalpa, Honduras.

T: + (504) 2239-6410

F: + (504) 2239-6420

Mail: [cveater@grupoficohsa.hn](mailto:cveater@grupoficohsa.hn)

La retribución de la Junta Directiva de GFF cuenta con un componente fijo y otro variable. El monto variable está asociado a la asistencia de los directores a las diferentes reuniones que se han calendarizado durante el año.

## Gobierno Corporativo 4.7, 4.8, 4.9, 4.14

La Junta Directiva del GRUPO conduce el proceso de coordinación entre los accionistas y las Empresas Miembro, a fin de identificar los perfiles necesarios y adecuados en cada momento para cada categoría de Director y así facilitar el proceso de verificación, con el informe favorable del Comité de Nominaciones y Gobierno Corporativo, de la idoneidad de los candidatos y de los requisitos necesarios para ser Director, recogidos en la Ley y en el Reglamento Interno de la Junta Directiva del GRUPO y sus empresas miembro.

En el mismo sentido, debe destacarse la presencia de profesionales de prestigio en la Junta Directiva del GRUPO y sus respectivos Comités de Gobierno Corporativo, mismos que cuentan con Directores Externos como miembro de los mismos.

Finalmente, actúa como secretario de los distintos órganos de gobierno un profesional capacitado, que además tiene la consideración de no consejero, lo que garantiza la profesionalidad e independencia en el desarrollo de sus funciones.

Declaraciones de misión y valores, códigos de conducta y principios relevantes.

Misión: 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.

Visión: 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.

El Grupo cuenta con un mejorado Código de Ética y Conducta que establece las premisas básicas para el comportamiento requerido de cada persona dentro del Grupo Financiero Ficohsa (GFF): los colaboradores, gerentes, directores y supervisores. Además, hay un conjunto de reglamentos y políticas que se explican con más detalles sobre la conducta en relación con temas específicos.

Grupo Financiero Ficohsa cuenta con la "Política de Buenas Prácticas para la Prevención de Conflictos de Intereses", con aplicación para todos los colaboradores, indistintamente del nivel, y en todas las empresas.

La Asamblea General de Accionistas con la colaboración de la alta dirección de cada una de las empresas miembro del GRUPO y bajo la supervisión de la Junta Directiva, desempeña la función de dirección ordinaria y permanente del Grupo Financiero Ficohsa, asumiendo la ejecución de todos los acuerdos de la Junta Directiva.

La responsabilidad de RSC corresponde dentro de la Alta Dirección de Grupo Financiero Ficohsa a la Vicepresidencia de Recursos Humanos, Sra. Ana Carolina Galeano Burgos.

Se han establecido cuatro (4) reuniones informativas al año para los Accionistas en los que se les actualiza de la evolución del GRUPO brindándoles informes financieros claros y precisos.





## Continuidad del Negocio

### Continuidad del Negocio 4.11

#### Plan de Continuidad de Negocios Grupo Financiero Ficohsa



A fin de reaccionar de forma inmediata ante cualquier evento que interrumpa sus servicios, el Grupo Financiero Ficohsa diseñó su Plan de Continuidad del Negocio que se describe en el Reporte de Sustentabilidad 2011.

Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/nuestra-empresa/continuidad-del-negocio/>

## Seguridad de la Información

### Políticas de Seguridad de la Información

DMA SO, PR1. DMA PR

Las Políticas de Seguridad de la Información del Grupo Financiero Ficohsa se describen detalladamente en el Reporte de Sustentabilidad 2011.

### Protección de la información confidencial

DMA PR

La protección de la información confidencial es una prioridad para GFF y todos los colaboradores son responsables por el cumplimiento del Secreto Bancario y están obligados por ley a no revelar la información de los clientes; esto es contemplado en el Código de Ética y Conducta Institucional y en la Política de Seguridad de la Información.

Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/nuestra-empresa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion/>

### Incidentes 2012

En 2012 se registraron 72 incidentes relacionados con el incumplimiento a las Políticas de Seguridad de la Información, destacándose los de Fraude Electrónico o phishing, los cuales fueron gestionados y sancionados en los casos que aplica. Se distribuyeron según se muestra en el cuadro siguiente:

#### Incidentes Relacionados

Detalles	Cantidad
Usuarios y Contraseñas	1
Uso de Estaciones de Trabajo	9
Adquisición de Hardware y Software	1
Seguridad de Equipos de Comunicación	1
Incidentes de Fraude Electrónico	58
Uso de Carpetas Compartidas no autorizadas	2





Reporte de Sustentabilidad

2012

# HONDURAS

Nuestra Empresa



## Información General 2.4, 2.5, 2.6

Ficohsa Seguros se constituyó con fecha 18 de Marzo de 1957, Escritura N° 26 e inscrito con el N° 36, folios del 243 al 258, tomo 18. Empezó a formar parte de la Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA), al momento de su fundación en 1975. Además es miembro de la Federación Interamericana de Empresas de Seguros, Fides.

Ficohsa Casa de Cambio fue constituida en Escritura N° 58 del 25 de Mayo de 1992 e inscrito con el N° 84, tomo 267.

Ficohsa Casa de Bolsa, constituida en Escritura N° 52 del 10 de Mayo de 1993 e inscrita con el N° 63, tomo 288.

Banco Ficohsa fue constituido en Escritura N° 42 de fecha 14 de Junio de 1994 e inscrito con el N° 10, tomo 311. Es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios y de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, AHIBA.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, CNBS; autorizó la conformación del Grupo Financiero Ficohsa mediante Resolución 1308/29-11-2005 emitida el 29 de Noviembre de 2005. En Panamá el Grupo se constituye mediante la escritura N° 2070 de fecha 1 de febrero de 2006 con registro bajo la Ficha N° 518035 DOC REDL N°915151.

### Domicilio social

En su domicilio social, Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas; pueden consultarse los Estatutos Sociales y demás información pública sobre la Sociedad. Sede operativa Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas. Tegucigalpa, MDC; Honduras, CA

Ficohsa Tarjetas es una sociedad constituida mediante Instrumento público número Ciento Dos (102) autorizado por el Notario Gustavo León-Gómez Rodas, el día Nueve (9) de Noviembre de Dos Mil Seis (2006), cuya Primera Copia se encuentra inscrita en el asiento número Dieciocho (18) del tomo Seiscientos Cuarenta y Dos (642) del Libro de Comerciantes Sociales del Registro de Propiedad Mercantil del Departamento Francisco Morazán, actualmente a cargo de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT), como Centro Asociado al Instituto de Propiedad (I.P.).



## Indicadores Económicos DMA EC, FS6, FS7

### Banco Ficohsa

#### Enfoque de Gestión

Banco Ficohsa se ha caracterizado por un modelo de negocios que se basa en un adecuado equilibrio de los riesgos y retornos en los diferentes segmentos de mercado. En esta línea, durante el 2012, el Banco logró obtener resultados de excelencia que le permitieron convertirse en el líder de la industria en utilidad, así mismo se posicionó como número uno en Patrimonio, lo que le permitió reflejar un ratio de retorno sobre capital de 16.4%.

Adicionalmente, en 2012, Fitch Ratings\* aumentó la calificación nacional de largo plazo de Ficohsa hasta 'A+(hnd)' desde 'A(hnd)' y ratificó la calificación nacional de corto plazo en 'F1(hnd)'. La perspectiva asignada es Estable.

#### Indicadores del Desempeño Económico

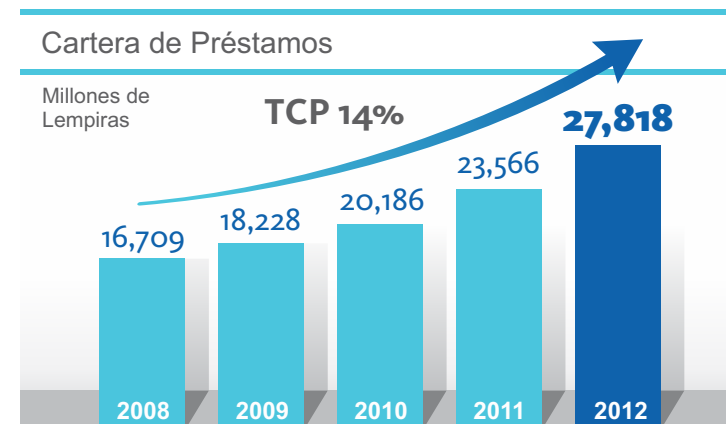
Banco Ficohsa alcanzó al cierre de 2012, una utilidad neta de L 660 millones, representando un crecimiento del 23.0% respecto al año anterior. La cifra alcanzada sitúa a Banco Ficohsa como número uno dentro del ranking de utilidades netas del sistema bancario hondureño.

	2010	2011	2012
Activos Netos	3	3	2
Préstamos	2	2	2
Depósitos Totales	4	3	4
Patrimonio	4	1	1
Utilidades	1	1	1

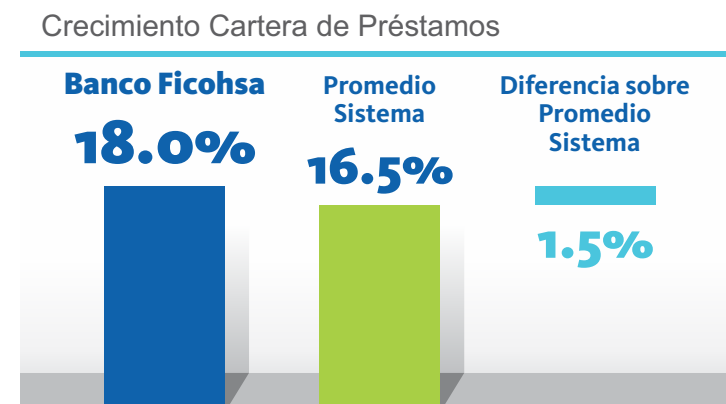
\* Fitch Ratings es una calificadora internacional de riesgo.

#### Indicadores Económicos

La cartera de préstamos del Banco experimentó un aumento de 18.0% durante 2012, alcanzando L 27,818 millones, superior al crecimiento reportado en el sistema (16.5%). De igual manera la calidad de la cartera de créditos mejoró y refleja estable porción de cartera con mora, reestructuraciones y castigos sobre préstamos.



Fuente: información interna propia. TCP: Tasa de Crecimiento Promedio



Fuente: CNBS

#### Calidad de Cartera

Los indicadores de calidad de cartera a finales del 2012 indican que la cartera en mora representa el 1.74% del total, inferior en 0.28 p.p. respecto al indicador del 2011. El Banco mantuvo una adecuada cobertura de reservas consecuente con las disposiciones de la alta administración. Estas coberturas se mantuvieron a lo largo del 2012 en niveles superiores a 100%.

#### Pasivos y Depósitos

El banco ocupa el cuarto lugar del sistema, en materia de pasivos, con una participación del 13.0%. Cabe destacar que a diciembre 2012 el Banco alcanzó un volumen de pasivos totales por L 22,583 millones, lo que representa un crecimiento del 5.6% respecto a 2011. Dentro de este crecimiento destaca el aumento de las cuentas de ahorro y los certificados de depósitos (con tasas de crecimiento de 10% y 12% respectivamente). Las cuentas de cheque reportan una disminución del 12%, esto como resultado de la aplicación de medidas por parte de Gobierno (Tasa de Seguridad).

#### Recursos Patrimoniales

El patrimonio del Banco alcanzó a L 5,086 millones, experimentando un aumento del 6.5%, conduciéndose con un comportamiento estable y fortalecida por las utilidades del período.

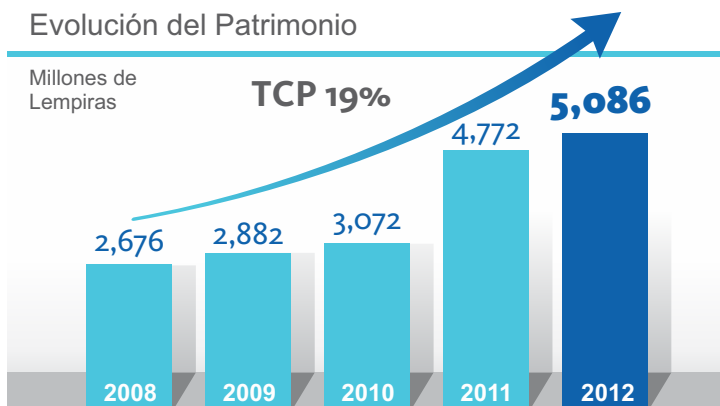


# Indicadores Económicos DMA EC, FS6, FS7

## Banco Ficohsa

### Evolución del Patrimonio

Millones de Lempiras



Fuente: información interna propia. TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

El incremento en utilidades y la posición privilegiada que ocupa Ficohsa dentro del sistema financiero se evidencia en un índice de rentabilidad sobre patrimonio promedio (ROE) de 16.4% para 2012.

Una de las fortalezas de Banco Ficohsa es su solidez. El indicador de suficiencia patrimonial (capital ponderado por activos de riesgo) fue de 15.46% superior al mínimo requerido por la normativa local que es del 10% y superior al de Basilea I que es del 8%.

### Índice y Cifras

**16.4%**

Índice de Rentabilidad ROE

**15.46%**

Índice de Adecuación de Capital

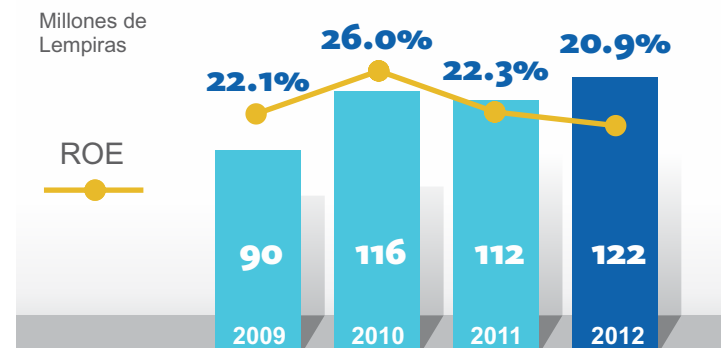
## Ficohsa Seguros

### Análisis de Resultados

El resultado de Ficohsa Seguros a Diciembre 2012, fue de L. 121.6 Millones de Lempiras. Dicho resultado refleja una tasa de crecimiento de 8.30% respecto al año 2011.

### Utilidad y ROE

Millones de Lempiras



Fuente: Memoria Financiera 2012

### Utilidad Técnica

La Utilidad Técnica cerró con un saldo de L. 473.2 millones, creció en un 17.5% respecto al 2011, producto del incremento en la Retención de Primas y del menor gasto por ajustes de las Reservas Técnicas mismos que generaron una mayor Prima Devengada que logró contrarrestar el incremento que tuvo la Siniestralidad Retenida Neta.

Al relacionar la Utilidad Técnica con las primas netas, el margen resulta en un 25.6%. Los ramos de daños aportan el 62% al resultado técnico global, los de personas el 36% y las fianzas aportan un 2%.

El saldo de las reservas técnicas y matemáticas aumentó durante el 2012 en L 60.0 millones a debido a una mayor retención de primas así como por los ajustes efectuados en la reserva catastrófica como consecuencia de que se elevó la capacidad del contrato.

### Índice y Cifras

Utilidad  
**121.6**

Utilidad Técnica  
**473.2**

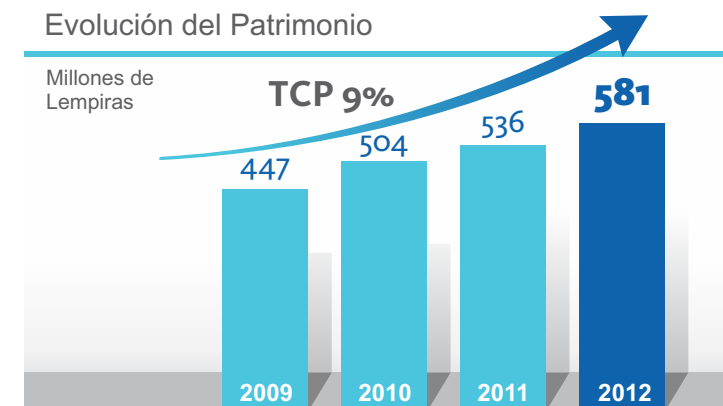
Reserva Técnica  
**395.6**

Millones de Lempiras

El Patrimonio total de la aseguradora alcanzó la cifra de L580.6 millones al cierre del año 2012, lo que representa un 8.4% de aumento respecto a 2011. La evolución de los recursos patrimoniales ha sido la siguiente:

### Evolución del Patrimonio

Millones de Lempiras



Fuente: información interna propia. TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

## Indicadores Económicos DMA EC, FS6, FS7

### Ficohsa Seguros

Índice y Cifras	
<b>Capital Social</b>	<b>Patrimonio</b>
<b>424</b>	<b>581</b>
Millones de Lempiras	

El indicador margen de solvencia cerró en 2.55 veces el requerimiento (2.7 veces en el 2011). El margen de solvencia son las reservas que las compañías de seguros tienen para hacer frente a siniestros. La CNBS obliga a que las compañías cuenten con los recursos suficientes, mismos que no pueden estar comprometidos, para poder disponer inmediatamente de esa reserva si le hiciera falta.

### Ficohsa Casa de Cambio

Mantuvo un crecimiento sostenido durante 2012, su giro principal es la compra y venta de divisas en el segmento natural y jurídico. En cuanto a la venta de divisas, Ficohsa Casa de Cambio mantiene el 67% del mercado nacional, lo que la convierte en la Casa de Cambio más importante de Honduras.

Este servicio se realiza a través del Banco Central de Honduras para cantidades mayores a US\$ 10,000.00, y directa para cantidades menores. Al igual que la compra de divisas, el mercado se constituye primordialmente en empresas y comercios importadores.

### Ficohsa Casa de Bolsa

En estos dos últimos años, Ficohsa Casa de Bolsa ha prestado sus servicios a clientes naturales y jurídicos, con un volumen transado para 2012 de L 1,813.79 millones, que generan importantes ingresos por comisiones.

Ficohsa Casa de bolsa opera activamente en el mercado bursátil nacional desde 1993 y ofrece el servicio de asesoría e intermediación en la compra de títulos valores en mercado primario y secundario. Brinda a Banco Ficohsa el servicio de Estructuración de Emisiones de Bonos para las emisiones de Bonos de Inversión, especializándose en el servicio de Estructuración de Emisiones de Títulos, ofrece servicios a instituciones financieras, clientes corporativos, naturales y clientes extranjeros.

Servicios ofrecidos:

- Asesoría Financiera
- Intermediación Financiera de Títulos Valores
- Servicio de estructuración para emisión de Bonos (para instituciones financieras)

Indicadores	2011	2012
Rentabilidad sobre Patrimonio	36%	30%
Liquidez (No. de veces)	0.43	2.98
Solvencia Patrimonial	3.4%	4.85%
Apalancamiento	20%	12%



# Sustentabilidad FS15, 3.8, 3.10

## SEF Servicio de Excelencia Ficohsa

### “Camino a la Excelencia”

En nuestro segundo año trabajando en pro de la excelencia, hemos encontrado apertura y muy buena disposición de parte de los miembros de la familia Ficohsa, así como amplias oportunidades de expansión y desarrollo del área.

Nuestros esfuerzos se han encaminado a la búsqueda de la mejora continua basada en la estrategia que integra la comunicación proactiva y constante, respuestas precisas y oportunas, empatía y promoción de la responsabilidad en la labor ejercida.

Las mediciones permanentes nos han llevado a determinar las oportunidades de mejora permitiéndonos implementar medidas acordes al crecimiento y la estrategia de las empresas del Grupo. El índice de Satisfacción del Cliente Interno nos permite conocer la calidad de servicio que estamos brindando internamente que se traduce en la capacidad de respuesta al cliente externo.

Durante el 2012 se iniciaron además las mediciones del NPS (Net Promoter Score, por sus siglas en inglés), índice que separa a los clientes de una empresa en promotores, pasivos, o detractores de la marca.

Se practican además, en forma periódica, las encuestas de salida en las agencias de Banco Ficohsa; éstas nos permiten conocer la experiencia del cliente durante su visita.

### Coaching 2012, Porcentaje por Región

Zona Centro	85.0%
Zona Centro Sur	87.0%
Zona Norte	71.0%
Zona Norte Foránea	82.0%
Nivel Nacional	81.0%

### Nivel de Satisfacción Cliente Interno

	2011	2012
Banco Ficohsa	79.0%	82.0%
Ficohsa Seguros	79.0%	86.0%
Ficohsa Tarjetas	89.0%	87.0%

### Nivel de Satisfacción Cliente Externo

	2011	2012
Banco Ficohsa, Cliente Oculto		79.5%
Banco Ficohsa, NPS		74.0%
Ficohsa Seguros, Encuesta Corredores	83.0%	78.0%

Es importante señalar que gracias a los reforzamientos a través de capacitaciones otorgadas, reuniones continuas con el personal, apoyo y asesoramiento a las áreas, se logró incrementar los índices de resultados obtenidos, tanto en el Cliente Interno, Cliente Oculto, NPS, y Encuestas de Salida.

La cantidad de clientes utilizando redes sociales como un canal de servicio se ha incrementado, a la fecha Ficohsa cuenta con más de ochenta mil fans. Tanto Facebook como el link establecido en la página web para comentarios y sugerencias, continúan creciendo en lo que respecta a cantidad de comunicaciones muy eficientes de doble vía, es decir, para escuchar los comentarios y sugerencias de nuestros clientes, así como responder a sus consultas e inquietudes.

### Quejas, Solicitudes y otros, según medio

2012	Libro de Quejas	Website	Facebook
Felicitaciones	84	15	30
Solicitud de Productos	0	293	279
Quejas	1,901	750	603
Solicitud de Información	0	778	1,236
<b>Total</b>	<b>1,985</b>	<b>1,836</b>	<b>2,148</b>

2011	Libro de Quejas	Website	Facebook
Solicitud de Productos	4	86	336
Quejas	1,575	168	346
<b>Total</b>	<b>1,579</b>	<b>254</b>	<b>682</b>

En 2011 Datos correspondientes a Banco y Casa de Cambio



# Sustentabilidad FS15, 3.8, 3.10

## SEF Servicio de Excelencia Ficohsa

Construyendo una Cultura de Excelencia



Finalmente se implementó el Programa de Embajadores SEF que consiste en premiar a colaboradores destacados por su excelencia en servicio y por su comportamiento integral como personas ejemplares y eficientes. En el 2012 se realizó en Banco Ficohsa y durante el 2013 se planea extender el programa para abarcar colaboradores de Ficohsa Seguros y Ficohsa Tarjetas.

### Acciones Concretas

- Capacitación a 829 colaboradores de banco y seguros Ficohsa “Servicio el Gran diferenciador”; así como a 90 miembros de seguridad\* a nivel nacional sobre “protocolos de atención”.
- Inducción cultura SEF a todo el personal de primer ingreso.
- Creación programa de reconocimiento “Embajadores de Servicio de Excelencia”
- Cambio en la Nota que representa SAC en Coaching de un 10% al 40%; así como implementación y seguimiento a las encuestas mensuales de salida del cliente en cada agencia.
- A través de las reuniones constantes y retroalimentación con los gerentes de zona y gerentes de agencia, se ha logrado un mayor compromiso.
- El comité SAC ha permitido una mayor Integración a través de los representantes de servicio de Banco, Seguros y Tarjetas Ficohsa en materia de Servicio al cliente.
- Implementación de uso de gafetes de identificación para colaboradores de agencias a nivel nacional.

\* *Los guardias de seguridad, pertenecen a una empresa outsourcing que brinda el servicio para las instalaciones de las empresas del Grupo.*

### Capacitación a personal de seguridad

En el 2012 se coordinó de manera simultánea en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula al personal de seguridad de todas las agencias a nivel nacional, para capacitarles sobre las mejores prácticas de un servicio de excelencia y el correcto uso del protocolo de atención.

Un total de 115 colaboradores del servicio de seguridad y pertenecientes a una empresa privada subcontratada, fueron capacitados bajo este programa de Servicio de Excelencia Ficohsa.

Personal de Seguridad Capacitado





# Sustentabilidad FS15, 3.8, 3.10, PR1

## "Tus Finanzas, tu futuro" Programa de Educación Financiera

Para nosotros la realización de un Programa de Educación Financiera es algo que está ligado en su totalidad al giro de nuestro negocio, pero igualmente existen varias razones por lo que es tan importante tener un programa de educación financiera:

**Desempeño Institucional:** Para mejorar los niveles de retención de los clientes, para atraer nuevos clientes, para elevar la rentabilidad a través de mejoras en lo pago de los clientes, préstamos más grandes e incremento de ahorros.

**Demanda Necesidad/Cliente:** Para mejorar la capacidad de los clientes para usar eficazmente la tarjetas de crédito, para ayudar a los clientes a proteger, administrar y acumular bienes.

**Imagen Institucional:** Para mejorar la imagen de la institución como una institución que se preocupa por la educación de sus clientes con el propósito de mejorar sus finanzas.

**Responsabilidad Social:** Para alcanzar las metas de la institución en cuanto a lograr mejorar en el bienestar social de sus clientes y colaboradores.

**Ventaja Competitiva:** Para diversificar los servicios, para atraer nuevos clientes respondiendo a sus necesidades de obtener conocimientos y habilidades para la planificación financiera, administración y uso de los servicios financieros.

La educación financiera es una de las prioridades estratégicas en materia de responsabilidad social corporativa para el GFF. Una decisión informada contribuye a una mejor situación financiera personal, facilita la gestión del

riesgo para las entidades financieras, e impulsa el ahorro a la vez que fortalece el sistema financiero. La educación financiera revierte, en definitiva, en ahorradores más consistentes y en deudores más responsables.

Con el proyecto de Educación Financiera se quiere cambiar la forma de llevar la economía del hogar de los clientes del Banco al igual que el de los colaboradores, es por esto que los resultados no se verán tan a corto plazo como se espera ya que es un cambio de hábitos y mentalidad y lleva tiempo lograr generar un cambio permanente en los clientes y cualquier persona que tome el programa. Según estudios y programas que se han llevado a cabo en otros países, los resultados estadísticos se logran ver hasta después de un año que se ha llevado este programa.



### Boletín Económico

Operar de manera responsable es una práctica fundamental dentro de Banco Ficohsa. Para nosotros, nuestros clientes y colaboradores son el principal activo. Siendo una institución financiera, sentimos la obligación de informar acerca del entorno económico, el cual es tan importante para nuestro funcionamiento. Por las razones expuestas anteriormente, se concibe la creación de una sinopsis de los indicadores más relevantes del sistema económico y bancario, así nace el Boletín Económico.

El Boletín Económico se publica semanalmente y se distribuye electrónicamente a todos nuestros colaboradores mediante Ficonoticias. Por otra parte, se publica con la misma periodicidad para todos nuestros clientes en el sitio web de Banco Ficohsa.

## Sustentabilidad FS15, 3.8, 3.10, PR1

### Programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva 4.12, EC9

Grupo Financiero Ficohsa y Grupo Terra unen esfuerzos para desarrollar a sus proveedores en temas de Responsabilidad Social Empresarial.

El objetivo primordial fue apoyar a las PyMES a encontrar las fortalezas de sus negocios y encaminarles al emprendimiento de prácticas, políticas y acciones socialmente responsables. Asimismo reconocer la implementación de soluciones prácticas en responsabilidad social empresarial, en las diferentes categorías expuestas, clausurando de esta manera el programa que inició en febrero y finalizó en Septiembre 2012.

**20** Proveedores Certificados en Buenas Prácticas de RSE



Los proveedores destacados en las categorías ganadoras fueron:

1. **RR Donnelley**, acreedor al Premio de mejor práctica en la presentación de la iniciativa **"Eco-Acción RRD"**, en el eje Medioambiente.
2. **Stone Market**, acreedor al Premio de mejor práctica con la iniciativa **"Economizando Agua para proteger el Medioambiente"**, en el eje Medioambiente.
3. **Latin American Trading Services** (Honduras), acreedor al Premio de mejor práctica con **"LATS, Talento Socialmente Responsable"**, en el eje Público Interno.
4. **INFOTEC - JAMAR** Comercial Industrial SA DE CV, acreedor al Premio de mejor práctica con su iniciativa **"Integración Proveedores-Vendedores"**, en el eje de Proveedores.
5. **Artes Gráficas Rivera**, acreedor al Premio de mejor práctica con su **"Proyecto para el Fortalecimiento Integral de la Educación"**, en el eje de Comunidad.

Con este Programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva, Grupo Financiero Ficohsa y Grupo Terra, demuestran su compromiso con Honduras, desarrollando e incentivando a sus proveedores a realizar impactos positivos en sus gestiones internas y externas, para generar soluciones prácticas en Responsabilidad Social Empresarial dentro de sus negocios.

A solicitud de los proveedores, colaboradores voluntarios de Ficohsa facilitaron capacitaciones para sus colaboradores, sobre herramientas que generan un nivel de satisfacción elevado en sus clientes.

### Colaboradores de Proveedores Capacitados en Servicio y Atención al Cliente



Artes Gráficas Rivera



Latin American Trading Services



## Clientes

### Sustentabilidad Banco Ficohsa

FS15, 3.8, 3.10

#### Oficina de Representación en Estados Unidos

La Oficina de Regulación Financiera, órgano de supervisión bancaria del Estado de Florida, oficialmente otorgó a Banco Ficohsa el 17 de abril de 2006 la licencia para operar una oficina de Representación en la ciudad de Coral Gables, Florida.

De esta manera, Banco Ficohsa se convirtió en el primer banco comercial de capital privado en Centro América en recibir una aprobación de esta naturaleza, por parte de la Reserva Federal de los Estados Unidos y de la Oficina de Regulación Financiera de este importante estado.

La Oficina de Representación de Banco Ficohsa tiene como objetivo fundamental actuar como enlace bancario entre los miles de hondureños residentes en los Estados Unidos y la Oficina Principal de Banco Ficohsa en Honduras.

La comunidad hondureña residente en los Estados Unidos tiene grandes necesidades de servicios bancarios en Honduras, y la Oficina de Representación de Banco Ficohsa se ha propuesto cerrar esa brecha ofreciendo productos y servicios especialmente diseñados al alcance de estos compatriotas.

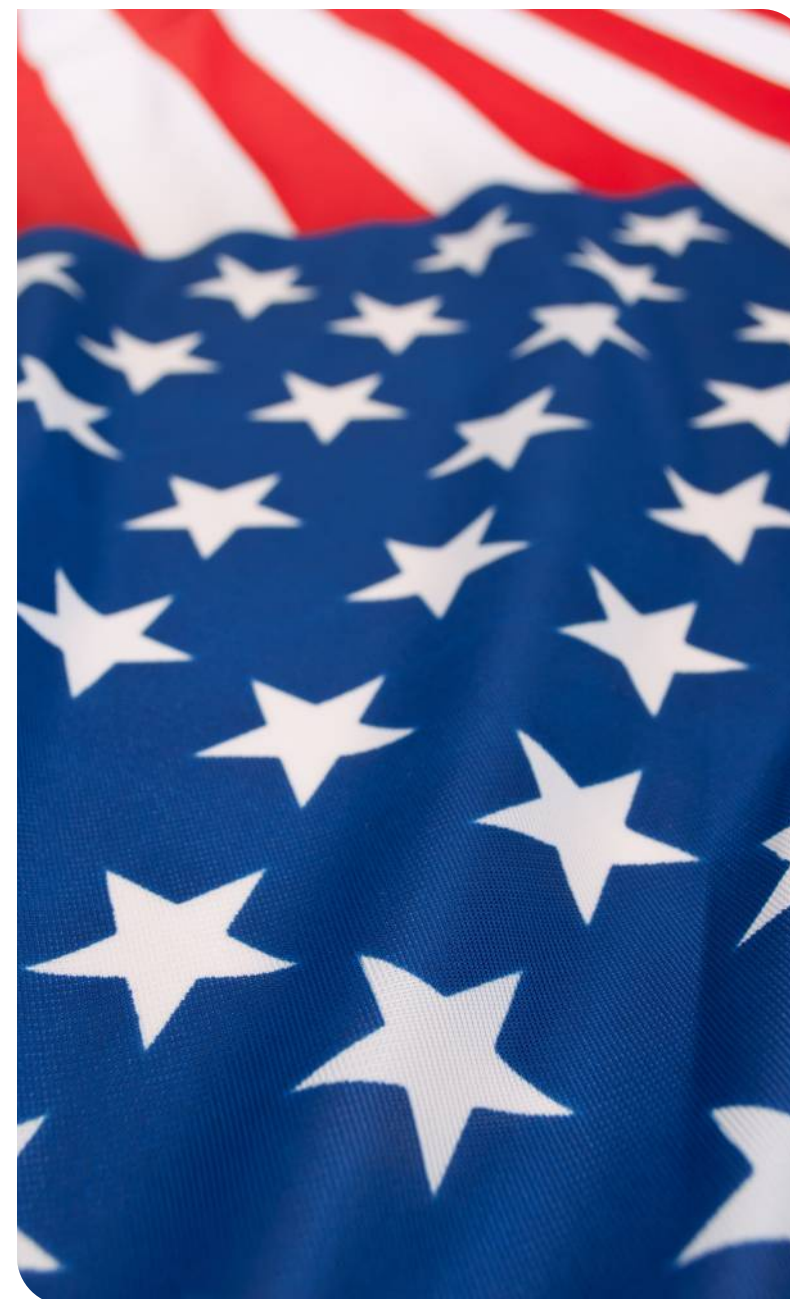
#### Servicios

- Financiamiento para la compra de viviendas en Honduras.

Alcance a nivel nacional (todo Honduras)

Mercado objetivo:

- Hondureños residentes en EEUU (con o sin documentos).
- Extranjeros con residencia legal en los Estados Unidos dispuestos a invertir en Honduras.
- Productos Financieros Corporativos.
  - Para empresas trasnacionales con intenciones de invertir en Honduras.
    - Inversión directa.
    - Comercio externo.
- Canalización de consultas de clientes del banco en tránsito por Estados Unidos de América.



# Cientes

## Sustentabilidad Banco Ficohsa

3.8, 3.10

Ética y sustentabilidad son los criterios que rigen el comportamiento y actuación de todos los colaboradores de Banco Ficohsa en su relación con la sociedad y el medio ambiente. De allí deriva nuestro compromiso de diseñar y desarrollar productos y servicios con altos estándares de calidad y eficiencia. Bajo estos criterios nuestro desempeño se centra en los siguientes temas:

- Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios,
- Estrategia de Alianzas y Productos,
- Cambios de Estructura Interna,
- Transparencia, Sociedad y Responsabilidad del Producto, e
- Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenible.

Los alcances, logros y compromisos en cada tema se describen a continuación.



## Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2, FS15, PR6, DMA PR

En Banco Ficohsa estamos comprometidos a continuar creando, diseñando y fortaleciendo la calidad de nuestros productos y servicios, con el propósito de ofrecer a nuestros clientes alternativas novedosas que se adapten a su estilo de vida y negocios.

En ese sentido nuestra estrategia comercial fue orientada al lanzamiento de productos únicos y eventos exclusivos. Hemos definido tres grandes grupos: Banca de Personas, Banca PyME y Banca Corporativa y Empresarial, cada uno con características y necesidades particulares que atendemos con una amplia gama de productos y servicios a la que oportunamente agregamos aquellos que según sus requerimientos o nuestra visión de mercado se convertirán en una solución efectiva ante el cambiante e incierto panorama económico y comercial.

Es una preocupación constante en Banco Ficohsa facilitar el acceso al crédito a los colectivos desfavorecidos o con menos ventajas, por eso hemos diseñado soluciones para comercio informal, pequeños negocios, emprendedores, productores agrícolas, servicios especiales para mujeres, y estudiantes, entre otros, que nos han permitido mejorar su inclusión social, su nivel de vida y su entorno, al tiempo que el Banco amplía su cartera y orienta recursos frescos al financiamiento de actividades productivas sostenibles.

Presentamos a continuación algunos de nuestros nuevos productos de Banca de Personas y Banca PyME.

## CasaFicohsa.com

El primer y único portal de vivienda que reúne la mejor oferta de inmuebles a nivel nacional. Su diseño moderno, vanguardista y diferente invita a que los usuarios no sólo busquen su nueva casa sino que también complementen esa experiencia con secciones de interés para evaluar, financiar y decorar su nuevo hogar.

Con esta evolución en la forma de comprar y vender propiedades en Honduras se demuestra porque somos los Especialistas en Vivienda.

Porque somos los especialistas en vivienda  
**CAMBIAMOS TOTALMENTE LA FORMA DE COMPRAR TU CASA!**

Te presentamos el portal de vivienda [casaficohsa.com](http://casaficohsa.com) la más innovadora forma de comprar tu casa, miles de opciones para elegir de acuerdo a tus preferencias.



# Clientes

## Sustentabilidad Banco Ficohsa

3.8, 3.10

### Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2, FS15, PR6, DMA PR

#### CrediPOS

En el 2012 se lanzó este producto nuevo para PyME. El CrediPOS es un préstamo que se tipifica como Transacción Especial y es orientado a todos aquellos clientes que poseen un POS de Ficohsa. Se destina a capital de trabajo y el monto puede ser hasta el 200% de la facturación del POS a plazos de 3 hasta 12 meses.

#### Radio Empresarios

Banco Ficohsa patrocina "*Empresarios: La voz de los que saben de negocios*", un programa radial dedicado al apoyo del sector empresarial hondureño. Transmitido por una importante cadena radial del país.

El programa se transmite bajo la conducción de expertos en PyME y Banca PyME, que cada sábado comparten su experiencia y conocimiento para construir una cultura empresarial sólida que contribuya al desarrollo y crecimiento sostenible de la economía nacional.

En el mismo se presentan: soluciones financieras para distintos rubros, fuentes de financiamiento, casos de éxito, información económica de actualidad, políticas comerciales, gestión y administración de negocios, mercados y tendencias, entre otros temas de interés especial para PyMES.

#### Nuevo Lobby Electrónico

Siempre innovando y a la vanguardia en tecnología, Banco Ficohsa abrió su nuevo Lobby Electrónico en la Agencia Principal de Tegucigalpa, con equipo y dispositivos modernos y confiables; allí, con rapidez, total seguridad y asesoría especializada se pueden realizar transacciones como: retiro y depósito de efectivo, transferencias entre cuentas, compra de recargas, anticipos de efectivo, pago de tarjetas de crédito, consulta de saldos de cuenta y tarjetas de crédito, pago de servicios públicos, y pagos a terceros, entre otros.

Banco Ficohsa reafirma su liderazgo en servicios tecnológicos y banca electrónica.



#### Una Experiencia Diferenciadora

Banca Privada de Personas y PyME tuvo el privilegio de compartir con sus apreciados clientes de la *Tarjeta de Débito Visa Infinite* en un entorno más allá del banco, en un evento organizado exclusivamente para disfrutar de la distinción y exquisitez de la alta cocina internacional, a cargo de un reconocido chef colombiano.

Banco Ficohsa ofrece experiencias únicas, marcando diferencias claras que distinguen a nuestros clientes, brindando en cada producto o servicio una solución de acuerdo a su estilo de vida y que va más allá de sus necesidades financieras personales o de negocio, esto deriva en su lealtad y preferencia, Banco Ficohsa es fiel a su compromiso con el cliente.



## Clientes

### Sustentabilidad Banco Ficohsa

3.8, 3.10

#### Estrategias de Alianzas y Productos

FS14, FS15

#### Banca PyME

La Pequeña y Mediana Empresa forman parte integral de la economía de nuestro país, generan empleo, productos y servicios de alta calidad; y ahora, con su incursión en el mercado internacional aportan una importante suma de divisas. Creada para atender a este importante sector, Banca PyME continúa destacándose durante el 2012 por ser actor clave para su crecimiento.

El sector ha alcanzado mayor atención por parte del sistema financiero, sin embargo, aún requieren más apoyo para el fortalecimiento de sus procesos de producción, administración y estrategias comerciales, indicadores de productividad y orientación a su responsabilidad social empresarial.

Por lo anterior, Banco Ficohsa en su constante apoyo a las PyMES desarrolló su programa “Fortalecimiento de las Capacidades PyME”, orientado a capacitar a 250 clientes emprendedores en las ciudades de Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba.

**Clientes PYME capacitados con diplomado**  
(mercadeo y ventas, finanzas y costos, y responsabilidad social corporativa)

**100**

Tegucigalpa

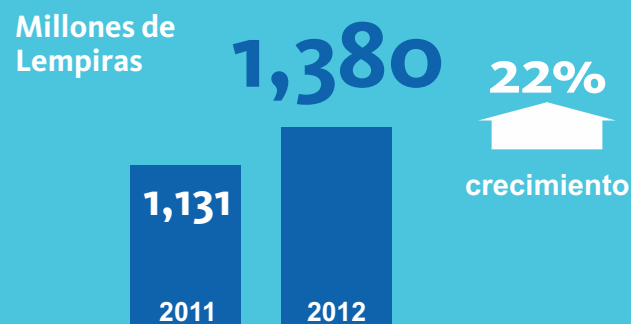
**100**

San Pedro  
Sula

**50**

La Ceiba

#### Cartera de Préstamos



Clientes PYME

**3,100**

Índice de mora

**4.70%**



#### III Foro Internacional de la Mujer Empresaria en Honduras

Banco Ficohsa patrocinó este foro con el objetivo de difundir las mejores prácticas entre las mujeres emprendedoras de Honduras, vinculando elementos como el liderazgo estratégico para el desarrollo de la productividad, el empoderamiento y la innovación. El foro incluyó conferencias de: liderazgo empresarial, buenas prácticas y alianzas estratégicas, panel con emprendedoras de éxito, innovación empresarial y mercadeo para PyMEs.

Estas acciones fortalecen las capacidades empresariales, reducen la desigualdad social y económica de la mujer insertándola en el desarrollo, fomentan la competitividad y dinamizan la economía.





# Cientes

## Sustentabilidad Banco Ficohsa / Estrategias de Alianzas y Productos FS14

### Banca Corporativa y Empresarial

2.2, FS15, PR6, DMA PR

#### Línea de Crédito para Importaciones

Banco Ficohsa fomenta las relaciones comerciales, especialmente en el área del comercio exterior, impulsando el desarrollo de la economía nacional.

Por este desempeño fue seleccionado por el Eximbank de la República de China (Taiwán) para administrar una línea de crédito por un monto de cinco millones de dólares, para financiar importaciones procedentes de esa nación asiática.



Igualmente, Banco Ficohsa recibió una línea de crédito del Banco de Desarrollo de Brasil, BNDES; por un monto de veinte millones de dólares, siendo la primera institución bancaria centroamericana en lograr un crédito de este ente financiero.

Línea de Crédito para Importaciones	
<b>5 Millones</b> de Dólares	<b>20 Millones</b> de Dólares
Eximbank República de China (Taiwán)	BNDES Brasil

El BNDES es el brazo financiero de Brasil para financiar sus exportaciones, así como su principal agente de desarrollo, desempeñando un papel clave en el fomento de la expansión de la industria, infraestructura y del comercio exterior.

Los importadores hondureños que compren bienes en estos países, encontrarán en Banco Ficohsa financiamientos con condiciones especiales, tasas de interés competitivas y plazos favorables hasta por cinco años.



#### Servicio Cash Management

El Servicio de manejo de Efectivo Cash Management, es un servicio orientado a facilitar a nuestros clientes una mejor administración de su tesorería y rentabilizar sus excedentes de efectivo sin cargos adicionales para la empresa.

Este servicio funciona a través de la utilización de dos cuentas:

- Cuenta Inversión
- Cuenta Pagadora

Dentro de los beneficios que este servicio ofrece a nuestros Clientes se destacan:

- Maximización de la rentabilidad de su tesorería.
- Eficiencia operativa y de negocios.
- Reducción de riesgos operativos.



# Clientes

## Sustentabilidad Banco Ficohsa

### Cambios de Estructura Interna 3.8, 3.10

#### 1 Unidad de Divisas

Como parte de la estrategia de consolidación y fortalecimiento de las áreas de negocios del GFF, en especial las áreas de Divisas, Internacional y Banca Corporativa; se tomó la decisión de integrar las operaciones de Ficohsa Casa de Cambio con Banco Ficohsa, por medio de la creación de la Unidad de Divisas. La creación de la Unidad de Divisas integrará la labor que anteriormente se manejaba por separado en Ficohsa Casa de Cambio; integrando los clientes y operaciones de Divisas con las del Banco en una sola unidad con el objetivo de brindar un mejor servicio y con el propósito de lograr un mejor posicionamiento en el mercado de compra y venta de divisas y en el mercado cambiario.

#### 2 Cumplimiento Regulatorio

Antes llamada Responsabilidad Regulatoria, esta unidad fue reforzada en 2012 para tener alcance regional, siendo la responsable de detectar y gestionar el riesgo de incumplimiento de las leyes, regulaciones, normativas internas y externas de las empresas que integran el Grupo Financiero Ficohsa.





# Cientes

## Sustentabilidad Banco Ficohsa

Transparencia, Sociedad y Responsabilidad del Producto 4.11, DMA SO, SO4, SO7, PR5

### Funcionamiento Sistema del Usuario Financiero 2012

#### Señalización en Agencias:

En cada una de las agencias donde se reciben reclamos mediante el formato del Usuario Financiero, se ha identificado con la siguiente leyenda: “Esta institución financiera tiene hojas de reclamación de las Instituciones Supervisadas a disposición del usuario financiero que las solicite”.

Para recibir este tipo de reclamaciones se cuenta con 58 agencias a nivel nacional.

#### Hoja de Reclamación:

Se distribuyó el nuevo formato de la hoja de reclamación autorizado en las Normas de Transparencia del Usuario Financiero vigentes, los cuales están a disposición de los usuarios en el área de servicio al cliente.

#### Capacitación:

Se capacitó a 200 colaboradores encargados de atender las consultas, quejas y reclamaciones en las agencias, sobre los nuevos derechos del usuario financiero y las obligaciones de las instituciones supervisadas, establecidas en la reforma a las Normas del Usuario Financiero; asimismo, sobre el proceso a seguir para cada reclamo ingresado y el Código de Buenas Prácticas.

Se incluyó esta capacitación en el proceso de inducción al nuevo personal a cargo de realizar estas tareas.

### Transparencia Financiera

En cumplimiento de las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas”, Banco Ficohsa garantiza la transparencia en la prestación de servicios y la aplicación de condiciones justas en beneficio de la institución y sus clientes.

### Tipos de información sobre los productos y servicios.

El Grupo Financiero da cumplimiento a los procesos regulatorios aplicables a la colocación de productos y servicios; asimismo la institución ha adoptado prácticas de control interno adicionales a las establecidas con el propósito de restringir el nivel de exposición de estos.

En general, son productos y servicios: cuentas de ahorros y de cheques, depósito a plazo, transferencias internacionales, remesas familiares, traslados entre cuentas, desembolsos de préstamos, emisión de cheques de caja. En virtud de lo anterior, se aplican mecanismos de validación periódica a fin de garantizar la efectividad de las regulaciones vigentes.

Cabe destacar que todos los productos que implican transacciones monetarias están sujetos a estas normas; excepto aquellas en las que aplica un mecanismo limitado a consulta.

**PROCESO DE PRESENTACIÓN DE HOJA DE RECLAMACIÓN**

**1 ATENCIÓN AL USUARIO**  
Acuda a nuestras oficinas y solicite al **Oficial de Atención al Usuario la Hoja de Reclamación**, la cual consta de un original y dos copias.

**2 USUARIO 1 SEPTIEMBRE**  
**Nos quedaremos con el original** para realizar el análisis interno pertinente y llevar control de los plazos y expedientes. Se entregará al usuario financiero las **dos copias con su acuse de recibo**.

**3 ATENCIÓN AL USUARIO 12 SEPTIEMBRE**  
En **diez (10) días hábiles** máximo, contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, daremos **respuesta por escrito al usuario financiero**. En caso de requerir un mayor plazo informaremos por escrito las razones que ameritan la extensión del plazo.

ESR  
TEG 2207-4747 • SP5 2557-3797  
LA CEIBA 2443-0047  
www.ficohsa.com

Ficohsa

**CUENTAS DE AHORRO FICOHSA**

# Cientes

## Sustentabilidad Banco Ficohsa

### Transparencia, Sociedad y Responsabilidad del Producto 4.11, DMA SO, SO4, SO7, PR5, PR6

#### Conductas Anticompetitivas

En el Código de Ética y Conducta de GFF se contempla que, bajo ninguna circunstancia, se debe promover o participar en este tipo de comportamientos y evitar situaciones que crean la posibilidad de que existan conductas anticompetitivas. En caso de presentarse una situación de este tipo será regulado por el Comité de Ética Institucional.

#### Comunicaciones de Mercadeo

En Ficohsa contamos con la Política Interna de Mercadeo y Comunicación, basando nuestra información de manera clara y verdadera en relación al producto, servicio o concepto que queramos transmitir, sin ser engañosa o que cree falsas expectativas. Además establece lineamientos de conducta con base en contenidos informativos, competencia y publicaciones según valores, ética y aporte social en forma positiva. Con el fin de mantener una brecha corta con nuestros clientes y públicos en general en Ficohsa tenemos diferentes canales de comunicación de interacción directa como: web, call center, servicio al cliente, redes sociales entre otros.

#### Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. 4.11, SO3

La institución cuenta con mecanismos y políticas de conocimiento del cliente, tendentes a vigilar y detectar amenaza de uso indebido de productos o servicios financieros; situación que al ser detectada es documentada y la administración adopta las medidas correspondientes. Como uso indebido se describe cualquier práctica sobre productos y servicios que no es consistente con el perfil del cliente o que puede representar riesgo para la institución.

La actuación de las empresas del Grupo, en casos que suponen incidentes de corrupción u otros relacionados, está enmarcada en la “Política Conozca a su Cliente” vigente desde 1997 y que incluye: a) Procesos y políticas de identificación del cliente; b) Seguimiento de relación; c) Conocimiento de bancos corresponsales y empresas remesadoras; d) Procesos y políticas de detección de posibles actos inusuales; e) Política de capacitación al personal, y f) Código de Ética y Conducta.

**100%** de los Colaboradores

capacitados en las políticas y procedimientos de aplicación nacional contra el lavado de activos y financiación del terrorismo.

El 100% de nuestros empleados reciben las capacitaciones en Código de Ética y Conducta que contempla el tema de Corrupción y Soborno; los temas de Prevención y Detección del Lavado de activos y Financiamiento del Terrorismo se abordan anualmente. Estas capacitaciones son requerimiento de la Comisión Nacional de Banca y Seguros de Honduras; y están contempladas en la Ley Contra el Delito de Lavado de Activos, y el Reglamento para la Prevención y Detección del uso indebido de los servicios y productos financieros en el Lavado de Activos.

Incidentes de corrupción comprobados no se han identificado; pero cuando se han presentado sospechas entre los colaboradores, se ha dado por terminada la relación laboral con las personas involucradas. Este tipo de falta está tipificada en nuestro Reglamento Interno de Trabajo como una sanción grave y la resolución para esta falta es el despido inmediato. Adicionalmente, se mantienen de manera permanente acciones preventivas para evitar el riesgo de corrupción.

# Cientes

## Sustentabilidad Banco Ficohsa

### Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenibles

#### Premio Presidencial al Exportador 4.12

“El Premio Presidencial al Exportador” es una iniciativa de Banco Ficohsa y la Secretaría de Industria y Comercio, en reconocimiento al Sector Exportador que genera empleo y divisas dinamizando la economía de nuestro país.

En su novena edición este importante premio se otorgó, en sus diversas categorías, a talentosos hondureños que con sus empresas o pequeños emprendimientos destacan con ingenio y creatividad en el exigente mundo del comercio internacional.



Premio Presidencial al Exportador 2010



\* El sector productivo nacional registró **9,004.5** Millones de Dólares en exportaciones de bienes y servicios en 2012

**Banco Ficohsa**  
Patrocinador por noveno año consecutivo del Premio Presidencial al Exportador 2012



El Señor Presidente de la República José Porfirio Lobo Sosa y Sandra Guzmán, Primera Vice Presidenta de Banca Corporativa e Institucional de Banco Ficohsa, presionan la ceremonia de entrega del prestigioso reconocimiento.



Ejecutivos de Banco Ficohsa hacen entrega de obsequios a ganadores en las distintas categorías del Premio Presidencial al Exportador.

#### FELICIDADES A LA EMPRESAS GANADORAS



**PREMIO EXPORTADOR DEL AÑO COHONDUCAFÉ**

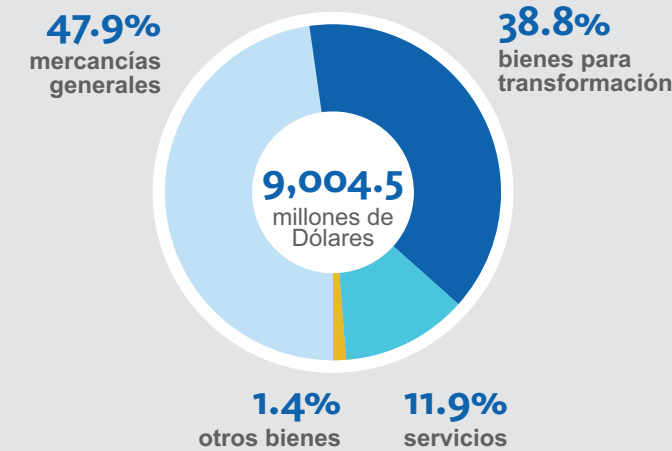
- Premio a Empresa Grande Exportadora al Exterio del Mundo: **Industrias Sula, S. de R.L.**
- Premio a Empresa Mediana Exportadora al Exterio del Mundo: **Industria Papelera Hondureña**
- Premio Empresa Pequeña Exportadora al Exterio del Mundo: **Industria Baniere BAH**
- Premio a Empresa Grande Exportadora a Centroamérica: **Empacadora Continental**
- Premio a Empresa Mediana Exportadora a Centroamérica: **Plásticos Industriales Hondureños**

- Premio a Empresa Pequeña Exportadora a Centroamérica: **APROCACAHN**
- Premio a Mayor Crecimiento Exportadora al Exterio del Mundo: **CBD, S.A. de C.V.**
- Premio a Mayor Crecimiento Exportadora a Centroamérica: **INTREFFICA**
- Premio a Empresa Nueva del Año: **DeReo Farm, S. de R.L.**
- Premio a Exportadora en Asociación: **La Suanilla**
- Premio a Exportador en Zona Libre: **Aquifina ST Fish, S.A.**

- Premio Empresa Innovadora: **LACTHOSA**
- Premio a Comercio Justo: **COHONDUCAFÉ**
- Premio a Uno de TIC: **Standard Fruit de Honduras**
- Premio a Uno de TIC - Alimentos: **Pride Manufacturing, S. de R.L.**
- Premio a Uno de TIC - Trazabilidad: **Empacadora Litoral**
- Premio a Uno de TIC - Finanzas: **Manufacturas del Trópico**



Al finalizar 2012, las exportaciones de bienes y servicios se incrementaron en US\$181.8 millones (2.1%), sumando en conjunto US\$9,004.5 millones, a pesar del comportamiento registrado en las economías estadounidense y europea, principales destinos de nuestras exportaciones. Las ventas al exterior de mercancías generales (US\$4,310.9 millones) representaron 47.9% del total exportado, las de bienes para transformación participaron con 38.8% (US\$3,492.3 millones), los servicios aportaron el 11.9% (US\$1,073.5 millones) y el restante 1.4% lo constituyó los otros bienes (US\$127.9 millones).



[http://www.bch.hn/download/boletines\\_prensa/2013/boletin\\_de\\_prensa\\_023\\_13.pdf](http://www.bch.hn/download/boletines_prensa/2013/boletin_de_prensa_023_13.pdf)





## Clientes

### Sustentabilidad Banco Ficohsa / Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenibles

#### Agromercados Honduras 2012 4.12

Banco Ficohsa patrocinó “Agromercados Honduras 2012”, la primera feria agrícola internacional y que se llevó a cabo en la ciudad de San Pedro Sula. En este evento participaron conferencistas nacionales e internacionales, se realizaron ruedas de negocios y exhibición de productos y se compartieron experiencias agrícolas de éxito.

Entre otros se presentó el Programa denominado “Honduras - Recursos para Mi Tierra” desarrollado bajo el liderazgo de Banco Ficohsa, con el apoyo de Supermercados La Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial (FUNDER), este programa es una exitosa iniciativa que ha permitido a productores agrícolas de la región occidental, centro, oriente, hasta el sur y norte del país lograr un desarrollo económico a través del crecimiento productivo de sus actividades agrícolas.

La experiencia del fideicomiso “Honduras Recursos para Mi Tierra” ha demostrado su funcionalidad y efectividad como una fuente de financiamiento no convencional para pequeños productores de hortalizas en Honduras.

Al apoyar este tipo de iniciativas queda evidenciado el compromiso de Banco Ficohsa con el sector productivo de nuestro país y de manera particular con grupos minoritarios que no han recibido atención financiera o la misma ha sido muy limitada.



## Clientes

### Sustentabilidad Banco Ficohsa / Iniciativas de Crecimiento y Desarrollo Sostenibles

#### ARAS - Análisis del Riesgo Ambiental y Social

4.12, EC2, EN6, EN7, EN26, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11, DMA EN, DMA PS

Banco Ficohsa cuenta con la política de Riesgo Ambiental y Social – ARAS, cuyo principal objetivo es mitigar el riesgo de los clientes del Banco, con la aplicación de sus modelos de negocios que incurren a través del establecimiento de parámetros para la administración y seguimiento de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de préstamos, identificación, categorización y evaluación, durante la vigencia del préstamo otorgado.

Este proceso de análisis de Riesgo Ambiental y Social aplica para las solicitudes de operaciones nuevas o renovaciones de líneas de crédito y transacciones especiales, así como refinanciamientos de clientes Empresariales y Corporativos de Grupo Financiero Ficohsa a nivel nacional.

En el 2012, la aplicación y monitoreo de la implementación y cumplimiento de los requerimientos ambientales se realizó a través de las renovaciones de Línea de Crédito y revisión de Transacción Especial de Corto y Largo Plazo, adicionalmente, se realizaron visitas de campo.

Se continuó con el proceso de socialización a los clientes corporativos y empresariales, lo que permitió crecer en 67 nuevos clientes que cumplen con la Política de Análisis de Riesgo Ambiental y Social.

Además se capacitó a 24 colaboradores en las normas y políticas ambientales aplicadas por la Secretaria de Recursos Naturales y Ambientales “SERNA”.

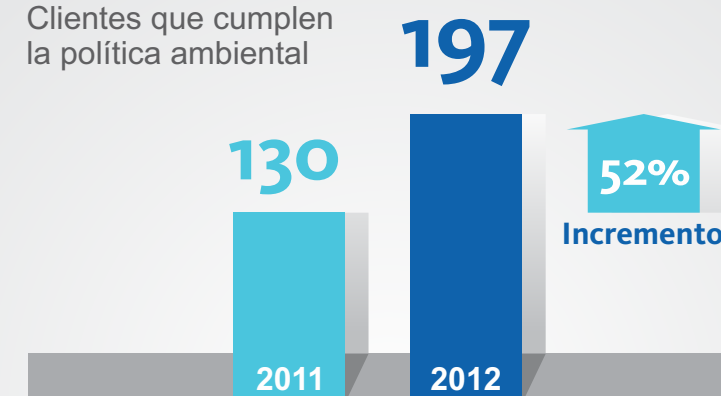
De acuerdo con lo estipulado en el plan estratégico, se evalúa bajo el concepto de riesgo socio-ambiental la cartera corporativa y empresarial, así, para el cierre de diciembre 2012 se revisaron un total de 331 empresas, totalizando operaciones por 764.65 millones de dólares, de este saldo revisado el 41% corresponde al centro de costo San Pedro Sula y el restante 59% corresponde a Tegucigalpa.

El objetivo principal de la revisión fue la ejecución de la Gestión de Riesgo Ambiental y Social y el mapeo de la concentración de Riesgo A, B, C para la categorización del crédito; para este mismo año, se contó con 197 clientes (60%) que cumplían con la política ambiental, logrando aumentar en relación al 2011 en 67 nuevos clientes, que corresponde un crecimiento en relación al 2011 del 52%.

Considerando el portafolio revisado bajo criterios de riesgo socio ambiental, se determina que el 50% se encuentra bajo un nivel alto-moderado, el restante 50%, corresponde a un nivel de bajo impacto.

## 24 Colaboradores Capacitados en normas y políticas ambientales

Clientes que cumplen la política ambiental



#### Distribución de Cartera según tipo de riesgo

Tipo de Riesgo	% del total Revisado
Alto - Moderado	50%
Bajo	50%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

#### Clasificación del Riesgo Ambiental y Social

Categoría	Clientes Clasificados		Clientes en Cumplimiento	
A	64	19%	31	48%
B	103	31%	30	29%
C	164	50%	136	83%
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>100%</b>	<b>197</b>	<b>60%</b>



## Sustentabilidad Ficohsa Seguros

FS15, PR3

### Seguros Online

Es una herramienta diseñada con el propósito de poner a disposición de los asegurados, corredores y proveedores hospitalarios, información sobre las pólizas de seguros y a la vez les permite realizar gestiones a través de la misma.

Los usuarios de Seguros Online son los siguientes:

- Clientes Individuales
- Clientes Corporativos
- Corredores de Seguros
- Proveedores Hospitalarios

De acuerdo al tipo de cliente se han diseñado diferentes aplicaciones que buscan satisfacer sus necesidades.

- **Clientes Individuales:** una alternativa de pagos que permite a los asegurados realizar los mismos desde el lugar donde se encuentre.
- **Clientes Corporativos:** acceso a toda la información relacionada con las pólizas de seguros contratadas y monitoreo de las gestiones que realizan.
- **Corredores de Seguros:** les permite llevar un mejor control y manejo de sus carteras de clientes.
- **Proveedores Hospitalarios:** brinda al asegurado una pronta respuesta de acuerdo a sus necesidades y a la vez lo libera de trámites en la compañía en casos de emergencia.

### Beneficios

- Disponibilidad los 365 días del año, las 24 horas del día, desde cualquier lugar del mundo a través de una computadora o dispositivo móvil.
- Cuenta con información actualizada al momento de realizar la consulta.
- Permite realizar consultas sobre los reclamos de gastos médicos y daños y a la vez monitorear los cheques emitidos.

### Impacto

- Mejor servicio de atención al cliente.
- Ahorro en tiempos y recursos a los asegurados/ corredores al poder realizar consultas sobre las pólizas desde el lugar donde se encuentre.
- Mejores de tiempos de respuesta a los clientes/ proveedores.

Cifras de Impacto, 2012

**92,459**

visitas recibió la página WEB en el año 2012

**286,237**

visitas a las diferentes aplicaciones de Seguros Online

**8'48"**

promedio de duración de cada visita realizada

Tipo de Usuario

**81.1%**

Usuarios Recurrentes o Constantes



**18.9%**

Usuarios Eventuales



**SEGUROS ONLINE**

La primera y única oficina virtual de seguros en Honduras que le permite entrar a Ficohsa Seguros a toda hora y desde cualquier parte del mundo.

¡Solicite su siniestro y obtén descuentos al hacer pagos de sus pólizas en línea!



## Sustentabilidad Ficohsa Seguros

FS15, PR3

### Servicio de Excelencia Ficohsa

SEF se creó con el objetivo de implementar una cultura de atención al cliente tanto interno como externo, mediante la estandarización de los servicios ofrecidos por las empresas del Grupo. Los talleres son preparados de forma dinámica y sencilla, socializando la cultura de servicio al cliente que se espera de cada colaborador.

Esto ha provisto a los colaboradores de las herramientas necesarias para ofrecer un servicio de excelencia y elevar el nivel de satisfacción de los actuales, nuevos y potenciales clientes.

	Talleres realizados	Colaboradores Capacitados
Tegucigalpa	5	133
San Pedro Sula	3	81



### Campaña Verano Seguro 4.12

Ficohsa Seguros realizó una importante donación a CONAPRA para iniciar como todos los años la labor de prevención y atención Verano Seguro. La donación consistió en: lonas de prevención para colocar en las salidas de la ciudad; camisas para colaboradores que apoyan esta actividad; colgantes ilustrativos con información básica de prevención y teléfonos de emergencia.

Además de poner a disposición de la CONAPRA los FicoTalleres, vehículos con mecánicos especializados a bordo, con repuestos y herramientas básicas; asimismo, las FicoMóviles para la atención de accidentes.

Ficohsa Seguros apoya esta actividad desde hace varios años, siendo este programa parte importante de sus actividades de Responsabilidad Social Corporativa.



### Testimonio Cliente



**Ignacio Israel Rodríguez Orellana**  
 Cliente Ficohsa Seguros

*El servicio al cliente en Ficohsa Seguros es personalísimo, cordial, educado, en definitiva es excelente. Los productos que ofrece a sus clientes son variados, aquí encontramos opciones para el requerimiento de nuestras necesidades tales como seguro de vida, gastos médicos o de automóviles, que contribuyen con una buena calida de vida. Soy asegurado con el producto seguro de vida y gastos médicos desde 2006, mi experiencia en los reclamos de productos farmacéuticos oncológicos ha sido muy buena, Ficohsa Seguros me resuelve previa pre-certificación de los mismos.*



## Sustentabilidad Ficohsa Seguros

FS15, PR3, 4.12



### Congreso de Aseguradores de Centroamérica, Panamá y El Caribe



El XXIV Congreso de Aseguradores tuvo sede en la ciudad de Tegucigalpa. Este importante encuentro que contó con más de 150 empresas provenientes de varios países, facilitó el contacto entre las aseguradoras y otras empresas relacionadas, promoviendo relaciones de negocios relevantes a sus actividades.

Ficohsa Seguros apoyó como patrocinador este congreso de categoría internacional, cuyo objetivo fue abordar temas relacionados con la actividad aseguradora privada de la región, en el contexto mundial; además se realizaron conferencias con destacados participantes como el doctor David Konzevik, como uno de los oradores del congreso.



### Ferias del Seguro

Durante el año se desarrollaron actividades en apoyo comercial con corredores y sus clientes corporativos así como apoyo comercial a corredores foráneos haciendo ferias del seguro en ciudades como Danlí, Siguatepeque y San Pedro Sula.

Adicionalmente se realizaron visitas a corredores foráneos en otras regiones del país.





## Clientes

### Sustentabilidad Ficohsa Seguros

PR3

#### Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2, FS15, PR5, DMA PR

#### Ficohsa Por Salud

Seguro de Salud Colectivo FPS (Ficohsa- Por Salud), el seguro de salud al alcance de todos!

Nuestro programa de servicios médicos FPS es un nuevo concepto en seguro de salud que garantiza a nuestros asegurados una cobertura accesible con beneficios únicos en el mercado:

- Atención Médica las 24 horas los 365 días del año.
- Todos los servicios primarios y urgencias en un mismo lugar en las modernas Clínicas PORSALUD a nivel nacional.
- Acceso a atención médica primaria de alta calidad, con co-pagos de L. 98.
- Elimina Trámites de Reclamos.
- No aplica deducible.
- Red de Proveedores Hospitalarios
- Menor Co-aseguro (10%).
- 0% de coaseguro en Honorarios Médicos.
- Cobertura de Vacunación.
- Cobertura Odontológica.



**PORSALUD**  
¡Pasión por la Vida!

**PLAN**  
**fps**

El seguro colectivo  
al alcance de todos





# Cientes

## Sustentabilidad Ficohsa Remesas

FS13, FS15, PR3

El Grupo Financiero Ficohsa es uno de los principales pagadores de Remesas Familiares a nivel nacional, ofreciendo una plataforma automatizada para el pago de las remesas a ventanilla y depósito a cuenta. En 2012, se desarrollaron varias estrategias tanto internas como externas, para ofrecer a nuestros clientes la forma más fácil, rápida y segura para el cobro de sus remesas.

### Estrategias Externas

En 2012 se realizaron dos campañas con el objetivo principal de premiar y agradecer a nuestros clientes por su preferencia. En ambas campañas entregamos diversos productos promocionales y adicionalmente, en la temporada de navidad, se entregaron premios en efectivo.

Estamos comprometidos a fortalecer las alianzas con nuestras remesadoras y mercadear la marca Ficohsa, en ese sentido en el 2012, en conjunto con la Oficina de Representación en Estados Unidos, asistimos nuevamente a la feria COFECA en Los Ángeles, ofreciendo asistencia a nuestros clientes en el exterior.

Asimismo hemos emprendido varias campañas informativas con nuestras remesadoras, impulsando los servicios ofrecidos tanto por Remesas como de Banco Ficohsa. Entre estas campañas se encuentran los mensajes gratuitos notificándole al cliente que su remesa se encuentra disponible, depósitos totalmente automatizados a las diversas cuentas que ofrecemos y nuestros nuevos horarios extendidos.

### Estrategias Internas

En conjunto con el departamento de Servicio de Excelencia Ficohsa, hemos realizado el Cliente Oculto en nuestras agencias, con el fin de evaluar el servicio brindado a nuestros clientes, asegurándonos de brindar el mejor servicio.

Estamos realizando visitas a las agencias constantemente, brindando capacitaciones al personal de las agencias para el servicio al cliente, pago de remesas y reforzamientos de políticas.



Algunas empresas remesadoras

MoneyGram.



ittransfer



Ficohsa | Express



# Cientes

## Sustentabilidad Ficohsa Tarjetas

PR3

### Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2, 4.12, FS15, PR5, DMA PR

#### Tarjeta de Crédito Larach & Cia

En el afán de seguir brindando a nuestros clientes grandes beneficios a través de nuestras tarjetas de crédito, lanzamos nuestra Tarjeta de Crédito Larach Ficohsa, que ofrece un 8% de descuento permanente en todas las compras realizadas en las tiendas Larach & Cia. Esta tarjeta es producida con material reciclado.

Ficohsa aporta el 1% de los consumos realizados por el cliente mensualmente al Programa "Construyendo una Honduras Verde en un 2x3" desarrollado por Larach & Cía., marca líder en el mercado y que se identifica como una empresa Socialmente Responsable.



#### Ficohsa Club

Banco Ficohsa ofrece el mejor programa de beneficios dirigido a todos los tarjetahabientes de débito y crédito; con descuentos permanentes, promociones especiales y servicios preferenciales, entre otros beneficios ofrecidos en comercios a nivel nacional.

Con este programa se brinda un valor agregado a los clientes, premiando su lealtad por medio de mejores y mayores ventajas a través de descuentos automáticos.

Ficohsa Club se agrupa en 5 grandes categorías:

- Restaurantes & Gourmet
- Ropa y Accesorios
- Hogar y Oficina
- Entretenimiento
- Varios

Mimo & Co., Aldo, United Colors of Benetton, Nino Mori, Futeca, Ruby Tuesday, Domino's Pizza, Ibiza's Restaurant, Larach & Cía., Stock, Ofertel, Classic, Tropical Breeze, El Armario, además de centros de belleza, spa y gimnasios, restaurantes y muchas tiendas y comercios con productos y servicios de calidad con descuentos de 10, 20 y hasta 50%, promociones y mucho más.

**DESCUBRE LO FANTASTICO DE FICOHSA CLUB**

**SALUD Y BELLEZA**

- 10% de descuento: Pashá Peluquería, The Beauty Shop, SATISFACTION, MOONLIGHT
- 15% de descuento: DENTAL CENTER, CLINICAS, DENTAL LASER, DENTAL PLUS
- 20% de descuento: DENTAL PLUS

**ENTRETENIMIENTO Y DIVERSION**

- 10% de descuento: El Palacio de la Música, Futeca
- 15% de descuento: Berglow, 2x1 metro, 2x1

**RESTAURANTES Y GOURMET**

- 10% de descuento: Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday
- 2x1 + 15% de descuento: Ruby Tuesday
- 15% de descuento: FRUITS, BARANDA, GUILIAFROS
- 15% + 20% de descuento: Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday
- 20% de descuento: Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday
- 25% de descuento: Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday
- 30% de descuento: Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday, Ruby Tuesday

**ROPA Y ACCESORIOS**

- 10% de descuento: MUNCH, PLATINO, Bella's, EL REY
- 10% + 20% de descuento: MUNCH, PLATINO, Bella's, EL REY
- 15% de descuento: MUNCH, PLATINO, Bella's, EL REY

**MAS DE 500 MIL YA ESTAN DISFRUTANDO**

Centro de Atención para Promociones



# Proveedores DMA HR

## Política de Selección y Certificación de Proveedores Ficohsa HR2, DMA HR

Para Grupo Financiero Ficohsa es de vital importancia fomentar relaciones sólidas y duraderas con sus proveedores, basadas en las políticas que garantizan la transparencia en el proceso de compra, la ética y calidad en los productos y servicios.

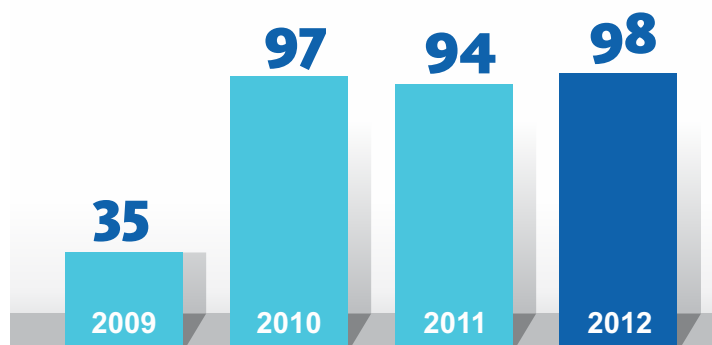
En el año 2012 se continuó implementando el proceso de Certificación de Proveedores, teniendo como propósito la evaluación y análisis de la situación actual de la empresa, incluyendo su entorno legal, el cumplimiento con las normativas fiscales y laborales, así como la práctica de actividades de Responsabilidad Social Empresarial. Se realiza además un análisis de riesgo de su situación financiera, determinando la capacidad para asumir los compromisos comerciales contraídos con el Grupo y de este modo reducir la posibilidad de cualquier tipo de incumplimiento de su parte.

El proceso de certificación se valida con una visita en sitio a las instalaciones del proveedor, la cual permite conocer su estructura organizacional, capacidad de producción, normas de seguridad e higiene implementadas y generalidades sobre la forma de operar de su empresa.

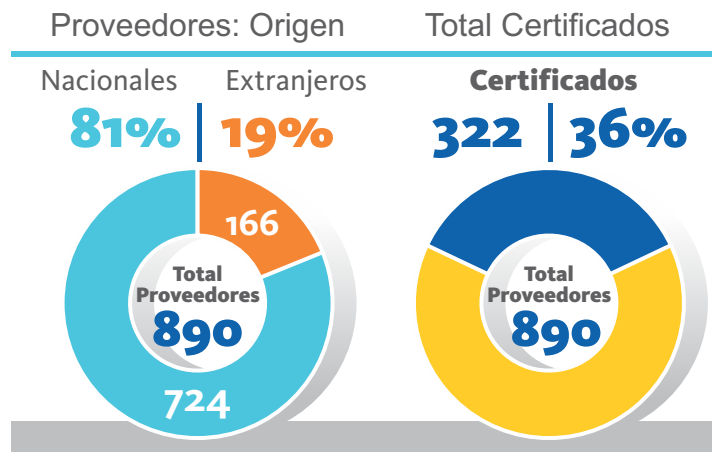
En el caso de internacionales Certificamos 4 proveedores, que representa el 4%.

Proyecto	Objetivo General	Compromiso 2012	Nivel de cumplimiento
<b>Culminar la certificación de proveedores</b>	Conocer a nuestra cadena de proveedores con la finalidad de establecer relaciones comerciales a mediano y largo plazo, propiciando un crecimiento sostenible de sus negocios.	Para el año 2012 la meta es completar la certificación de 320 proveedores de bienes y servicios	108%

### Proveedores Certificados, 2012 HR2



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



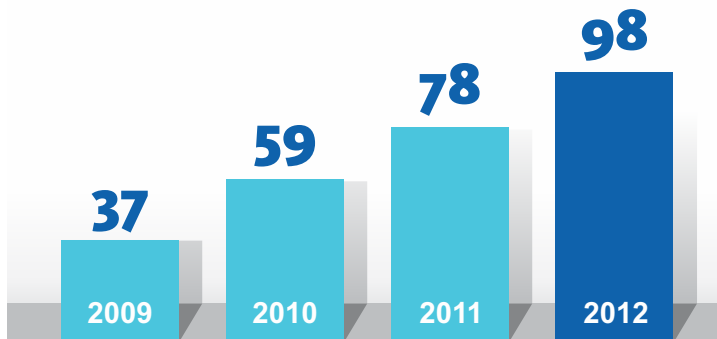
Fuente: Grupo Financiero Ficohsa





## Proveedores DMA HR, EC6

Proveedores Capacitados RSE, 2012 HR2



### Capacitaciones a Proveedores 4.12

Continuando con el apoyo a nuestros proveedores se impartieron capacitaciones para colaboradores de dos importantes proveedores:

1. **Latin American Trading Services (Honduras)**, el cual se capacitaron a 11 colaboradores del Tema Servicio al Cliente, con apoyo del Área Servicio de Excelencia de Grupo Financiero Ficohsa.
2. **Artes Graficas Rivera**, se capacitaron 17 colaboradores, el tema Trabajo en Equipo y Comunicación Efectiva, con apoyo del Área Servicio de Excelencia de Grupo Financiero Ficohsa.

### Apoyo a Proveedores Nacionales

Fieles a nuestro compromiso de incentivar y participar en la generación del desarrollo económico y social de nuestro país, impulsamos el comercio dando prioridad y preferencia a los proveedores hondureños y en el año 2012 realizamos compras a 724 Proveedores Nacionales representando el 99.15% del monto total de las órdenes de compra.

**993.8 millones**  
de Lempiras

EC6

Volumen transado por productos o servicios de Proveedores

Compras a proveedores según procedencia

**99.15%**

Proveedores Nacionales



**0.85%**  
Proveedores Extranjeros

“

### Testimonio Proveedor

**Jennifer Carrasco**  
Gerente de Operaciones  
Latin American Trading  
Services



*Quiero agradecerles por este medio, su valiosa aportación a nuestra empresa, con la capacitación en Comunicación Efectiva, que se llevó a cabo en nuestras instalaciones.*

*La misma ha sido una gran experiencia para nuestro personal, y sin duda ha aportado nuevas ideas para fortalecer los lazos de comunicación y trabajo en equipo en la organización, y la iniciativa de mejorar cada día el trato tanto para el cliente interno como para el externo.*

*Creemos que la realización de estas capacitaciones a sus proveedores, nos estimula a ser mejores como organización y de esta forma brindarles el servicio que ustedes como cliente se merecen.*

*Nuevamente agradezco en nombre de LATS su aporte a nuestra empresa.*

”



Reporte de Sustentabilidad

2012

# HONDURAS

Nuestra Gente

## La Estrategia de Recursos Humanos LA5

Desde su inicio, Grupo Financiero Ficohsas considera a sus colaboradores como la ventaja competitiva que hace de Ficohsa un grupo de empresas dinámicas y de crecimiento constante.

Equidad de Género, Calidad de Vida en el Trabajo, Clima y cultura laboral de logro y reconocimiento, Salud y Seguridad, Capacitación y Desarrollo de los colaboradores son valores centrales en la organización.

La política de gestión del Recurso Humano del Grupo tiene como objetivo alinear las necesidades de los colaboradores con las del negocio, potenciando el desarrollo profesional e identificando el mejor talento, brindándole oportunidades de crecimiento y reconocimiento que aseguren su retención.

Dentro del Código de Ética y Conducta Institucional el Grupo Financiero Ficohsa ha asumido el compromiso de cumplir con todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, las horas de trabajo, los salarios y los horarios, además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio, y la discriminación en el empleo.

Todos los acuerdos significativos que ha realizado Grupo Financiero Ficohsa en años anteriores tienen incluidas cláusulas de Derechos Humanos y durante el periodo 2012 no existieron nuevos acuerdos.





## La Estrategia de Recursos Humanos LA5

### Selección y Dotación DMA HR, EC7

La selección y dotación de personal es un proceso que se adapta a las necesidades y exigencias de las empresas, a su crecimiento, expansión geográfica y diversificación de servicios, entre otros. Se han reformado las políticas de reclutamiento, selección, contratación y retención de talento asegurando la atracción y conservación del recurso humano idóneo.

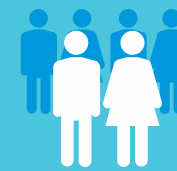
Las prácticas y metodologías de reclutamiento y selección constan de técnicas y herramientas efectivas que evalúan las competencias y potencial profesional-técnico de los aspirantes, logrando mejores predicciones en consonancia con la cultura de trabajo Ficohsa.

De igual manera los altos directivos son seleccionados con técnicas de alto nivel basadas en el modelo de competencias de la organización, con el fin de evidenciar experiencias, aportes, resultados y manejo de situaciones que apoyen la gestión en la organización, el talento considerado para dichas posiciones proviene primordialmente de nuestro mercado de Talento nacional, como del mercado Internacional en los casos que no se encuentre localmente el talento necesario.

El Grupo Financiero Ficohsa está totalmente comprometido a fomentar la igualdad de oportunidades laborales y a cumplir con la letra y el espíritu de todas las leyes relacionadas con las prácticas laborales justas y la no discriminación, la igualdad de oportunidades es parte del crecimiento dentro de la organización.

# 408

Nuevos  
Colaboradores  
en 2012



Ficohsa  
Banco  
**301**

Ficohsa  
Seguros  
**39**

Ficohsa  
Remesas  
**3**

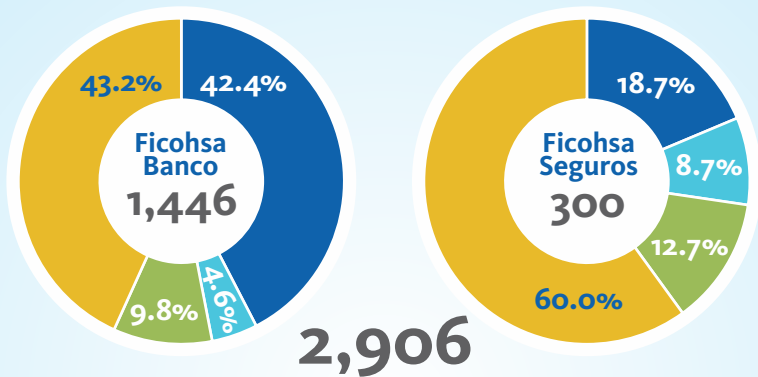
Ficohsa  
Tarjetas  
**65**



# La Estrategia de Recursos Humanos LA5, EC7

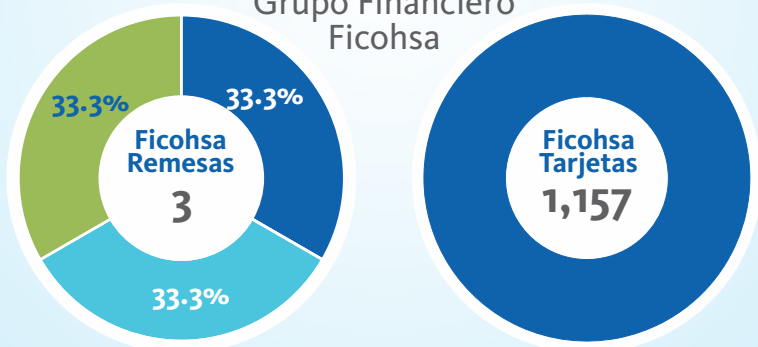
Colaboradores Permanentes Grupo Financiero Ficohsa, según empresa y funciones

	Auxiliares	Funcionarios	Jefatura	Oficiales	Total
Ficohsa Banco	613	66	142	625	1,446
Ficohsa Seguros	56	26	38	180	300
Ficohsa Remesas	1	1	-	1	3
Ficohsa Tarjetas *	-	-	-	-	1,157
<b>Total Grupo</b>					<b>2,906</b>



**2,906**

Colaboradores Permanentes Grupo Financiero Ficohsa



\* Ficohsa Tarjetas tiene una estructura de puestos y funciones diferente al presentado en estos gráficos, se reportan detalles más adelante.



Proporción de Altos Directivos procedentes de comunidad local

	Extranjeros	Nacionales	Total
San Pedro Sula		16	16
Tegucigalpa	3	109	112
<b>Gran Total</b>	<b>3</b>	<b>125</b>	<b>128</b>



## La Estrategia de Recursos Humanos LA5

### Colaboradores: talento y calidad para responder al cambio

Seguimos sosteniendo que la Gente es el activo más importante en el Grupo Financiero Ficohsa, y que su desarrollo permanente asegura su éxito en la organización, de allí deriva nuestra empeño por mantener talentos con alta calidad técnica que estén preparados para responder al cambio.

El reclutamiento interno es la primera fuente para la ocupación de puestos en todo nivel jerárquico, los concursos internos de plazas vacantes se dan a conocer cada semana, en procesos transparentes que motivan a los colaboradores y contribuyen a que destaquen en su desempeño.

#### Promoción Interna LA2

233		Mujeres	168		Hombres
172	Banco	121			
23	Seguros	12			
38	Tarjetas	35			



#### Rotación de Personal por Género

Empresa	Número de colaboradores (Promedio)	Masculino	%	Femenino	%	Total
Banco Ficohsa	1,404	99	7.05%	133	9.47%	16.52%
Ficohsa Seguros	301	21	6.98%	14	4.65%	11.63%
Ficohsa Tarjetas	1,262	224	17.75%	314	24.88%	42.63%
<b>Total</b>		<b>344</b>		<b>461</b>		

#### Rotación de Personal por Edad

Empresa	Número de colaboradores (Promedio)	Menores de 30 años	Rotación	Entre 30 y 50 años	Rotación	Mayores de 50 años	%	Rotación
Banco Ficohsa	1,404	129	9.19%	98	6.98%	5	0.36%	16.52%
Ficohsa Seguros	301	15	4.98%	19	6.31%	1	0.33%	11.63%
Ficohsa Tarjetas	1,262	333	26.39%	203	16.09%	2	0.16%	42.63%
<b>Total</b>		<b>477</b>		<b>320</b>		<b>8</b>		

#### Rotación de Personal por Zona

Empresa	Número de colaboradores (Promedio)	Zona Centro	Rotación	Zona Norte	Rotación	Total
Banco Ficohsa	1,404	149	10.61%	83	5.91%	16.52%
Ficohsa Seguros	301	27	8.97%	8	2.66%	11.63%
Ficohsa Tarjetas	1,262	446	35.34%	92	7.29%	42.63%
<b>Total</b>		<b>622</b>		<b>183</b>		





# La Estrategia de Recursos Humanos LA4, LA5

## Compensación y Beneficios

EC5, LA3, DMA HR

Es una preocupación constante en Grupo Financiero Ficohsa ofrecer a nuestros colaboradores el mejor plan de beneficios del sector financiero. Hemos integrado todos los beneficios de ley, más un atractivo y amplio plan de beneficios adicionales diseñados para asegurar y mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias.

Compensación salarial fija y variable, programa integral de salud, vacaciones, plan de pensiones, capacitaciones, entre otros, son parte de nuestro plan de beneficios; esto permite un ambiente y clima laboral estimulante, satisfactorio y atractivo que procura las condiciones de salud y bienestar social óptimas para un desempeño eficiente y ofrecer desde cualquier posición servicios de excelencia alineados a la estrategia de las empresas del Grupo.



Resumen Compensación y Beneficios	FICOHSA BANCO Y SEGUROS							FICOHSA TARJETAS						
	FUNCIONARIOS			JEFATURAS	OFICIALES		AUXILIARES	FUNCIONARIOS			JEFATURAS	OFICIALES		AUXILIARES
	1	2	3		4	5		6	7	8		9	10	
<b>BENEFICIOS POR LEY</b>														
RAP	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>BENEFICIOS ADICIONALES</b>														
Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Hospitalario Dependientes	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida en \$	●	●	○											
FICOPEN	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono de Vacaciones (marzo)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●				
30 Días de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●				
Bono Adicional (septiembre)	●	●	●	●	●	●	●	●	●					
Seguro Médico Internacional	●	●	○					●	●	●				
Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○		
Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Combustible		●	●		○	○				○	○	○	●	●
Bono por Resultados	●	●	○	○	○	○		●	●	●	●			
Bono por Nacimiento	●	●	●	●	●	●	●							
Bono por Matrimonio	●	●	●	●	●	●	●							
Ayuda por Muerte de dependiente	●	●	●	●	●	●	●							

● Sí    ● Gerentes Sí    ○ Según Funciones

1 Primer Presidente Ejecutivo    2 Vicepresidentes    3 Gerentes y Subgerentes    4 Oficiales Senior    5 Oficiales Junior  
(Ficohsa Tarjetas) 6 Gerente General    7 Gerente    8 Subgerente    9 Oficiales Senior    10 Oficiales Junior

## La Estrategia de Recursos Humanos LA5

### “Círculo de Oro Ficohsa”

En Grupo Financiero Ficohsa reconocemos que los colaboradores son nuestro recurso más importante. Creado para ellos, este Programa de Reconocimiento Institucional se ha constituido en una herramienta estratégica que genera cambios positivos en su desempeño profesional, redundando en beneficios personales y organizacionales.

El objetivo principal de este programa es: distinguir y destacar a los mejores colaboradores, reconociendo sus méritos, su eficiencia, dedicación y compromiso con la empresa.

#### Beneficios del Programa de Reconocimiento “Círculo de Oro Ficohsa”

- Fortalece el sentido de pertenencia en los colaboradores, incrementando el deseo de quedarse por más tiempo en el Grupo.
- Hace del lugar de trabajo un ambiente estimulante y retador donde se reconoce la excelencia, incrementando la calidad del clima laboral y fortaleciendo la cultura corporativa.
- Evita la fuga de colaboradores talentosos.
- Ayuda a que florezca el potencial de colaboradores talentosos que pudieran pasar desapercibidos.

El reconocimiento se otorga en cinco categorías: Calidad y Eficiencia en el Trabajo, Innovación y Creatividad, Excelencia en Servicio al Cliente Interno-Externo, Orientación al Logro, Liderazgo en el Cambio.

Son objeto de evaluación las postulaciones de colaboradores con evaluación igual o superior al 90%. Un Comité Evaluador define la postulación que amerite el premio Oro, Plata y Mención Honorífica.

El programa se realiza 2 veces al año, y en ceremonia pública con la participación de todos los colaboradores como invitados se entregan los reconocimientos.



Reconocimientos otorgados, por categoría

<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Calidad y Eficiencia en el Trabajo	Excelencia en el Servicio	Orientación al Logro	Liderazgo en el Cambio	Creatividad e Innovación

#### Colaboradores en Círculo de Oro Ficohsa

Colaboradores ingresaron en el 2012 **21** | **45** Acumulado Colaboradores desde el 2011

“

### Testimonio Colaborador

**Elvin Aguilera Rodríguez**

Oficial Sr. de Recursos Humanos  
11 años en la empresa



*Para mí ha sido una gran experiencia laborar para Grupo Financiero Ficohsa, me siento orgulloso de pertenecer a esta gran familia con la cual he crecido profesionalmente, esta es una gran empresa con un constante cambio por lo que para mí como colaborador siempre ha sido un gran reto adaptarme a cada cambio y lo he asumido con gran responsabilidad y desempeño. Considero que Grupo Ficohsa es uno de los mejores lugares para trabajar debido a los amplios beneficios que ofrece a sus colaboradores, por la oportunidad de crecimiento y considero uno de los puntos más importantes la estabilidad laboral que nos ofrece.*



”



## La Estrategia de Recursos Humanos LA13

### Desarrollo de Carrera

La formación y desarrollo de colaboradores en el Grupo Financiero Ficohsa responde a la necesidad de disponer de personal altamente calificado y competente, así como contribuir a su crecimiento personal y profesional, por lo que nuestros programas se diseñan y orientan a fortalecer y desarrollar las competencias, valores y conocimientos que contribuyan al alcance de estrategias corporativas.

El proceso de formación y capacitación es permanente y promueve el crecimiento integral de cada colaborador, potenciando o desarrollando las capacidades y competencias que le permitan desempeñarse eficientemente y desde su experiencia promoverse a posiciones que requieran del perfil profesional y personal que se ha formado.

Esto ha permitido a muchos colaboradores hacer carrera en el Grupo Financiero Ficohsa, ascendiendo o rotando a nuevas áreas, desarrollando nuevas funciones con mayores responsabilidades. Además se ha consolidado un equipo de profesionales altamente capacitados para asumir el reto que supone el crecimiento y desarrollo de un grupo de empresas caracterizado por su rápida expansión geográfica, la calidad de sus servicios, innovación y servicios tecnológicos de primer nivel, entre otros, que deben ser respaldados con recurso humano eficiente y calificado para asegurar su sostenibilidad.





## La Estrategia de Recursos Humanos LA1, LA13, DMA HR

Colaboradores por tipo de empleo, por contrato y por región. LA1

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
<b>Ficohsa Banco</b>					
Permanentes	66	142	625	613	1,446
Zona Norte	10	43	183	251	487
Zona Centro	56	99	442	362	959
Temporales	0	0	8	161	169
Zona Norte	0	0	1	70	71
Zona Centro	0	0	7	91	98
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>142</b>	<b>633</b>	<b>774</b>	<b>1,615</b>

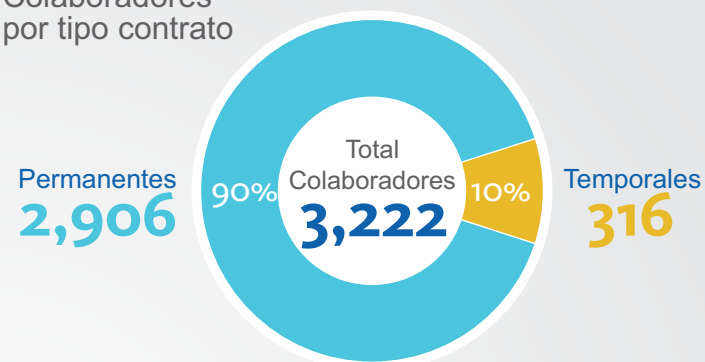
	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
<b>Ficohsa Seguros</b>					
Permanentes	26	38	180	56	300
Zona Norte	4	13	56	17	90
Zona Centro	22	25	124	39	210
Temporales	0	0	5	3	8
Zona Norte	0	0	0	1	1
Zona Centro	0	0	5	2	7
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>185</b>	<b>59</b>	<b>308</b>

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
<b>Ficohsa Remesas</b>					
Permanentes	1	0	1	1	3
Zona Centro	1	0	1	1	3
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

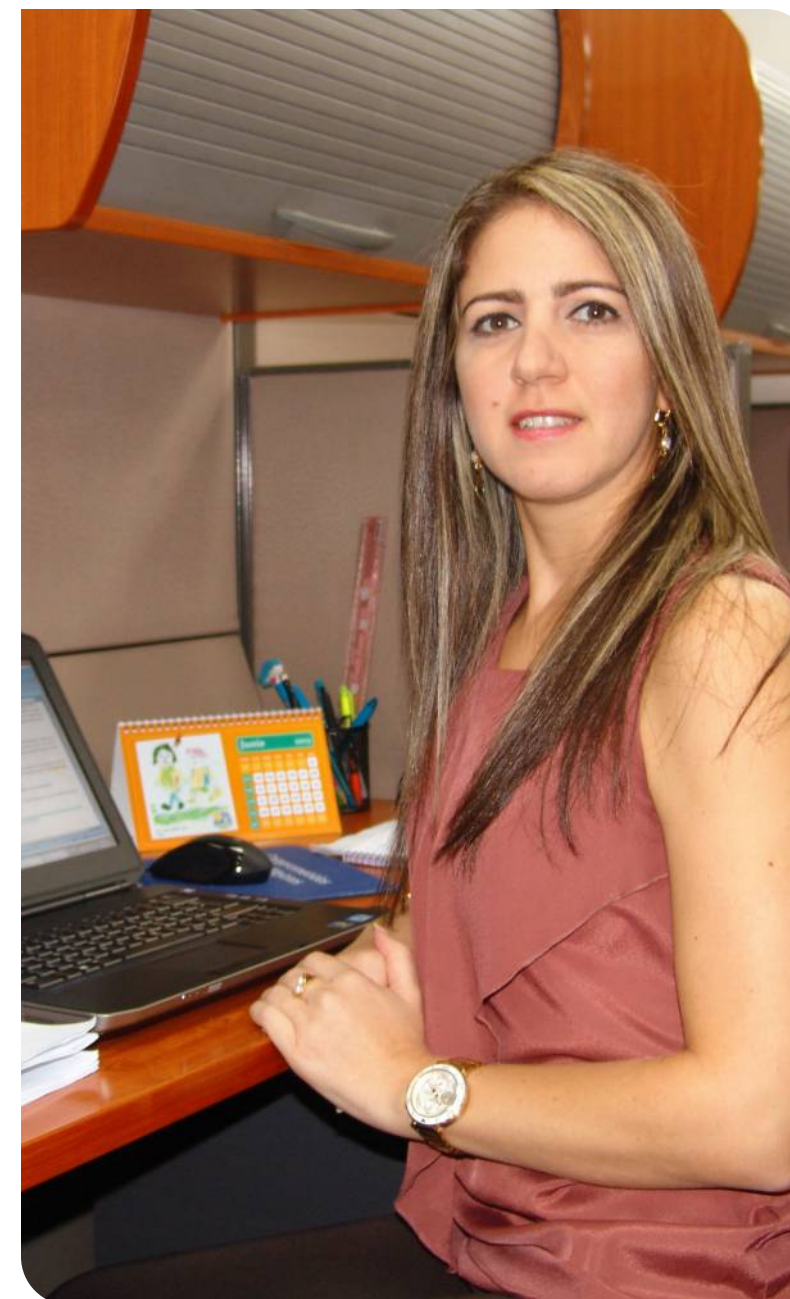
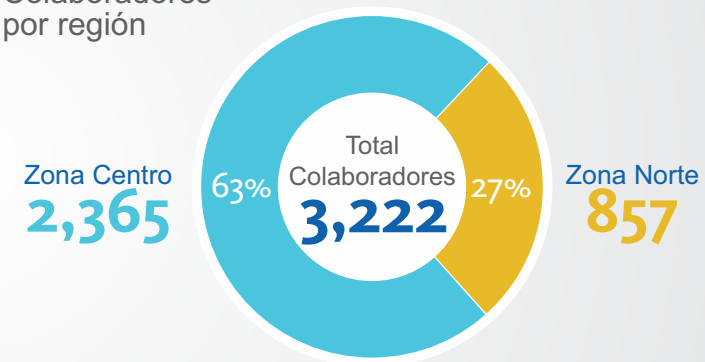
	Auxiliares	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Supervisores	Abogados	Gerente Cuenta	Analistas	Asesor Ventas	Total
<b>Ficohsa Tarjetas</b>										
Permanentes	12	24	55	308	161	18	281	54	244	1,157
Zona Norte	4	2	4	53	26	12	10	2	95	208
Zona Centro	8	22	51	255	135	6	271	52	149	949
Temporales	45	0	0	0	0	0	94	0	0	139
Zona Norte	5	0	0	0	0	0	1	0	0	6
Zona Centro	40	0	0	0	0	0	93	0	0	139
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>24</b>	<b>55</b>	<b>308</b>	<b>161</b>	<b>18</b>	<b>375</b>	<b>54</b>	<b>244</b>	<b>1,296</b>

\* Totales incluyen colaboradores permanentes y temporales

Colaboradores por tipo de contrato



Colaboradores por región



# La Estrategia de Recursos Humanos LA13, DMA HR

## Edad por nivel jerárquico

LA13, LA14

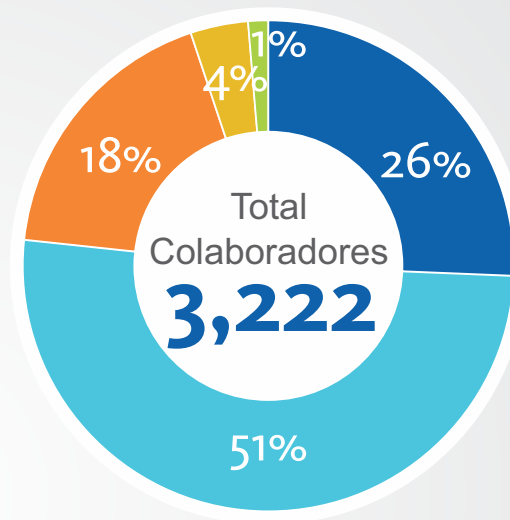
Edad	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
<b>Ficohsa Banco</b>					
25 ó menos	0	0	73	399	472
26 a 34	6	56	398	330	790
35 a 44	36	73	130	25	264
45 a 54	18	12	30	12	72
55 ó más	6	1	2	8	17
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>142</b>	<b>633</b>	<b>774</b>	<b>1,615</b>

Edad	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
<b>Ficohsa Seguros</b>					
25 ó menos	0	0	22	14	36
26 a 34	2	19	123	19	163
35 a 44	13	16	35	15	79
45 a 54	7	3	4	5	19
55 ó más	4	0	1	6	11
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>185</b>	<b>59</b>	<b>308</b>

Edad	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
<b>Ficohsa Remesas</b>					
25 ó menos	0	0	1	0	1
26 a 34	1	0	0	1	2
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

	Auxiliares	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Supervisores	Abogados	Gerente Cuenta	Analistas	Asesor Ventas	Total
<b>Ficohsa Tarjetas</b>										
25 ó menos	21	0	3	100	8	0	122	13	52	319
26 a 34	27	4	24	170	103	14	198	28	123	691
35 a 44	8	16	27	35	38	4	52	10	50	240
45 a 54	0	3	1	3	1	0	3	2	19	32
55 ó más	1	1	0	0	11	0	0	1	0	14
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>24</b>	<b>55</b>	<b>308</b>	<b>161</b>	<b>18</b>	<b>375</b>	<b>54</b>	<b>244</b>	<b>1,296</b>

## Colaboradores según edad



### Testimonio Colaborador



**Saira Iveth Sorto Abrego**

Oficial Administrativo GSI  
4 años en Banco Ficohsa

*He adquirido conocimiento práctico y teórico, y mucha disciplina, estoy muy agradecida por los beneficios obtenidos y mi crecimiento profesional. Esto hace que cada día tenga un compromiso ético-moral con el GFF.*

*El reto es día a día a gestionar las funciones del puesto, tengo una gran responsabilidad y mi mayor logro es ganar la confianza de mis jefes y saber que mi opinión la toman en cuenta. Estoy llamada a trabajar en equipo y dar resultados, ya logré un Círculo de Plata y aspiro a ganar un Círculo de Oro el siguiente año.*

*Ficohsa uno de los mejores lugares para trabajar porque a parte de los beneficios, tenemos plan de carrera y la persona que da una milla extra es tomada en cuenta, esto me motiva a mejorar cada día y a equilibrar mi vida. Aquí tengo estabilidad laboral y puedo crecer personal y profesionalmente.*



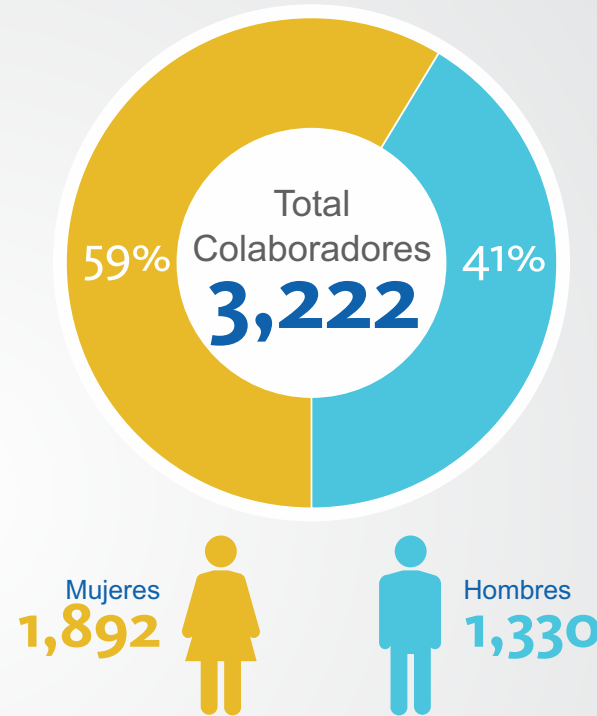
# La Estrategia de Recursos Humanos LA13, LA14, DMA HR

## Género por zona y nivel jerárquico

LA13

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	
<b>Ficohsa Banco</b>					
Femenino	28	80	334	487	929
Zona Norte	6	27	116	206	355
Zona Centro	22	53	218	281	574
Masculino	38	62	299	287	686
Zona Norte	4	16	68	115	203
Zona Centro	34	46	231	172	483
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>142</b>	<b>633</b>	<b>774</b>	<b>1,615</b>
<b>Ficohsa Seguros</b>					
Femenino	11	19	97	36	163
Zona Norte	1	8	34	10	53
Zona Centro	10	11	63	26	110
Masculino	15	19	88	23	145
Zona Norte	3	5	22	8	38
Zona Centro	12	14	66	15	107
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>38</b>	<b>185</b>	<b>59</b>	<b>308</b>
<b>Ficohsa Remesas</b>					
Femenino	1	0	1	0	2
Zona Centro	1	0	1	0	2
Masculino	0	0	0	1	1
Zona Centro	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

## Colaboradores según género

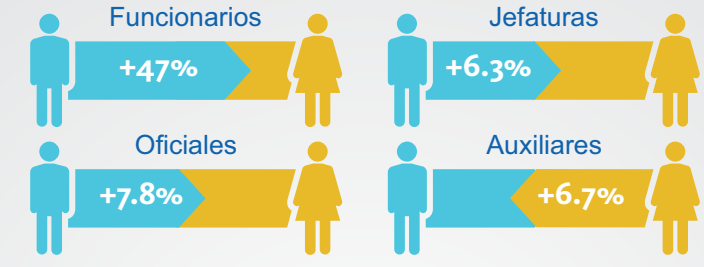


	Auxiliares	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Supervisores	Abogados	Gerente Cuenta	Analistas	Asesor Ventas	Total
<b>Ficohsa Tarjetas</b>										
Femenino	41	11	37	180	115	4	233	29	148	798
Zona Norte	7	2	3	30	20	2	1	1	65	131
Zona Centro	34	9	34	150	95	2	232	28	83	667
Masculino	16	13	18	128	46	14	142	25	96	498
Zona Norte	2	0	1	23	6	10	10	1	30	83
Zona Centro	14	13	17	105	40	4	132	24	66	415
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>24</b>	<b>55</b>	<b>308</b>	<b>161</b>	<b>18</b>	<b>375</b>	<b>54</b>	<b>244</b>	<b>1,296</b>

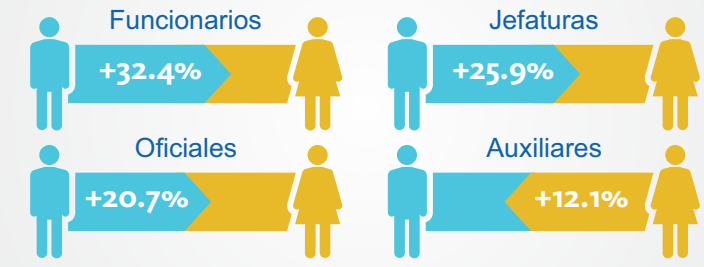
## Relación entre salario por Género y posición

LA14

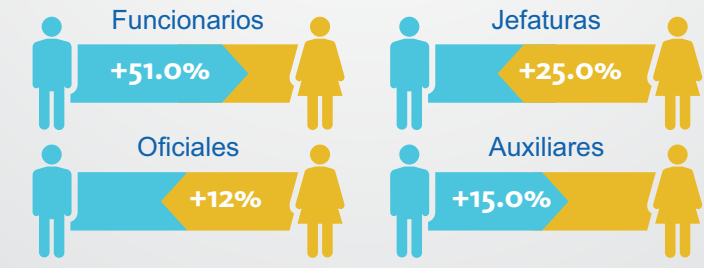
### Ficohsa Banco



### Ficohsa Seguros



### Ficohsa Tarjetas





# La Estrategia de Recursos Humanos

Programa Coaching 3.9, DMA HR



Coaching, es un programa mensual que tiene como objetivo el reconocimiento de los colaboradores del área de Caja y Negocios que muestran excelencia en los aspectos de servicio al cliente y cumplimiento de meta en la promoción de productos y servicios.

**57** Colaboradores destacados en Coaching, en 2012

Ficohsa Banco  
**29**

Ficohsa Seguros  
**5**

Ficohsa Tarjetas  
**23**

**244** Acumulado Colaboradores destacados en Coaching 2011-2012



## Testimonio Colaborador

**Andrés Alejandro Córdova Oliva**  
Jefe de Procesos  
Inteligencia de Negocios  
4 años en Ficohsa Tarjetas



*El ambiente laboral de la empresa es muy bueno ya que ofrece oportunidades de superación profesional debido a los retos que se enfrentan al estar en constante crecimiento y expansión regional, también se nos ofrecen oportunidades de crecimiento personal mediante herramientas como el Coaching, además de la oportunidad de integrar un voluntariado corporativo y diferentes comités como el de Ahorro y Servicio al Cliente Interno. Todo lo anterior apoyado por los diferentes programas institucionales como el de ética, RSC y Great Place to Work.*

*En mi experiencia personal las oportunidades de capacitación han sido las mejores, en 2012 inicié un proceso de Certificación en Seis Sigma, metodología que busca la eficiencia en los procesos con el objetivo de aumentar la productividad y la reducción de los costos de los mismos.*



# Capacitación y Desarrollo LA10, DMA LA, HR8, SO3

La formación del Recurso Humano es una prioridad para el Grupo Financiero Ficohsa, en el 2012 logramos realizar un promedio de 35 horas por colaborador, propiciando una formación integral que permita al colaborador desarrollarse personal y profesionalmente.

Dicha formación se deriva de las necesidades del negocio y comprende diversos temas regulatorios, especializaciones y actualizaciones para el puesto de trabajo, así como una oferta académica interna, que le permita adquirir los diferentes conceptos y conocimientos del entorno financiero. El personal de empresas subcontratadas igual recibe capacitaciones relacionadas con la operación de las empresas del Grupo.

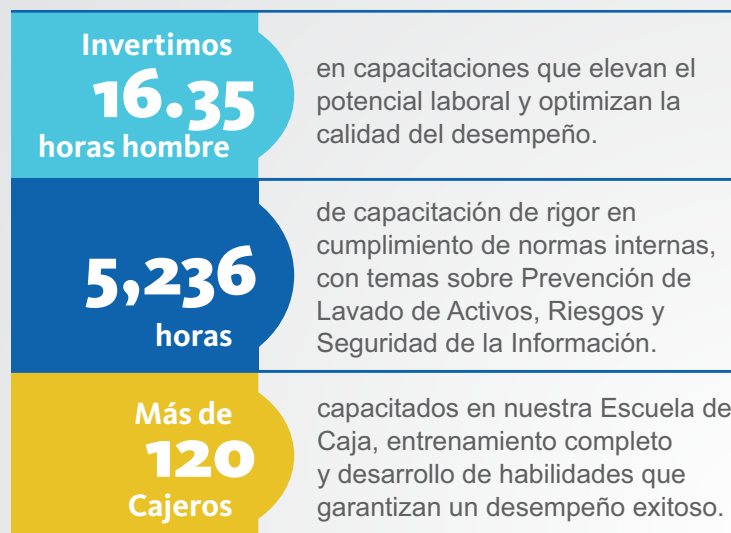
El énfasis institucional del 2012 fue desarrollar un programa orientado al fortalecimiento de los valores éticos y morales, con el lanzamiento del Código de Ética, capacitando al personal con los elementos y lineamientos establecidos en el nuevo Código de Ética, dicha formación se ha fortalecido con el programa de reforzamiento de las conductas éticas y eliminación de las no éticas.

Promedio de horas de formación al año por empleado LA 10

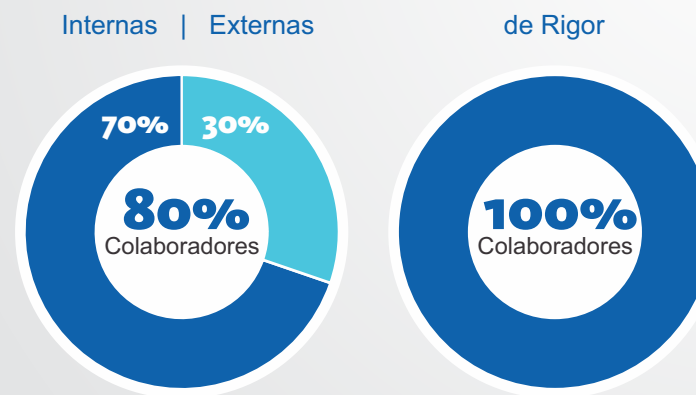


## Ficohsa Banco, Seguros y Remesas

LA10, LA11, HR3

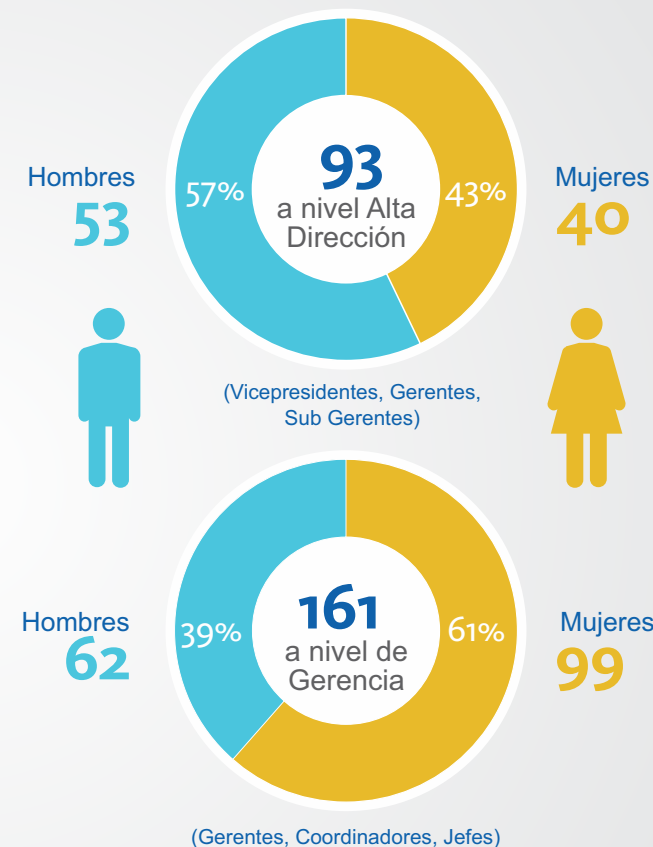


### Capacitaciones LA10, LA11



Fuente: Recursos Humanos Ficohsa

### Participación de Colaboradores a nivel de Alta Dirección y Gerencias LA13



### Años Promedio de laborar en la empresa:



Fuente: Recursos Humanos Ficohsa



# Capacitación y Desarrollo LA10, DMA LA, SO3

## Ficohsa Tarjetas

LA10, LA11, HR3

Invertimos

**455**  
horas  
hombre

en capacitaciones que elevan el potencial laboral y optimizan la calidad del desempeño.

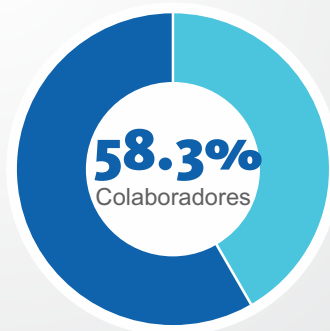
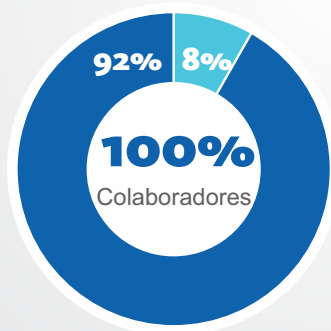
**42**  
horas

de capacitación de rigor en cumplimiento de normas internas, con temas sobre Prevención de Lavado de Activos, Riesgos y Seguridad de la Información.

## Capacitaciones LA10, LA11

Internas | Externas

de Rigor



Años Promedio de laborar en la empresa: **2.2** por colaborador

Fuente: Recursos Humanos Ficohsa

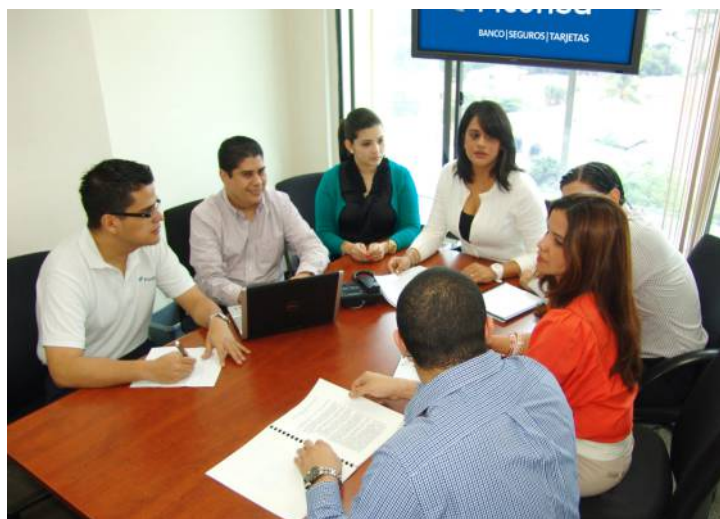




# Capacitación y Desarrollo LA10, DMA LA, SO3

Cuadro Resumen de Capacitaciones LA10, LA11, HR3

Concepto General	Ficohsa Banco y Seguros		Ficohsa Tarjetas	
	Total	Por persona	Total	Por persona
Número de colaboradores capacitados	2,282 (6.43 eventos por colaborador aproximadamente)		3,443 (3 eventos por colaborador aproximadamente)	
Horas dedicadas por colaboradores en capacitaciones		35 Horas		
Presupuesto invertido en capacitaciones	L 6,600,000.00	L 3,370.79	L 4,451,825.29	L 3,385.41
Concepto RSC	Total	Por persona	Total	Por persona
Número de colaboradores capacitados en RSC	338		741	
Eventos de RSC	9		2	
Horas invertidas en capacitación	98		144	
Horas dedicadas por colaboradores en capacitaciones		7		4
Número de inducciones que se han brindado en RSC	26		13	
Horas de capacitación de rigor en código de ética y conducta (módulo virtual)	3,416			



## Programa de Formación Permanente Ficohsa FS16

Programa de certificación bancaria creado con el propósito de brindar formación permanente, que permita a los colaboradores del Grupo obtener una gama de conocimientos y formarse como ejecutivo bancario.

Capacitaciones en 2012

**6**

Capacitaciones

**5**

Colaboradores que ofrecieron capacitación

**110**

Colaboradores beneficiados





# Capacitación y Desarrollo

## Evaluación del Desempeño

3.9, LA 10, LA11, LA12

El 100% de los colaboradores en todas las empresas del Grupo Financiero Ficohsa está sujeto a evaluación de desempeño, estas evaluaciones adquieren importancia especial dentro del nuevo plan anual del Programa de Servicio de Excelencia Ficohsa y de otros programas responsables de la capacitación y desarrollo o promoción, gestión del talento, entre otros.

En ese sentido el desempeño de todo el personal es evaluado periódicamente en base a objetivos y competencia (cada 3 ó 4 meses, dependiendo del área). Los funcionarios son evaluados en base al BSC, que permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar al desempeño futuro, alineado a los objetivos de largo plazo del Grupo. La evaluación del desempeño en los distintos niveles en Ficohsa Tarjetas, difiere de la aplicada en el resto de empresas por lo que actualmente se trabaja en la homologación de los procesos e instrumentos relacionados.



# Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

## Clima Laboral y Gestión del Talento

En el Grupo Financiero Ficohsa “Nuestra Gente” es una de las áreas de Responsabilidad Social Corporativa más importante, ya que el recurso humano se ha convertido en la piedra angular sobre la que gira la creación de valor de la institución. Son la ventaja competitiva que hace de Ficohsa un grupo de empresas dinámicas y de crecimiento constante, desde su inicio. Por esta razón nuestros colaboradores han colocado una vez más al grupo de estas empresas dentro del ranking de los mejores lugares para trabajar dentro del país y a nivel regional.

La política de gestión del Recurso Humano del Grupo tiene como objetivo alinear las necesidades de los colaboradores con las propias del negocio, potenciando el desarrollo profesional e identificando el mejor talento, visualizando al colaborador como una parte integral del negocio y del éxito que caracteriza a las empresas del Grupo.

### Sistema de Gestión del Talento



### Ficohsa entre las 36 empresas más Admiradas de América Central y República Dominicana

Hay Group y la revista Summa presentaron por 5to. año consecutivo el estudio: “Empresas Líderes de América Central y República Dominicana”, en el cual Ficohsa figura entre las 36 empresas más admiradas de América Central y República Dominicana y se colocó en el 2do. Lugar de las empresas líderes de Honduras.

El estudio se basa en la nominación de los propios ejecutivos de los países Centroamericanos y República Dominicana, permitiendo analizar lo que desde sus puntos de vista distingue a las mejores empresas según prácticas de management de acuerdo a siete categorías:

- **Finanzas:** Rentabilidad, credibilidad de información y transparencia de operaciones.
- **Operaciones:** Actualización tecnológica en los procesos, utilización eficiente de los recursos y eficiencia logística.
- **Productos y Servicios:** Calidad del producto ofrecido, desarrollo de productos innovadores, precio justo y cumplimiento de las exigencias del mercado.
- **Atención al Cliente:** Utilización de tecnología para la atención al cliente, innovación de estrategias y métodos de atención y satisfacción del cliente.
- **Recursos Humanos:** Atracción de personal con talento, esquemas de compensación y beneficios, capacitación, desarrollo y reconocimiento no monetario a sus empleados.

- **Responsabilidad Social:** Apoyo a las causas sociales y conciencia ecológica.
- **Imagen:** Conocimiento del mercado y modelo para la industria en sus prácticas en general.

Los factores considerados para determinar la evaluación de cada una de las compañías nominadas fueron tanto las calificaciones que se les otorgaron como el número de menciones en las que ha sido reconocida durante su trayectoria.

### Ficohsa Tarjetas

Por primera vez en el 2012 Ficohsa Tarjetas participa en el estudio de Clima Laboral de Great Place To Work obteniendo excelentes resultados. Ubicándose en el ranking de las mejores empresas para trabajar de Centro América y del Caribe.

GREAT PLACE TO WORK®		Las mejores Empresas para Trabajar 2012 Centroamérica y Caribe		Trust Index®	
Banco Ficohsa	Empresa	Área	Promedio para Ranking		
2011	72%	74%	73%		
2012	73%	75%	74%		
Ficohsa Tarjetas	Empresa	Área	Promedio para Ranking		
2012	75%	75%	75%		

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



## Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

### Conducta Ética SO3, SO4

Grupo Financiero Ficohsa ha diseñado e implementado su Programa de Fortalecimiento de la Ética Institucional que estimula la actuación de todos los colaboradores con coherencia y fidelidad a principios y valores que permiten mantener y aumentar la confianza, transparencia y respeto con nuestros clientes, inversionistas, proveedores y comunidades.

La puesta en práctica de este programa ha distinguido a Grupo Financiero Ficohsa a nivel latinoamericano de parte de organismos promotores de la Responsabilidad Social Empresarial en la región.

Este programa responde al compromiso de todas las empresas del Grupo de actuar con ética y transparencia en consonancia con su declaración de valores y la correspondiente legislación local e internacional.



**100%** de colaboradores ha recibido la capacitación del Código de Ética y Conducta

Reporte Conducta Ética, 2012

DMA HR

Egresos	<b>316</b>	
Por incumplimiento del Código de Ética	<b>128</b>	<b>40.51%</b>
Reportes de conducta no ética resueltos	<b>100%</b>	

## Nuestro éxito empieza contigo

¡TOMA LA DECISIÓN CORRECTA!



### Testimonio Colaborador

**Gabriela Espinoza**  
Sub-gerente de Servicio al Cliente  
Ficohsa Tarjetas



*Es muy importante contar con un comité de ética porque este vigila y apoya la ética entre todos los miembros de la empresa, a su vez demuestra la preocupación que tiene la empresa por guardar un ambiente laboral de respeto y valores. Todo esto a través de un equipo de personas que se destacan por su comportamiento ético y que participan activamente tomando decisiones apegadas al código de ética y a los objetivos del comité. Mi compromiso como miembro del comité es de absoluta confidencialidad. Me satisface ser parte de este comité y contribuir a fortalecer la ética y transparencia en mi desempeño y el de todos los colaboradores de Ficohsa.*



## Salud y Seguridad de los Colaboradores LA6, DMA LA, LA8, DMA HR

### Salud LA4, LA7

Todos los colaboradores de Grupo Financiero Ficohsa, en sus distintas empresas, cuentan con un seguro médico, que tiene como objetivo recuperar y preservar la salud de cada colaborador y su familia. El Grupo se hace cargo del 75% de los gastos médicos.

Damos continuidad al **Programa Integral de la Salud**: por medio de este programa se proporciona mensualmente información valiosa a todos los colaboradores sobre enfermedades comunes, cómo evitarlas y sus tratamientos preventivos, se abordan 12 enfermedades de las más graves y dependiendo de la época del año para ser oportunos con la información brindada, además de tocar temas de interés familiar como nutrición en los niños, hiperactividad, etc. que ayudan a la formación de los colaboradores como padres.

El 100% de los colaboradores poseen póliza de Seguros Colectivo Médico, Reglamento Interno de Trabajo y beneficio del Seguro Social.



Atenciones médicas e incapacidades LA7

	Asistencias por Enfermedad	Incapacidad
Enero	0	0
Febrero	396	20
Marzo	566	24
Abril	435	23
Mayo	549	17
Junio	688	5
Julio	479	11
Agosto	519	19
Septiembre	390	12
Octubre	279	0
Noviembre	571	12
Diciembre	506	28
<b>Total</b>	<b>5,378</b>	<b>171</b>

### Primer Taller de Yoga en la oficina

Esta actividad se desarrolló con el objetivo de reducir el estrés laboral, incrementar el auto-estima y la motivación laboral y crear balance en el sistema nervioso.

El taller fue impartido por una Instructora de Yoga, certificada en Rishikesh, India por la Association of Yoga and Meditation, Indian Yoga Alliance y la International Yoga Federation y también es Terapeuta física, graduada en International Training Massage School ITM, Tailandia.

La actividad contó con la participación de 18 colaboradoras que completaron el taller, en el cual adquirieron conocimientos sobre los beneficios del Yoga en los 4 distintos niveles del Ser (Físico, Emocional, Mental y Espiritual), tomaron conciencia sobre la importancia de identificar las causas del estrés para prevenirlo, aprendieron técnicas de relajación y las diferentes posturas del yoga para realizar en la oficina.





## Salud y Seguridad de los Colaboradores LA6, LA8, DMA LA

### Salud LA4, LA7

#### Feria de la Salud

El bienestar de nuestros colaboradores, la calidad de su servicio, su eficiencia y desempeño están estrechamente relacionados con su estado de salud, así como el de sus dependientes. Sin contar que la salud es un derecho humano inalienable y aplicable de manera equitativa con respeto a las diferencias de cada colaborador.

En Grupo Financiero Ficohsa promovemos la salud integral, mediante campañas de prevención, curación y rehabilitación. Incentivamos a nuestros colaboradores y sus familias a ser protagonistas de su propia salud, practicando hábitos de higiene, prevención de enfermedades, y además brindamos atención médica calificada para garantizar condiciones de salud favorables para su bienestar personal, familiar y laboral.

Así se desarrolló la Feria de la Salud Ficohsa, que tiene por objetivos:

- Aumentar la conciencia de la salud, proporcionando pruebas de salud, actividades, materiales, demostraciones e información;
- Motivar a los colaboradores a hacer cambios positivos de comportamiento de salud;
- Proveer inmunizaciones para niños y adultos.

Un alto porcentaje de colaboradores y sus familiares fueron atendidos durante la feria, todos recibieron atención médica y de enfermería de Clínicas Por Salud, medicamentos y orientación profesional para sus problemas de salud o prevenir los mismos.



### Seguridad de los Colaboradores Plan de Respuesta de Emergencias (Cuerpo de Brigadistas)

La Seguridad de los Colaboradores es una preocupación y compromiso constante en Grupo Financiero Ficohsa, de allí nace el Plan de Respuesta de Emergencias que entre otros aspectos incluye la conformación de un Cuerpo de Brigadistas, integrado ante la necesidad de tomar medidas preventivas en favor del colectivo de colaboradores, este equipo está capacitado para prever y en su caso atender cualquier contingencia derivada de emergencia, siniestro o desastre.

Las Brigadas de Emergencia Ficohsa y su Cuerpo de Brigadistas permiten a las empresas del Grupo contar con personal responsable y capacitado, comprometido con la seguridad y bienestar de todos sus compañeros colaboradores y siempre dispuestos a atender necesidades a lo interno de las empresas o fuera de ellas.

#### Plan de Respuesta de Emergencia LA6

Organización y capacitación grupos de brigadas	<b>10</b>
Simulacros parciales:	<b>29</b>
Simulacros de evacuación de agencias parciales:	<b>30</b>
Simulacros generales de evacuación:	<b>10</b>
Evacuaciones reales:	<b>12</b>
Brigadistas a nivel nacional:	<b>230</b>
Brigadistas Activos:	<b>230</b>



# Salud y Seguridad de los Colaboradores LA6, LA8, DMA LA

Seguridad de los Colaboradores  
Plan de Respuesta de Emergencias  
(Cuerpo de Brigadistas)



Tipos de Brigadas



Capacitados en:



Comités de Seguridad y Salud LA6			
Integrantes en:	TGU	SPS	TOTAL
Comité de Emergencias	10	10	20
Brigadistas	120	110	230
Total Integrantes	130	120	250
Porcentaje de Colaboradores	5.5%	14%	7.8%

Distribución de Brigadistas LA6		
Brigadistas	2011	2012
Torre I Tegucigalpa	40	38
Torre II Tegucigalpa	47	42
Sótano y Servicios Generales	2	40
San Pedro Sula	68	110
<b>En total</b>	<b>157</b>	<b>230</b>

Distribución de Brigadistas por Empresa LA6			
	Actualmente	Déficit	
Ficohsa Banco	149	7	5%
Ficohsa Tarjetas	54	66	66%
Ficohsa Seguros	27	3	10%



**Testimonio Colaborador**

**Oscar Rafael Fuentes Murcia**  
Jefe de Negocios Fiduciarios  
3 años y 3 meses en GFF

*La capacitación que he recibido va desde la asistencia temprana, evacuación, extinción de incendios, Reanimación Cardio Pulmonar (RCP) y estamos también por aprender rescate en montaña y descensos para asistencia a siniestros que requieran de este tipo de competencias.*

*La formación recibida me ha ayudado a adquirir experiencia y a desarrollar un sentido de compromiso y responsabilidad con los necesitados. La satisfacción que genera servir en este tipo de situaciones es inexplicable.*



Reporte de Sustentabilidad

2012

# HONDURAS

Nuestro Planeta



## Ficohsa y el Desafío Medioambiental

El Grupo Financiero Ficohsa sigue creciendo y con el su compromiso medioambiental. Ficohsa se ha caracterizado a través de los años por apoyar iniciativas con miras a preservar el medio ambiente, a través de proyectos de reforestación y prácticas internas que ayudan a crear conciencia y por ende tienen un impacto social importante.

Bajo estas prácticas ambientales se encuentra el área "Nuestro Planeta" con la coordinación del Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

Entre las principales acciones del Grupo Financiero Ficohsa se destacan:

- Reducción del consumo de energía, agua y papel a nivel general.
- Implementación y ejecución de las políticas de Riesgo Ambiental y Operaciones de Crédito.
- Apoyo a proyectos de país que tienen como fin contribuir de manera directa y/o indirecta a la protección del medio ambiente.
- Clasificación, medición, reciclaje y tratamiento de desechos orgánicos y sólidos.
- Proyecto de reforestación institucional.
- Financiación de iniciativas y proyectos de energía renovable.

### Resultados Ambiente 2012

Energía	+9.00%
	5.14MM kWh (18.50MM MJ) en 2012 4.68MM kWh (16.84MM MJ) en 2011 (sólo operaciones de Banco Ficohsa, aumento debido a la apertura de nuevos puntos de servicio)
Papel	-28.4%
	11,596.00 en 2012 / 16,191 resmas en 2011 (sólo operaciones de Banco Ficohsa)
Reciclaje	9,224 libras
Siembra	1,666 árboles
	17.3% más del equivalente en consumo de papel de todas las empresas del Grupo (1,420 árboles)

### Concurso Infantil "Por Nuestra Tierra"

### Grupo Financiero Ficohsa, Compromiso con el Ambiente

El Grupo Financiero Ficohsa mantiene su compromiso con la calidad y satisfacción del cliente; asimismo, incentiva las prácticas medioambientales con las que se diseñan los procesos, productos y servicios.

La estrategia de responsabilidad social toma como base los lineamientos del Pacto Mundial y la Norma ISO 26000.

Las iniciativas ambientales también comprenden los esfuerzos por volver más ecológica nuestra huella ambiental mediante prácticas de ahorro de energía y agua, y el tratamiento de desechos y reciclaje.





## Reducción del Impacto Ambiental EN1, EN2, EN30, DMA EN

### Reducción del impacto ambiental

Desde el año 2011, las empresas del Grupo Financiero Ficohsa registran el cálculo de los consumos y emisiones más relevantes relativos a sus edificios; ya en el 2012 se incluye, además de las agencias y ventanillas del Banco en todo el país, las oficinas de Ficohsa Seguros (que opera en los mismos edificios del Banco) y de Ficohsa Tarjetas. Estos registros permiten conocer la huella ambiental del Grupo.

Se ha desarrollado una herramienta de recopilación, cálculo y consolidación de todos los datos con el objetivo de estandarizar la gestión y tratamiento de la información ambiental para contar con datos precisos, fiables y comparables, que además permitan determinar su relación con índices nacionales o internacionales de medición.

Esta medición ayuda a establecer objetivos comunes, planes de mejora y ahorro a mediano y largo plazo, y replicar las mejores prácticas en las distintas instalaciones de las empresas del Grupo.

### Eficiencia Energética EN3, EN5, DMA EN

El Proyecto de Ahorro y Eficiencia Energética implementado desde el año 2010, sigue dando frutos, se han identificado oportunidades de mejora y ya se ha establecido un programa integral que conduce al uso eficiente del recurso energético. Como parte de este programa se ha logrado disminuir el consumo y costo de energía y se trabaja en la optimización del rendimiento del equipo en todas las agencias e instalaciones.

El 2012 se inició el registro de consumo de Ficohsa Seguros y Tarjetas y se reportan por primera vez. En el caso particular de Banco Ficohsa el aumento se debe a la apertura de nuevos puntos de servicio, sin embargo el consumo promedio global por colaborador es significativamente inferior al del año anterior.

#### Energía, consumo global 2012 EN4, EN5, DMA EN

Banco	2011	2012
Total KWH	4,676,812.54	5,139,583.76
Total MJ	16,836,525.14	18,502,501.53

#### Consumo Promedio por Colaborador Banco

2011		2012	
2,475	=	8,910	
KWH		MJ	
3,182	=	11,456	
KWH		MJ	

**9.9% Aumento Consumo**

Seguros	2012
Total KWH	523,186.59
Total MJ	1,883,471.72
Tarjetas	2012
Total KWH	1,336,132.41
Total MJ	4,810,076.68

#### Consumo Promedio por Colaborador Global, 2012

**2,172 = 7,820**  
KWH MJ

1 KWH = 3.6 MJ

El consumo indirecto de la energía eléctrica de Ficohsa proviene de la distribución de la matriz energética de Honduras, según el gráfico siguiente:



Fuente: Asociación Iberoamericana de Entidades Reguladoras de Energía- ARIAE  
[http://www.ariae.org/download/reuniones/XVI\\_Reunion\\_ARIAE\\_2012/MIGUEL%20FIGUEROA%20CNE-HONDURAS\\_ARIAE\\_2012.pdf](http://www.ariae.org/download/reuniones/XVI_Reunion_ARIAE_2012/MIGUEL%20FIGUEROA%20CNE-HONDURAS_ARIAE_2012.pdf)

### Consumo Responsable de Agua EN8, DMA EN

El suministro de agua sigue siendo uno de los servicios públicos más sensibles en el país, a las deficiencias de la distribución se suma la preocupante reducción de la capacidad de las fuentes naturales. Comprometido con el Medio Ambiente y con el "Derecho Humano al Agua" el Grupo Financiero Ficohsa ejecuta un programa diseñado para lograr el uso racional y eficiente del agua en cada área de trabajo y en los hogares de cada colaborador; internamente y en cada oficina, agencia o ventanilla, en todas las ciudades donde operan las empresas del Grupo, se prioriza el mantenimiento oportuno de la red de distribución y atención inmediata de fugas, filtraciones o averías que amenacen la calidad o continuidad del suministro del vital líquido, minimizando así el desperdicio y el impacto negativo derivado del uso irracional.

## Reducción del Impacto Ambiental EN1, EN2, EN30, DMA EN

Para el mantenimiento de instalaciones, cuidado de áreas verdes y otras actividades que demandan alto consumo, se emplea, según disponibilidad y siempre racionalmente, agua de pozo; con permiso y licencia autorizada por la autoridad competente.

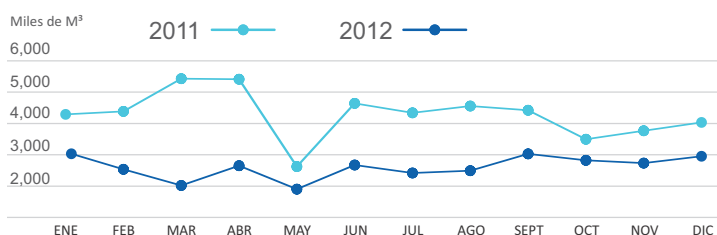
Agua, consumo global 2011-2012 EN8, DMA EN

	2011	2012
Total M <sup>3</sup>	51,966.00	31,562.99



Consumo Promedio por Colaborador

2011: **22.44 M<sup>3</sup>**  
2012: **19.54 M<sup>3</sup>**



El consumo de agua ha sido registrado sólo para las operaciones de Banco Ficohsa.

### Consumo Responsable de Papel EN27, DMA EN

La creciente tendencia a la digitalización de documentos, formularios, reportes, etc. ha permitido reducir significativamente el consumo de papel en todas las operaciones de las empresas del Grupo, a pesar del aumento en el volumen de las mismas.

El consumo de papel durante el año 2012 se redujo en un 28.4% en relación al 2011. Para Banco Ficohsa, el compromiso es sostener esa tendencia a la baja en todas las empresas para minimizar el impacto ambiental.

El Sub Comité de Medio Ambiente sigue registrando y publicando trimestralmente el volumen del consumo, creando conciencia sobre el uso eficiente y racionalización, la reutilización y el reciclaje, como mecanismos sostenibles que contribuyen a la reducción en favor del medio ambiente. Paralelamente se estimula la siembra de árboles para compensar el equivalente al consumo.

Papel, consumo global 2011-2012 EN27, DMA EN

Banco	2011	2012
Total Resmas	16,191.00	11,596.00



Consumo Promedio por Colaborador Banco

2011: **8.94 Resmas**  
2012: **7.18 Resmas**

Seguros	2012
Total Resmas	6,097.00

Tarjetas	2012
Total Resmas	4,554.00

Consumo Promedio por Colaborador Global, 2012  
**6.9 Resmas**

### Clasificación de Desechos y Reciclaje

La práctica responsable y sostenida de clasificación de desechos ha producido un impacto positivo en la conciencia de los colaboradores, que son actores fundamentales en este tema, bien al interior de las instalaciones de las empresas del Grupo como en su entorno residencial.

Este esfuerzo aporta logros importantes en indicadores como ahorro de energía, reducción de costos de recolección y reducción del volumen de residuos sólidos en beneficio de la conservación del ambiente y reducción de la contaminación. Además, de la recolección de materiales reciclables o reutilizables que se convierten en una importante fuente de ingreso para pequeñas empresas beneficiadas con su comercialización o utilización como materia prima de una tendencia que abarca desde arte objeto, hasta aplicaciones en moda, decoración y manualidades, utensilios para el hogar, entre otros.

En este sentido ha sido sumamente satisfactorio poder visualizar el alcance de esta práctica en el creciente interés de todos los colaboradores por implementar estas y otras medidas en sus propios hogares y residenciales, de manera especial con la participación activa de sus hijos, contribuyendo a la consolidación de una cultura en favor del medio ambiente, preocupación constante por el cuidado de nuestro entorno natural y aprovechamiento de todos sus recursos de manera racional, usando o reusando todo aquello que pueda causar daño y transformándolo en algo útil y con valor para la comunidad.



## Reducción del Impacto Ambiental EN1, EN2, EN30, DMA EN

Residuos, clasificación y reciclado global. 2012  
DMA EN, EN22 COMM

	2011	2012
Plásticos Libras	1,589.00	1,600.00
Papel Libras	11,774.00	9,224.00

**40,753** Libras de Desechos Sólidos



### Iniciativas Eficientes en el Consumo de Energía

En el 2012 se dio seguimiento a una serie de iniciativas que implementadas el año anterior permitieron obtener disminuciones considerables en el consumo de energía eléctrica, se ha programado extender estas y otras acciones en el desarrollo de nuevos proyectos, así como a todas las agencias y puntos de servicio, priorizando aquellos que por su tamaño, ubicación y otros factores registran mayores consumos.

Entre las actividades realizadas destacan:

- Sistema de apagado y encendido de aires acondicionados de manera que permita encender el equipo regulando la temperatura y aprovechando la temperatura ambiente o entorno lo que provoca una mayor eficiencia en el consumo de energía eléctrica.
- Inversión en Lámparas T8 interiores y sistema de iluminación externo eficiente, buscando un ahorro hasta el 80% del consumo de energía eléctrica.

Estas actividades se realizaron en 16 agencias bancarias y dos ventanillas a nivel nacional.

Todas estas acciones representan una importante inversión que a corto plazo permitirá un ahorro razonable, pero sobre todo minimizará el impacto ambiental de nuestro desempeño y sumará en nuestro esfuerzo por construir una Honduras Verde.





## Reducción del Impacto Ambiental EN1, EN2, EN30, DMA EN, FS13

### Convenio entre Grupo Financiero Ficohsa, Bioplanet y la Secretaría de Agricultura y Ganadería para el Cultivo de Moringa 4.12

Ficohsa es la primera organización privada en firmar el convenio de colaboración ambiental y así se convirtió en Patrocinador Oficial del Proyecto de Moringa en Honduras. La moringa un árbol con propiedades nutricionales excepcionales.

- Se impartió a los colaboradores el Taller de Germinación de Moringa, parte del proyecto “El Bosque comienza en tu Escritorio”. Los voluntarios recibieron la semilla y la cultivaron durante dos meses en sus escritorios. La Secretaría de Agricultura y Ganadería (SAG) es la encargada de facilitar la semilla; mientras BioPlanet aporta su conocimiento técnico para que los colaboradores lleven a cabo este proyecto.
- En el municipio de San Miguelito, Francisco Morazán, se realizó una campaña de siembra con la participación de 9 voluntarios. Se entregaron 1,166 semillas en beneficio de cuatro comunidades del municipio; como parte de un proyecto de desarrollo ambiental sostenible y se estableció el primer huerto nutricional en el Centro Pre-escolar “Dulce Hogar” apadrinado por Fundación Ficohsa, los niños y padres de familia recibieron capacitación y trabajaron en conjunto con los voluntarios de Grupo Financiero Ficohsa, SAG y Bioplanet.
- Con el apoyo de la SAG se da seguimiento a los huertos nutricionales y se imparten a los miembros de la comunidad, charlas en temas de: propiedades nutricionales de la Moringa, recetas alimenticias con Moringa, entre otras.

#### Logros 2012

# 100

árboles sembrados por los colaboradores en sus escritorios

# 1,166

Semillas entregadas en cuatro comunidades

Con esta práctica de Responsabilidad Ambiental, Grupo Financiero Ficohsa ratifica su compromiso por generar un impacto que minimice los efectos del cambio climático, la reforestación de zonas vulnerables, educar comunidades y luchar contra la mal nutrición en Honduras.





## Reducción del Impacto Ambiental 4.12, EN1, EN2, EN30, DMA EN

### Campaña “Yo Contribuyo al Medio Ambiente Reciclando Mi Tarjeta”

Esta campaña iniciada en el 2010, sigue produciendo resultados positivos. El 2012 se colectaron unas 3,000 libras de plásticos entre tarjetas de crédito y débito, en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, estos plásticos reciben un tratamiento adecuado para su reciclaje. Ésto permite compensar el impacto derivado de la emisión de nuevas tarjetas y se reducen los efectos de su largo proceso de descomposición y el daño causado al medio ambiente.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

### Aporte al Programa Honduras Verde

4.12

Ficohsa aporta el 1% de los consumos realizados por el cliente mensualmente, al programa "Construyendo una Honduras Verde en un 2x3" desarrollado por Larach & Cía. "Honduras Verde" es una propuesta ecológica que promueve una actitud positiva hacia el medio ambiente, generando conciencia sobre la necesidad de proteger nuestros árboles y las fuentes de agua.

Es ejecutado por el "Plan Escuelas Verdes" desde 2006, el cual tiene como objetivo dar a conocer las prácticas ecológicas a la niñez hondureña, fomentando los valores respecto a la preservación de los recursos naturales, los cuales son fuente de vida. Estos pequeños y buenos compatriotas apoyan con la reforestación de áreas comprometidas y devastadas por la tala y quema de bosques.

La Tarjeta de Crédito Larach-Ficohsa fue lanzada en el 2012 con la característica de ser elaborada con material reciclado y por tanto amigable con el ambiente al reducir el consumo de materia prima para su elaboración, contando además que se reduce su tiempo de degradación en contacto con el ambiente.





## Energías Renovables 4.12, FS8, EC2, DMA EN, EN6

“Contamos con importantes fuentes de financiamiento para apoyar proyectos de generación de energías renovables, así contribuimos en la lucha contra el cambio climático”. FS13

Banco Ficohsa, continúa apoyando con soluciones financieras para iniciativas de energías renovables, sumándose a la lucha contra el cambio climático, participando mediante alianzas con socios estratégicos como el Banco Interamericano de Desarrollo BID, o el Fondo OPEC.

Para el 2012, se brindó asistencia financiera a proyectos como el Parque de Energía Eólica de Honduras S.A., que cuenta con una planta de 51 aerogeneradores para una producción anual de 339.7GWH; adicionalmente este proyecto, analiza una ampliación del parque con 12 nuevos aerogeneradores, llegando a un total de 63, que le permitirá una producción estimada de 360GWH de energía al año, suficiente para abastecer unos 150,000 hogares hondureños con energía limpia y renovable.

Desde el 2007, se otorgó una facilidad de crédito por \$ 500,000 para garantizar una Stand By, en el 2009 se renovó y amplió la Stand a \$ 4,500,000. En abril del 2012 se ha aprobado \$122,200, para emisión de garantía Bancaria de Cumplimiento a favor de la Empresa de Energía Nacional Eléctrica (ENEE), esta garantía es por la ampliación del Parque Eólico Cerro de Hula.

Vale mencionar que en Honduras, la participación de Energía Eólica corresponde al 5.9% del total del parque energético nacional; igualmente Ficohsa apoya y analiza las oportunidades de financiamiento para otros tipos de energías renovables en distintos lugares del país.

### ExpoEnergía 2012

Banco Ficohsa patrocinó el evento Expoenergía 2012, como parte de la Agenda Nacional de Energía Renovable que promueve la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente, SERNA.

Al evento asistieron inversionistas nacionales y extranjeros, funcionarios de Gobierno y empresas que mostraron las oportunidades que ofrece Honduras para el desarrollo de proyectos amigables con el medio ambiente.

A través de la Vicepresidencia Banca Corporativa y Empresarial, se expuso la experiencia de Ficohsa en la financiación de proyectos verdes, destacando el nombramiento como administrador del fideicomiso que maneja el contrato del Parque de Energía Eólica instalado en la zona del Cerro de Hula por Mesoamérica Energy, con el cual se están generando 102 Megawatts de energía limpia para Honduras.





## Índices e Iniciativas Internacionales

### Grupo Financiero Ficohsa y la Hora del Planeta 4.12, EN7, DMA EN

En Marzo de 2012 se celebró en más de cinco mil ciudades de 135 países, la mayor campaña de sensibilización organizada por WWF “La Hora del Planeta” y las empresas del Grupo Financiero Ficohsa participaron activamente apagando la luz en todas las instalaciones donde operan; además se invitó a los más de 3 mil colaboradores a apagar las luces en sus hogares. Y a través de anuncios publicitario en los principales medios del país se extendió la invitación para que todos los hondureños se unieran a esta iniciativa que se realiza desde hace seis años, y que ha permitido que cientos de millones de personas de todo el mundo, empresas, gobiernos y centros educativos unan sus voces contra el cambio climático.

El propósito fundamental es enviar un mensaje claro de que estos actos simbólicos pueden generar grandes cambios si conseguimos un compromiso global y permanente. Bajo esta iniciativa se han logrado importantes compromisos de parte de gobiernos o grandes corporaciones que han asumido la tarea de reducir su consumo energético de manera gradual y sostenida, esto incluye estimular a los colectivos de personas a llevar un estilo de vida sostenible y respetuoso con el medio ambiente adoptando medidas de ahorro durante todo el año.

Como parte de esta iniciativa se promueve la adopción de medidas de ahorro energético durante todo el año, involucrando a todas las personas con las que se comparte la oficina o el hogar, a fin de crear un estilo de vida sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

WWF – World Wildlife Fund (Fondo Mundial para la Naturaleza), es la mayor organización conservacionista independiente del mundo.

Generar **1KWh** | conlleva la emisión de **500g CO<sub>2</sub>**  
= 3.6 GJ

El consumo energético de las empresas del Grupo Financiero Ficohsa, en 1 hora equivale a:

**69,989 GJ**

o el equivalente a la emisión de

**9.72 Toneladas CO<sub>2</sub>**



Una hora de oscuridad en casa,  
un futuro brillante para la Tierra!



Este sábado 26 de marzo, de 8:30 p.m. a 9:30 pm. millones de personas alrededor del mundo apagaremos todas las luces y aparatos eléctricos de nuestras casas para ser parte de la lucha contra el calentamiento global.

Tú también apaga la luz en la Hora del Planeta!

60+

Ficohsa



## RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

“Recuperamos espacios naturales mediante la reforestación y cuidado de más de dos mil arbolitos en lugares de significativa importancia medioambiental”.

La política medioambiental del Grupo Financiero Ficohsa se enfoca en aspectos como la reducción del impacto de sus actividades, optimizando y racionando el consumo de recursos como agua, papel y energía. Procurando la eficiencia en el control de emisiones, prevención de la contaminación, a través del fomento y difusión del reciclaje, la clasificación de desechos y del tratamiento correcto de los residuos.

A través de campañas internas destinadas a sensibilizar y comprometer a colaboradores y proveedores, se ha incorporado en la cultura corporativa y en las actividades diarias conceptos medioambientales, así en acción conjunta de colaboradores, proveedores y empresas aliadas se realizan importantes campañas de reforestación en zonas críticas y vulnerables bajo el lema de "Sembrar más de lo que se consume" que propone sembrar el equivalente de árboles a la cantidad de papel que se consume.

El compromiso a largo plazo del Grupo Financiero Ficohsa para el cuidado medioambiental está definido en su Política de Responsabilidad Social Corporativa. El Grupo dispone de una autorregulación que se orienta a la protección, conservación y recuperación del medioambiente.

### Reforestación Represa Los Laureles

4.12, DMA EN

En el 2012 y por cuarto año consecutivo Grupo Financiero Ficohsa realizó por etapas su programa de reforestación.

La primera etapa se desarrolló con la siembra de 200 arbolitos en La Represa Los Laureles, que abastece el 30% del agua potable de la capital. Esta siembra se realizó uniendo esfuerzos con Larach & Cía. y el SANAA (Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados).

Para esta actividad se contó con 63 voluntarios de distintas empresas del Grupo y sus familias, un grupo de Brigadistas, empresas relacionadas como Sears y proveedores, entre ellos Mona Lisa, RR Donelley, que forman parte de nuestros grupos de interés.



Reforestación en Represa Los Laureles  
RR Donnelly | Proveedor

- Wilmer Banegas | Representante de ventas
- Blanca Zúniga | Ejecutiva de ventas



## RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

### Reforestación Zona El Merendón 4.12, DMA EN

Por tercer año consecutivo se llevó a cabo la siembra de 200 árboles en la Cordillera “El Merendón” por parte de 25 Colaboradores de Grupo Financiero Ficohsa en San Pedro Sula.

Esta actividad se realizó en la localidad de San Antonio, El Merendón y fue encabezada por el Eje Nuestro Planeta en San Pedro Sula contando con el apoyo de la empresa Aguas de San Pedro que dona los árboles y participa en la siembra con personal técnico.



La reforestación de este año también fue coordinada en conjunto con Larach & Cía., como parte del convenio entre ambas empresas constituido hace 4 años, y a través del cual se han plantado más de 3,700 árboles en diferentes regiones del país.

Durante el 2012 se entregó al ambiente un total de 1,666 árboles a nivel nacional entre los árboles de distintas especies y las semillas de Moringa, con una diferencia de +17.3% del equivalente en papel consumido por las diferentes empresas del Grupo el mismo año.

### Siembra + de lo que consume



### Testimonio Proveedor

**Sandra Cárcamo**

Ejecutivo de Ventas  
Monalisa  
Distribución de Productos  
Promocionales



*En lo personal me siento contenta, le confieso nunca había participado en una actividad de estas, una experiencia fascinante y al ver a mi hija entusiasta y feliz me llenó el corazón de un sentimiento de paz. Gracias por permitirme regalar esta enseñanza a mi familia. Siempre lista y dispuesta para las siguientes siembras... y otras actividades que me permitan acompañarles.*

Gracias infinitas





## RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

### Cuarta Edición del Concurso Infantil “Por Nuestra Tierra” 4.12

En conmemoración del Día de La Tierra, el Eje de Medio Ambiente del Comité de Responsabilidad Social Corporativa realizó la 4ta. Edición del Concurso Infantil denominado “Por Nuestra Tierra”, incentivando la creatividad de los niños, a través de la expresión de arte generando conciencia ambiental; transformando objetos de desecho o reciclables en decorativos y utilitarios para el hogar.

Participaron con diversos y atractivos proyectos un total de 22 niños y niñas con edades entre los 4 y 12 años; hijos, hermanos y nietos de colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa.

A través de esta actividad se logra una mayor conciencia ambiental por parte de los Colaboradores y sus familias, se busca abrir la mente de los pequeños de la Familia Ficohsa y desarrollar sus destrezas manuales a través del reciclaje de materiales.



#### Testimonio Colaborador

##### Cintya Alcántara

Subgerente de Organización  
y Gestión de Procesos  
Proyecto Helios  
12 años en Banco Ficohsa



*Gabriel hizo su obra de arte (como él la llama), cuando pactó con su papá una tarde de NO TV. En nuestra casa siempre hemos inculcado en nuestros hijos el cuidado al medio ambiente. Pero que Gabriel haya ganado un premio en Ficohsa por reciclar, ha potenciado aún más su deseo y habilidad de crear utilizando materiales de desecho.*

*Ficohsa también ha potenciado en mí el amor al medio ambiente, al darme la oportunidad de dirigir el eje de Medio Ambiente en años pasados, también involucró a toda mi familia y afianzó este deber y responsabilidad de todos con nuestro planeta.*

*Gracias Ficohsa!*



*Gabriel Antonio  
Oliva Alcántara  
5 años  
Ganador del  
Concurso*





## RSC Ficohsa y el Medio Ambiente

### Honduras, Recursos para mi Tierra

4.12, SO1, DMA HR, FS1, F2, FS3, FS4, FS5, FS11, FS13, FS14, DMA PS, EC9

**L 50.6**  
millones

ha otorgado esta línea especial de financiamiento, a productores agrícolas en comunidades rurales de Honduras, desde 2008

Desde el año 2008 a la fecha se han otorgado un acumulado de 883 créditos.

En el 2012 a través de esta iniciativa se otorgaron 190 créditos entre 128 productores, sumando un total anual de L13,200,900.00.

Los cultivos con mayor participación siguen siendo: papa, zanahoria, lechuga, brócoli, cebolla amarilla, chile, tomate, repollo y coliflor, entre otros.

Se logró sostener la cobertura beneficiando a productores en cinco departamentos del país, cubriendo comunidades indígenas, como:

- Marcala y Chinacla en el departamento de La Paz.
- Choluteca.
- Güinope y Danlí en El Paraíso.
- Intibucá, Yamaranguila, Monquecagua, La Unión, El Duraznito y La Esperanza en Intibucá.
- Jutiapa, Valle de Angeles, Azacualpa y Lepaterique en Francisco Morazán.

<b>13.20</b> SO1	<b>128</b>	<b>5</b>
<b>Millones de Lempiras</b> Invertidos en el 2012	<b>Productores beneficiados</b>	<b>Departamentos del país</b>
<b>883</b> Productores beneficiados desde 2008 a 2012		





Reporte de Sustentabilidad

2012

HONDURAS

Nuestra Comunidad



## Responsabilidad por la Comunidad DMA EC, DMA SO, SO1, EC3, FS13

Una contribución decidida al desarrollo de las comunidades en que operamos ha diferenciado desde su creación la gestión de desarrollo de las empresas del Grupo Financiero Ficohsa, regida por criterios éticos, sociales y ambientales.

El propósito fundamental de la política de responsabilidad social del Grupo es promover comunidades más felices, mejorando la calidad de vida de las personas a través de tres líneas principales de acción:

- Programas de educación preescolar desarrollados por la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil,
- Voluntariado Corporativo y
- Proyectos de inversión social.

Se han integrado al área de acción Panamá en el 2011 y Guatemala en 2012, en estos países ya se reportan los primeros centros preescolares atendidos y muchas actividades de voluntariado.

El Grupo gestiona y actúa como agente ejecutor de proyectos sociales con contrapartes locales o la colaboración de públicos interesados. Destaca la alianza estratégica con el Programa Mundial de Alimentos, PMA, que anualmente nos confía la entrega de más de un millón trescientas mil raciones de merienda escolar.

La visión sigue siendo atender a grupos desfavorecidos, de escasos recursos y en riesgo de exclusión social y económica, ejecutando proyectos locales para cubrir sus necesidades básicas con especial énfasis en la educación preescolar de calidad.

El Grupo Financiero Ficohsa ha realizado en el 2012 un importante aporte al desarrollo de la comunidad, involucrando a colaboradores, proveedores, socios, empresas aliadas y clientes, entre otros, que comparten los principios sociales y ambientales del Grupo.

### Resumen Inversión Social 2012

Se destina a proyectos de Inversión Social

**24.6** | **2.37%**

Millones de Lempiras

de la utilidad sobre ventas netas a nivel corporativo





## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5, FS13

La Fundación Ficohsa para la Educación Infantil cumplió ya 14 años de operaciones en Honduras; 19 ciudades, 138 centros y más de 69 mil niños y niñas dan fe de su importante labor en beneficio de la educación preescolar en zonas rurales y urbano marginales del país.

El reconocimiento ha trascendido más allá de las fronteras patrias, el impacto positivo en la infraestructura física de los centros preescolares atendidos, así como los resultados medibles de rendimiento, presencia en las escuelas, cobertura del sistema, entre otros de los aspectos que han mejorado significativamente; son pruebas tangibles de la eficiencia de la gestión de la Fundación Ficohsa que muchos organismos que trabajan en temas de responsabilidad social corporativa califican como experiencia exitosa y esperan poder replicar en otros países de la región.

Resultados. Honduras, 2012

Niños y niñas beneficiados



**8,319**

2011

**8,446**

2012

**68,041**

acumulado desde el 2000

**138**

centros preescolares

**19**

ciudades

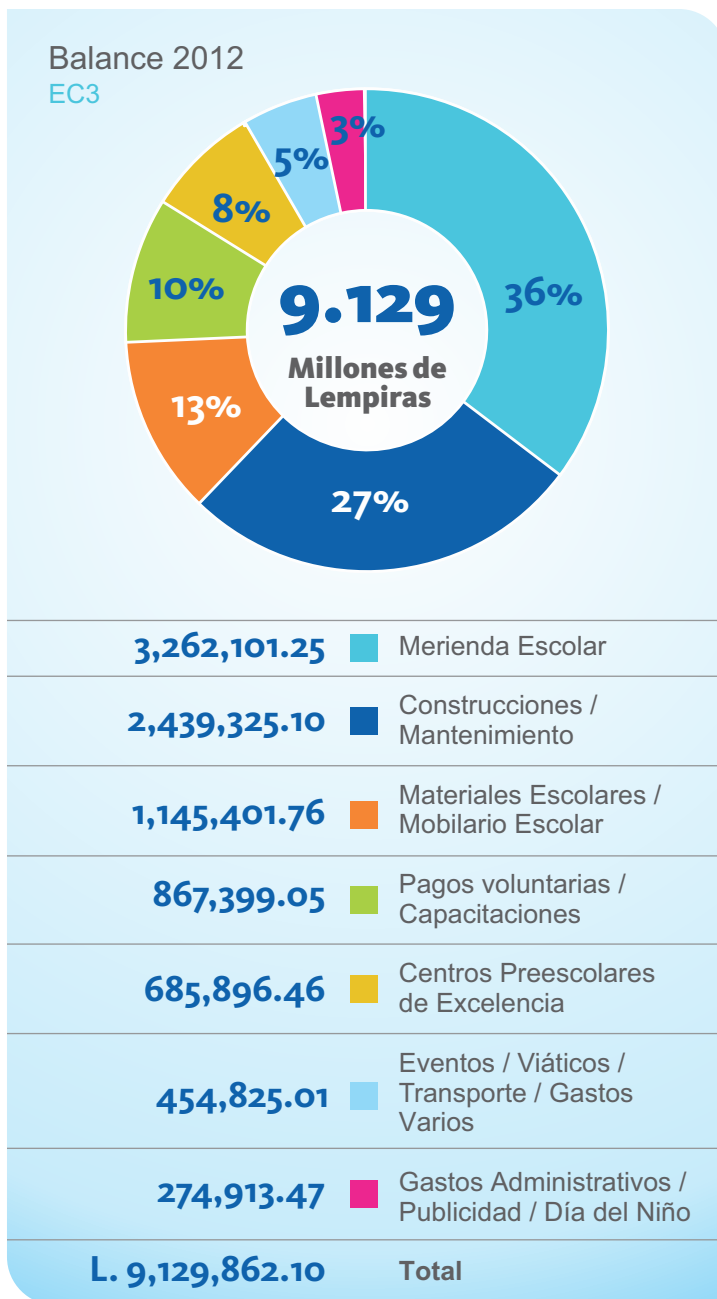
**280**

maestras capacitadas en tecnología





# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5, FS13



## Indicadores de Éxito, 2012



## Cobertura Fundación Ficohsa, 2012



## Testimonio



**Sr. José de la Luz Maradiaga**  
 Presidente del Comité Permanente de Gestión Educativa, Jardín Alegrías Infantiles Choloma, Cortés

*Después de estar en un pequeño kinder de madera arropado con láminas, con pupitres hechos de bloques con tablas, hoy nos sentimos orgullosos y agradecidos con Dios y con la Fundación Ficohsa, de contar con aulas totalmente diferentes, uno de los centros preescolares más especiales de San Pedro Sula, donde nuestros niños hoy reciben clases dignamente.*



## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5, FS13

### Capacitaciones Importantes 2012

- Lectoescritura y Matemáticas

El resultado de las evaluaciones aplicadas a una muestra de los centros preescolares beneficiados a nivel nacional evidenció la necesidad de fortalecer las capacidades pedagógicas de las maestras y voluntarias en el tema de Lectoescritura y Matemáticas.

266 docentes participaron en estos importantes talleres, mejorando sus habilidades e intercambiando conocimientos con el fin de fortalecer la calidad de educación en el aula de clases, donde el maestro juega un papel primordial.

**266** maestras y voluntarias capacitadas en Lectoescritura y Matemáticas.



### “ Testimonio Maestra Melissa Rodríguez

Centro Preescolar La Era; Colonia La Era, Tegucigalpa

*La Fundación Ficohsa no sólo se preocupa de lo físico y estructural sino también de lo académico, nos capacitan cada año en diferentes áreas, el año 2012 en Lectoescritura y Matemáticas; eso nos ayuda a aplicar los conocimientos y al final transmitir eso a los niños para que ellos salgan bien preparados de preescolar y puedan cursar de manera exitosa su primer año en la Educación Básica.*

*Damos las gracias a Fundación Ficohsa en nombre de los niños y de las madres de esta comunidad.*





# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5, FS13

## Alianzas

Fundación Ficohsa ha establecido alianzas con importantes empresas nacionales e internacionales que apoyan la educación preescolar en Honduras.

## Proyecto Dar para Educar

Es una iniciativa que nació en el año 2009, en la actualidad capta fondos mediante donación voluntaria de clientes de Supermercados La Colonia; a nombre de ellos la Fundación Ficohsa gestiona el sostenimiento de un total de 17 centros preescolares en distintas comunidades del país. En el 2012 los recursos recibidos por el Proyecto Dar para Educar sumaron 3.166 millones de Lempiras.

Dar para Educar, Balance 2012

Aportaciones Voluntarias Clientes Supermercados La Colonia



### Aliados Nacionales



### Aliados Internacionales



Jardín de Niños Fesitranh, Colonia Fesitranh de San Pedro Sula

## Jardín de Niños Rebeca de Mejía Colonia Rivera Hernández, SPS 105 niños en el 2012



# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5, FS13

## 12 Años Apoyando el Programa de Merienda Escolar

Grupo Financiero Ficohsa, a través de Fundación Ficohsa para la Educación Infantil, reafirma su compromiso con la niñez de Honduras al renovar su alianza con el Programa Mundial de Alimentos de Naciones Unidas, por 12 años consecutivos.

El convenio suscrito en 2012 por un valor de 3.25 Millones de Lempiras (\$170,018.77), garantizó la entrega de 1,373,100 raciones de Merienda Escolar para los alumnos que asistieron durante el año a los centros preescolares apadrinados por la fundación a nivel nacional.

La inversión en Merienda Escolar a la fecha asciende a más de 20 millones de Lempiras, con lo que se han llevado más de 8 millones de raciones alimenticias a 69,000 niños y niñas entre los 3 y 6 años de edad, de zonas rurales y urbano marginales en 19 ciudades del país.



Programa de Merienda Escolar, 2012 SO1



Desde el año 2001:

Inversión <b>19.317 millones</b> de Lempiras	Meriendas distribuidas <b>+ de 8 millones</b>	Niños y niñas beneficiados <b>+ de 69 mil</b>
--	--	--

En el marco de esta alianza, Grupo Financiero Ficohsa participó en la campaña que el Programa Mundial de Alimentos (PMA) lanzó para promover la Caminata Cero Hambre 2012, con el slogan "Soy semilla, donde haya hambre plantaré una sonrisa."



Gracias a este evento realizado por octavo año consecutivo, miles de personas podrán demostrar su solidaridad a todos los niños y niñas que sufren de hambre, problema que afecta a muchos países sub-desarrollados como Honduras. Con 30.1 % nuestro país se sitúa en el segundo lugar de Centroamérica con los índices más altos de desnutrición infantil.





## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5, FS13

### Fundación Ficohsa y UPNFM renuevan alianza por la Calidad Educativa

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil y la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM) reafirman su compromiso con la calidad de la educación preescolar de Honduras; mediante la firma, por segundo año consecutivo, de un importante convenio de cooperación.

Dicho convenio facilita la coordinación de esfuerzos entre ambas instituciones con el fin de:

- Fortalecer, mediante la impartición de talleres, las capacidades pedagógicas de las educadoras voluntarias que atienden los centros patrocinados por Fundación Ficohsa.
- Lograr la aplicación objetiva de instrumentos de evaluación a los niños y niñas en el nivel de Preparatoria, que permitan medir el grado de desarrollo obtenido en el año escolar.

A la fecha, producto de esta alianza se ha beneficiado a 4,165 niños y niñas y 40 educadoras voluntarias en diversos centros preescolares apadrinados por Fundación Ficohsa a nivel nacional, con la participación y compromiso de 63 estudiantes de la UPNFM.

Educadoras capacitadas

**40**

Niños y niñas beneficiados

**4,165**

Participantes UPNFM

**63**



Firma del Convenio por David Orlando Marín, Rector de la UPNFM y Leonel Giannini, Director de la Fundación Ficohsa



Alumna de la UPNFM aplicando evaluación en un centro preescolar de la Fundación Ficohsa

### Jardín de Niños Fesitranh Colonia Fesitranh de SPS 103 niños en el 2012

ANTES



AHORA





## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5, FS13

### Firma de convenio Fundación Ficohsa - Nino Mori

Fundación Ficohsa cuenta con una importante alianza con la empresa Nino Mori. Esta consiste en un aporte económico que realiza dicha empresa y es canalizado a través de Fundación Ficohsa con el fin de contribuir a fortalecer la calidad educativa de 54 niños y niñas que asisten a dos centros preescolares ubicados en la Aldea Monte Redondo en Francisco Morazán y Col. Morales 4 de Chamelecón. Incluye la instalación de centros de tecnología infantil y juegos recreativos, además de dotación de útiles y libros escolares, merienda, diplomas, entre otros. Fundación Ficohsa por su parte asegura la entrega de los beneficios con calidad y efectividad, el mantenimiento del centro y monitoreo del proyecto.

**2** Centros Atendidos

**54** Niños y niñas beneficiados



### Plan de Nación 2010- 2022, convenio con la Secretaría de Educación

Fundación Ficohsa firmó un convenio con la Secretaría de Educación, con el objetivo común de revalidar su compromiso en pro del desarrollo y fortalecimiento de la calidad de la educación que reciben los niños y niñas en el nivel prebásico, uno de los grandes desafíos en materia de educación contemplados en el Plan de Nación 2010-2022.



El Ministro de Educación, Marlon Escoto, junto a Leonel Giannini y un grupo de niños de Fundación Ficohsa

El Plan de Nación es el documento que recoge los ejes estratégicos que atienden los desafíos que enfrenta la Nación y alrededor de los cuales debe ejecutarse la acción pública y privada que se encamina al cumplimiento de los objetivos intermedios de la Visión de País. El Plan de Nación se formula para periodos sucesivos de 12 años y su implementación es obligatoria para el sector público e indicativo para el sector privado.

### Proyecto Centros Preescolares de Excelencia

A finales de 2012, 5 jardines de niños de Fundación Ficohsa han pasado a ser Centros Preescolares de Excelencia (CPE).

Mediante este proyecto se busca mejorar significativamente el rendimiento académico de los niños y niñas, incorporando más y mejores beneficios de la mano del empoderamiento, compromiso y participación activa de padres y madres de familia, líderes comunitarios y personal docente.

Las evaluaciones aplicadas a los CPE en 2012 evidencian un mejoramiento promedio en el rendimiento académico de los niños y niñas durante el año escolar de un 17%.

**5** CPE

**17%**

Mejoramiento Promedio del Rendimiento





## Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5, FS13

### 7mo. Encuentro de RSE y 2do. Encuentro Interamericano de RSE y Primera Infancia

La Organización de Estados Americanos, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) y Empresarios por la Educación seleccionaron el proyecto de Fundación Ficohsa para la Educación Infantil para ser presentado ante un auditorio de más de 500 personas de diferentes países y empresas de América Latina, en el marco del Encuentro celebrado en Cali, Colombia.

El proyecto fue seleccionado entre 150 empresas de América Latina y el Caribe, por su importante contribución al desarrollo socioeconómico de Honduras mediante la generación de alianzas público privadas, donde la inversión social en Primera Infancia, realizada a través de la Fundación, viene a complementar los esfuerzos del estado, produciendo un alto impacto tanto en la sociedad como en las empresas, apoyando además al cumplimiento de las Metas del Milenio.



## Programa de Voluntariado Corporativo 4.12, EC8, EC9, FS13

El proyecto INTEGRARSE sigue sumando importantes logros, esta iniciativa de colaboradores voluntarios atiende necesidades socio ambientales en las comunidades donde operan las empresas del Grupo o en sus proximidades.

Alineadas al Programa de Voluntariado Corporativo las actividades de este proyecto se orientan a la atención de niños y niñas entre los 3 y 12 años de edad, contribuyendo a mejorar su calidad de vida, mediante el acondicionamiento de aulas escolares y campañas de educación, alimentación y salud, entre otras.

Los colaboradores voluntarios dedican parte de su tiempo libre para realizar estas actividades y además para financiar sus proyectos donan recursos económicos en un programa de Matching Funds 1 a 1 con el Grupo Financiero Ficohsa como contraparte, este programa alcanzó una recaudación de L127,944.61 en el 2012.

### Voluntariado Corporativo, 2012

#### Actividades de Voluntariado

Cantidad de eventos

+12%

102



2011



2012

#### Participaciones Voluntarias

Acumulado

+42%

5,116



2011



2012

### Resultados Voluntariado Corporativo, 2012

459,919

Lempiras Invertidos

127,945

Lempiras Recaudados con el programa de Matching Funds 1 a 1

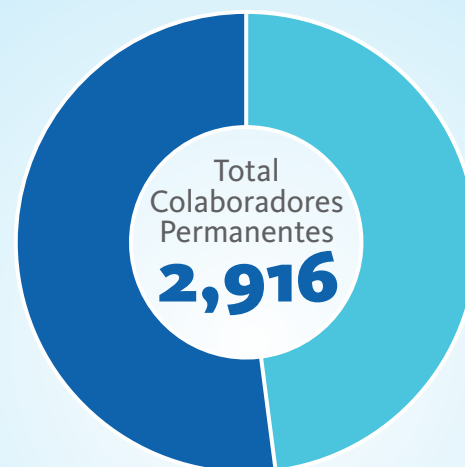
954

Horas Invertidas

1,351 Niñas y Niños Beneficiados

### Colaboradores Participantes, 2012

52% | 48%



Total Colaboradores Permanentes

2,916

1,519

Colaboradores han participado en Actividades o Proyectos de Voluntariado

En este gráfico se considera como base el total de colaboradores del Grupo, reportes anteriores sólo incluyen colaboradores de Banco Ficohsa

“

### Testimonio Colaborador

Luis Fernando Jiménez

Jefe de Riesgos  
Ficohsa Tarjetas  
4 años en la empresa



*Mi experiencia como voluntariado de Ficohsa Tarjetas ha sido maravilloso, he vivido momentos de estrés porque como colaborador tengo que sobrellevar mis funciones diarias y apoyar las actividades de voluntariado, en mi caso como coordinador del Eje Comunidad.*

*Sin embargo, llegar al centro preescolar y que los niños nos reciban con una sonrisa contagiosa, que me llamen tío, ver el centro en condiciones óptimas, la sonrisa de los niños por disfrutar una piñata y ver sus caritas de asombro cuando los llevamos al teatro, no tiene precio, esos momentos y muchos más han marcado mi vida positivamente y creo firmemente que el Grupo Financiero Ficohsa a través de la Fundación realiza una labor loable en ese sentido y vale la pena seguir apoyando estos programas.*

”



## Proyectos de Inversión Social 4.12, SO1

*“En el 2012 se realizaron importantes donaciones y se auspiciaron proyectos y eventos que impulsan el desarrollo sostenible, mejorando la calidad de vida en la comunidad”.*

### Donaciones

Grupo Financiero Ficohsa acompaña y apoya financieramente iniciativas que promueven la educación de calidad, el emprendimiento, la conservación de espacios culturales y sus distintas manifestaciones, la conservación y protección del medio ambiente, obras de infraestructura comunitaria, y otras que contribuyen al desarrollo económico y social de las comunidades en las que operan sus empresas o que por su importancia necesitan de su apoyo.

Las empresas del Grupo con su política de Voluntariado Corporativo incentivan la participación activa de sus colaboradores que donan tiempo y recursos para proyectos de desarrollo comunitario, resultando en un elevado sentido de pertenencia y fidelidad a los principios de la organización como la solidaridad y la inclusión social.

En aras de la transparencia se da seguimiento al desarrollo de cada proyecto financiado para garantizar el correcto uso de los fondos y sobre todo medir el impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas y comunidades beneficiarias.

### Becas Juan Atala Matar FS16

La educación es y será uno de los más grandes desafíos del Grupo Financiero Ficohsa.

La Fundación Juan Atala, continua apoyando con becas a estudiantes que aspiran hacer estudios superiores en universidades en el extranjero. Las becas consisten en un aporte económico anual destinado al pago de matrícula y mensualidades, durante el período normal de cuatro años para el grado de bachellor o licenciatura.

En el 2012 dos estudiantes fueron seleccionados entre los mejores de las distintas escuelas bilingües en el país; como siempre los aspirantes son seleccionados considerando aspectos como excelencia académica, ACT, SAT. El comité de selección está integrado por representantes de la Iglesia Católica, el COHEP, AID y la Secretaría de Educación.

Desde sus inicios la Fundación Juan Atala ha beneficiado a 14 estudiantes becados, invirtiendo unos 372 mil Dólares. Siete nuevos profesionales han egresado con este sistema de becas y con los conocimientos adquiridos ya contribuyen al desarrollo de Honduras.

#### Balance Programa de Becas

Estudiantes Becados  
**14**  
(al 2012)

Inversión Anual 2012  
**80 mil**  
**Dólares**

Inversión Acumulada desde el 2006  
**372 mil**  
**Dólares**

**7 Estudiantes Egresados** (entre 2010 y 2012)

“

#### Testimonio Becario

**Daniel Alemán**  
Universidad de Messiah College  
Pennsylvania



*Gracias al apoyo de la Fundación Juan Atala estoy finalizando mi tercer año en la carrera de Negocios Internacionales con una concentración en Desarrollo Económico.*

*Actualmente soy uno de los vicepresidentes en el Gobierno Estudiantil y encargado de representar al cuerpo estudiantil en materia de multiculturalismo y programas educativos. He participado en diferentes viajes con metas específicas. Este verano, con un grupo de estudiantes de diferentes universidades visitaremos diez países de la Unión Europea, así como Rusia, China e India. Estudiar en los Estados Unidos ha sido una gran experiencia, he tenido la oportunidad de relacionarme con diferentes culturas que me han abierto nuevos caminos de superación personal y profesional. Tengo una nueva perspectiva del mundo y de lo diverso que es. En este tiempo he aprendido a tomar decisiones éticas con miras hacia el bien común y al desarrollo de una mejor calidad de vida en mi país.*

”

## Proyectos de Inversión Social 4.12, SO1

### Apoyo al Deporte, Selección Nacional de Fútbol

Durante más de 15 años, Ficohsa ha orientado parte de sus esfuerzos en apoyar el deporte a través del patrocinio a las distintas Selecciones Nacionales de Fútbol de Honduras, convirtiéndose en el máximo patrocinador del fútbol de nuestro país.

Como institución financiera, por medio de Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros y Ficohsa Express, hemos participado en distintas actividades con el objetivo de generar fondos para los diferentes procesos clasificatorios y convertir a nuestro fútbol nacional en un deporte más competitivo que permita cosechar triunfos planificados.

Durante el año 2012 participamos en el proceso clasificatorio al mundial de Brasil 2014 para estar presentes en la hexagonal final que reúne a los 6 mejores equipos de CONCACAF; tres clasificarán directamente al próximo mundial. Asimismo este año nuestra selección olímpica participó con buen suceso en las Olimpiadas de Londres, en este tiempo se desarrollaron actividades importantes que nos permitieron generar un vínculo directo con los aficionados hondureños.

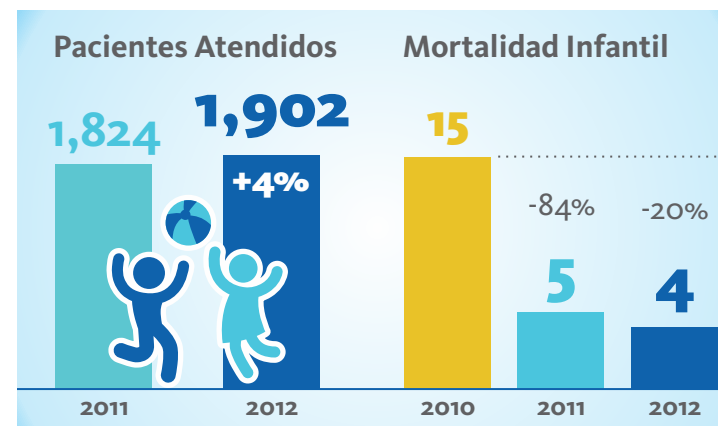


### Proyecto Transformación Hospital de San Lorenzo EC8, FS13

El apoyo continuo de Grupo Financiero Ficohsa a la Fundación Pro Mejoramiento de este hospital, específicamente para el área de Pediatría, ha permitido entre otras las siguientes mejoras, en beneficio de la niñez y la población en general de la zona sur del país:

- Mejoras y saneamiento del piso de la sala.
- Acondicionamiento con equipo y mobiliario.
- Instalación de cortinas hospitalarias para mejorar las condiciones de privacidad y la higiene sanitaria de los ambientes.
- Instalación de fluxómetros para que los pacientes reciban la ventiloterapia de manera individual.
- Implementación del sistema de agua potabilizada para el consumo.

Estadísticas Sala de Pediatría, 2012



Mejoras  
en la Sala de  
Pediatría, HSL





## Proyectos de Inversión Social 4.12, SO1

“Más de 39 millones de Lempiras ha entregado Ficohsa como donativo a la Fundación Teletón, estos recursos son resultado de las exitosas campañas de recaudación de donaciones de clientes y público en general y aportes propios”.

### Teletón 2012

En el año 2012, nuevamente Ficohsa se hace presente en la gran obra de amor Teletón, uniendo el corazón y la esperanza de los hondureños para demostrar su espíritu de solidaridad.

Miles de hondureñas y hondureños se unieron a esta noble causa y en nombre de todos ellos se recaudó un total de L.4,035,345; producto de la venta de los Brazaletes Ficohsa Teletón y Sticker Teletón.

Una vez más Ficohsa asumió el reto de unir el corazón de Honduras con el objetivo de cumplir el sueño de nuestros hermanos discapacitados invitándoles a formar parte de esta campaña de amor.



Donativos, 2012

# 2.185 + 1.850

## Millones de Lempiras

Donado por  
clientes y todos  
los hondureños

Donado por empresas  
de Grupo Financiero  
Ficohsa



Miles de hondureñas y hondureños dieron PLAY A SU CORAZÓN para ayudar a nuestras hermanas y hermanos discapacitados en la mayor causa de amor. Juntos brindamos esperanza con las donaciones hechas a través del Brazalete Ficohsa Teletón y Sticker Teletón y entregamos en nombre de todos los donantes un total de:

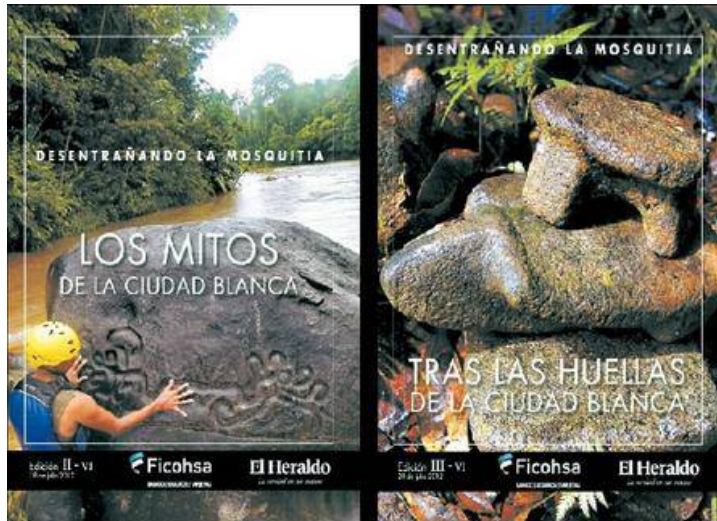
# L.4,035,345.00



800-200-1100 | www.ficohsa.com | @fcohsa

BANCO | SEGUROS | TARJETAS

## Proyectos de Inversión Social 4.12, SO1



### Desentrañando La Mosquitia

Como un aporte a la educación e identidad nacional, Banco Ficohsa patrocinó el fascinante proyecto de Diario El Heraldo "Desentrañando La Mosquitia".

El mito de la Ciudad Blanca, los petroglifos del río Plátano, los vestigios arqueológicos y la huella de una cultura que se asentó hace miles de años, así como la impresionante biodiversidad de esta zona, conforman la serie de seis fascículos.

El compromiso de Ficohsa queda también evidenciado en este proyecto, que incluye además una guía didáctica elaborada con el propósito de facilitar la enseñanza y aprendizaje en las escuelas sobre La Mosquitia y la mítica Ciudad Blanca, un auténtico orgullo hondureño.



### Proyecto Ixtzunun

Ficohsa y Diario La Prensa desarrollaron con éxito el proyecto "Ixtzunun", como parte de su portafolio de programas de Responsabilidad Social Empresarial.

"Ixtzunun" es una colección de 12 fascículos educativos diseñados con el objetivo promover el conocimiento sobre la cultura maya entre los niños y jóvenes adolescentes de nuestro país.

La entrega de fascículos y manuales para el maestro se realizó en los centros de Fundación Ficohsa en Tegucigalpa y San Pedro Sula, y además en ediciones especiales en Diario La Prensa.



### Marketing Deportivo

Ficohsa y UNITEC unieron su liderazgo y esfuerzo continuo por inculcar la disciplina del deporte y la educación, ofreciendo la Conferencia de Marketing Deportivo, con el objetivo de brindar una visión general sobre las nuevas tendencias e innovadoras tecnologías en el mundo del mercadeo deportivo, desarrollo, educación y globalización, para que las empresas, instituciones y jóvenes de Honduras que participan en estas áreas, conozcan las herramientas más efectivas para sus distintas estrategias de comunicación.

En Ficohsa estaremos siempre muy de cerca del deporte nacional ya que forma parte de nuestro compromiso y responsabilidad con la comunidad para propiciar un desarrollo ascendente y sustentable.



## Proyectos de Inversión Social 4.12, SO1

### Conferencias sobre la “Ley de Seguridad Poblacional y su Impacto en las Empresas”

Para Banco Ficohsa es de suma importancia que cada institución conozca la Ley de Seguridad Poblacional, y con el fin de orientarles acerca de las implicaciones que conlleva en cuanto a las operaciones gravadas, exenciones, tarifas y otras consideraciones de esta nueva disposición, ofreció a sus clientes empresariales y corporativos, un ciclo de conferencias en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, para abordar los distintos temas y determinar su impacto en las empresas que operan en el país.



### Feria Universitaria LA11

Como parte de los proyectos de Responsabilidad Social Corporativa, se ha desarrollado un programa de oportunidades educacionales, para colaboradores y sus hijos en edades de ingreso al pregrado o posgrado.

Representantes de las universidades locales visitan las instalaciones y ofrecen sus programas académicos a través de una feria universitaria presentando las carreras y todo lo referente al proceso de admisión y matrícula. Las universidades participantes fueron: UNITEC y CEUTEC, Universidad José Cecilio del Valle, Zamorano, Universidad Católica, Universidad Tecnológica de Honduras, Universidad Politécnica y Universidad Metropolitana.

### Congreso Regional de Economía, Administración y Negocios, CREAM

Realizado con el patrocinio de Grupo Financiero Ficohsa este congreso regional permitió presentar el Modelo de Gestión de RSC del Grupo. El tema del congreso estaba enfocado en Responsabilidad Social Corporativa en la Economía Global.

Se abordaron temas como: evolución del marketing hasta redes sociales, fomento de la responsabilidad social corporativa (RSC) entre los proveedores, importancia de la mujer en el desarrollo comunitario, responsabilidad social en cadenas de valor de pequeños agricultores, desarrollo social basado en la educación y avances de la RSC en Honduras.

La actividad se desarrolló en dos días, finalizando en el campus universitario del Zamorano y contando con una participación de 300 asistentes entre nacionales y extranjeros.





## Proyectos de Inversión Social 4.12, SO1

### Feria Ficohsa de Responsabilidad Social Corporativa EN7

Esta actividad se implementó con el objetivo de afianzar el conocimiento del modelo de gestión de la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo y el aprendizaje a través de juegos, en donde los colaboradores circulaban en el circuito constituido por cada una de las áreas de: Nuestra Empresa, Nuestra Gente, Nuestro Planeta y Nuestra Comunidad.

Durante el evento se contó con el apoyo de Zamorano que expuso el programa de estufas eco-amigables; la Empresa Nacional de Energía Eléctrica por su parte educó a los colaboradores en la disminución y consumo responsable de energía eléctrica; y Corporación Celeste que expuso una manera diferente de reciclar las llaves a través de la ecojoyería.

La actividad contó con la participación de 305 colaboradores que completaron el circuito de la feria y hubo una participaron aproximada de 469 colaboradores en la primera edición realizada en Tegucigalpa y San Pedro Sula.

Se prevé desarrollar esta Feria cada dos años y a través de la misma empoderar a los colaboradores del modelo de gestión de RSC del Grupo Financiero Ficohsa y compartir experiencias exitosas en temas relevantes que generen compromisos de corto y largo plazo que resulten en un estilo de vida sostenible y amigable con el medio ambiente y una alta sensibilidad hacia las necesidades de la comunidad donde se actúe como agente de cambio y desarrollo.



*Feria Ficohsa de Responsabilidad Social Corporativa panorámica del evento en Tegucigalpa*



*Feria Ficohsa de Responsabilidad Social Corporativa en San Pedro Sula*







Reporte de Sustentabilidad

2012

PANAMÁ

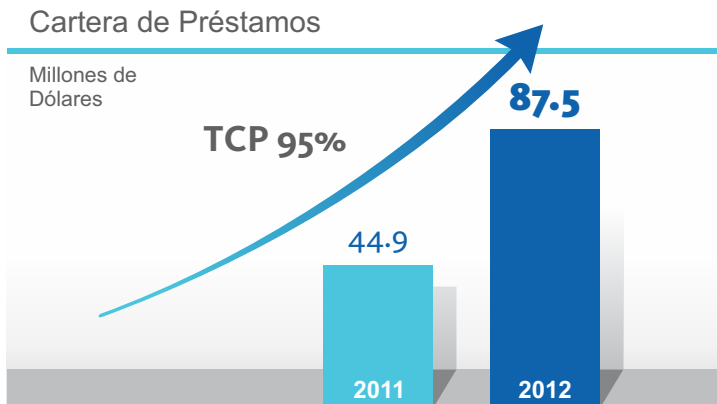
Nuestra Empresa

# Indicadores Económicos DMA EC, FS6, FS7

## Banco Ficohsa Panamá

### Cartera de Préstamos

La cartera de préstamos de Banco Ficohsa Panamá experimentó un aumento de 95% durante 2012, alcanzando US\$ 87.5 millones. De igual manera la calidad de la cartera de créditos mejoró, reportando un ratio de 0.08% del total, levemente inferior al 1% reportado en 2011.

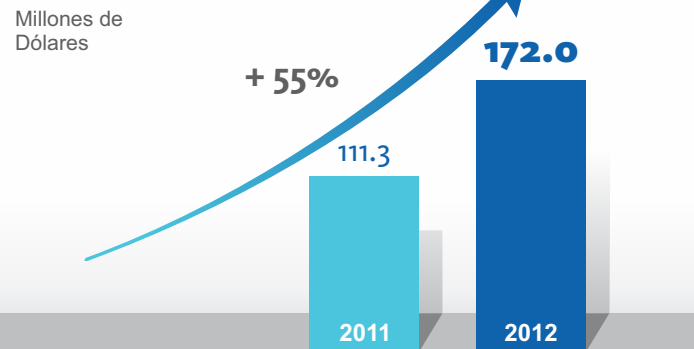


Fuente: información interna propia. TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

### Pasivos y Depósitos

Banco Ficohsa Panamá alcanzó un volumen de pasivos totales por US\$185 millones, lo que representa un crecimiento del 63% respecto a 2011. Dentro de este crecimiento destaca el importante aumento de las cuentas de cheques y de ahorro (con tasas de crecimiento de 303% y 102% respectivamente). Los certificados de depósitos reportan un incremento del 40% respecto al 2011, sin embargo estos instrumentos componen el 77% del total de depósitos.

### Cartera de Depósitos

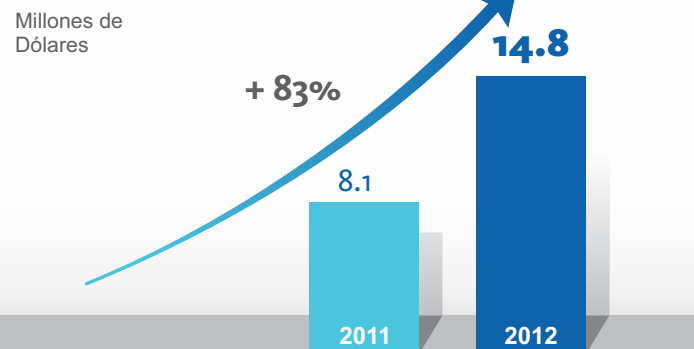


Fuente: información interna propia.

### Recursos Patrimoniales

El patrimonio de Banco Ficohsa Panamá alcanzó US\$14.8 millones, experimentando un aumento del 83% respecto al 2011.

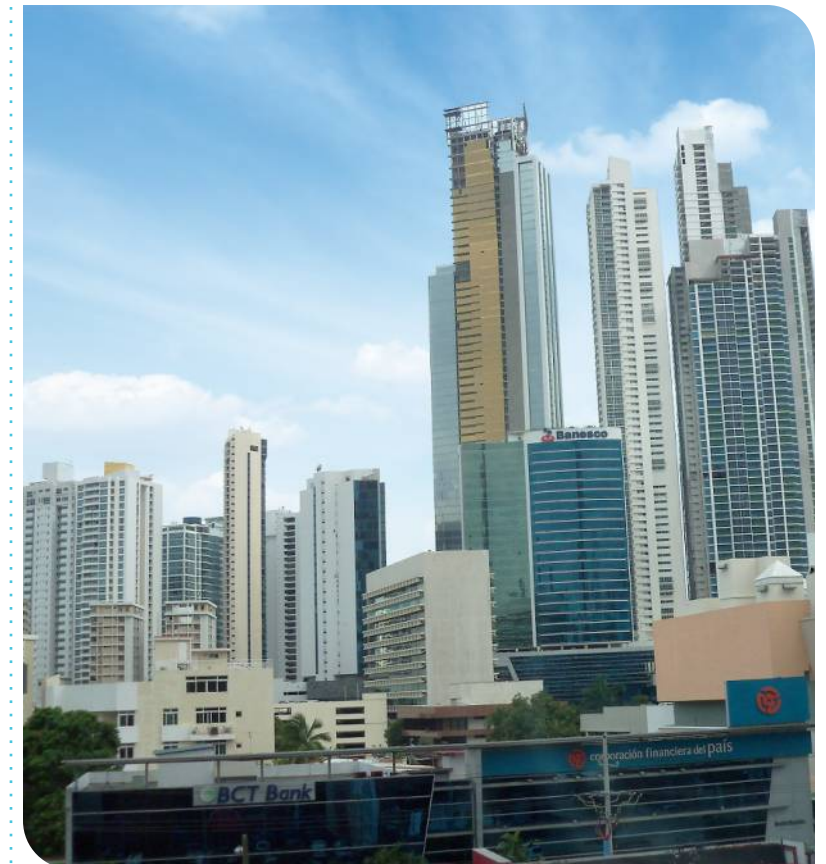
### Recursos Patrimoniales



Fuente: información interna propia.

### Índice y Cifras

<b>9.7%</b>	<b>12.8%</b>
Índice de Rentabilidad ROE	Índice de Adecuación de Capital







Reporte de Sustentabilidad

2012

PANAMÁ

Nuestra Gente

# La Estrategia de Recursos Humanos LA1, LA5

La Estrategia de Recursos Humanos de Grupo Financiero Ficohsa se expone detalladamente en el apartado de Honduras, en este mismo reporte; toda la gestión en este tema es aplicable a las operaciones del Grupo en Panamá, gradualmente se irán implementando políticas, programas y procesos hasta homologar el desempeño en la región.

## Selección y Dotación

En el 2012 se seleccionó y contrató personal idóneo para optimizar la atención y funcionamiento de la oficina principal y de cara a la apertura de nuevas áreas y puntos de servicio al ampliarse la licencia de operación en 2013.

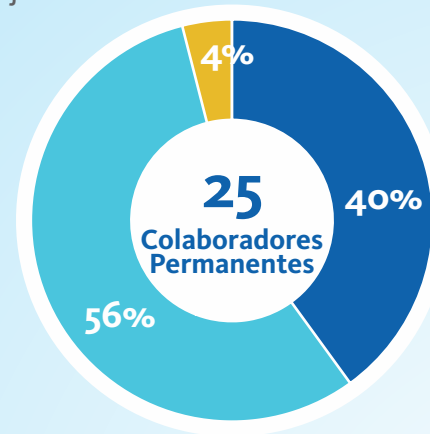
# 13

Nuevos Colaboradores en 2012

Colaboradores Permanentes Grupo Financiero Ficohsa Panamá, según funciones LA1

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
Total	14	0	1	10	25

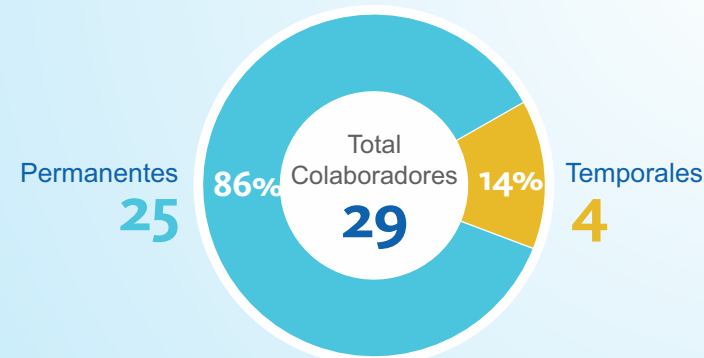
Colaboradores Permanentes Grupo Financiero Ficohsa Panamá, según funciones LA1  
Porcentajes



■ Funcionarios ■ Jefaturas ■ Oficiales ■ Auxiliares

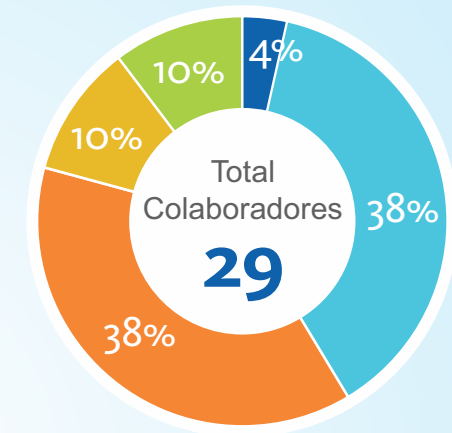
Colaboradores por tipo de empleo y por contrato. LA1

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
Permanentes	14	0	1	10	25
Temporales	2	0	2	0	4
Total	16	0	3	10	29



Edad por nivel jerárquico LA2

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
25 ó menos	0	0	0	1	1
26 a 34	5	0	1	5	11
35 a 44	7	0	1	3	11
45 a 54	3	0	0	0	3
55 ó más	1	0	1	1	3
Total	16	0	3	10	29



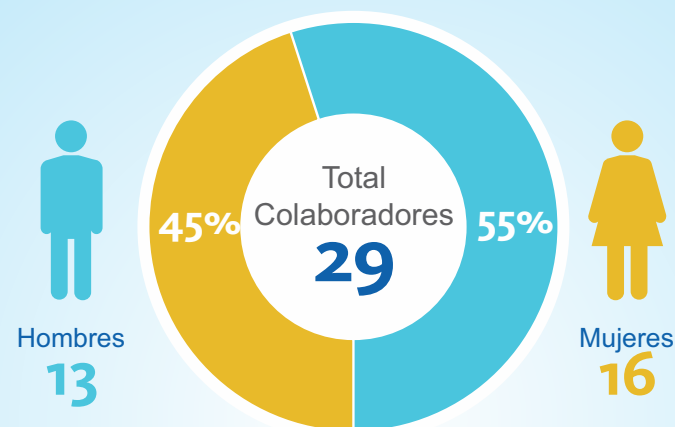
Género por zona y nivel jerárquico LA2, LA13

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
Femenino	10	0	0	6	16
Masculino	6	0	3	4	13
Total	16	0	3	10	29



## La Estrategia de Recursos Humanos LA4, LA5

Colaboradores según género



Índice de Rotación LA2

General

**10%**

Voluntaria

**14%**



## Compensación y Beneficios EC5, LA3

Es una preocupación constante en Grupo Financiero FicohSA ofrecer a nuestros colaboradores el mejor plan de beneficios del sector financiero. En el caso particular de Panamá se ha integrado un plan de beneficios en base a ley más un amplio plan de beneficios adicionales, con el propósito de crear un ambiente y clima laboral estimulante, satisfactorio y atractivo, procurando para nuestros colaboradores y sus familias las condiciones de salud y bienestar social óptimas que garanticen un desempeño eficiente y así poder ofrecer desde cualquier posición servicios de excelencia alineados a la estrategia de las empresas del Grupo.

Resumen Compensación y Beneficios	GERENTES	JEFATURAS	AUXILIARES
<b>BENEFICIOS POR LEY</b>			
Décimo Tercer Sueldo	●	●	●
30 días de Vacaciones	●	●	●
<b>BENEFICIOS ADICIONALES</b>			
Seguro Médico Hospitalario	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida	●	●	●
Seguro Médico Internacional (sólo expatriados)	●	●	
Capacitaciones	●	●	●
Plan Corporativo de Telefonía	●		
Combustible	●		
Bono por Resultados	●	●	●
Bono por Nacimiento	●	●	●
Bono por Matrimonio	●	●	●
Ayuda por Muerte de Dependiente	●	●	●

## Capacitación y Desarrollo

LA10, DMA LA, SO3

La capacitación del Recurso Humano es una prioridad para el Grupo Financiero FicohSA, la misma se deriva de las necesidades del negocio y comprende temas regulatorios, especializaciones y actualizaciones, entre otros que provean a cada colaborador una formación profesional y humana que le permita desempeñarse con eficiencia y de acuerdo a los valores y cultura FicohSA.

### Cuadro Resumen de Capacitaciones

LA10, LA11, HR3

Concepto General	Total	Por persona
Número de colaboradores capacitados	29 (0.93 eventos por colaborador aproximadamente)	
Horas dedicadas por colaboradores en capacitaciones		19.7 Horas
Presupuesto invertido en capacitaciones	US\$11,719.77	US\$404.13
Concepto RSC	Total	Por persona
Número de colaboradores capacitados en RSC	29	
Eventos de RSC	10	
Número de inducciones que se han brindado en RSC	10	
Horas de capacitación de rigor en código de ética y conducta (módulo virtual) (sólo colaboradores nuevos)	7	

Promedio de horas de formación al año por empleado LA 10

**33**  
Auxiliares

**53**  
Oficiales

**12**  
Gerentes



Reporte de Sustentabilidad

2012

PANAMÁ

Nuestra Comunidad



# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5

La Fundación Ficohsa para la Educación Infantil ejecuta su Proyecto "Educando Nuestro Futuro" en Panamá, 143 niños y niñas se atendieron en el 2012, en el centro preescolar de la Aldea Burunga.

Desde el 2011 se hacen trabajos de reconstrucción de instalaciones físicas, provisión de material didáctico, mobiliario y equipo, merienda escolar, capacitación de docentes y todo lo relacionado con el mantenimiento y acondicionamiento de espacios que favorezcan el óptimo rendimiento de los niños y niñas, asegurando su retención y posterior promoción a la vida escolar, con los conocimientos y competencias esperados.

A la fecha 193 niños y niñas han sido atendidos en este centro de la Fundación Ficohsa donde reciben educación de calidad y merienda escolar según los requerimientos nutricionales de su edad.

## Resultados. Panamá, 2012

Niños y niñas beneficiados



**50**  
2011

**143**  
2012

**193**  
acumulado

**1**  
centro preescolar

**1**  
ciudad

**2**  
maestras capacitadas



## Centro Preescolar Burunga, Arraiján; Panamá 143 niños y niñas en el 2012



## Programa de Voluntariado Corporativo 4.12, EC9

El Programa de Voluntariado Corporativo en Panamá lidera actividades en beneficio de los niños y niñas del Centro Preescolar Ficohsa atendido por la Fundación Ficohsa en el Corregimiento de Burunga, Distrito de Arraiján, Panamá.

En el 2012 los colaboradores del Programa de Voluntariado Corporativo continuaron actividades para brindar mantenimiento a las instalaciones físicas del centro, además de animar festividades y encuentros especiales con los niños y niñas, maestras y padres de familia; con quienes comparten regalos, juegos, piñatas, dulces, entretenimiento y alimentos.

Igualmente este equipo de voluntarios animados por los principios de la Política de Responsabilidad Social de Ficohsa, se integra y apoya activamente otras iniciativas de beneficio social como la lucha contra el cáncer, o campañas en favor de la merienda escolar, la educación de calidad, entre otras.



### Resultados Voluntariado Corporativo, 2012

<b>9</b> Actividades de Voluntariado	<b>29</b> Voluntarios Participantes	<b>78</b> Horas Invertidas
---	--	-------------------------------

**150** Niñas y Niños Beneficiados

### Colaboradores Participantes, 2012

**100%**

Total Colaboradores Permanentes  
**29**

**29** Colaboradores han participado en Actividades o Proyectos de Voluntariado

### Colaboradores Voluntariado en la Caminata Familiar Susie Thayer organizada por Fundacáncer





## Proyectos de Inversión Social 4.12, SO1

Resumen Inversión Social 2012 EC3

# US\$41,524.82

Destinados a proyectos de Inversión Social

En Panamá, nuestra inversión social se centra en el acompañamiento y apoyo a los proyectos de la Fundación Ficohsa en favor de la educación preescolar, y además otras iniciativas que por su importancia y beneficio social o medioambiental requieran de nuestra participación o patrocinio.

Nuestra política de Voluntariado Corporativo incentiva la participación activa de los colaboradores que donan tiempo y recursos para proyectos de desarrollo comunitario, y de manera especial para los niños y niñas de los centros de Fundación Ficohsa.





Reporte de Sustentabilidad

2012

GUATEMALA

Nuestra Empresa



# Indicadores Económicos DMA EC, FS6, FS7

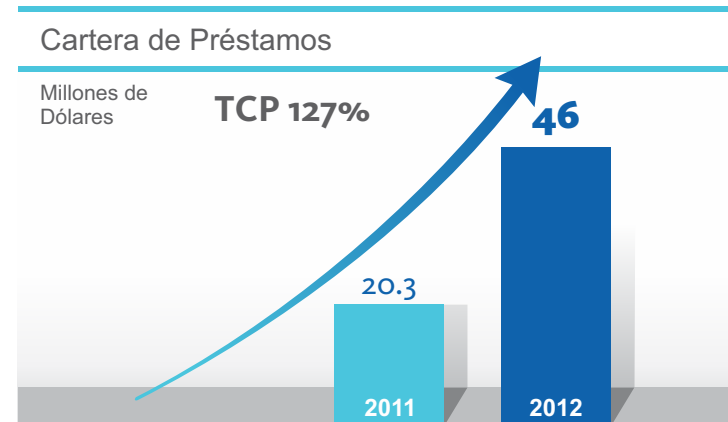
## Banco Ficohsa Guatemala

### Análisis de Resultados

Banco Ficohsa Guatemala refleja un valor nominal de US\$ 95.7 millones para cierre 2012, tangiblemente superior a 2011 (crecimiento interanual de 181%); dicho comportamiento obedece principalmente al crecimiento de la cartera de préstamos.

### Cartera de Préstamos

En 2012, Banco Ficohsa Guatemala materializó un crecimiento anual de 127% en colocaciones totalizando una cartera de US\$ 46 millones. El incremento en cartera está influenciado por el modelo de negocio que permitió duplicar el portafolio a través de la dinámica colocación de tarjetas de crédito.



Fuente: información interna propia. TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

### Pasivos y Depósitos

En 2012 Banco Ficohsa Guatemala alcanzó importantes logros en materia de su estructura de financiamiento. A diciembre 2012, el Banco posee pasivos por US\$ 46.9 millones, lo que representó un aumento de 188% respecto a 2011. El crecimiento básicamente se concentra en los depósitos a plazo los que reflejan un incremento de 251%, representado nominalmente por US\$ 21.9 millones.

### Cartera de Depósitos por Instrumento

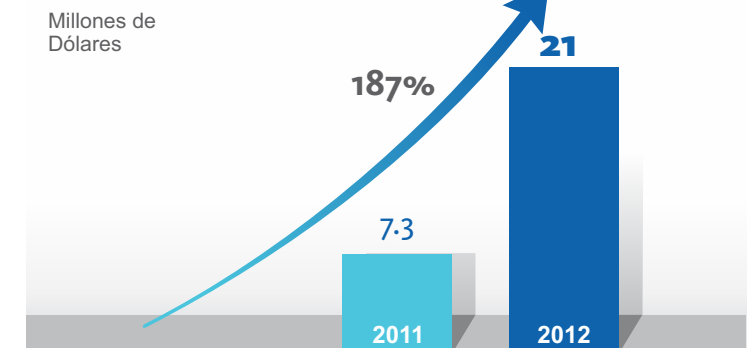


Fuente: información interna propia.

### Recursos Patrimoniales

Banco Ficohsa Guatemala reporta solidez patrimonial al incrementar sus recursos para el cierre 2012 en US\$ 13.7 millones, representando un crecimiento de 187%.

### Recursos Patrimoniales



Fuente: información interna propia. TCP: Tasa de Crecimiento Promedio

### Índice y Cifras

**0.98%**

Índice de Mora

**28.24%**

Índice de Adecuación de Capital

## Clientes

### Sustentabilidad Banco Ficohsa

FS15, 3.8, 3.10

#### Puntos de Servicios

Para Banco Ficohsa el 2012 fue un año de importantes retos dentro de la gestión de agencias, siendo el enfoque principal crecer en Guatemala y fortalecer su red de puntos de atención en el país.

En el 2012 se inaugura la primera agencia Eskala Roosevelt, abriendo sus puertas a nuestros clientes, con el objetivo de poder brindar a cada uno, un servicio personalizado, que supere sus expectativas y deje en ellos una huella invaluable de excelencia en el servicio, logrando así fortalecer relaciones duraderas de confianza a largo plazo.



También, Banco Ficohsa logra posicionarse dentro de la red de supermercados con nuestros socios estratégicos La Torre y Econo Súper abriendo los siguientes puntos de servicio, llamados Ficohsa Multipagos:

#### Estaciones de Servicio en Tiendas Econosuper

La Brigada	Zona 1 San Juan
Lo de Fuentes	Zona 2
Nimajuyú	Zona 6
San Cristóbal	Zona 11

#### Supermercados La Torre

Amatitlán	Retalhuleu La Trinidad
Amatitlán I	San Cristóbal
Centranorte	San Francisco
Centrasur	San José Pinula
Chiquimula	San Lucas
Coatepeque	San Miguel Petapa
El Encinal	Tiquisate
Express	Villa Hermosa
Fraijanes	Xela
La Quinta	Zona 1
Malacatán	Zona 2
Mariscal	Zona 5
Mazatenango	Zona 9
Metrocentro	Zona 10
Petén	Zona 11 Aguilar Batres
Plaza Florida	Zona 12 Petapa
Plaza Palmeras	Zona 14
Plaza Villa Nueva	Zona 15
Puerto de San José	Zona 16 San Fernando
Retalhuleu Centro	Zona 18 San Rafael

En mayo se inauguraron, en puntos de alto crecimiento comercial, las siguientes agencias:

- Metronorte (Zona 17 de la ciudad de Guatemala)
- Plaza Zona 4 (muy cerca del centro de la ciudad)
- Boca del Monte (municipio vecino de la ciudad, de alta densidad demográfica)
- Próceres (en el Blvd. Los Próceres, Zona 10)

Con estas nuevas agencias Banco Ficohsa adopta un estilo único que lo diferencia del mercado bancario con el afán de brindar a sus clientes un ambiente agradable y cómodo al momento de visitar cada punto de atención.

De esta forma Banco Ficohsa sigue reforzando su compromiso de servicio y crecimiento, inaugurando en noviembre del 2012 la agencia principal Unicentro, cerrando su primer año de operaciones en Guatemala con 7 agencias y 48 puntos de servicio Ficohsa Multipagos.

En el 2013 seguiremos ampliando nuestra red de agencias y Puntos de Servicio Multipago con el fin de continuar brindando un servicio personalizado acorde a las necesidades de cada uno de nuestros clientes, y con ello reiteramos nuestro compromiso de excelencia en el servicio.

**7**  
Agencias

**48**  
Puntos de Servicio  
Ficohsa Multipagos



# Cientes

## Sustentabilidad Banco Ficohsa

3.8, 3.10

### Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2, 4.12, FS15, PR6, DMA PR

#### Plan de Aviso Ficohsa - PAF

Banco Ficohsa Guatemala, promoviendo la seguridad de sus tarjeta-habientes, habilitó el Plan de Aviso Ficohsa PAF que permite a los clientes de tarjeta de crédito, recibir información inmediata de los consumos o retiros que se realizan con sus tarjetas.

#### Nueva Cuenta Ahorro MÁS

Para animar a los guatemaltecos a adquirir o potenciar el hábito del ahorro, Banco Ficohsa Guatemala creó la cuenta de ahorro Banco Ficohsa Ahorro MAS, que permite ahorrar a una tasa preferencial y sin comparación en el mercado del 4% anual, dando la facilidad de abrir la cuenta debitando directamente de cualquiera de las tarjetas de crédito de Banco Ficohsa Guatemala, ofreciendo así, a los tarjeta-habientes, la oportunidad de ahorrar con facilidad y seguridad.



## Clientes

### Sustentabilidad Ficohsa Tarjetas

3.8, 3.10

#### Desarrollo de Nuevos Productos y Servicios

2.2, 4.12, FS15, PR6, DMA PR

#### Alianza Ficohsa Supermercados La Torre

En el 2012, Ficohsa Guatemala lanzó su primera tarjeta de crédito con una marca compartida, teniendo como socio a esta importante cadena de supermercados y como beneficio principal un descuento del 10% aplicado al estado de cuenta de la tarjeta de crédito.

La nueva tarjeta de crédito Ficohsa La Torre, contribuye a la estrategia de expansión a nivel regional consolidando al Grupo Financiero Ficohsa como uno de los más importantes de Centroamérica.



#### Alianza Ficohsa Shell Guatemala

Ficohsa Guatemala, lanzó su segunda tarjeta de crédito con un importante socio comercial, Shell Guatemala. Esta alianza traerá como beneficio principal a los tarjetahabientes guatemaltecos un descuento de hasta del 14% en promociones especiales y el 7% permanente en las compras realizadas en las estaciones de servicio Shell y en las tiendas de conveniencia Select, y adicionalmente, un 1% de descuento en todos los comercios afiliados a Visa en Guatemala.







Reporte de Sustentabilidad

2012

GUATEMALA

Nuestra Gente

# La Estrategia de Recursos Humanos LA1, LA5

La Estrategia de Recursos Humanos de Grupo Financiero Ficohsa se expone detalladamente en el apartado de Honduras, en este mismo reporte; toda la gestión en este tema es aplicable a las operaciones de Banco Ficohsa Guatemala, gradualmente se irán implementando políticas, programas y procesos hasta homologar el desempeño en la región.

## Selección y Dotación

La apertura de operaciones en 7 agencias y un total de 48 Puntos de Servicio Multipagos, en el 2012, requirió la selección y contratación de personal idóneo para su atención y funcionamiento.

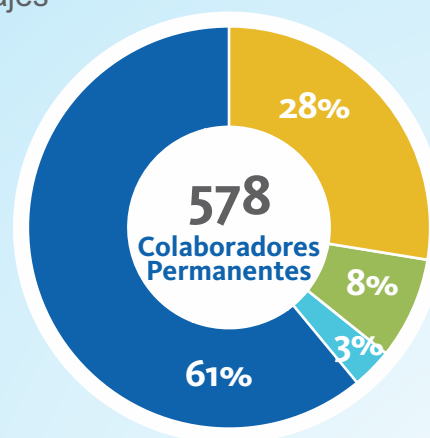
# 540

Nuevos Colaboradores en 2012

Colaboradores Permanentes Banco Ficohsa Guatemala, según funciones LA1

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
Total	19	48	161	350	578

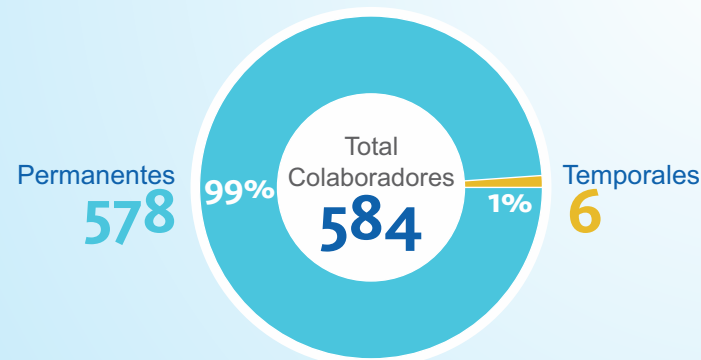
Colaboradores Permanentes Banco Ficohsa Guatemala, según funciones LA1  
Porcentajes



■ Funcionarios ■ Jefaturas ■ Oficiales ■ Auxiliares

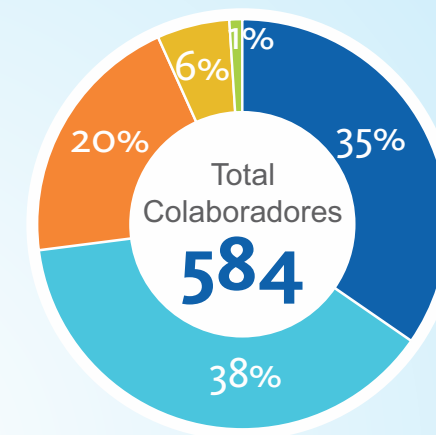
Colaboradores por tipo de empleo y por contrato. LA1

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
Permanentes	19	48	161	350	578
Temporales	0	0	0	6	6
Total	19	48	161	360	584



Edad por nivel jerárquico

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
25 ó menos	0	0	46	156	202
26 a 34	3	15	75	131	224
35 a 44	13	24	32	50	119
45 a 54	3	7	8	15	33
55 ó más	0	2	0	4	6
Total	19	48	161	356	584



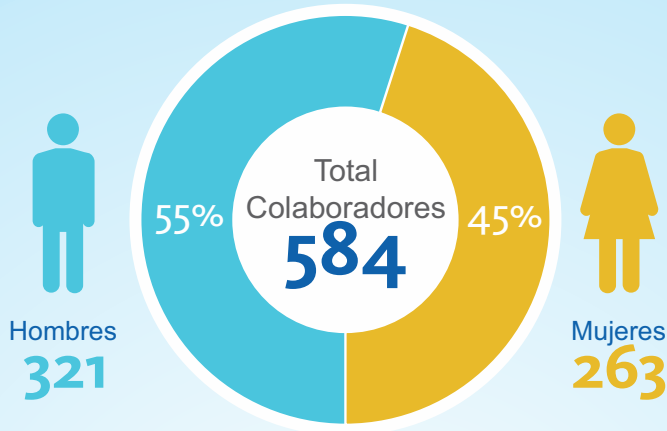
Género por zona y nivel jerárquico LA13

	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
Femenino	7	21	98	137	263
Masculino	12	27	63	219	321
Total	19	48	161	356	584

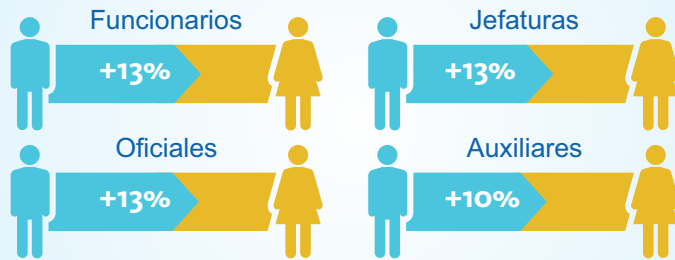


# La Estrategia de Recursos Humanos LA1, LA5

Colaboradores según género



Relación entre salario por Género y posición LA14



Índice de Rotación LA2



## Compensación y Beneficios EC5, LA3, LA4

Es una preocupación constante en Grupo Financiero Ficohsa ofrecer a nuestros colaboradores el mejor plan de beneficios del sector financiero. En el caso particular de Guatemala se ha integrado un plan de beneficios en base a ley más seguro de vida y médico hospitalario, y un plan corporativo de telefonía, como beneficios adicionales. Incluiremos progresivamente otros beneficios para crear un ambiente y clima laboral estimulante, satisfactorio y atractivo, procurando para nuestros colaboradores y sus familias las condiciones de salud y bienestar social óptimas que garanticen un desempeño eficiente y ofrecer desde cualquier posición servicios de excelencia alineados a la estrategia de las empresas del Grupo.

Resumen Compensación y Beneficios	FUNCIONARIOS			JEFATURAS	OFICIALES		AUXILIARES
	1	2	3		4	5	
<b>BENEFICIOS POR LEY</b>							
Aguinaldo	●	●	●	●	●	●	●
Bono 14	●	●	●	●	●	●	●
<b>BENEFICIOS ADICIONALES</b>							
Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Hospitalario Dependientes	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Internacional	●	●	●	●			
Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●			

● Sí   ● Gerentes Sí   ● Según Funciones

1 Primer Presidente Ejecutivo   2 Vicepresidentes  
3 Gerentes y Subgerentes   4 Oficiales Senior   5 Oficiales Junior

# Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

## Clima Laboral

Por primera vez en el 2012 Ficohsa Guatemala participa en el estudio de Clima Laboral de Great Place To Work obteniendo excelentes resultados, ubicándose en el ranking de las mejores empresas para trabajar de Centro América y del Caribe.





Reporte de Sustentabilidad

2012

GUATEMALA

Nuestra Comunidad



# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5

## Inicia programa de apoyo a la educación infantil de Guatemala

Grupo Financiero Ficohsa es pionero de la RSC en Honduras, liderando programas e iniciativas que contribuyen al crecimiento económico, social y ambiental del país.

El inicio de operaciones de Ficohsa en Guatemala, representa una valiosa oportunidad para extender estas prácticas en beneficio de la sociedad guatemalteca.

La Fundación Ficohsa para la Educación Infantil ya ejecuta su Proyecto "Educando Nuestro Futuro" en el Proyecto de Atención Integral al Niño y Niña (PAIN) Cerro Gordo, en la Aldea Cerro Gordo, ciudad de Guatemala; allí atenderá inicialmente a 55 niños y niñas de esta comunidad y sus alrededores.

Hasta el momento, se ha realizado la rehabilitación y reacondicionamiento total del edificio, con cambio total de techo, instalación de cielo falso, balcones, ventanas corredizas, colocación de cerámica en pisos y paredes, ampliación de aulas, construcción de baños y pintura, lo cual contribuirá a crear un ambiente pedagógicamente adecuado que permita la correcta atención de los niños y niñas.

El proyecto continúa con otras acciones y beneficios que contribuyen a fortalecer la educación preescolar del país.

Resultados. Guatemala, 2012

Niños y niñas beneficiados

55

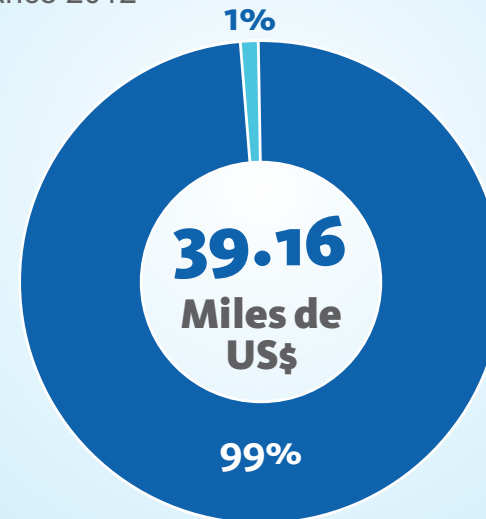


1 centro preescolar

1 ciudad

2 maestras capacitadas

Balance 2012  
EC3



■ Construcciones / Mantenimiento	38,925.77
■ Útiles Escolares	236.40
<b>Total</b>	<b>US\$ 39,162.17</b>

*PAIN Cerro Gordo  
Aldea Cerro Gordo, Ciudad de Guatemala  
55 niños y niñas en el 2012*



# Fundación Ficohsa para la Educación Infantil 4.12, EC8, EC9, DMA EC, DMA SO, SO1, SO5

*PAIN Cerro Gordo  
Aldea Cerro Gordo, Ciudad de Guatemala  
55 niños y niñas en el 2012*

**ANTES**



**AHORA**





## Programa de Voluntariado Corporativo 4.12, EC9

Las actividades y proyectos del Programa de Voluntariado Corporativo en Guatemala, se orientan a la atención de niños y niñas entre los 3 y 5 años de edad, contribuyendo a mejorar su calidad de vida, mediante el acondicionamiento de aulas escolares y campañas de educación, entretenimiento, alimentación y salud, entre otras.

En el 2012 se prestó especial atención al centro preescolar del Proyecto de Atención Integral al Niño y Niña (PAIN) Cerro Gordo, en la Aldea Cerro Gordo, recién inaugurado por la Fundación Ficohsa.

Otra actividad destacada fue la participación de colaboradores voluntarios en las tareas de recolección de víveres para los damnificados por el terremoto en el departamento de San Marcos. Un equipo de voluntarios donó tiempo y recursos para solidarizarse con los compatriotas afectados por este desastre natural.

El 11 de noviembre se inauguró la primera semana de la RSE en Guatemala, con el tema Equilibrio Familia/ Trabajo, en la misma se realizó el segundo voluntariado corporativo denominado "Día de la Familia Ficohsa" con el apoyo de Centrarse, voluntarios de Ficohsa apoyaron con actividades para todas las familias participantes.

### Resultados Voluntariado Corporativo, 2012



Colaboradores Participantes, 2012



### Testimonio Colaborador

**Darwin Pérez**  
Jefe Regional de Agencias  
Ciudad Guatemala



*La mejor experiencia que he tenido en el 2012 ha sido la oportunidad de apoyar a los damnificados del terremoto de San Marcos, soy originario de ese Departamento, y ayudar a mi comunidad a través de la recaudación de víveres que hicimos como voluntariado de Banco Ficohsa fue una gratificante experiencia.*

*Ayudar al prójimo, apoyar y dar a conocer que el Banco en el que trabajo apoya a comunidades, niños, etc., es mi mayor motivación para seguir siendo parte del Programa de Voluntariado Corporativo del Grupo Financiero Ficohsa en Guatemala.*

*Ser parte de esta iniciativa me ha ayudado a mejorar la parte humana de mi desempeño.*



## Proyectos de Inversión Social 4.12, SO1

Resumen Inversión Social 2012 EC3

# US\$101,000

(Q808,000)

Destinados a proyectos de Inversión Social

### Apoyo al Deporte, Selección Nacional de Fútbol de Guatemala

Banco Ficohsa Guatemala patrocina la Selección Nacional de Fútbol con el propósito de inspirar a los guatemaltecos a apoyar a su equipo a jugar diariamente por Guatemala. “En Guate jugamos todos”.

El patrocinio es un reflejo del interés de nuestras empresas en promover la pasión por el deporte, como un medio de unión entre los guatemaltecos. La campaña “Ponete la 12”, es una invitación a formar parte del equipo de Guatemala. Ahora todos podrán vestir los colores del equipo nacional y apoyar los procesos de preparación de la selección en todas sus categorías.







Reporte de Sustentabilidad

2012

HONDURAS

Materialidad

## Materialidad 3.5, 3.11, 4.16, 4.17, PR5, FS16, DMA PR

### Análisis de Materialidad

Grupo Financiero Ficohsa encara con determinación el reto de contribuir al desarrollo de Honduras y ahora también de Panamá y Guatemala, países en los que inició operaciones en 2011 y 2012 respectivamente, así como todos los desafíos que supone el entorno de un negocio en constante cambio y evolución, y su virtual impacto en el bienestar social.

En el afán de constatar si la estrategia de negocio del Grupo se encuentra alineada con los temas más importantes, realizamos el presente Análisis de Materialidad, que midió la relevancia de temas específicos relacionados con la sustentabilidad, desde nuestra visión del negocio y las expectativas de nuestros grupos de interés, particularmente: colaboradores, clientes, proveedores y medios de comunicación.

Según información de reportes anteriores, elaboramos una lista de temas materiales y a través entrevistas, diálogos directos, y de otros instrumentos aplicados por una compañía especializada, realizamos una evaluación interna y estudio de opinión de nuestros grupos de interés en diferentes oficinas, agencias y puntos de servicio, para establecer su relevancia e impacto en las operaciones y su percepción sobre la reputación del Grupo.

Desde este análisis de materialidad reafirmamos nuestras prioridades estratégicas e identificamos nuevas oportunidades de trabajo, hacemos nuevos compromisos e implementamos iniciativas que procuren un desempeño óptimo y consecuente con las aspiraciones de nuestros grupos de interés.

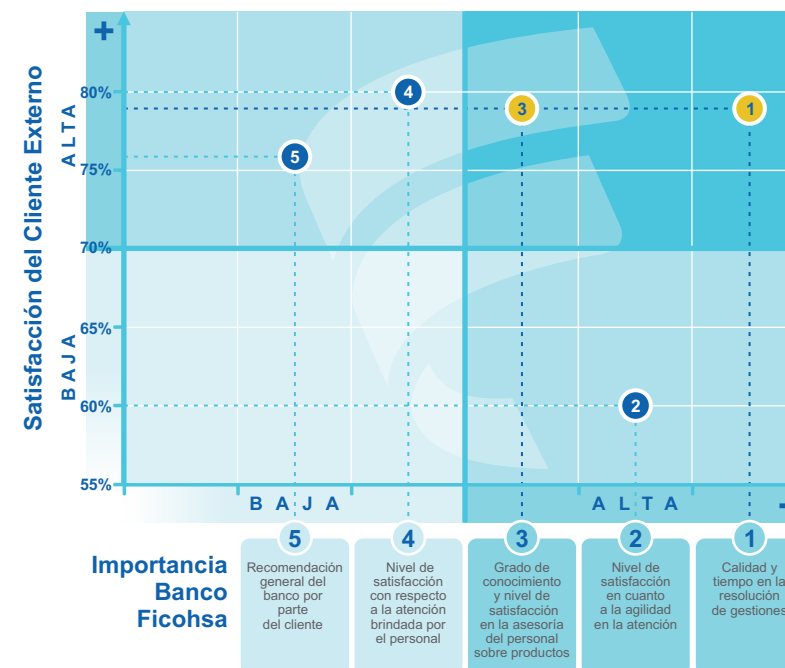
### Materialidad y Cliente Externo

NPS® en Banco Ficohsa, con respecto a:

Importancia Banco Ficohsa	Focos de interés	Nivel Satisfacción Clientes Diciembre 2012
1	Calidad y tiempo en la resolución de gestiones	78%
2	Nivel de satisfacción en cuanto a la agilidad en la atención	60%
3	Grado de conocimiento y nivel de satisfacción en la asesoría del personal sobre producto	78%
4	Nivel de satisfacción con respecto a la atención brindada por el personal	80%
5	Recomendación general del banco por parte del cliente	76%
<b>NPS®</b>		<b>74%</b>

Diciembre 2012	Número
Muestra total de encuestas	1,200
Agencias visitadas	30

Estudio Cliente Oculto en Banco Ficohsa	
Cliente Oculto, Primer Semestre	77%
Cliente Oculto, Segundo Semestre	82%
Diciembre 2012	Número
Muestra total de Visitas	240
Agencias visitadas	40



### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Presentar iniciativa de Sistema de administración de Filas para mejorar la agilidad en la atención.
- Coordinar capacitaciones cruzadas entre banco y tarjetas para asegurar un mejor conocimiento de productos.
- Realizar actividades de capacitación/ socialización de los colaboradores de Grupo Financiero Ficohsa.

El Net Promoter Score® NPS®, es una metodología que permite conocer y gestionar la opinión de sus clientes y medir el grado de fidelización de una empresa.



# Materialidad 3.5, 3.11, 4.16, 4.17, PR5, FS16, DMA PR

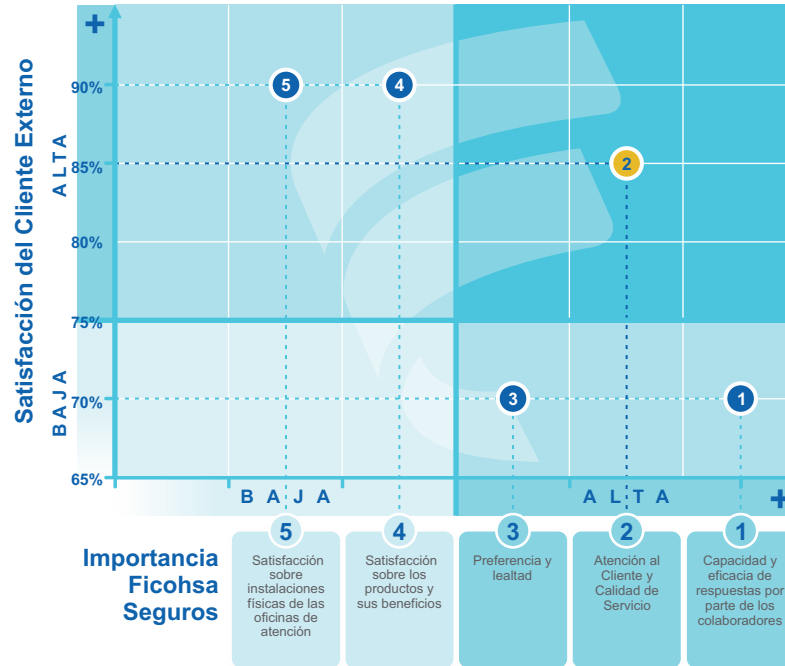
## Materialidad y Cliente Externo

Satisfacción Cliente Externo en Ficohsa Seguros, con respecto a:

Importancia Ficohsa Seguros	Focos de interés	Nivel Satisfacción Clientes Diciembre 2012
1	Capacidad y eficacia de respuestas por parte de los colaboradores	70%
2	Atención al cliente y calidad de servicio	85%
3	Preferencia y lealtad	70%
4	Satisfacción sobre los productos y sus beneficios	90%
5	Satisfacción a las instalaciones físicas de las oficinas de atención	90%
<b>Satisfacción en general hacia Ficohsa Seguros</b>		<b>78%</b>

Diciembre 2012	Número
Muestra total de encuestas	52
Oficinas de Atención Visitadas	3

Con respecto a la opinión de los encuestados, el nivel de satisfacción en general hacia Ficohsa Seguros es del 78%.



### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Ampliar la cobertura de clientes entrevistados tanto a los corredores como clientes corporativos y personales de Ficohsa seguros.

## Materialidad y Cliente Externo

Satisfacción Cliente Externo en Ficohsa Tarjetas, con respecto a:

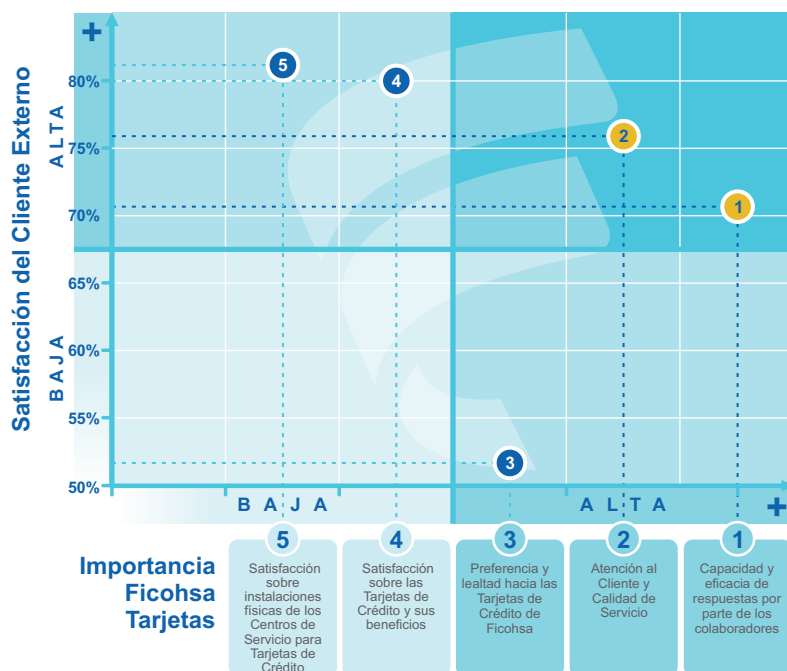
Importancia Ficohsa Tarjetas	Focos de interés	Nivel Satisfacción Clientes Diciembre 2012
1	Capacidad y eficacia de respuestas por parte de los colaboradores	71%
2	Atención al cliente y calidad de servicio	76%
3	Preferencia y lealtad hacia las Tarjetas de Crédito de Ficohsa	52%
4	Satisfacción sobre las Tarjetas de Crédito y sus beneficios	80%
5	Satisfacción sobre instalaciones físicas de los Centros de Servicio para Tarjetas de Crédito	81%
<b>Satisfacción en general hacia Ficohsa Tarjetas</b>		<b>78%</b>

Diciembre 2012	Número
Muestra total de encuestas	303
Centros de Servicio Visitados	5

Con respecto a la opinión de los encuestados el nivel de satisfacción en general hacia Ficohsa Tarjetas es del 78%.

# Materialidad 3.5, 3.11, 4.16, 4.17, PR5, FS16, DMA PR

## Materialidad y Cliente Externo



### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Implementar medición CEI (Customer Experience Index) en Ficohsa Tarjetas para presentar los resultados referente a la satisfacción de nuestros clientes, y así la administración considerar estas opiniones.

## Materialidad y Cliente Interno

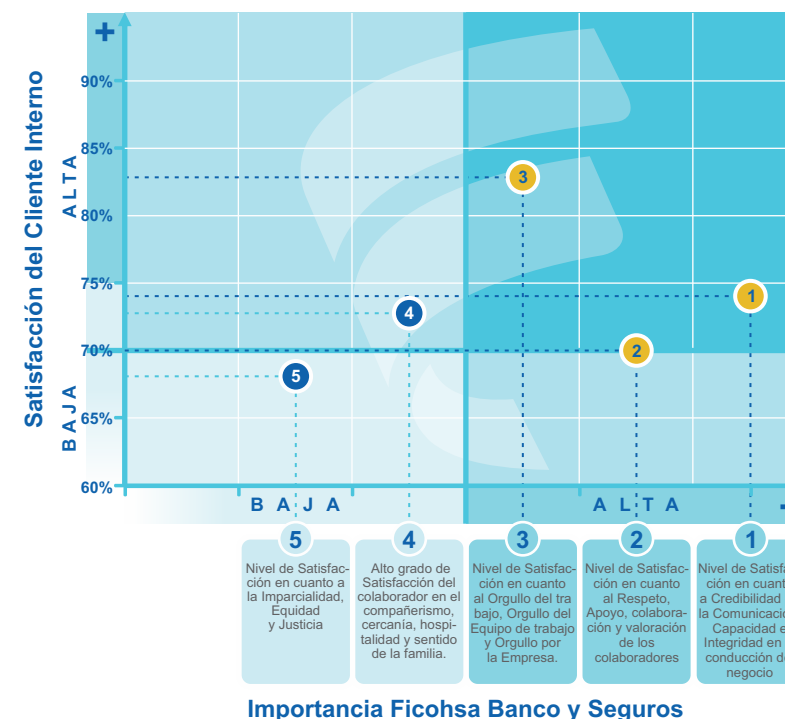
Satisfacción Cliente Interno en Ficohsa Banco y Seguros, con respecto a:

Importancia Ficohsa	Focos de interés	Nivel Satisfacción Cliente Interno Diciembre 2012
1	Nivel de satisfacción en cuanto a credibilidad de la comunicación, capacidad e integridad en la conducción del negocio	74%
2	Nivel de satisfacción en cuanto al respeto, apoyo, colaboración y valoración de los colaboradores	70%
3	Nivel de satisfacción en cuanto al orgullo del trabajo, orgullo del equipo de trabajo y orgullo por la empresa.	83%
4	Alto grado de satisfacción del colaborador en el compañerismo, cercanía, hospitalidad y sentido de la familia.	73%
5	Nivel de satisfacción en cuanto a la imparcialidad, equidad y justicia	68%

Diciembre 2012	Número
Muestra total de encuestas	843
Colaboradores que participaron	63%

### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Fortalecer la comunicación a través de campañas internas que informen a los colaboradores sobre los objetivos que constituyen el plan estratégico. Fortalecer la credibilidad a través de la práctica de los valores y liderazgo de los ejecutivos.



- Fortalecer la cultura a través de campañas internas que identifiquen al colaborador con la marca, desarrollando el sentido de pertenencia con la organización.
- Fomentar el desarrollo profesional y personal por medio de concursos internos y planes de sucesión que permitan nuevas oportunidades de crecimiento en la organización.



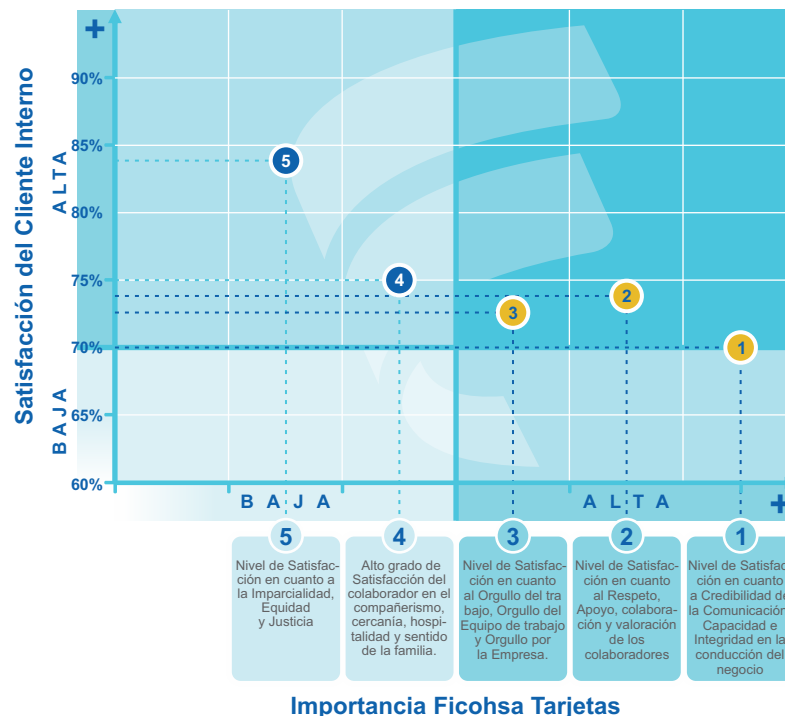
# Materialidad 3.5, 3.11, 4.16, 4.17, PR5, FS16, DMA PR

## Materialidad y Cliente Interno

Satisfacción Cliente Interno en Ficohsa Tarjetas, con respecto a:

Importancia Ficohsa Tarjetas	Focos de interés	Nivel Satisfacción Cliente Interno Diciembre 2012
1	Nivel de satisfacción en cuanto a credibilidad de la comunicación, capacidad e integridad en la conducción del negocio	70%
2	Nivel de satisfacción en cuanto al respeto, apoyo, colaboración y valoración de los colaboradores	74%
3	Nivel de satisfacción en cuanto al orgullo del trabajo, orgullo del equipo de trabajo y orgullo por la empresa.	73%
4	Alto grado de satisfacción del colaborador en el compañerismo, cercanía, hospitalidad y sentido de la familia.	75%
5	Nivel de satisfacción en cuanto a la imparcialidad, equidad y justicia	84%

Diciembre 2012	Número
Muestra total de encuestas	721
Colaboradores que participaron	67%



### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Fortalecer la comunicación a través de campañas internas que informen a los colaboradores sobre los objetivos que constituyen el plan estratégico. Fortalecer la credibilidad a través de la práctica de los valores y liderazgo de los ejecutivos.
- Fomentar el desarrollo profesional y personal por medio de concursos internos y planes de sucesión que permitan nuevas oportunidades de crecimiento en la organización.

## Materialidad y Proveedores

Satisfacción Proveedores en Ficohsa, con respecto a:

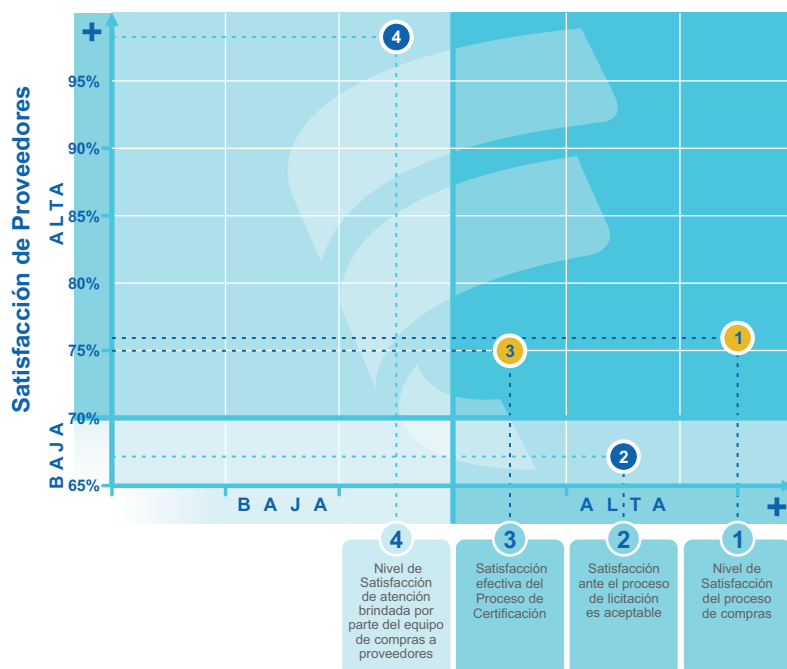
Importancia Ficohsa	Focos de interés	Nivel Satisfacción Proveedores Diciembre 2012
1	Nivel de satisfacción del proceso de compras	76%
2	Satisfacción ante el proceso de licitación es aceptable	67%
3	Satisfacción efectiva del proceso de certificación	75%
4	Nivel de satisfacción de atención brindada por parte del equipo de compras a proveedores	98%

Satisfacción en general Proveedores		72%
Diciembre 2012	Número	
Muestra total de encuestas		57
Proveedores que participaron		31%

Con respecto a la opinión de los encuestados, el nivel de satisfacción en general hacia Banco Ficohsa es del 72%.

# Materialidad 3.5, 3.11, 4.16, 4.17, PR5, FS16, DMA PR

## Materialidad y Proveedores



Importancia Grupo Ficohsa

### Propuesta de cobertura a nuevos retos 2013

- Proporcionar por medio del Programa de Fortalecimiento de la cadena productiva la importancia del proceso de certificación de proveedores.
- Mantener el nivel de satisfacción obtenido de los proveedores y equilibrar los niveles de importancia entre la organización y el proveedor.

## Materialidad y Medios de Comunicación

En el estudio “Empresas Líderes de América Central y República Dominicana” que publica Hay Group y Revista Summa, en su edición 2012, Grupo Financiero Ficohsa se ubicó en la segunda posición del ranking general nacional, mientras que a nivel regional ocupa la posición número 12.

El ranking de “Empresas Líderes de América Central y República Dominicana” se integra según nominaciones realizadas por altos ejecutivos de las empresas más grandes de la región, el estudio califica en escala de 1 al 10 en temas específicos dentro de siete categorías: Finanzas, Operaciones, Productos y Servicios, Atención a Clientes, Recursos Humanos, Responsabilidad Social, e Imagen. Los factores considerados para determinar la evaluación de cada una de las compañías nominadas fueron tanto las calificaciones que se les otorgaron como el número de menciones.

Grupo Financiero Ficohsa logró subir un puesto en el ranking nacional, a pesar de bajar la calificación general de 8.12 en el 2011 a 7.9 en el 2012; estos datos pueden ser comparados con la publicación correspondiente de Revista Summa y con los presentados en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2011.



Reporte de Sustentabilidad 2011  
Grupo Financiero Ficohsa  
<http://www.ficohsasustentabilidad.com/materialidad/materialidad-y-nuestros-colaboradores/>

### Empresas Líderes por país, Honduras

Empresa	Promedio
Escuela Agrícola Panamericana Zamorano	8.0
Grupo Financiero Ficohsa	7.9
Alimentos Concentrados Nacionales ALCON	7.9
Cervecería Hondureña	7.8
Grupo Terra	7.6
Tigo Honduras	7.2

En la categoría de Responsabilidad Social Empresarial a nivel regional Ficohsa se posicionó en el lugar número once, y en tercer lugar entre las empresas nacionales.

### Responsabilidad Social Empresarial

Empresa	País	Promedio
Walmart Centroamérica	Regional	8.54
Grupo Pellas	Nicaragua	8.50
Banco Agrícola	El Salvador	8.30
Escuela Agrícola Panamericana Zamorano	Honduras	8.29
Copa Airlines	Regional	8.28
Autoridad del Canal de Panamá	Panamá	8.25
Alimentos Concentrados Nacionales ALCON	Honduras	8.18
AES	Rep. Dominicana	8.17
Florida Ice & Farm Co.	Costa Rica	8.10
Grupo León Jimenes	Rep. Dominicana	8.08
Grupo Financiero Ficohsa	Honduras	7.97

Fuente: Revista Summa (modificado y resumido)



## Materialidad 3.5, 3.11, 4.16, 4.17, PR5, FS16, DMA PR

### Materialidad y Medios de Comunicación

Este estudio generó importantes elementos que han servido como punto de partida para el análisis de materialidad, revisión de estrategias y determinar nuevos compromisos.



El estudio "Empresas Líderes de América Central y República Dominicana" busca proveer a los ejecutivos regionales información de buenas prácticas de gestión empresarial que puedan ser útiles para mejorar el desempeño de su organización.

<http://www.revistasumma.com/especiales/empresas-lideres-2012/26322-empresas-lideres-de-america-central-y-republica-dominicana.html>





Reporte de Sustentabilidad

2012

Anexos



# Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2012-2013



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2012	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2013
<b>Proyecto CORE y Fortalecimiento de la Gestión por Procesos</b>	<p>Cambiar el CORE bancario a fin de contar con una Herramienta de Clase Mundial que permita elevar la competitividad (reduciendo <i>time-to-market</i> 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.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) El equipo se dedicará a completar el avance correspondiente de Pruebas Integrales para este año.</li> <li>2) Se llevará a cabo la simulación de datos para Migración programadas para este año, con el objetivo de asegurar la calidad de datos a ser trasladados al nuevo sistema.</li> <li>3) Se realizarán actividades de Gestión del Cambio al interior del banco para socializar las ventajas competitivas el nuevo sistema proporcionará tanto a lo interno como a favor de los clientes.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) El equipo logró avanzar en la certificación integral de los diferentes módulos del Core, logrando el porcentaje establecido para el 2012.</li> <li>2) Compromiso cumplido; cada fin de mes se simula este ejercicio con cierre de mes para validar la integridad de la data a migrar.</li> <li>3) Esta actividad se cumplió. Se han llevado a cabo diversas actividades para asegurar que estamos todos comprometidos con el cambio. Se trabajó a través de un equipo especial designado para bajar mensajes al resto de la institución.</li> <li>4) El equipo terminó la etapa de pruebas unitarias e cumplió con el objetivo de pruebas integrales.</li> <li>5) El trabajo de Migración para el año 2011 fue completado.</li> <li>6) Se logró completar todo el plan de trabajo de capacitación. Dimos inicio a las capacitaciones sobre los módulos que ya estaban certificados para familiarizar a los miembros del Banco con el sistema.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Terminar la ejecución de pruebas integrales y dar paso a la etapa de certificación de usuario final para la salida en vivo. (por cada fase).</li> <li>2) Continuar con estos ejercicios de fin de mes hasta llegar al <b>go live</b>.</li> <li>3) Continuar con las actividades lideradas por el equipo mencionado. Hacer las campañas de comunicación interna que ayuden a que todos estemos a bordo con el cambio. Esto incluye campañas internas, demos a las áreas y sus Vice Presidencias para que conozcan los beneficios en detalle y sea más fácil adoptar el cambio, charlas, cursos de formación, entre otros.</li> <li>4) Se requiere terminar la fase de pruebas integrales y llevar a cabo toda la etapa de certificación de usuario final, que es la etapa donde los usuarios dan el visto bueno para la salida en vivo.</li> <li>5) N/A</li> <li>6) Se debe terminar la capacitación para el equipo que ejecuta todas las pruebas de certificación de usuario final y al tiempo, ir capacitando a los colaboradores del Banco. Esto también por fases de lanzamiento de los módulos.</li> </ol>

## Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2012-2013



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2012	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2013
<b>Culminar la Certificación de Proveedores</b>	Conocer a nuestra cadena de proveedores con la finalidad de establecer relaciones comerciales a mediano y largo plazo, propiciando un crecimiento sostenible de sus negocios.	Para este año 2012 la meta es completar la certificación de 320 proveedores de bienes y servicios.	108%	
<b>Servicios de Excelencia Ficohsa</b>	Uniformar y elevar el nivel de servicio de las empresas de Grupo Ficohsa para lograr incrementar volumen de clientes, lograr mayor lealtad de parte de los mismos y mayor grado de permanencia en la institución.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Según el Plan de Capacitación establecido para las empresas Ficohsa, durante el primer semestre de 2012 se implementó el taller: <i>Construyendo una cultura de excelencia Ficohsa</i>, en Ficohsa Seguros y Tarjetas.</li> <li>2) Se elaboró nuevo plan de reforzamiento a capacitaciones para el segundo semestre 2012.</li> <li>3) Se contrató proveedor externo para realizar estudios de satisfacción del cliente externo Banco</li> <li>4) Se realizaron encuestas al cliente interno Ficohsa Seguros, Tarjetas y Banco, y se esperan realizar cuatrimestralmente.</li> <li>5) Se implementó el proyecto Oficiales de Servicio SEF en 17 agencias a Nivel Nacional. Se dará continuidad y se rotarán.</li> <li>6) Se implementó el proyecto agencias piloto con las dos Agencias Multiplaza en Tegucigalpa y San Pedro Sula y se continuará buscando iniciativas para reducir tiempos de espera.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se realizó capacitación Taller "Construyendo una cultura de excelencia" en Ficohsa Seguros (198 colaboradores) y Tarjetas (1,115 colaboradores).</li> <li>2) Se realizó capacitación "Servicio al cliente: El gran diferenciador" Banco Ficohsa (1,578) y Ficohsa Seguros (250).</li> <li>3) Se realizó estudios de cliente oculto, NPS y Benchmarking a través de la empresa Marketing Total.</li> <li>4) Se realizó encuesta cliente interno anual para Ficohsa Seguros, Banco Ficohsa y Tarjetas en el 2012.</li> <li>5) El proyecto de Oficiales SEF se implementó en 18 agencias a nivel nacional.</li> <li>6) El proyecto de Agencias piloto en Malls se replanteó con la búsqueda de un sistema de filas, el cual se estudiará en el primer semestre 2013.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se realizará capacitación "Servicio al cliente el gran diferenciador" para el personal de Ficohsa Tarjetas.</li> <li>2) Se realizarán estudios de medición CEI (Customer Experience Index) y Cliente Interno para Banco Ficohsa, Ficohsa Seguros y Tarjetas.</li> <li>3) Capacitación virtual para todo el Grupo Ficohsa.</li> <li>4) Convención SEF "Comprometidos a ser mejores" para Grupo Ficohsa.</li> <li>5) Desarrollo de iniciativa para implementación de sistema de filas y administración de tiempos de atención.</li> <li>6) Expansión del programa de Embajadores SEF a todo el personal en Banco Ficohsa y Ficohsa Seguros.</li> </ol>



## Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2012-2013



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2012	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2013
<b>COACHING</b>	Implementar metodología coaching; la que permitirá identificar principales brechas en el desempeño de cada colaborador que impide a la empresa el logro de sus objetivos estratégicos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implementación de evaluaciones formales y las mediciones comparativas del colaborador en relación a la media de colaboradores con que trabaja.</li> <li>2) Desarrollo de software de coaching para GFF proyecto que se llevara a cabo entre el 2012 a junio de 2013.</li> <li>3) Continuidad del seguimiento mensual, certificaciones, visitas e informes de cada agencia y ventanilla a nivel nacional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) A partir del segundo semestre del 2012 se implementó la herramienta de evaluaciones formales, la cual sirve para llenar de una forma objetiva la evaluación de desempeño semestral a cada colaborador de la empresa.</li> <li>2) Software de coaching se encuentra en etapa de desarrollo, se tiene un avance de un 45%, se espera que este culminado e implementado para finales de octubre del 2013.</li> <li>3) Se cumplió con seguimiento mensual, certificación de áreas, se ingresaron nuevas agencias y capacitó mensualmente al personal con respecto a esta herramienta.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Rediseño de formatos de cocheos con áreas, para alinearlas con la estrategia de la empresa, labor a realizarse oportunamente, de acuerdo a las necesidades existentes.</li> <li>2) Implementación del software de coaching, el cual debería estar implementado a partir de octubre del 2013.</li> <li>3) Continuidad del seguimiento mensual a las diferentes áreas.</li> </ol>
<b>Sistema SABF</b>	Controlar y centralizar el proceso de compras de la institución mediante la implementación del Nueva Sistema de Administración de Banco Ficohsa.	Implementar el uso del portal de proveedores a fin de facilitar el seguimiento de los procesos a los que han sido invitados los proveedores, el envío de cotizaciones y el seguimiento de sus pagos por productos y servicios entregados.	Se socializó el Portal de Proveedores en el 2012.	El sistema SABF era un Proyecto del 2011, el cual se socializó y retroalimentó en el 2012.

## Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2012-2013



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2012	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2013
<p><b>Políticas de Riesgo Ambiental y Social de Banca Corporativa y Empresarial.</b></p>	<p>Ejecución de la política de Riesgo Ambiental y Social en la cartera crediticia Corporativa y Empresarial del banco mediante la evaluación y análisis a clientes nuevos y existentes. El proceso de evaluación y análisis en implementación por parte del banco mide el alcance e impacto del riesgo Ambiental y Social producto de la actividad comercial e industrial de nuestro clientes.</p>	<p>Para el Año 2012 se planifica revisar 262 Grandes Deudores Comerciales Clientes del Banco que representan el 100% de la cartera crediticia corporativa y empresarial. A la fecha se han evaluado, de Enero a Abril, 78 clientes de los cuales 61 están en cumplimiento de la política, representando el 77% de lo evaluado.</p> <p>Se proyecta revisar a razón de 23 clientes corporativos y empresariales mensuales para llegar al 100% de la cartera al cierre de 2012.</p>	<p>Se cuenta con la política de Riesgo Ambiental y Social cuyo principal objetivo es establecer parámetros para la administración de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de préstamos, identificación, categorización, evaluación e inversión de Banco Ficohsa. Está publicada la política en la Librería Virtual para conocimiento de los colaboradores desde Mayo 2010, su ejecución fue aprobada por la Junta Directiva y a partir del año 2011 se inició con la ejecución, socializando con la cartera de créditos de clientes corporativos, determinando los riesgos A,B,C y el grado de cumplimiento.</p> <p>En el año 2012 se revisaron 331 Deudores Comerciales, Clientes de Banca Corporativa y Empresarial, el objetivo principal fue la socialización de la Gestión de Riesgo Ambiental y Social y mapear la concentración de Riesgo A,B,C e iniciar con la ejecución de la política ambiental y social de la cartera, al cierre del 2012, 197 clientes estaban en cumplimiento de las políticas en mención.</p>	<p>Para el Año 2013 se planifica revisar 400 Deudores Comerciales, clientes del Banco de la cartera crediticia corporativa y empresarial.</p> <p>Se proyecta revisar a razón de 30 clientes corporativos y empresariales mensuales.</p> <p>Adicionalmente se contratará especialista ambiental para darle seguimiento a las <b>Performance Standards</b> (requerido por el IFC), permitiendo profundizar en temas tales como: Evaluación y Gestión de Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales, Trabajo y Condiciones Laborales, Eficiencia de Recursos y Prevención de la Contaminación, Salud Comunitaria y Seguridad, Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario de la Biodiversidad, y, Gestión Sostenible de los Recursos Naturales, Pueblos Indígenas y Patrimonio Cultural.</p>



## Iniciativas Estratégicas Banco Ficohsa 2012-2013



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2012	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2013
<b>Proyecto PYMES</b>	Revisión y creación de nuevos productos para Banca PyME, implementando un nuevo modelo de negocios.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Continuar con el modelo de negocios comercial establecido para potenciar los resultados en PyME y Vivienda. Establecer el mismo modelo de negocios comercial en banca de consumo, captación, productos y canales alternos.</li> <li>2) El cumplimiento del mismo continua sujeto a la implementación de T-24.</li> <li>3) Recapacitar a oficiales y gerentes en el modelo de gestión comercial así como establecer la escuela de negocios para capacitar permanentemente a la fuerza de ventas en todas las líneas del negocio.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cumplido en lo respecto a PyME.</li> <li>2) En proceso.</li> <li>3) Cumplido en lo que respecta a PyME.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se continúa con el modelo en lo que respecta a PyME.</li> <li>2) Sigue el plan de lanzamiento de nuevos productos para el 2013 en el segundo semestre Tarjeta de Crédito PyME, Línea de Crédito Rotativa y Seguro PyME.</li> <li>3) Todos los Gerentes y Oficiales PyME fueron recapacitados del 6 de Mayo al 16 de Junio del 2013 En Ventas de Alto Rendimiento PyME para darle continuación al MAC (Modelo de Atención Comercial).</li> </ol>

## Iniciativas Estratégicas Ficohsa Seguros 2012-2013



Proyecto	Objetivo General	Compromisos 2012	Nivel de Cumplimiento	Compromisos 2013
<b>COACHING</b>	Implementar metodología coaching; a través de la formación de directivos coach que permita mejorar el desempeño, habilidades y logros numéricos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. A través de un proceso que mejore tanto el desarrollo personal como el desarrollo profesional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implementación de evaluaciones formales y las mediciones comparativa del colaborador en relación a la media de colaboradores con que trabaja.</li> <li>2) Desarrollo de software de coaching para GFF proyecto que se llevara a cabo entre el 2012 a junio de 2013.</li> <li>3) Continuidad del seguimiento mensual, certificaciones, visitas e informes de cada agencia y ventanilla a nivel nacional.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se realizó la implementación en un 100% en Ficohsa Seguros, Banco y Tarjetas.</li> <li>2) El Software se trabajó con ASEINFO y se ha logrado un 70% del desarrollo que se pretende del área, ya está para SAC.</li> <li>3) Se realizó una visita mensual a cada agencia, ventanilla a nivel nacional para darle seguimiento a los procesos operativos y gestión del personal por medio de certificaciones, visitas etc.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mantener el proyecto de metodología y coaching vigente para Honduras.</li> <li>2) Crear estructura de metodología y coaching para la región.</li> </ol>



## 3.12 G3 Índice de Contenidos - Suplemento Sectorial para Servicios Financieros

Nivel de Aplicación

Asegurado  
por

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE I: Información del Perfil

## 1. Estrategía y Análisis

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>1.1</b>	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Completamente	pág. 2,3			
<b>1.2</b>	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad.	Completamente	pág. 2,3			

## 2. Perfil de la Organización

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>2.1</b>	Perfil organizacional.	Completamente	pág. 6			
<b>2.2</b>	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completamente	págs. 6, 27, 28, 30, 40, 42, 108, 109			
<b>2.3</b>	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completamente	págs. 13, 14			
<b>2.4</b>	Localización de la sede principal de la organización.	Completamente	págs. 7, 8, 13, 14, 18			
<b>2.5</b>	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Completamente	págs. 6, 7, 18			
<b>2.6</b>	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completamente	pág. 18			
<b>2.7</b>	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completamente	págs. 6, 7, 8			
<b>2.8</b>	Dimensiones de la organización informante.	Completamente	pág. 4			
<b>2.9</b>	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria.	Completamente	págs. 5, 6, 7, 8			
<b>2.10</b>	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Completamente	pág. 11			

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE I: Información del Perfil

## 3. Parámetros de Reporte

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>3.1</b>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Completamente	pág. 5			
<b>3.2</b>	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completamente	pág. 5 El Reporte más reciente fue publicado en el año 2011.			
<b>3.3</b>	Ciclo de presentación de memorias.	Completamente	pág. 5 El Reporte de Sustentabilidad de Grupo Financiero Ficohsa se presenta anualmente.			
<b>3.4</b>	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completamente	pág. 156			
<b>3.5</b>	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completamente	págs. 12, 119-124			
<b>3.6</b>	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completamente	págs. 6, 7, 8			
<b>3.7</b>	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completamente	pág. 5 No existen limitaciones relevantes al alcance o cobertura del presente informe, los impactos más significativos se desglosan en su contenido.			
<b>3.8</b>	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completamente	págs. 22-29, 31, 107-109			
<b>3.9</b>	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Completamente	págs. 12, 56, 60			



## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE I: Información del Perfil

## 3. Parámetros de Reporte

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>3.10</b>	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completamente	págs. 22-29, 31, 107-109			
<b>3.11</b>	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completamente	págs. 6, 9, 119-124 No se han producido cambios significativos relativos al alcance, cobertura o método de valoración del presente reporte. Sin embargo, se ha incluido el Capítulo de Materialidad)			
<b>3.12</b>	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria (Índice).	Completamente	págs. 1, 132-154			
<b>3.13</b>	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completamente	pág. 155			

## 4. Gobierno, Compromiso y Participación

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>4.1</b>	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completamente	págs. 13, 14			
<b>4.2</b>	Funciones del más alto ejecutivo.	Completamente	pág. 14			
<b>4.3</b>	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completamente	pág. 14			
<b>4.4</b>	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completamente	pág. 14			

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE I: Información del Perfil

## 4. Gobierno, Compromiso y Participación

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>4.5</b>	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completamente	pág. 14			
<b>4.6</b>	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completamente	pág. 15			
<b>4.7</b>	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completamente	pág. 15			
<b>4.8</b>	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completamente	págs. 9, 15			
<b>4.9</b>	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completamente	págs. 12, 15			
<b>4.10</b>	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completamente	pág. 10			
<b>4.11</b>	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completamente	págs. 16, 32, 33			
<b>4.12</b>	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completamente	págs. 25, 34-36, 38, 39, 42, 71-78, 81-95, 102-104, 108, 109, 114-117			



## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE I: Información del Perfil

## 4. Gobierno, Compromiso y Participación

Información del Perfil	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación
<b>4.17</b>	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Completamente	págs. 119-124			
<b>4.13</b>	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno.</li> <li>• Participe en proyectos o comités.</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas.</li> </ul>	Completamente	pág. 12			
<b>4.14</b>	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completamente	págs. 12, 15			
<b>4.15</b>	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completamente	pág. 12			
<b>4.16</b>	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completamente	págs. 119-124			

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE II: Información sobre la Gestión de Gerencia (DMAs)

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>DMA PS</b>	<b>Información sobre la gestión de Gerencia PS</b>						
<b>Aspectos</b>	Portafolio de Productos	Completamente	págs. 36, 78				
<b>FS1</b>	Políticas con componente medioambiental y social aplicadas a las líneas de negocio.	Completamente	págs. 36, 78				
<b>FS2</b>	Procedimientos para evaluar y proteger las líneas de negocio en cuanto a riesgos ambientales y sociales.	Completamente	págs. 36, 78				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE II: Información sobre la Gestión de Gerencia (DMAs)

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>DMA PS Información sobre la gestión de Gerencia PS</b>							
<b>FS3</b>	Procesos para monitorizar la implementación y el cumplimiento de los requerimientos ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones con clientes.	Completamente	págs. 36, 78				
<b>FS4</b>	Procesos para mejorar la competencia de la plantilla a la hora de implementar las políticas y procedimientos sociales y ambientales aplicables a las líneas de negocio.	Completamente	págs. 36, 78				
<b>FS5</b>	Interacciones con clientes, inversores y socios en cuanto a los riesgos y oportunidades en temas sociales y de medio ambiente.	Completamente	págs. 36, 78				
	Auditoría	Completamente	pág. 36				
	Tenencia activa	Completamente	pág. 36				
<b>DMA EC Información sobre la Gestión de Gerencia Económica EC</b>							
<b>Aspectos</b>	Desempeño económico	Completamente	págs. 4, 19-21, 97, 106				
	Presencia de mercado	Completamente	págs. 7, 8				
	Impactos económicos indirectos	Completamente	págs. 4, 19-21, 80-88, 97, 102, 114, 115				
<b>DMA EN Información sobre la Gestión de Gerencia Energía EN</b>							
<b>Aspectos</b>	Materiales	Completamente	págs. 68-72				
	Energía	Completamente	págs. 68, 73, 74				
	Agua	Completamente	págs. 68, 69, 75, 76				
	Biodiversidad	No			No aplicable	Nuestras operaciones no están localizadas en áreas que afecten la biodiversidad	



## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE II: Información sobre la Gestión de Gerencia (DMAs)

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>DMA EN Información sobre la Gestión de Gerencia Energía EN</b>							
<b>Aspectos</b>	Emissiones y Residuos	Completamente	págs. 69-72, 74 Aplica para desechos de papel, tarjetas de crédito, orgánicos y desechos sólidos. Emisiones y efluentes no ocurren en las actividades de Ficohsa.				
	Productos y Servicios	Completamente	págs. 36, 73				
	Cumplimiento	Completamente	Durante el año 2012, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales				
	Transporte	No			No disponible	No se han registrado emisiones de gas en el transporte de empleados. En el 2014 se reportará las emisiones en viajes de negocios y las emisiones en vehículos de negocios.	2014
	En General	Completamente	págs. 68-76 La inversión total es de US\$42,271.01 que corresponde a la inversión realizada en agencias bancarias y ventanillas para el uso de energía renovable.				
<b>DMA LA Información sobre la gestión de Gerencia Laboral LA</b>							
<b>Aspectos</b>	Empleo	Completamente	págs. 57, 100				
	Relaciones Laborales / Gerencia	Completamente	págs. 57, 100 100% de los colaboradores tienen seguro médico colectivo, seguro privado y beneficios de seguro social, regidos por el Reglamento Interno de Trabajo.				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE II: Información sobre la Gestión de Gerencia (DMAs)

G3 DMA	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>DMA LA Información sobre la gestión de Gerencia Laboral LA</b>							
<b>Aspectos</b>	Salud y Seguridad Ocupacional COMM	Completamente	págs. 63-65 Durante el período del 2012 no hubieron víctimas mortales relacionadas con el trabajo en ninguna región del país. Por otra parte en la sección Nuestra Gente se detallan las demás tasas de enfermedades profesionales ocurridas durante el período de reporte junto con el número de días perdidos de los colaboradores.				
	Entrenamiento y Educación	Completamente	págs. 10, 57-59 El 100% de nuestros colaboradores están sujetos a evaluación de desempeño. Adicionalmente el 100% del personal se evalúa su desempeño periódicamente (cada 3 ó 4 meses, dependiendo de cada área). A los funcionarios se les evalúa en base al BSC y al resto de colaboradores en base a objetivos y competencias.				
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completamente	pág. 57				
<b>DMA HR Información sobre la gestión de Gerencia de Recursos Humanos HR</b>							
<b>Aspectos</b>	Prácticas de inversión y aprovisionamientos	Completamente	págs. 43, 44, 47, 48, 50, 78				
	No Discriminación	Completamente	págs. 47, 48, 53-56, 62				
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completamente	pág. 46				
	Trabajo Infantil	Completamente	pág. 46				



**INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE II: Información sobre la Gestión de Gerencia (DMAs)**

<b>G3 DMA</b>	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>DMA HR Información sobre la gestión de Gerencia de Recursos Humanos HR</b>							
<b>Aspectos</b>	Trabajo forzado y obligatorio	Completamente	pág. 46				
	Prácticas de seguridad	Completamente	pág. 63 El 100% de los colaboradores de seguridad han sido formados con políticas y procedimientos en aspectos de Derechos Humanos.				
	Derechos Indígenas	Completamente	pág. 78				
<b>DMA SO Información sobre la gestión de Gerencia Social SO</b>							
<b>Aspectos</b>	Comunidad	Completamente	págs. 80-88, 102, 114, 115				
	Corrupción	Completamente	págs. 16, 32, 33 El 100% de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa ha sido capacitados en las políticas y procedimiento en entorno nacional en el lavado de activos y financiación del terrorismo.				
	Política Pública	Completamente	págs. 80-88				
	Comportamiento Anti-competitivo	Completamente	pág. 33 No se ha producido ningún tipo de acción relacionada a prácticas monopolísticas y libre competencia.				
	Cumplimiento	Completamente	pág. 32				
<b>DMA PR Información sobre la gestión de Gerencia Relaciones Públicas PR</b>							
<b>Aspectos</b>	Seguridad y Salud del Cliente	Completamente	págs. 16, 24 32- 33				
	Etiquetado de productos y servicios	Completamente	págs. 27-28, 32				
<b>FS15</b>	Políticas para el diseño y venta de productos y servicios financieros, de manera razonable y justa.	Completamente	págs. 20-30, 37-42, 107-109				

**INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE II: Información sobre la Gestión de Gerencia (DMAs)**

<b>G3 DMA</b>	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>DMA PR Información sobre la gestión de Gerencia Relaciones Públicas PR</b>							
<b>Aspectos</b>	Comunicaciones de Mercadeo	Completamente	pág. 33				
	Privacidad del Cliente	Completamente	pág. 16				
	Cumplimiento	Completamente	pág. 32 No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				

**INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño**
**Impacto de Productos y Servicios**

<b>Indicador de rendimiento</b>	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Portafolio de Productos</b>							
<b>FS6</b>	Desglose de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño (grande, PYME, microempresa) y sector.	Completamente	págs. 19-21, 97, 106				
<b>FS7</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Completamente	págs. 19-21, 97, 106				
<b>FS8</b>	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio medio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.	Completamente	pág. 73				
<b>Auditoría</b>							
<b>FS9</b>	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y de los procedimientos para evaluar el riesgo.	Completamente	pág. 36				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Impacto de Productos y Servicios

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Gestión activa de la propiedad</b>							
<b>FS10</b>	Porcentaje y número de compañías en la cartera con las que se ha interactuado en asuntos sociales o medioambientales.	Completamente	pág. 36				
<b>FS11</b>	Porcentaje de activos sujetos a análisis positivo o negativo social o ambiental.	Completamente	págs. 36, 78				
<b>FS12</b>	Políticas de voto aplicadas relativas a asuntos sociales o ambientales para entidades sobre las cuales la organización tiene derecho a voto o asesor en el voto.	Completamente	Ficohsa no vota por políticas relacionadas a temas ambientales o sociales.				

## Económicas

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Desempeño Económico</b>							
<b>EC1 COMM</b>	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completamente	pág. 4				
<b>EC2</b>	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completamente	págs. 36, 73				
<b>EC3</b>	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completamente	págs. 4, 80, 104, 114, 117				
<b>EC4</b>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	No			No Aplicable	Hacemos en conjunto programas de Responsabilidad Social; pero no se recibe ayuda financiera por parte de gobiernos ya que somos una empresa privada y nuestras políticas no permiten este tipo de acciones.	



## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Económicas

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Presencia del Mercado</b>							
<b>EC5</b>	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	Completamente	págs. 50, 112				
<b>EC6</b>	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	Completamente	pág. 44				
<b>EC7</b>	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas,	Completamente	págs. 47, 48				
<b>Impactos económicos indirectos</b>							
<b>EC8</b>	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Completamente	págs. 81-89, 91, 102, 114, 115				
<b>EC9</b>	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completamente	págs. 25, 78, 81-89, 102, 103, 114-116				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Medio Ambiente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Materiales</b>							
<b>EN1</b>	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completamente	págs. 68-72				
<b>EN2</b>	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completamente	págs. 68-72				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Medio Ambiente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Energía</b>							
<b>EN3</b>	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	No			No Disponible	La energía distribuida por el servicio público gestionado por la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, no cuenta con el consumo directo de cada tipo de energía de cada compañía en Honduras.	
<b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completamente	pág. 68				
<b>EN5</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completamente	pág. 68				
<b>EN6</b>	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completamente	págs. 36, 73				
<b>EN7</b>	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completamente	págs. 36, 74				
<b>Agua</b>							
<b>EN8</b>	Captación total de agua por fuentes.	Completamente	págs. 68, 69				
<b>EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa, ya que estamos en sector de servicios financieros y no afectamos de manera significativa la fuente de agua.	
<b>EN10</b>	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No			No aplicable	No contamos con procedimientos de reciclaje de agua, ya que no es un tema significativo para nuestras operaciones del negocio.	
<b>Biodiversidad</b>							
<b>EN11</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No			No aplicable	Nuestras operaciones no están localizadas en áreas que afecten la biodiversidad.	

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Medio Ambiente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Biodiversidad</b>							
<b>EN12</b>	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No			No aplicable	Nuestros productos y operaciones financieras no tienen impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas.	
<b>EN13</b>	Hábitats protegidos o restaurados.	No			No aplicable	Nuestras operaciones financieras no tienen impacto en hábitats.	
<b>EN14</b>	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No			No aplicable	Nuestras operaciones no tienen un impacto en la biodiversidad.	
<b>EN15</b>	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales j CU/O5 hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No			No aplicable	Nuestras operaciones financieras no tienen impacto en hábitats.	
<b>Emisiones y Residuos</b>							
<b>EN16 COMM</b>	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	No			No Disponible	Ficohsa esta haciendo el cálculo de las emisiones de efecto invernadero y será reportado en el 2014.	2014
<b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No			No material	No existe material, ya que las emisiones indirectas generadas por el transporte de clientes no pueden ser medidas debido a la falta de un control de la distancia y el tipo de transporte que utilizan los clientes para llegar a los puntos de atención.	
<b>EN18</b>	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No			No Disponible	Ficohsa esta preparando planes de eficiencia de energía y agua.	2014
<b>EN19</b>	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No			No Disponible	Ficohsa hará el calculo de emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono.	2015



## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Medio Ambiente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Emisiones y Residuos</b>							
<b>EN20</b>	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No			No material	No existe material, ya que las emisiones de NOx, SOx generadas por el transporte y refrigeración no pueden ser medidas por completo debido a la falta de un control de la distancia y el tipo de transporte que utilizan los clientes, empleados y proveedores para llegar a los puntos de atención.	
<b>EN21</b>	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No			No aplicable	La cantidad de agua requerida en nuestras operaciones financieras son estrictamente usadas por nuestros colaboradores en las actividades diarias, mas no en procesos de producción.	
<b>EN22 COMM</b>	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completamente	pág. 70				
<b>EN23</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No			No aplicable	No contamos con derrames en nuestras operaciones financieras.	
<b>EN24</b>	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos 1, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No			No aplicable	Ficohsa no utiliza material peligroso en sus operaciones financieras.	
<b>EN25</b>	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No			No aplicable	Nuestras operaciones financieras no tienen impacto en hábitats.	
<b>Productos y Servicios</b>							
<b>EN26</b>	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completamente	pág. 36				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Medio Ambiente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Productos y Servicios</b>							
<b>EN27</b>	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Completamente	pág. 69				
<b>Cumplimiento</b>							
<b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completamente	Durante el año 2012, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.				
<b>Transporte</b>							
<b>EN29</b>	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No			No disponible	Se realizará una medición piloto del transporte utilizado por el personal para actividades propias de la empresa.	2014
<b>En General</b>							
<b>EN30</b>	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Completamente	págs. 68-72 La inversión total es de US\$42,271.01 que corresponde a la inversión realizada en agencias bancarias y ventanillas para el uso de energía renovable.				

## Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Empleo</b>							
<b>LA1</b>	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completamente	págs. 53, 99, 111, 112				
<b>LA2</b>	Número total de empleados y rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completamente	págs. 54, 55, 100				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Empleo</b>							
<b>LA3</b>	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completamente	págs. 50, 100, 112				
<b>Relaciones Laborales / Gerencia</b>							
<b>LA4</b>	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completamente	págs. 50, 63, 64, 100, 112 100% de los colaboradores tienen seguro médico colectivo, seguro privado y beneficios de seguro social, regidos por el Reglamento Interno de Trabajo.				
<b>LA5</b>	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completamente	págs. 46-51, 99, 100, 111, 112 Es el mismo establecido por las legislaciones laborales que Honduras exige.				
<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>							
<b>LA6</b>	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completamente	págs. 10, 63-65				
<b>LA7</b>	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Completamente	págs. 63, 64				
<b>LA8</b>	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves,	Completamente	págs. 63-65				
<b>LA9</b>	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No			No aplicable	No aplica para las actividades de Ficohsa, ya que no contamos con sindicato.	



## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Social: Prácticas Laborales y Trabajo Decente

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Entrenamiento y Educación</b>							
<b>LA10</b>	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Completamente	págs. 57-60, 100				
<b>LA11</b>	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completamente	págs. 60, 100				
<b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completamente	pág. 60				
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>							
<b>LA13</b>	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completamente	págs. 52-55				
<b>LA14</b>	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completamente	págs. 54, 55, 112				
<b>Prácticas de inversión y aprovisionamientos</b>							
<b>HR1 COMM</b>	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Completamente	pág. 4				
<b>HR2</b>	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completamente	págs. 43, 44				
<b>HR3</b>	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completamente	pág. 100				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Social: Derechos Humanos

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>No Discriminación</b>							
<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completamente	Hasta la fecha no se ha comunicado ninguna incidencia referente a discriminación. Por otra parte, en el caso de existir alguna se procederá bajo el procedimiento de Código de Trabajo.				
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>							
<b>HR5</b>	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completamente	No se ha identificado situaciones de riesgo en ese sentido.				
<b>Trabajo Infantil</b>							
<b>HR6</b>	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completamente	No se ha identificado situaciones de riesgo en ese sentido.				
<b>Trabajo forzado y obligatorio</b>							
<b>HR7</b>	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completamente	No se ha identificado situaciones de riesgo en ese sentido.				
<b>Prácticas de seguridad</b>							
<b>HR8</b>	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Completamente	pág. 23 El 100% de los colaboradores de seguridad han sido formados con políticas y procedimientos en aspectos de Derechos Humanos.				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Social: Derechos Humanos

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Derechos Indígenas</b>							
<b>HR9</b>	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos los indígenas y medidas adoptadas.	Completamente	No se ha identificado situaciones de riesgo en ese sentido.				

## Social: Sociedad

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Comunidad</b>							
<b>SO1</b>	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Completamente	págs. 80-88, 90-95, 102-103, 115, 117				
<b>FS13</b>	Accesibilidad en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos.	Completamente	págs. 7, 8, 41, 71, 73, 78, 80-89, 91				
<b>FS14</b>	Iniciativas para mejorar el acceso de los colectivos desfavorecidos a los servicios financieros.	Completamente	págs. 29, 30, 78				

## Corrupción

<b>SO2</b>	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	No			No disponible	Ficohsa analizará las unidades de negocio para verificar el riesgo relacionado a corrupción.	2014
<b>SO3</b>	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completamente	págs. 57-59, 62, 100 El 100% de los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa ha sido capacitado en las políticas y procedimiento en entorno nacional en el lavado de activos y financiación del terrorismo.				
<b>SO4</b>	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completamente	págs. 33				



## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Social: Sociedad

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Política Pública</b>							
<b>SO5</b>	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Completamente	págs. 81-88, 102, 114, 115				
<b>SO6</b>	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completamente	No brindamos contribuciones políticas.				
<b>Comportamiento Anti-competitivo</b>							
<b>SO7</b>	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completamente	págs. 32, 33				
<b>Cumplimiento</b>							
<b>SO8</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completamente	La Institución durante el año 2012, no fue objeto de multas o sanciones significativas que incidan en su solvencia y la continuidad de negocios.				
<b>Seguridad y Salud del Cliente</b>							
<b>PR1</b>	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completamente	págs. 16, 24, 25				
<b>PR2</b>	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No			No aplicable	Nuestros productos no son para consumo humano y no tienen impactos en la salud y seguridad de las personas.	

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Social: Responsabilidad de Producto

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>							
<b>PR3</b>	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completamente	págs. 37-42				
<b>PR4</b>	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completamente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				
<b>FS16</b>	Iniciativas realizadas para incrementar el nivel de educación financiera por tipos de beneficiarios.	Completamente	págs. 59, 90, 119-124				
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completamente	págs. 32, 33, 40, 42, 119-124				
<b>Comunicaciones de Mercadeo</b>							
<b>PR6</b>	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completamente	págs. 27, 28, 30, 33, 108, 109				
<b>Comunicaciones de Mercadeo</b>							
<b>PR7</b>	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completamente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				
<b>Privacidad del Cliente</b>							
<b>PR8</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completamente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a los temas.				

## INFORMACIÓN ESTÁNDAR PARTE III: Indicadores de Desempeño

## Social: Responsabilidad de Producto

Indicador de rendimiento	Descripción	Reportado	Referencia Cruzada / Respuesta Directa	Si aplica, indicar la parte no reportada	Razón de Omisión	Explicación	Será reportado en
<b>Cumplimiento</b>							
<b>PR9</b>	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completamente	La Institución durante el año 2012, no fue objeto de multas o sanciones significativas que incidan en su solvencia y la continuidad de negocios				



## Verificación Externa 3.13



### Evaluación de Tercera Parte

San Pedro Sula, 24 de Julio del 2013

Sres.

GRUPO FINANCIERO FICOHSA

De nuestra consideración

Para la comprobación de Tercera parte (Third Party Checked) del cumplimiento del nivel A+ requerido por el Global Reporting Initiative (GRI) se ha procedido de la siguiente manera:

- Se ha leído detenidamente la versión del Reporte de Sustentabilidad 2012 de la empresa GRUPO FINANCIERO FICOHSA con base en la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad del GRI –G3.
- Se han revisado con las personas encargadas del Reporte, todos los ítems que corresponden y se les han hecho los comentarios y observaciones para su subsanación.

Los aspectos que se han contemplado para el análisis son los siguientes:

- La aplicación de los principios para la definición del contenido.
- La aplicación de los principios sobre la calidad en la elaboración de reportes.
- El cumplimiento de los indicadores y del suplemento financiero que se requieren reportar para alcanzar el nivel A.
- La presencia de los criterios de materialidad e inclusión de las partes interesadas.
- La integración del enfoque regional.

Las principales conclusiones de nuestra revisión son las siguientes:

- El Reporte de Sustentabilidad 2012 muestra evidencias en cuanto a materialidad, participación de los públicos de interés así como los criterios, aspectos e indicadores que exige el GRI.
- Se considera que se han hecho esfuerzos para incluir información fiable que facilitará observar la comparabilidad de la información así como la aplicación de los criterios de calidad en cuanto al equilibrio y precisión de los indicadores.
- El Reporte cuenta con el total de indicadores y requisitos exigidos para el nivel A+ y a la vez se realizan las aclaraciones para los indicadores que no aplican.

**Por las razones expuestas anteriormente confirmamos que el Reporte de Sustentabilidad 2012 de la empresa GRUPO FINANCIERO FICOHSA cumple con las condiciones de nivel A+, Third Party Checked establecido por el GRI.**

Atentamente,

**Dr. Julio Gom**  
Director Asociado de Proyectos FUNDAHRSE  
Certificado Perú 2021-GRI



## Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Grupo Financiero Ficohsa** ha presentado su memoria "Reporte de Sustentabilidad 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sustentabilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sustentabilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 07 de agosto 2013

**Nelmara Arbex**  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Grupo Financiero Ficohsa ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

*Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sustentabilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)*

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sustentabilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 25 de julio 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



## Global Reporting Initiative

El presente reporte de sustentabilidad del Grupo Financiero Ficohsa ha sido elaborado de acuerdo con la directrices de la guía de elaboración de memorias de sustentabilidad de GRI publicada en 2006, conocida como G3, y suplementos financieros.

Grupo Financiero Ficohsa cubre en su reporte de responsabilidad social corporativa los requisitos asociados al Nivel A de aplicación de G3, lo cual implica que cumple con las especificaciones asociadas al Nivel A de G3 en cuanto a Perfil, Enfoques de Gestión e Indicadores de Desempeño, y que ha sido sometido a mecanismos de verificación.

En el índice de contenidos y tabla de indicadores de desempeño del reporte, sobre contenidos básicos GRI, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño se explica la razón de la omisión, habiendo sido considerado el principio de materialidad en estos casos.

### Global Reporting Initiative

	Nivel de calificación	C	C+	B	B+	A	A+
<b>Obligatorio</b>	Autodeclaración		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente
<b>Opcional</b>	Verificación de Tercera Parte		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente
	Verificación GRI		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente		Informe verificado externamente

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

Para información adicional visite la página web o comuníquese con: [3.4](#)

#### Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa

Karla Simón

T: (504) 2239-6418 , Etx: 1284

[ksimon@grupoficohsa.hn](mailto:ksimon@grupoficohsa.hn)

[rsc@grupoficohsa.hn](mailto:rsc@grupoficohsa.hn)

#### Servicio de Atención al Cliente

Call Center: 800-2220-0333

[atencioncliente@grupoficohsa.hn](mailto:atencioncliente@grupoficohsa.hn)

#### Página Web Corporativa

[www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)

Editamos este reporte solamente en versión digital, con el afán de reducir el consumo de papel que implica una edición impresa, y el impacto ambiental que supone la provisión de la materia prima y el generado por el proceso de pre prensa y producción final; así como lo relacionado con la posterior salida de circulación por desgaste y/o desactualización.



[www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)



Reporte de Sustentabilidad

2012

[www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)