



MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD

2014

Acorde con ISO26000, IndicaRSE 2013,
Pacto Global, GRI G4 (Exhaustivo)

Responsabilidad
sin fronteras,
el valor de una nueva
generación.



Ficohsa

Índice de Contenidos

Información Corporativa 03

Mensaje del Presidente	02
Mensaje del Vicepresidente	03
Acerca de este reporte	04
Perfil de la organización	05
Cobertura Geográfica	06
Visión, Misión y Valores	07
Estrategia de RSC	08
Reconocimientos	09
Relacionamiento con las Partes Interesadas	10
Gobierno Corporativo	14
Seguridad de la información	17

Materialidad 19

Gestión de Responsabilidad Social

Nuestra Empresa 26

Información General	26
Resumen 2014, Grupo Financiero Ficohsa	27
Indicadores Económicos	28
Clientes Banco Ficohsa	33
Clientes Ficohsa Seguros	44
Clientes Ficohsa Tarjetas	46
Clientes Ficohsa Remesas	47
Satisfacción Clientes	48
Cadena de Valor Proveedores	49

Nuestra Gente 53

Gestión estratégica del Recurso Humano	53
Reclamaciones	59
Capacitación y Desarrollo	59
Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento	62
Salud y Seguridad de los Colaboradores	66

Nuestro Planeta 68

Reducción del Impacto Ambiental	68
Huella de Carbono y Huella Ecológica	69
Campaña de Concienciación Ambiental	74
Honduras Recursos para mi Tierra	75
Reforestación	76
Energías Renovables	77
Indices e iniciativas internacionales	77

Nuestra Comunidad 78

Responsabilidad por la Comunidad	78
Fundación Ficohsa para la Educación Infantil	79
Programa de Voluntariado Corporativo	84
Proyectos de Inversión Social	85

Anexos 88

Tabla Indicadores GRI	89
Verificación Externa	106



Somos el espíritu de
una nueva generación
comprometida con el desarrollo
de la región centroamericana.

Mensaje del Presidente | G4-1, G4-2 |

Responsabilidad sin fronteras, el valor de una nueva generación.

Amigos y colaboradores:

Para quienes nacimos en la segunda parte del siglo XX, los cambios que registra Centro América han ocurrido a un ritmo acelerado. Para fines de 2014 la población de la región casi alcanza 46 millones de habitantes y el PIB nominal per cápita llegó a US\$4,800.00 por persona en promedio. La producción total de los seis países en 2014 fue alrededor de US\$211 mil millones y el comercio exterior, exportaciones más importaciones, alcanzó un valor de US\$145 mil millones, de los cuales apenas el 6% se efectúa dentro de la región.

Cualquiera que visita una capital centroamericana puede percibir el movimiento comercial y la dinámica empresarial que priva en nuestras ciudades, así como apreciar la diversidad de nacionalidades y culturas presentes en la vida social y cultural de la región. Aunque Centro América tiene todavía muchos retos por delante, es definitivamente un espacio lleno de atractivo y oportunidades para personas innovadoras, emprendedoras y deseosas de salir adelante en una multiplicidad de actividades dentro de industrias florecientes como el turismo y los servicios, obras públicas y comunicaciones, energía, transporte y muchas más.

En este ambiente amigable, en sus operaciones regionales, el Grupo Financiero Ficohsa alcanzó más de US\$470 millones en recursos patrimoniales, más de US\$2,200 millones en depósitos y otorgó US\$2,245 millones en créditos; se mantiene invirtiendo y apoyando a las personas y empresas de Centro América a concretar sus proyectos personales, profesionales o empresariales. Sabemos que en la medida en que el Grupo crece, puede ofrecer un rango más amplio de

*Poco a poco,
Grupo Financiero
Ficohsa está
cumpliendo su
objetivo de
llegar a cada
centroamericano
con servicios
financieros de
calidad mundial.*



servicios acorde a las necesidades de un mundo cambiante. En consistencia con nuestros principios, hemos incorporado una dimensión de riesgo ambiental y social a la evaluación de los proyectos que apoyamos, a fin de que nuestro apoyo al desarrollo siga siendo responsable con nuestro entorno y estamos trabajando para crear nuevos servicios para PyMes, creyendo firmemente que la capacidad de estas empresas para la creación de nuevos empleos e ingresos está en el centro del futuro de los centroamericanos.

En 2015 estaremos ampliando nuestra presencia a una nueva nación, Nicaragua. Esperamos poder llevar allí nuestra filosofía de negocios, productos y servicios de calidad y

aportar al bienestar de la niñez como ya lo hacemos en Honduras, Guatemala y Panamá. Poco a poco, Grupo Financiero Ficohsa está cumpliendo su objetivo de llegar a cada centroamericano con servicios financieros de calidad mundial, llevando al mismo tiempo nuestra filosofía de empresa responsable.

Cordialmente,

Camilo Ottala

Presidente Grupo Financiero Ficohsa

Mensaje del Vicepresidente Corporativo y Presidente del Comité de RSC | G4-1, G4-2 |

RSE, resultados positivos y duraderos

En Ficohsa, mantenemos el compromiso de orientar nuestros esfuerzos hacia la sostenibilidad, con un modelo alineado al negocio y que proyecta resultados positivos y duraderos para las partes interesadas.

Todo descansa en la gestión de nuestro Gobierno Corporativo, cuya Junta Directiva es el máximo órgano de decisión y supervisión; garantizamos su correcto funcionamiento y actuación regulado por la normativa interna del Grupo y la relación de este con las dimensiones económica, ambiental y social; que tiene como pilares los principios de ética, relaciones duraderas con las partes interesadas y un fuerte compromiso con la comunidad.

La solidez financiera sustentada en más de veinte años de experiencia nos permite otorgar el crédito con el que se inicia un pequeño negocio, se compra la primera vivienda, se cubren los estudios de nuestros jóvenes, en fin, con un crédito se sientan las bases de un futuro prometedor para cada familia o pequeña empresa; asumimos el reto agregando valor a nuestros servicios financieros.

Así en 2014 nuestra estrategia centró su foco de acción en temas como la educación financiera, conscientes que debemos asegurar que las personas que acceden a un crédito entiendan la responsabilidad que asumen, ayudándoles a tomar decisiones oportunas y acertadas para el uso correcto de los recursos personales y familiares, sin comprometer su bienestar.

El programa de Educación Financiera, no sólo atiende a nuestras partes externas sino que también a nuestros colaboradores, por lo que dirigimos la mirada hacia el interior de la organización y nos propusimos lograr un mayor compromiso con nuestros colaboradores en su salud integral; y esto lo hemos logrado a través del involucramiento de más de 1,800 personas en

actividades del programa de Tu BienEstar Corporativo que tiene como objetivo abrir espacios y oportunidades para cuidar su salud física y mental mejorando su calidad de vida y la consecuente prestación de servicios con excelencia.

Indiscutiblemente, siempre estamos dispuestos a ir más allá, en nuestro compromiso con la educación de los países donde tenemos presencia, a través de Fundación Ficohsa para la Educación Infantil brindamos la oportunidad de una educación de calidad a los más de 83,000 niños y niñas que han pasado por los centros preescolares apoyados en la región centroamericana. En este sentido, seguiremos impulsando alianzas; que nos permitan lograr un mayor impacto, sostenibilidad de los proyectos y desarrollo del país donde los operamos.

Reiteramos nuestro compromiso de apoyar el talento nacional, la promoción y reconocimiento de la excelencia y la creación de oportunidades a través de consejeros académicos y orientación a los profesionales interesados en realizar estudios de posgrado en el extranjero, con miras a financiarles mediante el programa de crédito beca HonduFuturo.

Vemos el 2015, como una oportunidad de crecimiento y nos comprometemos a seguir replicando las mejores prácticas en la región, potenciar la vinculación con las partes interesadas, ofreciendo un camino próspero para la futuras generaciones y



seguir incorporando iniciativas de educación financiera como elemento esencial en nuestro relacionamiento con los clientes actuales y potenciales.

Contamos y contaremos siempre con el valor agregado de un talento humano, que contagia con su solidaridad, a quienes agradezco la dedicación y compromiso en el fortalecimiento de nuestra organización, que hacen de Ficohsa la marca líder de la región.

Le invitamos a revisar nuestra memoria de sustentabilidad, ahora bajo la nueva Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), la Norma ISO26000 y otros estándares internacionales que certifican nuestros resultados.

Gracias!

Luis Attala

Vicepresidente Corporativo y
Presidente del Comité de RSC

Acerca de esta memoria | G4-23, G4-28, G4-29, G4-30 |

Desde el año 2009, elaboramos nuestros Informes -con un ciclo de presentación anual- alineados a la guía internacional Global Reporting Initiative (GRI), alcanzando en las tres ediciones anteriores el nivel A+ de aplicación, siendo la primera organización del sector financiero regional en alcanzar ese nivel. En esta edición se presenta información del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014 y adaptándonos a los cambios del mundo global, migramos de la versión G3 del 2013 a la G4 bajo la opción exhaustiva de conformidad con la Guía. Adicionalmente, incluimos indicadores correspondientes al Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

Complementariamente preparamos un resumen impreso y una versión completa en línea que puede ser visitada en <http://www.ficohsasustentabilidad.org>

Esta memoria recoge las principales acciones del Grupo y sus distintas empresas en materia de responsabilidad social corporativa y en relación con cada una de sus partes interesadas. Para lograrlo se han utilizado los estándares internacionalmente reconocidos de Global Reporting Initiative (GRI); adicionalmente la Norma ISO26000, los resultados de Great Place to Work 2014, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los resultados de la medición Indicarse 2014. Como cada año se ha ampliado o se ha incluido la información necesaria para dar respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por las partes interesadas; y un apartado con el análisis de materialidad.

Ahora presentamos la información a nivel corporativo y el respectivo detalle por cada país donde operamos, si aplica; la estructura del documento se presenta tomando como base los ejes de la Estrategia de Sostenibilidad: Nuestra Empresa, Nuestra Gente, Nuestro Planeta y Nuestra Comunidad.

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 indican en la tabla de indicadores de desempeño del GRI.

Esta memoria es evidencia de nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad de actuar de manera ética, vivir y transmitir esta cultura es tarea de todos en el común esfuerzo de cimentar, bajo la visión de una nueva generación de buenos ciudadanos y empresas, un futuro inmediato prometedor con oportunidades para todos, incluyente y sostenible; creando valor económico, social y ambiental.

Le invitamos a hacer un recorrido por las páginas de esta memoria y encontrarse con la actuación cotidiana de uno de los grupos financieros más importantes de la región, su estrategia de negocios y de responsabilidad social.

Global Reporting Initiative (GRI)

Para obtener mayor información acerca de la metodología implementada en el desarrollo de esta memoria de sustentabilidad con base GRI, puede consultar:

www.globalreporting.org 

Esta memoria está disponible en versión electrónica en: www.ficohsasustentabilidad.org y www.ficohsa.com donde adicionalmente se encuentra información complementaria de referencia como el Reporte Financiero 2014 y reportes de años anteriores.



Memoria de Sustentabilidad 2014

Para esta edición se propone en la portada un diseño que denota crecimiento y unificación. Para lograr lo anterior se construyó con fotografías (de colaboradores, proveedores, niños de preescolar de los centros de Fundación Ficohsa, entre otras partes interesadas) un círculo integral, como figura universal de unidad y a la vez expansión sobre la región, contenida gráficamente en este círculo.

Las fotografías representan además la diversidad de culturas y géneros de cada país, su inclusión y aporte a la estrategia regional de responsabilidad del Grupo.

La importancia de mostrar rostros es reflejar que detrás de cada operación, producto y servicio hay personas que con su expresión muestran la satisfacción y orgullo de ser parte de la familia Ficohsa.

Nuestros Reportes

Reportes de años anteriores pueden verse y descargarse a través de nuestra página Web:

www.ficohsa.com 

Perfil de la organización | G4-3, G4-6, G4-7, G4-13 |

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

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 7 estados en ese mismo país.

A partir del 2011, el Grupo Financiero Ficohsa ha iniciado operaciones de Banco Ficohsa en Panamá, y en el 2012 en Guatemala. Ambos países son piezas fundamentales para fortalecer el clima de negocios y comercio en la región.

En 2014 Ficohsa anunció que la compra y transferencia de las acciones de Banco Citibank de Honduras, S.A. y Cititarjetas de Honduras, S.A. es efectiva luego que la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia autorizaran la transacción.


Esta adquisición, la más grande realizada por un banco hondureño, consolida las operaciones de Banco Ficohsa en Honduras, demostrando su compromiso con el país.





Marcamos el inicio de una nueva era
para la actividad financiera en la región.


Cobertura Geográfica


| G4-6, G4-8, G4-9, G4-10, G4-FS13 |


 **Estados Unidos**


 **14** Oficinas y Ventanillas


 **36** Colaboradores

www.ficohsa.com/estados/  Incluye Ficohsa Express y Oficina de Representación


 **Guatemala**

 **68** Oficinas y Ventanillas

 **613** Colaboradores*

 **Cuota de Mercado**

Banco Ficohsa - Activos **0.7%**

www.ficohsa.com.gt  * Colaboradores permanentes Incluye Puntos de Servicio Ficohsa Multipagos

 **Honduras**

 **153** Oficinas y Ventanillas

 **3,976** Colaboradores*

 **Cuota de Mercado**

Banco Ficohsa - Activos **19.4%**

Ficohsa Seguros - Primaje **27.1%**

Ficohsa Tarjetas - Consumo **29.0%**

www.ficohsa.hn  * Colaboradores permanentes

 **Panamá**

 **18** Oficinas, Ventanillas y Kioscos

 **300** Colaboradores*

 **Cuota de Mercado**

Banco Ficohsa - Activos **0.4%**

www.ficohsapanama.com  * Colaboradores permanentes

Resumen 2014

| G4-9 |



253
puntos de servicio en
cuatro países



4,889
colaboradores permanentes

49.95
millones de dólares
Utilidades Netas Corporativas

Responsabilidad sin fronteras,
el valor de una nueva generación.

469 ATM's



453



12



4

BANRed24
FicoRED

OTRAS EMPRESAS DEL GRUPO EN HONDURAS

PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	Seguros	Ficohsa Tarjetas	Casa de Bolsa
Tegucigalpa	1	6	1
San Pedro Sula	1	6	
La Ceiba	1	1	
TOTAL HONDURAS	3	13	1



Compartimos la visión de trabajar en equipo para ser más grandes y llegar más lejos...

Visión

| G4-56 |

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

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.

Valores

Grupo Financiero Ficohsa renueva su compromiso con el desarrollo transparente y sostenible de la región centro-americana, 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 todas sus partes interesadas.

Esto permite la consolidación de su reputación como buen ciudadano corporativo; reconocimiento que 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.



En el 2014 se definió una nueva escala de valores, conformada así:

Respeto: Promuevo un ambiente de cordialidad aceptando las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás.

Compromiso: Actúo con entrega y dedicación, haciendo bien las cosas y cumpliendo con los compromisos adquiridos.

Integridad: Mantengo un comportamiento coherente, transparente y honesto en mis acciones adheridas a nuestro código de ética y conducta.

Servicio: Actúo con sentido de urgencia y colaboración apoyando al logro de los objetivos individuales y organizacionales por medio de soluciones eficientes y oportunas.

Sostenibilidad: Actúo y tomo decisiones sin comprometer la capacidad y desarrollo a largo plazo, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

Estrategia de RSC | G4-48 |

Visión de RSC, estableciendo metas y evaluando desempeño.



El comité regional de RSC, compuesto por un presidente y cuatro miembros directores de las cuatro áreas del modelo de gestión de la responsabilidad social corporativa de la organización son los responsables de revisar y aprobar la memoria; incluyendo el capítulo de materialidad.

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



<http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/estrategia-de-rsc/>



Abrazamos los principios y valores de la RSC

Reconocimientos



Sello ESR

Por octavo año consecutivo, FUNDAHRSE, entrega este sello a Grupo Financiero Ficohsa; por su compromiso permanente en impulsar prácticas, acciones y políticas como parte de su contribución a fomentar la prosperidad económica, el crecimiento profesional en sus colaboradores, la calidad del medio ambiente, el bienestar social y el desarrollo sostenible de los países donde tiene presencia.

Primer Lugar en Ranking de Responsabilidad Social

Reconocimiento otorgado por la Revista Mercados & Tendencias. Ficohsa es percibida por los hondureños como la empresa Número 1 en Responsabilidad Social, de acuerdo a estudio realizado por Dichter & Neira.

Reconocimiento Great Place to Work 2014

En el 2014 el Grupo Financiero Ficohsa midió su Índice de Cultura y Calidad de Vida a través de Great Place To Work Institute, revalidando su posicionamiento en el Ranking de las 30 mejores empresas para trabajar en Honduras, Centroamérica y El Caribe. Este ranking también incluyó a Ficohsa Tarjetas y Ficohsa Guatemala.

Empresa Ejemplar en América Latina

Grupo Financiero Ficohsa fue distinguido haciéndose acreedor por 6to año consecutivo al Reconocimiento Internacional como Empresa Ejemplar en América Latina por su RSE, como resultado de su trayectoria en RSC, promoviendo programas y políticas para beneficio de sus partes interesadas.

Relacionamiento con las Partes Interesadas | G4-16, G4-24, G4-25, G4-26 |

Descripción de los principios y temas de enfoque adoptados para la inclusión de las partes interesadas



Identificación y selección de Partes Interesadas

La identificación y selección de los grupos de interés se desarrolla con base en el tipo de relaciones internas y externas con las que cuenta la institución, a continuación se describe la relación y canales de diálogo con los que se identifican las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas; con el fin de atender, sus puntos de vista, opiniones sobre nuestro desempeño en los ámbitos social, económico y ambiental; y de esta manera determinar las posibles oportunidades de mejora y definir planes de acción en el corto y mediano plazo.

Relacionamiento con las Partes Interesadas | G4-16, G4-24, G4-25, G4-26 |

Partes Interesadas y canales de diálogo

Parte Interesada	Canales de Diálogo											Área responsable de atención	Temas de interés identificados
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Colaboradores y familias	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	Responsabilidad Social Corporativa, Recursos Humanos, Créditos/ Finanzas Estructuradas y Seguros	Salud, clima laboral, ética, créditos personales, tarjetas de crédito, auto y vivienda
Clientes	■	■	■		■	■	■	■		■	■	Negocios, SAC, Responsabilidad Social Corporativa, Imagen Corporativa, Banca Privada, Banca Pyme, Banca de Personas, Tarjetas, Seguros, Fideicomisos, Créditos/ Finanzas Estructuradas	Satisfacción hacia las áreas y hacia los productos, transparencia y garantías, atención de préstamos, líneas de crédito, productos y servicios.
Proveedores	■	■	■	■		■	■	■		■	■	Compras, Responsabilidad Social Corporativa, Recursos Humanos, Seguros	Precios, capacidad instalada, oportunidad de créditos, gestión de pagos y capacitaciones
Accionistas			■			■						Créditos/ Finanzas Estructuradas, Banca Corporativa y de Empresas	Prestación de créditos de acuerdo con las normativas
Inversionistas	■			■		■	■	■		■		Banca Corporativa y Empresarial, Fideicomisos	Tendencias económicas del país, productos y servicios, temas regulatorios, transparencia, garantías y mejores condiciones
Bancos ^{1/}			■			■	■					Créditos/ Finanzas Estructuradas	Participación en préstamos sindicados, productos y servicios, temas regulatorios, transparencia, garantías y mejores condiciones
Sociedad Civil			■	■		■	■	■				Responsabilidad Social Corporativa, Imagen Corporativa, Negocios y Fideicomisos	Alianzas Público Privadas, transparencia, productos y servicios
Medios de comunicación			■			■	■	■				Imagen Corporativa	Balance Financiero, Balance Social, Memoria de Sustentabilidad, Reportajes, Lanzamientos, Eventos, Estrategia corporativa, comunicación de productos, servicios e imagen, difusión de programas, iniciativas sostenibles, cobertura de proyección de Responsabilidad Social Corporativa y Fundación Ficohsa.
Comités Permanentes de Gestión Educativa			■				■				■	Fundación Ficohsa	Necesidades de las comunidades, capacitación por parte de los miembros del Comité, compromiso con sus comunidades, estrategias de trabajo.
Gobierno			■	■		■	■					Responsabilidad Social Corporativa, Fundación Ficohsa, Imagen Corporativa, Negocios, Banca Corporativa y de Empresas, Fideicomisos, Créditos/ Finanzas Estructuradas	Productos y servicios, Alianzas públicas, respaldo por parte de la Secretaría de Educación para los proyectos de la Fundación (principal aval), nuevas estrategias para mejorar la calidad educativa, nuevos modelos educativos en preescolar, conocimiento de las líneas estratégicas del Gobierno en temas de educación, respetar y mantener las normativas emitidas por entes reguladores, dar seguimiento a los convenios con las diferentes secretarías de estado, transparencia, garantía, servicio eficiente y mejores condiciones.
Comunidad ^{2/}			■		■							Responsabilidad Social Corporativa, Fundación Ficohsa, Imagen Corporativa, Fideicomisos	Salud, educación financiera, necesidades de la comunidad, educación preescolar, transparencia, garantía, legalidad
Maestras			■			■	■				■	Fundación Ficohsa	Estrategias de enseñanza para la calidad educativa, retroalimentación sobre los beneficios brindados por la Fundación, información sobre los avances en el rendimiento académico de los niños y niñas, canales de comunicación.
Niños y Niñas							■				■	Fundación Ficohsa	Rendimiento escolar (evaluaciones).

Canales de Diálogo: 1 Reportes de conductas no éticas 2 Call Center 3 Diálogos 4 Foros 5 Estudios de Impacto 6 Interacción electrónica 7 Visitas 8 Boletines, memoria y reportes 9 GPTW 10 Encuestas 11 Portales

Frecuencia de la comunicación: ■ Permanente ■ Variable

^{1/} Bancos comerciales, locales, centroamericanos, internacionales y bancos de segundo piso ^{2/} Comunidad (padres y madres de familia, miembros de las comunidades atendidas)

Relacionamiento con las Partes Interesadas | G4-16, G4-24 |

Las partes interesadas son actores clave en la Estrategia de Sustentabilidad de Grupo Financiero Ficohsa, por ello promueve relaciones estables, duraderas, éticas y transparentes, a través de un diálogo fluido y constante dando respuesta a asuntos relevantes de acuerdo con la estrategia del Grupo y las demandas y expectativas de cada uno de ellos.

Como parte de sus compromisos las empresas del Grupo redefinieron sus públicos de interés a fin de garantizar y facilitar la plena identificación de los mismos y potenciar sus relaciones, según el vínculo con cada empresa y su naturaleza o campo de acción.

Partes Interesadas Ficohsa Banco, Seguros y Tarjetas

1. **Accionistas:**
 - Socios
 - Inversionistas
 - Junta Directiva
2. **Clientes**
3. **Clientes potenciales**
4. **Proveedores**
5. **Colaboradores**
6. **Gobierno:**
 - **Entes reguladores en Honduras:** Banco Central de Honduras, CNBS (Comisión Nacional de Banca y Seguros), Secretaría de Finanzas, Tribunal Superior de Cuentas, DEI (Dirección Ejecutiva de Ingresos), Instituto de la Propiedad (IP), Alcaldías.
 - **Entes reguladores en Guatemala:** SIB (Superintendencia de Bancos).
 - **Entes reguladores en Panamá:** Superintendencia de Bancos de Panamá.
 - Secretarías de Estado y Prestadores de Servicios Públicos.
7. **Medios de comunicación**

8. **Organismos Internacionales:**
 - BID (Banco Interamericano de Desarrollo)
 - CEAL (Consejo Empresarial de América Latina)
 - BCIE (Banco Centroamericano de Integración Económica)
 - FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos)
 - IIF (Institute of International Finance)
 - IFC (International Finance Corporation)
9. **Organizaciones internacionales de terceras partes:**
 - **Certificadores:** Fitch Ratings, Great Places to Work
 - **Verificadores:** FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial), GRI (Global Reporting Initiative).
 - **Audidores:** Deloitte & Touche S. de R.L., Pricewaterhouse Coopers.
 - **Cámaras y Ong's:** AHIBA (Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias), COHEP (Consejo Hondureño de la Empresa Privada), Asociación Bancaria de Panamá, Asociación Panameña de Crédito (APC), Asociación Bancaria de Guatemala, Asociación de Gerentes de Guatemala, CentraRSE (Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala), CCIT (Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa), CCIC (Cámara de Comercio e Industrias de Cortés), FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial), Fundación CREHO, SumaRSE (Panamá), RIDA (Red Internacional de Aseguradoras), FIDES (Federación Interamericana de Empresas de Seguros), CAHDA (Cámara Hondureña de Aseguradoras).
10. **Competidores**
11. **Futuras Generaciones**
12. **Sociedad Civil**
13. **Comunidad**

Partes Interesadas o Stakeholders Grupo Financiero Ficohsa



Relacionamiento con las Partes Interesadas | G4-16, G4-24 |

Partes Interesadas Fundación Ficohsa

1. Junta Directiva
2. Colaboradores
3. Comunidad:
 - Comunidades donde hay centros de la Fundación
 - Comité Permanente de Gestión Educativa
4. Aliados Estratégicos:
 - Supermercados La Colonia y sus Clientes, LUFUSSA, Lacthosa, Farinter, DISA, Programa Mundial de Alimentos PMA, Transatlantic RE, Microsoft, VISA, COPA, Bladex, Darwin Capital, LLC; Nino Mori.
5. Gobierno:
 - Secretaría de Educación
6. Sociedad Civil
7. Futuras Generaciones
8. Proveedores
9. Organizaciones de terceras partes:
 - **Verificadores:** GRI (Global Reporting Initiative) FUNDAHRSE
 - **Consultores**



Partes Interesadas o Stakeholders Fundación Ficohsa



Estamos interesados en mejorar las condiciones de vida de nuestras comunidades, por eso invertimos en su futuro...

Gobierno Corporativo | G4-6, G4-7, G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-45, G4-46, G4-47, G4-49, G4-51, G4 LA12, G4-DMA |

La estructura de Gobierno Corporativo y su composición

Una estructura de gobierno y una composición de la organización transparentes favorecen la rendición de cuentas por parte de los órganos y los individuos permanentes. Estos contenidos básicos describen el modo en que se establece y estructura el órgano superior de gobierno para respaldar el propósito de la organización, y la relación de este con las dimensiones económica, ambiental y social.

El Modelo de Gobierno Corporativo de Grupo Financiero Ficohsa, S.A. (GFF) está basado en una visión de grupo en el que hay una sociedad matriz y unas empresas subsidiarias (o Empresas Miembro) operativas en la región centroamericana.

Estructura de los Órganos de Gobierno Corporativo

1. Asamblea General de Accionistas (14 miembros)

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 la misma.

2. Junta Directiva (9 miembros)

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

A la fecha de este informe, la Junta Directiva de GFF cuenta con nueve (9) directores, cinco (5) de los cuales, son Directores Externos.

3. Comités de la Junta Directiva de GFF:

a. Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio (3 miembros)

El Comité de Auditoría tiene como objetivo asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y supervisión sobre las siguientes materias: arquitectura de control, aplicación de la política de riesgos, sistemas de control interno, sistemas de información y comunicación interna, servicios de auditoría interna y auditoría externa, cumplimiento, transparencia y revelación de información, conflictos de interés y operaciones con partes vinculadas.

b. Comité de Riesgos (6 miembros)

El Comité de Riesgos tiene como objetivo el apoyo a la Junta Directiva respecto a la función de supervisión de riesgos por lo que, consecuentemente, su responsabilidad no es planificar o ejecutar tareas de gestión de riesgos, ya que éstas recaen en los miembros de la Alta Gerencia y en las áreas de negocio.

c. Comité de Nominaciones y Compensaciones (4 miembros)

En relación al proceso de nominación, este Comité estudia las competencias, conocimientos y experiencia que son necesarios en la Junta Directiva de GFF y demás Empresas Miembro e informa sobre la idoneidad de los candidatos a miembro de la Junta Directiva propuestos por los accionistas y propone a la Junta Directiva los Directores que deban formar parte de cada uno de los Comités.

d. Comité de Gobierno Corporativo (3 miembros)

Respecto a la compensación el Comité propone a la Junta Directiva las Políticas de Remuneración de los Directores y miembros de la Alta Gerencia de GFF y de las Empresas Miembro y monitorea su aplicación y, en general, las políticas generales sobre recursos humanos de las empresas de Grupo Financiero Ficohsa.

El Comité de Gobierno Corporativo apoya a la Junta Directiva de GFF en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los Estatutos, Reglamentos y Código de Gobierno teniendo en cuenta los compromisos asumidos en relación con cada uno de los grupos de interés, los resultados obtenidos y los conflictos que se hubieren presentado y propone los ajustes y reformas que estime oportunos.

Estos comités se encuentran liderados por Directores de GFF así como por Ejecutivos Invitados de sus empresas miembro, quienes cuentan con amplia experiencia y conocimientos para abordar las materias que son competencia de cada uno de los Comités, asegurando de esta manera que los temas sean abordados con la profundidad y profesionalidad requerida. Es importante destacar el balance que existe entre los Directores de la Junta Directiva de GFF entre directores externos e internos.

La Junta Directiva es el máximo órgano de decisión dentro de GFF, salvo en las materias que corresponden exclusivamente a la Asamblea General de Accionistas.

La política de la Junta, es el delegar la gestión ordinaria en el equipo de Alta Gerencia. La Junta de GFF podrá recabar información sobre las actuaciones de la Alta Gerencia pudiendo solicitar las aclaraciones o documentos que considere pertinentes sobre cualquier materia.

Gobierno Corporativo

| G4-6, G4-7, G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-45, G4-46, G4-47, G4-49, G4-51, G4 LA12, G4-DMA |

El área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) corresponde dentro de la Alta Dirección de GFF a la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Empresarial.

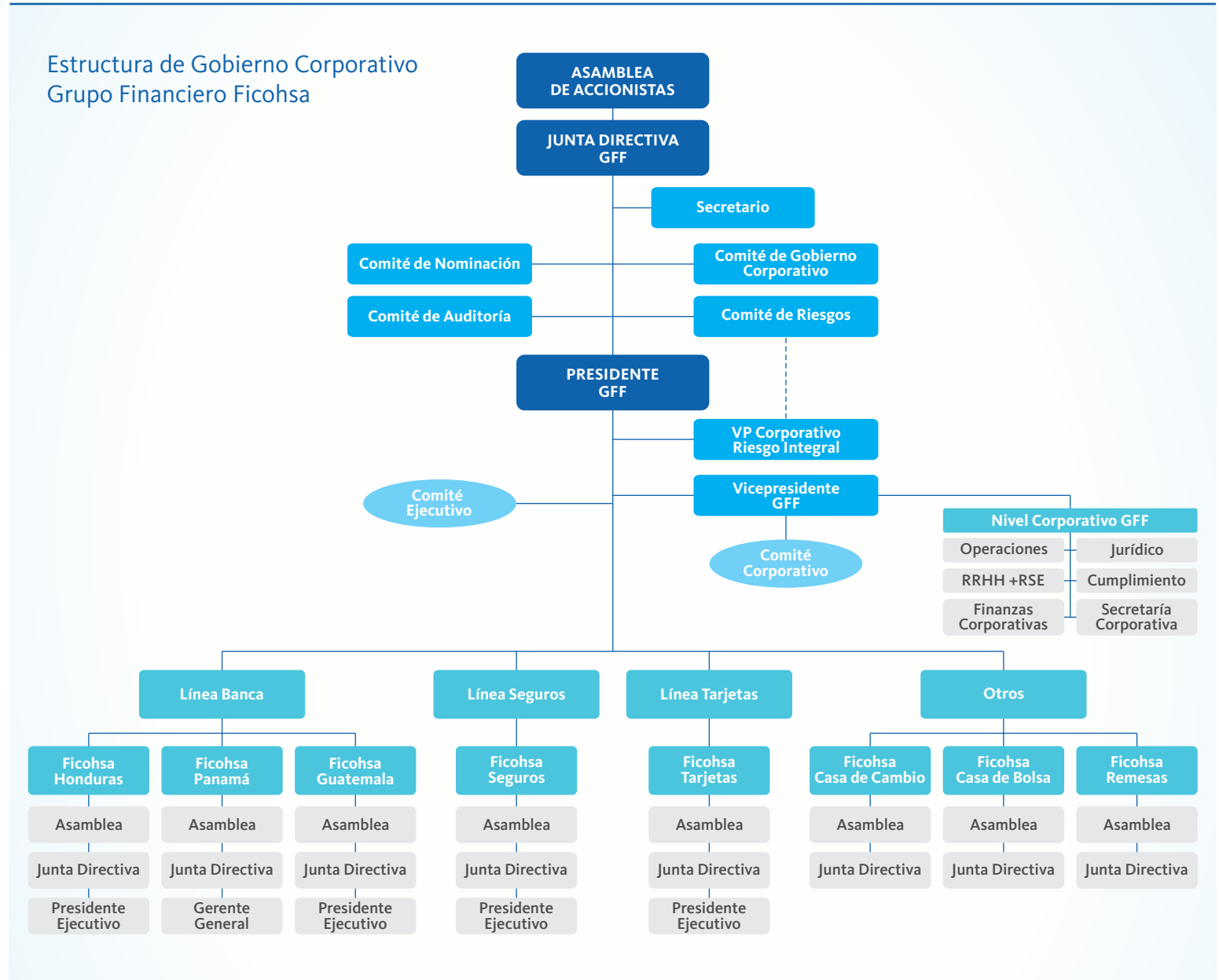
La transparencia es uno de los pilares en los que se sustenta el Modelo de Gobierno de la Sociedad.

Para GFF, el proceso de revelación de información, tanto financiera como no financiera, persigue un triple objetivo:

1. Facilitar el proceso de rendición de cuentas por parte de los administradores.
2. Facilitar el conocimiento de GFF por parte de los distintas partes interesadas (colaboradores, clientes, proveedores, regulador/supervisor, comunidad y mercado en general).
3. Comunicar las reformas de gobierno abordadas por los accionistas de GFF con el fin de diferenciarse de otras empresas similares y situarse en vanguardia en cuanto a su modelo de administración.

La Sociedad se ha establecido como meta que el proceso de comunicación de la información quede estructurado de tal forma que:

- La información que se transmita sea relevante para los destinatarios.
- La información transmitida sea correcta y veraz.
- La información se transmita de forma equitativa.
- La información se transmita en tiempo útil.



Gobierno Corporativo

| G4-6, G4-7, G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-45, G4-46, G4-47, G4-49, G4-51, G4 LA12, G4-DMA |

La Secretaría Corporativa sita en la sede social de la Sociedad.

D. Colin Dore Veater Walter

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

Teléfono: + (504) 2239-6410

Fax: + (504) 2239-6420

E-mail: cveater@grupoficohsa.hn

El Presidente de la Junta Directiva de GFF desempeña funciones ejecutivas como Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Ficohsa, S.A..

En relación al proceso de nominación, el Comité de Nominaciones y Compensaciones estudia las competencias, conocimientos y experiencia que son necesarios en la Junta Directiva de GFF y demás Empresas Miembro e informa sobre la idoneidad de los candidatos a miembro de la Junta Directiva propuestos por los accionistas y propone a la Junta Directiva los Directores que deban formar parte de cada uno de los Comités. Asimismo, informa sobre las propuestas de nombramiento o cese del Secretario Corporativo, Vicepresidente de Auditoría Interna, de los Secretarios de las Juntas Directivas de las Empresas Miembro y sobre la propuesta de nombramiento del Presidente Ejecutivo de GFF y demás Dignatarios y los candidatos a Presidente Ejecutivo o Gerente General propuestos por las Juntas Directivas de las Empresas Miembro y sobre las propuestas de nombramiento de otros miembros de la Alta Gerencia efectuada por el Presidente Ejecutivo de GFF o el Presidente Ejecutivo o Gerente General de cada Empresa Miembro.

GFF cuenta con una Política de Buenas Prácticas para la Prevención de Conflictos de Interés que es aplicable a todos los colaboradores. Dicha política se enfoca en prevenir situaciones particulares de conflicto de interés, reales o potenciales, entre clientes internos, externos, proveedores y accionistas.

Las áreas responsables por el monitoreo de la aplicación de esta política son la Vicepresidencia de RRHH, Gerente de RSC y el Comité de Ética, este último, actúa bajo la supervisión del Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio de GFF.

Adicionalmente, se cuenta con una serie de Políticas asociadas como ser las de Obsequios, Cortesías, Anticorrupción, Soborno, Antidiscriminación y Acosos.

Las funciones de la Junta Directiva se encuentran debidamente detalladas en el Reglamento de Junta Directiva de GFF mismas que se concentran en cuatro (4) categorías principales: Funciones de Estrategia, Funciones de Supervisión, Funciones de Control y Funciones de Gobierno.

Las remuneraciones de la Junta Directiva y sus comités son competencia de la Asamblea General de Accionistas.

La política de remuneraciones vigente para los Directores consta de los siguientes componentes:

1. Dietas por asistencia a las reuniones de Junta Directiva.
2. Dieta fija mensual.
3. Póliza de Responsabilidad Civil.
4. Póliza de Errores y/u Omisiones.



Somos mucho más que intermediarios financieros, creemos que es imprescindible ser una banca ética, íntegra y responsable.

Seguridad de la información

Políticas de Seguridad de la Información

| G4-DMA |

El objetivo de la Política de Seguridad de la Información, es establecer y dar a conocer dicha política como fundamento básico para organizar un control efectivo sobre las actividades de los funcionarios y colaboradores del Grupo vinculadas a operaciones de cómputo o al uso de la información y equipos informáticos.

Las políticas de Seguridad de la Información del GFF, han sido adoptadas como herramientas de obligatorio cumplimiento y contienen la información necesaria que permite a todos los funcionarios y colaboradores crear una “Cultura de Seguridad y Control de la Información” al interior del Grupo, para que ellos tomen conciencia de la necesidad imperativa de proteger la Información, el Hardware y el Software de la institución.

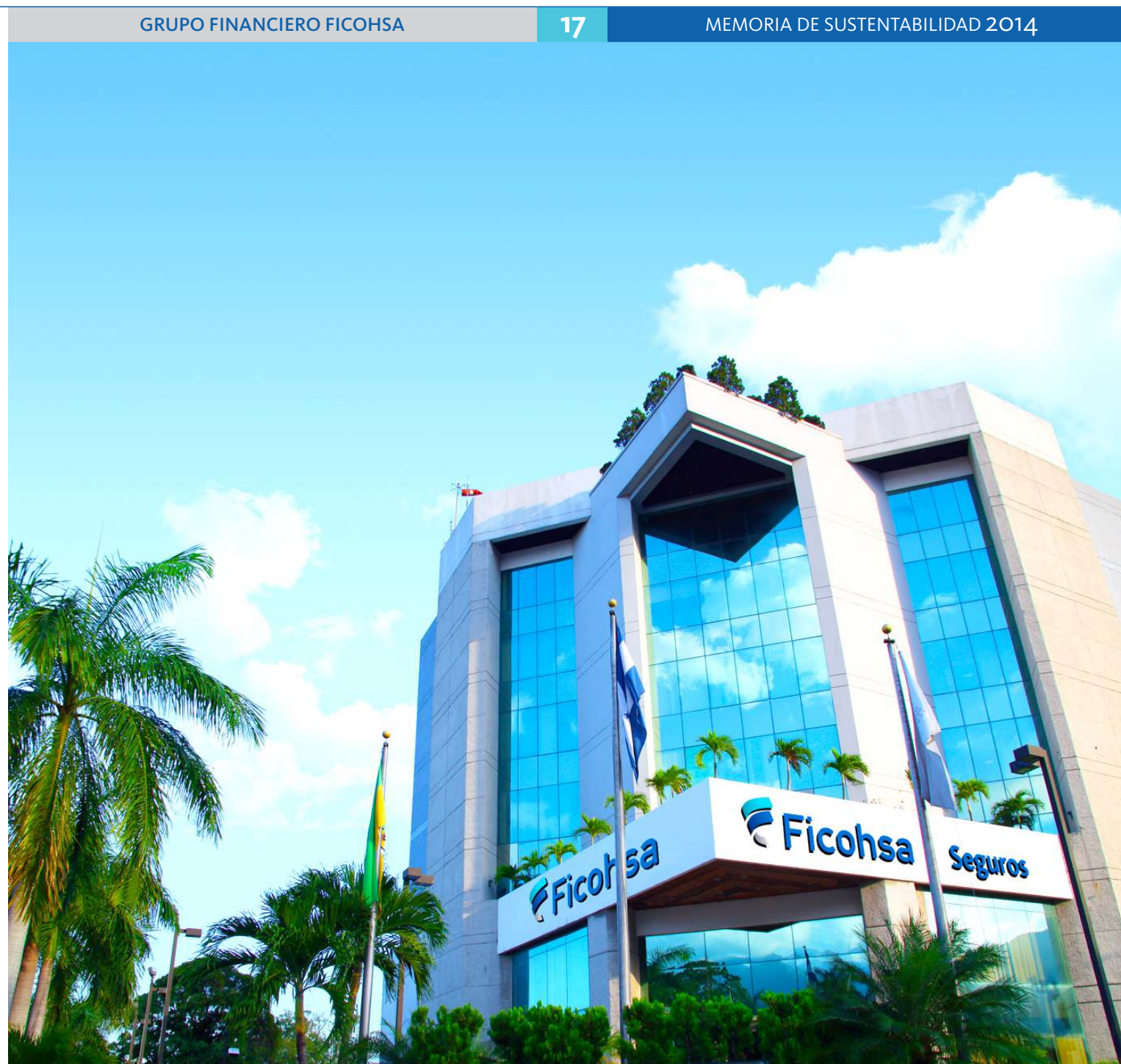
Las Políticas de Seguridad de la Información del Grupo Financiero Ficohsa se describen detalladamente en el Reporte de Sustentabilidad 2011.

Protección de la información confidencial

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/>



MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD

2014

Materialidad



Ficohsa

Comprometidos a ser mejores

| G4-18, G4-19, G4-20, G4-25, G4-26, G4-27, G4-53 |

- **1,805 colaboradores** fueron consultados en Guatemala y Honduras.
- **Dos comités internos** evaluaron los indicadores de RSE.
- Dos metodologías se complementaron para este análisis **Indicarse y Great Place To Work**.
- **Directores Corporativos** participaron en la evaluación de los resultados y compromisos.
- **Primer ejercicio** para un proceso de materialidad en la modalidad exhaustiva GRI G4 de un banco centroamericano.

Materialidad

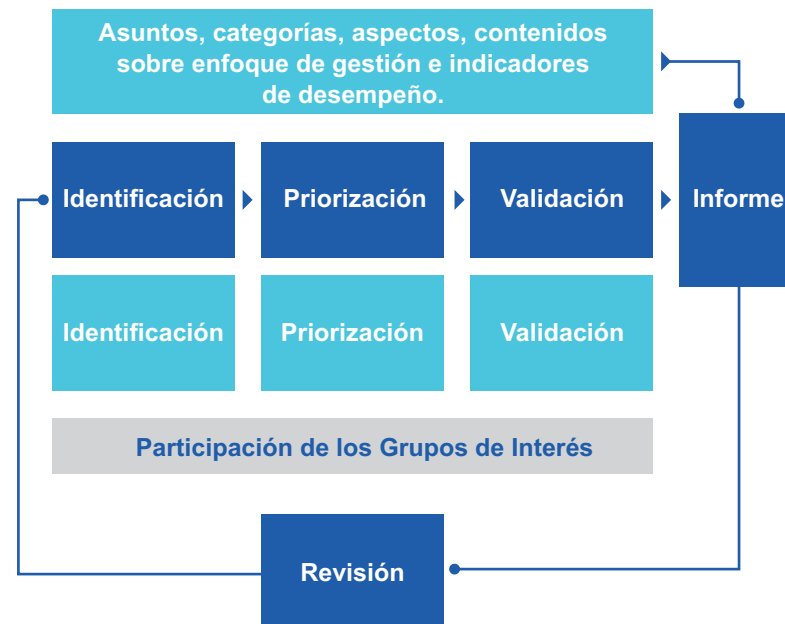
La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de Grupo Financiero Ficohsa tiene como objetivo el escuchar, atender demandas y crear una relación mutuamente beneficiosa con las diferentes partes interesadas (accionistas, colaboradores, proveedores y comunidad en conjunto) con la intención de promover una conducta ética y con ello contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de los países donde Ficohsa tiene presencia. Es por ello que las Memorias de Sostenibilidad GRI G4 se caracterizan por resaltar la importancia de la materialidad entendido este concepto como los “aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés” GRI (2013). Manual de aplicación. P.11

Metodología para la Materialidad

La integración del principio de materialidad a la Memoria de sostenibilidad, es fundamental, ya que una vez convertido en un proceso permite el monitoreo de los impactos a través de un conjunto de indicadores que miden la gestión sostenible de las organizaciones.

Conforme este criterio el Grupo Financiero Ficohsa ha seleccionado el contenido de la memoria con base en los cuatro principios del GRI: contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad y la participación de los grupos de interés como puede observarse en el gráfico siguiente y que se detallan aun más en el anexo No.1 de este capítulo.

Global Reporting Initiative Diagrama de Materialidad



1.- Identificación

Para el alcance de la materialidad, Grupo Financiero Ficohsa optó por realizar en primer lugar un análisis usando como herramienta la metodología de la red INTEGRARSE la cual tiene como base la Norma ISO 26000 y en segundo lugar aplicó la metodología cimentada en los impulsores de clima laboral de la organización Great Place to work (GPTW). En este sentido en este ejercicio se abarcan fundamentalmente aspectos internos de la organización.

Las acciones que se realizaron fueron las siguientes:

- Identificar los aspectos y asuntos relevantes para GFF
- Análisis de resultados de Indicarse basada en la Norma Técnica ISO 26000:2010
- Análisis de resultados de Great Place to Work en Honduras y Guatemala
- Reuniones con las representantes del Departamento de Recursos Humanos de ambos países.

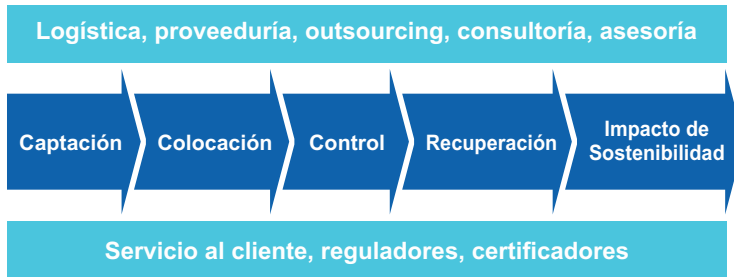
La consulta con los colaboradores se inició con una investigación que se extendió desde Honduras hasta Guatemala y que abarcó a 1,805 colaboradores durante el año 2014. El objetivo del estudio consistió en conocer cuáles eran los principales impulsores que tanto el personal como la empresa consideraban como fundamentales. Con el resultado de dicho análisis se buscaba identificar los indicadores más aplicables para la gestión del recurso humano en ambos países.

| G4-18, G4-19, G4-20, G4-25, G4-26, G4-27, G4-53 |

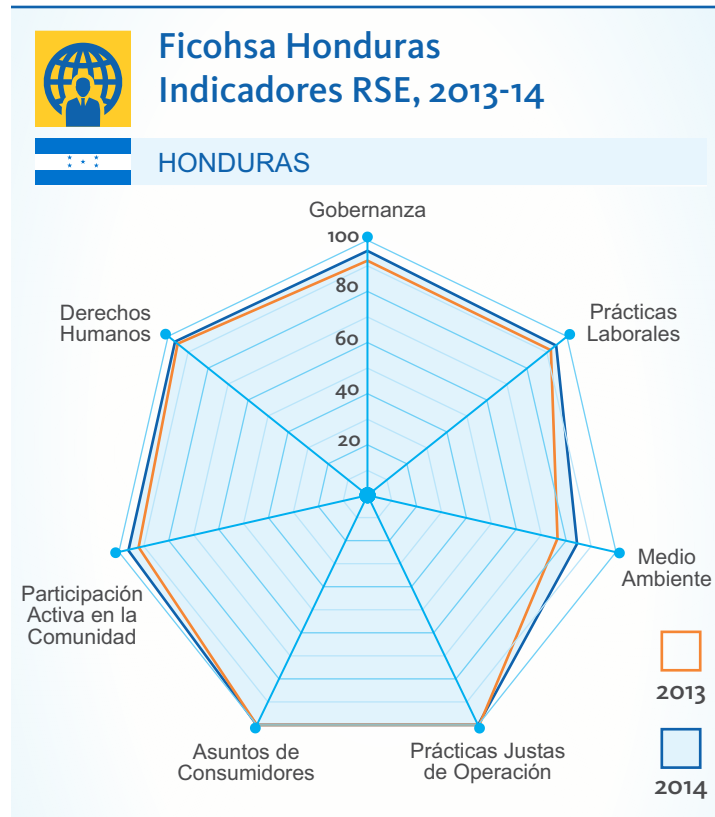
1.1 Diagnóstico

En la identificación de los temas materiales es fundamental conocer el alcance de los impactos en la cadena y la medición de dichos impactos. En este ángulo se recurrió a las evaluaciones que realiza la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial- FUNDAHRSE, cuya metodología está homologada con la Norma Técnica ISO 26000.

En esta fase del proceso de materialidad se requiere reconocer el impacto generado en la cadena de valor y en las partes interesadas. Esto exige un proceso exhaustivo, diligente y transparente de mapeo y consulta con las partes interesadas.



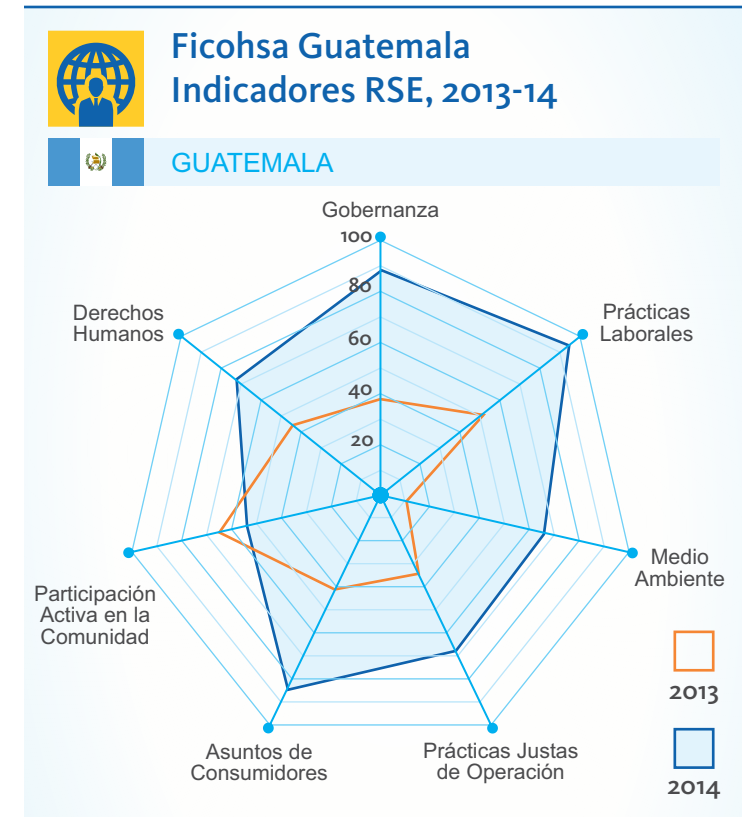
Los resultados de las evaluaciones de Indicarse realizadas en los dos últimos años mostraron la forma como nuestra cultura, se permea hacia las recientes operaciones en Guatemala, sobre todo en las acciones enfocadas en las materias de la ISO 26000 como ser las de Gobernanza y de Prácticas Laborales. En los gráficos siguientes puede observarse como la experiencia y cultura organizacional desarrollada en Honduras se replica en Guatemala.



COMPARATIVO RESULTADOS INDICARSE 2013-2014
Grupo Financiero Ficohsa Honduras

Materias ISO 26000	2013	2014
Gobernanza	92	96
Prácticas Laborales	93	95
Medio Ambiente	78	85
Prácticas Justas de Operación	100	100
Asuntos de Consumidores	100	100
Participación Activa en la Comunidad	92	97
Derechos Humanos	96	97
Promedio	94	96

Fuente Indicarse 2014



COMPARATIVO RESULTADOS INDICARSE 2013-2014
Grupo Financiero Ficohsa Guatemala

Materias ISO 26000	2013	2014
Gobernanza	39	89
Prácticas Laborales	51	93
Medio Ambiente	11	67
Prácticas Justas de Operación	35	68
Asuntos de Consumidores	41	85
Participación Activa en la Comunidad	66	54
Derechos Humanos	44	74
Promedio	42	74

Fuente Indicarse 2014

| G4-18, G4-19, G4-20, G4-25, G4-26, G4-27, G4-53 |

2. Priorización


El modelo de la organización Great Place to Work (GPTW) es útil para un segundo nivel de análisis especialmente cuando se evalúa el clima laboral de la organización. El modelo de GPTW se basa en la aplicación de las dimensiones de credibilidad, compañerismo, respeto, imparcialidad y orgullo.

La evaluación realizada a través de la metodología de GPTW permite medir anualmente el clima laboral en Honduras y Guatemala. El Grupo Financiero Ficohsa al haber aplicado y respetado esta metodología ha calificado para ser distinguida como empresa considerada como excelente lugar de trabajo y que hace uso de prácticas que promueven confianza. Para obtener este reconocimiento Ficohsa debe alcanzar y superar cada año el puntaje mínimo necesario para las evaluaciones del Trust Index y del Culture Audit. Este ranking es auditado por Salles Sainz Grant Thornton, con el fin de asegurar la transparencia.


La evaluación realizada en el año 2014 a 1,805 de los colaboradores en ambos países permitió identificar la situación del clima laboral y conocer las preocupaciones de dichas partes interesadas; las que se reflejan en los siguientes cuadros. El análisis permitió descubrir los aspectos pertinentes a ambas organizaciones.

Como puede observarse, en ambos países los colaboradores consideran como de mucho orgullo ser parte del Grupo Financiero Ficohsa (el porcentaje es de 84 %) a la vez que señalan como áreas de oportunidad los temas de *imparcialidad* y de *respeto*.

Ficohsa Honduras Total Empresa 2014

 HONDURAS	Total Empresa 2014	Total Área 2014	Total Empresa 2013	Total Área 2013	Total Empresa 2012	Total Área 2012
Cantidad de Respuestas	1,217	1,217	1,448	1,448	1,446	1,446
Promedio Credibilidad	75%	78%	76%	78%	74%	77%
Promedio Respeto	72%	73%	72%	73%	70%	72%
Promedio Imparcialidad	69%	71%	69%	71%	68%	70%
Promedio Orgullo	84%	85%	83%	84%	83%	83%
Promedio Compañerismo	76%	79%	76%	78%	73%	76%
Promedio adicionales Centroamérica y Caribe	77%	77%	77%	76%	75%	75%
Promedio Total Modelo© GPTW Estándar Mundial (58 reactivos)	75%	77%	75%	76%	73%	75%
Promedio Total, todos los reactivos	75%	77%	75%	76%	73%	75%

Ficohsa Guatemala Total Empresa 2014

 GUATEMALA	Total Empresa 2014	Total Área 2014	Total Empresa 2013	Total Área 2013	Total Empresa 2012	Total Área 2012
Cantidad de Respuestas	588	588	575	575	523	523
Promedio Credibilidad	71%	73%	73%	74%	76%	75%
Promedio Respeto	69%	70%	68%	69%	68%	67%
Promedio Imparcialidad	73%	75%	73%	73%	79%	77%
Promedio Orgullo	84%	85%	84%	84%	89%	88%
Promedio Compañerismo	75%	77%	74%	75%	78%	76%
Promedio adicionales Centroamérica y Caribe	74%	74%	72%	73%	81%	79%
Promedio Total Modelo© GPTW Estándar Mundial (58 reactivos)	74%	75%	74%	74%	77%	76%
Promedio Total, todos los reactivos	74%	75%	73%	74%	78%	76%

Fuente: Great Place to Work (GPTW)

| G4-18, G4-19, G4-20, G4-25, G4-26, G4-27, G4-53 |

3. Validación

A la información anterior se le aplicó una evaluación para identificar la relación entre los impulsores y los impactos que de acuerdo a los colaboradores deben analizarse. El impulsor que a juicio de los colaboradores de ambos países es muy importante fue el de *compromiso*. De igual forma, se han identificado las oportunidades de mejora en los impulsores de *colaboración*, *competencias* y *prácticas culturales de los líderes* y los *procesos de capital humano alineados a la cultura de GPTW*, mismos que se presentan en el siguiente cuadro.

Grupo Financiero Ficohsa Impulsores Claves en Clima Laboral (Colaboradores Guatemala, Honduras 2014)

Materias ISO 26000	Perspectiva Colaborador		Promedio
	Guatemala	Honduras	
Compromiso	80%	81%	81%
Colaboración	66%	71%	69%
Alineación estratégica del personal	76%	82%	79%
Competencias y prácticas culturales de los líderes	68%	69%	69%
Habilidades gerenciales de los líderes	72%	76%	74%
Procesos de capital humano alineados a la cultura GPTW	68%	68%	68%
Nivel de Confianza en la organización	71%	72%	72%

El proceso de materialidad requiere que las opiniones de las partes interesadas se crucen para identificar la relevancia de los aspectos materiales. Al realizarse el cruce de los impulsores entre colaboradores y ejecutivos de la empresa se logra establecer el cuadro de materialidad.

Como se observa en el cuadro siguiente los temas de colaboración, competencias y prácticas culturales de los líderes y procesos de capital humano alineados a la cultura de GPTW, se convierten en el tema material estratégico y de oportunidad a ser tratado y gestionado por la organización. Adicionalmente a dicho proceso de gestión se han seleccionado los indicadores *G4-LA2*, *G4-LA13*, *G4-LA4*, *G4-HR2*, *G4-HR3*, *G4-EC5* y *G4-FS9* como estratégicos en la comunicación de esta memoria.

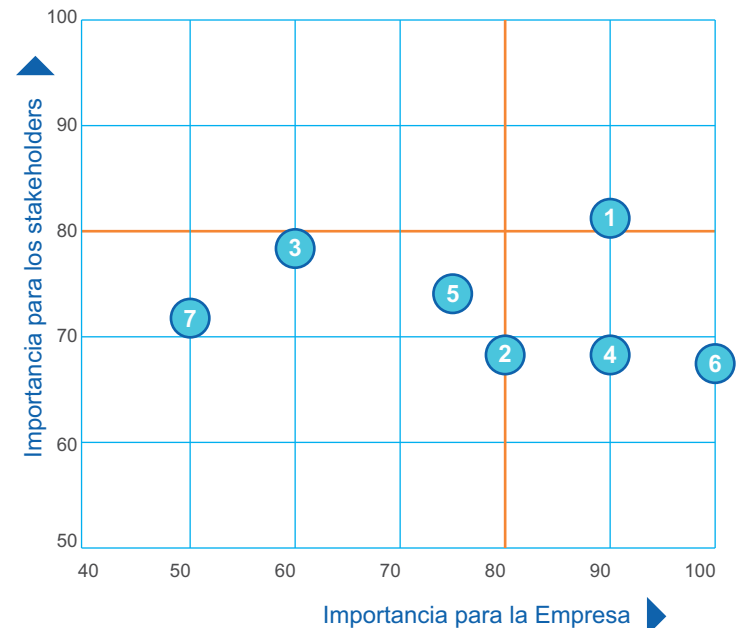
Grupo Financiero Ficohsa Cuadro de Materialidad

Indicador Material GRI	Indicador Sectorial GRI
1 Compromiso G4-LA1	FS9
2 Colaboración G4-LA2	FS9
3 Alineación estratégica del personal G4-EC6	FS9
4 Competencia y prácticas culturales G4-LA13	FS9
5 Habilidades gerenciales de los líderes G4-LA11	FS9
6 Procesos de capital humano alineados a la cultura GPTW G4-LA4, G4-HR2, G4-HR3, G4-EC5	FS9
7 Nivel de Confianza en la organización G4-LA9, G4-LA10	FS9

Grupo Financiero Ficohsa Gráfico de Materialidad

(Impulsores, Directores y Colaboradores Guatemala y Honduras)

Temas Materiales para la sostenibilidad de nuestra empresa




| G4-18, G4-19, G4-20, G4-25, G4-26, G4-27, G4-53 |

4. Revisión


Siendo esta la primera vez en que se identifican los aspectos materiales que más impactan a nuestros colaboradores de ambos países, a continuación se presentan el conjunto de expectativas y grado de compromiso que el Grupo Financiero Ficohsa ha señalado como claves a ser reportados en las próximas memorias 2015 y 2016. Estas expectativas fueron presentadas y analizadas a través de los comités de RSE en ambos países y con los Directores y equipos del área de Recursos Humanos de la organización.

La revisión de estos compromisos se validará, durante la evaluación trimestral a través de la herramienta IndicaRSE basada en la Norma Técnica ISO 26000, además de la siguiente medición del clima laboral de Honduras y Guatemala en el 2015; lo anterior con el fin de validar el análisis de materialidad realizado en este proceso y cumplir con los compromisos establecidos en esta memoria. Todo compromiso cumplido, será publicado en nuestros boletines internos para el conocimiento de nuestras partes interesadas, en igual manera en la memoria de sustentabilidad 2015 y de esta manera continuar fomentando la debida diligencia y rendición de cuentas de nuestra gestión.

Grupo Financiero Ficohsa Expectativas de los Colaboradores

 GUATEMALA		
Expectativa	En proceso	Compromiso
¿Tiene una política que proporciona aviso razonable, información oportuna a los colaboradores y demás partes interesadas, cuando se plantean cambios en sus operaciones? (Entre ellos cierres de operaciones que afectan el empleo)	✓	2015
¿Tiene una política que analiza y controla los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?	✓	2015
¿Estimula y recompensa a los colaboradores cuyos aportes contribuyen a mejorar su propio desempeño y el de la organización?	✓	2015
¿Cuenta con programas dirigidos a apoyar a los colaboradores que deseen continuar estudios superiores?		2016
¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?		2016
¿Integra a colaboradores subcontratados en programas internos de capacitación y/o educación?	✓	2015
¿Tiene una política formal respecto a la forma de proceder en los casos de despidos e individuales?	✓	2015
¿Posee una política que vele, cuando sea necesario, para que los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo?		2016

Grupo Financiero Ficohsa Expectativas de los Colaboradores

 HONDURAS		
Expectativa	En proceso	Compromiso
¿Cuenta con un programa de contratación de personas con discapacidad?	✓	2015
¿Realiza un estudio de riesgo de seguridad ocupacional específico para sus colaboradores en base a puesto, tareas asignadas, ubicación, sexo u otros aspectos?	✓	2015
¿Tiene programas de retiro voluntario?		2016
¿Tiene mecanismos para conocer la opinión de los familiares del colaborador sobre su empresa? (La empresa debe reconocer a las familias de los colaboradores como una parte interesada)	✓	2015
¿Cuenta con un programa estructurado de rotación de puestos de trabajo para el colaborador de la empresa?	✓	2015
¿Asegura que, cuando sea necesario, los colaboradores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un nuevo empleo, formación y asesoramiento? (En el caso que el despido cuya causa no es atribuible al colaborador. Por ejemplo: cierre de operaciones)		2016

| G4-18, G4-19, G4-20, G4-25, G4-26, G4-27, G4-53 |

Finalmente y gracias a sus acciones asociadas a las prácticas laborales, en su octava edición (2014) GPTW reconoció al Grupo Financiero Ficohsa en cuatro diferentes categorías:

- Como una de las mejores empresas para trabajar “Multinationales de Centroamérica y del Caribe”. (posición 26)
- Como una de las mejores empresas para trabajar en Honduras. (posición 8)
- Grupo Financiero Ficohsa fue reconocido también como una de las mejores empresas para trabajar de “más de 1,000 colaboradores en Centroamérica y el Caribe”, ubicadas dentro de las primeras 20 posiciones.
- Como una de las mejores empresas para trabajar de Guatemala.
- Como una de las mejores empresas para trabajar de origen centroamericano.



Anexo 1. Información de Referencia

Grupo Financiero Ficohsa Metodología para la aplicación del proceso de Materialidad

Pasos	Acciones	Herramientas
I. IDENTIFICACIÓN (Principio de contexto de sostenibilidad).	I. Temas Internos <ol style="list-style-type: none"> 1. Cadena de valor y sus impactos. 2. Análisis de impactos desde INDICARSE REGIONAL-ISO 26000 3. Análisis de aspectos GRI 4. Estudios e investigaciones con partes interesadas internas II. Temas Externos <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de medios de comunicación. 2. Benchmarking 3. Estudios e investigaciones con partes externas. 4. Entrevistas a profundidad con partes interesadas externas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gráfica de cadena de valor ■ Matriz GRI G4 ■ Mapeo de partes interesadas ■ Cuadro de análisis de medios ■ Cuadro de Benchmarking ■ Análisis del sector
II. PRIORIZACIÓN (Principio de materialidad e inclusión)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de Pertinencia 2. Análisis de Relevancia 3. Análisis de estrategia de urgencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Matriz de impulsores de negocios. ■ Matriz de temas ■ Matriz de influencia y relación ■ Mapeo de riesgo de partes interesadas.
III. Validación (principio de exhaustividad e inclusión)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materialidad 2. Temas estratégicos 3. Indicadores de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Matriz de materialidad ■ Indicadores GRI ■ Modelo de gestión de los indicadores claves.
IV. Revisión (principio de comparabilidad)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación a las partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Formato de informes ■ Plantilla de borrador de Memoria de Sustentabilidad

MEMORIA DE
SUSTENTABILIDAD

2014

Gestión de
Responsabilidad
Social



Ficohsa

Información General | G4-5, G4-6, G4-7 |

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.

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 (IP).

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.

Banco Ficohsa (Panamá), S.A., sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá inscrita a la Ficha 724518 y Documento 1911237 de la Sección Mercantil del Registro Público, constituida el día 19 de enero de 2011, bajo la Escritura Pública No. 919, fechada el día 14 de enero de 2011.

Alcance International Panama, Inc., sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, inscrita a la Ficha 808066 y Documento 2422406, de la Sección Mercantil del Registro Público de Panamá, constituida el día 9 de julio de 2013, bajo la Escritura Pública No.18166, fechada el día 5 de julio de 2013.



Nuestra Empresa

Ética, Transparencia y Responsabilidad con Clientes y Proveedores.

Grupo Financiero Ficohsa

Domicilio social

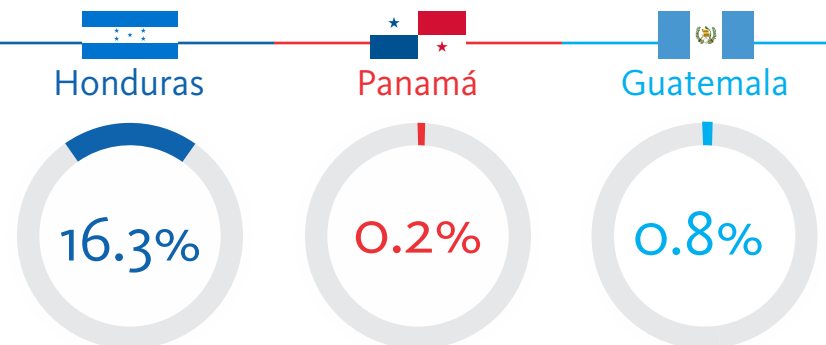
En su domicilio social, Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas; pueden consultarse los Estatutos Sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

Sede operativa Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas. Tegucigalpa, MDC; Honduras, CA

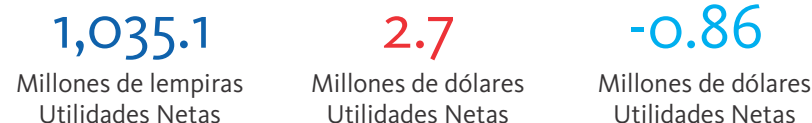
Grupo Financiero Ficohsa, 2014 | G4-12, G4-EC1, G4-EC8, G4-EC9 |

Relación al PIB Sectorial

Las operaciones del Grupo Financiero Ficohsa representan un importante porcentaje de la actividad de intermediación financiera en relación al PIB Sectorial en cada país.¹



Porcentaje de participación Utilidad Neta Corporativa²



Pago de Impuesto Sobre la Renta, aportación solidaria, impuestos bancarios y otros impuestos según país.



Cantidad de Proveedores y volumen transado por productos o servicios



Valor distribuido en el pago de salarios a colaboradores



Sabemos que en la medida en que el Grupo crece, puede ofrecer un rango más amplio de servicios acorde a las necesidades de un mundo cambiante.

Factor de Cambio a Diciembre de 2014, unidad de moneda x US\$

21.5124 lempiras

7.59675 quetzales

Fuente: Memoria Financiera 2014

1/ Fuente: Cálculo Propio, considerando informes del Banco Central de Honduras y Memoria Financiera Ficohsa 2014. Informe Económico Anual de la Contraloría General de la República de Panamá al cierre diciembre 2014. Carta Bancaria 2014 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Departamento de Estadísticas Macroeconómicas, Sección de Cuentas Nacionales, Banco de Guatemala. No incluye operaciones de Ficohsa Tarjetas.

2/ No incluye operaciones de Ficohsa Tarjetas.

Indicadores Económicos | Banco Ficohsa Honduras | G4-DMA, G4-EC1 |

Gestión 2014

Durante el 2014, 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 índice de adecuación de capital de 15.7%.

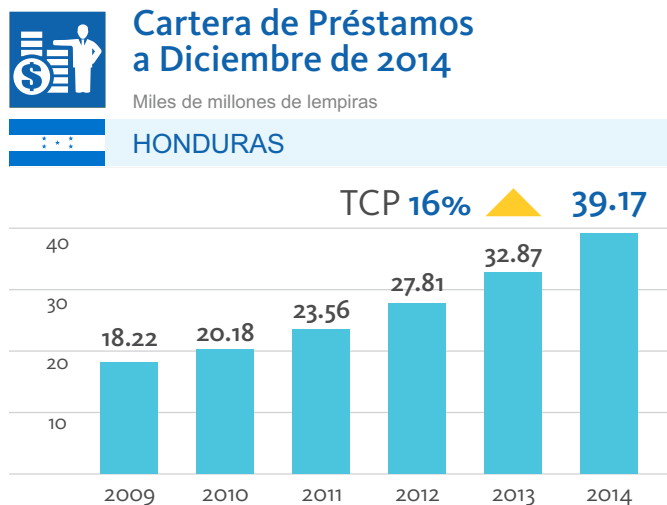
Indicadores del Desempeño Económico

Banco Ficohsa alcanzó al cierre de 2014, una utilidad neta de L926.3 millones, representando un crecimiento del 23.3% respecto al año anterior. La cifra alcanzada sitúa a Banco Ficohsa como número uno dentro del ranking de utilidades netas del sistema bancario hondureño.

HONDURAS				
Economía Banco Ficohsa	Posición mercado			
	2011	2012	2013	2014
Activos Netos	3	2	2	1
Préstamos	2	2	2	1
Depósitos Totales	3	4	3	2
Patrimonio	1	1	1	1
Utilidades	1	1	1	1

Indicadores Económicos

La cartera de préstamos del Banco experimentó un aumento de 19.1% durante 2014, alcanzando L39,170.3 millones, superior al crecimiento reportado en el sistema (10%). De igual manera la calidad de la cartera de créditos mejoró y refleja estable porción de cartera con mora, reestructuraciones y castigos sobre préstamos.



TCP Tasa de Crecimiento Promedio Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

Calidad de Cartera

Los indicadores de calidad de cartera a finales de 2014 indican que la cartera en mora representa el 1.2% del total. El Banco mantuvo una adecuada cobertura de reservas consecuente con las disposiciones de la alta administración. Estas coberturas se mantuvieron a lo largo de 2014 en niveles superiores a 100%.

Pasivos y Depósitos

El banco ocupa el segundo lugar del sistema en depósitos, con una participación del 17.7%. Cabe destacar que a diciembre 2014 el Banco alcanzó un volumen de depósitos totales por L38,373 millones, lo que representa un crecimiento del 44% respecto a 2013.

Recursos Patrimoniales

El patrimonio del Banco alcanzó los L7,983 millones, experimentando un aumento del 49.5%, conduciéndose con un comportamiento estable y fortalecida por las utilidades del período.



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 16.5% para 2014.

Una de las fortalezas de Banco Ficohsa es su solidez. El indicador de suficiencia patrimonial (capital ponderado por activos de riesgo) fue de 15.7% 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:

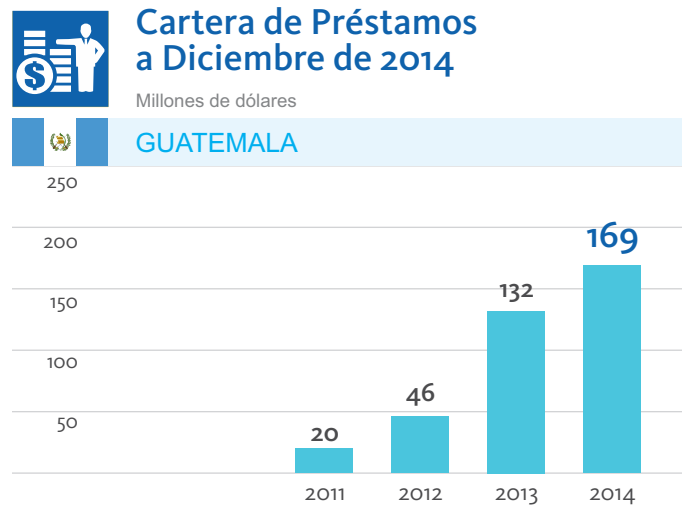
16.5% Índice de Rentabilidad ROE	15.7% Índice de Adecuación de Capital
-----------------------------------------	----------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

Indicadores Económicos | Banco Ficohsa Guatemala | G4-DMA, G4-EC1 |

Cartera de Préstamos

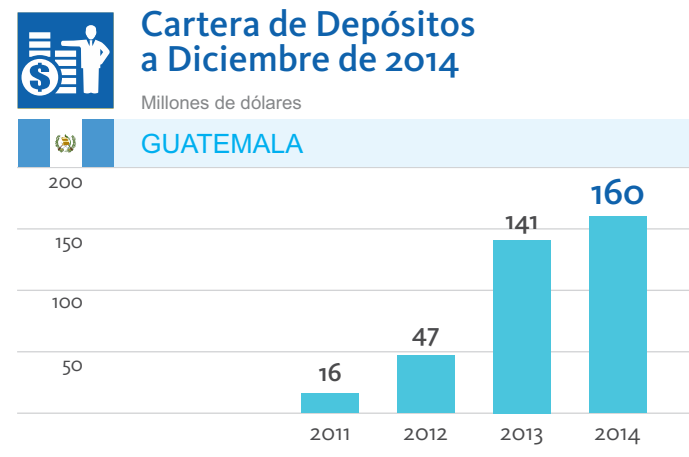
En 2014, Banco Ficohsa Guatemala materializó un crecimiento anual de 27.4% en colocaciones totalizando una cartera de US\$168 millones. El incremento en cartera está influenciado por el modelo de negocio que permitió duplicar el portafolio a través de la dinámica colocación de tarjetas de crédito.



Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

Pasivos y Depósitos

En 2014 Banco Ficohsa Guatemala alcanzó importantes logros en materia de su estructura de financiamiento. A diciembre 2014, el Banco posee depósitos por US\$160.1 millones, lo que representó un aumento de 13.2% respecto a 2013. El crecimiento básicamente se concentra en los depósitos a plazo los que reflejan un incremento de 10.4%, representado nominalmente por US\$130 millones.



Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014



Recursos Patrimoniales

Banco Ficohsa Guatemala a finales de 2014 mantuvo el mismo nivel de patrimonio en US\$25.9 Millones.



Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

Índice y Cifras:

2.6% Índice de Mora

14.5% Índice de Adecuación de Capital

Indicadores Económicos | Banco Ficohsa Panamá | G4-DMA, G4-EC1 |

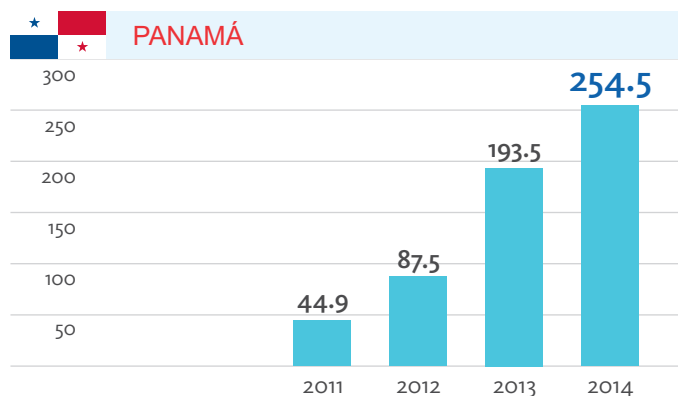
Cartera de Préstamos

La cartera de préstamos de Banco Ficohsa Panamá experimentó un aumento de 31.5% durante 2014, alcanzando US\$254.5 millones. De igual manera la calidad de la cartera de créditos reportó un ratio de 0.7% del total, levemente superior al 0.53% reportado en 2013.



Cartera de Préstamos a Diciembre de 2014

Millones de dólares



Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

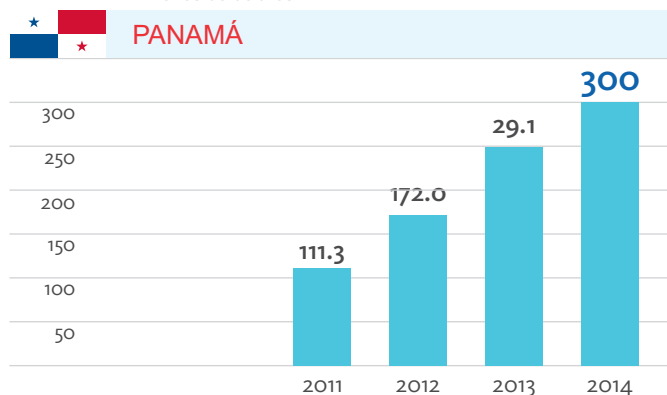
Pasivos y Depósitos

Banco Ficohsa Panamá alcanzó un volumen de depósitos totales por US\$300 millones, lo que representa un crecimiento del 20.4% respecto a 2013. Dentro de este crecimiento destaca el importante aumento de las cuentas de cheques y ahorro (con tasas de crecimiento de 76.68% y 56% respectivamente). Los certificados de depósito a plazo reportan un incremento del 7.0% respecto al 2013. Los depósitos a plazo componen el 69% del total de depósitos.



Cartera de Depósitos a Diciembre de 2014

Millones de dólares



Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014



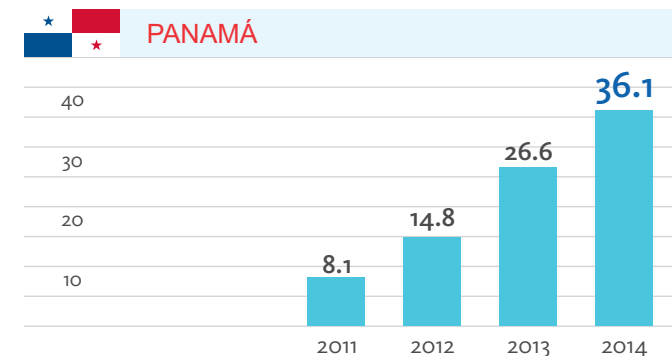
Recursos Patrimoniales

El patrimonio de Banco Ficohsa Panamá alcanzó US\$36.1 millones, experimentando un aumento del 36% respecto al 2013.



Recursos Patrimoniales a Diciembre de 2014

Millones de dólares



Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

Índice y Cifras:

9.3% Índice de Rentabilidad ROE

13.4% Índice de Adecuación de Capital

Indicadores Económicos | Ficohsa Seguros | G4-DMA, G4-EC1 |

Análisis de Resultados

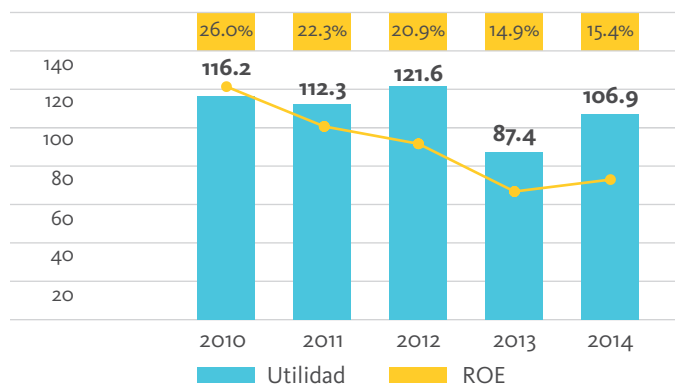
El resultado de Ficohsa Seguros a Diciembre 2014, fue de L106.9 millones de lempiras. Dicho resultado refleja una tasa de crecimiento de 22.28% respecto al año 2013.



Utilidad y ROE

Millones de dólares

HONDURAS



Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

Utilidad Técnica

La Utilidad Técnica cerró con un saldo de L 591.90 millones, creció en un 17.05% respecto al 2013, producto del incremento en la recuperación de siniestros mismo que generó un decrecimiento en la Siniestralidad Neta.

Al relacionar la Utilidad Técnica con las primas netas, el margen resulta en un 27.5%. El saldo de las reservas técnicas y matemáticas aumentó durante el 2014 en L 71.89 millones debido a un aumento en la reserva para riesgos en curso.

Índice y Cifras:

106.9 Utilidad Millones de lempiras	591.90 Utilidad Técnica Millones de lempiras	394.1 Reserva Técnica Millones de lempiras
--------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

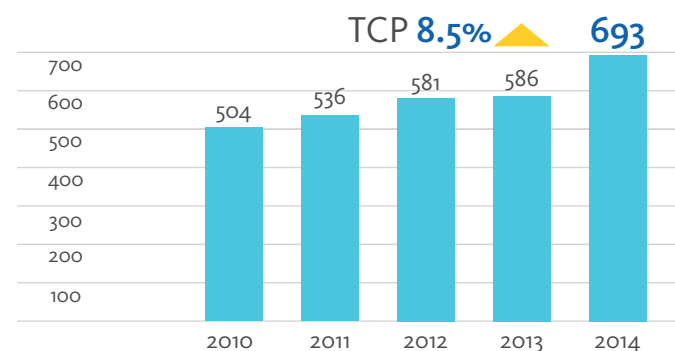
El Patrimonio total de la aseguradora alcanzó la cifra de L692.9 millones al cierre del año 2014, lo que representa un 18.24% de aumento respecto a 2013. La evolución de los recursos patrimoniales ha sido la siguiente:



Evolución del Patrimonio

Millones de lempiras

HONDURAS



Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

Índice y Cifras:

455 Capital Social Millones de lempiras	692.9 Patrimonio Millones de lempiras
------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

El indicador margen de solvencia cerró en 2.6 veces el requerimiento (2.12 veces en el 2013). 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.



Indicadores Económicos | Ficohsa Casa de Bolsa | G4-DMA, G4-EC1 |

Es la casa de bolsa miembro del Grupo Financiero Ficohsa, que opera activamente en el mercado bursátil nacional desde 1993. Ficohsa Casa de Bolsa ofrece el servicio de asesoría e intermediación en la compra de títulos valores en mercado primario y secundario.

En los últimos años, Ficohsa Casa de Bolsa ha prestado sus servicios a clientes naturales y jurídicos, con un volumen transado de L.1,348.8 millones en el año de 2014 tanto en Mercado Primario como en Mercado Secundario, generando ingresos por comisiones.

El mercado actual está conformado por Emisores e Inversionistas. El grupo de emisores está conformado primordialmente por el sector gubernamental (Banco Central de Honduras, Secretaría de Finanzas, entre otros),

Ficohsa Casa de Bolsa cuenta con la ventaja competitiva de pertenecer al Grupo Financiero Ficohsa por lo que se encuentra en una mejor posición que aquellas casas de bolsa independientes. Otra de las fortalezas con que cuenta Ficohsa Casa de Bolsa para hacer frente a sus competidores es que brinda el servicio de asesoría y no únicamente intermediación en la compra/venta de valores.



Indicadores Económicos Ficohsa Casa de Bolsa



HONDURAS

Indicadores	2013	2014
Rentabilidad sobre Patrimonio	33%	20.9%
Liquidez (No. de veces)	5.96	0.98
Solvencia Patrimonial	6.56%	3.61%
Apalancamiento	8%	51%

Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014

Indicadores Económicos | Ficohsa Tarjetas Honduras y Panamá | G4 DMA, G4-EC1 |



Indicadores Económicos Ficohsa Tarjetas, 2014



HONDURAS

Cuota de Mercado (Consumo)	26.75%
Cuentas Tarjeta Crédito	200,268
	Millones de Lempiras
Activos Netos	500.3
Pasivos Totales	442
Patrimonio	58.3
Utilidad antes del Impuesto	8.874

Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014



Indicadores Económicos Ficohsa Tarjetas, 2014



PANAMÁ

Cuota de Mercado (Consumo)	2%
Cuentas Tarjeta Crédito	19,087
	Dólares
Activos Netos	353,691,000
Pasivos Totales	317,579,000
Patrimonio	36,112,000
Utilidad antes del Impuesto	2,891,553

Fuente: Elaboración propia, datos a diciembre 2014



Cientes | Banco Ficohsa

Oficina de Representación en Estados Unidos

| G4-4, G4-FS13, G4-FS14 |

La Oficina de Representación de Banco Ficohsa en Estados Unidos actúa como enlace bancario entre los miles de hondureños residentes en ese país y las Oficinas de Banco Ficohsa en Honduras.

Servicios:

Productos Financieros Personales

■ Financiamiento de Vivienda

Préstamos con destino único, financiamiento para compra o mejoras de viviendas, aplican todos los estatus migratorios (ciudadanos estadounidenses, residentes, TPS e indocumentados) en Estados Unidos, y los hondureños residentes en España y Canadá que comprueben su residencia legal. La aprobación final se basa en la revisión del historial de crédito y en el análisis de capacidad de pago del solicitante, así como en la valoración de la propiedad.

■ Cuentas USA

La cuenta de ahorro "Cuenta USA" está dirigida exclusivamente a personas naturales hondureñas residentes en EEUU. La Cuenta USA facilita y reduce el costo del envío de remesas familiares a Honduras y abre la posibilidad de obtención de otros servicios bancarios. La cuenta es estrictamente personal y se puede abrir en lempiras o dólares.

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

La Oficina de Representación cuenta con una cartera de 10,199 clientes en cuentas pasivas con el producto Cuentas USA y 242 clientes en cuentas activas con el producto Financiamiento de Vivienda.



Cientes, Depósitos y Cartera de Créditos

Cuentas USA

10,199 | Clientes

Financiamiento de Vivienda

242 | Clientes

Cientes | Banco Ficohsa

Política de Riesgo Ambiental y Social para la Cartera Crediticia de Banca Corporativa y Empresarial

| G4-14, G4-15, G4-EC2, G4-EC8, G4-DMA, G4-FS1, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS4, G4-FS5, G4-FS9, G4-FS10, G4-FS11 |

La gestión de riesgo ambiental y social de nuestra cartera crediticia empresarial y corporativa se maneja mediante una política y un proceso recientemente actualizado (diciembre 2014) dentro del cual se incluye una lista de exclusión, los parámetros establecidos por la legislación nacional y las Normas de Desempeño del IFC según aplique a cada caso.

La Política de Riesgo Ambiental y Social Crediticia busca el manejo de los riesgos ambientales y sociales de la cartera empresarial y corporativa mediante el cumplimiento de las legislaciones y estándares locales e internacionales que apliquen a cada rubro, teniendo como meta final el apoyo al desarrollo sostenible y reducir el riesgo potencial del banco.

Proceso de Análisis y Manejo Ambiental y Social de los Clientes Empresariales y Corporativos:

- 1) Recopilación y revisión de la documentación ambiental y social del cliente
- 2) Categorización del riesgo
- 3) Visita al cliente (si es necesaria)
- 4) Análisis y generación de dictamen
- 5) Monitoreo

Principio de precaución | G4-14 |

El principio de precaución como tal no conforma la base de la gestión del riesgo ambiental y social del banco, sin embargo en los temas ambientales y sociales el riesgo se maneja mediante la aplicación de una política y proceso interno de gestión del riesgo ambiental y social que incorpora la legislación local vigente así como las Normas de Desempeño del IFC.

El manejo ambiental y social del riesgo de nuestra cartera crediticia empresarial y corporativa conforma un elemento de la gestión integral del riesgo financiero, crediticio, operacional y de reputación que se realiza conjuntamente con otras áreas del banco.

El proceso de Análisis del Riesgo Ambiental y Social, incluye las siguientes etapas:



Revisión contra la lista de exclusión

En esta etapa se identifica si la propuesta puede o no ser financiada por el banco.



Categorización

mediante las características del crédito (monto, plazo, rubro, ubicación, tamaño del proyecto, relación con el entorno, etc.) se identifica su categoría de riesgo y se define el nivel de aplicación de las Normas de Desempeño del IFC.



Análisis

Cada solicitud es analizada mediante la revisión de los documentos, llamadas o reuniones con el cliente, visitas a las instalaciones y demás actividades que permitan conocer el nivel de cumplimiento en materia ambiental y social. De ser necesario se le desarrolla al cliente un Plan de Acción de Medidas Ambientales y Sociales (PAMAS).



Monitoreo

Esta actividad es desarrollada por el Área de Riesgo Ambiental y Social en conjunto con el Área de Negocios. Es realizada anualmente a excepción de los casos que de acuerdo a su análisis requieran de períodos más cortos.

Cientes | Banco Ficohsa

Política de Riesgo Ambiental y Social para la Cartera Crediticia de Banca Corporativa y Empresarial

| G4-15, G4-EC2, G4-EC8, G4-DMA, G4-SO10, G4-FS1, G4-FS2, G4-FS3, G4-FS4, G4-FS5, G4-FS9, G4-FS10, G4-FS11 |

Se analizan en términos ambientales y sociales todas las solicitudes empresariales y corporativas que son presentadas al banco solicitando algún tipo de financiamiento.

El monitoreo de los clientes estará basado en el análisis ambiental y social crediticio realizado a cada una de las solicitudes presentadas. Este monitoreo comprende la actualización de documentos y cumplimiento de compromisos, y su frecuencia mínima es anual.

Las Instituciones Financieras de Desarrollo realizan auditorías y visitas aleatorias para evaluar el sistema de gestión ambiental y social del banco. Anualmente reciben un informe de cumplimiento sobre las gestiones realizadas de acuerdo a las condiciones y requerimientos establecidos en los contratos con cada institución.

En 2014 el Área de Riesgo Ambiental y Social coordinó y ejecutó para todas las áreas involucradas en el proceso de gestión ambiental y social:

- Capacitación interna sobre la política y proceso de análisis ambiental y social.
- Capacitación por parte de un consultor externo sobre las Normas de Desempeño del IFC.

Durante el periodo 2014, el Área de Riesgo Ambiental y Social de Banco Ficohsa Honduras realizó un análisis de 350 casos de la cartera crediticia empresarial y corporativa del banco, los cuales representan alrededor de un 48% del total del portafolio a diciembre 2014.

De los casos evaluados 33 fueron categorizados como A o de alto riesgo, 152 Categoría B como riesgo medio y 165 Categoría C o de riesgo bajo.

Los análisis realizados comprenden los elementos ambientales, sociales y laborales en un solo proceso por ser áreas relacionadas y que deben evaluarse conjuntamente para conocer el cumplimiento total del cliente.

Todos los casos evaluados están sujetos a una revisión o seguimiento en temas ambientales, sociales y laborales al menos una vez al año.



Clasificación del Riesgo Ambiental y Social, 2014

| G4-FS10 |



HONDURAS



350
Clientes Evaluados

48%

de la Cartera Crediticia
Empresarial y Corporativa

Datos a Diciembre 2014 incluye solo operaciones en Honduras
Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Clasificación del Riesgo Ambiental y Social, 2014

| G4-FS10 |



GUATEMALA



Datos a Diciembre 2014 incluye solo operaciones en Guatemala
Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Cientes | Banco Ficohsa

"Tus Finanzas, tu futuro"

Programa de Educación Financiera | G4-15, G4-PR1, G4-P32, G4-DMA |

La educación financiera es una de las prioridades estratégicas en materia de responsabilidad social corporativa para el Grupo Financiero Ficohsa.

Con el fin de que el consumidor tome una decisión fundamentada, Ficohsa comparte en forma transparente y pertinente información completa, precisa y comprensible de sus productos o servicios, contemplando los aspectos de salud y seguridad relacionados con los mismos.

Con el programa de Educación Financiera se quiere cambiar la forma de llevar la economía del hogar de los clientes; colaboradores y proveedores, ya que una decisión informada contribuye a una mejor situación financiera personal, facilita la gestión del riesgo para las entidades financieras, impulsa el entendimiento en el manejo de los productos y servicios; y promueve 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.

Este programa responde a la normativa emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, ente regulatorio que establece como obligación para las instituciones supervisadas desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que prestan, de tal forma que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los usuarios financieros, las condiciones y características de los servicios y productos que prestan, así como los diferentes mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de estos.

Grupo Financiero Ficohsa, mediante su programa de Educación Financiera hace entrega de un material didáctico sobre educación financiera a cada usuario financiero que adquiera un nuevo producto ya sea tarjetas de créditos, débitos o financiamiento. Asimismo el material incluye los temas de derechos y obligaciones del usuario financiero, procedimiento para interponer un reclamo, los distintos esquemas de amortización de saldos y la operatividad de la información crediticia y los burós de crédito.

El Programa se hace extensivo hacia colaboradores de clientes y proveedores, y estudiantes universitarios a través de charlas y capacitaciones. Y de manera especial a niños y niñas de Fundación Ficohsa con un programa adaptado a su edad y realidad socioeconómica.



Complementariamente se ha puesto en escena el Portal del Programa de Educación Financiera, que actualmente es visitado por un promedio de más de cuatro mil usuarios al mes, provenientes en su mayoría de Honduras, Guatemala, México y Estados Unidos; además de Argentina, Colombia, Perú, Ecuador, Venezuela, Paraguay, República Dominicana, y España entre otros.



Portal Programa Educación Financiera 2014

| G4-PR1, G4-P32 |

8,058 Promedio Visitantes mensuales

366 Visitas a la sección Etapas de Vida Promedio mensual



Cientes | Banco Ficohsa

Todo lo "Hecho en Casa" está bien hecho | G4-15, G4-FS14, G4-DMA |

Banco Ficohsa con el objetivo de incentivar y promover los sectores productivos del país, impulsó su iniciativa "Hecho en Casa", mostrando la importancia de consumir los productos hondureños que contribuyen al desarrollo permanente de economía nacional.

Esta iniciativa representa una enorme oportunidad para mostrar la calidad de los productos elaborados con manos hondureñas y brindar a estos emprendedores el apoyo necesario para crear estructuras de mejora continua y ofrecer productos altamente competitivos tanto en el mercado nacional como internacional. Asimismo brindarles acceso a información específica que les permita diversificar sus esfuerzos comerciales a nivel de comunicación y ventas.

Con esto se busca motivar a los pequeños, medianos y grandes productores a fortalecer su compromiso con el desarrollo y el bienestar general de Honduras.

Durante el año 2014, muchas micro, pequeñas, medianas y grandes empresas productoras de alimentos, bebidas, calzado, cuero, limpieza, manualidades, muebles, panadería, ropa, útiles escolares y muchos más; se sumaron a esta iniciativa y ahora sus productos se distinguen con el sello "Hecho en Casa".

El sello se ha convertido en una ventaja competitiva para los productos de estas empresas, que una intensa campaña publicitaria de concienciación ha logrado posicionar en la preferencia de los consumidores, valorando su calidad, precio y el incalculable valor que les confiere la mano de obra calificada de miles de hondureños que trabajan con dedicación y esmero para hacer de cada producto una experiencia diferente y cien por ciento hondureña.



La Colonia



Según medición realizada en Supermercados La Colonia en el 2014, de un total de 46 marcas nacionales que forman parte de la iniciativa Hecho en Casa, 32 (70%) tuvieron un crecimiento en sus ventas, con un promedio superior al 60%; vale mencionar que en algunos casos incluso superó el 100% y el 200% de sus ventas en 2013. El análisis del impacto se realizó entre las 46 marcas y más de 500 de sus productos, como: lácteos, jugos, carnes, condimentos, refrescos, cafés, helados, jabones, miel, bolsas plásticas, entre otros.



Indicadores sello Hecho en Casa en Supermercados La Colonia

| G4-FS14 |



HONDURAS

+60% Crecimiento Promedio en ventas

500 Productos incluidos



32 | 70%
aumentaron sus ventas

Datos a Diciembre 2014
incluye solo operaciones
en Honduras

Fuente:
Supermercados La Colonia

Cientes | Banco Ficohsa

Cartera de Créditos | G4-FS6, G4-DMA |

En Grupo Financiero Ficohsa el cliente está en el centro del modelo de negocio. La orientación comercial, el foco en el servicio y la búsqueda de la máxima satisfacción son prioridades para el Grupo.

El Grupo tiene ahora clientes en Honduras, Panamá, Guatemala y Estados Unidos, todos le reconocen como una entidad sólida, solvente y con fortaleza para afrontar el futuro.

Ficohsa trabaja para entender sus necesidades, responder con soluciones innovadoras y construir relaciones de confianza a largo plazo.

La mayor participación se distribuye entre banca corporativa y financiación al consumo.

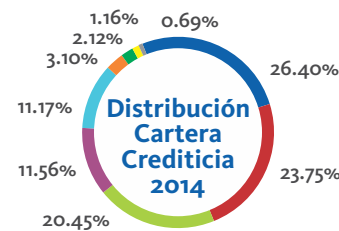
Para su atención Ficohsa cuenta con más de 250 puntos de servicio distribuidos en los cuatro países, adicionalmente el cliente recibe servicio a través de otros canales disponibles, como la banca por Internet y la banca telefónica.



Distribución Cartera Crediticia Banco Ficohsa, 2014

Millones de Lempiras

HONDURAS	
Sector	%
Servicios	26.40%
Consumo	23.75%
Propiedad Raíz	20.45%
Industrias	11.56%
Comercio	11.17%
Agricultura	3.10%
Gobierno Local	2.12%
Gobierno Central	1.16%
Otros	0.69%



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



El Grupo actualiza constantemente sus sistemas y protocolos de atención a cliente para brindarles la mejor experiencia en servicios financieros, lograr mayores niveles de satisfacción y la lealtad de cada cliente personal, pyme o corporativo, sin diferencias ni discriminación, con respeto a sus derechos y dando especial atención a sectores con menores posibilidades de acceso a éstos servicios.

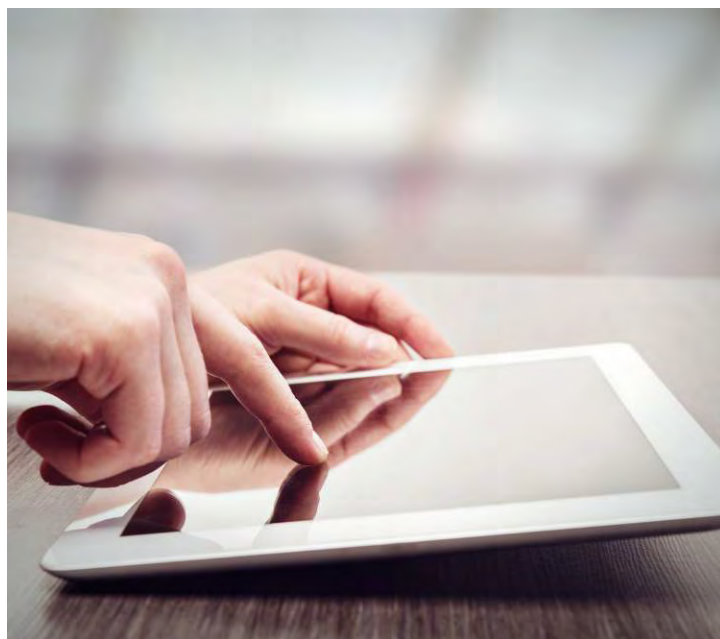
Los colaboradores de Ficohsa reciben formación continua para informar con transparencia y rigor a los clientes, y darles el mejor servicio. Esto contribuye a fomentar la seguridad y la responsabilidad en el desarrollo de las relaciones con sus clientes.

Ficohsa tiene la clara visión de lanzar ofertas atractivas ante el entorno del mercado económico globalizado en que se desenvuelve, en ese sentido orienta su estrategia comercial para garantizar la mejor experiencia al cliente.

Cientes | Banco Ficohsa

Marcas, Productos y Servicios | G4-4, G4-DMA |

Todos los productos y servicios están disponibles en los distintos países donde opera y son diseñados para satisfacer las necesidades de los más exigentes clientes, que se desempeñan en diversas actividades tanto personales como empresariales, facilitando el acceso a sectores como emprendedores, Pymes, mujeres, pequeños productores y otros, permitiéndoles realizar sus operaciones en una forma más eficiente, eficaz y conveniente desde cualquier lugar del mundo a través de la red de agencias, ventanillas o cajeros automáticos de cada país, la red internacional de bancos corresponsales, filiales en Estados Unidos, además del más moderno sistema de Banca Electrónica.



Productos Banca de Personas y Banca de Empresas:

- Cuenta Corriente
- Cuentas de Ahorros
- Cuenta Money Market Empresarial
- Depósitos a plazo
- Facilidades de Crédito
 - Línea de Crédito
 - Préstamo de Consumo
 - Préstamo Hipotecario
 - Descuento de Documentos
 - Tarjetas de Crédito
 - Sobregiros

Servicios

- Tarjeta de Débito Visa Internacional
- Cheque de Gerencia
- Giros Internacionales
- Transferencias locales ACH
- Transferencias Internacionales
- Cartas de Crédito y Cobranzas
- Promesas de Pago o Fianzas
- Garantías Bancarias

Banca Electrónica

A través de la banca electrónica, los clientes de Ficohsa pueden realizar la más completa gama de operaciones financieras acercando el banco a sus necesidades personales o empresariales. Parte integral de este servicio es la sucursal electrónica Interbanca con acceso vía Web desde cualquier lugar del mundo; adicionalmente se disponen en lugares estratégicos: Cajeros Automáticos, Estaciones, Kioskos y Cabinas Telefónicas.



Transacciones Banca Electrónica Interbanca, 2014

| G4-4 |

+19%

en comparación
con 2013

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Cientes | Banco Ficohsa

Marcas, Productos y Servicios | G4-4, G4-DMA, G4-PR3 |

Etiquetado Productos

En Grupo Financiero Ficohsa, nos apegamos a la regulación para el Fortalecimiento de la Transparencia, Cultura Financiera y Usuario Financiero emitida por los entes reguladores, y la que dispone que la institución debe mantener tanto en sus áreas de atención y servicio al público, como en su publicidad y en sus páginas web, toda la información relevante de sus productos y servicios, con el fin de que los usuarios puedan tomar sus decisiones de inversión, negocio o crédito, en un ambiente de transparencia.

La divulgación incluye diferentes medios de comunicación digitales e impresos, exponiendo la información de manera simple para la fácil comprensión del usuario, enfocando los conceptos relevantes del servicio o producto financiero de las empresas que conforman el Grupo, y facilitando el acceso en los puntos de atención de las empresas.



Cientes | Banco Ficohsa

Banca Corporativa y Empresarial | G4-4 |

En Banca Corporativa y Empresarial se atiende a empresas que manejan ventas mayores de 20 millones de lempiras anuales mediante la oferta de una amplia gama de productos y servicios bancarios. Ofreciéndoles facilidades de inversión y financiamiento para el desarrollo y crecimiento de sus empresas: préstamos con tasas preferenciales, cuentas de ahorro, cuenta de cheques, cuentas de inversión y certificados de depósito. Asimismo, productos y servicios como Pago de Planilla, Pago a Proveedores, Cash Management, Cobranzas, entre otros, que les beneficia como herramientas para el manejo de su tesorería de forma centralizada, desde cualquier parte del mundo.

Cuenta con un equipo especializado de ejecutivos de negocio de Banca Corporativa y Empresarial en las ciudades más importantes de cada país donde Ficohsa opera, con atención y visitas personalizadas a otras zonas del país. El equipo cuenta con un amplio conocimiento en temas financieros y brinda apoyo y asesoría a la cartera de Clientes sobre sus opciones de financiamiento y beneficios por uso de los productos y servicios. El año 2014, se atendieron más 14,000 clientes corporativas y empresariales.

Para apoyar a la economía y crecimiento de cada país, Ficohsa procura formar parte de proyectos para inversión, ofreciendo financiamiento a las empresas para el desarrollo de sus ideas. Asimismo, brinda apoyo para reforzar el crecimiento de clientes corporativos y empresariales, impartiendo conferencias sobre los temas más trascendentales de actualidad y de su interés, envío de boletín económico e informativo de temas corporativos, entre otros.



Corredor Logístico

El proyecto denominado “Corredor Logístico” incluye la construcción y supervisión de 388 km. de carretera que van desde Goascorán hasta Puerto Cortés. La inversión referencial de este proyecto es de 120 millones de dólares, Banco Ficohsa lideró el préstamo sindicado de 42 millones de dólares, aportando 35 millones más 7 millones de dólares que aportó Metrobank de Panamá.

Depósito Referenciado Manos de Amor

Banca Corporativa y Empresarial ofreció el producto de Cobranzas a Fundación Manos de Amor, con el fin de eficientar e incrementar la recepción en su cuenta bancaria de las donaciones voluntarias y así continuar apoyando a niños con enfermedades terminales.

Con la implementación de este servicio, se incorpora la opción de donación a través de talonarios entregados a donantes interesados, quienes mensualmente aportan para el cuidado y alimentación de los niños que atiende esta fundación.

Conferencia “La Empresa Sensual”

En el mes de Septiembre se realizó en conjunto con la Revista Estrategia & Negocios, la conferencia “La Empresa Sensual”, que contó con la participación de un selecto grupo de clientes Corporativos y Empresariales de diversos sectores del país. Los clientes participantes disfrutaron de una cátedra sobre las estrategias y aspectos básicos de cómo crear fidelidad entre sus clientes, el recurso humano, logrando una imagen positiva que proyecte los beneficios y el valor de comprar y trabajar en este tipo de empresas.



Cientes | Banco Ficohsa

Banca Corporativa y Empresarial | G4-4 |

Charlas Educación Financiera

Ejecutivos de Banca Corporativa y Empresarial impartieron charlas de Educación Financiera en el 2014 a 18 empresas, que representan un total de 940 colaboradores. El objetivo principal de estas charlas, es crear conciencia a los colaboradores sobre la importancia del ahorro y las mejores prácticas para manejar su salario, beneficiando la calidad de vida de su núcleo familiar. También se ofreció a los colaboradores de estas empresas la asesoría de un oficial de negocios para todas sus consultas, atención de solicitudes de crédito y consolidación de deudas.



Educación Financiera a Clientes, 2014

HONDURAS

18 Empresas

940 Colaboradores Capacitados



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Boletín Corporativo

Con el objetivo de mantener informados a los clientes Corporativos y Empresariales, se creó el Boletín Corporativo Ficohsa, que brinda información sobre la actualidad económica del país, los beneficios de los productos y servicios que ofrece el Banco y todas las noticias sobre Banca Corporativa y Empresarial.

Dicho boletín se envía mensualmente con el objetivo de mantener actualizados a nuestros clientes con temas de interés, productos, servicios y recordatorios de pago de impuestos mensuales, entre otros.



Resumen:

- La inflación al mes de mayo de 2015 fue de 3.5%
- El saldo de Reservas Internacionales Netas (RIN) al 08 de junio de 2015 resultó en US\$3,802 millones, superior en US\$ 285 millones respecto al saldo reportado a diciembre de 2014 financian 4.7 meses de importación y una cobertura de deuda externa con RIN de 53.2%
- Según el BCH, se mantiene La Tasa de Política Monetaria (TPM) en 6.50%
- Al 21 de mayo de 2015, los depósitos aumentaron en 1,926.9 millones y el crédito incrementó en 1,967.8 millones (en relación a diciembre de 2014)

Enlaces de interés
Noticias
Promociones
Tus Finanzas Tu Futuro
BCD Travel

Visita www.ficohsa.hn



Importante:

La información contenida en este informe se ofrece con fines informativos y proviene de fuentes oficiales. Grupo Financiero Ficohsa no asume responsabilidad alguna, ni otorga respecto de ella garantía de ninguna especie por el uso o aplicación que se haga de la referida información, especialmente en lo que se refiere a su exactitud, vigencia o integridad.

Reservas Internacionales Netas (RIN)

Reservas Internacionales Netas (RIN)
RIN en Millones US\$, % RIN/Deuda Externa



Fuente: BCH

Según la metodología de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano, la cobertura de las Reservas Internacionales, es de 4.8 meses de importación de bienes y servicios; conforme al concepto utilizado por el Fondo Monetario Internacional (FMI) es de 4.7.

Para más información económica hacer click en:

[Boletín Económico](#)

Síguenos en:

Cientes | Banco Ficohsa

Banca PyME | G4-4, G4-FS14 |

Banco Ficohsa brinda soluciones a los diversos segmentos productivos, por lo que ha apoyado tanto a comerciantes individuales como a pequeñas empresas mediante la oferta de atractivas opciones de financiamiento y una amplia gama de productos y servicios financieros. Banca PyME atiende clientes que generan ventas anuales de 2 hasta 20 millones de lempiras y que buscan opciones para inversión, así como herramientas para el manejo de sus ingresos. Entre las opciones crediticias, se ofrecen dos importantes líneas de financiamiento: Crecer PyME y Línea de Crédito PyME Ficohsa, para satisfacer las necesidades de capital de trabajo y el financiamiento de proyectos de expansión.

Adicionalmente, la Pequeña y Mediana Empresa tiene a su disponibilidad una amplia variedad de productos y servicios exclusivos diseñados para el manejo de sus transacciones financieras, destacando las cuentas de cheques y ahorro emprendedor PyME.

Asimismo Ficohsa contribuye con la eficiencia de sus operaciones, mediante múltiples servicios: apoyo con el pago de impuestos, compra y venta de divisas, pago de planilla y proveedores mediante la sucursal electrónica Interbanca, tarjeta de crédito PYME VISA Ficohsa con la que los clientes tienen acceso a realizar compras con proveedores y pagos de manera ágil y rápida. Además la colocación de POS dentro de sus locales comerciales con opción a utilizar CrediPOS, un crédito rápido y accesible de acuerdo a la facturación realizada.



Ficohsa además vela por la seguridad del negocio con Seguro PyME, sin duda el más completo del mercado, diseñado para dar amplia protección ante los riesgos de la empresa. Es el único seguro flexible porque permite adaptar las coberturas según las necesidades del negocio: cobertura integral, hogar y menaje, fidelidad de empleados, responsabilidad civil automóvil, auto total y gastos médicos por accidente.

Como parte integral de la oferta de servicios a este segmento, los clientes PyMEs son atendidos por un equipo especializado para atender todas sus necesidades.



Banca PyME
Banco Ficohsa, 2014

| G4-4, G4-FS14 |



HONDURAS

19,000

Cientes PyME

Cientes | Ficohsa Seguros

Seguro de Auto | G4-4 |

- Lanzamiento de campaña 30 minutos o reducción del deducible, la cual consiste en otorgar a los asegurados que solicitan asistencia en caso de accidente, L200.00 por cada minuto de retraso después de 30 minutos y después de 45 minutos aplica cero deducible. Obteniendo una aceptación favorable por nuestros clientes y un promedio de llegada de 15 min, máximo.
- Lanzamiento de la campaña interna "Ponte las Pilas", a través de la cual todos los colaboradores del Grupo Ficohsa tuvieron la oportunidad de participar refiriendo a familiares y amigos interesado en obtener un seguro de auto quien al adquirir el seguro daba al empleado la oportunidad de obtener llaves con las cuales participaba en el sorteo de espectaculares premios: dos automóviles Hyundai, Ipads y un paquete turístico.
- Como beneficio para los asegurados se realizó una campaña promocional que al adquirir un seguro de auto participaba en la rifa de dos viajes (Dobles) a Miami para ir a ver el partido Honduras- Inglaterra, adicional a ello se obsequiaran dos plasmas, (Exclusiva para Clientes).

Seguro de Personas

- El producto de Gastos Médicos Masivo se comenzó a comercializar en el 2014, este producto brinda la cobertura únicamente hospitalaria y esta dirigido a la pequeña y mediana empresa (PYME), las primas emitidas a la fecha son L2.4 millones con una siniestralidad del 18.94%.



Estadísticas de Reclamos Médicos Ficohsa Seguros, 2014



HONDURAS

Siniestros Incurridos en Gastos Médicos **L260,085,830.46**

Cantidad de Reclamos procesados: **131,536**
(de los cuales el 51% son reclamos directos y el resto reclamos a través de nuestra red de proveedores)

Tiempo de Pago promedio de Reclamos Directos: **5 días**
(contamos con el mejor tiempo de pago en comparación con la competencia)



Reporte de Solicitudes Ficohsa Seguros, 2014



HONDURAS

Tipo de Solicitud	Cantidad	Tiempo Promedio
Emergencia	1,357	2.91 Horas
Hospitalización	2,850	4.32 Horas
Plan Dental	1,315	1.52 Días
Precertificación	6,039	2.08 Días
Precertificación Extranjero	61	3.56 Días
Total Solicitudes	11,622	

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

- Somos la compañía con mejores tiempos de respuesta tanto en el pago de reclamos médicos directos como en las autorizaciones médicas con nuestros proveedores y clientes.

Durante el 2014, en los ramos de personas, la compañía se enfocó a la implementación de medidas para el control de la siniestralidad realizando las siguientes acciones:

Acciones

- Reestructuración de la Unidad Técnica de Personas para tener un equipo con mayor competencia técnico administrativa.
- Depuración de Cartera: negociación con contratantes y corredores en condiciones y tarifas de pólizas colectivas con altos índices de siniestralidad.
- Rediseño de Productos: lo que incluyó la adecuación de tarifas, beneficios, segmentación y cambio en políticas.
- Renegociación de contratos con proveedores médicos.
- Mejoras en proceso de suscripción.
- Modificación y actualización de formato de condicionados especiales, terminología y ofertas.
- Readequación de la nota técnica conforme a la experiencia siniestral de los últimos 5 años.
- Diseño e implementación del modulo de análisis de renovaciones con criterios y factores estandarizados.
- Diseño e implementación del modulo de monitoreo de cartera.
- Análisis de migración de cuentas a nuevos productos y fortalecimiento de los productos de mayor rentabilidad.

Cientes | Ficohsa Seguros | G4-4 |

Procesos y Políticas

En miras de una Certificación ISO 9001 durante el 2014 se planteó el objetivo de la documentación y estandarización de la operación de la compañía llevándose a cabo las siguientes etapas:

1. Como nivel primario básico la documentación de políticas.
2. Como nivel intermedio la documentación de procesos.
3. Como nivel Avanzado la documentación de los manuales operativos.

Durante 2014 se obtuvieron los siguientes resultados:



Resultados Procesos y Políticas Ficohsa Seguros, 2014

HONDURAS

Tipo de Documento	Descripción	Cantidad
Proceso	Elaborados	131
Total Procesos Gestionados		131
Política	Actualizada	17
	Elaborados	43
Total Políticas Gestionadas		60
Total Gestiones		191

Una vez realizada la labor de documentación se identificó la necesidad de mantener actualizados los documentos por lo que en el 2015 se realizará auditorías de procesos y políticas orientado a identificar los riesgos operativos identificados por las unidades así como los no identificados, considerando como un riesgo implícito dentro del proceso la desactualización de la documentación.

Centro de Operaciones (COS):

Misión

Mejorar y estandarizar los procesos del negocio mediante la habilitación de un centro de operaciones a nivel nacional, reduciendo tiempos, costos, automatizando actividades, controlando procesos, incorporando buenas prácticas, que sirva como pilar estratégico para el logro de los objetivos de negocios de la Aseguradora.

Objetivos:

- Habilitar un centro de procesos operacionales con el fin de administrar, y hacer más ágiles los procesos de la cadena de valor de la Aseguradora.
- Establecer un conjunto de Indicadores a los procesos del COS con el objeto de medir el comportamiento general del mismo y mitigar los riesgos operacionales.
- Modificar el Aparato Productivo actual, desde una orientación por productos a una orientación por procesos, dando como resultado un mejor tiempo de respuesta con eficiencia.



Cientes | Ficohsa Tarjetas

Marcas, Productos y Servicios | G4-4 |

HONDURAS

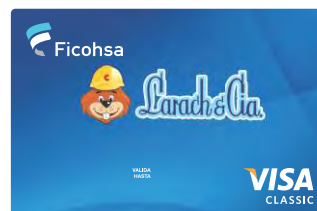
Tarjetas de Crédito Ficohsa Honduras:

- Ficohsa La Colonia
- Ficohsa Diunsa
- Ficohsa miCasa
- Ficohsa UNO
- Ficohsa KIELSA
- Ficohsa Larach
- Ficohsa Blue
- Ficohsa Cero
- Ficohsa Ficohsa+
- Ficohsa Selección Nacional
- Ficohsa LifeMiles Infinite
- Ficohsa Ficohsa Cash Back
- Ficohsa Disfruta+
- Ficohsa LifeMiles Real Platinum

PANAMÁ

Tarjetas de Crédito Ficohsa Panamá:

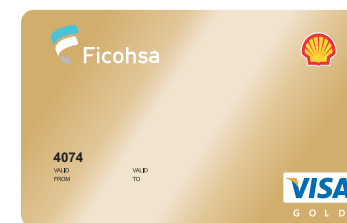
- Ficohsa Arrocha
- Ficohsa Hometek
- Ficohsa Súper 99
- Ficohsa Disfruta+



GUATEMALA

Tarjetas de Crédito Ficohsa Guatemala:

- Ficohsa Shell Visa
- Ficohsa La Torre Visa
- Ficohsa Cemaco Visa
- Ficohsa Resuelve



Cientes | Ficohsa Remesas

| G4-15, G4-4, G4-DMA |

Ficohsa Remesas Honduras

Grupo Financiero Ficohsa continúa como uno de los principales pagadores de Remesas Familiares a nivel nacional, con una plataforma completamente automatizada y segura para el pago en ventanilla y depósito a cuenta. 2014 fue un año lleno de muchos retos y expectativas, siendo así el año en que se inició con un nuevo core bancario. Este cambio permite ofrecer una plataforma aún más avanzada, con la ampliación de nuevos servicios, siempre con atención personalizada y eficiente.

Estrategias Externas

Como parte de las acciones y prácticas que caracterizan a Ficohsa como empresa socialmente responsable, y banco asociado; el Grupo dijo presente al proyecto “Amigos del Migrante”, participando en la MIGRATON 2014. Gracias a la ayuda de los asociados, el 100% de las aportaciones de los participantes se convirtieron en capital semilla para cinco compatriotas retornados, mismo que serán utilizado para el crecimiento o inicio de sus empresas. La maratón se realizó en el mes de junio y contó con más de 2,000 participantes.

Para Ficohsa Remesas es fundamental continuar con su compromiso de brindar un servicio personalizado, con tecnología de punta y seguro para sus clientes, así durante el 2014 crea diversas campañas enfocadas en premiar e incentivar a los clientes en el territorio nacional. Se realizaron rifas de camisetas de la selección, productos electrónicos, sorteos de efectivo, entre otros.

Adicionalmente a través del Programa de Educación Financiera, se han impartido charlas de finanzas personales que incluyen el tema del uso adecuado de la remesa y como convertirla en un ahorro.



En el compromiso por el fortalecimiento de las relaciones laborales, se realizaron varias campañas en el exterior junto con remesadoras líderes para premiar a los compatriotas en el extranjero. Entre ellas se encuentran rifas de camisetas de la selección hondureña, entradas a juegos deportivos y regalos promocionales.

Los diálogos sociales incluyen realizar market tours en zonas importantes en los Estados Unidos donde residen hondureños, obteniendo información de primera mano con el fin de ajustar productos y servicios a sus necesidades.

Estrategias Internas

Siendo los colaboradores una pieza elemental para el desarrollo y crecimiento de la empresa, se han impartido capacitaciones para la formación especializada en temas regulatorios, de servicio al cliente, estratégicos, entre otras con el fin de que conozcan el ciclo de las remesas.

Ficohsa Remesas Guatemala

Remesas Guatemala inició operaciones en el 2013, con la alianza de Ficohsa Express: y en el 2014 se concretaron relaciones con Money Gram, Intermex y Dolex.

Haciendo uso de las agencias del Banco y los Kioscos Multipago localizados en los supermercados La Torre y en Cemaco, para el pago de los envíos.



Cientes

Satisfacción Clientes | G4-PR5 |

El Customer Experience Index o Índice de Experiencia del Cliente (CEI) muestra a la institución el grado de satisfacción de los clientes hacia los productos y en particular hacia el servicio recibido desde su primera experiencia con la empresa y posterior servicio recibido.

La medición nos permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora para que Ficohsa Seguros obtenga mejores índices de satisfacción y experiencia, y por ende mayor lealtad de sus clientes. Al final lo que buscamos es convertir a los clientes Ficohsa en promotores de la marca.



Índice de Experiencia del Cliente, CEI 2014

| G4-PR5 |



HONDURAS

CEI Banco Ficohsa **79.3%**

CEI Ficohsa Seguros **81.0%**

CEI Ficohsa Tarjetas **72.7%**

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

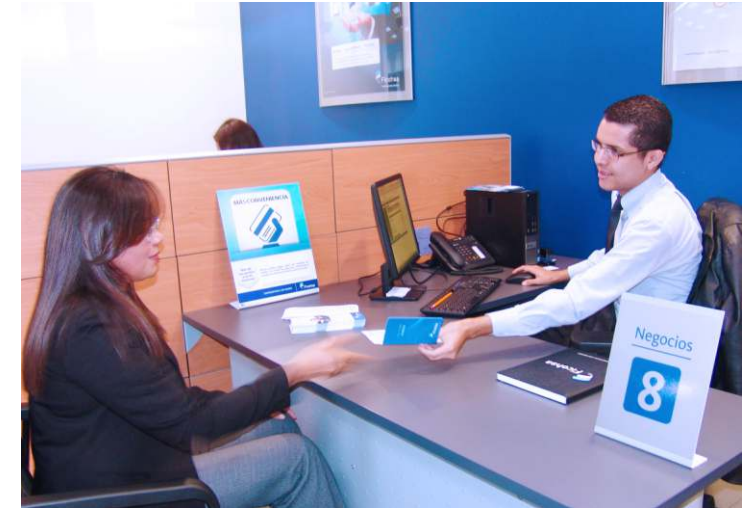
La metodología consistió en realizar encuestas en 30 Agencias del Banco en 10 municipios a nivel nacional; también se utilizaron encuestas Online para completar la muestra.

La herramienta, elaborada por el área del SEF, está conformada por ocho (8) Indicadores que miden las siguientes dimensiones del banco:

Indicadores evaluados Banco Ficohsa

Experiencia en Oficina de Agencia	93.2%
Servicio al Cliente/Negocios	87.6%
Área de Caja	91.4%
Grado de Satisfacción Call Center	71.2%
Área de Canales Alternos	71.2%
Experiencia y Satisfacción de Productos	86.8%

En Ficohsa Seguros para este estudio, se realizaron 240 encuestas presenciales tanto en Tegucigalpa como en San Pedro Sula. El 88% de los clientes encuestados tienen como primera elección Ficohsa Seguros.



En el caso de Ficohsa Tarjetas se realizaron un total de 1,050 encuestas, 535 presenciales en los Centros de Servicio de tarjetas de crédito y agencias de Banco Ficohsa y 515 virtuales a usuarios del Call Center.



Cadena de Valor

Proveedores

| G4-12, G4-LA14, G4-LA15, G4-SO9, G4-SO10, G4-EC9, G4-DMA, G4-EN32, G4-EN33, G4-HR4, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11 |

La responsabilidad social contempla en las organizaciones una dinámica en el trinomio económico, social y ambiental, cuyos enfoques constituyen el desarrollo sostenible y la generación de valor para todas las partes interesadas. Dentro de estas partes, se encuentra la cadena productiva.

Para GFF los proveedores constituyen parte fundamental de una cadena productiva por la que fluyen los negocios, y proporciona a ellos recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación diaria. Ficohsa pretende influir de manera positiva en su cadena productiva, apoyando a sus proveedores quienes en su afán de convertirse en un ente competitivo para ofrecer mejores servicios también pueden involucrarse en acciones, prácticas y políticas que conlleven a la mejora de aspectos económicos, ambientales y sociales, tanto para su organización como para la comunidad.

Es por esta razón que Grupo Financiero Ficohsa en alianza con el Grupo Terra han unido sus esfuerzos para desarrollar a sus proveedores PYME en temas de Responsabilidad Social Empresarial, a través del Programa de Fortalecimiento de Cadena Productiva, generando un impacto positivo en sus gestiones internas y externas; compromiso social y prácticas transparentes con sus clientes.

GFF mantiene con sus proveedores relaciones estables, basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, a fin de garantizar la calidad y disponibilidad de los productos y servicios necesarios para el óptimo funcionamiento de la organización.

Política de Selección y Certificación

Durante el año 2014, Ficohsa continuó implementando el proceso de certificación de su cadena de valor con la finalidad de asegurar transparencia en su forma de hacer negocios. Esta certificación implica el análisis de la situación legal de la empresa, su cumplimiento con las normativas fiscales y laborales, así como la práctica de actividades de RSE. 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.

La Política de Selección y Certificación de Proveedores, considera el tema ambiental como parte del proceso de selección, y rige las condiciones que se deben cumplir. No se tiene registro sobre proveedores con un impacto ambiental significativo. El Programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva incluye capacitaciones sobre técnicas que permiten la visualización de las ventajas que proporciona a las empresas, el uso adecuado de los procesos internos en favor del medio ambiente. El incumplimiento de la política supone la suspensión de la relación comercial entre Ficohsa y el proveedor.

No se registraron impactos negativos significativos, reales o potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministro que pongan en riesgo nuestras operaciones.

La manera de prevención son las políticas y la frecuente relación que respalda la conducta que deben de practicar.



Indicadores Certificación de Proveedores

| G4-HR2, G4-HR4, G4-HR10, G4-EN32, G4-LA14 |



HONDURAS

319 Proveedores Certificados

28 Horas de capacitación

7 Colaboradores Voluntarios

69mil lempiras, invertidos en capacitaciones

Cifras Relevantes	2012	2013	2014
Cantidad de Proveedores		1,101	1,314
Proveedores Certificados	98	70	319
Acumulado por año	226	370	689
Porcentaje del total según año		33.6	30.6

Datos a Diciembre 2014
incluye solo operaciones
en Honduras



52.4%
Proveedores
Certificados

Fuente:
Grupo Financiero Ficohsa

Cadena de Valor

Proveedores

| G4-12, G4 LA2, G4-LA14, G4-LA15, G4-SO9, G4-SO10, G4-EC9, G4-DMA, G4-EN32, G4-EN33, G4-HR4, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11 |

Política de Selección y Certificación

Todos los proveedores certificados son evaluados con base en su cumplimiento legal y son acordadas medidas correctivas en caso de que no cumplan con las disposiciones que la ley del país y la política interna de la empresa establecen. Cada año los proveedores presentan la documentación requerida que forma parte de su expediente de certificación; los documentos que requieren renovación por ley son presentados anualmente.

Todo el proceso de certificación es revisado cada año por el Departamento de Compras y el Departamento de Auditoría válida que la certificación se esté administrando en forma correcta.

Hasta la fecha no se han identificado proveedores con impactos negativos, la documentación validada durante el proceso de certificación, previene los impactos sociales negativos hacia la comunidad, ya que la institución vela por trabajar con proveedores responsables que cumplan con la ley y en el caso de que un proveedor incumpla con la certificación, inmediatamente se cancela la relación comercial.

Se ingresaron 319 nuevos proveedores, en un 100% se examinaron en criterios relativos a las prácticas laborales. En el acta de compromiso que firma cada uno de los proveedores, se tratan temas relacionados a las buenas prácticas dentro de la organización. Logrando con ello un funcionamiento óptimo de la cadena de productividad en la empresa.



Nuevos Proveedores, Evaluación Prácticas Laborales

| G4-LA14 |

HONDURAS

319



100%
evaluados en
Prácticas
Laborales

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Proceso de Certificación de Proveedores en la Cadena de Suministro | G4-12 |

Etapa 1

Creación en el SABF
(Sistema de Administración
Banco Ficohsa)

Etapa 2

Clasificación de
Proveedores por
Nivel de Riesgo

Etapa 3

Formalización y
Diagnóstico

Etapa 4

Condiciones de
Seguimiento
y actualización



Cadena de Valor

Proveedores

| G4-12, G4-15, G4-LA14, G4-LA15, G4-SO9, G4-SO10, G4-EC9, G4-DMA, G4-EN32, G4-EN33, G4-HR4, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11 |

Política de Selección y Certificación

Grupo Financiero Ficohsa promueve mediante el Código de Ética y el Acta de Compromiso, los factores más importantes y que generan un impacto en el equilibrio dentro de las organizaciones. Se vela por el cumplimiento de los derechos humanos, y la eliminación de todo tipo de comportamiento que afecte la integridad de las personas.

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, equidad de género, etnicidad, edad, orientación sexual, integración socio-cultural, 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 2014 no existieron nuevos acuerdos.

El tema referente a la explotación infantil, es uno de los más delicados en la sociedad actual. Por ello Ficohsa hace énfasis a sus proveedores para que respeten los Derechos Humanos, las áreas más expuestas a este tipo de problemas son las zonas rurales, por ello se realizan charlas referentes al tema, por medio del programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva y del Acta de Compromiso que contiene un inciso referente a explotación infantil. Los proveedores firman este compromiso y de incumplirlo se puede proceder con la desactivación del proveedor en la base de datos.



Grupo Financiero Ficohsa inculca a todos sus proveedores la forma correcta, según ley, para tratar a los colaboradores de cada organización. Se establecen argumentos sólidos basados en el respeto a los derechos humanos, logrando de esta forma que el colaborador se sienta satisfecho en las funciones que realiza día a día. Si el proveedor incumple este punto que se ve reflejado en la carta de compromiso, se procederá a suspender la relación comercial.

Los proveedores de Grupo Financiero Ficohsa firman un Reglamento de Ética, en el mismo se establecen los principios y valores éticos que deben prevalecer en una organización. El reglamento invita a cada proveedor, a ejercer una correcta conducta hacia sus colaboradores, basándose en el respeto a los derechos humanos, compromiso hacia el medio ambiente, competencia ética, no discriminación, no acoso sexual, etc.

Con la compra de las acciones de Banco CitiBank y CitiTarjetas Honduras se adicionaron a la base de datos sus proveedores, donde 99% son locales y 1% extranjeros.



Proveedores y Valor Distribuido según procedencia

| G4-12, G4-EC9 |

HONDURAS

1,267 | 96.5%
Proveedores Nacionales



47 | 3.5%
Proveedores Extranjeros

Volumen transado por productos o servicios
+1,963 millones de lempiras

PANAMÁ

95 | 97.9%
Proveedores Nacionales

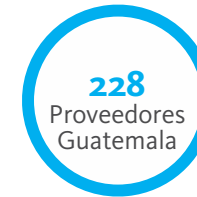


2 | 2.1%
Proveedores Extranjeros

Volumen transado por productos o servicios
190,380.51 dólares

GUATEMALA

216 | 94.7%
Proveedores Nacionales



12 | 5.3%
Proveedores Extranjeros

Volumen transado por productos o servicios
178 millones de quetzales

Cadena de Valor

Proveedores

| G4-12, G4-15, G4-LA14, G4-LA15, G4-SO9, G4-SO10, G4-EC9, G4-DMA, G4-EN32, G4-EN33, G4-HR4, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11 |

Programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva

En una alianza sin precedentes, Grupo Financiero Ficohsa y Grupo Terra desarrollan este exitoso programa creando conciencia y fomentando en su cadena productiva las Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de generar un compromiso social, prácticas transparentes e impactos positivos en sus gestiones internas.

Con este programa han logrado la inclusión de 32 proveedores, pequeñas y medianas empresas que al recibir la capacitación especializada en Buenas Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial se consolidan como empresas, obteniendo incontables ventajas competitivas tanto a lo interno de la empresa como en su proyección hacia el mercado en general, que prefiere hacer negocios con proveedores que practiquen valores y principios que estén alineados con su propia estrategia de sostenibilidad.



Pymes capacitadas en Buenas Prácticas de RSE, 2014



HONDURAS

32 Proveedores Pymes capacitados

12 Postulaciones de Buenas Prácticas de RSE

84 Horas de capacitación acumuladas 2012-2014

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Acciones concretas y principales logros del 2014

- Capacitación de 32 proveedores por parte de los colaboradores de las empresas del Grupo.
- Acompañamiento a proveedores en el proceso de postulación de sus buenas prácticas de RSE para el evento de reconocimiento.
- Evento de clausura y premiación a mejores prácticas 2014.

Ganadores mejores prácticas de RSE 2014

- **Químicas Macdel de Honduras**, acreedor al primer lugar por su postulación en la práctica de “*Calidad de Vida de los Empleados de Grupo Macdel*” en el eje de Público Interno.
- **Impresos Creativos**, acreedor al segundo lugar por su postulación en la práctica de Responsabilidad Social Empresarial en el eje de Comunidad con “*Servicio a la Comunidad, Impresos Creativos*”.

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.



Nuestra Gente

Gestión estratégica del Recurso Humano

| G4-10, G4-HR3, G4-LA1, G4-FS9, G4-DMA |

En las empresas del Grupo Financiero Ficohsa trabajan 5,223 profesionales y técnicos. De ellos, 4,310 trabajan en Honduras, 300 en Panamá, 613 en Guatemala y 36 en Estados Unidos. Del total, las mujeres representan el 57% y los hombres el otro 43%. Representan una nueva generación de profesionales con una escala de valores que asegura el crecimiento del negocio y la sostenibilidad de sus resultados.

Los ejes estratégicos del modelo de gestión del Recurso Humano son: Capacitación y Desarrollo; Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento; y Salud y Seguridad. El enfoque centrado en el colaborador, permite potenciar el talento, el conocimiento y los valores, como medios para su promoción, crecimiento y retención. Estas acciones son validadas por el IFC, como parte del cumplimiento a la norma del desempeño sobre las condiciones de trabajo.

Esta estrategia está siendo homologada en Panamá y Guatemala, países donde Ficohsa inició operaciones recientemente. La iniciativa asegura que el Grupo dispone del mejor talento regional y supone mayor rotación e intercambio de conocimientos, más la diversificación del recurso en estos países donde Ficohsa marca el inicio de una nueva era servicios financieros y alienta el espíritu de una generación comprometida con el desarrollo de la región.

Grupo Financiero Ficohsa ha establecido normas y principios que propician la inclusión sin discriminación. Hasta la fecha no se ha comunicado ninguna incidencia referente a discriminación, y si llegara a suceder se procederá según la regulación interna y bajo el procedimiento del Código de Trabajo en los países donde operamos.

Como parte de nuestras prácticas, GFF establece y fomenta relaciones constructivas con los colaboradores, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables.



Nuestra Gente

Ofrecer a nuestros colaboradores:
Equidad de Género, Clima Laboral
y Reconocimientos, Salud y
Seguridad, Capacitación y Desarrollo
como valores centrales en la
organización.



Número de colaboradores por contrato laboral y sexo

| G4-10, G4-LA1 |

Pais /Empresa Tipo Contrato		P	T	CxH	Total por sexo	Total por empresa
HONDURAS						
Banco	H	768	36	72	876	2,168
	M	1,119	69	104	1,292	
Seguros	H	143	1	1	145	314
	M	167	2	0	169	
Tarjetas	H	739	25	0	764	1,825
	M	1,037	24	0	1,061	
Remesas	H	1	0	0	1	3
	M	2	0	0	2	
		3,976	157	177	4,310	4,310
PANAMÁ						
Banco	H	41	0	0	41	90
	M	49	0	0	49	
Tarjetas	H	103	0	0	103	210
	M	107	0	0	107	
		300	0	0	300	300
GUATEMALA						
Banco	H	335	0	0	335	613
	M	278	0	0	278	
		613	0	0	613	0

12%
Guatemala

6%
Panamá



82%
Honduras

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

P = Permanentes T = Temporales CxH = Contrato por hora

Nuestra Gente

Gestión estratégica del Recurso Humano

| G4-10, G4-LA1, G4-EC6, G4 LA12, G4-DMA, G4-FS9 |

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 derechos humanos, 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 2014 no existieron nuevos acuerdos.

Selección y Dotación

El área de Reclutamiento y Selección realiza una rigurosa gestión del talento que permite atraer e identificar a los mejores profesionales, atender y planificar sus necesidades e invertir en su capacitación y desarrollo. Ficohsa requiere colaboradores capaces de gestionar negocios y de trabajar en equipo; de asumir nuevos retos, controlar el riesgo y los costos; y comprometidos con la cultura, los valores corporativos y la estrategia del Grupo.

Ficohsa es parte de las mejores empresas para trabajar en la región, con un modelo corporativo de desarrollo del talento que se ha extendido a todas áreas, como banca, seguros, tarjetas y remesas; al igual que en los países donde mantiene operaciones.



Colaboradores por grupo de edad, región y sexo

| G4-LA1 | Sólo permanentes, Nuevos ingresos

País /Empresa Rango Edad y Zona	18-30 Años		30-44 Años		45 + Años		Total por empresa	
	ZN	ZC	ZN	ZC	ZN	ZC		
HONDURAS								
Banco	H	55	86	8	46	1	5	201
	M	110	134	31	55	2	4	336
Seguros	H	4	17	0	6	0	0	27
	M	3	8	3	3	0	0	17
Tarjetas	H	25	166	6	38	0	2	237
	M	27	164	8	45	1	3	248
		224	575	56	193	4	14	1,066
PANAMÁ								
Banco	H	13		3		3		19
	M	8		13		4		25
Tarjetas	H	55		20		3		78
	M	66		16		4		86
		142		52		14		208
GUATEMALA								
Banco	H	130		42		13		185
	M	89		38		9		136
		219		80		22		321

321
Guatemala

208
Panamá



1,066
Honduras

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Es parte de la política tener opción preferencial por profesionales calificados de la comunidad local o pertenecientes a sectores menos favorecidos.



Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local

| G4-EC6 |

País /Empresa Procedencia	Extranjeros		Nacionales		Total	
HONDURAS						
Banco	San Pedro Sula	1	8%	12	92%	13
	Tegucigalpa	1	1%	82	99%	83
Seguros	San Pedro Sula	0	0%	5	100%	5
	Tegucigalpa	2	9%	20	91%	22
Tarjetas	San Pedro Sula	0	0%	2	100%	2
	Tegucigalpa	2	6%	33	94%	35
Remesas	San Pedro Sula	0	-	0	-	0
	Tegucigalpa	0	0%	1	100%	1
Total y Porcentaje Promedio		6	4%	155	96%	161
PANAMÁ						
Banco y Tarjetas	5	34%	10	66%	15	
GUATEMALA						
Banco	6	25%	18	75%	24	

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

La institución considera que la diversidad en nuestro personal es clave para nuestro éxito e intentamos contratar, desarrollar y mantener a las personas más talentosas de un grupo diverso de candidatas.

Nuestra Gente

Gestión estratégica del Recurso Humano | G4-10, G4-DMA, G4-LA1, G4-LA4, G4-FS9 |




En Ficohsa, los colaboradores son el activo más importante, su elevada calidad técnica y su desarrollo permanente los prepara para responder al cambio y asegurar el éxito de la organización.

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.



Rotación Colaboradores por género

| G4-LA1 |

Pais /Empresa Género y porcentaje	Número de colaboradores (Promedio)	Masculino	%	Femenino	%
 HONDURAS					
Banco	1,615	657	34%	958	36%
Seguros	311	143	22%	168	15%
Tarjetas	1,673	696	33%	977	29%
Remesas	3	1	0%	2	0%
 PANAMÁ					
Banco	19	9	10%	10	11%
Tarjetas	246	123	50%	123	50%
 GUATEMALA					
Banco	613	335	4.73%	278	4.59%




Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

El periodo de preaviso relativo a cambios organizacionales es el mismo establecido por la legislación laboral de cada país donde el Grupo tiene presencia.



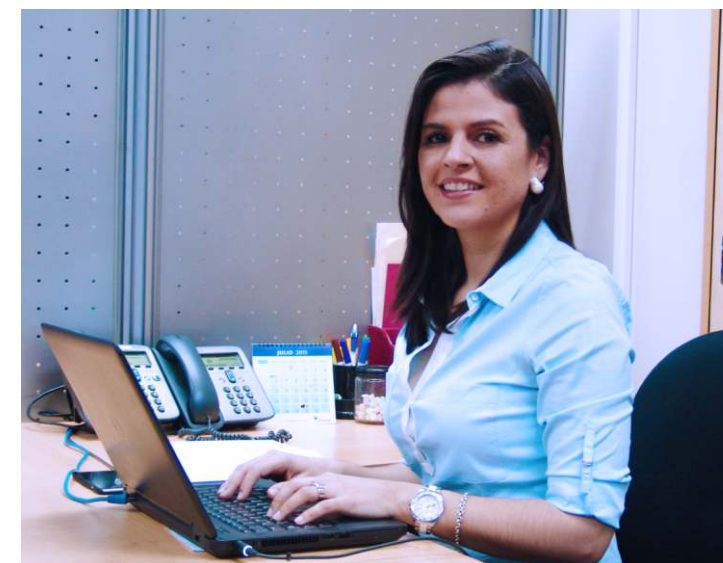
Rotación Colaboradores por región

| G4-LA1 |

Pais /Empresa Género y porcentaje	Numero de colaboradores (Promedio)	Zona Centro	%	Zona Norte	%
 HONDURAS					
Banco	1,615	1,071	22%	544	27%
Seguros	311	168	23%	143	10%
Tarjetas	1,673	977	43%	696	14%
Remesas	3	3	0%	0	0%
	3,602	1,249		1,383	
 PANAMÁ					
Banco	19		21.11%		
Tarjetas	246		20.42%		
 GUATEMALA					
Banco	613		14.32%		




Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Como parte de nuestras prácticas, GFF establece y fomenta relaciones constructivas con los colaboradores, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables.



Rotación Colaboradores por edad

| G4-LA1 |

Pais /Empresa edad y porcentaje	Numero de colaboradores (Promedio)	18-30 Años	%	30-50 Años	%	50+ Años	%
 HONDURAS							
Banco	1,615	995	28%	585	18%	35	4%
Seguros	311	140	21%	160	13%	11	23%
Tarjetas	1,673	1,084	34%	579	24%	10	14%
Remesas	3	2	0%	1	0%	0	0%
	3,602						
 PANAMÁ							
Banco	19	6	6.7%	12	13.3%	1	1.1%
Tarjetas	246	181	15.1%	64	5.3%	1	0.1%
 GUATEMALA							
Banco	613	316	5%	271	4%	26	5%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Nuestra Gente

Gestión estratégica del Recurso Humano

| G4-10, G4-EC5, G4 LA1, G4-LA2, G4-FS9 |

Compensación y Beneficios

Grupo Financiero Ficohsa trabaja para ser un empleador de preferencia y ofrecer a sus colaboradores condiciones de trabajo competitivas, trato justo e igualitario, programas de desarrollo y oportunidades para crecer profesionalmente.

Adicionalmente a los beneficios que indica la legislación local de los países en donde tenemos presencia, otros variables componen el sistema de compensación total en Ficohsa, los colaboradores disfrutan de una serie de beneficios para ellos y sus familias. Entre los principales beneficios destacan las ventajas financieras especiales en el acceso a productos y servicios bancarios, el plan de pensiones que actualmente solo se ofrece en Honduras pero se trabaja para lograr su implementación en el resto de países, seguro de vida con condiciones mejoradas y programas de retribución flexible.

Todo con el objetivo de suplir las necesidades del colaborador, asegurando su salud y bienestar y el de sus dependientes, procurando una vida digna e incidiendo en su satisfacción y desempeño.

Resumen Compensación y Beneficios	Ficohsa Honduras						
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5	
Beneficios por Ley							
RAP	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Décimo Tercer Sueldo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Décimo Cuarto Sueldo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pago por encima del Salario Mínimo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beneficios Adicionales							
Seguro Médico Hospitalario ^{1/}	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Médico Hospitalario Dependientes ^{2/}	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida	⊖	⊖	⊖	✓	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida en US\$	✓	✓	G	⊖	⊖	⊖	⊖
FICOPEN ^{3/}	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Capacitaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono de Vacaciones (marzo)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
30 Días de Vacaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono Adicional (septiembre)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Médico Internacional ^{4/}	✓	✓	G	⊖	⊖	⊖	⊖
Plan Corporativo de Telefonía Celular ^{5/}	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tasa Preferencial para Financiamiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Combustible	⊖	F	F	F	F	F	⊖
Bono por Resultados ^{6/}	✓	✓	✓	F	F	F	F
Bono por Nacimiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono por Matrimonio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Auxilio por Muerte de dependiente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Sí G Gerentes Sí F Según Funciones ⊖ No

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

1/ Gastos médicos pagados al 100% para el colaborador

2/ Gastos médicos para dependientes (conyuges e hijos)

3/ Participación en Fondo de Pensiones con una aportación mensual del colaborador y el patrono

4/ Pagado al 100% para el colaborador y sus dependientes directos

5/ Opción a ingresar

6/ Sujeto al logro de metas institucionales y organizacionales

Resumen Compensación y Beneficios	Ficohsa Panamá						
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5	
Beneficios por Ley							
Décimo Tercer Sueldo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Décimo Cuarto Sueldo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beneficios Adicionales							
Seguro Médico Hospitalario ^{1/}	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida en US\$	✓	✓	⊖	⊖	⊖	⊖	⊖
Capacitaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Plan Corporativo de Telefonía Celular ^{5/}	✓	✓	✓	⊖	⊖	⊖	⊖
Combustible	✓	✓	✓	F	⊖	⊖	⊖
Bono por Resultados ^{6/}	✓	✓	✓	F	⊖	⊖	⊖
Bono por Nacimiento	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono por Matrimonio	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Ficohsa Guatemala							
Resumen Compensación y Beneficios	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5	
	Beneficios por Ley						
Aguinaldo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bono 14	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Beneficios Adicionales							
Seguro Médico Hospitalario ^{1/}	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Médico Hospitalario Dependientes ^{2/}	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Colectivo de Vida	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Seguro Médico Internacional	✓	✓	✓	⊖	⊖	⊖	⊖
Capacitaciones	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Plan Corporativo de Telefonía Celular ^{5/}	✓	✓	✓	✓	⊖	⊖	⊖
Tasa Preferencial para Financiamiento	✓	✓	✓	⊖	⊖	⊖	⊖
Combustible	⊖	⊖	⊖	⊖	⊖	✓	✓

Nuestra Gente

Gestión estratégica del Recurso Humano

| G4-10, G4-LA1, G4-FS9 |

Desarrollo de Carrera

Ficohsa incentiva -como política corporativa- la igualdad de oportunidades sin diferencias de género o edad, en ese sentido se implementan acciones que motivan el logro profesional y personal como ventaja competitiva en la promoción interna.

Se invierte en el desarrollo de carrera, incrementando competencias y capacidades de los colaboradores, quienes personalmente se esfuerzan por su preparación, con la visión de escalar o ser transferido a posiciones con responsabilidades y funciones más complejas. Este compromiso compartido por la capacitación permite contar con un contingente de talentos capaces para manejar puestos críticos, facilitando la promoción interna para cubrir nuevas contrataciones que resultan del crecimiento y expansión de las operaciones en las distintas empresas del Grupo.

Existe una especial preocupación por el desarrollo de carrera de mujeres con un alto potencial, su inclusión en niveles directivos y la constante formación y capacitación para convertirlos en líderes en negocios financieros.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Número de empleados por tipo de contrato, por región y sexo

| G4-10 |

Pais /Empresa Tipo Contrato y Zona	P		T		CxH		Total por empresa	
	ZN	ZC	ZN	ZC	ZN	ZC		
HONDURAS								
Banco	H	213	555	11	25	29	43	876
	M	423	696	28	41	53	51	1,292
Seguros	H	34	109	0	1	0	1	145
	M	56	111	0	2	0	0	169
Tarjetas	H	119	620	1	24	0	0	764
	M	130	907	0	24	0	0	1,061
Remesas	H	0	1	0	0	0	0	1
	M	0	2	0	0	0	0	2
		975	3,001	40	117	82	95	4,310
PANAMÁ								
Banco	H	41		0		0		41
	M	49		0		0		49
Tarjetas	H	103		0		0		103
	M	107		0		0		107
		300		0		0		300
GUATEMALA								
Banco	H	335		0		0		335
	M	278		0		0		278
		613		0		0		613

171 | 3.3%
Temporales

177 | 3.4%
Contrato por Hora



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

P = Permanentes T = Temporales CxH = Contrato por hora
H = Hombres M = Mujeres



Colaboradores por grupo de edad, región y sexo

| G4-LA1 | Sólo Permanentes, Base de empleados activos

Pais /Empresa Tipo Contrato y Zona	18-30 Años		30-44 Años		45 + Años		Total por empresa	
	ZN	ZC	ZN	ZC	ZN	ZC		
HONDURAS								
Banco	H	149	306	52	213	12	36	768
	M	282	425	126	236	15	35	1,119
Seguros	H	15	55	17	46	2	8	143
	M	29	41	25	62	2	8	167
Tarjetas	H	72	418	43	189	4	13	739
	M	80	556	46	332	4	19	1,037
Remesas	H	0	1	0	0	0	0	1
	M	0	1	1	0	0	0	2
		627	1,803	310	1,078	39	119	3,976
PANAMÁ								
Banco	H	17		18		6		41
	M	15		26		8		49
Tarjetas	H	67		32		4		103
	M	71		32		4		107
		170		108		22		300
GUATEMALA								
Banco	H	166		133		36		335
	M	150		103		25		278
		316		236		61		613

241 | 5%
30-44 años

1,732 | 35%
45 + años

4,889 Colaboradores Permanentes

2,916 | 60%
18-30 años

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

ZN = Zona Norte ZC = Zona Centro
H = Hombres M = Mujeres

Nuestra Gente

Gestión estratégica del Recurso Humano | G4-10, G4-LA3, G4-LA13, G4-LA16, G4-EC3, G4-EC5, G4 LA12, G4-DMA, G4-FS9 |



Número de empleados por tipo de contrato, por región y sexo

| G4-10 |

País /Empresa Tipo Contrato y Zona		P		T		CxH		Total por empresa
		ZN	ZC	ZN	ZC	ZN	ZC	
HONDURAS								
Banco	H	213	555	11	25	29	43	876
	M	423	696	28	41	53	51	1,292
Seguros	H	34	109	0	1	0	1	145
	M	56	111	0	2	0	0	169
Tarjetas	H	119	620	1	24	0	0	764
	M	130	907	0	24	0	0	1,061
Remesas	H	0	1	0	0	0	0	1
	M	0	2	0	0	0	0	2
		975	3,001	40	117	82	95	4,310
PANAMÁ								
Banco	H	41		0		0		41
	M	49		0		0		49
Tarjetas	H	103		0		0		103
	M	107		0		0		107
		300		0		0		300
GUATEMALA								
Banco	H	335		0		0		335
	M	278		0		0		278
		613		0		0		613

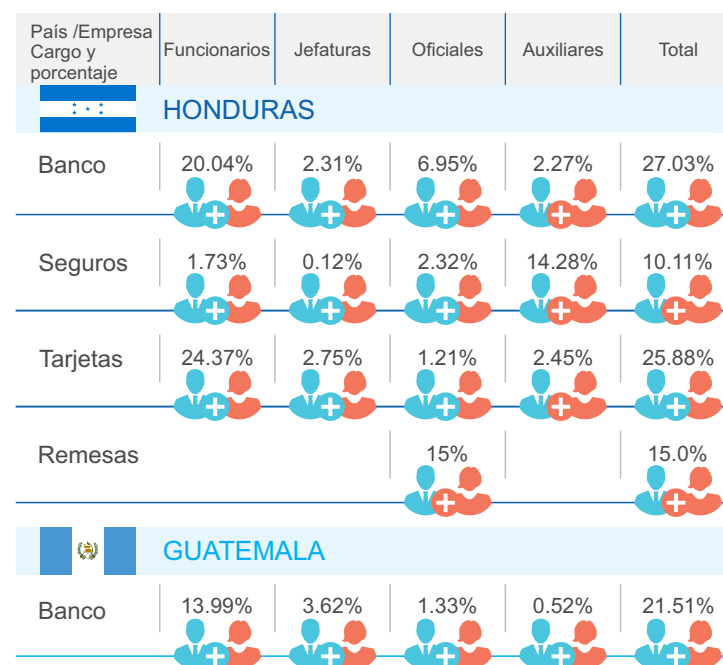
Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

P = Permanentes T = Temporales CxH = Contrato por hora
ZN = Zona Norte ZC = Zona Centro



Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional

| G4-LA13 |



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

La remuneración al trabajo de nuestros colaboradores se establece con base en montos competitivos según el rubro de cada empresa y de acuerdo a las localidades en las que operamos, considerando además competencias y resultados de la evaluación de desempeño de cada colaborador. Independientemente del contrato de trabajo que tengan, los colaboradores reciben las prestaciones, beneficios e incentivos que establece la ley y de acuerdo a su desempeño.



Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad

| G4-LA3 |

País /Empresa No. casos porcentaje	No. de reincorpora- ciones	No. que deberían reincorporarse	%	Índice de reincorporación
HONDURAS				
Banco	67	67	100%	100%
Seguros	7	7	100%	100%
Tarjetas	55	55	100%	100%
Remesas	1	1	100%	100%
GUATEMALA				
Banco	24	24	100%	100%



Índices de retención

| G4-LA3 |

País /Empresa No. casos porcentaje	conservan el puesto 12 meses después	No. que deberían reincorporarse	%	Índice de retención
HONDURAS				
Banco	60	67	100%	89.6%
Seguros	6	7	100%	85.7%
Tarjetas	45	55	100%	81.8%
Remesas	1	1	100%	100.0%
GUATEMALA				
Banco	8	24	100%	33.3%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Nuestra Gente

Reclamaciones | G4-10 |

Han sido considerados como reclamación, únicamente los conflictos judiciales que se han presentado.

Durante el 2014 se realizaron 4 reclamaciones judiciales por despidos, de un total de 301 (despidos) realizados. Esto representa un 1% de reclamos recibidos.

De las reclamaciones solamente 3 fueron abordadas en el 2014 y 1 está siendo abordada en 2015. Ninguna de las reclamaciones ha sido resuelta aún. Posiblemente todas quedarán resueltas en 2015.

Se resolvieron al menos 3 reclamaciones correspondientes a periodos anteriores.

Colaboradores Indirectos



Colaboradores Indirectos* por sexo

| G4-10 |

País Procedencia	Hombres	Mujeres	Total
HONDURAS			
	213	24	237
PANAMÁ			
	4	5	9
GUATEMALA			
	8	6	14

* Colaboradores subcontratados. Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Capacitación y Desarrollo | G4-LA9, G4-LA10, G4-LA16, G4 DMA, G4-FS9 |

El 100% de los colaboradores de las empresas del Grupo se ha beneficiado de los programas de formación que junto con el desarrollo es una de las ventajas más valoradas y reconocidas de trabajar en Ficohsa. La capacitación está orientada al desarrollo de competencias y conocimientos propios del sector financiero.

Ficohsa ha diseñado un modelo propio que busca la excelencia, con el objetivo de consolidarse como un referente regional a través de la creación de valor, la mejora continua y un profundo entendimiento del negocio.



Capacitaciones Anuales por Colaborador

| G4-LA9 |

País /Género Cargo	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares	Total
GUATEMALA					
Femenino	2	2	5	1	10
Masculino	3	2	3	1	9
Totales	5	4	8	2	19

613
Colaboradores
Guatemala

100% Colaboradores

- Código de ética y conducta
- Seguridad de la información
- Temas regulatorios
- Competencias
- Formación temas específicos del puesto
- Actualizaciones (leyes, procesos, etc)

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Para impulsar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas entre los países del Grupo, se creó la Universidad Ficohsa, que desarrolla su actividad a través de las escuelas corporativas, especializadas en áreas clave de negocio.



Capacitaciones Universidad Ficohsa, 2014

| G4-LA10 |

Capacitación	Personal Atendido	Horas Capacitación	Escuelas en el año
HONDURAS			
Escuela de Cajeros	222	40,560	10
Escuela de Negocios*	46	7,664	2
Escuela de Supervisores*	16	800	2
Escuela de Cobranza	180	49,940	7
Escuela de Servicio al Cliente	83	49,388	7
Escuela de Televentas	20	6,248	4
Escuela de Logística	11	1,000	5
Escuela de Telemercadeo	66	14,976	6
Escuela de Ventas Personalizada	61	7,872	10
Totales	705	178,448	53

*Escuelas nuevas creadas en 2014

Promedio
Horas Capacitación
por persona **253.11**

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Nuestra Gente

Capacitación y Desarrollo | G4-LA2, G4-LA9, G4-LA10, G4-DMA, G4-SO4, G4-HR2, G4-FS9 |

Con el fin de establecer las brechas de desarrollo de los colaboradores y su crecimiento profesional, se realizó una fuerte labor en el 2014 de divulgar las competencias organizacionales y específicas de las áreas de las diferentes unidades de negocio, capacitando a 5,637 colaboradores en ambos temas.

Para el 2016, se espera contar con un micrositio que apoyará a los colaboradores en proceso de retiro de la institución.



Programas de capacitación dirigidos a mejorar las competencias de los colaboradores | G4-LA10 |

Pais Procedencia	Banco	Tarjetas	Seguros	Total
HONDURAS	207	43	25	275

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Promedio horas de Capacitación por sexo y categoría laboral | G4-LA9 |

Pais / Categoría Laboral Sexo	Funcionarios	Jefaturas	Oficiales	Auxiliares
PANAMÁ				
Femenino	4	4	4	4
Masculino	4	4	4	4

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

La lucha contra la corrupción es muy importante para Ficohsa, por lo que una capacitación constante sobre la lucha contra la corrupción y el cumplimiento de las normas y políticas internas que refuerce el tema es estratégica para el fortalecimiento constante. El Comité de Ética vela por que se cumplan las políticas relacionadas, el 100% de los colaboradores ha sido capacitado respecto al tema.



Capacitación sobre temas relevantes | G4-SO4, G4-HR2 |

	No. o % Capacitaciones	% Colaboradores
HONDURAS		
Lucha Contra la Corrupción G4-SO4 		
Lavado de activos	3,714	59%
Ética	1,511	24%
FATCA	681	11%
Usuario Financiero	298	5%
Riesgo Operativo	117	2%
Derechos Humanos G4-HR2 		
Código de ética y conducta	11%	9%
Temas regulatorios	12%	47%
Competencias	7%	35%
Formación temas específicos del puesto	67%	8%
Actualizaciones (Leyes, procesos, etc)	3%	1%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Capacitación en temas relevantes | G4-LA2, G4-SO2 |

	% Capacitaciones	% Colaboradores
GUATEMALA		
Prevención y Detección del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo desde las Prácticas Internacionales hasta el entorno nacional	10%	100%
Taller Gung Ho	10%	21%
Taller de Trabajo en Equipo	10%	11%
Programa de Habilidades Gerenciales	10%	4%
Ley FATCA	10%	30%
Líderes en contacto	10%	1%
Refuerzo del Script de Ventas	10%	27%
Técnicas de Venta	10%	17%
Reglamento Interno de Trabajo	10%	21%
Feria de Competencias, etc.	10%	100%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

En Guatemala la Universidad Ficohsa y sus diferentes Escuelas de Caja, SAC y Ventas brindan capacitación en temas que permiten al colaborador mejorar sus competencias profesionales y desenvolvimiento personal. A continuación se enumeran algunas de las capacitaciones que se impartieron en el año 2014:

Nuestra Gente

Capacitación y Desarrollo | G4-LA11, G4-HR2, G4-HR7, G4-FS9, G4-DMA |

Evaluación del Desempeño | G4-LA11 |

Todos los colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa están sujetos a evaluación de desempeño, como parte del plan anual del programa de Servicio de Excelencia Ficohsa y de otros programas alineados a la gestión del talento.

El desempeño del personal es evaluado periódicamente en base a objetivos y competencias (cada 3 ó 4 meses, según el área). Los funcionarios son evaluados en base al Balanced Scorecard-BSC, que permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar al desempeño futuro, alineado a los objetivos de largo plazo del Grupo.



Colaboradores que reciben Evaluación de Desempeño

| G4-LA11 |

Pais /Empresa	% mujeres	% hombres	% total
HONDURAS			
Banco	98%	99%	97%
Seguros	99%	98%	97%
Tarjetas	97%	96%	95%
PANAMÁ			
	100%	100%	100%
GUATEMALA			
Banco	100%	100%	100%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

El objetivo es avanzar en las áreas de mejora identificadas, como en la colaboración o trabajo en equipo, así como alentar la búsqueda constante de la excelencia.

La evaluación permite además estrechar las relaciones con los jefes y determinar necesidades de formación en favor del desempeño del colaborador y la estrategia del negocio, en el entendido de que es necesario contar con personal motivado y debidamente capacitado para orientar el servicio hacia estándares de clase mundial, según la cultura Ficohsa homologada en los países donde tiene presencia.



Porcentajes Evaluación de Desempeño, según cargo

| G4-LA11 |

Pais / Cargo	1	2	3	4	5	6	7	8
HONDURAS								
Banco	100%	96%	98%	100%	99%	N/A	50%	N/A
Seguros	100%	94%	99%	96%	100%	N/A	100%	N/A
Tarjetas	100%	88%	95%	96%	99%	96%	98%	98%
GUATEMALA								
Banco	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

- 1 Funcionarios 2 Jefaturas 3 Oficiales 4 Auxiliares 5 Supervisores
6 Gerente de Cuenta 7 Analistas 8 Asesor de Ventas

Capacitación Personal de Seguridad | G4-HR7 |

La capacitación del personal de seguridad fue realizada por Universidad Ficohsa y Servicio de Excelencia Ficohsa, con el propósito de orientar el servicio de estos colaboradores hacia la excelencia, haciendo énfasis en la importancia de su papel en la atención y seguridad de clientes y el personal de cada punto de servicio. Esto refuerza la vinculación de los oficiales de seguridad con Ficohsa y su compromiso de ser mejores.



SEF y Universidad Ficohsa Capacitación Personal de Seguridad

| G4-HR7 |



HONDURAS

Oficiales Capacitados
Zona Norte y Sur

173

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Nuestra Gente

Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento | G4-FS9 |



Estudio de Clima Laboral de Great Place To Work

El Grupo se ubicó en el ranking de las mejores empresas para trabajar de Centro América y del Caribe. Así lo reveló el estudio de Clima Laboral de Great Place To Work 2014. Colocando a Banco Ficohsa y Ficohsa Tarjetas entre las mejores según ranking de país y regional.

Aunque los resultados del estudio indicaron una leve reducción del Trust Index (Índice de cultura y calidad de vida según Great Place to Work) las empresas continúan gozando de una posición favorable en la opinión de los participantes en la consulta.

Ficohsa Guatemala por su parte conserva su calificación y posicionamiento del año 2013.



País /Empresa	Trust Index®	
	2013	2014
 HONDURAS		
Banco	77%	74%
Tarjetas	75%	69%
Seguros	78%	78%
 GUATEMALA		
Banco	74%	74%

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



Nuestra Gente

Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento | G4-FS9 |

Plataforma Colaborativa - laefe -

Ficohsa inició a una nueva era en la administración del Recurso Humano, poniendo a su disposición una plataforma compuesta inicialmente por dos módulos:

Central de Empleados: que contiene la información del colaborador y de la organización, provee una experiencia de uso simple y promueve la autogestión en todos los niveles.

Laefe: es la plataforma colaborativa interna que conecta a los colaboradores y equipos, brindándoles una serie de herramientas participativas, dinámicas que agilizan el trabajo, la toma de decisiones y la comunicación.

Sus beneficios se traducen en indicadores clave de rendimiento de negocio que afectan a los procesos, ventas, gestión de clientes, recursos humanos, gestión del conocimiento, e incluso mejorar la productividad en todos los ámbitos, entre todos los miembros de la compañía.

Esta plataforma sin duda alguna representa un cambio de cultura que permitirá:

- Mejorar y hacer más eficientes los procesos, lo que economizará recursos.
- Generar una mayor conexión y fluidez de información entre los colaboradores, las diferentes áreas y países.
- Favorecer la circulación de nuevas ideas, promover la creatividad y la innovación.
- Mayor espacio de movilización de los colaboradores para resolver los problemas y responder con soluciones a las necesidades de los grupos de interés.



Esto es apenas el inicio hacia una integración de personas, procesos y sistemas bajo una sola plataforma que enfoca sus esfuerzos al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Nuestra Gente

Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

Programa de Fortalecimiento de la Ética Institucional | G4-56, G4-57, G4-58, G4 LA16, G4-DMA, G4-SO4, G4-SO5, G4-FS9 |

El objetivo del Programa es actuar con coherencia y fidelidad a principios y valores, bajo políticas y reglas claras, que permitan mantener y aumentar la confianza, transparencia y respeto con nuestros colaboradores, clientes, inversionistas, proveedores y comunidades. Actualmente se ejecuta en Honduras y Guatemala, se prevé su implementación en Panamá para el 2015.

El Comité de Ética es el responsable de gestionar los mecanismos internos y externos con el fin de velar por el cumplimiento e interpretación del Código de Ética y Conducta; asimismo validar el seguimiento de los reportes de conductas no éticas anónimas y no anónimas.

El Comité analiza e investiga los casos reportados y emite las resoluciones de los mismos. En el 2014, los colaboradores eligieron a los nuevos miembros del Comité de Ética, mismos que fueron capacitados por un consultor externo especialista en el tema y su implementación en las organizaciones.

Toda investigación de reportes de conductas no éticas se hacen con la debida confidencialidad, previniendo y asegurando las no represalias para los colaboradores.

A lo largo de todo el año se realizaron campañas de reforzamiento de los canales para reportar conductas no éticas, y el 100% de los colaboradores de nuevo ingreso reciben la capacitación del Programa de Ética Institucional, que contempla el tema de prevención de la corrupción y el de Derechos Humanos.

100%

Colaboradores y Funcionarios de nuevo ingreso fueron capacitados en el tema de Ética



El Programa de Ética Institucional es respaldado por:

- Código de Ética y Conducta
- Manual de Responsabilidad Social Corporativa
- Política de Buenas Prácticas para Prevención de Conflicto de Intereses
- Política Aplicable al Reporte o Consulta de Conductas no Éticas.
- Política de Régimen de Sanciones

En el 2014 se concluyó con la revisión y análisis de los Reglamentos de Ética para Proveedores y de Ética para Clientes, mismos que se socializaron con los colaboradores.



Reporte de Conductas no Éticas casos por país

| G4-56, G4-57, G4-58 |

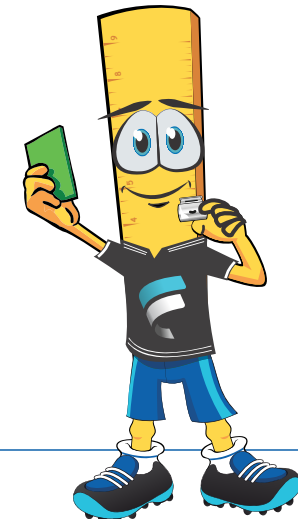
Honduras Guatemala

Indicador / País	Honduras	Guatemala
Total Reportes Conductas no Éticas	119	31
■ Casos reportados	101	31
■ Concluidos	84.9%	100%
■ En Proceso de Investigación	0.8%	0%
■ Seguimiento y planes de mejora	14.3%	0%

150
Total Reportes
Conductas no Éticas

128
Casos reportados
y concluidos

85%



Nuestra Gente

Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento

Programa de Fortalecimiento de la Ética Institucional | G4-56, G4 -57, G4- 58, G4-SO4, G4-SO5, G4-FS9, G4-DMA |

Para dar seguimiento a los casos presentados por las partes interesadas, Ficohsa dispone de canales para reportar conductas no éticas, operados por una empresa externa y supervisado por el Comité de Ética y Conducta. Estos canales incluyen una línea telefónica interna, una externa, correo electrónico y un portal externo de Internet accesible a colaboradores y partes interesadas. Los procedimientos de gestión de reportes y la promoción de la ética, se difunden al interior de la institución a través de un programa de inducción, en el portal de recursos humanos, cursos institucionales, presentaciones presenciales y en campañas de comunicación interna regional.

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.

En el Código de Ética y Conducta de GFF se contempla que, bajo ninguna circunstancia, se debe proveer o participar en comportamientos de competencia desleal 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.



Nuestra Gente

Salud y Seguridad de los Colaboradores | G4-LA5, G4-DMA |

Programa de BienEstar Corporativo

El Programa de Bienestar Corporativo de Grupo Financiero Ficohsa tiene como objetivo brindar alternativas de bienestar a todos sus colaboradores, poniendo a su disposición espacios recreativos para alejarse de la rutina, reducir el estrés laboral e incrementar su calidad de vida.

Este exitoso programa incluye el desarrollo de tres componentes: ejercicio físico, nutrición y educación.

Como parte del Programa se lanzó la publicación de la Revista Electrónica Tu BienEstar, que se edita con el propósito de brindar información actual con consejos y recomendaciones sobre nutrición, salud, primeros auxilios y actuación en caso de emergencia, destaca en cada edición una entrevista a un colaborador con una experiencia inspiradora para todos los demás.



Como parte de este programa se han desarrollado actividades como: Jornadas Anti-stress, clases de baile, clase de Yoga y charla motivacional. El objetivo de este programa es disminuir el estrés y generar un balance en su calidad de vida.



Programa de BienEstar
participación colaboradores, 2014

| G4-LA5 |

HONDURAS

Colaboradores
participantes 1,855

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa





Nuestra Gente

Salud y Seguridad de los Colaboradores | G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-DMA |

Atención médica e incapacidades



Resultados Atención Médica en Clínicas Por Salud

Indicador / País	
 HONDURAS	
■ No. afiliados	550
■ Días hábiles	248
■ No. atenciones	13,714
■ No. incapacidades	1,010
■ Días de incapacidad	219
■ Referencias	2
■ Tiempo atención paciente (minutos)	10.5
 PANAMÁ	
■ No. incapacidades por maternidad	3

Salud y Seguridad | G4-LA7 |

Por las características de las operaciones de Ficohsa, no se han identificado actividades profesionales que incidan o tengan un nivel elevado de riesgo o enfermedad.

Plan de Respuesta de Emergencias, Cuerpo de Brigadistas

Para Grupo Financiero Ficohsa la seguridad física de sus colaboradores recae en la responsabilidad de mantener un Plan de Respuesta de Emergencia, el cual es activado cuando existen eventos reales de crisis (incendios, desastres naturales, etc.) en donde se pone en riesgo la vida, en este plan se establecen las acciones preventivas y de auxilio orientadas a proteger la integridad física de los empleados y de las personas que concurren a las oficinas de la institución.

Para atender de manera inmediata cualquier siniestro se tiene conformado un Comité de Emergencias y Cuerpo de Brigadistas, debidamente entrenados y formados con apoyo de la Escuela Nacional de Bomberos y Cruz Roja de cada país.

En Honduras, Guatemala y Panamá, según necesidades y disponibilidad, los brigadistas recibieron capacitación en los siguientes temas:

- Primeros Auxilios y enfermedades repentinas
- Resucitación Cardiopulmonar (RCP)
- Control y Extinción de Incendios
- Técnicas de Evacuación, gestión de riesgos y planes de emergencia.
- Planificación de Emergencias
- Uso de Desfibriladores

El admirable trabajo que desempeñan los brigadistas permite contar con personal responsable y capacitado, comprometido con la seguridad y bienestar de todos sus compañeros colaboradores, siempre dispuestos a atender necesidades a lo interno de las empresas o fuera de ellas.



Comité de Emergencias Cuerpo Brigadistas

| G4-LA5 |

Indicador / País	Honduras	Guatemala	Panamá	Total
Comité de emergencias	22	10	12	44
Brigadistas	257	18	15	290
Total de integrantes	279	28	27	334

Capacitaciones

Total participantes	25	14
Horas Capacitación	30	



Reducción del Impacto Ambiental | G4-EC7, G4-DMA |

La primera medición de la huella de carbono y huella ecológica del Grupo Financiero Ficohsa se realizó en el 2013, los resultados sirven ahora de base para la implementación de iniciativas y acciones que conduzcan a la reducción de los principales impactos de las operaciones del Grupo en los países donde tiene presencia.

En 2014 se dio continuidad al plan de eficiencia energética, que establece como prioritarias las siguientes actividades o iniciativas:

- ✔ Medición y registro periódico de las emisiones y consumos de las distintas empresas e instalaciones del Grupo.
- ✔ Reducción del consumo de electricidad.
- ✔ Implementación del proyecto para la eliminación gradual del papel en las operaciones según cada empresa.
- ✔ Eliminar gradualmente la emisión de estados de cuenta impresos, migrando a la emisión electrónica.
- ✔ En temas como iluminación, se instalan detectores de presencia, aparatos de iluminación más eficientes, y se realiza un control de horarios de encendido, entre otras.
- ✔ Campaña de sensibilización y formación de buenas prácticas para la reducción de consumos, fijación de carteles informativos en los edificios y difusión de información ambiental en la intranet corporativa. Actualmente la campaña se centra en los consumos de energía, agua, papel y manejo de desechos.
- ✔ Siembra de árboles en zonas de amortiguamiento y vulnerables a los efectos del cambio climático.

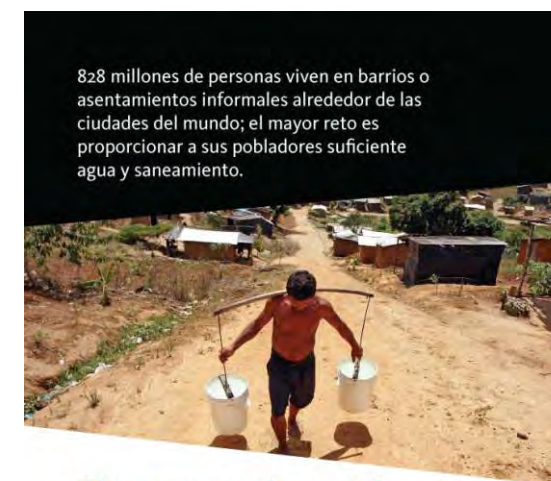
Estas y otras actividades son implementadas con el propósito de reducir el impacto de las operaciones de las distintas empresas del Grupo en los distintos países de la región donde tiene presencia.

Con el objetivo de asegurar que Grupo Financiero Ficohsa cumpla con todas las normativas aplicables a su gestión, establecidas por instituciones reguladoras gubernamentales respecto al medio ambiente, se establece como actividad obligatoria la revisión anual del marco regulatorio que puedan tener implicaciones directas en la actividad de la institución en los países donde opera.



Nuestro Planeta

El Grupo Financiero Ficohsa avanza en la integración de una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente usando racionalmente sus recursos.



828 millones de personas viven en barrios o asentamientos informales alrededor de las ciudades del mundo; el mayor reto es proporcionar a sus pobladores suficiente agua y saneamiento.

Sin agua no hay vida. Sin ahorro, no habrá agua.

- Repara las tuberías que estén perdiendo agua; una gota por segundo significa un desperdicio de 30 litros diarios.
- Cierra la llave mientras te enjabonas, lava los dientes o te afeitas.
- Lava el automóvil con balde, no con manguera; así ahorras más de 400 litros.



Reducción del Impacto Ambiental | G4-EC2, G4-EC7, G4-DMA, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN31 |

Huella de Carbono y Huella Ecológica

| G4-EN18, G4-EN19 |

Se han tenido iniciativas a lo interno de la organización, para reducir el consumo de agua, energía eléctrica y papel. Estas iniciativas van desde el cambio de tecnologías a tecnologías ahorradoras, establecimiento de horarios y campañas de sensibilización del personal.

La reducción en el consumo de agua equivale a 15.5 toneladas de dióxido de carbono equivalente.

La reducción en el consumo de energía eléctrica equivale a 304.9 toneladas de dióxido de carbono equivalente.

La reducción en el consumo de papel equivale a 0.794 toneladas de dióxido de carbono equivalente.

Se ha incluido solamente el dióxido de carbono en el cálculo.

Dado que se reportan emisiones del año 2013, las reducciones son en base a la diferencia en el consumo de 2013 a 2014.

Para la medición de emisiones en el consumo de energía eléctrica, se calculó la reducción en el consumo de kwh, convirtiendo esta reducción de kwh a una medida de energía (julios) y posteriormente utilizando un factor de emisión para convertir esta energía a toneladas de dióxido de carbono equivalente. De igual manera se calculó la reducción en el consumo de agua y papel por colaborador, convirtiendo todo a energía y posteriormente a toneladas de dióxido de carbono equivalente. Todo esto se realizó utilizando el método compuesto de las cuentas contables y una base de datos desarrollada en el año 1996 en Europa y con la capacidad de adaptarse a la realidad mundial actual, nacional hondureña y de Grupo Financiero Ficohsa en Honduras.

La reducción en el consumo de energía eléctrica se produjo en el Alcance 2, emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica. Las reducciones en el consumo de agua y papel, se produjeron en el Alcance 3.

Como resultado de la cuantificación de huella ecológica y huella de carbono se tiene que las emisiones de GEI de GFF durante el año 2013 alcanzan 18,764.9 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂-e). La huella ecológica asciende a 6,474.1 hectáreas. La contrahuella, que es lo contrario de huella ecológica, es el terreno con el que la empresa cuenta, derivado del uso de energías renovables (por la matriz energética nacional se asume que la empresa utiliza energía hidráulica, eólica y de biomasa) y del pago de productos agrícolas el cual supone un porcentaje al cuidado de la tierra; la contrahuella asciende a 220.5 toneladas de CO₂ y 94.4 hectáreas; resultando la huella de carbono neta 18,544.4 tonCO₂ y la huella ecológica neta 6,379.7 hectáreas. Para un total de 3,322 colaboradores en el año 2013, el indicador global de emisiones de GEI es de 5.58 tCO₂/colaborador y 1.9 ha/colaborador.

Sabemos que no podemos reducir al 100% las emisiones generadas por las actividades de la empresa, es por esta razón que además de las iniciativas de reducción de emisiones, tomamos acción para compensar las mismas. Entre estas iniciativas realizamos siembras de árboles anuales equivalentes al consumo de papel del año anterior, financiamos iniciativas de agricultura ecológica y financiamos la generación de energía verde, aumentando así nuestra contrahuella, misma que compensa las emisiones que no podemos reducir.



Inversión Verde | G4-EN31 |

En el 2014 se realizaron trabajos de construcción y remodelación en 16 agencias y ventanillas, en las que se invirtieron más de 1.37 millones de lempiras en adquisición de sistemas de iluminación led y aires acondicionados con especificación SEER, tecnología de bajo consumo energético.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Reducción del Impacto Ambiental | G4-EC2, G4-EC7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN30 |

| G4-EN15 |

Alcance 1:



- ▶ Reportamos emisiones producidas por el uso de combustible en la flota vehicular para desarrollar actividades de la empresa.

Huella de Carbono: 454 tCO₂

Huella Ecológica: 155.9 Hectáreas

| G4-EN16 |

Alcance 2:



- ▶ Emisiones debido al consumo de energía eléctrica en Honduras.

Huella de Carbono: 6,012.7 tCO₂

Huella Ecológica: 2,064.4 Hectáreas

| G4-EN17, G4-EN30 |

Alcance 3:



- ▶ Consumo de servicios y contratos externos, incluyendo servicios con baja movilidad, servicios con alta movilidad, servicio de transporte de personas y servicio de transporte de mercancías.

Huella de Carbono: 6,993.3 tCO₂

Huella Ecológica: 2,401 Hectáreas

- ▶ Emisiones debido al consumo de papel, cartón y sus manufacturas.

Huella de Carbono: 309.1 tCO₂

Huella Ecológica: 84.2 Hectáreas

- ▶ Por compra de mobiliario, equipo y todo tipo de material para la empresa, incluyendo materias primas (áridos-mineral en general), productos de vidrio, de plástico, de cerámica, de cobre o níquel, de aluminio, de hierro y otros metales, productos químicos farmacéuticos, material textil, material de oficina, aparatos eléctricos y vehículos.

Huella de Carbono: 4,181.2 tCO₂

Huella Ecológica: 1,435.5 Hectáreas

- ▶ Emisiones por consumo de recursos agrícolas y pesqueros, lo que incluye café, té, especias y sus preparaciones, azúcares, miel y confitería, bebidas con y sin alcohol, y facturas de comidas de empresa.

Huella de Carbono: 137.2 tCO₂

Huella Ecológica: 74 Hectáreas

- ▶ Reportamos emisiones debido al consumo de agua potable.

Huella de Carbono: 96 tCO₂

Huella Ecológica: 33 hectáreas

- ▶ Reportamos emisiones debido a los recursos forestales diferentes al papel, lo que incluye la compra de mobiliario con base principal de madera y productos editoriales, prensa e industria gráfica.

Huella de Carbono: 497.2 tCO₂

Huella Ecológica: 135.5 hectáreas



Somos una gran familia
que deja su huella
de responsabilidad y
cuidado del medioambiente

Reducción del Impacto Ambiental | G4-EC7, G4-DMA, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7 |

Eficiencia Energética | G4-EN5 |

En todas las instalaciones de Grupo Financiero Ficohsa se implementa el Proyecto de Ahorro y Eficiencia Energética, a través del cual se establece un programa integral para el uso eficiente del recurso energético.

En el caso particular de Honduras, contrario a la reducción del año 2013, en el 2014 se ha incrementado el consumo, justificado en parte por el crecimiento de operaciones en Ficohsa Tarjetas que abrió nuevos puntos de servicio y amplió la jornada laboral a horarios nocturnos. Como acción complementaria se trabaja en la optimización del rendimiento del equipo en todas las agencias e instalaciones. Nuevo equipo es adquirido teniendo preferencia por aquellos que por su tecnología operan eficientemente y con menor consumo.

El suministro de energía de las empresas del Grupo Ficohsa en Honduras, proviene del Sistema Interconectado Nacional que administra la Empresa Nacional de Energía Eléctrica, ENEE.

En Guatemala se realiza la primera medición y se proyecta la implementación del programa en 2015 para las instalaciones en Panamá.



Consumo Promedio por Colaborador 2013 - 2014

| G4-EN3, G4-EN6 |



HONDURAS

en MJ

5,317



5,813

+9.4%
Aumento Consumo



Indicadores Energía 2013 - 2014

| G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6 |



HONDURAS

2013	Banco	2014
5,019,736.62	Total KWH	5,866,386.93
18,071,051.83	Total MJ	21,118,992.9

Consumo Promedio por Colaborador
2,868 = 10,326 | **2,715 = 9,772**
 KWH MJ | KWH MJ

-5.3% ↘ **Reducción Consumo**

2013 *	Seguros	2014
633,881.00	Total KWH	643,404.00
2,281,9171.00	Total MJ	2,316,252.74

Consumo Promedio por Colaborador
1,963 = 7,065 | **2,049 = 7,377**
 KWH MJ | KWH MJ

+4.4% ↗ **Aumento Consumo**

2013	Tarjetas	2014
1,201,287.54	Total KWH	1,779,975.2
4,324,635.14	Total MJ	6,407,910.72

Consumo Promedio por Colaborador
698 = 2,510 | **980 = 3,529**
 KWH MJ | KWH MJ

+40.4% ↗ **Aumento Consumo**

Consumo Promedio por Colaborador
 Global Grupo Financiero Ficohsa | Honduras
1,477 = 5,317 | **1,615 = 5,813**
 KWH MJ | KWH MJ

+9.4% ↗ **Aumento Consumo**

1 KWH = 3.6 MJ

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa. Cálculo propio en base a consumo y total colaboradores por año.
 * El dato difiere del que aparece en el Reporte anterior debido a que en esta edición se está incluyendo la medición realizada en las instalaciones de San Pedro Sula, que no se incluyeron anteriormente.

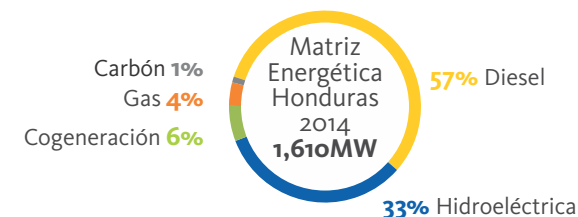


Matriz Energética 2014

| G4-EN4 |



HONDURAS



Fuente: <http://www.avina.net/esp/11427/incontext-46/>



Indicadores Energía 2014

| G4-EN3, G4-EN6, G4-EN4 |



GUATEMALA

Banco

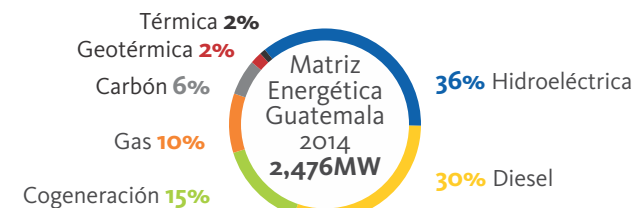
Total KWH 622.766

Total MJ 2.241.957.6

Consumo Promedio por Colaborador
1,016 = 3,657
 KWH MJ

Matriz Energética 2014

| G4-EN4 |



Fuente: <http://www.avina.net/esp/11427/incontext-46/>

Reducción del Impacto Ambiental | G4-EC7, G4-DMA, G4-EN1, G4-EN2, G4-EN8, G4-EN27, G4-EN28 |

Consumo Responsable de Agua | G4-EN8, G4-EN27 | Consumo Responsable de Papel | G4-EN1, G4-EN2, G4-EN28 |

Grupo Financiero Ficohsa ejecuta en sus instalaciones en Honduras, un programa diseñado para lograr el uso racional y eficiente del agua; se prioriza el mantenimiento oportuno de la red de distribución y la atención inmediata de fugas, filtraciones o averías que amenacen la calidad o continuidad del suministro.

En Honduras, el agua es suministrada por el Servicio Nacional de Acueductos y Alcantarillados, SANAA; en la mayoría de las ciudades donde Ficohsa opera, y en muy pocos casos por empresas privadas o juntas locales de agua.

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 por la autoridad competente.

Para las operaciones en Guatemala y Panamá actualmente no se registran consumos, debido a que los contratos de arrendamiento de instalaciones incluyen este servicio.



Indicadores Consumo Agua 2013 - 2014

| G4-EN3, G4-EN6 |



HONDURAS

2013	Banco	2014
39,240.10	Total M ³	32,889.143

Consumo Promedio por Colaborador	
22.42 M ³	15.22 M ³

-32.1% ↘ Reducción Consumo

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa
Cálculo propio en base a consumo y total colaboradores por año, sólo Banco Ficohsa.

En Honduras el consumo de papel -promedio por colaborador- durante el año 2014 registró una leve reducción del 1.7% en relación al 2013. Como todos los años el compromiso es sostener esa tendencia a la baja en todas las empresas para minimizar el impacto ambiental.

Debido a la apertura de nuevos puntos de servicio o ampliación de cartera el consumo total del Banco y Tarjetas aumentó; pero siempre se redujo el promedio por colaborador. En Ficohsa Seguros tanto el global como el promedio bajaron considerablemente.

El registro y publicación de resultados ha cumplido su propósito de crear conciencia sobre el uso eficiente y racionalización, la reutilización y el reciclaje, como mecanismos sostenibles que contribuyen a la reducción del consumo que se traduce en un beneficio para el medio ambiente. En función del total anual se organiza y ejecuta el programa de reforestación del año siguiente, a fin de compensar el impacto del consumo.

En Guatemala ya se realizan los registros y se implementan acciones para el uso racional de papel, asimismo se realizan campañas de reforestación para compensar el consumo.

Estas iniciativas se implementarán progresivamente en Panamá y los lugares donde el Grupo tenga presencia.

Papel, Consumo Promedio por Colaborador Grupo Financiero Ficohsa Honduras			
2013	5.90	Resmas	5.80 2014
Reducción Consumo Promedio por Colaborador, Grupo Honduras ↘ -1.7%			

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Consumo de papel 2013-2014

| G4-EN28 |



HONDURAS

2013	Banco	2014
12,228	Total Resmas	14,937

Consumo Promedio por Colaborador Banco

6.98	Resmas	6.91
------	--------	------

2013	Seguros	2014
4,482	Total Resmas	2,763

Consumo Promedio por Colaborador Seguros

13.62	Resmas	8.80
-------	--------	------

2013	Tarjetas	2014
5,750	Total Resmas	7,182

Consumo Promedio por Colaborador Tarjetas

3.34	Resmas	3.95
------	--------	------

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Consumo de papel 2014

| G4-EN28 |



GUATEMALA

Banco

Total Resmas 1,873

Consumo Promedio por Colaborador Banco

Resmas 3.06

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Reducción del Impacto Ambiental | G4-EC7, G4 DMA, G4-EN1, G4-EN2, G4-EN23, G4-EN27, G4-EN28 |

Clasificación de Desechos y Reciclaje

| G4-EN28, G4-EN1, G4-EN2, G4-EN23, G4-EN27, G4-EN28 |

Todos los colaboradores de las empresas del Grupo, clasifican los desechos, contribuyendo a reducir la huella ambiental de la organización y sus hogares.

En las distintas instalaciones se colectan y clasifican los desechos, garantizando el manejo apropiado de los que no son reciclables y un destino conveniente para materiales reciclables procurando su aprovechamiento de manera racional, usando o reusando todo aquello que pueda causar daño y transformándolo en algo útil y con valor para la comunidad.

Con el propósito de reducir el impacto por la lenta descomposición del material utilizado en la emisión de tarjetas, Ficohsa sigue recolectando en las oficinas principales los plásticos vencidos para su posterior reciclaje o disposición final.

Estas iniciativas se implementan progresivamente en las instalaciones del Grupo en Guatemala y Panamá.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

En el 2014, Ficohsa contrató los servicios de la empresa Recycle S. de R.L, para realizar la disposición final de más de dos mil libras de plásticos de tarjetas de crédito y débito triturados, colectadas luego de su vencimiento, estas tarjetas se elaboran de Cloruro de Polivinilo (PVC) que debido a las características del material demora entre quinientos a mil años para su degradación en contacto con la naturaleza.

Todos los desechos fueron entregados en las instalaciones de Recycle, S. de R.L., en base a la programación de procesamiento, se calendarizó el tratamiento y disposición final de los desechos. Se determinó como método la incineración controlada, como residuo de la incineración se produjeron 11.17 Kilogramos de ceniza y/o material inerte, los cuales fueron depositados en bidones dedicados (herméticamente sellados), para su traslado al relleno sanitario, conforme lo establecido en los artículos 38, 40 y 73 del Reglamento para el Manejo Integral de Residuos Sólidos de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente (SERNA).

Ficohsa recibió de Recycle S. de R.L, un Certificado de Disposición Final que describe los datos finales de las actividades, y garantiza el cumplimiento de la normativa en consonancia con la política de responsabilidad ambiental del Grupo.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

| G4-EN23, G4-EN27, G4-EN28 |

Reducción del Impacto Ambiental | G4-EC7, G4-EN28 |

Clasificación de Desechos y Reciclaje | G4-EN28 |

En Guatemala, la recolección de papel ha alcanzado una cantidad muy significativa, con un equivalente aproximado al 30% del consumo interno en papelería institucional.

En este país adicionalmente se recolecta el papel usado en comunicaciones internas, papel periódico, revistas, promocionales y otros, que son entregados a la empresa RedEcológica que certifica su tratamiento y reciclaje.



Campaña de Concienciación Ambiental

En el 2014 continuó la campaña regional interna dirigida a colaboradores y proveedores para informar, concienciar y fomentar hábitos de consumo responsable, generando una necesidad de ahorro en energía, agua y papel.

Acciones:

- Publicación en acrílicos y correo electrónico de mensajes para alentar el consumo responsable de agua, papel y energía.
- Consolidación de la base de datos por área y empresa del consumo de papel, para incluir la información como parte de la campaña, y establecer metas o compromisos de consumo responsable.
- Organización, gestión y ejecución de campañas de reforestación, integrando colaboradores y familiares, proveedores y empresas aliadas.



Residuos clasificación y reciclado 2014

| G4-EN27, G4-EN28 |

GUATEMALA			
Papel	2,818 Libras	99.7 Libras	Tarjetas
	1.28 Toneladas Reciclables	0.04 Toneladas Reciclables	

2,917.7 Lbs (1.32 Ton)
de Desechos Sólidos

318.52 (0.14 Ton)
Libras de plásticos
colectado acumulado

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Reciclaje de Papel Campaña Verde, 2014

| G4-EN28 |

GUATEMALA	
	2,818 Libras de Papel (1.28 Toneladas) entregadas para su reciclaje

Esto supone un ahorro equivalente a:

19 Árboles

o

650mil Litros de Agua

o

45,602 MJ de Energía
1 KWH = 3.6 MJ

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Reducción del Impacto Ambiental | G4-15, G4-EC2, G4-EC7, G4-EC8, G4-DMA, G4-EN27, G4-SO1, G4-FS7, G4-FS14 |

Honduras Recursos para mi Tierra

Honduras Recursos para mi Tierra, que nace en alianza estratégica con Supermercados La Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural, FUNDER; facilita a pequeños productores de zonas rurales el acceso a financiamiento para producción agrícola, capacitación técnica y además un mercado seguro para la comercialización.

Este programa se ha constituido ya en uno de los principales aportes en favor de pequeños productores, su impacto en el área de influencia es sostenible y da señales de franca mejoría en la situación de vida de las comunidades donde se benefician cientos de familias de escasos recursos, madres solteras, minorías étnicas, entre otros actores que antes no tenían acceso a financiamiento ni capacitación.

Unos 761 productores de las zonas más pobres del país, a pesar de su potencial productivo, están revirtiendo esa dura realidad gracias a este programa que desde el 2008 ha otorgado más de 1,300 créditos, llevando bienestar y desarrollo a comunidades de 5 departamentos de Honduras y las familias de más de 3,800 beneficiarios indirectos.



Principales Indicadores Honduras Recursos para mi Tierra, 2014

| G4-EN27, G4-FS7, G4-FS14, G4-EC2, G4-EC8 |

HONDURAS



Créditos otorgados **130**

Créditos otorgados
acumulado desde 2008 **1,301**



Inversión **8.4**
Millones de lempiras

Inversión acumulada
desde 2008 **79.2**
Millones de lempiras



Productores Beneficiados **111**

Acumulado Productores
Beneficiados, desde 2008 **+761**

Beneficiarios
Indirectos **3,805**



Detalles en <http://www.ficohsasustentabilidad.org/rsc-ficohsa-y-el-medio-ambiente/>



Honduras Recursos para mi Tierra Cobertura geográfica, 2014

| G4-EN27, G4-FS7, G4-FS14, G4-EC2, G4-EC8 |



Reducción del Impacto Ambiental | G4-15, G4-EC7, G4-EN27, G4-DMA |

Reforestación

En el 2014, Grupo Financiero Ficohsa realizó actividades de reforestación en el Parque Nacional El Picacho de Tegucigalpa y Río Blanco en San Pedro Sula, fuentes generadoras de aproximadamente el 20% del agua dulce y pura que se distribuye en dichas ciudades.

Este año también se superó la meta de sembrar 1,404 árboles, con la siembra de 1,300 árboles en El Picacho, más 400 en San Pedro Sula, para un total de 1,700 árboles sembrados.

La campaña contó con la participación de 409 voluntarios entre colaboradores y sus familias, 10 colaboradores de Sears miCasa y 12 familiares, el equipo de Brigadistas y proveedores como: Supplement Systems, Servientrega y Químicas Macdel.



Los árboles fueron comprados y donados por un total de 764 colaboradores. La colecta de fondos alcanzó los L47,270.00 para la compra de árboles, logística y demás actividades relacionadas.



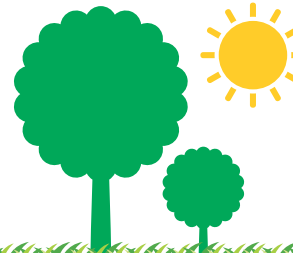
Programa de Reforestación 2014

| G4-EN27 |



HONDURAS

1,700
árboles
sembrados
en Tegucigalpa
y San Pedro Sula



Consumo Papel, 2013



22,460 resmas
equivalentes a
1,404
árboles

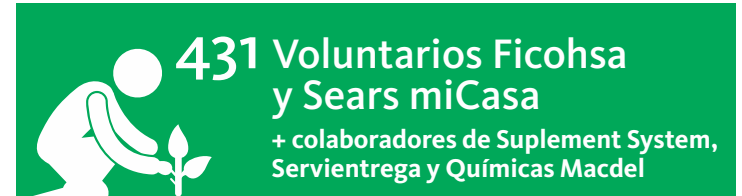


En el 2014,
Ficohsa sembró

21%+

de lo consumido
en 2013

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Reducción del Impacto Ambiental | G4-EC7, G4-EN4, G4-EN7, G4-EN23, G4-FS8 |

Energías Renovables

Grupo Financiero Ficohsa cuenta con importantes fuentes de financiamiento para apoyar proyectos de generación de energías renovables, así contribuye a la conversión de la matriz energética del país y suma esfuerzos en la lucha contra el cambio climático.

Desde el año 2007, Ficohsa financia las operaciones del Parque Eólico Cerro de Hula que inició con una producción anual de 67 MW, ahora su producción es de 102 megavatios de capacidad eléctrica.

En el 2014 se otorgaron nuevos créditos para la generación de energía hidráulica en proyectos hidroeléctricos como: Blue Energy, Chachaguala y Río Guíneo en Honduras, además del proyecto Corporación de Energía del Istmo y Saltos de Francolí en Panamá. En Guatemala se financia un proyecto de generación eólica.



Financiamiento Proyectos Generación Energía Limpia, 2014

| G4-EN7, G4-EN23, G4-FS8 |



HONDURAS

Proyecto Hidroeléctrico Blue Energy **11.29 GWh** Financiamiento **US\$ 5,190,000**

Proyecto Hidroeléctrico Chachaguala Choloma, Cortés Hidroeléctrica Omoa (HIDROMOS) **19.665 GWh** Financiamiento **US\$ 8,084,000**

Proyecto Hidroeléctrico Río Guíneo Valle de Patuca, Olancho ECOENERGIA, S. A. **4.8 GWh** Financiamiento **US\$ 400,000**



PANAMÁ

Proyecto Hidroeléctrico Corporación de Energía del Istmo **40 MWh** Financiamiento **US\$ 5,000,000**

Proyecto Hidroeléctrico Saltos del Francolí SDF Energy group **4.95 MWh** Financiamiento **US\$ 1,000,000**



GUATEMALA

Proyecto Eólico Transmisión de Electricidad S.A. **40 MWh** Financiamiento **US\$ 630,000**



más de **US\$20.3** millones en financiamiento para generación de energía limpia

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Indices e iniciativas internacionales | G4-EC7, G4-EN4 |

La Hora del Planeta

En 2014 esta iniciativa global se llevó a cabo el 29 de marzo, de 8:30 a 9:30 pm, y las empresas del Grupo Financiero Ficohsa en Honduras, Guatemala y Panamá, participaron activamente, anunciando y motivando este evento por el cual WWF le pide a individuos, empresas, gobiernos y organizaciones alrededor del mundo que apaguen sus luces durante una hora, "La Hora del Planeta", para demostrar su preocupación por el cambio climático y su compromiso para encontrar soluciones.

Ficohsa además motivó a sus colaboradores a realizar sus propias campañas con familiares o amigos, generando así un mayor impacto, tanto por la reducción del consumo, como por la creación de conciencia y la determinación de replicar la experiencia en una nueva edición y asumir compromisos para reducir el impacto del consumo de energía en las actividades diarias del trabajo, el hogar o el transporte.



Impacto de La Hora del Planeta en Consumo Energético, 2014

| G4-EN4 |



HONDURAS

El consumo energético de las empresas del Grupo (en 1 hora) alcanzó en promedio: **67,467 GJ**

Equivalente a la emisión de **9.36 Ton CO₂**



Generar **1KWh** = 3.6 GJ | conlleva la emisión de **500g CO₂**

Responsabilidad por la Comunidad | G4-15, G4-EC6, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA |

Grupo Financiero Ficohsa contribuye al desarrollo económico y social de las comunidades en las que está presente, a través de iniciativas que promueven la educación, la salud, el emprendimiento, la inclusión financiera, la cultura y la protección del medio ambiente.

Su principal foco de actuación es la inversión en educación preescolar a través de la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil. La inversión social del Grupo en las distintas iniciativas desarrolladas en los países donde opera, superó en 2014 los 1.85 millones de dólares.

A ello se suma la inversión en los numerosos programas de apoyo a la comunidad, en muchos de los cuales se fomenta la participación de los colaboradores, como medio para promover la solidaridad, la motivación y el orgullo de pertenencia.

De lo anterior derivan las tres grandes líneas de acción del Grupo en favor del bienestar de las comunidades donde operamos:

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

En este esfuerzo por mejorar la calidad de vida de la población, Ficohsa avanza mano a mano con socios, colaboradores, proveedores, empresas aliadas, gobiernos y clientes, entre otros, que comparten sus principios y valores. Además, estas prácticas y programas cuentan con el apoyo decidido de los actores principales de las comunidades que como contraparte aportan todo su entusiasmo, tiempo y recursos en la ejecución de cada proyecto o actividad, convirtiéndose en agentes de cambio y protagonistas de su propio desarrollo.



Inversión Social Resumen 2014

| G4-EC6, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1 |



HONDURAS

2011	2012	2013	2014
25.4	24.6	27.6	40.5
Millones de lempiras			

Esto representa

3.84	2.37	2.46	4.0
------	------	------	------------

puntos porcentuales de la utilidad
sobre utilidades netas a nivel corporativo



PANAMÁ

Miles de dólares	12.6	7.2
------------------	------	------------



GUATEMALA

Miles de dólares	9.5	9.5
------------------	-----	------------



Nuestra Comunidad

El motor de la inversión social del Grupo Financiero Ficohsa es mejorar la calidad de vida y promover comunidades más felices, apoyando y promoviendo la educación, el deporte y la inclusión social.



Visita a Centro Preescolar en Burunga. Panamá

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil | G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA |

Proyecto Educando Nuestro Futuro

Desde el año 2000, la Fundación Ficohsa inició con su proyecto "Educando Nuestro Futuro", dedicado a contribuir con la educación preescolar de los niños y niñas entre 3 y 6 años de edad que provienen de zonas urbano-marginales y rurales económicamente desfavorecidas, mediante la construcción, reconstrucción y adopción sostenible e integral de centros preescolares.

El compromiso de los padres y madres de familia, docentes y demás miembros de la comunidad son pieza clave para el desarrollo del proyecto que parte de una alianza tripartita compuesta por empresa privada, comunidad y estado.

Actualmente el proyecto beneficia a 144 centros preescolares: 140 en las principales ciudades de Honduras, 2 en Guatemala y 2 en Panamá.



Indicadores alcanzados Fundación Ficohsa, 2014

| G4-EC7 |

Disminución Deserción	Asistencia Promedio	Retención Escolar	Promoción al 1er grado	
HONDURAS	89%	98%	97%	99%
GUATEMALA		98%	97%	
PANAMÁ				

9,234 niños y niñas (Honduras)
77 niños y niñas (Guatemala)
119 niños y niñas (Panamá)

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Dar para educar

A través de este proyecto los clientes de Supermercados La Colonia en Honduras, contribuyen voluntariamente, donando los centavos que le sobran de cambio al pagar su factura en caja, estos fondos son utilizados por Fundación Ficohsa en la construcción de centros preescolares a nombre de los clientes.

En el año 2014, gracias a las donaciones de los clientes de estos supermercados, se logró un recaudo de L.3,302,277.68. Gracias a este valioso aporte se han beneficiado más de 5,283 niños y niñas en 18 Centros Preescolares ubicados en las ciudades de Tegucigalpa, Comayagua, Choluteca, Juticalpa, Danlí, Siguatepeque, San Pedro Sula, El Progreso y La Ceiba.



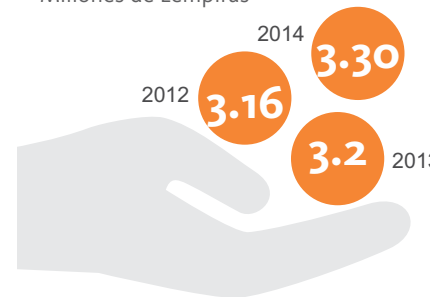
Aportación voluntaria de monedas Clientes Supermercados La Colonia

| G4-EC7 |



HONDURAS

Millones de Lempiras



18
Centros
Preescolares
atendidos

10
Ciudades



Niños beneficiados
en el 2014
1,341
acumulado
5,283

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Programa de Educación Financiera

En el año 2014, 5 Centros Preescolares de Excelencia a nivel nacional, implementaron el Programa de Educación Social y Financiero denominado AFLATOT.

Este programa dirigido a pequeños en edad preescolar, sienta las bases para la educación financiera, basándose en la evidencia de que estas inversiones en la educación temprana, proporcionan ventajas que se amplían y refuerzan con el tiempo. Las competencias que el Programa desarrolla son: iniciativa, auto-control, relaciones personales y conducta.

Logros alcanzados por el programa a nivel nacional son:

- Adaptación del programa al contexto nacional.
- Trabajo integrado en los Centros de Excelencia.
- Inclusión de padres y madres de familia en el programa.
- Preescolares con conocimientos básicos de educación financiera.
- Niños y niñas ahorrando durante todo el año escolar.



Programa de Educación Financiera Fundación Ficohsa, 2014

| G4-EC7 |



HONDURAS

Niños y Niñas
Beneficiadas



5 Centros
Preescolares

413

2,065 Beneficiarios Indirectos

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil | G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA |

Centros Preescolares de Excelencia

Los Centros Preescolares de Excelencia (CPE) son un modelo educativo innovador impulsado por la Fundación Ficohsa cuyo objetivo es ofrecer a los preescolares la oportunidad de recibir una educación de calidad que les garantice una mejor preparación para ingresar al siguiente nivel de su etapa formativa. Cuentan con un centro de tecnología y son atendidos por docentes destacados por su compromiso con la educación. En estos Centros se realizan evaluaciones de rendimiento para la identificación de oportunidades de mejora.

Todos estos esfuerzos contribuyen a reducir el costo social del país por la gran cantidad de niños y niñas que abandonan el primer grado al no cursar el preescolar.

Los Centros Preescolares de Excelencia están ubicados en las ciudades de: Tegucigalpa, Choluteca, San Lorenzo, Juticalpa, San Pedro Sula, Villanueva, La Lima y Tela.



Centros Preescolares de Excelencia Fundación Ficohsa, 2014

| G4-EC7 |

HONDURAS

Niños y Niñas
Beneficiadas



1,771

25 Centros
Preescolares
atendidos

8 Ciudades

5.34

Fundación
Ficohsa

Inversión
Millones de
Lempiras

1.03

Aporte de la
Comunidad

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Evaluación

Una de las estrategias de la Fundación Ficohsa para medir el impacto de sus acciones en la calidad educativa, es implementar un proceso de evaluaciones de rendimiento escolar a los alumnos de Preparatoria que asisten a los Centros apadrinados.

Dentro del marco de la alianza entre la Fundación Ficohsa y la Universidad Pedagógica Nacional, las alumnas de la Carrera de Educación Preescolar son las encargadas de aplicar las evaluaciones en los Centros.

Los resultados obtenidos de estas evaluaciones, permiten a la Fundación Ficohsa diseñar estrategias encaminadas a mejorar los procesos de enseñanza por parte de los docentes y brindar a los niños y niñas las herramientas necesarias para cursar con éxito esta etapa educativa.

En el año 2014, se evaluaron 46 Centros Preescolares a nivel nacional, cubriendo una totalidad de 1,353 preescolares, representando el 19% de la matrícula total. El promedio general alcanzado fue de un 87% a nivel nacional.



Evaluación Centros Preescolares Fundación Ficohsa, 2014

| G4-EC7 |

HONDURAS

46

Centros Preescolares

1,353

Niños y Niñas

19%

Matrícula Total



87%

Promedio
General

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Capacitación a Maestras

Como parte del fortalecimiento de las capacidades de enseñanza de los docentes de los Centros atendidos por la Fundación, se realizaron 2 procesos de capacitación en temas específicos del área preescolar.

Primer proceso de capacitación:

“Cómo detectar problemas de aprendizaje en preescolar”: por medio de esta capacitación los docentes obtuvieron los conocimientos básicos para detectar en sus aulas de clases alumnos que poseen problemas de aprendizaje, aprendiendo metodologías, técnicas y adecuaciones curriculares para abordarlos.

Segundo proceso de capacitación:

“La lectoescritura en la educación preescolar”: con este taller práctico el objetivo fue despertar el interés en las maestras para realizar innovadores ejercicios para el desarrollo psicomotor en los niveles de kínder y preparatoria, estimulando en los niños y niñas una mejor disposición e interés de aprender de una forma creativa y constante.



Capacitación Maestras Fundación Ficohsa, 2014

| G4-EC7 |

HONDURAS



266

Maestras
Capacitadas

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil | G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA |

Programa de Merienda Escolar

Por décimo cuarto año consecutivo, la Fundación Ficohsa en alianza con el Programa Mundial de Alimentos, realizó la entrega de merienda escolar en los 140 Centros Preescolares apoyados a nivel nacional.

Las raciones alimenticias están compuestas por frijoles, harina de maíz, arroz y aceite, insumos que contienen las kilocalorías y nutrientes esenciales para garantizar una buena alimentación para los niños y niñas en edad preescolar.

La Fundación Ficohsa promueve la integración de la comunidad en los proyectos que implementa, es por ello que ha generado una participación activa de las madres de familia quienes son las encargadas de elaborar las meriendas en cada centro, de esta forma se garantiza que los menores reciban una merienda digna y adecuada para contribuir con su nutrición.



Desde sus inicios en el año 2000 a la fecha, Fundación Ficohsa sumará a su inversión en merienda escolar más de 31.3 millones de lempiras, lo que equivale a 12.9 millones de raciones alimenticias entregadas. En el año 2014 la Fundación Ficohsa realizó una inversión de L4,419,663.89 que equivalen a 1,780,113 raciones alimenticias, beneficiando a 9,234 niños y niñas en edad preescolar.



Programa de Merienda Escolar Fundación Ficohsa, 2014

| G4-EC7 |



HONDURAS

Raciones Entregadas en Honduras



1,373,100	1,259,900	1,780,113
2012	2013	2014

Acumulado desde 2000 2014

31.3	Inversión Millones de Lempiras	4.4
12.9	Millones de Raciones Entregadas	1.78
85,581	Niños y Niñas Beneficiados	9,234

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Programa de Medio Ambiente

Tiene como objetivo generar conciencia a temprana edad de la importancia del cuidado del medio ambiente fomentando actividades de reciclaje en los centros preescolares. Esta iniciativa está alineada al Modelo de Gestión del Grupo en su eje Nuestro Planeta.

Derivado de las actividades de reciclaje, los 13 Centros de Excelencia participantes a nivel nacional lograron recaudar L11,810, que se utilizaron para cubrir algunos gastos que los centros realizan al final del año.

Además, 8 centros lograron establecer un huerto escolar que les permitió obtener una pequeña producción para complementar la merienda escolar.



Programa de Medio Ambiente Fundación Ficohsa, 2014

| G4-EC7 |



HONDURAS

Niños y Niñas Beneficiadas



847

- 13 Centros Preescolares atendidos
- 8 Centros Preescolares establecieron un Huerto Escolar

4,235	Beneficiarios Indirectos
L 11,810	Recaudado en Feria de Reciclaje en Ficohsa (trabajos elaborados y comercializados por los niños y niñas)

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil | G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA |

Entrega de útiles

Unos de los principales beneficios que la Fundación Ficohsa brinda a los Centros Preescolares, es la dotación de material escolar y libros de texto, que servirá para desarrollar el motor fino y grueso que es clave en esta etapa educativa.

Los materiales han sido entregados a cada uno de los centros preescolares desde el año 2000 y se ha invertido a la fecha un total de L. 8,161,042.82 beneficiando a más de 82,000 niños y niñas. Adicionalmente se hace entrega de medicamentos básicos para equipar el botiquín médico de primeros auxilios instalado en cada uno de los centros.

El valor invertido en el año 2014 fue de L1,214,781.68, beneficiando a 9,234 alumnos.

En Guatemala los colaboradores de Banco Ficohsa realizaron en el 2014 la entrega de útiles escolares en los dos centros de Fundación Ficohsa, con una inversión de US\$1,500.

Entrega de Útiles Escolares Fundación Ficohsa, 2014 | G4-EC7 |

	2014	Acumulado desde 2000
HONDURAS		
Inversión (Millones de lempiras)	1.21	8.16
Niños y Niñas Beneficiados	9,234	85,581
GUATEMALA		
Inversión (dólares)	1,500	
Niños y Niñas Beneficiados	77	

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Nuevo Centro Tecnológico

En el centro Pain Cerro Gordo, en ciudad Guatemala, se inauguró el segundo Centro Tecnológico, dotado de mobiliario y computadoras provistas de software especializado para su educación, asimismo, se realizó la entrega de material didáctico.

Fundación Ficohsa tiene la visión de iniciar a los niños de todos los centros en el fascinante mundo de la tecnología, aprovechando la misma como recurso invaluable para la facilitación del proceso enseñanza aprendizaje.

Centros Tecnológicos Fundación Ficohsa, 2014 | G4-EC7 |

	2013	2014
GUATEMALA		
Centros Tecnológicos Inaugurados	1	1
Niños y Niñas Beneficiados	69	77



Convenios y alianzas estratégicas

Con el objetivo de potenciar sus capacidades e incorporar nuevos elementos a su oferta de valor la Fundación Ficohsa establece alianzas con importantes organizaciones que también trabajan en favor de la educación.

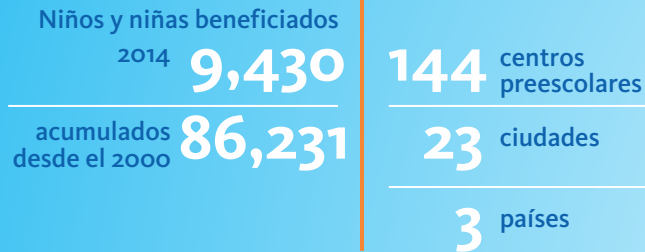
Convenios y Alianzas Estratégicas Fundación Ficohsa, 2014 | G4-EC7 |

País / Organización	Objetivo del Convenio
HONDURAS	
Universidad Pedagógica Nacional, Francisco Morazán	Fortalecimiento de capacidades pedagógicas de las docentes. Capacitación y Sistema de Evaluación.
Fundación Zamora Terán	Programa "Una Computadora por Niño" para apoyar el desarrollo tecnológico de estudiantes y docentes.
Programa Mundial de Alimentos, PMA	Programa merienda escolar a los alumnos que asisten a los 140 centros preescolares beneficiados en Honduras.
Fundación Tigo	Acceso gratuito a internet a los Centros Preescolares que apoya la Fundación Ficohsa
GUATEMALA	
Ministerio de Educación de Guatemala, MINEDUC	Para mejora la infraestructura de los centros educativos del nivel preescolar y equiparlos con tecnología de punta.

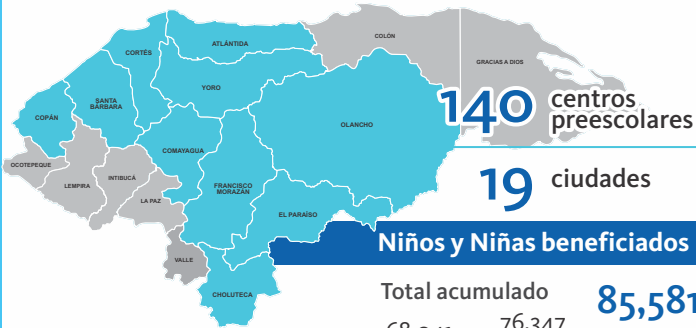
| G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA |



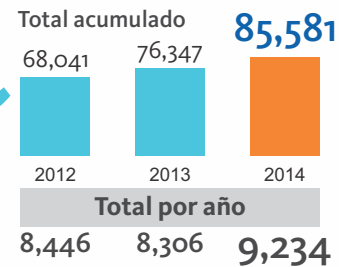
Resumen 2014



Honduras



Niños y Niñas beneficiados



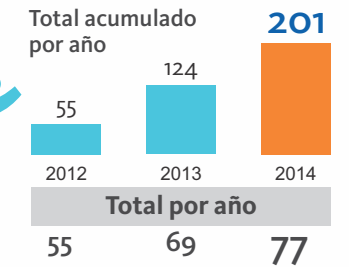
L23,977,779
Inversión en Centros de la Fundación, 2014

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Guatemala



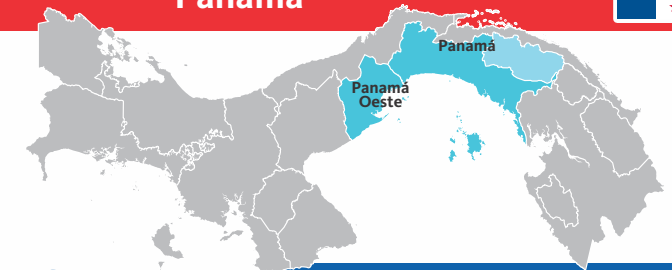
Niños y Niñas beneficiados



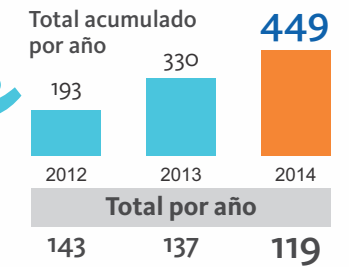
US\$9,500
Inversión en Centros de la Fundación, 2014

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Panamá



Niños y Niñas beneficiados



US\$2,405
Inversión en Centros de la Fundación, 2014

Fuente: Fundación Ficohsa para la Educación Infantil

Programa de Voluntariado Corporativo | G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA |

Voluntariado un valor compartido

El programa INTEGRARSE promueve la acción social e incorpora a los colaboradores en espacios que brindan la oportunidad de mostrar su solidaridad a favor del desarrollo social de las comunidades donde tenemos presencia.

En Honduras, a través del programa de "Matching Funds 1 a 1" con el Grupo Financiero Ficohsa como contraparte, los colaboradores a través de actividades donan recursos económicos para financiar sus proyectos. Con este programa los colaboradores recaudaron un total de L328,377 en el 2014.

También se creó la iniciativa "Premio a la Mejor Área de Voluntariado" que reconoce y premia al área que realiza las actividades de voluntariado que producen mayor impacto en los beneficiarios.



Ganadores concurso Mejor Área de Voluntariado, Tegucigalpa, Honduras.


En Panamá las actividades de voluntariado corporativo se realizan en los centros preescolares de la Fundación Ficohsa atendiendo diversas necesidades de los niños y niñas y de las comunidades, y procurando un ambiente de bienestar y confianza, por medio del compartir y la solidaridad de todos.

En Guatemala las actividades de voluntariado corporativo también se realizan en los centros preescolares de la Fundación Ficohsa y se extienden a las comunidades de influencia y otras zonas con condiciones desfavorables y en riesgo donde los voluntarios contribuyen llevando útiles escolares, ropa, juguetes y víveres entre otros.



Programa de Voluntariado Corporativo Ficohsa

| G4-EC7, G4-EC8 |

	2012	2013	2014
 HONDURAS			
Participaciones Voluntarios (Acumulado)	5,116	6,847	10,297
Actividades de Voluntariado Cantidad de eventos	102	128	215
Recaudación / inversión en Actividades de Voluntariado			L878,426
 PANAMÁ			
Participaciones Voluntarios (Acumulado)		92	116
Actividades de Voluntariado Cantidad de eventos		8	5
Recaudación / inversión en Actividades de Voluntariado			US\$2,307
 GUATEMALA			
Participaciones Voluntarios (Acumulado)	89	240	344
Actividades de Voluntariado Cantidad de eventos	3	6	11
Recaudación / inversión en Actividades de Voluntariado			US\$12,775

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

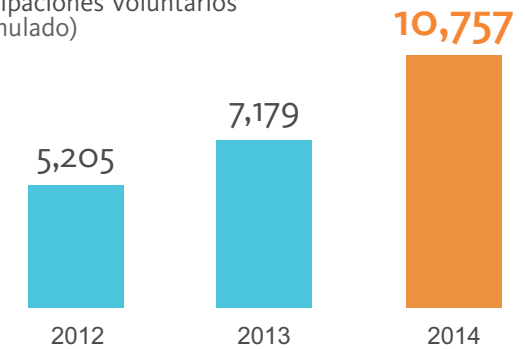


Programa de Voluntariado Corporativo Ficohsa, 2014

| G4-EC7, G4-EC8 |

CONDENSADO REGIONAL

Participaciones Voluntarios (Acumulado)



Actividades de Voluntariado Cantidad de eventos



25.4%

4,799
Colaboradores
Permanentes

3,578

Colaboradores han participado en Actividades de Voluntariado

74.6%

2,929
Niños y niñas
beneficiadas
directamente

12,966
Beneficiadas
indirectamente



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Proyectos de Inversión Social

| G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-FS14, G4-DMA |

Grupo Financiero Ficohsa apoya iniciativas y proyectos que contribuyen al desarrollo y crecimiento económico, social y sostenible de las comunidades donde las empresas del Grupo están presente y aquellas donde su aporte es requerido.

El apoyo a la educación infantil es sin duda su mayor aporte a la comunidad, además apoya el emprendimiento, la salud, la educación financiera, arte y cultura, deportes y protección y conservación de la biodiversidad, entre otras.

Con el apoyo a estas iniciativas, algunas en estrecha colaboración con colaboradores y sus familias, proveedores, aliados estratégicos y clientes, Grupo Financiero Ficohsa contribuye a mejorar la calidad de vida de cientos de hondureños, construyendo comunidades más felices.



Proyectos de Inversión Social Grupo Financiero Ficohsa, 2014

| G4-EC7 |

CONDENSADO REGIONAL

En el año 2014, la inversión social de
Grupo Financiero Ficohsa ha sido de

US\$1.85 millones

"Contribución para erradicar
la pobreza extrema, para garantizar el derecho
universal a una educación de calidad,
la salud y el bienestar social"

Alineado al ODM₁ (Objetivos de Desarrollo del Milenio)
Declaración del Milenio, Organización de las Naciones Unidas

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Becas Juan Atala Matar

La Fundación Juan Atala Matar, continua apoyando a estudiantes que aspiran hacer estudios superiores en el extranjero, otorgando becas consistentes 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.



Programa de Becas Juan Atala Matar Balance 2014

| G4-EC7, G4-EC8, G4-FS14 |



HONDURAS

Estudiantes
Becados

16
(al 2014)

Inversión
Anual 2014

71,500
Dólares

Inversión
Acumulada
desde el 2006

528,477
Dólares

9 Estudiantes Egresados (entre 2010 y 2014)

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Olimpiadas Especiales Honduras



Aporte a Olimpiadas Especiales Honduras, 2014

| G4-EC7, G4-EC8, G4-FS14 |



HONDURAS

19,500 dólares, aporte a
Olimpiadas Especiales Honduras
(acumulado desde el 2005)
para la realización y participación en
competencias nacionales e internacionales

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Programa de Crédito-Beca HonduFuturo

Ficohsa junto a 7 empresas es socio fundador de esta iniciativa, misma que apoya con una donación de capital inicial, más un aporte anual. Adicionalmente Ficohsa provee las instalaciones físicas de la fundación HonduFuturo.



Programa de Crédito-Beca HonduFuturo, 2014

| G4-EC7, G4-FS14 |



HONDURAS

100
mil dólares
aporte anual 2014

6
estudiantes
beneficiados

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Proyectos de Inversión Social | G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA |

Apoyo a la Teletón



Campaña Ficohsa - Teletón
Balance 2014

| G4-EC7, G4-EC8 |



HONDURAS



L 2,655,322

donados por clientes y todos los hondureños que compraron el brazalette Ficohsa y el Sticker Teletón



L1,850,000

donados por las empresas del Grupo Financiero Ficohsa

Donación acumulada + de 49 millones de lempiras



EL PAÍS SE UNIÓ Y LOGRAMOS MÁS

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Apoyo a Sala de Pediatría Juan Atala en el Hospital de San Lorenzo

Grupo Financiero Ficohsa apoya el proyecto de mejora de la atención a la niñez en el Hospital San Lorenzo.

El apoyo se realiza con el fin de contribuir a mejorar la atención en el servicio de pediatría del hospital, garantizando un servicio de alimentación infantil que responda a las necesidades de niñas y niños ingresados en la sala, de modo que facilite su proceso de recuperación; así como también, mejorando las condiciones para el mantenimiento e higiene de la infraestructura, a fin de que se preserven las mejoras realizadas en la sala durante los tres años anteriores.

La atención a pacientes ha aumentado significativamente y se ha reducido la mortalidad infantil en más del 80%.

En 2014, el servicio de pediatría incrementó su producción en 108 pacientes más que el año anterior, a los cuales se da seguimiento a través del mecanismo de coordinación establecido con la Red de Servicios de Salud de Valle.

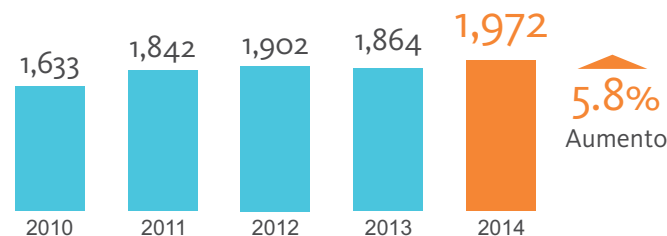


Egresos Sala de Pediatría
Hospital San Lorenzo, 2014

| G4-EC7 |



HONDURAS



Fuente: Departamento de Estadística Hospital San Lorenzo



Indicadores Sala de Pediatría
Hospital de San Lorenzo, 2014

| G4-EC7 |



HONDURAS



L1,400,000

donación acumulada desde el 2009

Beneficiarios Directos

2,000

Pacientes Pediátricos atendidos al año

Beneficiarios indirectos

86,224

Menores de 12 años en el área de influencia

Se reportaron tres muertes por casos graves: uno de neumonía, uno de cardiopatía y uno de insuficiencia respiratoria. Estas muertes fueron inevitables porque cuando se ingresaron ya venían en condiciones irrescatables.

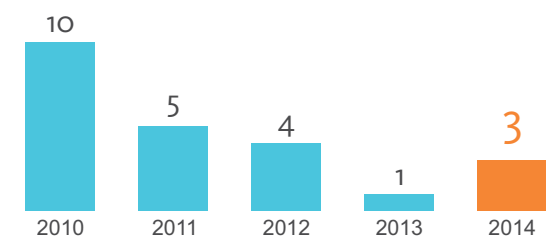


Mortalidad Infantil
Hospital San Lorenzo, 2014

| G4-EC7 |



HONDURAS



Fuente: Departamento de Estadística Hospital San Lorenzo

Proyectos de Inversión Social | G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA, G4 FS14 |

Apoyo al arte y la cultura Socio Pilar del MIN

Las empresas del Grupo Financiero Ficohsa son socios pilares de la fundación que gestiona el MIN.

El Museo para la Identidad Nacional, MIN, es una institución privada, sin fines de lucro gestionada por la Fundación Hondureña para la Identidad Nacional y abierta al público con el fin de fortalecer la memoria histórica y el sentido de identidad y orgullo nacional, difusión de la cultura y el patrimonio, y proveer acceso a la cultura universal.



Socio Pilar MIN Aportes, 2014

| G4-EC7, G4-EC8 |



HONDURAS

L300mil aporte anual de las empresas Ficohsa como Socio Pilar del MIN



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Patrocinio Selección Nacional

Grupo Financiero Ficohsa se caracteriza por fomentar el deporte y crear espacios para la proyección del talento nacional. Entre otras de sus iniciativas destaca el patrocinio de las Selecciones Nacionales de Fútbol, convirtiéndose en el máximo patrocinador.

En el año 2014, se concluyó con éxito el proceso de clasificación al Mundial de Brasil 2014.

Se desarrollaron diferentes actividades para celebrar la clasificación, por medio de Banco Ficohsa, Ficohsa Express y Ficohsa Seguros, generando fondos y aportando a la construcción de la Identidad Nacional.

El aficionado hondureño también pudo disfrutar con promociones como: paquetes de viaje para vivir la experiencia junto a los seleccionados; descuentos en restaurantes; chumpas o camisas réplicas por la apertura de nuevas cuentas.

La venta de réplicas de la camisa oficial y la venta de boletería para los partidos amistosos y oficiales, permitió promocionar y apoyar de manera continua todas las etapas del proceso eliminatorio y desarrollar vínculos con el pueblo hondureño.



Apoyo Selección Nacional de Fútbol, 2014

| G4-EC7 |



HONDURAS



17.2
Millones de lempiras

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Apoyo al Programa de Voces Vitales



Patrocinio del Programa Voces Vitales Honduras, 2014

| G4-EC7, G4-FS14 |



HONDURAS



US\$9,000

por patrocinio del Programa

Beneficiarias
Directas

+280 mujeres
han recibido capacitación
y mentoría

14 Ejecutivas
de Ficohsa
han participado como
mentoras apoyando
a las aprendices

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Voces Vitales Honduras fue invitada a participar en la iniciativa Hecho en Casa. Ahora varios productos de las aprendices forman parte del proyecto portando el sello Hecho en Casa. Incrementando la visibilidad de sus empresas y promoviendo sus productos.

Gracias al Programa de Mentoría una de las aprendices logró instalar su propio kiosco en las instalaciones de Ficohsa, allí comercializa sus productos de comida saludable.

MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD

2014

Anexos



Ficohsa

Tabla de Indicadores de desempeño GRI-4 | G4-32, G4-33 |

En esta memoria de sustentabilidad se reportan las operaciones de las empresas del Grupo Financiero Ficohsa en los distintos países donde se ha establecido. Para efectos de verificación y validación de indicadores de desempeño según el Global Reporting Initiative (GRI) se han considerado las

acciones y gestión de responsabilidad de las distintas empresas en Honduras donde se ha consolidado ya el ejercicio de reportabilidad, antecediendo a esta memoria cinco reportes que alcanzaron el nivel A+ según la anterior Guía G3.

En esta edición se incluye la referencia a la Norma ISO 26000 que es la herramienta de medición de Indicarse, y además la referencia a los 10 Principios del Pacto Global que Ficohsa respeta.

Indicadores GRI Guía G4 – CONTENIDOS GENERALES (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
Estrategia y Análisis								
G4-1: Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	02, 03			✓	7.4.2			
G4-2: Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	02, 03			✓				
Perfil de la organización								
G4-3: Nombre de la organización.	05			✓				
G4-4: Principales marcas, productos y servicios.	33, 39-47			✓				
G4-5: Localización de la sede principal de la organización.	26			✓				
G4-6: Número de países en los que opera la organización.	05, 06, 26			✓				
G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	05, 14-16, 26			✓				
G4-8: Mercados servidos.	06							
G4-9: Dimensiones de la organización.	06			✓				
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	06, 53-59				6.4.1, 6.4.2 6.4.4, 6.8.5			Principio 6
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completamente	Todas las relaciones laborales del Grupo son a través de contratos individuales de trabajo.						Principio 3
G4-12: Descripción de la cadena de valor de la organización.	27, 49-52			✓				
G4-13: Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de la organización.	05			✓				
G4-14: Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	34			✓	7.8			
G4-15: Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	34-37, 47, 51, 52, 75, 76, 78-87			✓	6.3.10			
G4-16: Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	10-13			✓	5.3, 6.4.5			

Indicadores GRI Guía G4 – CONTENIDOS GENERALES (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
Aspectos materiales y Cobertura								
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	Completamente	Memoria Financiera		Deloitte & Touche				
G4-18: Proceso de definición del contenido y cobertura del Reporte.	19-24							
G4-19: Listado de aspectos materiales.	19-24							
G4-20: Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	19-24			INDICARSE, GPTW	7.3.2			
G4-21: Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	Completamente	La cobertura de los aspectos materiales considerados para esta memoria fueron internos.		INDICARSE				
G4-22: Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.	Completamente	No existen reformulaciones respecto a informes anteriores		✓				
G4-23: Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.	04			✓				
Participación de los grupos de interés								
G4-24: Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	10-13			✓	5.3			
G4-25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	10, 11, 19-24			✓	5.3			
G4-26: Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	10, 11, 19-24			✓	7.3.3			
G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	19-24			✓				
Perfil de la Memoria								
G4-28: Periodo cubierto por la información contenida en el Reporte.	04	Año 2014		✓				
G4-29: Fecha del Reporte anterior más reciente.	04	Año 2013		✓				
G4-30: Ciclo de presentación de reportes.	04	Anual		✓	7.5.3			
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	Completamente	Karla Simón/ Dora Colindres, rscfichosa@grupo fichosa.hn		✓				
G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	Completamente 89-107	La memoria de sustentabilidad de Grupo Financiero Fichosa 2014 alcanzó la opción exhaustiva "de conformidad" con la Guía G4 del GRI		✓	7.6.2			

Indicadores GRI Guía G4 – CONTENIDOS GENERALES (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
Perfil de la Memoria								
G4-33: Política y práctica sobre verificación externa.	89-107			✓	7.6.2			
Gobierno Corporativo								
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	14-16			✓	6.2			
G4-35: Proceso de delegación de autoridad en temas económicos, ambientales y sociales del máximo órgano de gobierno hacia los altos ejecutivos y otros empleados.	14-16			✓				
G4-36: Designación de una posición ejecutiva o no ejecutiva con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al máximo órgano de gobierno.	14-16			✓	7.4.3			
G4-37: Procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	14-16			✓				
G4-38: Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	14-16			✓				
G4-39: Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	14-16			✓				
G4-40: Procesos de nominación y selección para el máximo órgano de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del máximo órgano de gobierno.	14-16			✓				
G4-41: Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	14-16			✓				
G4-42: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del máximo órgano de gobierno de los temas económicos, ambientales y sociales.	14-16							
G4-43: Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del máximo órgano de gobierno de los temas económicos, ambientales y sociales	14-16			✓				
G4-44: Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambiental y sociales.	No disponible							
G4-45: Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	14-16			✓				
G4-46: Rol del máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	14-16			✓				
G4-47: Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno sobre impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	14-16			✓				
G4-48: Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos.	08			✓				
G4-49: Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	14-16							
G4-50: Naturaleza y número total de preocupaciones críticas que fueron comunicadas al máximo órgano de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	Completamente	Información propietaria						
G4-51: Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	14-16			✓				
G4-52: Proceso para determinar la remuneración.	Completamente	Información propietaria						

Indicadores GRI Guía G4 – CONTENIDOS GENERALES (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
Gobierno Corporativo								
G4-53: Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	19-24							
G4-54: Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Completamente	Información propietaria						
G4-55: Ratio entre el incremento porcentual de la compensación total del individuo mejor pago y el incremento porcentual promedio de la compensación total anual para todos los empleados, en cada país de operaciones significativas.	Completamente	Información propietaria		✓				
Ética e Integridad								
G4-56: Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta	07, 64, 65			✓	4.4			Principio 10
G4-57: Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	64, 65							Principio 10
G4-58: Mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como la denuncia de irregularidades o líneas directas.	64, 65				6.6.3			Principio 10

Tabla de Indicadores de desempeño GRI-4 | G4-32, G4-33 |

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO ECONÓMICO								
Desempeño Económico								
Enfoque de gestión	28-32							
G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido.	27-32			CNBS	6.8.1 / 6.8.2 6.8.9			
G4-EC2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	34, 35, 69, 70, 75			IFC	6.5.5			Principio 7
G4-EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	58			CNBS	6.8.7			
G4-EC4 Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	Completamente	Hacemos en conjunto programas de Responsabilidad Social; sin embargo no se recibe ayuda financiera por parte de gobiernos ya que somos una empresa privada y nuestras políticas no permiten este tipo de acciones.						
Presencia en el mercado								
G4-EC5 Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	56				6.4.3	FS9	✓	Principio 6
G4-EC6 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	54, 78				6.8.5	FS9	✓	Principio 6
Impactos Económicos Indirectos								
G4-EC7 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios.	68-87				6.8.9			
G4-EC8 Impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	27, 34, 35, 75, 78-87				6.6.6			
Prácticas de Contratación								
Enfoque de gestión	49-52							
G4-EC9 Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	27, 49-52				6.6.6			
DESEMPEÑO AMBIENTAL								
Materiales								
Enfoque de gestión	68, 69				6.5.1, 6.5.2			
G4-EN1 Materiales utilizados, por peso o volumen.	72, 73				6.5.4			Principio 7, 8
G4-EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	72, 73				6.5.4			Principio 8

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO AMBIENTAL								
Energía								
Enfoque de gestión	71							
G4-EN3 Consumo energético interno.	71				6.5.4			Principio 7, 8
G4-EN4 Consumo energético externo.	71, 77				6.5.4			Principio 8
G4-EN5 Intensidad energética	71				6.5.4			Principio 8
G4-EN6 Reducción del consumo energético.	71				6.5.4			Principio 8, 9
G4-EN7 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	71, 77				6.5.4			Principio 8, 9
Agua								
Enfoque de gestión	72							
G4-EN8 Captación total de agua según la fuente.	72				6.5.4			Principio 7, 8
G4-EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Completamente	No aplica para las actividades de Grupo Financiero Ficohsa, ya que estamos en sector de servicios financieros y no afectamos de manera significativa la fuente de agua.			6.5.4			Principio 8
G4-EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Completamente	No contamos con procedimientos de reciclaje de agua, ya que no es un tema significativo para nuestras operaciones del negocio.			6.5.4			Principio 8
Biodiversidad								
G4-EN11 Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, intengan o esten ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	Completamente	Nuestras operaciones no están localizadas en áreas que afecten la biodiversidad. En el 2015 se publicará la Política de prevención en la construcción de agencias y edificios en ecosistemas y patrimonios culturales.			6.5.6			Principio 8

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO AMBIENTAL								
Biodiversidad								
G4-EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	Completamente	Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicará la Política de prevención en la construcción de agencias y edificios en ecosistemas y patrimonios culturales.			6.5.6			Principio 8
G4-EN13 Hábitats protegidos o restaurados	Completamente	Nuestras operaciones financieras no tienen impacto en hábitats. En el 2015 se publicará la Política de prevención en la construcción de agencias y edificios en ecosistemas y patrimonios culturales.			6.5.6			Principio 8
G4- EN14 Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Completamente	Nuestras operaciones no están localizadas en áreas que afecten la biodiversidad. En el 2015 se publicará la Política de prevención en la construcción de agencias y edificios en ecosistemas y patrimonios culturales.			6.5.6			Principio 8
Emisiones								
Enfoque de gestión	68, 69							
G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	70				6.5.5			Principio 7, 8
G4-EN16 Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero (Alcance 2)	70				6.5.5			Principio 7, 8
G4-EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	70				6.5.5			Principio 7, 8
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto de invernadero	69				6.5.5			Principio 8
G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto de invernadero	69				6.5.5			Principio 8, 9

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO AMBIENTAL								
Emisiones								
G4-EN20 Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Completamente	Ficohsa hará el cálculo de emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono en el 2015.			6.5.3			Principio 7, 8
G4-EN21 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	Completamente	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, colaboradores y proveedores para llegar a los puntos de atención.			6.5.3 - 6.5.5			Principio 7, 8
Efluentes y residuos								
Enfoque de gestión	73, 74							
G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Completamente	La cantidad de agua requerida en los edificios y sucursales son estrictamente usadas por nuestros colaboradores en las actividades diarias, mas no en procesos de producción y los efluentes generados son tratados por el servicio de saneamiento público.			6.5.3			Principio 8
G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	73, 74, 77				6.5.3			Principio 8
G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos.	Completamente	No contamos con derrames en nuestras operaciones financieras			6.5.3			Principio 8

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO AMBIENTAL								
Efluentes y residuos								
G4-EN25 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i,ii, y viii del convenio de Basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Completamente	No se importan ni exportan residuos considerados peligrosos. Los residuos transportados en forma local, son los mismos reportados como residuos (G4 EN23)			6.5.3			Principio 8
G4-EN26 Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los habitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	Completamente	Todos los edificios de Grupo Financiero Ficohsa y sus sucursales de Banco se encuentran en zonas urbanas y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas. Para el 2016, se publicará la Política de prevención en la construcción de agencia y edificios en ecosistemas y patrimonios culturales.			6.5.3 -6.5.4			Principio 8
Productos y servicios								
Enfoque de gestión	72, 73, 75							
G4-EN27 Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	72, 73, 75, 76				6.5.4 / 6.7.5			Principio 7, 8, 9
G4-EN28 Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	72, 73, 74				6.5.4 / 6.7.5			Principio 8
Cumplimiento normativo								
Enfoque de gestión	68							
G4-EN29 Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completamente	Durante el año 2014, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.			4.6			Principio 8
Transporte								
G4-EN30 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.	70				6.5.4			Principio 8

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO AMBIENTAL								
Inversiones ambientales								
G4- EN31 Desglose de gastos e inversiones para la protección de medio ambiente.	69				6.5.1-6.5.2			Principio 7, 8, 9
Evaluación Ambiental de Proveedores								
Enfoque de gestión	49-52							
G4-EN32 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales	49-52				6.6.6 - 6.3.5			Principio 8
G4-EN33 Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	49-52				6.3.5 / 6.6.6			Principio 8
Reclamaciones ambientales								
G4-EN34 Número de reclamos ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Completamente	Durante el año 2014, Ficohsa no ha recibido reclamos ambientales.			6.3.6			Principio 8
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE					6.4.1, 6.4.2			
Empleo								
Enfoque de gestión	61							
G4-LA1 Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	53-57			✓	6.4.3	FS9	✓	Principio 6
G4-LA2 Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	56, 60			✓	6.4.4/6.8.7	FS9	✓	
G4-LA3 Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	58				6.4.4			Principio 6
Relaciones Empresa/ Trabajadores								
Enfoque de gestión	55							
G4-LA4 Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	55				6.4.3 - 6.4.5	FS9	✓	Principio 3
Salud y Seguridad Ocupacional								
Enfoque de gestión	66, 67							
G4-LA5 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 seguridad y salud en el trabajo	66, 67				6.4.6			
G4-LA6 Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	67				6.4.6 - 6.4.8			
G4-LA7 Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación.	67				6.4.6., 6.4.8, 6.8.8			

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE					6.4.1, 6.4.2			
Salud y Seguridad Ocupacional								
G4-LA8 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completamente	No aplica para las actividades de Grupo Financiero Ficohsa, ya que no contamos con sindicato.			6.4.6			
Formación y Educación								
Enfoque de gestión	59, 60							
G4-LA9 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	60			✓	6.4.7		✓	Principio 6
G4-LA10 Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	59, 60			✓	6.4.7		✓	
G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	61			✓	6.4.7		✓	Principio 6
Diversidad e Igualdad de Oportunidades								
Enfoque de gestión	14							
G4-LA12 Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	14				6.3.10			Principio 6
Igualdad y retribución entre mujeres y hombres								
Enfoque de gestión	58							
G4-LA13 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones específicas de actividad.	58			✓	6.3.7 - 6.3.10 6.4.3 - 6.4.4		✓	Principio 6
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales								
Enfoque de gestión	49-52							
G4-LA14 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	49-52				6.4.3			
G4-LA15 Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	49-52				6.3.5 - 6.4.3 6.6.6 - 7.3.1			
Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales								
Enfoque de gestión	54, 64							
G4-LA16 Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales.	58, 64				6.3.6			
Inversión								
Enfoque de gestión	53, 54, 64							

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS					4.8, 6.3.1, 6.3.2			
Inversión								
G4-HR1 Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Completamente	En un 100% en lo relacionado a aspectos legales y de negocios.			6.3.3 - 6.3.5 6.6.6			Principio 2
G4-HR2 Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	60, 61			✓	6.3.5	FS9	✓	Principio 1
No Discriminación								
G4-HR3 Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas 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.			6.3.6 - 6.3.7 6.3.10 - 6.4.3	FS9	✓	Principio 6
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos								
G4-HR4 Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	49-52				6.3.3 - 6.3.4 6.3.5 - 6.3.8 6.3.10 - 6.4.5 6.6.6			Principio 3
Explotación Infantil								
G4-HR5 Identificación de centros y proveedores identificados con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Completamente	No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto			6.3.3 - 6.3.4 6.3.5 - 6.3.7 6.3.10 - 6.6.6 6.8.4			Principio 5
Trabajos Forzados y Obligatorios								
G4-HR6 Operaciones y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	49-52				6.3.3 - 6.3.4 - 6.3.5 6.6.6 - 6.3.10			Principio 4
Medidas de seguridad								
G4-HR7 Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	61				6.3.4 - 6.3.5 6.6.6			Principio 1
Derechos de la población indígena								
G4-HR8 Número de casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	Completamente	No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto			6.3.4 - 6.3.6 6.3.7 - 6.3.8 6.6.7 - 6.8.3			Principio 1

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS								
Evaluación								
G4- HR9 Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos de materia de derechos humanos.	Completamente	Ninguno de los centros ha sido objeto de exámenes o evaluaciones			6.3.3 - 6.3.4 6.3.5			Principio 1
Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos								
Enfoque de gestión	49-52							
G4-HR10 Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos	49-52				6.3.3 - 6.3.4 6.3.5 - 6.6.6			Principio 2
G4-HR11 Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	49-52				6.3.3 - 6.3.4 6.3.5 - 6.6.6			Principio 2
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos								
G4- HR12 Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Completamente	En lo relacionado a aspectos legales o de negocios ninguna en el área legal durante 2014		✓	6.3.6			Principio 1
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD								
Comunidades Locales								
Enfoque de gestión	79							
G4-SO1 Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	75, 78-87				6.3.9 - 6.5.1 6.5.2 - 6.5.3 - 6.8			Principio 1
G4-SO2 Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	Completamente	No se tienen identificados riesgos reales o potenciales en las comunidades en donde opera Grupo Financiero Ficohsa.			6.3.9 - 6.5.3 - 6.8			Principio 1
Lucha con la Corrupción								
Enfoque de gestión								
G4-SO3 Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	No	No disponible	Ficohsa realizará las unidades de negocio para verificar el riesgo relacionado a corrupción en 2017.		6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.3			Principio 10

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD								
Lucha con la Corrupción								
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción.	60, 64, 65				6.6.1/ 6.6.2		Principio 10
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	64, 65				6.6.1/6.6.2/6.6.3		Principio 10
Políticas públicas								
Enfoque de gestión								
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	Completamente	No brindamos contri- buciones políticas.			6.6.1 - 6.6.2 - 6.6.4		Principio 10
Prácticas de competencia desleal								
Enfoque de gestión								
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completamente	En el área Legal ninguna durante el año 2014.			6.6.1 - 6.6.2 6.6.5 - 6.6.7		
Cumplimiento Normativo								
G4-SO8	Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.	Completamente	La institución durante el año 2014, no fue objeto de multas o sanciones significativas que incidan en su solvencia y la continui- dad de negocios.			4.6		
Evaluación de proveedores								
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	49- 52				6.6.1 / 6.6.2 6.6.6		
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	34, 35				6.6.1 / 6.6.2, 6.6.6		
Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad								
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos en la sociedad presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Completamente	En el área Legal ninguna durante el año 2014.			6.3.6 - 6.8.1 6.8.2		
Salud y Seguridad del Cliente								
Enfoque de gestión								
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	36				6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.4 6.7.5 - 6.8.8		

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD								
Salud y Seguridad del Cliente								
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función de tipo de resultados de dichos incidentes.	Completamente	Nuestros productos no son para consumo humano y no tienen impactos en la salud y seguridad de las personas.			4.6 - 6.7.1 - 6.7.2 6.7.4 - 6.7.5 - 6.8.8		
Etiquetado de Productos y Servicios								
Enfoque de gestión								
		39, 40						
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	40				6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.4 6.7.5 - 6.7.9		
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados 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 nuestros productos o servicios.			4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3 6.7.4, 6.7.5 6.7.9		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	48		CEI		6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.6		
Comunicaciones de mercadotecnia								
Enfoque de gestión								
		38						
G4- PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	Completamente	En el área legal, ninguna durante el 2014.					
G4- PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras 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 estos temas.			4.6 - 6.7.1 6.7.2 - 6.7.3		
Privacidad del Cliente								
Enfoque de gestión								
		17						
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Completamente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas.			6.7.1 - 6.7.2 6.7.7		

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD								
Cumplimiento Normativo								
G4-PR9 Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completamente	No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas.			4.6 - 6.7.1 6.7.2 - 6.7.6			
Cartera de Productos								
Enfoque de gestión	34, 35							
G4-FS1 Políticas con componentes ambientales y sociales específicas aplicadas a las líneas de negocio.	34, 35			IFC				
G4-FS2 Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	34, 35			IFC				
G4-FS3 Proceso para supervisar la aplicación de los clientes y el cumplimiento de los requerimientos derivados ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones.	34, 35			IFC				
G4-FS4 Proceso para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	34, 35			IFC				
G4-FS5 Interacciones con clientes/sociedades participantes/ socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	34, 35							
G4-FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	38							
G4-FS7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	75							
G4-FS8 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	77							
Auditoría								
Enfoque de gestión	34, 35							
G4-FS9 Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	34, 35, 53-65			IFC		✓	✓	
Activismo Accionarial								
Enfoque de gestión	34, 35							
G4-FS10 Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	34, 35							
G4-FS11 Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	34, 35							

Indicadores GRI Guía G4 – ASPECTOS E INDICADORES ESPECÍFICOS (OPCIÓN EXHAUSTIVA)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Contiene información Adicional- Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD								
Activismo Accionarial								
G4-FS12 Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Completamente	Grupo Financiero Ficohsa no vota por políticas relacionadas a temas ambientales o sociales.			1.9.2			Principio 2
Sociedad								
Enfoque de gestión	34-37, 47, 51, 52, 75, 76, 78-87							
G4-FS13 Punto de acceso en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	06, 33							
G4-FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas.	33, 37, 43, 75, 85, 87							

Aspectos Materiales

Aspecto material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Páginas	Omisiones	Verificación Externa
Compromiso	Prácticas laborales y trabajo decente. G4-LA1	53-57		✓
Colaboración	Prácticas laborales y trabajo decente. G4-LA2	56, 60		✓
Alineación estratégica del personal	Presencia en el mercado. G4-EC6	54		✓
Competencia y prácticas culturales	Prácticas laborales y trabajo decente. G4-LA13	58		✓
Habilidades gerenciales de los líderes	Prácticas laborales y trabajo decente. G4-LA11	61		✓
Procesos de capital humano alineados a la cultura de GPTW	Prácticas laborales y trabajo decente. Presencia en el mercado. Inversión y no discriminación G4-LA4, G4-HR2, G4-HR3, G4-EC5	55, 56, 60, 61		✓
Nivel de confianza en la organización	Prácticas laborales y trabajo decente G4-LA9, G4-LA10	59, 60		✓

Verificación Externa | G4-32, G4-33 |



INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA



A las partes interesadas del GRUPO FINANCIERO FICOHSA

Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004 cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sustentabilidad 2014 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

Alcance de la verificación

La función principal de FUNDAHRSE fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la Memoria de Sustentabilidad 2014 de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- Guía GRI-4
- Versión INDICARSE 2012
- ISO 26000:2010
- Pacto Global

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-4 y que incluyó la revisión del contenido de la presente memoria, los datos de contenidos básicos y específicos como los documentos sectoriales asociados. La información verificada descansa en las operaciones de GRUPO FINANCIERO FICOHSA y los datos de base proporcionados por la organización declarante.

Metodología empleada

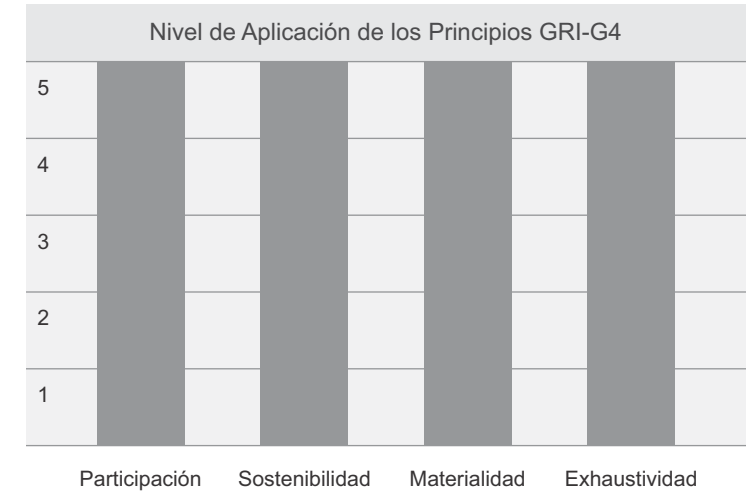
FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar contenidos de memoria GRI-4 y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por GRUPO FINANCIERO FICOHSA, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, acceso a los registros de historias y testimonios, análisis de los documentos sectoriales y muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

Verificación Externa | G4-32, G4-33 |

Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sustentabilidad 2014 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de las Memorias de Sustentabilidad de GRI-G4, la Norma ISO 26000:2010, Versión Indicarse 2012 y el Pacto Global.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los estándares internacionales utilizados. **En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar la Memoria de Sustentabilidad de GRUPO FINANCIERO FICOHSA en la opción Exhaustiva.**



Aspectos destacados

- Se verifica la utilización de los esquemas normativos del GRI-G4 y el análisis de los impactos generados en la cadena de valor.
- Se destaca la presencia de la herramienta de Versión Indicarse 2012 homologada con la Norma ISO 26000 y los principios del Pacto Global como referentes de la gestión de desarrollo sostenible de la organización.
- Se observa la profundidad en el uso de la materialidad y de la metodología de verificación externa.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar a las partes interesadas.

Áreas de mejora

- Consolidar los mecanismos de rendición de cuentas y la presencia de auditorías independientes en las tres dimensiones del desarrollo sostenible.
- Fortalecer los indicadores asociados a la cultura de valores de RSE y sus impactos en la cultura laboral de la empresa.
- Generar los espacios para la comunicación y los logros en torno a los compromisos identificados en el proceso de materialidad.

San Pedro Sula, 12 de Agosto de 2015



Roberto Leiva
Director Ejecutivo FUNDAHRSE

Glosario

ATM: siglas en inglés de Automated Teller Machine (máquina de cajero automático)

AVINA: es una fundación latinoamericana que identifica oportunidades de acción para un cambio sistémico hacia el desarrollo sostenible, vinculando y fortaleciendo a personas e instituciones en agendas de acción compartidas

BANHPROVI: Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda

Desarrollo Sustentable / Sostenible: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Diálogo: proceso verbal o escrito para conocer las expectativas y opiniones de las partes interesadas en relación con algún aspecto de la RSE de una empresa u organización.

FATCA: Ley de Cumplimiento Fiscal relativa a Cuentas en el Extranjero (FATCA, por sus siglas en inglés)

GEI: se denominan gases de efecto invernadero (GEI) o gases de invernadero a los gases cuya presencia en la atmósfera contribuyen al efecto invernadero. Los más importantes están presentes en la atmósfera de manera natural, aunque su concentración puede verse modificada por la actividad humana, pero también entran en este concepto algunos gases artificiales, producto de la industria.

GFF: Grupo Financiero Ficohsa

GPTW Great Place to Work® Institute: es una empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas de Alta Confianza. Trabaja con empresas, organizaciones sin fines de lucro e instituciones gubernamentales en 45 países alrededor del mundo.

GRI Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative): iniciativa internacional para crear un marco común en el cual las empresas y organizaciones informen voluntariamente su impacto económico, medioambiental y social a través de indicadores de desempeño. Constituye una guía para la elaboración de reportes sociales o de desarrollo sustentable con validez internacional.

IFC: Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), miembro del Grupo del Banco Mundial, es la principal institución internacional de desarrollo que centra su labor exclusivamente en el sector privado de los países en desarrollo.

Guía G4 de GRI: es la cuarta generación de las guías para la elaboración de memorias o reportes de sustentabilidad propuestas por el GRI. esta nueva guía fue lanzada en 2013 y propone un avance en la calidad de los reportes.

ISO 26000- Norma Internacional de Responsabilidad Social: proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización (Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010)

Julio: el julio (en inglés y también en español: joule pronunciado yul) es la unidad derivada del Sistema Internacional utilizada para medir energía, trabajo y calor. Como unidad de trabajo, el joule se define como la cantidad de trabajo realizado por una fuerza constante de un newton durante un metro de longitud en la misma dirección de la fuerza.

KWH: El kilovatio-hora, equivalente a mil vatios-hora, se usa generalmente para la facturación del consumo eléctrico domiciliario, dado que es más fácil de manejar que la unidad de energía del Sistema Internacional, el julio (J). Como esta última es una unidad comparativamente muy pequeña (un julio apenas puede sustentar un vatio durante un segundo) su uso obligaría a emplear cifras demasiado grandes.

Memoria de Sustentabilidad: es una herramienta clave de comunicación que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el proceso de responsabilidad corporativa que ha llevado adelante la empresa, tanto internamente como externamente y su relación con sus partes interesadas. Puede ser realizada en base a diferentes lineamientos internacionales.

MW: El megavatio es una unidad de potencia en el Sistema Internacional equivalente a un millón de vatios. Se emplea para medir potencias grandes, donde las cifras del orden de los cientos de miles no resultan significativas. Como es múltiplo del vatio adquiere en forma lineal sus equivalencias.

Partes Interesadas: individuos, grupos u organizaciones que tienen influencia sobre una organización o son influidos por las decisiones tomadas por ésta.

PMA -Programa Mundial de Alimentos: es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que distribuye alimentos para apoyar proyectos de desarrollo, refugiados de larga duración y personas desplazadas. También proporciona comida de emergencia en caso de desastres naturales o provocados por el hombre.

PVC: El policloruro de vinilo es el derivado del plástico más versátil. Se presenta como un material blanco que comienza a reblandecer alrededor de los 80 °C y se descompone sobre 140 °C. Es un polímero por adición y además una resina que resulta de la polimerización del cloruro de vinilo o cloroeteno. Tiene una muy buena resistencia eléctrica y a la llama.

PyME: Pequeña y Mediana Empresa

Régimen de Aportaciones Privadas (RAP): opera como una institución Financiera de segundo piso, de interés social y sin fines de lucro, cuya misión es propiciar condiciones idóneas para incentivar el ahorro entre los afiliados y de esta forma contribuir mediante el otorgamiento de financiamiento a solucionar el problema habitacional de Honduras

ROE: la rentabilidad financiera o ROE (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos.

La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos.

RSC: el concepto de Responsabilidad Social Corporativa nace con la noción de empresa moderna. Hace referencia a una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo y el impacto social ambiental de sus actividades (según la Organización Internacional del Trabajo). La RSC no se trata del desarrollo de actividades sociales o de filantropía, sino del desarrollo de una nueva estrategia de la empresa que se complementa con su modelo de negocios y que refleja sus valores.

SABF: Sistema de Administración Banco Ficohsa

SEF: Servicio de Excelencia Ficohsa

SEER: El Seasonal Energy Efficiency Ratio fue establecido por el Departamento de Energía de los Estados Unidos. Es la producción de energía (BTU) de refrigeración durante su uso anual normal, dividido por la entrada de energía eléctrica total en vatios-horas durante el mismo periodo. Cuanto mayor sea el SEER más eficiente es la unidad. En enero de 2006, el Departamento de Energía aumentó el mínimo de eficiencia de 10.0 a 13.0 SEER.

Utilidad Neta Corporativa: se entiende por utilidad neta, la utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la reserva legal.

Verificación Independiente o Externa: para garantizar calidad y transparencia, las memorias de sustentabilidad son auditadas por una organización independiente que verifica que se haya cumplido con los objetivos y distintas etapas del proceso de RSE.

WWF: (del inglés World Wildlife Fund; en español: 'Fondo Mundial para la Naturaleza') es la mayor organización conservacionista independiente en el mundo. Su misión es detener la degradación del ambiente natural del planeta y construir un futuro en el que los seres humanos vivan en armonía con la naturaleza.

Contactos

Esta es la sexta memoria 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:

Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa

Karla Simón

T: (504) 2216-0101, Ext: 1284

ksimon@grupoficohsa.hn

rsc@grupoficohsa.hn

Servicio de Atención al Cliente

Call Center: 800-2220-0333

atencioncliente@grupoficohsa.hn

Página Web Corporativa

www.ficohsa.com



Publicamos la Memoria de Sustentabilidad 2014 en su edición completa sólo en versión digital, un breve resumen impreso fue elaborado con la preocupación de reducir el consumo de papel y el impacto en nuestra Huella de Carbono y Huella Ecológica, contemplado en el Alcance 3 de nuestra medición. Usamos una línea de papeles amigable con el medio ambiente, libre de ácido, libre de cloro elemental; para su producción no se talaron árboles, ya que es elaborado con papel que ya se usó anteriormente.