



# MEMORIA DE SUSTENTABILIDAD 2015

## MODELO INTEGRAL DE NEGOCIO en la Región



Acorde con ISO26000, Indica RSE 2015, Pacto global, GRI G4 (exhaustivo)



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Información Corporativa

Mensaje del Presidente	3
Mensaje del Vicepresidente	4
Acerca de esta Memoria	5
Perfil de la Organización	6
Cobertura Geográfica	7
Visión, Misión y Valores	8
Estrategia de RSC	9
Reconocimientos	10
Relación con Partes Interesadas	11
Gobierno Coporativo	15

### Materialidad **20**



### Nuestra Empresa

Información General	25
Resumen Económico 2015	26
Indicadores Económicos	27
Clientes Banco Ficohsa	31
Clientes Ficohsa Seguros	39
Clientes Ficohsa Tarjetas	42
Clientes Ficohsa Remesas	43
Clientes Ficohsa Pensiones y Cesantías	44
Satisfacción de Clientes	45
Cambios en Estructura Interna	46
Cadena de Valor	47



### Nuestra Gente

Gestión Estratégica del Recurso Humano	50
Reclamaciones	58
Capacitación y Desarrollo	58
Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento	63
Salud y Seguridad de los Colaboradores	66

### Anexos Índice de Contenido GRI-G4, Opción Exhaustiva

## GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



### Nuestro Planeta

Reducción del Impacto Ambiental	68
Huella de Carbono y Ecológica	69
Eficiencia Energética	71
Clasificación de Desechos y Reciclaje	73
Campaña de Concienciación Ambiental	74
Honduras Recursos de Mi Tierra	75
Reforestación	76
Energías Renovables	77
Índices e Iniciativas Internacionales	77



### Nuestra Comunidad

Desarrollando Agentes de Cambio	78
Fundación Ficohsa para la Educación Infantil	79
Programa de Voluntariado Corporativo	84
Proyectos de Inversión Social	85

86

## MENSAJE DEL PRESIDENTE G4-1, G4-2

El año 2015 fue un año de altos y bajos para la región centroamericana. generados por los factores que cada año inciden en el comportamiento económico. Un índice de crecimiento promedio del 4.1% -que pese a ser bajo estuvo por encima de la media latinoamericana-, bajos niveles de producción, desempleo, inflación controlada y actividad económica limitada fueron algunos de estos factores. Así, el crecimiento de la economía ha sido el principal reto de los países del istmo. En medio de todo, la reducción del precio de los combustibles, un mejor precio del café y el crecimiento de las remesas y de la inversión privada significaron un fuerte impulso para algunos países, oxigenando la aún vulnerable economía del bloque centroamericano.

La actuación de Grupo Financiero Ficohsa en este contexto ha sido confiada y motivadora, destacando acciones y operaciones enmarcadas en nuestra Estrategia de regionalización. Tal fue el caso de la incorporación de operaciones en Nicaragua, el país de la región que a la fecha registra los mejores niveles de crecimiento socioeconómico y se perfila como un mercado emergente y con un futuro promisorio.

Igualmente, en Honduras, la compra de Citi ubicó a Grupo Financiero Ficohsa como el grupo financiero más grande en este país, siendo los primeros en activos y patrimonio.



La operación de los nuevos puntos de servicio; la integración de las carteras de clientes, tarjetahabientes, equipos de trabajo y otras acciones han puesto a prueba nuestra capacidad, experiencia, liderazgo y reputación de solidez y confianza. En Honduras también celebramos la creación de Ficohsa Pensiones, que nació como un beneficio para nuestros colaboradores, y que debido a su eficiencia y aceptación nos condujo a ampliar su cobertura hacia el público externo, convirtiéndose en una nueva y conveniente propuesta que se perfila como la mejor opción para garantizar un fondo de retiro digno. Más y mejores puntos de servicio, nuevos productos, mayores opciones de financiamiento, apertura de mercados con acceso a más personas, sectores y grupos; todo suma a la consolidación de Grupo Financiero Ficohsa como uno de

los grupos financieros con mayor crecimiento en la región. En cada país donde hoy tenemos presencia, Ficohsa es ya reconocida como una empresa sólida y confiable que apuesta al desarrollo sustentable e identificada con las necesidades de la comunidad.

Estas y otras importantes acciones nos permitieron sobresalir en un ambiente económico, que en medio de reservas suponía un crecimiento discreto. De aquí se desprende la propuesta de aportar recursos y ofrecer soluciones financieras para dar un fuerte impulso a la actividad productiva y comercial, haciendo frente a los retos y oportunidades, con resultados e indicadores por encima del promedio.

Para el 2016 las proyecciones indican que el panorama cambiará levemente y con expectativas de crecimiento regional reservadas. A pesar de estas condiciones adversas, hemos mantenido y mantendremos nuestro espíritu emprendedor y fortaleceremos nuestra visión del negocio, invirtiendo en colaboradores y realizando nuevas inversiones, consolidando de tal manera la regionalización del grupo sin desatender las necesidades de nuestros grupos de interés.

*Camilo Atala*

Presidente Grupo Financiero Ficohsa

## MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE CORPORATIVO Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RSC

G4-1, G4-2

Hace muchos años y de forma acertada en Grupo Financiero Ficohsa dimos un paso importante, pasamos de hacer filantropía a constituir un modelo de negocio sustentable, siendo hoy la sostenibilidad el eje estratégico en nuestra gestión empresarial.

Una gestión sostenible implica colocar la transparencia y la ética como componentes fundamentales en la forma de hacer negocios. El compromiso de Ficohsa es seguir actuando a la luz de estos valores y promover su práctica en toda la cadena de valor. Sabemos que la clave del éxito está en trabajar de la mano con nuestras partes interesadas, crear relaciones duraderas con empresas y personas que compartan nuestros mismos valores y principios. Y es que son precisamente esas partes interesadas nuestro punto de convergencia y vinculación con las comunidades de los países donde tenemos presencia.

Hemos alineado el Modelo de Gestión de RSE de Ficohsa con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), esos 17 principios -que promueve la Organización de las Naciones Unidas- guían nuestro actuar. Más aún, este año presentamos nuestra segunda memoria de sustentabilidad según la Guía GRI G4 y la norma ISO 26000, los más altos estándares internacionales en el tema.

La estrategia de sustentabilidad de Ficohsa está orientada



hacia la inclusión financiera. Queremos llegar a más personas, a otros sectores, promoviendo su bancarización y creando productos y servicios que cubran sus necesidades de financiamiento. En esta línea de acción pretendemos fortalecer el negocio de las PYMES y con ellas llegar a los millones de colaboradores que emplean, potenciando sus capacidades productivas e insertándolas en el mercado global de bienes y servicios.

Estamos claros que esta inclusión financiera nos deriva el compromiso de educar, y es por eso que en Ficohsa es una prioridad constante preparar a nuestros clientes y a la sociedad en general en el uso correcto de nuestros productos, de sus finanzas personales y empresariales. En ese sentido, contamos con diferentes proyectos

de educación financiera, programas de capacitaciones a adultos jóvenes y niños, además de herramientas efectivas, boletines, sitios web, entre otros recursos.

Dentro de nuestras iniciativas en materia de sustentabilidad, la de mayor reconocimiento continua siendo la del impulso a la educación preescolar a través de la Fundación Ficohsa, que atiende a niños y niñas de zonas urbanas marginales sin acceso a una formación de calidad en 145 centros ubicados en Honduras, Guatemala, Panamá y Nicaragua. Gracias al trabajo compartido con maestras, padres de familia, colaboradores, comunidades locales,

organismos e instituciones amigas, sumamos 94,830 mil niños beneficiados desde hace 17 años, cuando iniciamos este proyecto en Honduras.

Estas y otras acciones nos han permitido ser reconocidos internacionalmente y ser referentes en la región en responsabilidad social empresarial, evidenciando que ha valido la pena el esfuerzo y reafirmando nuestro compromiso a mejorar cada vez más nuestros indicadores, potencializando a su vez la sustentabilidad del negocio.

*Luis Otala*

Vicepresidente Corporativo y  
Presidente del Comité de RSC

## ACERCA DE ESTA MEMORIA G4-18, G4-28, G4-29, G4-30

A través de estos últimos seis años hemos elaborado nuestras memorias de sustentabilidad manteniendo un ciclo de presentación anual, alineados a la guía internacional Global Reporting Initiative (GRI). En esta edición presentamos información del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2015 bajo la opción exhaustiva de conformidad con la Guía G4. Adicionalmente, incluimos indicadores correspondientes al Suplemento Sectorial para Servicios Financieros.

*Paralelo a la elaboración de esta memoria, se ha preparado un resumen impreso y la versión interactiva completa de esta memoria, puede visitarla en [www.ficohsasustentabilidad.org](http://www.ficohsasustentabilidad.org)*



Esta memoria muestra las principales actuaciones de nuestro Grupo Financiero Ficohsa a nivel regional, en las distintas empresas en materia de responsabilidad social corporativa y su relación con cada parte interesada. Para la elaboración de la memoria se ha considerado el enfoque de gestión, el desempeño y los resultados de la institución en los ámbitos ambiental, social y económico; manteniendo los principios para determinar el contenido y calidad de la misma. Adicionalmente la Norma ISO26000, los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y los resultados de la medición Indicarse 2015.

El desglose de la memoria está conformado por un componente corporativo, 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, con más detalle en un apartado de materialidad y las acciones ejecutadas bajo las cuatro áreas del modelo de gestión de la RSC de Ficohsa: **Nuestra Empresa, Nuestra Gente, Nuestro Planeta y Nuestra Comunidad.**



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](http://www.globalreporting.org)



### Acerca de la Portada

El desarrollo integral de nuestros productos y servicios esta fundamentado en las personas y en el crecimiento económico de la región.

La portada de esta memoria, muestra el trinomio esencial en el que radican nuestras actividades: fortalecimiento de la educación, servicios e institución.

Invertimos en la educación para crear oportunidades de desarrollo; como prioridad, damos soluciones oportunas e innovadoras a nuestros clientes; y al mismo tiempo expandimos nuestra cultura de hacer negocios responsables, con coherencia y responsabilidad conforme a los principios y valores de la institución.

### NUESTRAS MEMORIAS

*Memorias de años anteriores pueden verse y descargarse a través de nuestra página web:*

[www.ficohsa.hn](http://www.ficohsa.hn)



## PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN G4-3, G4-5, G4-6, G4-7

En Grupo Financiero Ficohsa (GFF) somos un conjunto de sociedades operativas que cubren la práctica total de los servicios financieros y que cada una en su rubro reciben la misma denominación: Ficohsa, a partir de la consolidación de marca concretada en el 2010.

*Actualmente operamos en cinco países:  
Honduras, Guatemala, Nicaragua, Oficina de  
representación en Estados Unidos y Panamá.*

### Información general

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, GFF 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 Panamá, 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.

Ficohsa Pensiones y Cesantías, sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Honduras, constituida mediante Instrumento público número Ciento Setenta y Nueve (179) autorizado por el Notario Ernesto Alfonso Carrasco Castro el 19 de Diciembre de 2014, cuya primera copia se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Francisco Morazán, Centro Asociado IP, bajo matrícula 2540691, con número 25837 el catorce (14) de enero de 2015.

Banco Ficohsa Nicaragua, S.A. sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Nicaragua, constituida bajo la Escritura No. 57, el 26 de marzo de 1992 e inscrita según asiento No. 13993, página 8/29, Tomo 691 del libro segundo de sociedades del Registro Mercantil.

**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 Central Operativa:** Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas. Tegucigalpa, MDC; Honduras, CA

## COBERTURA GEOGRÁFICA

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



**159** Oficinas y Ventanillas  
**4,562** Colaboradores\*



### Cuota de Mercado

Banco Ficohsa - Activos **19.40%**  
Ficohsa Seguros - Primaje **25.4%**  
Ficohsa Tarjetas - Consumo **35.00%**

www.ficohsa.hn



\* Colaboradores permanentes



**73** Oficinas y Ventanillas  
**733** Colaboradores\*



### Cuota de Mercado

Banco Ficohsa - Activos **0.80%**

www.ficohsa.com.gt



\* Colaboradores permanentes.  
Incluye Puntos de Servicio Ficohsa Multipago



**11** Oficinas y Ventanillas  
**356** Colaboradores\*



### Cuota de Mercado

Banco Ficohsa - Activos **0.50%**

www.ficohsapanama.com



\* Colaboradores permanentes



**17** Oficinas y Ventanillas  
**597** Colaboradores\*



### Cuota de Mercado

Banco Ficohsa - Activos **4.38%**

www.ficohsa.com.ni



\* Colaboradores permanentes



**15** Oficinas y Ventanillas  
**36** Colaboradores

## Resumen 2015

G4-9

**275**

Puntos de Servicio

**6,284**

Colaboradores Permanentes

**61.9**

Utilidades Netas Corporativas

**ATM's: 487**

**BANRed24**

**FicoRED**



**452**



**13**



**4**



**18**



### Otras empresas del Grupo

PUNTOS DE SERVICIO POR CIUDAD	SEGUROS	FICOHSA TARJETAS	CASA DE BOLSA
Tegucigalpa	2	6	1
San Pedro Sula	1	7	
La Ceiba	1	1	
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>1</b>



## 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

Los valores del Grupo Financiero Ficohsa (GFF) son los ejes transversales de la vida institucional del Banco y de todos sus miembros. En GFF promovemos un ambiente corporativo para seguir consolidando su reputación y reconocimiento como uno de los mejores lugares para trabajar en Centro América, según GPTW 2015.

Lo anterior está íntimamente relacionado con velar el fiel cumplimiento de nuestros valores y del Código de Ética y Conducta, instrumentos que rigen el accionar de los miembros que conforman GFF.

Los siguientes, son la declaración de nuestros valores con los cuales nos comprometemos a desarrollar la región de manera transparente y sostenible:

**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.*

Comprometidos a  
Ser Mejores



## 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 encargados 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:

[www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/estrategia-de-rsc/](http://www.ficohsasustentabilidad.com/inicio/estrategia-de-rsc/)



*Adoptamos fielmente los valores de RSC para alcanzar los objetivos de la institución.*

## RECONOCIMIENTOS



Por noveno año consecutivo, FUNDAHRSE, entrega este sello a Grupo Financiero Ficohsa, por su compromiso permanente en impulsar acciones y políticas para contribuir 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.



La prestigiosa revista LatinFinance eligió a Banco Ficohsa como "Banco del Año en Latinoamérica" y "Banco del Año en Honduras". La revista argumentó la destacada participación de Ficohsa en el sistema financiero de la región y la ambiciosa y precisa estrategia de expansión.



Great Place to Work Institute, otorgó a Grupo Financiero Ficohsa el premio como una de las mejores empresas para trabajar de hasta 1,000 colaboradores de Centro América y El Caribe, en 2015.



La Revista Mercados & Tendencias presentó el Ranking de percepción de marca sobre RSE en Centroamérica & Caribe 2014, resultado de un estudio elaborado por la empresa Dichter & Neira. Este estudio reconoció a Ficohsa como la empresa número uno en prácticas de RSE en Honduras.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### Políticas de la Seguridad de la Información G4-DMA

Las Políticas de Seguridad de la Información tienen como objetivo ser el fundamento básico para establecer un control efectivo que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información física y electrónica del Grupo, asegurando la operación, reputación institucional y el cumplimiento regulatorio.

Dichas políticas son apoyadas por una serie de procedimientos enfocados en vigilar el cumplimiento y el reforzamiento de los conocimientos sobre temas de seguridad por medio de campañas de concientización y capacitación virtual donde se ofrece la postura del Grupo en el temas de Seguridad de la Información y son impartidas a todos los colaboradores, adicionalmente se han realizado esfuerzos para realizar revisión de las prácticas actuales y robustecer los controles implementados.

### Protección de la información confidencial

La protección de la información confidencial es una prioridad para GFF y todos nuestros 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.

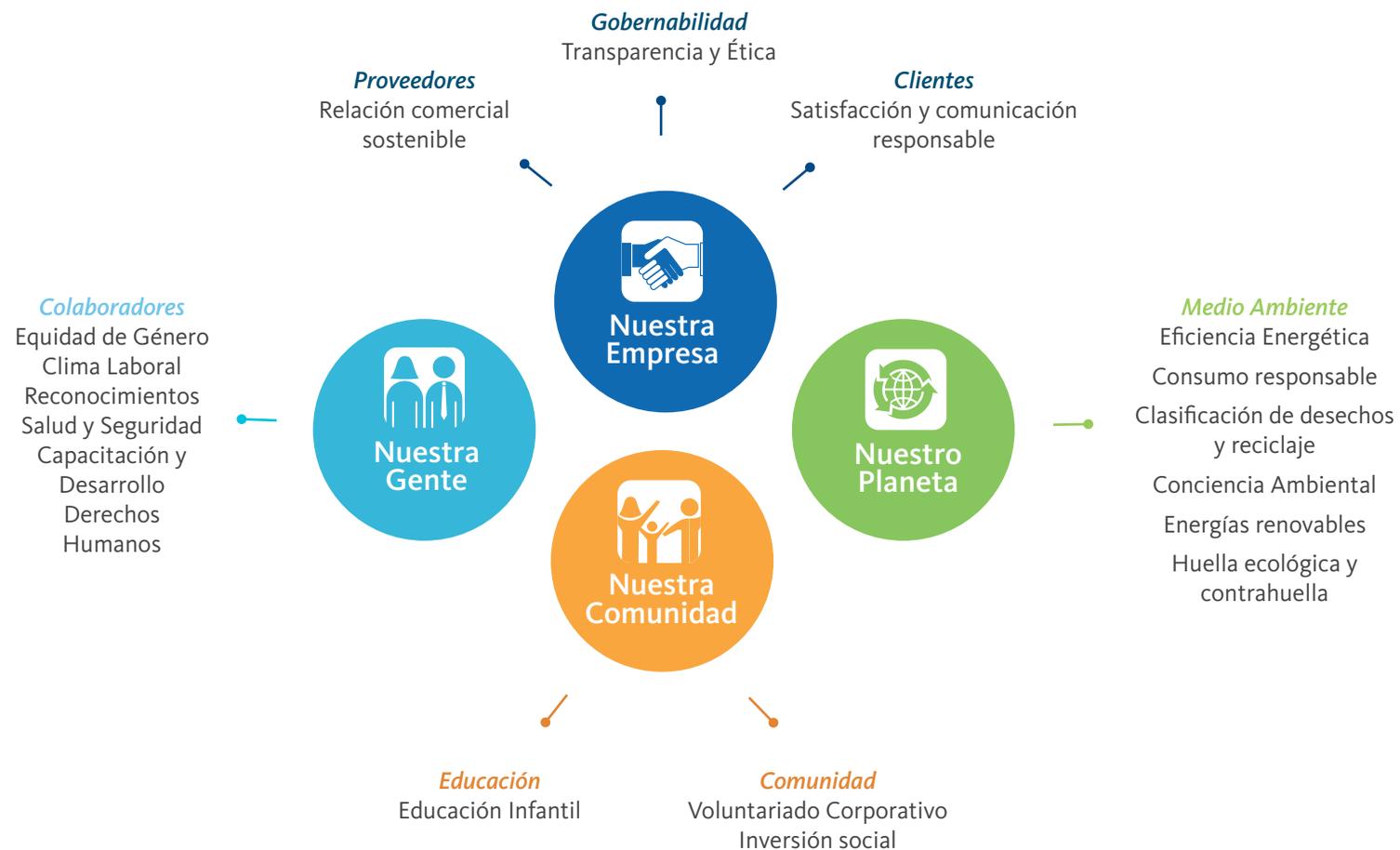
### REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011

[www.ficohsasustentabilidad.com/2011/nuestra-empresa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion/](http://www.ficohsasustentabilidad.com/2011/nuestra-empresa/politicas-de-seguridad-de-la-informacion/)



# RELACIÓN 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.



# RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS - Partes Interesadas y Canales de Diálogo

G4-16, G4-24, G4-25, G4-26

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 Estructurales 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 de Personas, Tarjetas, Seguros, Fideicomisos, Créditos / Finanzas Estructuradas	Satisfacción hacia las áreas y hacia los productos, transparencia y garantías, atención a préstamos, líneas de crédito, productos y servicios.
Proveedores	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	Compras, Responsabilidad Social Corporativa, Recursos Humanos, Seguros	Precios, capacidad instalada, oportunidad de crédito, gestión de pagos y capacitaciones
Accionistas			✓			✓						Créditos / Finanzas Estructuradas, Banca Corporativa y Empresa	Prestación de créditos de acuerdo a las normativas
Inversionistas	✓			✓		✓	✓	✓		✓		Banca Corporativa y Empresarial	Tendencias económicas del país, productos y servicios, temas regulatorios, transparencias, garantías y mejores condiciones
Bancos <sup>1</sup>			✓			✓	✓					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	Alianza público-privada, 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, Imagen Corporativa, Fundación Ficohsa, 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 Ficohsa (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 <sup>2</sup>			✓		✓							Responsabilidad Social Corporativa, Imagen Corporativa, Fideicomisos	Salud, educación financiera, necesidades de la comunidad, educación preescolar, transparencia, garantía y legalidad
Maestras			✓			✓	✓			✓		Fundación Ficohsa	Estrategias de enseñanza para la calidad educativa, retroalimentación sobre los beneficios brindados por la Fundación Ficohsa, 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, memorias y reportes; **9:** GPTW; **10:** Encuestas; **11:** Portales

Frecuencia de 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)

## RELACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS G4-16, G4-24

En GFF evaluamos y definimos los diferentes públicos de interés a fin de garantizar las mejores relaciones posibles de acuerdo a los objetivos institucionales. Esto es fundamental para la sustentabilidad de las operaciones de las empresas de Ficohsa.

### 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 de terceras partes:

- Certificadores: Fitch Ratings, Great Places to Work
- Verificadores: FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial), GRI (Global Reporting Initiative).
- Auditores: Deloitte & Touche S. de R.L., Pricewaterhouse Coopers.
- Cámaras y Ong: 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), 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 del Grupo Financiero Ficohsa



*Tomando en cuenta los vínculos con las empresas y la naturaleza de sus acciones, promovemos relaciones estables, duraderas, transparentes y éticas, implementando diálogos constantes y fluidos que provocan el fortalecimiento de las relaciones.*

## RELACIÓN 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 de Fundación Ficohsa



*Invertimos en la educación para crear posibilidades de desarrollo para las comunidades de la región.*



# GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34, G4-38, G4-39, G4-40, G4-42, G4-45, G4-46, G4-49, G4-51, G4 LA12, G4-DMA

## Estructura del Gobierno Corporativo y su Composición

Las bases en las que se sustentan nuestro desempeño exitoso consisten en una sólida estructura del Gobierno Corporativo y su Composición. Es el órgano superior de la organización desde donde emanan las directrices que fomentan el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la cultura de la rendición de cuentas y efectiva relación con todos los entes involucrados en las actividades de la institución.

El Modelo de Gobierno Corporativo 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.

### La Estructura de los Órganos de Gobierno Corporativo es la siguiente:

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

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

#### 3. Comités de la Junta Directiva de GFF:

##### a. *Comité de Auditoria y Cumplimiento Regulatorio (3 miembros)*

El Comité de Auditoria 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 (4 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.

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 nuestro Grupo.

##### d. *Comité de Gobierno Corporativo (3 miembros)*

El Comité de Gobierno Corporativo apoya a la Junta Directiva en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los Estatutos, Reglamentos y Código de Gobierno 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.

## GOBIERNO CORPORATIVO

G4-6, G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-42, G4-45, G4-46, G4-47, G4-49, G4-51, G4 LA12, G4-DMA

Es importante destacar el balance que existe entre los Directores externos e internos de nuestra Junta Directiva

Durante el año 2015, se decidió crear los “Comités País” para lo que se refiere a Riesgos y Auditoría por lo cual, cada país en el que operamos, tiene su comité local de la siguiente forma:

- Comité Auditoría Honduras (3 miembros)
- Comité Auditoría Guatemala (3 miembros)
- Comité Auditoría Panamá (2 miembros)
- Comité Auditoría Nicaragua (3 miembros)
- Comité Riesgos Honduras (5 miembros)
- Comité Riesgos Guatemala (4 miembros)
- Comité Riesgos Panamá (3 miembros)
- Comité de Riesgos Nicaragua (2 miembros)

### La Junta Directiva

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

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

### Responsabilidad Social

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 distintos grupos de interés (empleados, 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.

*La Secretaría Corporativa sita en la sede social de la Sociedad:*

**D. Colin Dore Veater Walter**  
**Secretario Corporativo**

*Edificio Plaza Victoria, Col. Las Colinas,  
Blvd. Francia. Tegucigalpa - Honduras.*

*Teléfono: + (504) 2239-6410 Fax: + (504) 2239 6420*

*Email: colin.veater@fichosa.com*

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

El Comité de Nominaciones y Compensaciones 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.

## GOBIERNO CORPORATIVO

G4-34, G4-35, G4-36, 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

En GFF contamos 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 y 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.**

El IFC impartió una charla a los miembros de la Junta Directiva y al Comité de Créditos de Banco Ficohsa Honduras sobre los Performance Standards del IFC y la importancia de su aplicación para controlar el riesgo y daño de reputación y con el fin de asumir con responsabilidad el reto del buen manejo del riesgo ambiental y social de Banco Ficohsa en Honduras.

Emitimos una política de riesgo ambiental y social que aplica a Honduras, Guatemala y Panamá. La misma ha sido sujeta a actualizaciones con el fin de mantenerla vigente.

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.

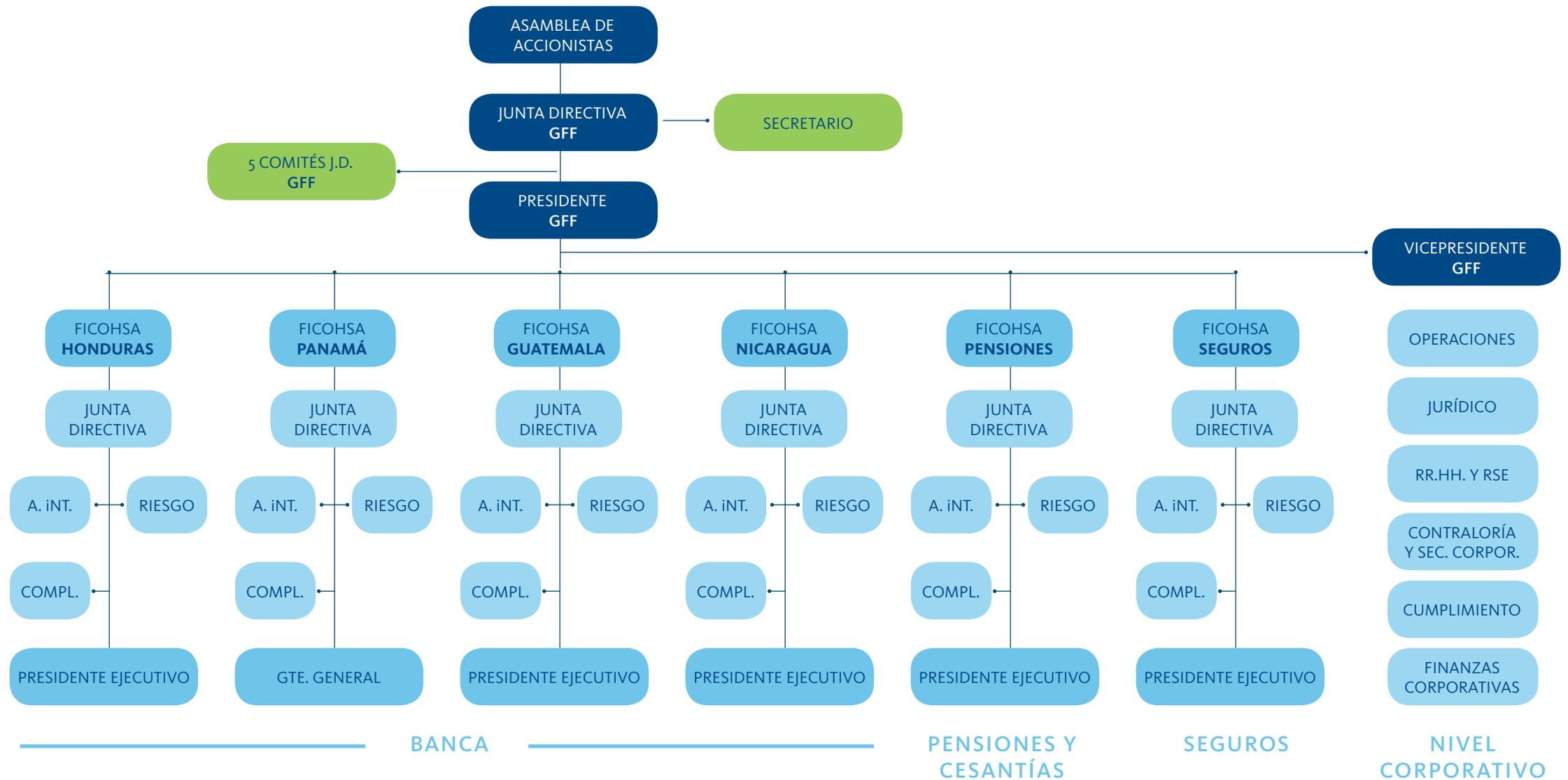
**25 años**  
*de solidez financiera,  
 evolucionando de la mano con  
 el desarrollo de la región.*



# GOBIERNO CORPORATIVO

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

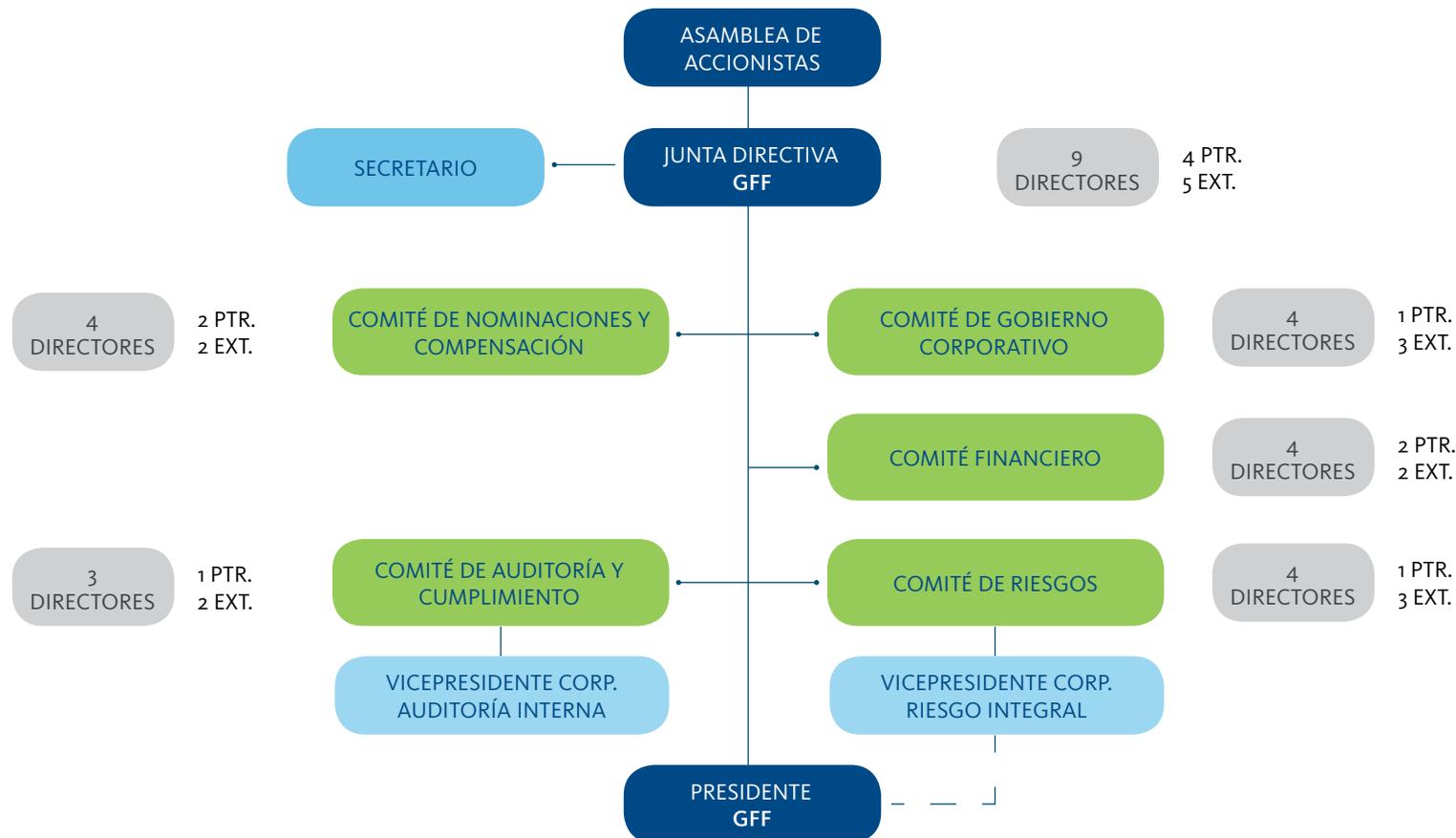
## Estructura de Gobierno Corporativo del Grupo Financiero Ficohsa



# GOBIERNO CORPORATIVO

G4-6, G4-7, G4-34, G4-36, 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

## Estructura de los Comités del Gobierno Corporativo del Grupo Financiero Ficohsa





# MATERIALIDAD

*La Consulta Social que Avala Nuestro  
Principal Compromiso con los Clientes.*

# LA CONSULTA SOCIAL QUE AVALA NUESTRO PRINCIPAL COMPROMISO CON LOS CLIENTES

G4-12, G4-14, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37



*Fueron seleccionadas nueve partes interesadas que aglutinaron a una asistencia de 135 participantes.*

## Antecedentes

Desde el año 2009 en el Grupo Financiero Ficohsa hemos reportado nuestras acciones a través de la Memoria de Sustentabilidad y desde entonces y hasta la actualidad nos hemos convertido en el primer banco del sistema financiero hondureño y el primero en avanzar hacia la región centroamericana y Estados Unidos de América.

Dentro de las acciones más importantes que en Grupo Financiero Ficohsa hemos realizado es la consulta social con sus partes interesadas. La consulta social denominada “Servicio al Cliente: Nuestro Principal Compromiso”, el

cual es la culminación de un proceso que inició con su diseño en el 2015.

El evento realizado en dos ciudades de Honduras se formuló con el objetivo de conocer las percepciones, actitudes y comportamientos de las partes interesadas sobre las operaciones de Servicio al Cliente del Grupo Financiero Ficohsa. Para alcanzar dicho objetivo se implementó un proceso de materialidad basado en la norma Accountability (AA1000).

La Norma AA1000 se basa en el criterio del reconocimiento, la asunción de responsabilidad y actitud transparente acerca de los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado que haya realizado una organización con sus partes interesadas. De hecho es una herramienta sumamente útil para la implementación de las consultas sociales.

El alcance de la norma está fundamentado en cinco niveles que ascienden desde la consulta hasta el empoderamiento. En esta oportunidad se decidió utilizar el primer nivel.

La materialidad por su parte, complementa los procesos de consulta y permite descubrir las expectativas e intereses de las partes interesadas.

El Global Reporting Initiative (GRI) expone que la materialidad es “abordar aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones de los grupos de interés (Manual de principios Básicos p.14). En ese sentido la construcción

de la materialidad precisa de diseñar un plan basado en cuatro fases y que se reflejan en el cuadro siguiente:



## I. IDENTIFICACIÓN

### ¿Cómo se diseñó la consulta social?

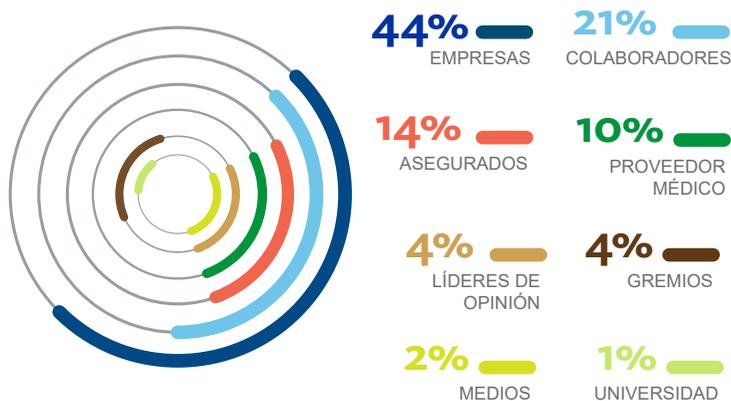
En esta primera etapa iniciamos el proceso para identificar la cobertura de la consulta social, la identificación, selección y convocatoria de las partes interesadas así como la organización de las mesas de diálogo, la construcción de los instrumentos de consulta y las matrices para la tabulación e interpretación de las expectativas de las partes interesadas.

G4-12, G4-14, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37

## Partes Interesadas Invitadas

El proceso para la preparación de la consulta se desarrolló bajo el concepto de la Norma AA1000. En total fueron seleccionadas ocho partes interesadas que aglutinaron a una asistencia de 135 participantes. Las partes interesadas correspondieron a la zona geográfica comprendida en la ciudad Tegucigalpa capital de Honduras y la ciudad de San Pedro Sula (en el norte del país).

## Distribución de las Partes Interesadas



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Los criterios para la selección de las partes interesadas en la consulta social fueron presentadas por el ente facilitador y se basaron en la influencia positiva o negativa de la parte interesada, su relación hacia el Grupo Financiero Ficohsa, capacidad de respeto hacia otras partes interesadas, grado de incidencia en términos de afectar la imagen de la empresa entre otros criterios propuestos.

## Asistencia por Ciudad



INVITADOS	TEGUCIGALPA	S.P.S*	TOTAL
Partes Interesadas	46	53	99
Líderes Ficohsa	23	13	36
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>66</b>	<b>135</b>
Meta Esperada	60	60	120
Convocatoria	+115%	+110%	+112%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa \*San Pedro Sula

## Diseño de las Mesas de Diálogo

En función de los análisis de los impactos y las evaluaciones preliminares se decidió la creación de cinco mesas de diálogo distribuidas en la banca corporativa, empresarial y Pyme, banca de consumo, de colaboradores, seguros y comunidad. Se previó un número de 12 invitados por mesa, la cuál era dirigida por un moderador y acompañado por al menos un líder del Grupo Financiero Ficohsa.

## Construcción de los Instrumentos de Consulta

Cada mesa contó con un juego de instrumentos que permitían orientar la participación a través de preguntas guías destinadas a descubrir las expectativas de las partes interesadas invitadas.

## Mecánica de la Consulta

La consulta requirió de un proceso que incluyó:

- Capacitar al equipo Líder del Grupo Financiero Ficohsa en la norma AA 1000 (2011) SES.

- Capacitar al equipo de moderadores y líderes del Grupo Financiero Ficohsa en la mecánica de la consulta social.
- Seleccionar a las partes interesadas en función de los impactos de las operaciones de la empresa.
- Identificar los representantes de las partes interesadas.
- Girar las invitaciones correspondientes con una preparación de la parte interesada mediante un facilitador de la consulta.
- Disponer de un local neutral sin presencia de medios de comunicación y en donde las partes interesadas formularan sus expectativas e inquietudes.
- Incorporar a las partes interesadas a las mesas de diálogo.

## II. PRIORIZACIÓN

En esta etapa las partes interesadas presentaron sus expectativas las cuáles fueron clasificadas de acuerdo a su relevancia lo que permitió identificar los principales temas materiales. El total de temas expuestos por las partes interesadas fue de 17 de los cuáles al analizarse se identifican los temas de puntos de servicio (No.5) y el de respeto y cortesía en el servicio (No.11) en donde se encontró la mayor coincidencia entre las partes interesadas (observar el cuadro siguiente).

G4-12, G4-14, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37

TEMA	TEMA	GRUPO FICOHSA	PARTES INTERESADAS
Banca PYME	1	46	58
Política de Privacidad de la información del Cliente	2	55	85
Banca Móvil	3	53	55
Banca Electrónica	4	66	66
Puntos de Servicio	5	72	76
Atención de Quejas	6	63	70
Servicios de Pre y Post Venta	7	63	29
Innovación en Productos y Servicios	8	68	77
Ética y Transparencia en las Comunicaciones	9	66	87
Atención en Caja	10	64	74
Respeto y Cortesía en el Servicio	11	75	74
Respeto a la Competencia	12	52	65
Atención de Reclamos	13	55	67
Educación Financiera para Clientes	14	68	81
Capacitación de Colaboradores en Productos y Servicios	15	67	56
Colaboración entre las Áreas para Calidad de Servicio Externo	16	72	62
Grado de Satisfacción de Colaboradores	17	68	51

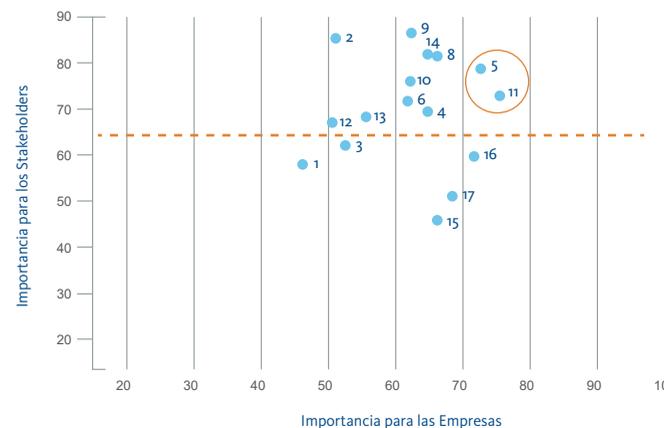
Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

### III. VALIDACIÓN

La tercera etapa requiere que los temas sean registrados en el mapa de materialidad con el cuál se logra observar cuáles serán los temas materiales a considerar. Una vez identificados se procedió a la clasificación de los mismos de acuerdo con la Guía GRI 4 el suplemento sectorial respectivo. En este caso se utilizó el criterio de urgencia para la selección de los temas.

Una serie de consultas posteriores tanto con los directores así como con líderes del Grupo Financiero Ficohsa permitieron dar validez a los temas presentados.

Temas Materiales para la Sostenibilidad de Nuestra Empresa



Promedio de Días Calendario | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Los dos temas seleccionados como de gestión material (5 y 11) son alineados a los indicadores de acuerdo al GRI. Estos temas son abordados en la presente memoria de sustentabilidad y pueden observarse en este cuadro:

TEMAS MATERIALES	EXPECTATIVAS	INDICADORES GRI	INDICADOR SECTORIAL GRI
<b>Puntos de Servicio al Cliente</b> <small>(Indicador Externo)</small>	Mayor número de puntos de servicios con mejor acceso a los productos y servicios de la organización.	G4 PR5 (p.7,p.45)	G4DMA (p.30-31)FS6, FS7, FS8 (p19, 33, 34, 35, 39, 40,42) Portafolio de Productos
<b>Respeto y Cortesía al Cliente</b> <small>(Indicador Interno)</small>	Mayores estándares en cuanto a los procesos de atención a los clientes.	G4LA9 (p.59-62) G4 S011 (p.47-49) G4PR7 (p.45) G4PR8 (p.20)	FS9,(p.60-62)FS12 (p.47-49) Auditoría

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

### IV. REVISIÓN

La consulta social reveló importantes elementos a considerar en un futuro encuentro con las partes interesadas. Una síntesis de las conclusiones es expuesta a continuación:

- El cliente siente confianza y seguridad en la solidez del GFF, aprecia su dinamismo e innovación y al mismo tiempo reconoce la importancia que debe existir entre la tecnología y el trato personalizado.
- Es importante la mejora continua de la plataforma tecnológica a fin de adaptarla a las distintas necesidades de los diferentes segmentos de clientes.
- El aumento de los puntos de servicios requiere fortalecimiento en la formación de los colaboradores que están en el “front y back office”. Esto incluye el portafolio de productos y servicios y atención en servicio al cliente.
- La complejidad de las operaciones del GFF requiere de una actualización de política corporativa de servicio al cliente que englobe las operaciones de captación, colocación, recuperación y post uso de los productos y servicios.



# GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

“Una gestión sostenible implica colocar la transparencia y la ética como componentes fundamentales en la forma de hacer negocios.”

**LUIS ATALA**

Vicepresidente Corporativo y  
Presidente del Comité de Responsabilidad Social Corporativa



# Nuestra Empresa

G4-DMA

En Grupo Financiero Ficohsa mantenemos nuestro compromiso con el desarrollo permanente y sostenible de sus operaciones en los países donde tenemos presencia, velando por el fiel cumplimiento de nuestros valores institucionales, el 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 las partes interesadas, permite la consolidación de la reputación como buen ciudadano corporativo, sustenta el compromiso de todos nuestros colaboradores, que en sus diferentes áreas y funciones han ubicado los valores de la institución como eje transversal de su vida profesional y personal.

	Relación al PIB Sectorial <sup>1</sup>	Porcentaje de Participación. Utilidad Neta Coporativa <sup>2</sup>	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	Factor de Cambio a Diciembre de 2015, unidad de moneda x US\$
	22.6%	101.3%	504.4 Millones de Lempiras	1,631 Proveedores	3.6 Billones de Lempiras	1,437.7 Millones de Lempiras	22.3557 Lempiras
	1.4%	-1.4%	0.00 Millones de Dólares	194 Proveedores	189 Millones de Quetzales	7.9 Millones de Dólares	7.63237 Quetzales
	6.14%	1.5%	20.06 Millones de Córdobas	263 Proveedores	467 Millones de Córdobas	5.3 Millones de Dólares (julio a diciembre)	27.9283 Córdobas
	0.3%	-0.6%	1.0 Millones de Dólares	116 Proveedores	4.5 Millones de Dólares Transados	4.3 Millones de Dólares (julio a diciembre)	1 Dólar

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



Puede ver la Memoria Financiera 2015 en este link:  
<http://fcohsa.hn/wp-content/uploads/Memoria-2015.pdf>

1/ Fuente: Cálculo Propio, considerando informes del Banco Central de Honduras y Memoria Financiera Ficohsa 2015. Informe Económico Anual de la Contraloría General de la República de Panamá al cierre diciembre 2015. Carta Bancaria 2015 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 G4-DMA, G4-EC1



### Gestión 2015

Durante el 2015, obtuvimos excelentes resultados que nos permitieron convertirnos en el líder de la industria en activos, préstamos, patrimonio y utilidad. Se consolidó la integración de Ficohsa CB (iniciada en 2014).

### Indicadores del Desempeño Económico

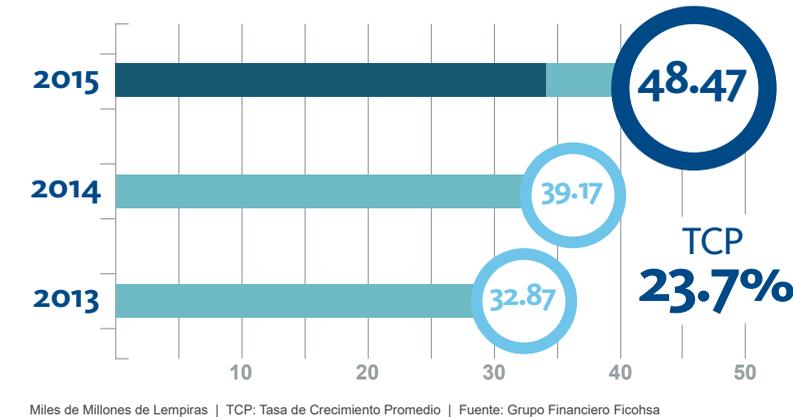
Al cierre de 2015, alcanzamos una utilidad neta de L 1,187 millones, representando un crecimiento del 28% respecto al año anterior. La cifra alcanzada nos sitúa como número uno dentro del ranking de utilidades netas del sistema bancario hondureño.

### Indicadores Económicos

ELEMENTO ECONÓMICO	POSICIÓN EN EL MERCADO		
	2013	2014	2015
Activos Netos	2	1	1
Préstamos	2	1	1
Depósitos Totales	3	2	2
Patrimonio	1	1	1
Utilidades	1	1	1

La cartera de préstamos del Banco experimentó un aumento de 23.7% durante 2015, alcanzando un saldo de L 48,466 millones, superior al crecimiento reportado en el sistema (8.6%). De igual manera la calidad de la cartera de créditos mejoró y refleja estable porción de cartera con mora, reestructuraciones y castigos sobre préstamos.

### Evolución de la Cartera de Préstamos



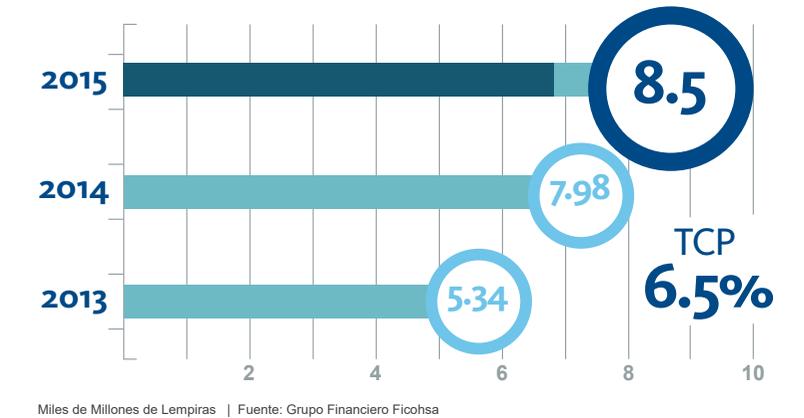
### Calidad de Cartera

Los indicadores de calidad de cartera a finales del 2015 indican que la cartera en mora representa el 2.1% del total. Mantuvimos una adecuada cobertura de reservas del 138.5% consecuente con las disposiciones de la alta administración. Estas coberturas se mantuvieron a lo largo del 2015 en niveles superiores a 100%.

### Pasivos y Depósitos

Ocupamos el segundo lugar del sistema en depósitos, con una participación del 18%. Cabe destacar que a diciembre 2015, alcanzamos un volumen de depósitos totales por L. 42,724 millones, lo que representa un leve decrecimiento del 0.9% respecto a lo reportado en 2014.

### Evolución del Patrimonio



### Recursos Patrimoniales

El patrimonio del Banco alcanzó en 2015, L8,494 millones, experimentando un aumento del 6.4%, experimentando un comportamiento estable y fortalecido por las utilidades del período.

### Índice y Cifras:

**16.7%** Índice de Rentabilidad ROE      **13.2%** Índice de Adecuación de Capital

El incremento en utilidades y la posición privilegiada que ocupamos dentro del sistema financiero, se evidencia en un índice de rentabilidad sobre patrimonio promedio (ROE) de 16.7% para 2015.

Una de las fortalezas de nuestro Banco, es su solidez. El indicador de suficiencia patrimonial (capital ponderado por activos de riesgo) fue de 13.2% superior al mínimo requerido por la normativa local que es del 10% y superior al de Basilea I que es del 8%.



# INDICADORES ECONÓMICOS | BANCO FICOHSA

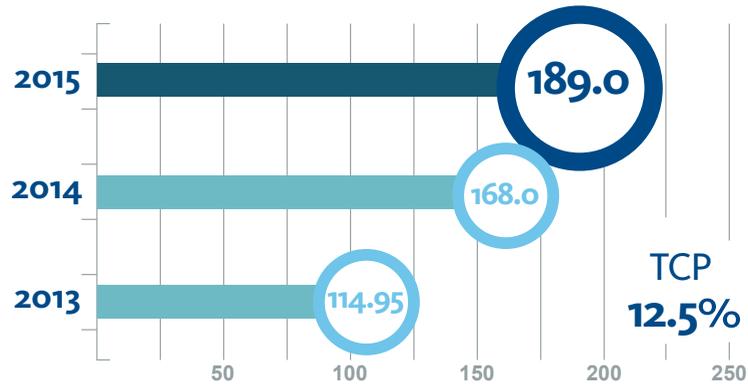
G4-DMA, G4-EC1



## Cartera de Préstamos

En el año 2015, Banco Ficohsa Guatemala materializó un crecimiento anual de 12.4% en colocaciones, totalizando una cartera de US\$189 millones. El incremento en cartera esta influenciado por el modelo de negocio que permitió duplicar el portafolio a través de la dinámica de colocación de tarjetas de crédito.

### Evolución de la Cartera de Préstamos

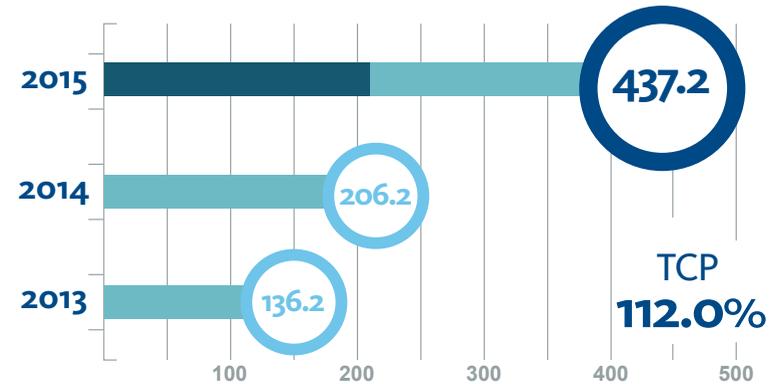


Millones de Dólares | TCP: Tasa de Crecimiento Promedio | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Pasivos y Depósitos

En 2015, Banco Ficohsa Guatemala alcanzó importantes logros en materia de su estructura de financiamiento. A diciembre de 2015, el Banco posee depósitos por US\$196.5 millones, lo que representó un aumento de 22.75% respecto a 2014. El crecimiento se concentra básicamente en los depósitos a plazo, los que reflejan un incremento de 22.4%, representando nominalmente por US\$159.1 millones.

### Evolución de Depósitos

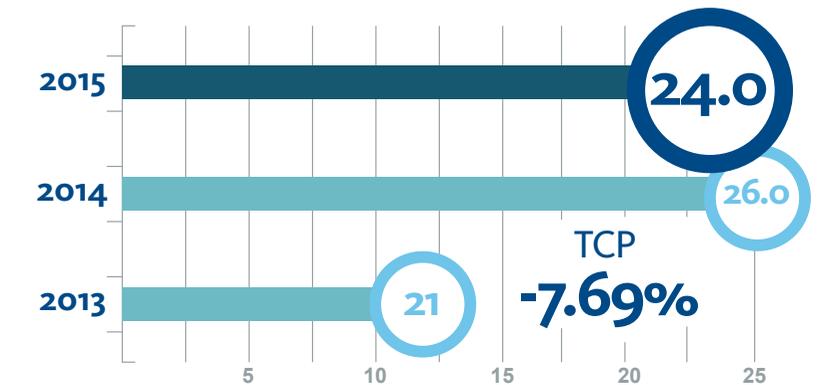


Millones de Dólares | TCP: Tasa de Crecimiento Promedio | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Recursos Patrimoniales

Banco Ficohsa Guatemala a finales de 2015 mantuvo el mismo nivel de patrimonio en US\$24.4 millones.

### Evolución del Patrimonio



Miles de Millones de Lempiras | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

### Índice y Cifras:

**-5.51%**

Índice de Rentabilidad ROE

**12.02%**

Índice de Adecuación de Capital



# INDICADORES ECONÓMICOS | BANCO FICOHSA

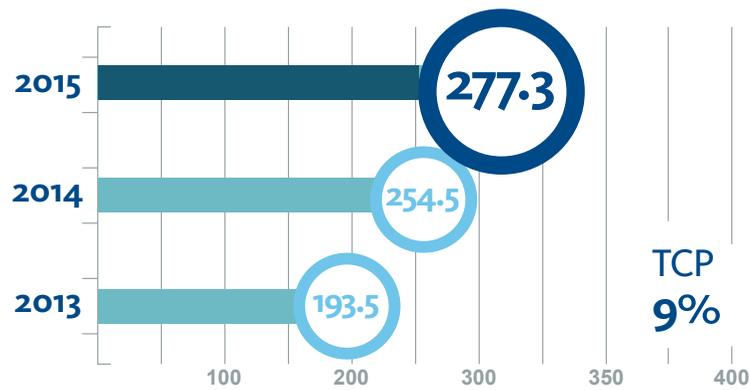
G4-DMA, G4-EC1



## Cartera de Préstamos

La cartera de préstamos de Banco Ficohsa Panamá experimento un aumento de 9.0% durante el 2015, alcanzando US\$277.3 millones. De igual manera la calidad de la cartera de créditos reportó un ratio de 2.5%, superior al 0.7% reportado en el 2014.

### Evolución de la Cartera de Préstamos

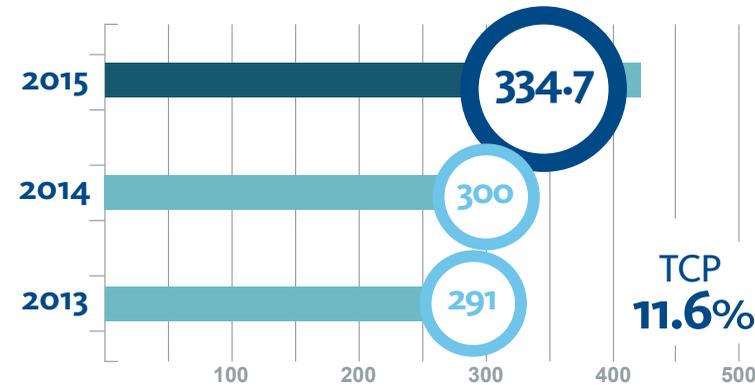


Millones de Dólares | TCP: Tasa de Crecimiento Promedio | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Pasivos y Depósitos

Banco Ficohsa Panamá alcanzo un volumen de depósitos totales por US\$334.7 millones, lo que representa un crecimiento del 11.6% respecto a 2014. Dentro de este crecimiento destaca el importante aumento de las cuentas de cheques y ahorro (con tasa de crecimiento 64.7% cheque+ahorro). Los certificados de depósitos a plazo reportan un incremento del 2.7% respecto al 2014. Los depósitos a plazo componen el 63% del total de depósitos.

### Evolución de Depósitos

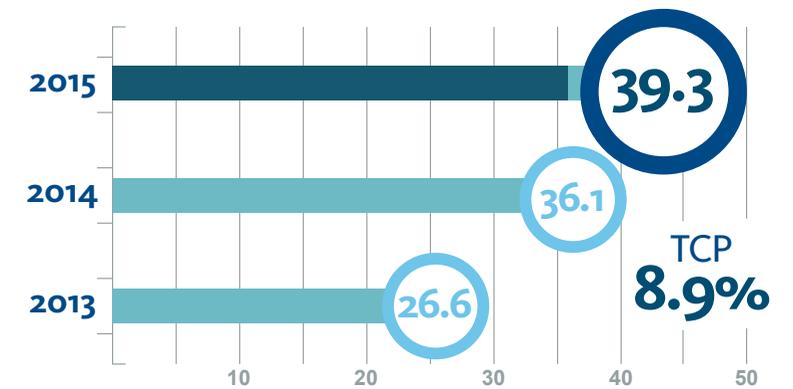


Millones de Dólares | TCP: Tasa de Crecimiento Promedio | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Recursos Patrimoniales

El patrimonio de Banco Ficohsa Panamá alcanzó US\$39.3 millones, experimentando un aumento del 8.9% respecto al 2014.

### Evolución del Patrimonio



Miles de Millones de Lempiras | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Índice y Cifras:

**4.4%** Net Interest Margin (Margen de Interés Neto)

**13.16%** Índice de Adecuación de Capital



## INDICADORES ECONÓMICOS | BANCO FICOHSA G4-DMA, G4-EC1



### Cartera de Préstamos

En el primer año de servicio de Ficohsa Nicaragua la cartera de préstamos significó un total de C\$6,098 millones, obteniendo una posición relevante en el mercado bancario nicaragüense del 5.1% versus 4.79% en 2014, dado un importante crecimiento interanual del 31% en la cartera de préstamos.

### Cartera de Préstamos a Diciembre de 2015

**6.1**

Miles de Millones de Córdoba

**5.1%**

Posición en el Mercado

### Recursos Patrimoniales

Los Recursos Patrimoniales de Fichosa Nicaragua ascendieron a C\$1,148 millones, experimentando un crecimiento del 18.17% respecto al 2014.

### Recursos Patrimoniales a Diciembre de 2015

**1.14**

Miles de Millones de Córdoba

### Pasivos y Depósitos

Al cierre del 2015, en Ficohsa Nicaragua concluimos operaciones con una considerable cantidad de C\$6,359 millones en Depósitos Totales. Es importante mencionar la cantidad de Pasivos Totales que resultó en C\$7,005 millones.

### Cartera de Depósitos a Diciembre de 2015

**6.3**

Depósitos Totales

**7**

Pasivos Totales

Miles de Millones de Córdoba

Miles de Millones de Córdoba



## INDICADORES ECONÓMICOS | FICOHSA TARJETAS G4 DMA, G4-EC1

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

ELEMENTO ECONÓMICO	ÍNDICE	
	2014	2015
Cuota de Mercado (Consumo)	26.75%	35%
Cuentas Tarjetas de Crédito	200,268	173,526
Millones de Lempiras		
Activos Netos	500.3	22.11
Pasivos Totales	442	22
Patrimonio	58.3	0.11
Utilidad Antes del Impuesto	8.874	-1.65

### Índice y Cifras:

**4.56%** Índice de Rentabilidad ROE

**13.3%** Índice de Adecuación de Capital





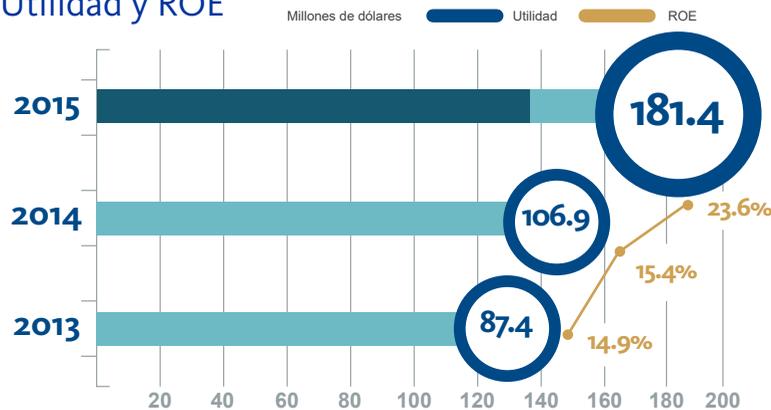
## INDICADORES ECONÓMICOS | FICOHSA SEGUROS G4-DMA, G4-EC1



### Análisis de Resultados

El resultado de Ficohsa Seguros a Diciembre 2015, fue de L. 181.4 Millones de Lempiras. Dicho resultado refleja una tasa de crecimiento de 69.7% respecto al año 2014.

### Utilidad y ROE



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

### Utilidad Técnica

La Utilidad Técnica registro un saldo L. 627.8 millones, creció en un 6.1% 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 8.2%.

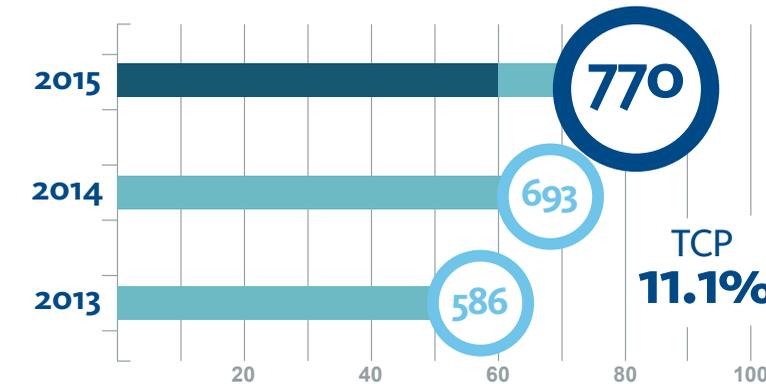
### Índice y Cifras:

Utilidad	Utilidad Técnica	Reserva Técnica
<b>181.4</b>	<b>627.8</b>	<b>394.1</b>

Millones de Lempiras

El Patrimonio total de la aseguradora alcanzó la cifra de L 769.6 millones al cierre del año 2015, lo que representa un 11.1% de aumento respecto a 2014. La evolución de los recursos patrimoniales ha sido la siguiente:

### Evolución del Patrimonio



Miles de Millones de Lempiras | TCP: Tasa de Crecimiento Promedio | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

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.

### Índice y Cifras:

Capital Social	Utilidad Técnica
<b>585</b>	<b>769.9</b>

Millones de Lempiras

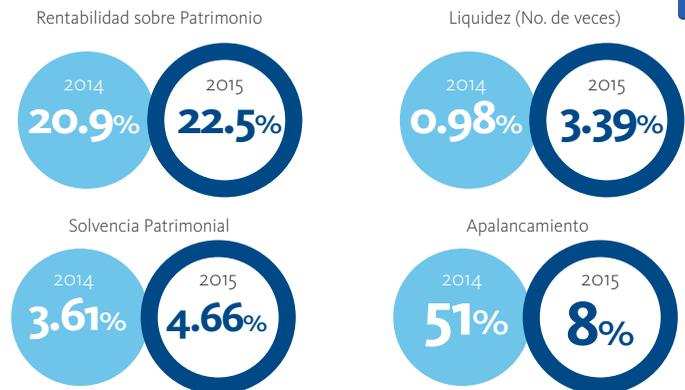
## INDICADORES ECONÓMICOS | FICOHSA CASA DE BOLSA G4-DMA, G4-EC1

Es la casa de bolsa miembro de nuestro Grupo Financiero Ficohsa la cuál 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.

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 - Casa de Bolsa





## CLIENTES | BANCO FICOHSA

### Oficina de Representación en Estados Unidos

G4-4, FS13, FS14

*En la Oficina de Representación de Banco Ficohsa en Estados Unidos actuamos como enlace entre los 11,000 clientes hondureños que a la fecha residen 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.
- Hipoteca Fácil para Hondureños Residentes en el Exterior: Préstamos con libre destino respaldados con garantía hipotecaria de bienes ubicados en Honduras, poseídos por hondureños residentes en el exterior. La facilidad permite que ciudadanos hondureños residentes en EE.UU. que ya han acumulado patrimonio en propiedad raíz en Honduras, tengan acceso a obtener préstamos contra esos bienes utilizándolos como garantía colateral para financiar proyectos personales de diversa naturaleza

- 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.

##### Productos Financieros Corporativos

- Para empresas transnacionales con intenciones de invertir en Honduras.
  - Inversión directa.
  - Comercio externo.
- Canalización de consultas de clientes del banco en tránsito por Estados Unidos de América.

G4-PR5

#### Clientes en Oficina de Representación de Estados Unidos

# 11,000

 Clientes


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

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

La gestión de riesgo ambiental y social de nuestra cartera crediticia corporativa y empresarial se maneja mediante una política y un proceso establecido para las oficinas de Banco Ficohsa en Honduras, Panamá y Guatemala, 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.

A finales del 2015 fue aprobada la Política Ambiental y Social Crediticia para Banco Ficohsa Nicaragua, la cual se iniciará la implementación en el 2016.

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.

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



# CLIENTES | BANCO FICOHSA

G4-14, G4-15, G4-EC2, G4-DMA, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS6, FS9, FS11

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

La Política de Riesgo Ambiental y Social Crediticia busca el manejo de los riesgos ambientales y sociales de la cartera empresarial y corporativa, mediante del 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.

En 2015 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 las Normas de Desempeño del IFC, la actualización de la política y proceso de análisis de riesgo ambiental y social para las áreas involucradas en Banco Ficohsa Honduras.
- Capacitación inicial sobre las Normas de Desempeño del IFC y la política y proceso de análisis de riesgo ambiental y social para las áreas de negocios y créditos de Banco Ficohsa en Panamá, Guatemala y Nicaragua.

### 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:

#### Recopilación y revisión de la documentación ambiental y social del cliente

En esta etapa se analizan las características de la propuesta para identificar si puede o no ser financiada por el banco de acuerdo a la Lista de Exclusión en parámetros ambientales, sociales y laborales, contenida en la Política Ambiental y Social Crediticia.



#### 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).



#### 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.



#### Monitoreo

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



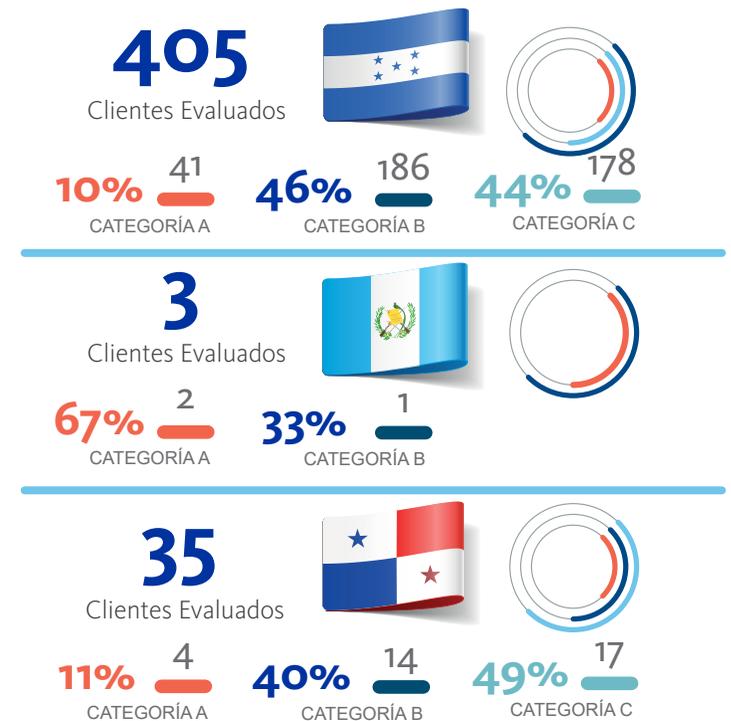
reciben un informe de cumplimiento sobre las gestiones realizadas de acuerdo a las condiciones y requerimientos establecidos en los contratos con cada institución.

### Clasificación del Riesgo Ambiental y Social FS10

**Categoría A:** Actividades con potencial de riesgos o impactos ambientales y sociales negativos elevados, diversos, irreversibles o sin precedente.

**Categoría B:** Actividades con potencial de riesgos o impactos ambientales y sociales negativos medios, limitados, normalmente con un impacto local y básicamente irreversibles o mitigables.

**Categoría C:** Actividades con impactos o riesgos ambientales mínimos.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



## CLIENTES | BANCO FICOHSA G4-15, G4-PR1, G4-DMA

### Programa de Educación Financiera

La educación financiera es clave para los objetivos individuales y familiares, es por eso que poner a la disposición de nuestros clientes, colaboradores y proveedores una herramienta digital capaz de funcionar como recurso didáctico para aprender a controlar, organizar e implementar un presupuesto familiar apropiado es una prioridad estratégica del Grupo Financiero Ficohsa.

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.

*El Portal del Programa de Educación Financiera [www.tusfinanzastufuturo.com](http://www.tusfinanzastufuturo.com) es visitado por más de 9,000 personas cada mes de varios países, entre ellos Honduras, México y Guatemala.*

**TUSFINANZASTUFUTURO.com**



### Portal del Programa de Educación Financiera

G4-PR1



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

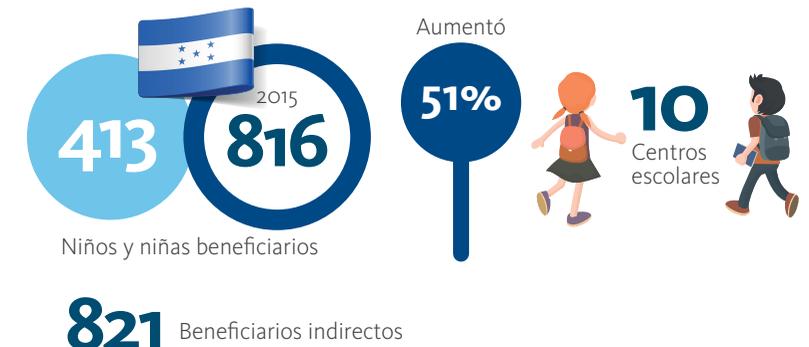
### Charlas Educación Financiera

Ejecutivos de Banca Corporativa, Empresarial y PYME impartieron charlas de Educación Financiera en el 2015 a 53 empresas, que representan un total de 6,953 colaboradores. El objetivo principal de impartir estas charlas, es crear conciencia a los colaboradores de nuestros clientes sobre la importancia del ahorro y las mejores prácticas para manejar sus finanzas, mejorando la calidad de vida de su núcleo familiar.

### Programa de Educación Social y Financiera en los Centros de Excelencia Apoyados por la Fundación Ficohsa.

En Honduras, desde el 2014 se ha implementado el Programa de Educación Social y Financiero denominado AFLATOT y a la fecha son 10 Centro Preescolares de Excelencia beneficiados con esta iniciativa a nivel nacional. Este programa, dirigido a niños y niñas de preescolar, sienta las bases para la educación financiera, enfocándose en la evidencia de que estas inversiones generan un cambio en la educación temprana.

Por medio del trabajo en conjunto con ChildFund Honduras, y el apoyo de la Secretaría AFLATOUN con sede en Ámsterdam, logramos integrar el Programa de Educación Financiera en la estrategia de universalización de la educación pre-básica impulsada por la Secretaría de Educación Social y Financiera.





# CLIENTES | BANCO FICOHSA G4-FS6, G4-DMA

## Cartera de Créditos

En 2015, abrimos operaciones en Nicaragua; ahora con la apertura de estas oficinas, tenemos presencia en 5 países.

Con el enfoque en el servicio y satisfacción de nuestros clientes, todas las empresas del Grupo son reconocidas como entidades sólidas, solventes y con alta proyección hacia el futuro.

En Ficohsa construimos sinergias con nuestros clientes que ofrecen soluciones a largo plazo y aumentan la confianza de la inversión.

Contamos con más de 232 puntos de servicios en los cinco países donde tenemos presencia, además de la disposición de vehículos de comunicación digitales que desarrollan una interacción dinámica con nuestra audiencia.



### Distribución de la Cartera Crediticia. Banco Ficohsa



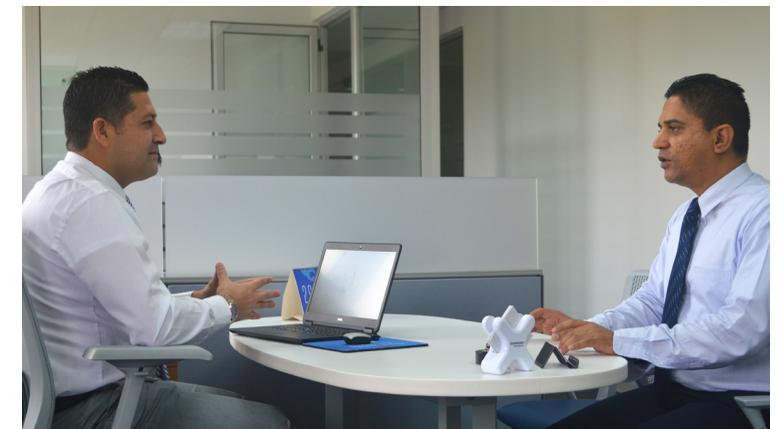
SECTOR	PORCENTAJE
Consumo	30.03%
Servicios	27.49%
Propiedad Raíz	16.00%
Comercio	9.57%
Industrias	9.05%
Gobierno Local	3.10%
Agricultura	3.10%
Gobierno Central	0.32%
Pesca	0.31%
Export Minas	0.13%
Transporte y Comunicaciones	0.10%
Avicultura	0.08%
Ganadería	0.03%
Instituciones Descentralizadas	0.00%
Otros Financiamientos de Exportación	0.00%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Los colaboradores de nuestro Grupo reciben formación continua para dar una atención profesional a los clientes. Les informan con transparencia y con conocimiento, fomentando una cultura de seguridad y confianza.

La competencia por el mercado económico financiero es fuerte, es por eso que en el Grupo actualizamos sus sistemas y capacitamos a sus colaboradores en temas de atención al cliente y financieros, además fomentamos en ellos el pleno de conocimiento de los servicios que ofrece el Grupo. Esto permite un alto grado en los niveles de satisfacción y lealtad de nuestra cartera crediticia.

Los colaboradores de nuestro Grupo no hacen distinción o discriminación de nuestros clientes, atienden a todos por igual tomando en cuenta sus derechos y obligaciones, dando especial atención a los menos favorecidos y con menores accesos a este tipo de servicios.





# CLIENTES | BANCO FICOHSA

G4-15, FS14, G4-DMA

## Marcas, Productos y Servicios

La oferta de Productos y Servicios de nuestro Grupo, está diseñada para toda la cartera de clientes que atendemos en los países donde tenemos oficinas. Estos productos satisfacen las demandas de nuestros clientes y facilitan el acceso a todos los sectores de la economía regional.

Nuestra oferta esta disponible en cualquiera de las agencias de la red internacional de bancos, sus filiales en Estados Unidos y en el moderno sistema de Banca Electrónica.

### Productos Banca de Personas y Banca de Empresas

- Cuenta Corriente
- Cuentas de Ahorros
- FICOHSA PLUS
- 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

Con base en la necesidad de grupos desfavorecidos y siguiendo la iniciativa promovida por la asociación Hondureña de Instituciones Bancarias y la Fundación Hondureña de Rehabilitación e Integración del Limitado, desarrollamos un proceso de formación en el tema de Discapacidad y Lengua de Señas Hondureña, el cual su propósito principal es hacer efectivo el derecho de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad auditiva y mejor servicio para estos clientes.

### Banca Electrónica

A través de la banca electrónica, nuestros clientes 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 disponemos de Cajeros Automáticos, Estaciones, Kioskos y Cabinas Telefónicas en diferentes lugares estratégicos.

G4-4

### Transacciones de Banca Electrónica Interbanca

Crecimiento  
**+9%**

en comparación a  
2014



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa





## CLIENTES | BANCO FICOHSA

### Marcas, Productos y Servicios

G4-4, G4-DMA, G4-PR3

#### Etiquetado de 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.

Para los proyectos grandes de tu vida,  
las mejores cuentas de ahorro  
en Honduras



### Banca Corporativa y Empresarial

G4-4

En Banca Corporativa y Empresarial contamos con un equipo especializado de ejecutivos de negocios para atender a Empresas con ventas mayores a L.20 MM anuales. Buscamos brindar soluciones para la tesorería de las empresas mediante productos y servicios diseñados específicamente para este segmento. Dentro de la gama de productos contamos con Compra y Venta de Divisas, Pago de Impuestos, Banca Electrónica, Cuentas de Inversiones, Certificados de Depósitos, Garantías Bancarias, Líneas de Crédito, entre otros.

Nuestros ejecutivos especializados están capacitados para ofrecer opciones de financiamiento y productos para eficientizar las transacciones financieras de las Empresas. La solidez del Banco Ficohsa, permite a nuestros clientes confiarnos sus proyectos más importantes y así llevar a cabo el desarrollo y crecimiento de sus Empresas. Hemos apoyado proyectos de gran impacto para la economía del país como ser proyectos de energía renovables e infraestructura.

Estamos comprometidos con el desarrollo de la región, atendiendo a Empresas con presencia a nivel regional, logrando posicionarnos en el mercado sobrepasando las fronteras con nuestros productos y servicios de primer nivel.

*Cada año buscamos fortalecer la relación con nuestros clientes, a través de capacitaciones, foros, conferencias y nuestros boletines económicos y corporativos.*

#### Conferencia LatinFinance: “Central American Finance & Investment Forum”

Banco Ficohsa y LatinFinance invitaron a clientes Corporativos y Empresariales a participar en el foro Central American Finance Investment, donde se discutieron temas de integración y desarrollo de mercados capitales en América Central.

Dicho evento contó con exposiciones y conferencias informativas sobre el rápido crecimiento de la clase media, acceso a mercado de capital, nuevos modelos de gobierno y ejemplos de compañía líderes en Latinoamérica. Así mismo, nuestros clientes participaron en reuniones de trabajo y talleres prácticos; encontrando oportunidades de crecimiento, logrando ser más competitivos dentro de la región.





## CLIENTES | BANCO FICOHSA - Banca Corporativa y Empresarial G4-4

### Conferencia IFC: Gobierno Corporativo

En conjunto con la Corporación Financiera Internacional (IFC) ofrecimos el seminario de Gobierno Corporativo a clientes Corporativos, Empresariales y PYME. El conferencista dió a conocer a nuestros clientes cómo aplicar y manejar un Gobierno Corporativo dentro de sus empresas.

Se presentaron diferentes panelistas de reconocidas empresas a nivel Latinoamericano, donde los Gobiernos Corporativos forman parte integral de sus modelos de negocios.

### Conferencia: Perspectiva Económica 2015

Comprometidos con la economía del país, ofrecimos a nuestros clientes Corporativos y Empresariales la conferencia “Perspectivas Económicas 2015”, impartida en las dos principales ciudades del país. El Presidente del Banco Central de Honduras, Marlon Tábora, expuso información sobre la macroeconomía de Honduras para el 2015, donde se abordaron temas relacionados con las tendencias económicas del país, mediante los principales indicadores y variables económicas.

### Financiamiento Proyecto Solar Marcovia

Impulsando el crecimiento económico del país, mediante el apoyo a proyectos de generación de energía limpia, otorgamos un importante financiamiento para el desarrollo del proyecto de energía solar en la comunidad de Marcovia en la zona sur de Honduras, impulsado por la empresa española Gestamp Solar.

El **Parque Fotovoltaico Marcovia** fue inaugurado contando con la presencia de representantes del Gobierno, Embajada de España y Banco Ficohsa.



*El proyecto consiste en la construcción, operación y mantenimiento de una planta solar con una capacidad de 35.00 MW.*

### PGA Tour Latinoamérica: “Honduras Open”

Fuimos patrocinadores del PGA Tour Latinoamérica “Honduras Open”, que se llevó a cabo en el Resort Indura, en la ciudad de Tela. Para este evento se contó con la asistencia de 2,000 personas entre ellos se invitó a clientes Corporativos y Empresariales.

Participaron

**144**

Golfistas



**33**

Países

### Fortaleciendo el Compromiso Ético con Clientes

En busca del fortalecimiento de los lazos de la relación con nuestro clientes, lanzamos el Reglamento de Ética para Clientes de Grupo Financiero Ficohsa.

Compartimos dicho reglamento con nuestros clientes, en busca de fortalecer las mejores prácticas de negocio y dar a conocer el compromiso del Banco por ofrecer un servicio de calidad, así como dar los lineamientos que se esperan de la conducta de nuestros clientes.

## CLIENTES | BANCO FICOHSA - Banca PYME G4-4, FS14

### Boletín Corporativo

Con el objetivo de mantener informados a nuestros clientes Corporativos y Empresariales, enviamos el Boletín Corporativo Ficohsa, el cual 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, Empresarial y PYME.

**Boletín Corporativo**

Boletín Informativo Mayo 2015

En esta edición:

- Ficohsa Pensiones y Cesantías
- Certificado de Depósito
- Pagos a Terceros
- Recolección de Valores
- Pago Impuestos junio
- Tus Finanzas Tu Futuro

**PRODUCTOS Y SERVICIOS.**

**Certificados de Depósitos**

Renúncie sus ahorros por medio de una amplia gama de opciones de inversión, con tasas competitivas, a plazos atractivos desde 7 hasta 360 días.

**Pagos a Terceros**

Servicio electrónico diseñado para que las Empresas puedan efectuar pagos a personas naturales y personas jurídicas a través de Interbanca, mediante débito de la cuenta de su empresa y crédito a las cuentas de los terceros.

**Ficohsa Pensiones y Cesantías**

Grupo Financiero Ficohsa abre las puertas de Ficohsa Pensiones y Cesantías, Empresa que nace con el objetivo de ofrecer una nueva opción que permita a los hondureños ahorrar en un fondo de pensiones a través de una cuenta individual propiedad exclusiva de cada afiliado, ofreciéndole un mayor rendimiento a su dinero y la seguridad de que al llegar el momento de la jubilación o retiro, se cuente con la garantía de una vida futura tranquila.

Ficohsa Pensiones y Cesantías, ofrece a todos nuestros clientes Corporativos y Empresariales diversas opciones que les facilite brindar a sus empleados un plan de pensiones, donde cada uno de sus empleados podrá contar con planes especiales de pensiones y cesantías que les permitirá tener independencia, estabilidad y seguridad económica al momento de su retiro laboral.

**Fondo de Pensiones Empresarial Contributivo**

Reafirmando nuestro compromiso con la Pequeña y Mediana Empresa, creamos una línea de productos y servicios atractivos, diseñados exclusivamente para el motor de la economía hondureña. Banca PYME atiende clientes a nivel nacional que generan ventas de 2 hasta 20 millones de Lempiras anuales, que buscan soluciones y productos financieros para lograr el crecimiento de sus empresas.

Algunos de los productos que ofrece Banca PYME son: Credipos, Cuenta Emprendedor PYME, Línea de Crédito PYME, Crecer PYME, Seguros PYME, pago de planilla y proveedores, y tarjeta de crédito PYME VISA Ficohsa.

### Inauguración Centro Especializado PyME

A partir del 2015, continuamos fortaleciendo el compromiso con el crecimiento y desarrollo de las Pequeñas y Medianas Empresas a través del Centro Especializado PyME. Las pequeñas y medianas empresas forman parte integral de la economía de nuestro país; es por ello que brindamos soluciones rápidas y productos personalizados como:

- Cuenta de ahorros y cheques emprendedor PyME.
- Créditos PyME.
- Servicios internacionales como: subasta y compra de divisas y transferencias internacionales.
- Servicios bancarios: pago de impuestos, pago a proveedores, pago de planilla, POS, tarjeta de crédito y seguros.

*Los clientes PYMES gozarán de un servicio exclusivo y contarán con la asesoría personalizada de Oficiales de Negocio Banca PYME para atender sus solicitudes de productos y otros servicios de forma especializada con la rapidez de respuesta y eficiencia esperada.*





## CLIENTES | BANCO FICOHSA - Banca PyME G4-4, FS14

### Charla Salud Financiera, Pensiones y Cesantías

La charla “Salud Financiera, Pensiones y Cesantías” se ofreció a clientes de Banca PyME. Los temas expuestos fueron de mucho interés para los participantes, con lo que se logró proporcionar asesoría a Empresarios PyME sobre el manejo de las finanzas de cada empresa y sus empleados, así como la importancia de contar con un plan de pensiones, con estas charlas Banca Pyme confirma su compromiso de brindar capacitaciones buscando el fortalecimiento de la economía de sus clientes.

### Voces Vitales Foro de Liderazgo 2015

Banca Pyme, contó con un Stand en el Foro “La Mujer, La Mejor Inversión” de la organización Voces Vitales, en busca de apoyar a las minorías emergentes, asesorar en las finanzas de sus empresas a mujeres emprendedoras, ofreciendo productos y servicios llamativos para organizar y apoyar el crecimiento de su Empresa.

Durante este evento los Oficiales de Negocios brindaron información sobre los productos y servicios que Banco Ficohsa ofrece en su Centro Especializado de Banca PyME.

### Foro FINPYME 2015

Participamos en el Foro FINPYME 2015, primer foro de encuentro para América Latina y el Caribe para la innovación dentro de las finanzas en las pequeñas y medianas empresas.

Con la participación de ejecutivos de Banca Pyme en este foro, se intercambiaron conocimientos sobre los nuevos modelos de negocios financieros dentro de las pequeñas y medianas empresas. Logrando con esto venir a implementar nuevas herramientas para apoyar a nuestros clientes PyME.

### Honduras Emprende

Apoyando las minorías y fomentando la cultura emprendedora, participamos como jurado del concurso “Honduras Emprende”, donde se motivó a jóvenes emprendedores a desarrollar sus ideas y formar proyectos viables. Dichos proyectos fueron evaluados por un jurado que al final eligió el proyecto ganador brindándole capital semilla para el emprendimiento del mismo.

## CLIENTES | FICOHSA SEGUROS

### Cultura de Servicio G4-4

Durante el 2015, implementamos en Ficohsa Seguros un Programa de Cultura de Servicio cuyo objetivo es ser la compañía número 1 en servicio en el mercado nacional.

Se realizaron diferentes actividades como parte del programa como ser:

- Importantes capacitaciones en materia de servicio con destacados expositores internacionales.
- Reconocimiento especial a colaboradores que destacaron por su actitud de servicio y valores.
- Se realizaron actividades mensuales destacando cada uno de los valores corporativos con el objetivo que cada colaborador los conozca y se apropiará de los mismos.
- Otras actividades para fomentar la cultura de servicio y los valores como ser: calendarios, envío de POPS electrónicos etc.
- Video Navideño resaltando los valores, el trabajo en equipo y la cultura de servicio.



## CLIENTES | FICOHSA SEGUROS - Seguro de Personas G4-4

### Programa de Pre-autorización de Medicamento en Línea con la Red de Farmacia:

Es el proceso de autorización para la compra de medicamentos a través de la Red de Farmacias el cual permite un control de suministro, agilidad en el proceso de atención, evitar excesos de compra, fraudes, aplicación de deducible y cobertura de preexistencias por parte del asegurado.



### Banca Seguros y Masivos:

Logramos la implementación de un nuevo Core para la administración de Banca Seguros y Seguros Masivos, llamado INXU; el cual nos permite conectarnos con diferentes sistemas en varios puntos de venta.

El sistema ha permitido la integración de nuestros clientes, procesos y productos en una sola plataforma, eliminando los procesos manuales; de tal manera que se logra una administración más efectiva de un gran volumen y diversidad de seguros. Además, se ha alcanzado una mayor efectividad de cobro y la reducción de los niveles de mora, así como una atención más eficaz a la demanda de nuestros clientes.

Por otro lado, INXU facilita el análisis de los perfiles de clientes y productos para la toma de decisiones y la definición de estrategias. De igual manera se administran más de 250,000 asegurados.

### Relanzamiento del Producto Seguro Médico Hospitalario Individual –Familiar y PYME:

En junio 2015, se rediseñaron estos productos ampliando cobertura y beneficios con el objetivo de ofrecer productos más competitivos y ofrecer mejores coberturas a nuestros clientes, entre los principales cambios realizados tenemos:

- Aumentos de Máximo Vitalicios, con opciones de hasta de L. 15 Millones de cobertura.
- Cuidado Crítico Neonatal, con cobertura de L. 50 mil.
- Cobertura de los primeros L. 100 mil al 100% en caso de accidente.

Con este relanzamiento se logro mejorar la colocación de estos productos en un 30% en comparación con el 2014.

### Lanzamiento del Novedoso Servicio de Asistencia Funeraria:

Hemos puesto a disposición de nuestros asegurados estos nuevos beneficios el cual consiste en brindar los servicios funerarios en Honduras las 24 horas del día, incluyendo:

### Repatriación de Restos:

- Recoger el cuerpo desde el sitio del fallecimiento.
- Preparación del cuerpo, embalsamamiento y Tanatopraxia
- Apoyo para realizar los trámites legales, consulares y traslado de cuerpos de cualquier país del Mundo hacia Honduras.
- Expatriaciones: Estarán cubiertas las expatriaciones de restos de cualquier lugar del territorio de Honduras hacia el país de origen del asegurado. Cubriéndose únicamente, traslado de restos, trámites legales y entrega de los restos en el aeropuerto de la ciudad de origen del asegurado fallecido.

### Asistencia Funeraria

- Apoyo para realizar los trámites legales ante las autoridades competentes de Honduras.
- Traslado del cuerpo a la sala de velación o al domicilio a nivel nacional, al templo o iglesia (misa de cuerpo presente) y al cementerio de la zona seleccionado por los familiares.
- Proveer un féretro de las características convenidas. (Corte lineal con las siguientes características: Acolchado, Tapizado en tela, con vidrio en la parte superior frontal y de tamaño estándar de acuerdo con las regulaciones vigentes)





## CLIENTES | FICOHSA SEGUROS

### Seguro de Autos

G4-4

Se realizó como una estrategia comercial con Corporación Flores, una pista 4 x 4 en la cual las personas podían usar los vehículos sobre diferentes terrenos, la venta de estos vehículos incluían el seguro con FICOHSA Seguros.



#### Cotizadores Dinámicos:

Se desarrolló un cotizador dinámico el cual se encuentra a la disponibilidad de los usuarios de Seguros Online, en dicho cotizador nuestros clientes y corredores pueden formar su propio producto de auto, según la coberturas y condiciones que el desee bajo el precio que están dispuestos a pagar por su seguro.

De igual forma incorporamos nuevos y mejores cotizadores tales como:

- AP Emisión Regular
- AP Escuelas y Colegios
- AP Individual
- AP Universidades
- Seguro de Vida a término de 10 años Renovable
- Transporte
- Responsabilidad Civil

### Innovaciones Internas

#### Herramienta Análisis Siniestral:

Se desarrolló una herramienta la cual tiene el propósito de apoyar al área de dirección técnica a realizar análisis de siniestralidad de clientes individuales y colectivos, corredores, productos, entre otros con el objetivo de cuidar la rentabilidad de la compañía.

#### Implementación de Metodología GAZELLES:

La metodología Gazelles es un modelo de crecimiento empresarial probado y utilizado por miles de empresas en evolución para conseguir sus resultados. En Ficohsa Seguros iniciamos con una reunión a nivel Gerencial, y tenemos como objetivo definir las prioridades a las cuales estará enfocado el equipo.

Actualmente se realizan reuniones, mensuales y trimestrales a nivel de Gerencias, Sub Gerencias y Jefaturas con el objetivo de realizar accountability y poder generar estrategias que aporten al logro de los objetivos de la empresa. De igual forma se han implementado las reuniones diarias a nivel de todos los colaboradores lo que lleva a tener un mejor ritmo de trabajo .

La metodología Gazelles consta de dos componentes:

#### 1 - Cuatro decisiones:

- **Equipo:** Rendimiento de cuentas.
- **Estrategia:** Ingresos y crecimiento.
- **Ejecución:** Utilidad y tiempo.
- **Efectivo:** Oxígeno y opciones de generar dinero.

#### 2- Tres disciplinas:

- **Prioridades:** Alineación de los proyectos que contribuyen al logro de las metas.
- **Métricas:** Genera claridad y expectativas.
- **Ritmo de reuniones:** Cada miembro del equipo comparte buena noticia, logro de indicadores y que está ocasionando cuellos de botella.

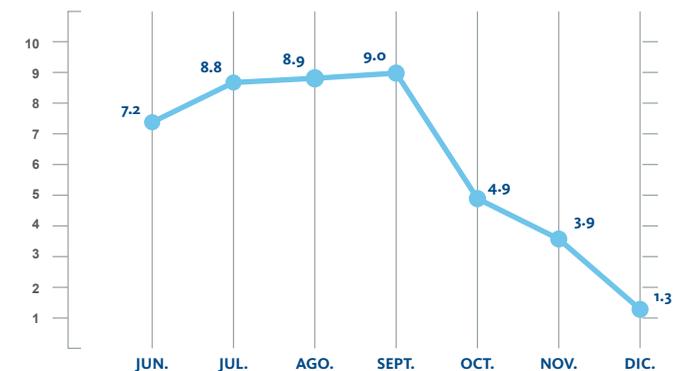
#### Métricas Centro de Operaciones:

Con la finalidad de lograr eficiencia y disminución de tiempos de entrega en la emisión de pólizas y endosos.

En septiembre del año 2015 se comenzó a trabajar con las mediciones en el Centro de operaciones con la finalidad de lograr eficiencia y disminución de tiempos de entrega en la emisión de pólizas y endosos.

Se adjunta los resultados acumulado a diciembre 2015:

#### Gestiones Finalizadas. Acumulado a Diciembre de 2015



Promedio de Días Calendario | Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



# CLIENTES | FICOHSA TARJETAS

## Marcas, Productos y Servicios G4-4

### Tarjetas de Crédito Ficohsa



- Ficohsa disfruta +
- Ficohsa Diunsa
- Ficohsa La Colonia
- Ficohsa Mi Casa
- Ficohsa UNO
- Ficohsa Larach
- Ficohsa Kielsa
- Ficohsa +
- Ficohsa Infinite
- Ficohsa Cash Back
- Ficohsa Lifemiles Infinite
- Ficohsa Lifemiles Real Platinum

### Tarjetas de Crédito Ficohsa



### Tarjetas de Crédito Ficohsa



### Tarjetas de Crédito Ficohsa





## CLIENTES | FICOHSA REMESAS G4-15, G4-4, G4-DMA

### Remesas Honduras

En Ficohsa Remesas logramos beneficiar a miles de compatriotas migrantes, especialmente en Estados Unidos, y sus familiares en Honduras, creando más que un servicio un vínculo de unidad y relaciones financieras duraderas, muchas de estas relaciones generan oportunidades de mejora sostenible para cientos de hogares, pequeños negocios o emprendimientos familiares.

#### Estrategias Externas

Para Ficohsa Remesas es fundamental continuar con nuestro compromiso de brindar un servicio personalizado, rápido, con tecnología de punta y seguro para sus clientes, así durante el 2015 creamos diversas campañas enfocadas en premiar e incentivar a los clientes en el territorio nacional. Realizamos rifas de premios en efectivo, productos electrónicos, entre otros.

Como parte de las acciones y prácticas que caracterizan a Ficohsa como empresa socialmente responsable, y Banco asociado; estuvimos presente nuevamente en el proyecto “Amigos del Migrante”, participando en la MIGRATON 2015. Gracias a la ayuda de los asociados y el 100% de las aportaciones de los participantes, se logró un monto que se convirtió en capital semilla para cinco compatriotas

retornados, mismo que serán utilizado para el crecimiento o inicio de sus empresas. La maratón contó con más de 2,000 participantes.

Asimismo Ficohsa Remesas en conjunto con empresas remesadoras aliadas, apoyamos la Educación Pre-Escolar a través de Fundación Ficohsa. Se lograron incorporar tres

nuevos centros de Tecnología Infantil donados por la empresa remesadora More Money Transfer para los Kinders Rafael Nuñez ubicado en la Colonia Nueva Era y el Kinder República de Honduras en Choloma e Intermex Wire Transfer para el kinder Carmen Varela ubicado en la aldea del Piligüin.

Algunas de las estrategias implementadas incluyen alianzas en

co-brandings con las remesadoras, visitas a Call Centers y market tours en zonas importantes dentro de los Estados Unidos donde residen hondureños, obteniendo información de primera mano.

#### Estrategias Internas

Siendo los colaboradores una pieza elemental para el desarrollo y crecimiento de la empresa, hemos trabajado en varias estrategias que comprenden importantes temas como ser servicio al cliente, temas regulatorios, estratégicos, entre otras; con el fin de capacitar e incentivar

a los colaboradores. Algunas de las estrategias que se han realizado son campañas internas premiando aquellos colaboradores sobresalientes.

### Remesas Guatemala

Durante el 2015, en Banco Ficohsa Guatemala continuamos operando con las cuatro remesadoras con las que ya se trabajaba desde el año anterior. cabe destacar el trabajo realizado con Moneygram, ya que durante el período se realizaron promociones constantes, que continuaron reforzando la identificación de los clientes hacia Banco Ficohsa como el lugar de preferencia para cobrar y enviar sus remesas.

*En el 2015, se logro el crecimiento en transacciones realizadas en comparación con el año anterior y se desarrollo el servicio del depósito a cuenta para brindar un beneficio adicional a nuestros clientes.*



## CLIENTES | FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS G4-4, G4-15, G4-DMA

Ficohsa Pensiones y Cesantías tiene como objetivo ofrecer una nueva opción que permita a los hondureños ahorrar en un fondo de pensiones a través de una cuenta individual propiedad exclusiva de cada afiliado, ofreciéndole un mayor rendimiento a su dinero y la seguridad de que al llegar el momento de la jubilación o retiro, cuente con la garantía de una vida futura tranquila.

Ofrecemos un excelente servicio al cliente, valores agregados diseñados para el beneficio de nuestros afiliados y contamos con el mejor equipo de profesionales capacitados y expertos en el Sistema de ahorro Previsional, siempre bajo los pilares de ética y profesionalismo de nuestros valores corporativos.

Como administradora de fondo de pensiones, contamos con el respaldo, prestigio y experiencia de más de 20 años de Grupo Financiero Ficohsa, y nuestro principal compromiso es el futuro de nuestros afiliados, garantizando seguridad y un retiro digno, mediante la administración eficiente y confiable de las cuentas individuales de ahorro para pensiones de cada uno de nuestros cotizantes.

### Servicios

- Plataforma en línea
- Chat en vivo
- Calculadora de pensión
- Asesoría y atención personalizada
- Historial laboral de aportaciones

### Productos Disponibles

#### 1. Fondo de Pensión Individual:

Es un Fondo de pensión a largo plazo manejado a través de una cuenta individual a nombre del pensionado con la garantía, seguridad y transparencia que le garantiza Ficohsa Pensiones y Cesantías.

#### 2. Fondo de Pensión Trabajador Independiente:

Las personas que trabajan por su propia cuenta y desean proyectarse a su futuro también pueden construir un fondo de pensión para su retiro.

Este fondo es para quienes trabajan por su propia cuenta, profesionales independientes o comerciales individuales. Pueden diseñar un plan de retiro a su medida planificando desde ya la pensión que desean tener; sus aportes se capitalizan a largo plazo con un riesgo controlado, beneficio fiscal y los rendimientos que genera su fondo.

#### 3. Pensión Empresarial Contributivo:

Es un fondo de pensión a largo plazo, que se forma con los aportes mensuales del colaborador y la empresa.

*El aporte se convierte en un beneficio y no en salario por lo que no afecta el pasivo laboral.*

Los aportes y la rentabilidad que generan los mismos, se constituyen en una cuenta individual a nombre de cada colaborador, misma que va creciendo producto del rendimiento de las inversiones que realiza con responsabilidad, seguridad y transparencia Ficohsa Pensiones y Cesantías.

#### 4. Fondo Empresarial de Cesantía:

Es una reserva económica que hace el empleador para pagar al trabajador contratado por tiempo indefinido, la prima de antigüedad y la indemnización cuando la relación de trabajo termina.





## CLIENTES - Satisfacción del Clientes G4-PR5

Nuestros clientes son nuestro principal foco de atención; nos interesa conocer y tomar acción acerca de sus percepciones. Para ello utilizamos el Índice de Experiencia del Cliente (CEI por sus siglas en inglés) que permite medir el grado de satisfacción de nuestros clientes con nuestros productos, pero principalmente con los servicios que ofrece Ficohsa.

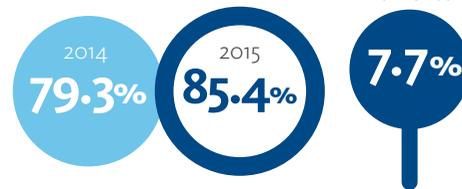
Con el CEI, el Grupo identifica las fortalezas y las oportunidades de mejora de la institución, con la intención de que nuestra cartera de clientes obtenga la mayor experiencia posible y que se convierta en parte de nuestra identidad corporativa.

### Índice de Experiencia del Cliente

G4-PR5



CEI Banco Ficohsa



El método de aplicación de la encuesta se realizó mediante 946 encuestas a clientes de 36 agencias del banco en 8 municipios de Honduras. De igual manera, se incluyen las toma de encuestas On Line para completar el total de la muestra.

La encuesta fue desarrollada por SAC y esta conformada por 8 indicadores que miden las siguientes segmentos del banco:

### Indicadores Evaluados a Clientes de Banco Ficohsa



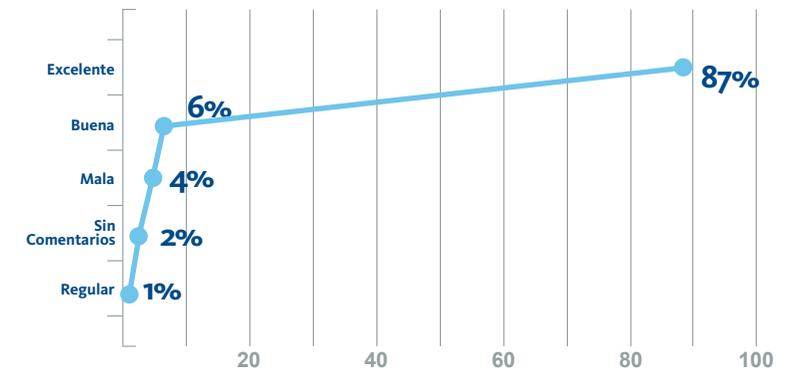
INDICADOR	PORCENTAJE
Experiencia de Seguridad de Agencia	98.6%
Experiencia del Edecán	94.3%
Experiencia en Servicio al Cliente	83.6%
Experiencia en el área de Negocios	86.2%
Experiencia en Caja	86.1%
Experiencia de Call Center	82.0%
Productos y Servicios	89.5%
Imagen y Lealtad a la Marca	63.1%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

La apertura de las oficinas de Ficohsa Nicaragua no fue excusa para no conocer la situación de nuestros nuevos miembros de la cartera de clientes en ese país.

La CEI se aplicó a 164 clientes de 3 agencias de Nicaragua.

### Indicadores Evaluados a Clientes de Banco Ficohsa



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

*Uno de los activos más importantes de Ficohsa son sus clientes.*

*En el Grupo implementamos iniciativas para generar un entorno de satisfacción para nuestra cartera de clientes.*



## CAMBIOS DE ESTRUCTURA INTERNA G4-13

Como parte del proceso de consolidación de liderazgo de Banco Ficohsa creamos una nueva estructura de negocio Bancario con el fin de poder atender necesidades e intereses particulares de los clientes naturales. Esta estructura está compuesta por las siguientes áreas:

### Banca de Consumo

- Servicio al Cliente (SAC), área que consolida nuestra iniciativa de servicio, Reclamaciones, atención al Usuario, Coaching de Banca y Mejora de Procesos de servicio.
- Gerencia Comercial Canales, para gestionar la atención en Agencias y Ventanillas y que con este cambio operará a través de 6 zonas en todo el país; además, se traslada el personal de Caja desde el área de Operaciones, de modo que toda la parte de canales de Agencia se centraliza en ésta área, como parte del fomento al crecimiento en la Banca Personal.
- Productos Activos. Esta Unidad permitirá gerenciar nuestros productos de financiamiento como Tarjetas de Crédito, Autos, préstamos personales y Banca de Seguros.
- Productos Pasivos. Unidad a cargo de nuestros Productos de Tarjetas de Débito y Captación.

- Canales Electrónicos, con el propósito de reafirmar nuestro sello en Banca electrónica y generar nuevas facilidades y fidelización de Clientes con dispositivos electrónicos, kioscos y Agentes Bancarios

*El tamaño del negocio, ha impulsado a la institución a separar del negocio del consumo la Banca de Hipotecaria, Banca Pyme y Banca Premier, constituyéndose las mismas como distintas unidades de negocio.*

### Banca Premier

Su misión principal es la captación de fondos y servicio a clientes de alto perfil mediante atención personalizada.

### Banca Hipotecaria

Su responsabilidad principal es aprovechar oportunidades en el sector Vivienda y mantener el liderazgo en Hipotecas que se ha convertido en un nicho de mercado con grandes oportunidades en el país.

### Banca PyME

Se ha transferido a Banca Corporativa, con la misión de alcanzar y consolidar el liderazgo en el segmento de pequeñas y medianas empresas.

### Riesgo Regional

En línea con la visión de crecimiento y liderazgo del Grupo Financiero en la región y buscando continuamente implementar las mejores prácticas del sector financiero, en el 2015 consolidamos la estructura de Riesgos Regional constituyendo las siguientes áreas:

- Riesgos Institucionales
- Riesgo de Créditos CEYP
- Riesgo de Consumo
- Riesgo Ambiental y Social
- Control Crediticio

### Compras y Servicios Generales:

Con el crecimiento de la organización, así crece la demanda en temas administrativos, por lo que la Gerencia Administrativa se convierte en la Vicepresidencia de Compras y Servicios Generales.

### Pensiones y Cesantías:

En el Grupo Financiero Ficohsa incursionamos en un nuevo segmento del mercado, a raíz de lo cual nace Ficohsa Pensiones y Cesantías, S.A.



## CADENA DE VALOR | Proveedores

G4-LA15, G4-SO10, G4-EC9, G4-DMA, G4-EN32, G4-EN33, G4-HR4, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11

La dinámica de la economía regional necesita el fortalecimiento de todos los elementos de la cadena productiva para lograr avanzar con pasos agigantados en el desarrollo económico de los países que conforman esta región. Es imperativo erradicar la falta de empleo, promover el desarrollo humano y crear riqueza en los sectores productivos.

Uno de estos eslabones son los proveedores de Ficohsa, quienes son elementos indispensables para el funcionamiento exitoso de la institución. En el Grupo trabajamos de la mano con nuestros proveedores tratando de influir positivamente para convertirlos en entes dinámicos y competitivos que ofrezcan productos y servicios de primera calidad apegados a aspectos ambientales y sociales.

Grupo Financiero Ficohsa, a través del Programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva desarrolla actividades con sus proveedores que generan impactos positivos en gestiones administrativas, compromiso social y prácticas de transparencia con sus clientes. La institución evoluciona con sus proveedores y mantiene relaciones estables basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, provocando una sinergia importante que asegura el éxito en el funcionamiento de Ficohsa.

### Política de Selección y Certificación

El proceso de certificación de la cadena de valor del Grupo se continuó implementando en 2015 con la finalidad de asegurar transparencia en los 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 parte del proveedor.

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 en términos ambientales, sociales y laborales. El incumplimiento de la política supone la suspensión de la relación comercial entre Ficohsa y el proveedor.

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

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

## Indicadores de Certificación de Proveedores G4-PR5

**317**Proveedores  
Certificados**3**Horas de  
Capacitación**3**Colaboradores  
Voluntarios

CIFRAS RELEVANTES	2014	2015
Cantidad de Proveedores	1,314	1,631
Proveedores Certificados	319	317
Acumulado por Año	689	1,006
Porcentaje Total según Año	30.6	47%

Datos a diciembre de 2015. Solo incluye operaciones en Honduras

**62%**

Proveedores Certificados

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



## CADENA DE VALOR | Proveedores

G4-12, G4-13, G4-15, G4-LA14, G4-SO9, G4-SO10, G4-DMA, G4-EN32, G4-EN33

### 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 establece y la política interna de la empresa. 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.

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, y en el caso de que un proveedor incumpla con la certificación, de inmediato se cancela la relación comercial.

*El proceso de certificación es revisado cada año por el Departamento de Compras y departamentos regentes validan que la certificación se esté cumpliendo.*

### Evaluación de Prácticas Laborales, Sociales y Ambientales

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.

317

Nuevos Proveedores

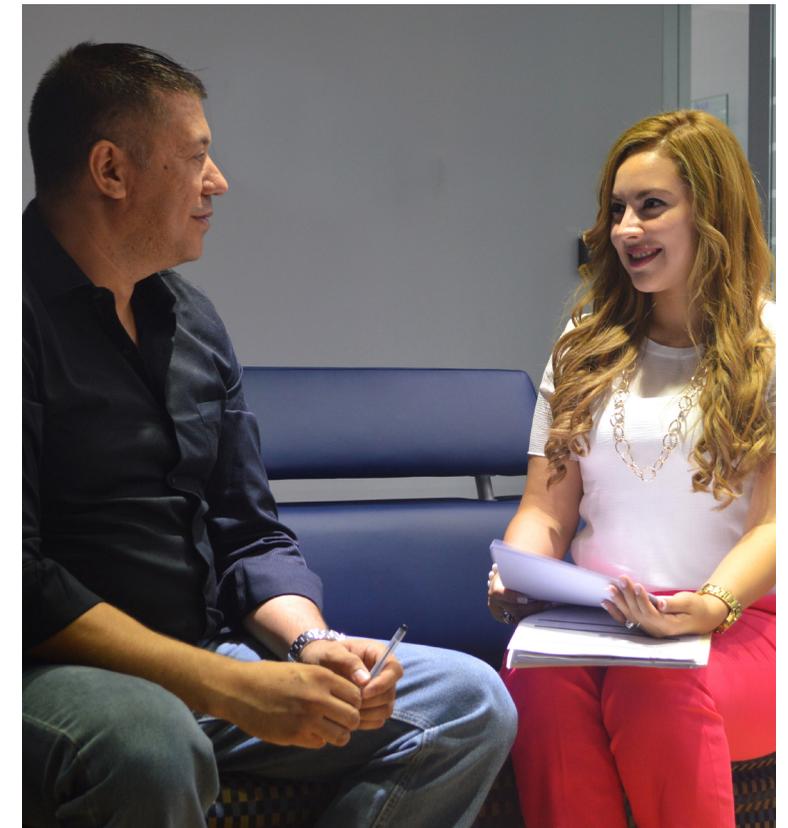
100%  
Evaluados en  
prácticas laborales,  
sociales y ambientales



### Cambio en la Cadena de Suministro

El factor relevante es unificar las operaciones administrativas de las empresas del Grupo, aplicar la productividad en ellas, realizando negociaciones como Grupo y Región, con esto obtener mejores y más atractivas ofertas.

Unificamos proveedores, estandarizamos los procesos y políticas de la Cadena de Suministro. Al generar este cambio trascendental se analiza la necesidad de migrar a un sistema regional de intercompañías en el cual se pueda negociar de manera corporativa.



### Proceso de Certificación de Proveedores en la Cadena de Suministro

G4-4



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-EC9, G4-DMA, G4-HR4, G4-HR10, G4-HR11

### Política de Selección y Certificación

EN GFF promovemos, mediante el Código de Ética y el Acta de Compromiso, los factores más importantes y que generan un impacto de suma importancia en el equilibrio dentro de las organizaciones. El objetivo es velar por el cumplimiento de los derechos humanos y evitar comportamientos que afecten la integridad de las personas.

Dentro del Código de Ética y Conducta Institucional asumimos 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 2015 no existieron nuevos acuerdos.

El tema referente a la explotación infantil, es uno de los más delicados en la sociedad actual. Por ello, hacemos énfasis en que los proveedores 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 por medio del Acta de Compromiso en el cual hay un inciso referente a la explotación infantil.

Los proveedores firman este compromiso y de incumplirlo Ficohsa puede proceder a desactivar el proveedor en su base de datos.

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 esta normativa reflejada en la carta de compromiso, se procederá a suspender la relación comercial.

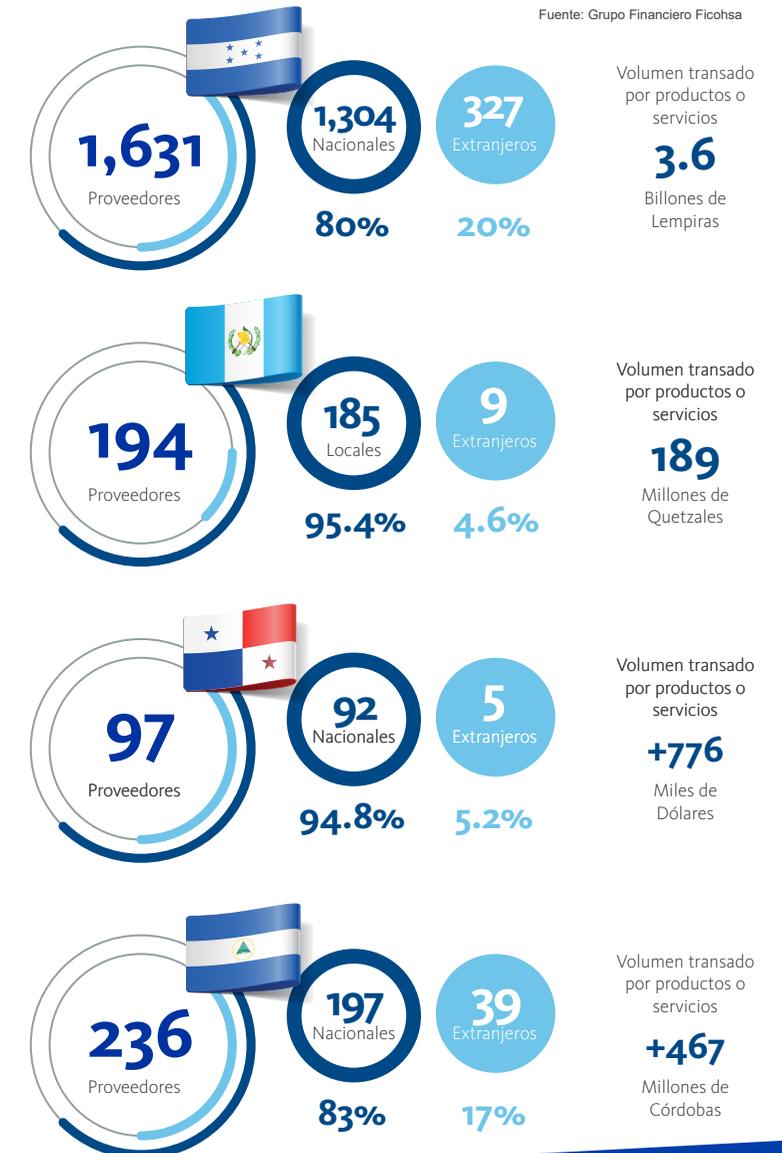
*Inculcamos a todos nuestros proveedores la forma correcta, según ley, para tratar a los colaboradores de sus organizaciones.*

Todos los proveedores de Grupo Financiero Ficohsa firmaron el Reglamento de Ética para Proveedores, en el cual se establecen los principios y valores éticos que deben prevalecer en una organización. En este reglamento se invita a cada uno de los proveedores, a ejercer una correcta conducta hacia sus colaboradores, basándose en el respeto a los derechos humanos, compromiso hacia el medio ambiente, la competencia ética, la no discriminación, erradicar el acoso sexual, etc.

### Proveedores y Valor Distribuido, según procedencia

G4-PR1, G4-P32

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa





# Nuestra Gente

Fortalecemos las capacidades y conocimientos de nuestros colaboradores basándonos en los principios centrales de la organización: Equidad de Género, Clima Laboral y Reconocimientos, Salud y Seguridad, Capacitación y Desarrollo.

## GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

G4-10, G4-DMA

Desde su inicio, consideramos a nuestros colaboradores como la ventaja competitiva que hace de Ficohsa un grupo de empresas dinámicas y de crecimiento constante.

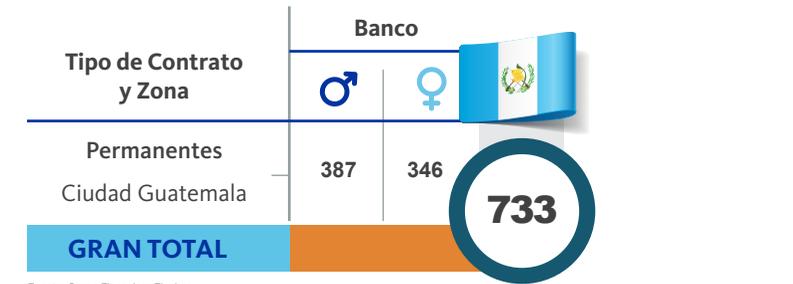
La institución se enfoca en identificar y generar oportunidades para el desarrollo del potencial de nuestros colaboradores en pleno alineamiento con los requerimientos presentes y futuros del negocio, favorecen el desarrollo de competencias, compromiso,

igualdad de oportunidades, bienestar, salud, clima laboral y un ambiente de innovación que refuerzan los principios del área de Nuestra Gente en el Modelo de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa, que son replicados a nivel regional y que han sido reconocidos desde 2009 por Great Place to Work, nombrando a Ficohsa como uno de los mejores lugares para trabajar en Centro América y el Caribe.

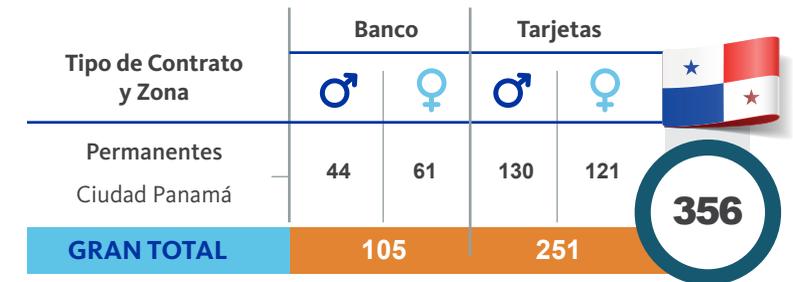
### Colaboradores por contrato laboral , zona y sexo G4-10,

Tipo de Contrato y Zona	Banco		Seguros		Tarjetas		Remesas		Pensiones		Total
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
<b>Permanentes</b>	<b>872</b>	<b>1258</b>	<b>151</b>	<b>176</b>	<b>819</b>	<b>1255</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>4,562</b>
Zona Norte	236	473	30	62	95	127	0	0	3	5	
Zona Centro	636	785	21	114	724	1128	0	1	5	15	
<b>Temporales</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>54</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>160</b>
Zona Norte	2	0	0	0	5	1	0	0	0	0	
Zona Centro	7	12	1	4	49	79	0	0	0	0	
<b>Temporales por Hora</b>	<b>96</b>	<b>156</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>256</b>
Zona Norte	26	83	0	0	0	0	0	0	0	1	
Zona Centro	70	73	0	0	0	3	0	0	0	0	
<b>TOTAL</b>	<b>977</b>	<b>1426</b>	<b>152</b>	<b>180</b>	<b>873</b>	<b>1338</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>4,978</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>2403</b>		<b>332</b>		<b>2211</b>		<b>3</b>		<b>29</b>		

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

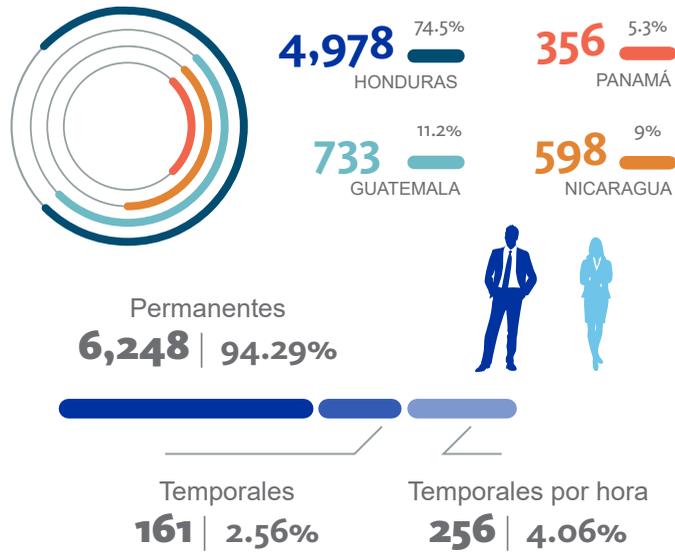


## Colaboradores por contrato laboral, zona y sexo

G4-10

Tipo de Contrato y Zona	Banco		Tarjetas		
	♂	♀	♂	♀	
Permanentes	180	285	113	119	598
Managua					
Temporales	0	1	0	0	
Managua					
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>180</b>	<b>186</b>	<b>113</b>	<b>119</b>	
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>366</b>		<b>232</b>		

**6,665** Colaboradores del Grupo



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

G4-10, G4-LA1

### Identificación y Selección del Talento

Estamos totalmente comprometidos en fomentar igualdad de oportunidades laborales y cumplir con la regulación de ley, relacionadas con prácticas laborales justas.

El proceso de Reclutamiento y Selección es imparcial, el trato es igualitario, la transparencia y la objetividad es la regla básica en la selección de los colaboradores

La discriminación y el acoso, ya sea por raza, género, identidad o expresión sexual, color, religión, nacionalidad, edad, discapacidad, estado civil, entre otros; es incompatible y totalmente contradictoria con la tradición de ofrecer un lugar de trabajo profesional, seguro, digno y con una cultura integral en los valores corporativos.

Estas acciones son validadas por el IFC, como parte del cumplimiento a la norma del desempeño sobre las condiciones de trabajo.

### Colaboradores por grupo de edad, zona y sexo

G4-LA1

Solo permanentes, nuevos ingresos

Grupo de edad y Zona	Banco		Seguros		Tarjetas		Pensiones		
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
18 - 30	131	197	25	25	275	366	3	8	1,030
Zona Norte	50	90	3	8	40	45	1	4	
Zona Centro	81	107	22	17	235	321	2	4	
31 - 44	43	78	5	7	87	197	2	5	424
Zona Norte	6	21	0	5	13	21	1	1	
Zona Centro	37	57	5	2	74	176	1	4	
45 +	11	12	0	0	2	9	0	2	36
Zona Norte	1	5	0	0	0	2	0	0	
Zona Centro	10	7	0	0	2	7	0	2	
<b>TOTAL</b>	<b>185</b>	<b>287</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>364</b>	<b>572</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>1,490</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>472</b>		<b>62</b>		<b>936</b>		<b>20</b>		

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

*Estamos totalmente comprometidos en fomentar igualdad de oportunidades laborales.*



## Colaboradores por grupo de edad, zona y sexo

G4-LA1

Solo permanentes, nuevos ingresos

Grupo de edad y Ciudad	Banco				Total
	♂	♀	Guatemala		
Ciudad Guatemala					
18 - 30	211	205	416		733
31 - 44	142	116	258		
45 +	34	25	59		
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>346</b>			

Ciudad Panamá	Banco				Total
	♂	♀	Panamá		
18 - 30	13	21	78	65	177
31 - 44	19	30	46	49	144
45 +	12	10	6	7	35
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>61</b>	<b>130</b>	<b>121</b>	356
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>105</b>		<b>251</b>		

## Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local

G4-EC6

País y Ciudad	Banco		Tarjetas		Seguros		Remesas		Pensiones	
	🌐	🏠	🌐	🏠	🌐	🏠	🌐	🏠	🌐	🏠
San Pedro Sula	0.46%	6.45%	0	1.38%	0	1.38%	0	0	0	0.92%
Tegucigalpa	2.3%	54.38%	1.38%	18.9%	0.92%	8.76%	0	0.46%	0	2.76%
<b>TOTAL</b>	<b>2.76%</b>	<b>60.83%</b>	<b>1.38%</b>	<b>20.28%</b>	<b>0.93%</b>	<b>10.14%</b>	<b>0</b>	<b>0.46%</b>	<b>0</b>	<b>3.58</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>138 / 63.88%</b>		<b>47 / 21.66%</b>		<b>24 / 11.06%</b>		<b>1 / 0.46%</b>		<b>7 / 3.58%</b>	

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Ciudad	Banco		Total
	🌐	🏠	
Ciudad Guatemala	33.33%	66.66%	27

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Ciudad	Banco		Total
	🌐	🏠	
Managua	12.5%	87.5%	16

## Talento Humano Local

El crecimiento profesional es una prioridad para Ficohsa, por ello la diversidad del talento humano causa un ambiente innovador, condición clave para el éxito de nuestra institución. Con base en ello, damos preferencia a profesionales que provienen de las comunidades locales, lo que permite identificar y comprender las necesidades de los países donde operamos.

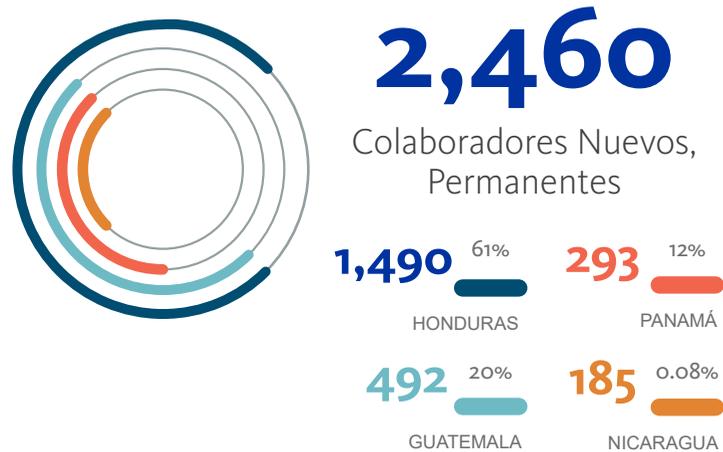




## GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

G4-DMA, G4-LA1, G4-LA4

El éxito de Ficohsa depende sobremanera de la calidad y experiencia técnica que tenga el nuevo talento que ingresa a la Familia Ficohsa, por ello promovemos la movilidad laboral interna mediante procesos transparentes, lo que conlleva a la mejora continua y constante de los procesos; imperativo de la productividad que caracteriza a la institución.



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 de Colaboradores G4-LA1

POR GÉNERO	Banco				Tarjetas			Seguros	Remesas	Pensiones
<b>No. de Colaboradores (Promedio)</b>	<b>2005</b>	<b>358</b>	<b>33</b>	<b>431</b>	<b>1922.5</b>	<b>192</b>	<b>228</b>	<b>318.5</b>	<b>3</b>	<b>14</b>
<b>Masculino</b>	93	203	11	162	314	98	110	29	0	0
<b>%</b>	4.64%	57%	33%	3%	16.33%	50%	4%	9.11%	0%	0%
<b>Femenino</b>	157	155	22	269	371	94	118	31	0	1
<b>%</b>	7.83%	43%	67%	4%	19.30%	49%	4%	9.73%	0%	7.14%
<b>POR EDAD</b>										
<b>18 - 30</b>	141	229	10	0	414	70	0	29	0	0
<b>%</b>	7.03%	64%	0%	0%	21.53%	0%	0%	9.11%	0%	0%
<b>31 - 44</b>	99	118	21	0	251	27	0	26	0	0
<b>%</b>	4.94%	33%	0%	0%	13.06%	0%	0%	8.16%	0%	0%
<b>45 +</b>	10	11	2	0	20	1	0	5	0	1
<b>%</b>	0.50%	3%	0%	0%	1.04%	0%	0%	1.57%	0%	7.14%
<b>POR ZONA</b>										
<b>Zona Centro</b>	152	348 <sup>1</sup>	33 <sup>2</sup>	0 <sup>3</sup>	516	192 <sup>2</sup>	0 <sup>3</sup>	43	0	1
<b>%</b>	7.58%	97%	3.25%	0%	26.84%	8.54%	0%	13.50%	0%	7.14%
<b>Zona Norte</b>	98	10	N/A	N/A	169	N/A	N/A	17	0	0
<b>%</b>	4.89%	3%	N/A	N/A	8.79%	N/A	N/A	5.34%	0%	0%

<sup>1</sup> Ciudad Guatemala <sup>2</sup> Ciudad Panamá <sup>3</sup> Managua

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



# GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

G4-EC5, G4-EC3

## Compensación y Beneficios

Ofrecer el mejor plan de beneficios del sector financiero, es una constante en Ficohsa. Uno de nuestros objetivos es suplir las necesidades de los colaboradores, asegurando la salud y bienestar de ellos y sus familias. Se han integrado todos los beneficios de ley, más un atractivo plan de beneficios adicionales diseñados para asegurar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

Implementamos iniciativas de fidelización basados en el compromiso mutuo de la institución con los colaboradores, manteniendo en trato igualitario, programas de desarrollo y oportunidades de crecimiento profesional

Los siguientes son beneficios a los que indican las legislaciones laborales de los países donde tenemos presencia.

## Resumen de compensación y beneficios

 <b>Beneficios</b>	Bancos, Sguos y Pensiones							Tarjetas							
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares	
	1	2	3		4	5		1	2	3		4	5		
<b>POR LEY:</b>															
Ley de Protección Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pago por encima del salario mínimo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>ADICIONALES:</b>															
Seguro Médico Hospitalario <sup>1</sup>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Hospitalario <sup>2</sup>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida en \$ FICOPEN <sup>3</sup>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono de Vacaciones (marzo)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
30 Días calendario de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
24 días hábiles de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono Adicional (septiembre)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Internacional <sup>4</sup>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Chequeo Médico Ejecutivo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Plan Corporativo de Telefonía Celular <sup>5</sup>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Combustible	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cobertura dentro del plan corporativo celular	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Resultados <sup>6</sup>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Nacimiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Matrimonio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Auxilio por Muerte de Dependiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Descuentos en comercios y empresas <sup>7</sup>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

<sup>1</sup> Gastos médicos pagado al 100% para el colaborador.  
<sup>2</sup> Gastos Médicos Dependientes (Cónyuge e Hijos)  
<sup>3</sup> Participación en Fondo de Pensiones con una aportación mensual del colaborador y patrono  
<sup>4</sup> pagado al 100% para el colaborador y sus dependientes directos.  
<sup>5</sup> Opción a ingresar  
<sup>6</sup> Sujeto al logro de metas institucionales y organizacionales.  
<sup>7</sup> Con las que GFF mantienen alianzas (Universidades, restaurantes)

- Sí
- Gerentes Sí
- Sub Gerentes Sí
- Según funciones
- No

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



## Resumen de compensación y beneficios G4-EC3, G4-EC5

Beneficios	Bancos y Tarjetas						
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5	
							
<b>POR LEY:</b> Aguinaldo	●	●	●	●	●	●	●
Bono 14	●	●	●	●	●	●	●
<b>ADICIONALES:</b> Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
<sup>1</sup> Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●
Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●
Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●
Combustible	●	●	●	●	●	●	●
							
<b>POR LEY</b> Aguinaldo	●	●	●	●	●	●	●
Pago por encima del salario mínimo	●	●	●	●	●	●	●
<b>ADICIONALES</b>							
Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
<sup>1</sup> Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●
Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●
Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●
Combustible	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Resultado	●	●	●	●	●	●	●
30 días de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Beneficios	Banco							Tarjetas							
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares	
	1	2	3		4	5		1	2	3		4	5		
															
<b>POR LEY:</b> Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
<b>ADICIONALES:</b> Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Combustible	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Resultado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Nacimiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Matrimonio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Ayuda por Muerte de Dependiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa





# GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

G4-10, G4-LA12

## Desarrollo de Carrera

La formación y desarrollo de colaboradores responde a la necesidad de disponer de personal altamente calificado y de crear oportunidades sin diferencia de género y edad. Esto permite consolidar un equipo de profesionales competentes para asumir el reto que supone el crecimiento y desarrollo de Ficohsa, caracterizado por su rápida expansión geográfica, calidad de sus servicios e innovación de primer nivel que asegura su sostenibilidad.

Es importante reconocer el papel fundamental de las empleadas en los negocios financieros de GFF. Un alto porcentaje de nuestra estructura organizacional esta compuesto por el género femenino, donde demuestran su alto grado de liderazgo y capacidad de gerenciar las iniciativas institucionales.



## Colaboradores por grupo de edad , zona y sexo

G4-LA12

Solo permanentes, base de empleados activos

Grupo de edad y Zona	Banco		Seguros		Tarjetas		Remesas		Pensiones		Total
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
18 - 30	507	780	80	74	529	763	1	0	3	9	2,746
Zona Norte	171	332	13	30	54	79	0	0	1	4	
Zona Centro	336	448	67	44	475	684	1	0	2	5	
31 - 44	296	418	61	93	275	471	1	1	4	9	1,629
Zona Norte	51	124	15	30	37	43	0	0	2	1	
Zona Centro	245	294	46	63	238	428	1	1	2	8	
45 +	69	60	10	9	15	21	0	0	1	2	187
Zona Norte	14	17	2	2	4	5	0	0	0	0	
Zona Centro	55	43	8	7	11	16	0	0	1	2	
<b>TOTAL</b>	<b>872</b>	<b>1,258</b>	<b>151</b>	<b>176</b>	<b>819</b>	<b>1,255</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>4,562</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>2,130</b>		<b>327</b>		<b>2,074</b>		<b>3</b>		<b>28</b>		

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Colaboradores por grupo de edad , zona y sexo

G4-LA12

Solo permanentes, base de empleados activos

Tipo de Contrato y Zona	Banco		Total
	♂	♀	
18 - 30	211	205	416
Ciudad Guatemala			
31 - 44	142	116	258
Ciudad Guatemala			
45 +	34	25	59
Ciudad Guatemala			
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>387</b>	<b>346</b>	<b>733</b>

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



## Colaboradores por grupo de edad , zona y sexo

G4-LA12

Solo permanentes, base de empleados activos

Grupo de edad y Zona	Banco		Tarjetas		Total
	♂	♀	♂	♀	
18 - 30 Ciudad Panamá	13	21	78	65	177
31 - 44 Ciudad Panamá	19	30	46	49	144
45 + Ciudad Panamá	12	10	6	7	35
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>61</b>	<b>130</b>	<b>121</b>	<b>356</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>105</b>		<b>251</b>		

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

**6,249** Colaboradores Permanentes



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

G4-DMA

Sin discriminación alguna, nuestros colaboradores reciben las prestaciones, beneficios e incentivos que establece la legislación de los países donde operamos, de igual manera tomando en cuenta su desempeño.

Una generación de profesionales con valores y altos índices de desarrollo personal, son los responsables del crecimiento y éxito de las operaciones de GFF. El enfoque centrado en el empleado permite potenciar el talento, el conocimiento y los valores, lo que permite su crecimiento, promoción y sentido de pertenencia para con la institución. Estas acciones son validadas por el IFC, como parte del cumplimiento a la norma del desempeño sobre las condiciones de trabajo.

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

G4-LA13, G4-LA12

CARGO	Banco		Seguros		Tarjetas		Remesas		Pensiones		Banco		Banco		Tarjetas		Banco		Tarjetas	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Funcionarios	18.4%	19.57%	24.86%	-100.00%	19.97%	6.29%	6%	3%	9%	N/A										
Jefaturas	5.40%	1.43%	6.21%	0	-100.00%	3.97%	1%	4%	-7%	36%										
Oficiales	3.40%	-1.92%	-0.01%	3.40%	3.11%	0.12%	11%	7%	-19%	-22%										
Auxiliares	-2.28%	-14.77%	0.57%	0	-100.00%	0.12%	3%	16%	-26%	-1%										

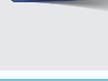
Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

*La remuneración de nuestros colaboradores es competitiva y basada según en el rubro de cada empresa, las competencias de ellos y los resultados de las evaluaciones de desempeño.*



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

G4-LA3

EMPRESA / PAÍS	Índice de Reincorporación	Índice de Retención
 Banco	100%	90%
 Seguros	100%	100%
 Tarjetas	100%	91.7%
 Remesas	100%	0%
 Banco	100%	77%
 Banco	100%	90%
 Tarjetas	100%	100%
 Banco	100%	90%
 Tarjetas	100%	60%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

*Una generación de profesionales con valores y altos índices de desarrollo personal, son los responsables del crecimiento y éxito de las operaciones de GFF.*

## RECLAMACIONES

G4-LA16, G4-DMA

Los conflictos judiciales en términos de relaciones laborales son considerados como reclamaciones. Iniciando el 2015, 14 reclamaciones judiciales estaban activas y pendientes de resolver que correspondían al año anterior.

En el transcurso del año, recibimos 16 demandas laborales y se abordaron en total 23. Al final del período resolvimos 3 demandas judiciales, lo que representó el 13% de las demandas judiciales resueltas.

## Colaboradores Indirectos por Sexo

G4-10

SEXO					GRAN TOTAL
♂	221	23	4	34	267
♀	5	6	0	0	11
TOTAL	226	29	4	34	278

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Jóvenes con Talento

En 2015, en GFF abrimos las puertas para que 243 jóvenes hondureños realizarán su práctica profesional. 213 jóvenes de secundaria y 30 de universidad, se llevaron nuevos aprendizajes que les servirán para su desarrollo profesional.

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

G4-LA10, G4 DMA

El modelo de capacitación diseñado por GFF tiene como objetivo la excelencia y consolidarse como un referente regional. El modelo esta orientado al desarrollo de competencias, conocimientos del sector financiero, capital intelectual y con base en estos generar una frontera competitiva.

En el grupo implementamos mecanismos para que todos nuestros colaboradores sean beneficiados a través de las capacitaciones; potenciando así, el desarrollo de competencias, los procesos y metodologías de trabajo.



## Universidad Ficohsa

En 2014, se creó la Universidad Ficohsa con el fin de impulsar el intercambio de conocimientos y mejores prácticas entre los países donde tenemos presencia. 2015 fue el año del despegue del desarrollo de la Universidad Ficohsa; en los cinco países donde tenemos operaciones, todos los colaboradores se beneficiaron con más de 2,753 horas de capacitación.



## Capacitaciones Universidad Ficohsa G4-LA9

	CAPACITACIÓN	Personal que Asistió	Horas de Capacitación	Escuelas en el año	Promedio de horas de Capacitación
	Escuela de Cajeros	226	56,381	7	<b>175.98</b>
	Escuela de Negocios	78	19,791	5	
	Escuela de Supervisores	159	12,392	12	
	Escuela de Cobranza	192	41,864	8	
	Escuela de Servicio al Cliente-Tarjetas	120	39,716	8	
	Escuela de Televentas	21	2,352	5	
	Escuela de Logística	2	68	2	
	Escuela de Telemercadeo	22	3,320	4	
	Escuela de Ventas personalizada	224	15,546	10	
	Escuela de Canales Alternos	4	160	1	
	*Escuela de Jefes Administrativos	17	1,496	1	
	*Escuelas de Servicio al Cliente -Banco	52	4,179	5	
	*Escuela de Pensiones	5	180	1	
	<b>TOTAL</b>	<b>1,112</b>	<b>197,445</b>	<b>69</b>	
	Escuela de Ventas	287	797	11	<b>4.48</b>
Escuela de Cajeros	66	612	10		
Escuela de Servicio al Cliente	44	555	8		
Escuela de Cobros	42	2	1		
	<b>TOTAL</b>	<b>439</b>	<b>1,966</b>	<b>30</b>	
	Escuela de caja	38	864	4	<b>23.39</b>
Escuela de Televentas	40	240	6		
Escuela de Cobros	32	845	5		
Escuela Servicios Bancarios	12	804	5		
	<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>2,753</b>	<b>20</b>	

\* Nuevas Escuelas

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

G4-LA2, G4-LA9, G4-LA10, G4 DMA, G4-SO4, G4-HR2

Durante el 2015, el fortalecimiento de los conocimientos y capacidades de los colaboradores en diferentes áreas de servicio de la institución, fue vital para reducir la brecha del conocimiento; implementando capacitaciones periódicas a más de 1,200 colaboradores en temas relevantes para la institución.

El Comité de Ética de GFF vela por que se cumplan las políticas relacionadas a la lucha contra la corrupción, por lo que en 2015 se aseguró que el 100% de los colaboradores recibieran capacitaciones en temas relacionados al tema.

### Promedio horas de Capacitación por sexo y categoría laboral

G4-LA9, G4-LA11

SEXO	Funcionarios				Jefaturas			
♂	1,772	2	4	26	5,666	7	4	243
♀	2,769	1	4	29	8,852	8	4	323
<b>TOTAL</b>	<b>4,541</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>55</b>	<b>14,518</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>566</b>
SEXO	Oficiales				Auxiliares			
♂	15,659	2	4	522	18,388	3	4	26
♀	24,464	3	4	747	28,727	2	4	26
<b>TOTAL</b>	<b>40,123</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1,269</b>	<b>47,115</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>52</b>

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

**108,299**

### Programas de capacitación dirigidos a mejorar las competencias de los colaboradores

G4-LA10

EMPRESA				
Banco	12	8	5	5
Seguros	5	N/A	N/A	N/A
Tarjetas	9	N/A	1	1
Pensiones	5	N/A	N/A	N/A

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa





## Desarrollo de Competencias G4-DMA

Con el objetivo de mejorar el conocimiento, las actitudes, desempeño y desenvolvimiento personal, capacitamos a colaboradores en las temáticas que se mencionan a continuación:

### Capacitaciones sobre temas relevantes

G4-LA2, G4-SO4, G4-HR2

 CAPACITACIÓN	Personal que Asistió	% Empleados
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> <small>GR-SO4</small>		
Conocimiento del Cliente, la Esencia de la Prevención y Detección	3	71%
FATCA	1	76%
Usuario Financiero	3	80%
Riesgo operativo	4	90%
Seguridad de la Información	4	85%
Código de Ética y Conducta	1	78%
<b>DERECHOS HUMANOS</b> <small>GR-HR2</small>		
Formación temas específicos del puesto	120	89%
Desarrollo de Competencias	26	87%
Temas Institucionales	5	81%
Inducción	20	98%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Capacitaciones en temas relevantes

G4-LA2, G4-SO4, G4-HR2

 CAPACITACIÓN	Personal que Asistió	% Empleados
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> <small>GR-SO4</small>		
Código de ética y conducta	733	100%
Seguridad de la información	733	100%
Temas regulatorios	733	100%
Competencias	733	100%
<b>DERECHOS HUMANOS</b> <small>GR-HR2</small>		
Formación en temas específicos del puesto	733	100%
Actualizaciones (Leyes, procesos, etc)	733	100%
		
Código de Ética	356	100%
Seguridad de la Información	356	100%
Temas regulatorios	356	100%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

La formación y desarrollo de colaboradores responde a la necesidad de disponer de personal altamente calificado. Esto permite consolidar un equipo de profesionales competentes para asumir el reto que supone el crecimiento y desarrollo de Ficohsa, caracterizado por su rápida expansión geográfica, calidad de sus servicios e innovación de primer nivel que asegura su sostenibilidad.

## Capacitaciones sobre temas relevantes

G4-LA2, G4-SO4, G4-HR2

 CAPACITACIÓN	Personal que Asistió	% Empleados
<b>LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b> <small>GR-SO4</small>		
Prevención de Lavado de Dinero y Prevención al Terrorismo	2	100%
Conozcamos Nuestros Clientes	1	90%
FATCA Entidades	1	90%
Debida Diligencia FATCA	1	90%
Monitoreo de Circunstancia FATCA	1	98%
Código de ética y conducta	26	99%
Normativa de Transparencia	20	96%
Inducción al Riesgo Integral	12	96%
Administración de Riesgo Operacional	12	96%
Seguridad de la Información	12	96%
<b>DERECHOS HUMANOS</b> <small>GR-HR2</small>		
Competencias	26	97%
Formación temas específicos del puesto	6	100%

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

*La formación y desarrollo de colaboradores responde a la necesidad de disponer de personal altamente calificado.*



# CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

G4-LA11, G4-HR2, G4-44, G4-DiMA

## Evaluación del Desempeño G4-LA11, G4-44

La evaluación de desempeño consta de un proceso cíclico que frecuentemente consta de cuatro pasos como parte de la línea establecida para alcanzar el desempeño deseado: Establecimiento de objetivos, planificación, revisiones periódicas cada 3 a 4 meses según el área; con base en objetivos y competencias, y la evaluación anual.

Los funcionarios son evaluados en base al Balanced Scoreboard-BSC, que permite tanto guiar el desempeño futuro, alineado a los objetivos de largo plazo del Grupo.

La participación del colaborador en conjunto con su líder de área, es esencial para que el establecimiento de objetivos mutuos y su seguimiento para el cumplimiento de metas a mediano y largo plazo.

Las revisiones periódicas, permiten identificar las oportunidades de mejora y establecer los planes de acción, para el buen desempeño y satisfacción del colaborador, del área y por ende de la institución.

## Capacitaciones Anuales por Colaborador G4-LA11

EMPRESA	Funcionarios				Jefaturas				
Banco	100%	100%	100%	0	97%	100%	100%	0	
Tarjetas	100%	N/A	0	0	83%	N/A	0	0	
Seguros	100%	N/A	N/A	N/A	94%	N/A	N/A	N/A	
EMPRESA	Oficiales				Auxiliares				
	Banco	97%	100%	100%	0	97%	100%	100%	0
	Tarjetas	83%	N/A	0	0	89%	N/A	0	0
Seguros	94%	N/A	N/A	N/A	100%	N/A	N/A	N/A	

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



## Colaboradores que reciben evaluación de desempeño G4-LA11

SEXO	Banco			Tarjetas		Seguros	Pensiones	Remesas
♂	41%	100%	37%	40%	48%	45%	24%	50%
♀	59%	100%	63%	60%	525	55%	76%	50%
<b>TOTAL</b>	<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>		<b>94%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Colaboradores que reciben evaluación de desempeño por Cargo G4-LA11



TIPO DE COLABORADOR	Banco	Tarjetas	Seguros	Pensiones	Remesas
Funcionarios	100%	100%	100%	100%	100%
Jefaturas	97%	94%	83%	100%	N/A
Oficiales	97%	95%	92%	100%	100%
Auxiliares	97%	100%	89%	N/A	N/A
Supervisores	100%	100%	85%	N/A	N/A
Gte. de Cuentas	N/A	N/A	91%	N/A	N/A
Analistas	100%	91%	100%	N/A	N/A
Asesor de Vtas.	100%	N/A	60%	N/A	N/A

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Capacitación al Personal de Seguridad

G4-HR7

La capacitación del personal de seguridad fue realizada por Universidad Corporativa Ficohsa con el apoyo del área de Servicio al Cliente de Ficohsa, con el propósito de orientar el servicio de estos colaboradores hacia la excelencia y los derechos humanos, 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.



## CALIDAD DE VIDA LABORAL, CLIMA Y RECONOCIMIENTO

### Celebración del Día del Niño

En Ficohsa creemos en la integración familiar como base para el desarrollo de las sociedades. Con esa premisa, en 2015 celebramos el Día del Niño a los hijos de nuestros colaboradores.

Los niños compartieron con sus padres un día diferente, en el cual disfrutaron de variadas actividades en las cuales expusieron sus conocimientos y habilidades, pero más importante aún ese acercamiento familiar en un ambiente estimulante.



### Sala de Lactancia

En nuestra Representación de Guatemala inauguramos la primera Sala de Lactancia Materna con el fin de que las madres que se encuentren en período de lactancia, tengan a su disposición un espacio amigable, privado e higiénico, en donde puedan extraer su leche materna, conservarla a una temperatura adecuada e inocua y de esta manera brindarla al lactante durante su ausencia temporal, fomentando con esto la promoción, apoyo y protección de la lactancia materna.





## CALIDAD DE VIDA LABORAL, CLIMA Y RECONOCIMIENTO

G4-56, G4-57, G4-58, G4 LA16, G4-DMA, G4-SO4, G4-SO5

### Programa de Fortalecimiento de la Ética Institucional

El programa de ética sigue fortaleciendo el compromiso de GFF de actuar de manera transparente en la forma de hacer negocio y de interactuar con sus partes interesadas.

Durante el año 2015, realizamos actividades para reforzar el programa como ser:

- **“Café con Neto”** la cual es un espacio de encuentro en un ambiente informal y de confianza, que permite a los colaboradores hacer consultas a los miembros del Comité de Ética sobre la labor que el mismo realiza.
- El **“Juego de la Ética”** tiene como objetivo que nuestros colaboradores conozcan e identifiquen las conductas no éticas, reforzar el Código de Ética y Conducta Institucional y el compromiso de cumplir con todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, privacidad, negociación colectiva, inmigración, horas de trabajo, derechos humanos, salarios y horarios, trabajo infantil, forzado u obligatorio, y la discriminación en el empleo.
- De igual forma durante el año 2015 lanzamos el **nuevo módulo virtual de ética** el cual se implementó de manera progresiva por cada línea de negocio con programación a nivel regional para el año 2016.

*En el año 2015 realizamos el lanzamiento del programa en Panamá y Nicaragua con el objetivo de fortalecer la transparencia y confianza en toda la región.*

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 y los colaboradores reciben capacitaciones relacionadas a estos temas.

En nuestro Código de Ética y Conducta 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.

Todos los acuerdos significativos que ha realizado Grupo Financiero Ficohsa en años anteriores tienen incluidas cláusulas de Derechos Humanos y durante el periodo 2015 no existieron nuevos acuerdos.



### Reporte de casos de conductas no éticas

G4-56, G4-57, G4-58

CASOS REPORTADOS	PAÍS			
<b>Total reportes conductas no éticas</b>	175	26	9	2
<b>Casos reportados</b>	169	26	9	2
<b>Concluidos</b>	91%	100%	100%	100%
<b>En proceso de investigación</b>	6%	0	0	0
<b>Seguimiento y planes de mejora</b>	3%	0	0	0

Todos los casos reportados, fueron notificados por los colaboradores haciendo uso de los canales para reportar conductas no éticas utilizadas en cada país en donde operamos.



## SALUD Y SEGURIDAD DE COLABORADORES

G4-LA5, G4-DMA, FS-14

Como parte de las iniciativas por apoyar a los grupos desfavorecidos, realizamos un diagnóstico con el objetivo de mejorar y favorecer el empleo y el servicio al cliente de personas con discapacidad, aportando propuestas y soluciones de mejora por medio de directrices de diseño.

Es notable el compromiso, conocimiento y responsabilidad de cada uno de los miembros para atender cualquier necesidad que se presente en los edificios de los países donde Ficohsa tiene presencia

### Plan de Respuesta de Emergencias, Cuerpo de Brigadistas

En el GFF está conformado el Comité de Emergencias y el Grupo de Brigadistas listos para cualquier siniestro de manera inmediata para salvaguardar la seguridad física de nuestros colaboradores en todos los países donde tenemos operaciones.

Según las necesidades de cada país, los miembros de estos grupos de auxilio recibieron capacitaciones en:

- Primeros auxilios
- RCP (Reanimación Cardio-Pulmonar)
- Evacuación
- Extinción contra incendios

Es notable el compromiso, el conocimiento y la responsabilidad de cada uno de los miembros para atender cualquier necesidad que se presente en los edificios de los países donde tenemos presencia.

### Cuerpo de brigadistas G4-LA5

INDICADOR	PAÍS Y AÑO					
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
<b>Brigadistas</b>	257	193	18	18	15	12
<b>Capacitaciones</b>	0	2	0	3	0	4
<b>Horas de capacitaciones</b>	0	8	30	22	0	24

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

### Plan de respuesta de emergencias

INDICADOR	PAÍS			
<b>Comité de Manejo de Crisis</b>	17	8	8	8
<b>Equipo de apoyo a Comité de Manejo de Crisis</b>	8	8	8	8

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

### Programa de Tu BienEstar Corporativo

Como parte de este programa, nuestros colaboradores se han beneficiado en las diferentes actividades como ser: jornada de masajes, clases de baile, ajedrez, copa Ficohsa, carrera Migratón, consultas nutricionales, tardes

de cartelera, charlas nutricionales y motivacionales, concurso Receta Navideña, nomina a tu campeón y capacitación voluntariado corporativo.

### Resultados de atenciones médicas G4-LA6

INDICADOR	CANTIDAD		
	2014	2015	
	No. atenciones	13,714	7,631
	No. incapacidades	1,010	577
	Remisiones	2	286
	Tiempo atención paciente (minutos)	10.5	15
	No. incapacidades	3	244
	<b>CANTIDAD</b>		
	Asistencias médicas	3,273	
	No. incapacidades	48	
	No. incapacidades por maternidad	22	
	No. de Afiliados	698	
	Días hábiles	151	
	No. incapacidades	385	
	Días de incapacidad	2,956	

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



# Nuestro Planeta

En el Grupo Financiero Ficohsa implementamos una cultura integral de respeto y cuidado por el medio ambiente, y el uso de los recursos naturales para aportar a la reducción del impacto ambiental.

## REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL G4-DMA

Para Grupo Financiero Ficohsa, establecer lineamientos para reducir el impacto ambiental a través de un programa integral de producción más limpia, es una de las prioridades regionales dentro de sus programas de responsabilidad social corporativa. Por medio de este programa establecemos políticas, normas, prácticas y procedimientos necesarios para la aplicación de buenas prácticas operacionales, a partir de las cuales, la institución continua definiendo planes de acción para una mejora constante en su gestión y de esta manera asegurar un

impacto mínimo en el ambiente en cada uno de los países donde opera.

Anualmente se establece una revisión obligatoria de todas las actividades del Grupo respecto a las actividades ecológicas y medio ambientales, con el objetivo de asegurar que se cumplen con todas las normativas aplicables a la gestión, establecidas por instituciones reguladores gubernamentales en el contexto ambiental.

En 2015, el Grupo continuo aplicando el 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 a nivel regional.
- Cambios en sistemas de iluminación LED y aires acondicionados, con el fin de reducir el consumo de energía eléctrica.
- Implementación de la reducción del consumo de papel en las operaciones regionales.

- Eliminar gradualmente la emisión de estados de cuenta impresos, migrando a la emisión electrónica.
- Campaña de sensibilización y formación regional de buenas prácticas para la reducción de consumos, fijación de carteles informativos en los edificios y difusión de información ambiental en la intranet corporativa.
- Mejorar e incentivar las actividades encaminadas a reducir, reutilizar y reciclar desperdicios y materiales.
- Siembra de árboles en zonas de amortiguamiento y vulnerables a los efectos del cambio climático.



## REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

G4-EC2, G4-EC7, G4-DMA, G4-EN18, G4-EN31

### Huella de Carbono y Ecológica G4-EN18, G4-EN19

Durante el 2015, trabajamos en la reducción del consumo de agua, energía eléctrica y papel. Sin embargo con la adquisición de CitiBank, solamente logramos una reducción en el consumo de papel de tarjetas y seguros; el resto de los consumos sufrieron aumento.

Consolidando lo anterior y validando que las emisiones aumentaron y que no podemos reducirlas al 100%, para el 2016 se hará la nueva medición para cuantificar la huella ecológica y de carbono. Para compensar el aumento de las emisiones, diseñamos un plan de acción con iniciativas para la reducción del consumo de recursos, insumos y generación de energía verde.

Para fines de seguimiento y planificación, continuamos tomando en cuenta el resultado de la cuantificación de la huella ecológica y de carbono cuyas emisiones de GEI durante el año 2013 alcanzan 18,764.9 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>-e). La huella ecológica asciende a 6,474.1 hectáreas.

Para mayor información:

[www.ficohsa.hn/wp-content/uploads/FICOHSA-RS13.pdf](http://www.ficohsa.hn/wp-content/uploads/FICOHSA-RS13.pdf)



Comprueba que la presión de las llantas sea la correcta y que estén bien balanceadas



Las llantas infladas a la presión recomendada por el fabricante reducen la resistencia al rodamiento, y por lo tanto, el consumo de combustible y el desgaste.

visor a tu un

20%

**Síguenos la corriente ¡y ahórrala!**

- Usa lámparas de bajo consumo.
- Recuerda siempre apagar las luces al salir de una habitación.
- Cuando no uses la computadora, apaga el monitor.
- No dejes enchufados, cargadores de celular o computadoras portátiles.



### Inversión Verde G4-EC7, G4-EN31

En 2015, realizamos trabajos de construcción y remodelación en 14 agencias de Ficohsa Honduras y a raíz de la adquisición de CitiBank se adquirió un edificio en el que se invirtieron más de 5 millones de Lempiras en cambios de sistema de iluminación LED y aires acondicionados; lo que representó un aumento de más del 200% en comparación al año 2014.

De igual forma, en Ficohsa Honduras cambiamos las impresoras con el objetivo de utilizar un equipo de menor consumo energético.

#### Inversión Verde 2015





## REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

G4-EC2, G4-EC7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN30

### Alcance 1: G4-EN15, G4-EN30



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

**Huella de Carbono:** 454 tCO<sub>2</sub>

**Huella Ecológica:** 155.9 Hectáreas

### Alcance 3: G4-EN17



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 tCO<sub>2</sub>

**Huella Ecológica:** 2,401 Hectáreas

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

**Huella de Carbono:** 309.1 tCO<sub>2</sub>

**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 tCO<sub>2</sub>

**Huella Ecológica:** 1,435.5 Hectáreas

### Alcance 2: G4-EN16



Emisiones debido al consumo de energía eléctrica en Honduras.

**Huella de Carbono:** 6,012.7 tCO<sub>2</sub>

**Huella Ecológica:** 2,064.4 Hectáreas



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

**Huella de Carbono:** 137.2 tCO<sub>2</sub>

**Huella Ecológica:** 74 Hectáreas

Reportamos emisiones debido al consumo de agua potable.

**Huella de Carbono:** 96 tCO<sub>2</sub>

**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:** 4,181.2 tCO<sub>2</sub>

**Huella Ecológica:** 1,435.5 Hectáreas

*Inculcamos a nuestros colaboradores la responsabilidad con el medio ambiente.*





# REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

G4-EC7, G4-DMA, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7

## Eficiencia Energética

G4-EN5

En GFF, nos hemos caracterizado por los constantes proyectos de ahorro y eficiencia energética al igual que campañas ambientales para concientizar a los colaboradores por un consumo responsable.

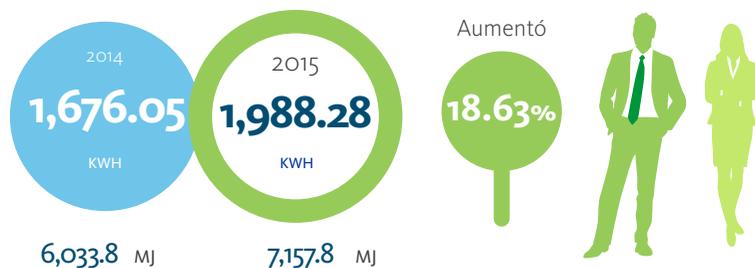
Durante el año 2015 experimentamos un incremento del 18.63% en el consumo eléctrico en las operaciones de las instituciones en Honduras derivado de la adquisición de nuevos edificios por la integración completa de Citibank a las operaciones de Ficohsa.

Como parte de las iniciativas de reducción de consumo, adquirimos nuevos equipos ecoeficientes, con el objetivo de reducir el consumo y el impacto de la huella ecológica.

En Panamá y Nicaragua realizamos la primera medición con el objetivo de establecer metas de reducción para el año 2016.

## Consumo Promedio por Colaborador

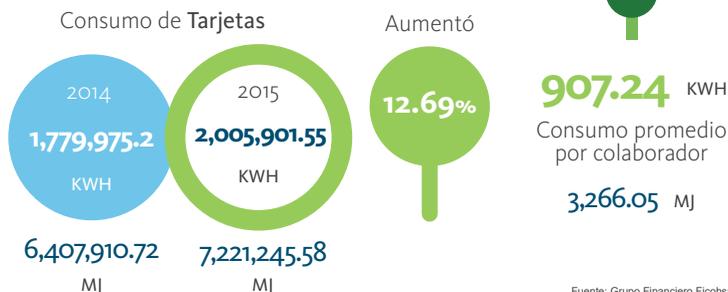
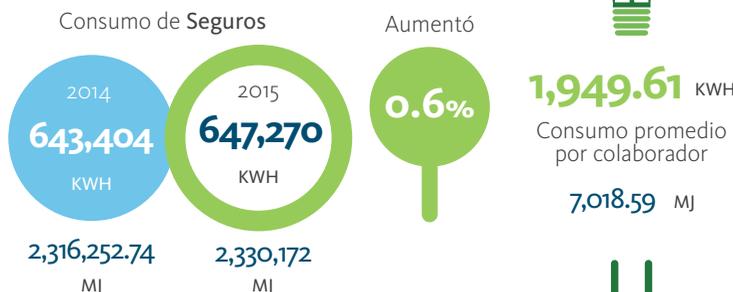
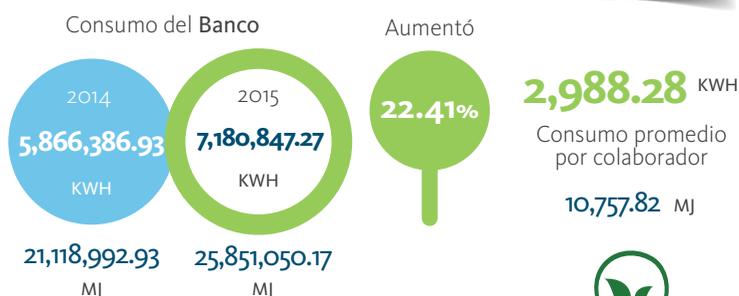
G4-EN3, G4-EN5



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Indicadores de Energía

G4-EN3, G4-EN5

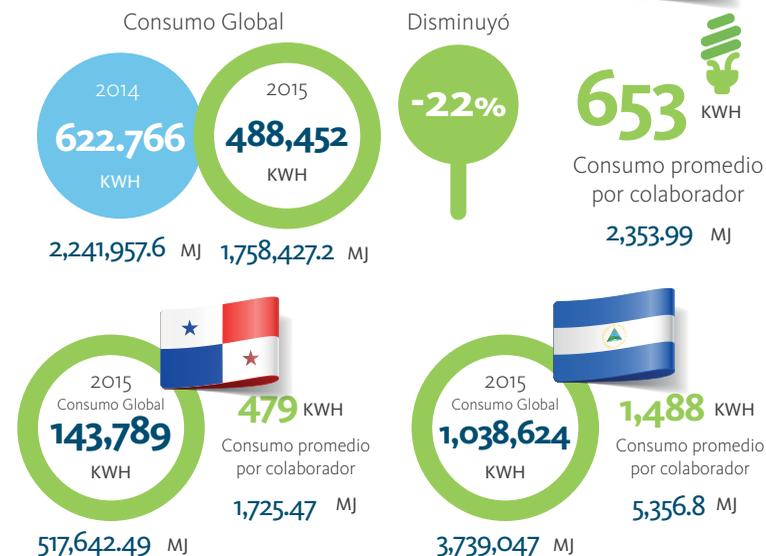


Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

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).

## Indicadores de Energía

G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6



## Matriz Energética Regional

G4-EN4

Tipo de Energía	Honduras	Guatemala	Nicaragua	Panamá
Hidráulica	💡	💡	💡	💡
Térmica	💡	💡	💡	💡
Biomasa	💡	💡	💡	💡
Eólica	💡	💡	💡	💡
Bunker	💡	💡	💡	💡
Solar	💡	💡	💡	💡
Geotérmica	💡	💡	💡	💡
Gas	💡	💡	💡	💡
Carbón	💡	💡	💡	💡

Fuente: Banco Ficohsa Guatemala



# 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

En GFF realizamos constantemente campañas de consumo responsable de agua con el objetivo de crear consciencia en nuestros colaboradores sobre el uso eficiente y racional del vital líquido. Mensualmente realizamos el monitoreo de consumo y con base en este, establecer un plan de acción enfocado en lograr una mayor eficiencia en el uso de este.

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. En Guatemala, la empresa que la suministra es la Empresa Municipal de Agua (EMPAGUA); en Panamá es el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN); y en Nicaragua es la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado (ENACAL).

Para las operaciones de Nicaragua se reporta el consumo de agua del mes de Julio a Diciembre considerando la fecha de adquisición de CitiBank Nicaragua. Para las operaciones de Guatemala y Panamá no se registran consumo, debido a que los contratos de arrendamientos de instalaciones incluyen este servicio.

## Indicadores de Consume de Agua G4-EN1



Cálculo propio en base a consumo y total de colaboradores por año. Sólo Banco Ficohsa.

## Indicadores de Consume de Agua

G4-EN8



Consumo del Banco



**9.21 M³**  
Consumo promedio por colaborador

De Julio a Diciembre de 2015

Fuente: Banco Ficohsa Nicaragua

## Consumo Responsable de Papel

G4-EN1, G4-EN2, G4-EN27, G4-EN28

Importantes resultados registraron las actividades del consumo responsable de papel en Ficohsa Honduras, como resultados de la reutilización de papel y de los trabajos de concientización del Grupo. Como muestra, se redujo el consumo general de papel en un 2.1% al igual que el promedio por colaborador que fue de 4.9 resmas por persona en el año.

Estas iniciativas se implementarán en las actividades del Grupo en Nicaragua, en 2016.

## Consumo de Total de Papel



Consumo Total del Banco



Disminuyó



Consumo promedio por colaborador

**5.08** Resmas en 2014  
**4.90** Resmas en 2015

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Indicadores de Consumo de Papel

G4-EN1



Consumo del Banco



Disminuyó

**6.09** Resmas

Consumo promedio por colaborador

Consumo de Seguros



Aumentó

**8.75** Resmas

Consumo promedio por colaborador

Consumo de Tarjetas



Disminuyó

**3.03** Resmas

Consumo promedio por colaborador

Consumo de Pensiones

**3.72** Resmas

Consumo promedio por colaborador

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

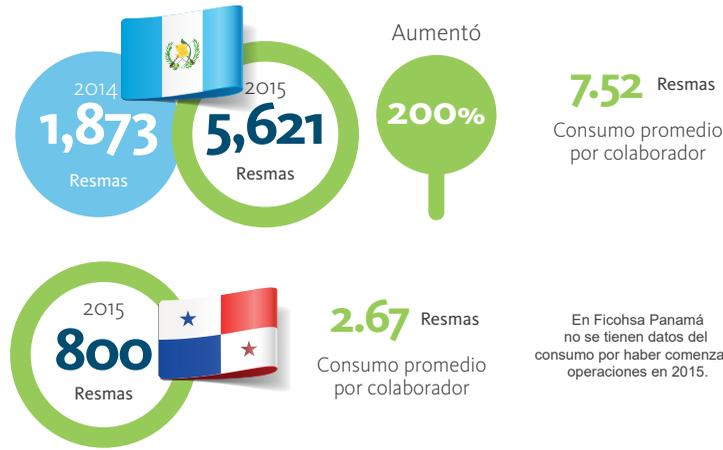




# REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

G4-EC7, G4 DMA, G4-EN1, G4-EN2, G4-EN23, G4-EN27, G4-EN28

## Indicadores de Consumo de Papel G4-EN1



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

## Residuos, Clasificación y Reciclado - 2015

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



## Incineración Controlada G4-EN23, G4-EN27, G4-EN28



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

Como residuo de la incineración se produjeron 16.50 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).

## Clasificación de Desechos y Reciclaje

G4-EN2, G4-EN23, G4-EN27, G4-EN28

En nuestro Grupo contribuimos a la reducción de la huella ambiental al invitar a los colaboradores a clasificar los desechos en la organización y en sus hogares.

En cada una de las instalaciones se recolectan y clasifican los desechos con el objetivo de garantizar un manejo apropiado para los desechos reciclables y no reciclables. Para ello contamos con recipientes de reciclaje en todos los edificios del grupo en Honduras. Así mismo el plástico derivado de las tarjetas de crédito Ficohsa lo recolectamos en las oficinas y agencias para su proceso de incineración y/o reciclaje.



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa

*Reciclar No es una Obligación, es Nuestra Responsabilidad.*



# REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL G4-EC7, G4-EN28

## Clasificación de Desechos y Reciclaje G4-EN28

La recolección de papel fue muy significativa en 2015 en Guatemala. Logramos un equivalente aproximado de 57% las libras de papel recolectadas para reciclaje del consumo interno de la papelería, mostrando el compromiso de los colaboradores hacia el cuidado del medio ambiente.

### Residuos, Clasificación y Reciclado

G4-EN27, G4-EN28



Así como en años anteriores, el papel que se utiliza para las actividades internas se recolecta y se entrega a la empresa RedEcológica que certifica su tratamiento y reciclaje.



### Reciclaje de Papel. Campaña Verde 2015

G4-EN28



## Campaña de Concienciación Ambiental

En el año 2015, realizamos campañas y acciones dirigidas a proveedores, las comunidades, colaboradores y sus familiares; con el objetivo de crear consciencia sobre el cuidado del medio ambiente y el consumo responsable de agua, energía y papel.

### Acciones

- ✓ Limpieza de playa en Honduras y Panamá con el objetivo de crear conciencia entre los pobladores sobre el cuidado del medio ambiente.
- ✓ Mediciones de consumo responsable a nivel regional para establecer metas de reducción en agua, energía y papel
- ✓ Siembra anual que se realizó en Honduras y Guatemala, a fin de reforestar la cantidad de papel que se consume derivado de las operaciones de Ficohsa realizada por los colaboradores, proveedores y sus familiares.
- ✓ Concurso de dibujo "Por nuestro planeta" el cual se invita a los hijos (as) de los colaboradores a realizar una representación artística sobre el cuidado del medio ambiente.
- ✓ Cambio de impresoras por equipo más ecoeficiente, lo que genera un menor consumo de KW.
- ✓ Publicación de campañas con mensajes para concientizar sobre el consumo responsable de agua, energía y papel.

# REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

G4-15, G4-EC2, G4-EC7, G4-EC8, G4-DMA, G4-EN27, G4-SO1, FS-7, FS-14

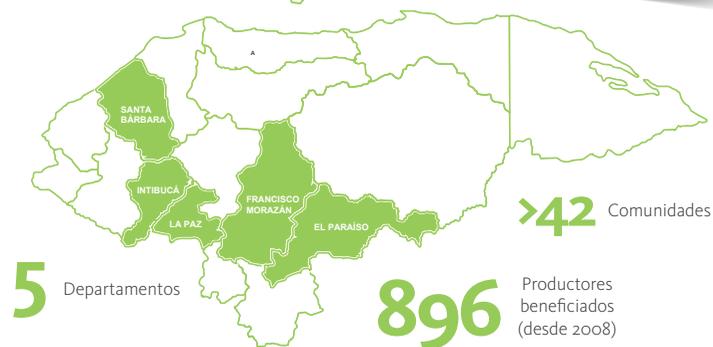
## Honduras, Recursos para mi Tierra

Desde 2008, esta iniciativa facilita a pequeños productores de zonas rurales el acceso al financiamiento para producción agrícola, capacitación técnica y un mercado seguro para la comercialización de sus productos. El proyecto es una alianza estratégica entre Supermercados La Colonia, Fundación para el Desarrollo Empresarial (FUNDER) y Ficohsa, que prevé continuar apoyando este sector productivo en beneficio de los menos favorecidos.

La consolidación del programa ha permitido constituirse como uno de los principales aliados de los productores de las zonas donde tiene influencia. Cientos de familias de recursos limitados, madres solteras, grupos étnicos y otros actores de este sector agrícola siguen teniendo acceso a financiamientos blandos y a jornadas de capacitación que antes no eran frecuentes.

### Cobertura Geográfica

G4-EN27, G4-7, G4-14, G4-EC2, G4-EC8



Unos 896 productores de las zonas menos favorecidas del país están cambiando la realidad que vivían gracias a este consolidado programa que desde 2008 ha otorgado más de 1,300 créditos, abriendo puertas a nuevas oportunidades de desarrollo a 5 departamentos de Honduras (La Paz, Intibucá, Santa Bárbara, Francisco Morazán y El Paraíso) y a las familias de más de 4,000 beneficiarios indirectos.

### Principales Indicadores. Honduras: Recursos para mi Tierra

G4-EN27, G4-7, G4-14, G4-EC2, G4-EC8



Fuente: Grupo Financiero Ficohsa





# REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL G4-15, G4-EC7, G4-EN27, G4-DMA

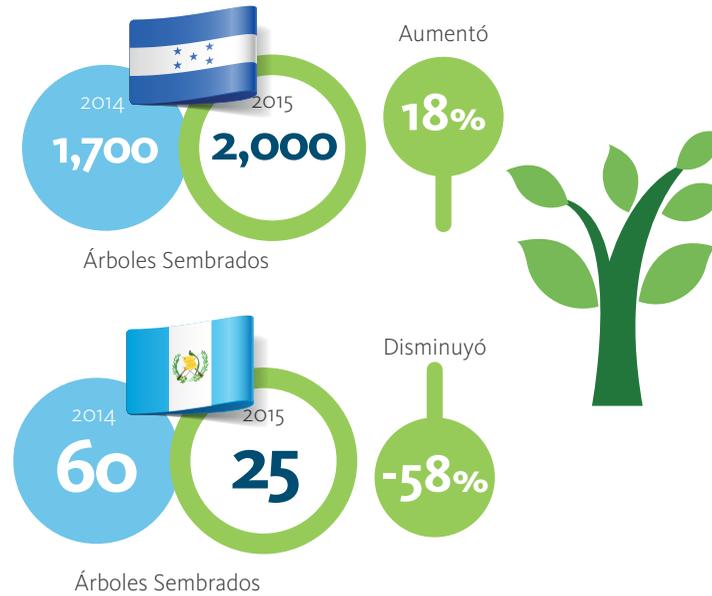
## Reforestación

En el año 2015 sembramos más de 2,000 árboles en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula de los cuales 1,600 se sembraron en Tegucigalpa y 400 en San Pedro Sula. Contamos con la participación de más de 450 voluntarios entre colaboradores y familiares. Así mismo, se contó con la participación de los proveedores como Servintegra y Químicas Macdel.

La siembra la realizamos de manera anual con el objetivo de reforestar la cantidad de papel que se consume derivado de las operaciones de GFF a nivel nacional.



## Programa de Reforestación G4-EN27



## CONSUMO DE PAPEL EN 2015



**450** Voluntarios de Ficohsa, entre colaboradores, familiares y proveedores como Servintegra y Químicas Macdel.



## Maratón Ficohsa y Larach & Cía por el Medio Ambiente

Grupo Financiero Ficohsa y Larach & Cía hicieron entrega de un donativo de L. 300,807.00 al Parque Nacional La Tigra, fondos que fueron recaudados mediante las inscripciones de los atletas participantes en la exitosa carrera del Circuito Ficohsa de Tegucigalpa, llevada a cabo en julio del 2015.

Cada atleta que participó en la carrera, donó un árbol para plantarlo en el Parque Nacional La Tigra, actividad que se desarrolló con la Fundación Amigos de La Tigra (AMITIGRA).



Ambas empresas entregaron **L300,807** a **Fundación Amítigra**; fondos recaudados gracias a la inscripción de cada participante en la Carrera de Circuito Ficohsa.





## REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL G4-EC7, G4-EN7, FS8

### Energías Renovables

En Ficohsa buscamos impulsar el financiamiento y operación a proyectos de energía renovable como ser hidroeléctricas, biomasa, eólicas y solares. A la fecha hemos liderado este tipo de financiamientos, promoviendo de esta manera el uso eficiente de los recursos naturales que contribuyan a la generación de energía limpia de los países donde operamos, aumentar las inversiones sostenibles, estimulando el empleo de mano de obra local y en general, impactando de manera positiva el entorno competitivo de una economía sostenible y suma esfuerzo en la lucha contra el cambio climático.

Con la transparencia en los negocios y la responsabilidad mostrada año con año, se demuestra el apoyo solidario que recibe Banco Ficohsa de multilaterales y bancos de primer orden enfocados en incentivar el desarrollo de economías emergentes.

*"Si supiera que el mundo se acaba mañana, yo, hoy todavía, plantaría un árbol".*

*Martin Luther King Jr*

### Financiamiento de Proyectos para Energía Limpia

G4-EN7, G4-EN23, G4-FS8



Proyecto Hidroeléctrico Santa Lucia (Cuyagual)

**6.1**  
MW



Monto Financiado

**US\$10**  
millones

Proyecto Fotovoltaico Las Lajas (ENERGYS)

**10.19**  
MW



**US\$5.5**  
millones

Proyecto Hidroeléctrico Los Laureles (GENERA)

**4.8**  
MW



**US\$7.309**  
millones



Proyecto Hidroeléctrico HIDROXACBAL

**94**  
MW



**US\$2.426**  
millones

Proyecto Hidroeléctrico Generadora San Mateo, S.A.

**19.1**  
MW



**US\$1.452**  
millones

Proyecto Hidroeléctrico Generadora San Andrés, S.A.

**9.7**  
MW



**US\$514**  
mil

**> US\$ 24 millones**

para financiamiento de energía limpia



## ÍNDICES E INICIATIVAS INTERNACIONALES G4-EC7

### La Hora del Planeta G4-EN6

El 28 de marzo de 2015 se llevó a cabo esta iniciativa promovida e implementada por WWF de 8:30 a 9:30 p.m. Nuestras empresas participaron de forma activa en los países donde tenemos presencia, al igual que motivamos a nuestros colaboradores para que se unieran a la iniciativa.

La Hora del Planeta es una iniciativa global que consiste en apagar las luces durante una hora con la intención de apoyar la reducción del consumo energético y concientizar a las personas acerca de los graves problemas del cambio climático y comprometerse a reducir su huella energética.

### Impacto de La Hora del Planeta en el Consumo Energético G4-EN7



El consumo energético de las empresas del Grupo (en 1 hora) alcanzó en promedio:

**80,035 MJ**

Equivalente a la emisión de:

**11.10 Ton / CO<sub>2</sub>**

Generar

**1 KW/h**  
= 3.6 GJ

Representa la emisión de

**500 G**  
CO<sub>2</sub>

Fuente: Grupo Financiero Ficohsa



# Nuestra Comunidad

Implementamos iniciativas para desarrollar de manera integral a toda nuestra comunidad, invirtiendo para mejorar la calidad de vida, promover comunidades más felices, apoyar la educación, el deporte y la inclusión social.

## DESARROLLANDO AGENTES DE CAMBIO

G4-15, G4- 6, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA

En Grupo Financiero Ficohsa creemos firmemente en que el avance de los países en vías de desarrollo esta íntimamente vinculado con la creación de oportunidades de educación, las mejoras en salud, acceso para las iniciativas de emprendedores, el acervo cultural, el incentivo para proteger el medio ambiente y la inclusión financiera.

El Grupo, en favor del bienestar de las comunidades donde operamos, tiene tres líneas de acción en las que enfocamos nuestros esfuerzos:

- **Programas de Educación Preescolar**
- **Programa de voluntariado corporativo Integrase**
- **Proyectos Inversión Social**

## FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL

G4-15, G4-EC8, G4-SO1, FS14

### Proyecto: Educando Nuestro Futuro

Con el objetivo de contribuir a la educación preescolar de niños y niñas de 3 a 6 años, el Proyecto: Educando Nuestro Futuro, desde el 2000 apoya estos niños que provienen de zonas menos favorecidas del país, mediante la construcción y mejora la infraestructura de Centro Preescolares.

El Proyecto beneficia actualmente a 140 Centros Preescolares en las principales ciudades de Honduras, 2 en Guatemala, 2 en Panamá y 1 en Nicaragua.

### Indicadores Alcanzados. Fundación Ficohsa 2015

G4-EC7



Niños y niñas beneficiarios



### Dar para Educar

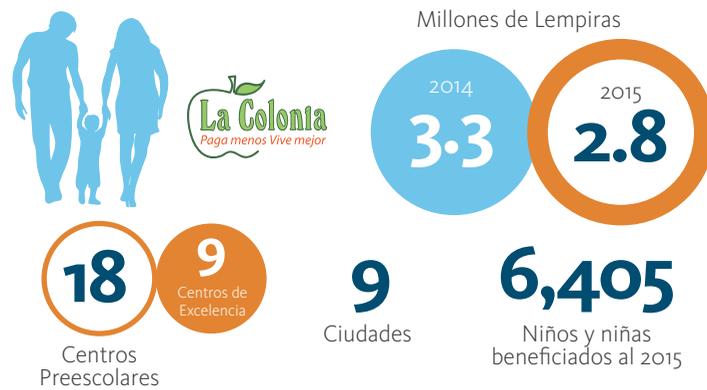
Con este proyecto en Fundación Ficohsa involucramos dentro de nuestras iniciativas de Responsabilidad Social a los clientes de Supermercados La Colonia, con la plena intención de crear en ellos una visión de país y apoyar el esfuerzo social para disminuir los altos índices de pobreza extrema mediante el desarrollo de la infraestructura escolar.

Los clientes de Supermercados La Colonia contribuyen de manera voluntaria, donando los centavos que resultan de su cambio a la hora de pagar en caja. Fundación Ficohsa utiliza estas donaciones para la construcción y mejoras en la infraestructura de los Centros Preescolares.



## FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL G4-15, G4-EC8, G4-SO1, FS14

### Aportación Voluntaria en Monedas de Clientes de Supermercado La Colonia G4-EC7



### Centros Preescolares de Excelencia (CPE) G4-EC7

G4-EC7

Son centros educativos de alto rendimiento que tienen como fin primordial, garantizar una educación de calidad. Los infantes reciben una formación especializada, con acceso a la tecnología, lo que les permite aumentar su rendimiento académico.

La participación activa de la comunidad en los proyectos impulsados por la Fundación Ficohsa, genera la sostenibilidad de los mismos en las zonas de influencia. Los Centros están ubicados en: Tegucigalpa, Choluteca, San Lorenzo, Juticalpa, Comayagua, Siguatepeque, San Pedro Sula, Villanueva, La Lima, Tela, Choloma y Puerto Cortés.

### Centros Preescolares de Excelencia G4-EC7



### Evaluación de Rendimiento Escolar G4-EC7

En Fundación Ficohsa para la Educación Infantil, se implementan procesos de evaluación a los niños y niñas, con el fin de diseñar estrategias que mejoren los procesos de enseñanza de los Docentes.

En 2015 las evaluaciones fueron realizadas de manera voluntaria por las docentes de los Centros Preescolares de la Fundación.

### Evaluación de Centros Preescolares G4-EC7



### Capacitación a Maestras

En 2015, realizamos dos procesos de capacitación a 250 docentes de Fundación Ficohsa enfocados en los siguientes temas:

#### Disciplina Creativa:

Con el objetivo de despertar su interés para implementar técnicas innovadoras que fomenten la disciplina en los salones de clases, utilizando técnicas que incluyen juegos, dinámicas, terapia de relajación entre otras.

#### Música en Pre-Básica:

Se introducen los conceptos básicos de la música en el nivel pre-básico, lenguaje musical, comunicación y expresión artística. Asimismo, las docentes aprendieron a elaborar instrumentos musicales con materiales reciclados aprovechando los recursos con que cuentan en su entorno.



## FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-S01

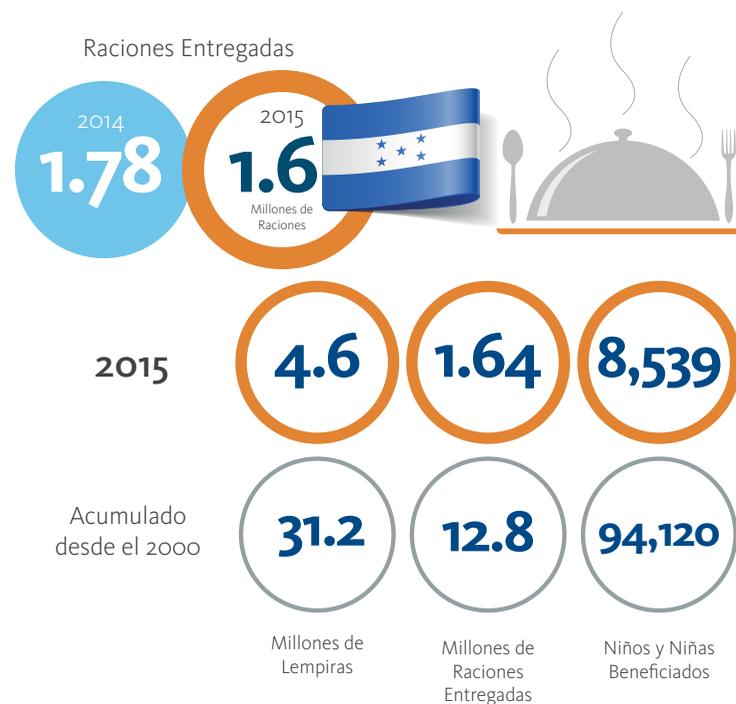
### Merienda Escolar

En alianza con el Programa Mundial de Alimentos, por 15 años consecutivos, entregamos la merienda escolar en los 140 Centros Preescolares apoyados a nivel nacional.

Para complementar la dieta alimenticia de los niños y niñas en edad preescolar, las raciones de la merienda escolar están compuestas por frijoles, harina de maíz, arroz y aceite, insumos que contienen las kilocalorías y nutrientes esenciales.

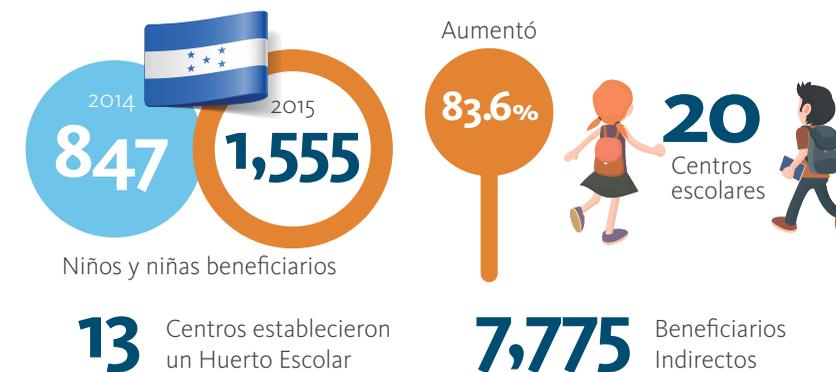
Desde sus inicios en el año 2000 a la fecha, Fundación Ficohsa suma a su inversión en merienda escolar más de 31.2 millones de lempiras, lo que equivale a 12.8 millones de raciones alimenticias entregadas. En 2015 la Fundación Ficohsa realizó una inversión de L. 4,660,232.26 que equivalen a 1,638,723 raciones alimenticias, beneficiando a 8,539 niños y niñas.

### Merienda Escolar G4-EC7



13 Centros de Excelencia establecieron huertos escolares, que les permitió cultivar una pequeña producción que aportó a la merienda escolar.

### Medio Ambiente G4-EC7



### Iniciativas Ambientales

Fomentando actividades de reciclaje en los centros preescolares, generamos conciencia ambiental en los niños y niñas. Este programa está alineado con el Modelo de Gestión de RSC, en su eje Nuestro Planeta.

En el 2015, fueron 20 los Centros Preescolares de Excelencia en Honduras que implementaron iniciativas de reciclaje y fue en 13 de esos centros, recaudando un total de L. 15,152.00.



Programa Mundial de Alimentos



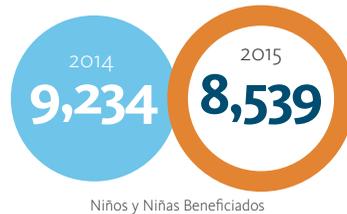
## FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA

### Entrega de Útiles Escolares

En Fundación Ficohsa entregamos materiales desde el año 2000 y hasta la fecha se han invertido un total de L. 9,105,990.58 beneficiando a más de 92,000 niños y niñas.

En 2015, invertimos L. 977,976.96, beneficiando a 8,539 niños y niñas.

### Entrega de Útiles G4-EC7



### Centros de Tecnología

Son una de las principales características de un Centro de Excelencia. Adecuados para la educación preescolar, son utilizados por los niños y niñas bajo la supervisión de los docentes.

Funcionan con el Programa Multi Point Server que permite a 10 computadoras operar en red con un solo CPU, para que los docentes puedan controlar el uso de cada una de ellas.

A la fecha son 38 centros en Honduras, 12 inaugurados en 2015 y 699 niños y niñas beneficiados.

### Convenios y Alianzas Estratégicas

En la Fundación trabajamos para actualizar, potenciar y fortalecer la propuesta de valor en favor de la educación preescolar, por ello establecemos alianzas con organizaciones de renombre alineadas a nuestra misión.

### Convenios y Alianzas Estratégicas G4-EC7

ORGANIZACIÓN	OBJETIVO DEL CONVENIO O ALIANZA
Secretaría de Educación	Garantizar la educación de la población infantil menor de 6 años de edad y prepararlos para su integración a la Educación Básica.
Programa Mundial de Alimentos	Beneficiar con merienda escolar a más de 8,700 niños y niñas en 140 centros preescolares atendidos por la Fundación Ficohsa a nivel nacional.
UNITEC	Coordinar acciones para enfocar esfuerzos en beneficio de las comunidades más vulnerables de nuestro país, brindándole oportunidades a los estudiantes de esta universidad para realizar sus investigaciones y diferentes trabajos en los centros preescolares apoyados por la Fundación Ficohsa.





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



## Resumen 2015

**8,779**Niños y Niñas  
Beneficiados  
a nivel Regional**2,474**Beneficiados en  
Centro de Excelencia  
en Honduras**145**Centros  
Preescolares**37**Centros de  
Excelencia en  
Honduras**94,380**Acumulado  
desde 2000**23**

Ciudades

**4**

Países

PAÍS	Niños y niñas beneficiados	Ciudades	Centros Preescolares	Inversión en Centros de la Fundación Ficohsa
	8,539	19	140	L. 24,713,965.37
	64	2	2	\$ 140.88
	131	2	2	\$ 42,655
	65	1	1	\$ 43,153.75



*Gracias a sus aportes,  
puedo continuar a mi  
siguiente etapa de estudios  
primarios.*



## PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO INTEGRARSE G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, G4-DMA

### Voluntariado que Impacta Vidas

Como parte de las actividades para motivar la participación del voluntariado corporativo en Honduras, realizamos una capacitación a los líderes de voluntariado con el objetivo de reforzar las competencias de liderazgo y compromiso hacia el programa, así mismo se implementó la campaña ¿Por qué soy voluntario? En la cual un grupo de colaboradores brindaron su testimonio de cómo el voluntariado impacta en sus vidas.

En Panamá, realizamos actividades en los centros preescolares de Fundación Ficohsa, en donde los voluntarios pintaron aulas, celebraron el día del niño y donaron juguetes para celebrar la navidad, así mismo se realizaron actividades de voluntariado en Fundacancer, Casa Esperanza y Make a Wish (Pide un deseo). Contamos con la participación de colaboradores y sus familiares en la maratón Susi Thayer.

En Guatemala, los voluntarios sembraron en el huerto municipal como parte de las actividades planificadas, así mismo se pintó el muro en el Centro de Salud Agua Caliente y se donaron medicamentos por parte de los colaboradores. Se participó en la carrera por el autismo donde voluntarios de Ficohsa Guatemala se hicieron presentes en esta noble causa.

### Programa de Voluntariado Corporativo



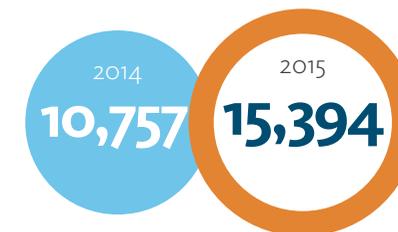
**L. 482,200.64** Total recaudado por "Matching Fund 1 a 1"

### Programa de Voluntariado Corporativo

DETALLE	Año	
	2014	2015
Participantes voluntarios (Acumulado)	10,297	14,409
Actividades de voluntariado (Cantidad de Eventos)	215	223
Recaudación/Inversión en actividades de voluntariado	L. 878,426	L. 933,036
Participantes voluntarios (Acumulado)	344	375
Actividades de voluntariado (Cantidad de Eventos)	11	27
Recaudación/Inversión en actividades de voluntariado	US\$ 12,775	US\$ 2,562
Participantes voluntarios (Acumulado)	92	150
Actividades de voluntariado (Cantidad de Eventos)	8	16
Recaudación/Inversión en actividades de voluntariado	US\$ 2,307	US\$ 4,417

### Programa de Voluntariado Corporativo. Condensado Regional

Participaciones de Voluntarios (Acumulado)



Aumentó

**43%**

Actividades de Voluntariado. Cantidad de Eventos

2014  
**231**

2015  
**266**

Aumentó

**15%**

**5,665**

Colaboradores Permanentes

**4,637**

Colaboradores que participaron en actividades de voluntariado

Niños y niñas beneficiados directamente



**18,960**  
Personas beneficiadas indirectamente



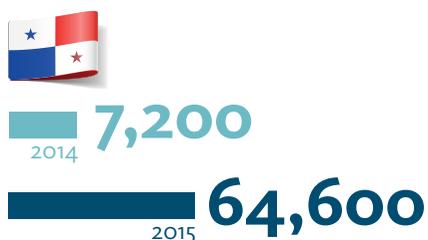
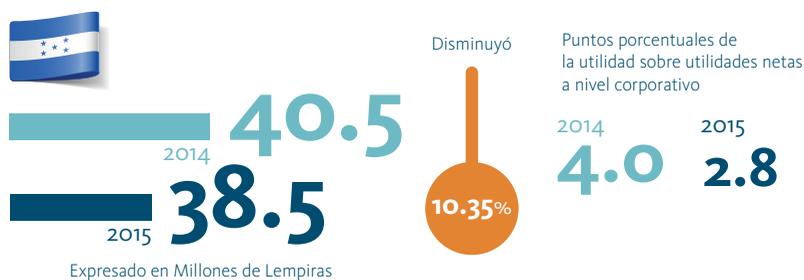
## PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

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

El crecimiento económico, el desarrollo sostenible de las comunidades y la educación infantil, son sin duda los mayores aportes que en Grupo Financiero Ficohsa otorgamos en los países donde se opera. Entre los beneficios que se ofrecen, se promueve el emprendimiento, la educación financiera, la cultura y arte, identidad nacional, conservación de la biodiversidad y mejoras en el acceso a la salud.

### Inversión Social. Resumen 2015

G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1



### Becas Juan Atala Matar

Las Becas Juan Atala Matar son una ventana de oportunidades para estos jóvenes talentosos y ambiciosos; la Beca consiste en un pago anual para matrícula y mensualidades durante 4 años de estudio, para obtener un pregrado y/o posgrado.

#### Programa de Becas Juan Atala Matar



#### Programa Regional de Becas Juan Atala Matar con INCAE



### Olimpiadas Especiales

En Honduras, desde el año 2000, hacemos un aporte significativo para la participación de los atletas paralímpicos en competencias nacionales e internacionales. A la fecha se mantiene una inversión acumulada, desde 2005, de \$21,500.

### Programa de Crédito-Beca HonduFuturo

Siendo GFF socio-fundador, financiamos en 2015 los estudios de 22 estudiantes beneficiados que se encuentran en: Costa Rica, Nicaragua, México, EE.UU., Canadá, Reino Unido, Alemania, Italia y España.





# PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, FS-14

## Apoyo a la Teletón G4-EC7, G4-EC8



**L. 1,850,000**

Donados por nuestros clientes en Honduras que compraron el brazalate Ficohsa.



**L. 3,151,250**

Donados por las empresas del Grupo Financiero Ficohsa.

**54** Millones de Lempiras

Donación acumulada desde hace 20 años

Toda Honduras movió su corazón



## Sala de Pediatría Juan Atala en el Hospital de San Lorenzo

El apoyo a la Sala de Pediatría del Hospital de San Lorenzo en la Zona Sur de Honduras, consiste en mejorar las instalaciones de la sala para facilitar de el proceso de recuperación de los niños y niñas que ingresan a la sala.

En 2015, realizamos importantes actividades que permitieron mejorar la atención de los pacientes. Entre ellas, se mejoraron las condiciones de los servicios de cocina y el comedor; se adquirió equipo médico nuevo; y además se continuó con el Plan de Capacitación y Actualización del talento humano de la Sala.

## Egresados de Sala de Pediatría G4-EC7



## Indicadores de la Sala de Pediatría G4-EC7

**L. 1,600,000** Inversión Acumulada desde 2009



Beneficiarios Directos

Beneficiarios Indirectos



En temas de mortalidad materna se reportaron 2 casos de muertes infantiles, una por neumonía y el otro caso de bebé prematuro.

## Mortalidad Infantil en Sala de Pediatría G4-EC7



## Inversión en Centro de Salud de Amapala G4-EC7

**L. 250,000** Inversión Acumulada desde 2009





## PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL G4-15, G4-EC7, G4-EC8, G4-SO1, FS14

### Apoyo al arte y la cultura. Socio Pilar del MIN

Para Ficohsa, aportar a la preservación y protección de un patrimonio cultural e inmaterial como el Museo de Identidad Nacional, es parte de su impulso



### Patrocinio a la Selección Nacional de Football

En Honduras, promovemos la vida sana a través del deporte, el trabajo en equipo, la amistad y el juego limpio. Uno de nuestros mayores aportes se centra en el patrocinio de la selección nacional de Honduras.



### De la Mano con el Emprendedurismo G4-EC7

En Ficohsa, participamos como patrocinador en el Programa Yo Emprendo de UNITEC, que premia a 5 jóvenes entre 18 y 29 años, que tienen una empresa formada por más de 6 meses y que ésta tiene un impacto social en sus comunidades.

### Patrocinio del Programa Voces Vitales

Voces Vitales es una asociación privada y su objetivo principal es identificar y proveer a mujeres líderes emergentes, con las herramientas y habilidades necesarias para que puedan convertirse en líderes de alto potencial en Honduras.

Como parte del apoyo que Ficohsa ofrece a los grupos vulnerables, promovimos el Foro Anual de Liderazgo 2015 “La Mujer: La Mejor Inversión” donde más de 400 mujeres empresarias y profesionales participaron en exposición de Josefina Vásquez Mota.



Comprometidos a Ser Mejores





# ANEXOS

“*Las necesidades y expectativas de los grupos de interés deben verse como una oportunidad para implementar programas sostenibles que vayan de la mano de la estrategia de la organización.*”

**KARLA SIMÓN**

*Gerente de Responsabilidad Social Corporativa*

# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI-G4 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 tiene presencia. El servicio del GRI Materiality Disclosures verifica que la información general contenida en los indicadores del G4-17 A G4-27 se encuentran correctamente

localizados tanto en el contenido del índice GRI como en el texto del informe final. En esta edición se incluye la referencia a la norma ISO 26000 que es la herramienta de medición de Indicarse, y además los 10 Principios del Pacto Global que Ficohsa respeta.



## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS GENERALES (STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>								
G4-1	Declaración de los máximos responsables sobre la relevancia de la sostenibilidad en la organización y su estrategia	3,4			7.4.2			
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	3,4						
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>								
G4-3	Nombre de la organización	6						
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	31, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44						
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	6						
G4-6	Número de países en los que opera la organización	6, 7, 16, 18, 19						
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	6, 19						
G4-8	Mercados servidos	7						
G4-9	Dimensiones de la organización.	7						
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	7, 50, 51, 56						Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		Todas las relaciones laborales del Grupo son a través de contratos individuales de Trabajo.					Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	12, 21, 22, 48, 49						
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro de la organización.	48, 46						
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda el principio de precaución.	21, 22, 23, 31, 32				7.8		
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	31, 32, 33, 35, 43, 44, 49, 48, 74, 76,, 77, 78, 79, 81, 82, 83				6.3.10		
G4-16	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	11, 12, 13, 14						

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS GENERALES (STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA</b>								
G4-17	Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.		Memoria Financiera					
G4-18	Proceso para definir el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	5, 21, 22, 23						
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	21, 22, 23			7.3.2			
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	21, 22, 23			7.3.2			
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	21, 22, 23						
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.		No existen reformulaciones respecto a informes anteriores					
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		En esta edición presentamos información del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015, bajo la opción exhaustiva de conformidad con la guía G4, la norma ISO26000, los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los resultados de la medición Indicarse 2015.					
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES</b>								
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados la organización.	11, 12, 13, 14, 21, 22, 23			5.3			
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización trabaja.	11, 12, 21, 22, 23			5.3			
G4-26	Descripción del enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	11, 12, 21, 22, 23			7.3.3			
G4-27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	21, 22, 23			7.3.3			
<b>PERFIL DEL REPORTE</b>								
G4-28	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Completamente	Año 2015					
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completamente	Año 2014					

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS GENERALES (STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales		Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>PERFIL DEL REPORTE</b>									
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Completamente	Anual			7.5.3			
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completamente	Karla Simón/ Dora Colindres, rscfcohsa@fcohsa.com						
G4-32	Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del Reporte.	Completamente	La Memoria de sustentabilidad de Grupo Financiero Ficohsa 2014 alcanzó la opción exhaustiva "de conformidad" con la Guía G4 del GRI			7.6.2			
G4-33	Verificación Externa	86, 90	No existen reformulaciones respecto a informes anteriores			7.6.2			
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>									
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités	14, 15, 17, 18				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.	16, 17, 18							
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.	16, 17, 18, 19							
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el máximo órgano de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	20							
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	15, 16, 17, 18, 19							
G4-39	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	15, 16, 17, 18, 19							
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.	15, 16, 17, 18, 19							
G4-41	Procedimientos para evitar y gestionar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	17, 19							
G4-42	Funciones del órgano superior del gobierno y de la alta dirección, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	15, 16, 17, 18, 19							
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del máximo órgano de gobierno de los temas económicos, ambientales y sociales	17, 18, 19							
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambiente y sociales.	62							

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS GENERALES (STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>								
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.	15, 16, 17, 18, 19			6.2			
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.	15, 16, 17, 18, 19						
G4-47	Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno sobre impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	16, 17, 18, 19						
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.	9						
G4-49	Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	15, 16, 17, 18, 19						
G4-50	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas que fueron comunicadas al máximo órgano de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.			Información propietaria				
G4-51	Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	13, 14, 15, 16, 17						
G4-52	Proceso para determinar la remuneración.			Información propietaria				
G4-53	Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.			Información propietaria				
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.			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.			Información propietaria				
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>								
G4-56	Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta	6, 62			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."	62						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						Principio 10

# ÍNDICE DE CONTENIDO GRI-4 G4-32, G4-33

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>								
Desempeño Económico								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	24, 27, 28, 29, 30			6.8.1, 6.8.2			
G4-EC2	"Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático."	30, 31, 60, 65, 71			6.5.5			Principio 7
G4-EC3	"Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones."	54						
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.		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.					
<b>Presencia en el Mercado</b>								
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	54			6.4.3			Principio 6
G4-EC6	"Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas."	52			6.8.5			Principio 6
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>								
G4-EC7	"Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios."	65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 79, 80, 81, 82			6.8.9			
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	71, 75, 76, 77, 79, 80, 81, 82			6.6.6			
<b>Prácticas de Contratación</b>								
<b>Enfoque de gestión</b>								
G4-EC9	"Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales."	45, 47			6.6.6			

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>								
<b>Materiales</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	68, 69, 70			6.5.4			Principio 7 y 8
G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados	68, 69, 70, 71			6.5.4			Principio 8
<b>Energía</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-EN3	Consumo energético interno.	67			6.5.4			Principio 7 y 8
G4-EN4	Consumo energético externo.	67			6.5.4			Principio 8
G4-EN5	Intensidad energética	69			6.5.4			Principio 8
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	69, 75			6.5.4			Principio 8 y 9
G4-EN7	"Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios."	69, 75			6.5.4			Principio 8 y 9
<b>Agua</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	70			6.5.4			Principio 7 y 8
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua		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		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
<b>Biodiversidad</b>								
<b>Enfoque de gestión</b>								
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o esten ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.		Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		6.5.6			Principio 8

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>								
<b>Biodiversidad</b>								
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.	Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.			6.5.6			Principio 8
G4-EN13	Habitats protegidos o restaurados	Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de 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 habitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Nuestras operaciones no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.			6.5.6			Principio 8
<b>Emisiones</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	68			6.5.5			Principio 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero (Alcance 2)	68						Principio 7 y 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	68						Principio 7 y 8
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto de invernadero	67			6.5.5			Principio 8
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto de invernadero	67			6.5.5			Principio 8 y 9
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.		Durante el año 2015 se utilizaron aerosoles donde el fabricante en su empaque establece que el producto No perjudica a la Capa de Ozono y que por esta razón no emite Sustancias que perjudiquen la capa de ozono					Principio 7 y 8

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>								
<b>Emisiones</b>								
G4-EN21 NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas			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.					Principio 7 y 8
<b>Efluentes y Residuos</b>								
G4-DMA <b>Enfoque de Gestión</b>	10, 15, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 43, 44, 47, 48, 49, 50, 53, 57, 58, 60, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 73, 74, 79, 81							
G4-EN22 Vertido total de aguas, según su calidad y destino			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	71				6.5.3			Principio 8
G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos.			No contamos con derrames en nuestras operaciones financieras					Principio 8
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.			No se importan ni exportan residuos considerados peligrosos. Los residuos transportados en forma local, son los mismos reportados como residuos (G4-EN23)					Principio 8

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>								
<b>Efluentes y Residuos</b>								
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.		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. En el 2015 se publicó la Política de prevención en la construcción de agencia y edificios en ecosistemas y patrimonios culturales.					Principio 8
<b>Productos y servicios</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	70, 71, 73, 74			6.5.4, 6.7.5			Principio 7, 8 y 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."	70, 71, 72			6.5.4, 6.7.5			Principio 8
<b>Cumplimiento Normativo</b>								
<b>Enfoque de gestión</b>								
G4-EN29	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental		En el área Legal, durante el año 2015, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.					Principio 8
<b>Transporte</b>								
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.	68						Principio 8
<b>Inversiones Ambientales</b>								
G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones para la protección de medio ambiente.	67						Principio 7, 8 y 9

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>								
<b>Evaluación Ambiental de Proveedores</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales	47, 48						Principio 8
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	47, 48						Principio 8
<b>Reclamaciones Ambientales</b>								
G4-EN34	Número de reclamos ambientales que se han presentados, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		En el área Legal ninguna durante el año 2015					Principio 8
<b>DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE</b>								
<b>Empleo</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	51, 53			6.4.3			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.	60			6.4.4, 6.8.7			
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	58						Principio 6
<b>Relaciones Empresa/ Trabajadores</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-LA4	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	53	Los períodos de preaviso contemplan lo establecido según el Código de Trabajo de los países en donde operamos.		6.4.3			Principio 6
<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
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	65			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.	65						

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>								
<b>Salud y Seguridad Ocupacional</b>								
G4-LA7	"Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación."							
			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. No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.					
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.							
			No aplica para las actividades de Grupo Financiero Ficohsa, ya que no contamos con sindicato.					
<b>Formación y Educación</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
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.	58, 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.	62			6.4.7			Principio 6
<b>Diversidad e Igualdad de Oportunidades</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-LA12	"Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad."	15, 16, 17, 18, 19, 56			6.3.10			Principio 6
<b>Igualdad y Retribución entre Mujeres y Hombres</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
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.	57						Principio 6
<b>Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	48, 49			6.4.3			
G4-LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	47, 49						

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS</b>								
<b>Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales.	58, 64						
<b>Inversión</b>								
<b>Enfoque de gestión</b>								
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.		En un 100% en lo relacionado a aspectos legales y de negocios.					Principio 2
G4-HR2	"Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados."	60, 62						Principio 1
<b>No Discriminación</b>								
G4-HR3	"Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas."		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 del Código de Trabajo de los países donde operamos.					Principio 6
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>								
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.	47, 49						Principio 3
<b>Explotación Infantil</b>								
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.		No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto.					Principio 5
<b>Trabajos Forzados y Obligatorios</b>								
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.	47						Principio 4
<b>Medidas de seguridad</b>								
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.	63						Principio 1

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS</b>								
<b>Derechos de la población indígena</b>								
G4-HR8	Número de casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas		No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto.					Principio 1
<b>Evaluación</b>								
G4- HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos de materia de derechos humanos.		Por parte del área Legal (ninguno)		6.3.3, 6.3.4			Principio 1
<b>Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos	47, 49						Principio 2
G4-HR11	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	47, 49						Principio 2
<b>Mecanismos de Reclamación en Materia de Derechos Humanos</b>								
G4- HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		En lo relacionado a aspectos legales u de negocios ninguna en el área legal durante el año 2015.					Principio 1
<b>DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD</b>								
<b>Comunidades Locales</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-SO1	"Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo."	73, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84	No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto.		6.8			Principio 1
G4-SO2	"Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales."		No se tienen identificados riesgos reales o potenciales en las comunidades en donde Grupo Financiero Ficohsa opera.		6.8			Principio 1

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD</b>								
<b>Lucha con la Corrupción</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.		No disponible	Ficohsa evaluará las unidades de negocio para verificar el riesgo relacionado a corrupción en 2017.	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3			Principio 10
<b>Comunidades Locales</b>								
G4-SO4	"Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción."	60, 63	No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto.		6.6.1, 6.6.2			Principio 10
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	64						Principio 10
<b>Políticas públicas</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario		No brindamos contribuciones políticas.					Principio 10
<b>Prácticas de competencia desleal</b>								
<b>Enfoque de gestión</b>								
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		En el área Legal ninguna durante el año 2015.					
<b>Cumplimiento Normativo</b>								
G4-SO8	Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.		La institución durante el año 2015, no fue objeto de multas o sanciones significativas que incidan en su solvencia y la continuidad de negocios.					
<b>Evaluación de proveedores</b>								
<b>Enfoque de gestión</b>								
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	48			6.6.1, 6.6.2			
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	47, 48			6.6.1, 6.6.2			

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD</b>								
<b>Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad</b>								
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos en la sociedad presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		En el área Legal ninguna durante el año 2015.					
<b>Salud y Seguridad del Cliente</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	33			6.7.1,, 6.7.2			
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.		Nuestros productos no son para consumo humano y no tienen impactos en la salud y seguridad de las personas.					
<b>Etiquetado de Productos y Servicios</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
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.	36			6.7.4			
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.		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.					
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	45			6.7.1, 6.7.2			
<b>Comunicaciones de Mercadotecnia</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4- PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio		En el área Legal ninguna durante el año 2015.					
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.		No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas.					

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD</b>								
<b>Privacidad del Cliente</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas.					
<b>Cumplimiento Normativo</b>								
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."		No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas.					
<b>Cartera de Productos</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	31, 32						
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	31, 32						
FS3	Proceso para supervisar la aplicación de los clientes y el cumplimiento de los requerimientos derivados ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones.	31, 32						
FS4	Proceso para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	31, 32						
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participantes/ socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	31, 32						
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	32, 34						
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	23						
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	75						
<b>Auditoría</b>								
<b>Enfoque de Gestión</b>								
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas mediomambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	31, 32						

## INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Aspectos e Indicadores Específicos	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	IndicaRSE 26000	Contiene información Adicional - Suplemento Financiero	Aspecto Material	Principios Pacto Global
<b>DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD</b>								
<b>Activismo Accionarial</b>								
Enfoque de gestión								
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.	32						
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	31, 32						
<b>Activismo Accionarial</b>								
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.		Grupo Financiero Ficohsa no vota por políticas relacionadas a temas ambientales o sociales.					Principio 2
<b>Sociedad</b>								
FS13	Punto de acceso en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	7, 31						
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas.	31, 35, 38, 39, 76, 77, 82, 84						

# VERIFICACIÓN EXTERNA

G4-32, G4-33



## A las partes interesadas del GRUPO FINANCIERO FICOHSA

### INTRODUCCIÓN

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresaria FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004 cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2015 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 2015 del Grupo Financiero Ficohsa de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

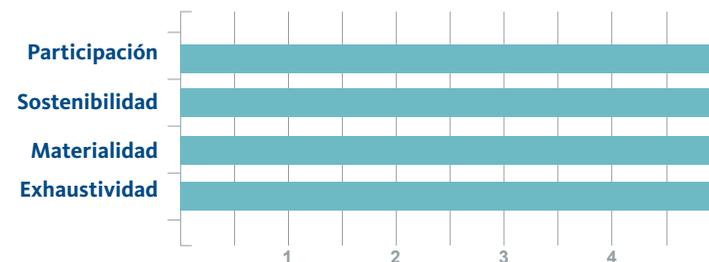
- Guía GRI-4
- INDICARSE 2015
- ISO 26000:2010
- PACTO GLOBAL

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-4 y que incluyó la revisión del contenido del presente reporte, 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 proporcionados por la organización declarante.

### METODOLOGÍA EMPLEADA

FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI-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.

### Nivel de Aplicación de los Principios GRI-G4



### CONCLUSIONES

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2015 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de las Memorias de sostenibilidad de GRI-G4, la Norma ISO 26000:2010, Indicarse 2015 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 Sostenibilidad 2015 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA en la opción Exhaustiva.**

### ASPECTOS DESTACADOS

- Se verifica la realización de la materialidad bajo la norma Accountability AA1000 y el respeto a los principios de materialidad e inclusión a través de dos consultas sociales que generan acciones de respuesta al tema de servicio al cliente.
- Se destaca la presencia de la herramienta de Indicarse 2015 homologada con la Norma ISO 26000 y los principios del Pacto Global como referentes de la gestión de desarrollo sostenible de la organización. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y exhaustividad.

### 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 las necesidades del suplemento sectorial FSSP e identificados en la sección de materialidad.
- Dar continuidad al ejercicio de consulta social y avanzar a los niveles superiores que propone la norma Accountability.

San Pedro Sula, 11 de Julio del 2016

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

Con el objetivo de alcanzar nuestros objetivos, mejorar nuestra gestión empresarial, obtener mayores indicadores de sustentabilidad y sobre todo enfocados en nuestros clientes, es importante para nosotros conocer su opinión acerca de nuestra Memoria de Sustentabilidad 2015.

### **Gerencia de Responsabilidad Social Corporativa**

Karla Simón

(504) 2239 - 6410, ext. 1284  
karla.simon@ficohsa.com  
rsc@ficohsa.com

### **Servicio de Atención al Cliente**

800 - 2280 - 1000 (para consultas gratuitas) y puede llamar también al 2280 - 1000 (Tegucigalpa) y/o al 2580 - 1000 (San Pedro Sula)

### **Página Web Corporativa**

[www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)

Publicamos la Memoria de Sustentabilidad 2015 en su edición completa, en una versión digital. Un breve resumen fue impreso con la preocupación de reducir el consumo de papel y el impacto en nuestra huella de carbono y ecológica, contemplado en el Alcance 3 de nuestra medición.

Usamos una línea de papel amigable con el medio ambiente, libre de ácido y cloro elemental; para su producción no se talaron árboles, ya que se elaborará con papel usado.

