



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



INNOVACIÓN TECNOLÓGICA E INCLUSIÓN FINANCIERA

OBJETIVO  **DE DESARROLLO SOSTENIBLE**

www.ficohsasustentabilidad.org/

ÍNDICE

6

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

COBERTURA GEOGRÁFICA
ESTRATEGIA DE RSC
RECONOCIMIENTOS
RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS
GOBIERNO CORPORATIVO

17

MATERIALIDAD

21

NUESTRA EMPRESA

INDICADORES ECONÓMICOS
POLÍTICAS DE RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL
CLIENTES BANCO FICOHSA
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

40

NUESTRA GENTE

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL
TALENTO HUMANO
CAPATICACIÓN Y DESARROLLO
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

54

NUESTRO PLANETA

INVERSIÓN VERDE
HUELLA DE CARBONO
EFICIENCIA ENERGÉTICA
CONSUMO DE AGUA Y PAPEL
CONCIENCIA AMBIENTAL

64

NUESTRA COMUNIDAD

EDUCANDO NUESTRO FUTURO
CENTROS PRESCOLARES DE EXCELENCIA
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO ESCOLAR
INVERSIONES SOCIALES

74

TABLAS DE GRI

MENSAJE DEL PRESIDENTE

102-14, 102-15

Durante el 2017 fuimos testigos de cómo América Latina volvió al camino del crecimiento económico que fue impulsado, entre otros factores, por Centroamérica; región que cumple varios años seguidos con una tendencia positiva que todavía podemos mejorar. Estamos demostrando que nuestra región tiene el potencial para ser competitiva en un mercado global de inversiones y para continuar estrechando lazos comerciales con potencias económicas como Estados Unidos y China.

De la misma forma, la economía global también avanzó de forma sólida en 2017, donde destacan una importante expansión de la zona euro, un rendimiento más fuerte de lo esperado del Reino Unido, un fuerte crecimiento de la economía estadounidense en los primeros tres trimestres de año, situación positiva que también se repite en China.

Con base en los elementos anteriores, la integración regional centroamericana también avanzó con pasos agigantados en 2017, a pesar de las importantes pruebas y retos que se presentaron para todo el continente a nivel político, económico y social.

Este panorama, el cual se encuentra en continua transformación y evolución, generará una nueva coyuntura muy compleja de predecir en lo político y que requiere que el sector financiero continúe profundizando en sus niveles de transparencia, fortaleciendo sus programas de inclusión financiera y apoyando en la generación de oportunidades de desarrollo para todos los ciudadanos por igual.

En este sentido, Grupo Financiero Ficohsa ha trabajado para seguir contribuyendo con el crecimiento económico de los países donde operamos a través de un desempeño corporativo y financiero sostenible, que nos ha permitido mejorar los indicadores que caracterizan nuestro trabajo y avanzar en la colaboración con nuestros clientes, grupos de interés y actores clave.

Gracias a estos esfuerzos, Banco Ficohsa lidera el apartado de activos y los principales índices de la banca en Honduras, convirtiéndose en 2017 en la institución bancaria que logró los mejores resultados entre todo el sector financiero del país. Asimismo, Banco Ficohsa también logró mantener un posicionamiento sólido en los índices bancarios en Nicaragua, Panamá y Guatemala.

Por otro lado, Ficohsa Seguros se mantiene como la empresa aseguradora número uno en Honduras y ha escalado al cuarto lugar en Centroamérica, tendencia que se repite con Ficohsa Pensiones, donde registramos un crecimiento de 48% en 2017

En el 2018, el sector financiero centroamericano debe seguir apostando por la transparencia, por la inclusión de más sectores, por la generación de oportunidades para pequeños empresarios y por continuar ajustando sus políticas de crédito para que continúen llegando a los sectores que más necesitan del apoyo del sistema financiero para avanzar en sus negocios.

Es importante destacar que, en Centroamérica, más del 50% de las micro, pequeñas y medianas empresas son lideradas por mujeres, según datos del CENPROMYPE, por lo que es importante que sigamos apoyándolas y generando productos y servicios que se ajusten a sus necesidades.



CAMILO ATALA

Presidente del Grupo Financiero Ficohsa

En Ficohsa, hemos reconocido que toda la región se encuentra en un boom emprendedor, donde estas nuevas empresas no sólo están contribuyendo con la economía de nuestros países, sino que además están generándole un propósito claro a las nuevas generaciones, acercándolas al éxito y alejándolas de la violencia.

Este es nuestro principal compromiso para 2018, poner todo nuestro empeño para que todos nuestros clientes y, en especial, los emprendedores, pequeños y medianos empresarios, puedan encontrar un aliado que los escucha y entiende sus necesidades, para así seguir contribuyendo con el desarrollo social y económico de todos los países en los que operamos.

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE RSC

102-14, 102-15

En 2017 continuamos trabajando para fortalecer nuestros programas de sostenibilidad. Todos nuestros programas se encuentran enmarcados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de Naciones Unidas y estamos convencidos de que ese es el camino para que todas nuestras acciones tengan un impacto en el desarrollo económico, social y ambiental de los países donde tenemos presencia.

En este sentido, nuestros programas de inclusión financiera, permitieron que en 2017 Banco Ficohsa se convirtiera en miembro de la Alianza Global de Bancos para la Mujer (GBA), un consorcio internacional que reconoce la importancia de las mujeres en el mundo financiero.

Nuestro compromiso con la comunidad se continúa manifestando a través de los aportes de la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil, la cual cumple su vigésimo aniversario este 2018. La Fundación provee apoyo a 149 centros educativos preescolares con el fin de mejorar los índices de asistencia y retención de estudiantes y asegurar que estos líderes del futuro tengan las herramientas necesarias para su formación académica. A la fecha, hemos apoyado a 118,964 niños en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá, invirtiendo más de US\$ 1,8 millones en meriendas escolares, donando 853 computadoras y capacitando a 302 maestros.

Además, hemos seguido mejorando nuestra plataforma de educación financiera, Tus Finanzas Tu Futuro. A través de este portal, brindamos guías y herramientas con el fin de educar a los usuarios sobre la importancia de mantener finanzas personales saludables.

La innovación y la mejora continua de nuestra gestión alineada a las necesidades de nuestros públicos de interés son tareas fundamentales de nuestra organización, por lo que también realizamos diálogos sociales abiertos con nuestros clientes, colaboradores, proveedores y otros grupos de la sociedad, como medio para asegurar que nuestros productos y servicios sean los adecuados y cumplan con sus expectativas. Gracias a iniciativas como esta, hemos logrado mejorar nuestra gestión, generar un alto grado de confianza y mantener altos niveles de colaboración.

En 2017 recibimos varios reconocimientos que acreditan el desempeño de la familia Ficohsa: Fuimos nombrados Mejor Banco en Honduras por Global Finance, The Banker y LatinFinance, algunas de las revistas financieras de mayor prestigio en el mundo. También fuimos reconocidos por Great Place to Work, como una de las mejores compañías para trabajar en Centroamérica y el Caribe.

Asimismo, nuestros esfuerzos en responsabilidad social fueron premiados por FUNDAHRSE y CEMEFI y es gracias a todos nuestros colaboradores que podemos alcanzar logros como estos, evidenciando nuestro compromiso con clientes y comunidades en los países donde operamos.



LUIS ATALA

Vicepresidente Corporativo y Presidente del Comité de RSC

Estamos sumamente orgullosos de estas acciones, a través de las cuales demostramos nuestro compromiso con el bienestar y el desarrollo socioeconómico de la región centroamericana. En Ficohsa, creemos que es nuestro deber apoyar a las comunidades que han sido claves en nuestro desarrollo como grupo financiero. Como siempre, seguiremos comprometidos con este objetivo, y estamos muy entusiasmados por ver los logros que seguiremos alcanzando cuando trabajamos en conjunto y por el bien común.



ACERCA DE ESTA MEMORIA

102-46, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52



La memoria de sostenibilidad del 2017, mantiene el ciclo de presentación anual del período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre. Esta memoria fue elaborada en conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative Standards (GRI) en versión exhaustiva publicados en 2016, la Norma ISO 26000, los resultados de la medición Indicarse 2017 y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles. A partir del año 2018 la memoria de sostenibilidad se elaborará bajo un ciclo bianual.

El contenido describe las principales acciones de Grupo Financiero Ficohsa a nivel regional, su gestión en el ámbito ambiental, social y económico, materialidad y la información necesaria para dar respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por las partes interesadas.

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

www.globalreporting.org



Simultáneamente 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



Nuestras memorias de años anteriores pueden verse y descargarse a través de nuestra página web:

www.ficohsa.com

Durante el 2017, las acciones del Grupo Financiero Ficohsa en los países de la región donde tiene presencia, estuvieron cada vez más vinculadas con las actividades de responsabilidad social.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

102-1, 102-3, 102-4, 102-5

BANCO FICOHSA HONDURAS

Sociedad debidamente constituida mediante instrumento público número 42 en fecha 14 de junio de 1994, debidamente inscrita bajo matrícula 62938 del Libro de Comerciantes Sociales del Registro Mercantil de Francisco Morazán.

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.

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.

BANCO FICOHSA GUATEMALA, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Guatemala, constituida, el 7 de diciembre de 1993 e inscrita según asiento No. 27348, Folio 78, Libro 108 de sociedades Mercantiles.

FICOHSA TARJETAS NICARAGUA, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Nicaragua, constituida bajo la Escritura No. 14, el 25 de junio de 1991 e inscrita según asiento No.112, página 812, Tomo 285 del libro segundo desociedades del Registro Mercantil.

FICOHSA SEGUROS

Se constituyó con fecha 18 de marzo de 1957, Escritura No 26 e inscrito con el No 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 DE CAMBIO

Constituida en Escritura No 58 del 25 de mayo de 1992 e inscrita con el No 84, tomo 267.

FICOHSA CASA DE BOLSA

Constituida en Escritura No 52 del 10 de mayo de 1993 e inscrita con el No 63, tomo 288.

OFICINA DE REPRESENTACIÓN

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes del Estado de la Florida, Estados Unidos, constituida el 18 de diciembre del año 2000.

FICOHSA REMESAS, S.A.

Constituida en Escritura No 107 del 13 de diciembre de 2010 e inscrita con el No 15818, tomo 19.

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.

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 No 2070 de fecha 1 de febrero de 2006 con registro bajo la Ficha No 518035 DOC REDL No915151.

SEGUROS ALIANZA, S.A.

Sociedad debidamente constituida mediante escritura pública número 360 autorizada por el Notario Eduardo Mayora Dawe con fecha 21 de noviembre de 1967, debidamente inscrita en el Registro Mercantil de la República de Guatemala bajo el registro número 83, folio 83 del libro 1 de Sociedades Mercantiles.

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

102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 401-1

HONDURAS



 **998**

Agencias, ATM's,
ventanillas y
autobancos


www.ficohsa.com



OTRAS EMPRESAS

Ficohsa Seguros 4 puntos de servicio
Casa de Bolsa 1 punto de servicio

NICARAGUA



 **40**

Agencias, ATM's,
ventanillas y autobancos


www.ficohsa.com/ni

PANAMÁ




www.ficohsa.com/pa

 **157**

Agencias, ATM's,
ventanillas y
autobancos

GUATEMALA



 **47**

Agencias, ATM's,
ventanillas y autobancos


www.ficohsa.com/gt

ESTADOS UNIDOS



 **15**

Agencias, ATM's,
ventanillas y autobancos

ESTRATEGIA DE RSC

102-16, 102-32



El comité regional de RSC de Grupo Financiero Ficohsa, está compuesto por un presidente y cuatro miembros directores de las cuatro áreas del modelo de gestión de responsabilidad social corporativa de la organización que son los encargados de la revisión y aprobación de 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.org



Para conocer la misión, visión y valores del Grupo Financiero Ficohsa haz clic en este enlace:

Misión, Visión y Valores

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La protección de la información de los clientes es una prioridad para Ficohsa, es por ello que durante el año 2017 se realizaron diferentes capacitaciones a los colaboradores con el fin de cumplir la Política de Seguridad de la Información:

- Curso virtual de Seguridad de la Información para todos los funcionarios y colaboradores a nivel regional.
- Capacitaciones presenciales a Embajadores de Seguridad de la Información.
- Capacitaciones presenciales a personal externo.

Así mismo se realizaron campañas de concientización:

- Distribución de mensajes sobre las mejores prácticas en protección de información e identificación de amenazas a los clientes, colaboradores y funcionarios en la región.
- Colocación de afiches en los principales edificios del GFF Honduras.
- De esta manera Ficohsa fortalece su compromiso por reducir riesgos y proteger la información de todas sus partes interesadas

RECONOCIMIENTOS



REVISTA GLOBAL FINANCE

Mejor Banco de Honduras en 2017

THE BANKER

RANKIG GLOBAL BANCARIO

Banco número 1 en Honduras en 2017



REVISTA LATIN FINANCE

Mejor Banco de Honduras y Centroamérica en 2017



FUNDAHRSE

11 años de reconocimiento al compromiso con Honduras



CEMEFI

Reconocimiento a promoción de prácticas socialmente responsables



REVISTA GLOBAL FINANCE

Mejor proveedor de divisas en Honduras



GREAT PLACE TO WORK

Entre las mejores para trabajar en Centroamérica y el Caribe



REVISTA THE BANKER

RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

102-6 , 102-13, 102-40, 102-42, 102-43

Grupo Financiero Ficohsa evalúa e identifica los diferentes públicos de interés a fin de garantizar las mejores relaciones posibles de acuerdo a los objetivos institucionales. Esto es fundamental para la sostenibilidad 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:
 - Entidades de apoyo en Honduras: Banco Central de Honduras, CNBS (Comisión Nacional de Banca y Seguros), Secretaría de Finanzas, Tribunal Superior de Cuentas, SAR (Servicio de Administración de Rentas), 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.
 - Entes reguladores en Nicaragua: MITRAB (Ministerio del Trabajo), INSS (Instituto del Seguro Social), GDI (Dirección General de Impuestos), y SIBOIF (Superintendencia de bancos y Otras Instituciones Financieras)
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, Icontec y Great Places to Work
 - Verificadores: FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial), IFC, FMO (Banco de desarrollo Holandés), DEG (Corporación Alemán de inversión), BID, FIDO y PROPARCO.
 - Auditores: Deloitte & Touche S. de R.L., Pricewaterhouse Coopers.
 - Cámaras y ONG: FUNDER, 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), Asociación de Bancos Privados de Nicaragua (ASOBANP) y la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP).

10. Competidores
11. Futuras Generaciones
12. Sociedad Civil
13. Comunidad



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:
 - Programa Mundial de Alimentos (PMA)
 - Lufussa
 - Lacthosa
 - Farinter, Farmacias Kielsa y Vaver
 - BreadCo

- Supermercados La Colonia
 - Ferema
 - Fundación Tigo
 - Fundación Zamora Terán
 - ChildFund
 - UNITEC
 - Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM)
 - Fundación Padre Fabretto
 - Libros para niños
 - Darwin Capital
 - Fabretto
 - Transatlantic Re
 - Visa
 - Copa Airlines
 - Bladex
 - Microsoft
 - Organización de Estados Americanos (OEI)
 - More Money
 - Wells Fargo
 - United Way
 - MoneyGram
 - Intermex
5. Gobierno: Secretaría de Educación y Docentes de Educación Prebásica en Honduras y Ministerio de Educación de Nicaragua,
 6. Sociedad Civil
 7. Futuras Generaciones
 8. Proveedores
 9. Organizaciones de terceras partes:
Verificadores: FUNDAHRSE Consultores, UNIRSE, CENTRARSE y SUMARSE



El sector financiero centroamericano debe seguir apostando por la transparencia, por la inclusión de más sectores, por la generación de oportunidades

CAMILO ATALA

Presidente del Grupo Financiero Ficohsa



Para conocer más sobre la relación con partes interesadas, descripción de los principios, temas de enfoque y canales de comunicación, haz clic en este enlace:

Relación con Partes Interesadas

G O B I E R N O C O R P O R A T I V O

102-18, 102-16, 102-19, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-32, 102-33

En Grupo Financiero Ficohsa el Gobierno Corporativo se entiende como el conjunto de prácticas, valores, principios, políticas, reglas, medios, y procesos por medio de los cuales las empresas del Grupo y éste en su conjunto son controladas y administradas, buscando la eficiencia empresarial, la transparencia y coherencia en sus actuaciones, el respeto de quienes en ellas invierten y el cumplimiento de los compromisos con sus diversos grupos de interés.

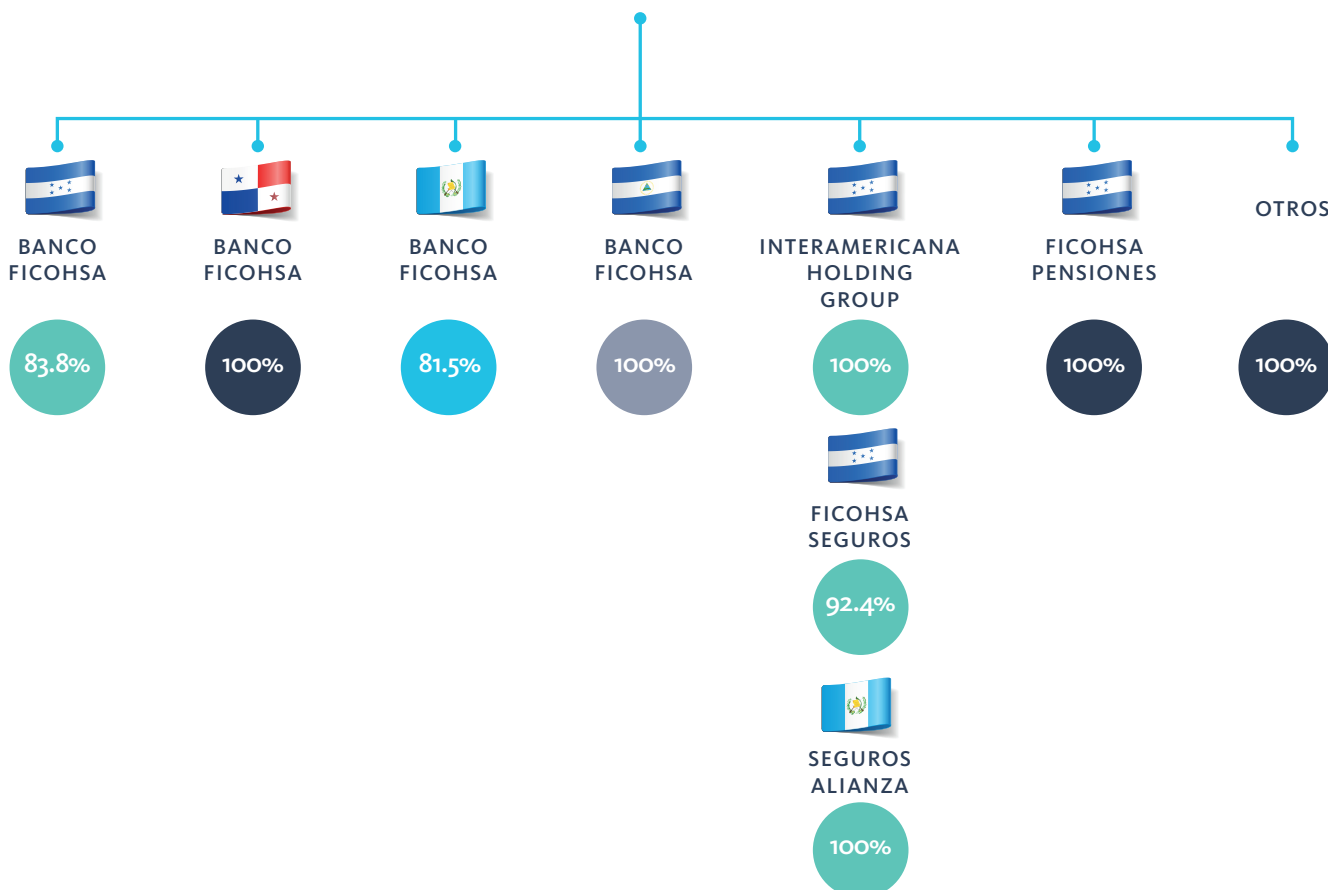
A partir de la estructura de Gobierno definida por la Resolución No. 300 /15 -03- 2005, el Grupo fue explorando los mecanismos para fortalecer su modelo de gobierno, ya que entiende que una sólida estructura de gobierno, permite reducir el “riesgo de gobierno”, facilita la adecuada gestión de otros riesgos que con extrema facilidad se transmiten de una industria a otra y en definitiva, constituye un pilar básico para mantener niveles de crecimiento sostenibles en el tiempo, en beneficio de sus accionistas y otros grupos de interés, incluido el propio Supervisor.

El objetivo de este modelo es asegurar la transparencia y eficiencia de sus actuaciones, en su condición de sociedad matriz del Grupo.

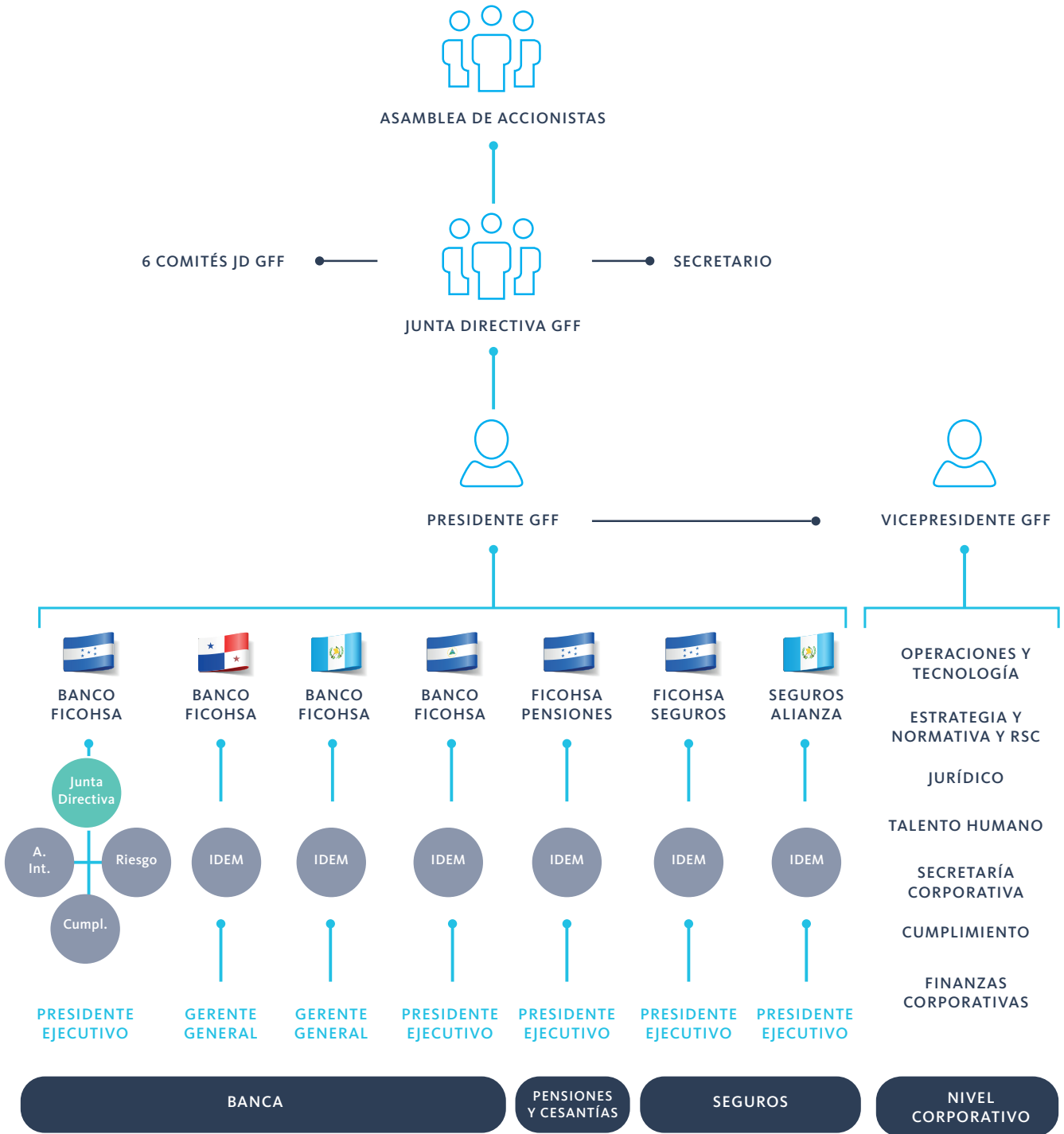
El Modelo de Gobierno Corporativo de GFF está basado en una visión de grupo y una arquitectura de control interno (compuesto por riesgos, auditoría interna y externa, cumplimiento regulatorio y cumplimiento PLD/FT) en el que hay una sociedad matriz y unas empresas subsidiarias (o Empresas Miembro) operativas en la región centroamericana. Es decir, la Junta Directiva es el máximo órgano de decisión, salvo decisiones reservadas a la Asamblea General de Accionistas.

La Junta Directiva de GFF es la última instancia de información y consolidación del Grupo. A las demás Juntas Directivas se les aplica “un tratamiento diferenciado” en función de la realidad de cada Empresa Miembro y las características del mercado local.

ESTRUCTURA DEL GFF



ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO



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.

La creación de valor para los grupos de interés es el criterio que guía la actuación de las Juntas Directivas.

Competencias para el Gobierno Corporativo:

- Desarrollo y crecimiento a largo plazo, sobre bases firmes y sostenibles.
- Respeto a las exigencias impuestas por el marco legal.
- Cumplimiento de los compromisos con los distintos grupos de interés.
- Observancia de los deberes éticos.

Salvo a las exigencias regulatorias o circunstancias extraordinarias, la política de la Junta Directiva es delegar la gestión ordinaria en el equipo de Alta Gerencia.

Asimismo concentrar su actividad en las funciones generales de: planificación estratégica; control de la gestión; supervisión; gobierno y asesoramiento, reservándose la aprobación de determinadas operaciones (extraordinarias o de gran tamaño).

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.

Comités de la Junta Directiva del GFF :

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

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

b. Comité de Riesgos (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 informa, con carácter previo a la decisión de la Junta Directiva, sobre la propuesta de nombramiento del Presidente Ejecutivo de GFF y demás Dignatarios y evalúa a los candidatos a Presidente Ejecutivo o Gerente General propuestos por las Juntas Directivas de las Empresas Miembro. Asimismo, se encarga de definir y organizar el proceso de sucesión o sustitución de forma planificada en los supuestos de cese, anuncio de renuncia o dimisión, incapacidad o fallecimiento del Presidente Ejecutivo y Dignatarios de GFF, los Presidentes Ejecutivos y Gerentes Generales de las Empresas Miembro, así como en los demás cargos de la Alta Gerencia y ejecutivos clave de GFF y de las Empresas Miembro, formulando a la Junta Directiva la correspondiente propuesta.

d. Comité de Gobierno Corporativo (3 miembros)

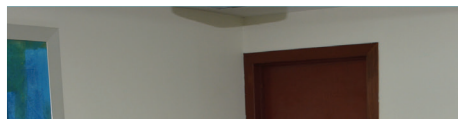
El Comité de Gobierno Corporativo apoya a la Junta Directiva de GFF en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los Estatutos, Reglamentos y Código de Gobierno teniendo en cuenta los compromisos asumidos en relación

con cada uno de los grupos de interés, los resultados obtenidos y los conflictos que se hubieren presentado y propone los ajustes y reformas que estime oportunos. A partir del año 2016, este comité se encarga de estudiar 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.

e. Comité de Cumplimiento LA-FT (3 miembros)

El Comité de Cumplimiento LA-FT de la Junta Directiva de GFF apoya a ésta y a las demás Juntas Directivas en el ejercicio de su función de supervisión en relación a la gestión institucional del sistema de cumplimiento en materia de prevención y detección del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Este Comité está conceptualizado como un órgano con alcance sobre todo el Grupo cuya función última es conocer sobre los resultados de la aplicación y efectividad del programa de prevención en materia de lavado de dinero y financiación del terrorismo, a efecto de proponer a



la Junta Directiva de GFF acciones tendientes a fortalecerlo para su debida aplicación en cada una de las Empresas Miembro de acuerdo a su propia jurisdicción.

f. Comité Financiero (6 miembros)

De forma consecuente con la necesidad de mantener una política financiera coordinada en relación con la estructura de inversión y financiación del Grupo, el Comité Financiero de GFF asume estas funciones para el conjunto de Empresas Miembro, contando entre sus Ejecutivos Invitados permanentes a funcionarios expertos en la materia, procedentes de las Empresas Miembro.

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

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

- Comité Auditoría y Cumplimiento Regulatorio Honduras (4 miembros)
- Comité Auditoría y Cumplimiento Regulatorio Guatemala (3 miembros)
- Comité Auditoría y Cumplimiento Regulatorio Panamá (3 miembros)
- Comité Auditoría y Cumplimiento Regulatorio Nicaragua (4 miembros)
- Comité Riesgos Honduras (6 miembros)
- Comité Riesgos Guatemala (4 miembros)
- Comité Riesgos Panamá (3 miembros)

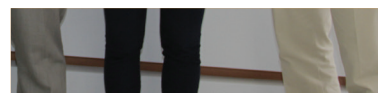
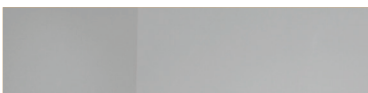
- Comité de Riesgos Nicaragua (3 miembros)
- Comité de Cumplimiento LA/FT Honduras (4 miembros)
- Comité de Cumplimiento LA/FT Guatemala (3 miembros)
- Comité de Cumplimiento LA/FT Panamá (3 miembros)
- Comité de Cumplimiento LA/FT Nicaragua (4 miembros)

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.



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

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

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



Las áreas responsables por el monitoreo de la aplicación de esta política son la Vicepresidencia de Talento Humano, Gerente de Responsabilidad Social Corporativa 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 y Soborno y 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.**

Conocimiento Compartido

La Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés)

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.

GFF ha emitido 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.

Tableros de Riesgos

La Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa, S.A. es informada periódicamente sobre los tableros de riesgos que resumen aspectos como: monitoreo de riesgo operativo, legal, de crédito de liquidez, reputacional entre otros de los países en donde opera.

Durante la revisión de tableros de riesgos, en caso de que se encuentre un indicador fuera de rango, los miembros de la Junta Directiva designan al Presidente del Comité de Riesgos de Grupo Financiero Ficohsa, S.A., para que este gestione con la empresa miembro que corresponda, a fin de que el mismo sea mitigado.

La Junta Directiva de GFF recibe anualmente un informe del área de riesgos que contempla la información de los riesgos institucionales a nivel regional.

La supervisión sobre impactos, riesgos y oportunidades se realiza al menos cuatro veces al año.

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

A través de los Comités de Gobierno Corporativo: Auditoría y Cumplimiento Regulatorio, Riesgos, Nominaciones, Compensaciones y LA/FT, se canalizan los asuntos que merecen la atención del máximo a través de sus informes regulares que preparan para la junta.

La Secretaria Corporativa sita en la sede social de la Sociedad. Los datos de contacto de la Secretaria Corporativa son:

D. Colin Dore Veater Walter

Secretaría Corporativa, edificio Plaza Victoria. Col. Las Colinas. Blvd.

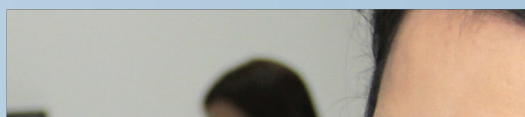
Francia. Tegucigalpa- Honduras. Teléfono: + (504) 2239-6410.

Fax: + (504) 2239 6420.

Mail: colin.veater@ficohsa.com



MATERIALIDAD



GRI 102-21, 102-40, 102-42,
102-43, 102-44, 102-46, 102-47,
103-1, 103-2, 103-3



NUESTRA TERCERA CONSULTA SOCIAL

ANTECEDENTES

Por tercera vez consecutiva Ficohsa realizó su consulta social con las partes interesadas. En sus primeras etapas, la consulta social se orientó a conocer las percepciones y expectativas de los mismos en el tema del Servicio al Cliente, uno de los pilares de la estrategia. En esta oportunidad la consulta se orienta a conocer las opiniones en torno a la gestión operativa para lo cual se seleccionaron tres áreas de consulta: Talento Humano, Banca Emprendedor y Vinculación con la Comunidad.

Con tal fin, Ficohsa incorpora en su gestión el principio de la materialidad “ a fin de 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 ” siendo la consulta Social, una de las herramientas más útiles para dichos procesos. Ficohsa ha sido pionero en la implementación de esta metodología, la cual está basada en la Norma Accountability (AA 1000 SES) y el Global Reporting Initiative GRI en su versión Standard.

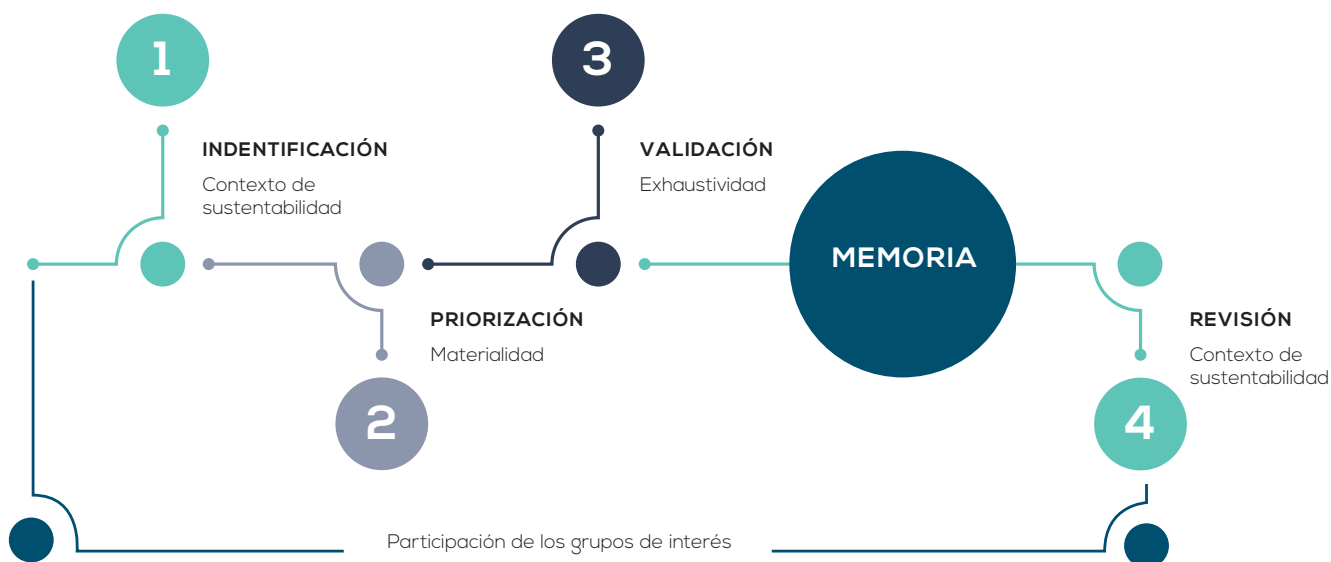
METODOLOGÍA

La Norma AA 1000 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. La materialidad por su parte, complementa los procesos de consulta y permite descubrir las expectativas e intereses de las partes interesadas.

En ese sentido la construcción de la materialidad acorde con GRI precisa de diseñar un plan basado en cuatro fases y que se reflejan en el cuadro siguiente:

PLAN DE CONSTRUCCIÓN DE MATERIALIDAD



1. IDENTIFICACION. ¿Cómo se diseñó la consulta social?

En esta primera etapa Ficohsa inicio 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.

COBERTURA

La zona geográfica está comprendida en la ciudad Tegucigalpa capital de Honduras y la ciudad de San Pedro Sula (al norte del país).

PARTES INTERESADAS INVITADAS

El proceso para la preparación de la consulta se desarrolló bajo el concepto de la norma Accountability AA 1000. En total fueron seleccionadas tres partes interesadas que aglutinaron a una asistencia de 47 participantes.

Los criterios para la selección en la consulta social fueron presentados por el ente facilitador y se basaban 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

PARTES INTERESADAS INVITADAS

PARTES	Tegucigalpa	San Pedro Sula	TOTAL
Clientes	10	8	18
Colaboradores	9	9	18

incidencia en términos de afectar la imagen de la empresa entre otros criterios propuestos.

DISEÑO DE LAS MESAS DE DIÁLOGO

En función de los análisis de los impactos y las evaluaciones preliminares se decidió la creación de tres mesas de dialogo distribuidas en Talento Humano, Banca Emprendedor y Vinculación con la Comunidad. La mesa era dirigida por un moderador de FUNDAHRSE y acompañado de dos líderes del Grupo Financiero Ficohsa.

CONSTRUCCIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CONSULTA

Cada mesa conto con herramientas 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 de Ficohsa en la norma AA 1000 (2011) SES y al equipo de moderadores 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 , preparar a las partes interesadas de la consulta y disponer de un local apropiado para el evento.

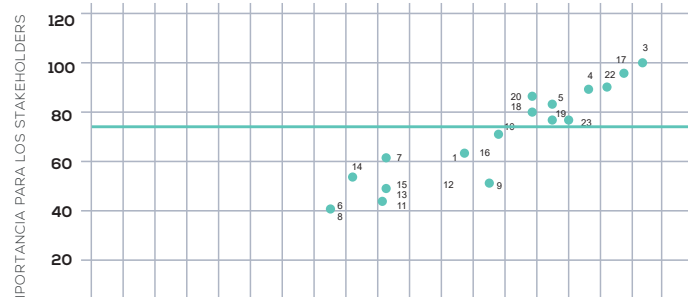
II. PRIORIZACION

En esta etapa las partes interesadas presentaron sus expectativas las cuales 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 27 de los cuales al analizarse se visualizan los temas de mayor relevancia en virtud de que allí se encuentra la mayor coincidencia entre las partes (observar el cuadro anexo 1).

III. VALIDACIÓN

La tercera etapa requiere que los temas sean registrados en el mapa de materialidad con el cual 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 Standard y el suplemento sectorial respectivo. En este caso se utilizó el criterio de urgencia para la selección de los temas.

TEMAS MATERIALES PARA LA SOSTENIBILIDAD



Los temas seleccionados son alineados a los indicadores de acuerdo al GRI. Estos temas son abordados en la presente memoria de sostenibilidad y pueden observarse en este cuadro a continuación:

SELECCIÓN DE LOS TEMAS MATERIALES

MESA	TEMA MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN	PÁGINAS	VERIFICACIÓN	TIPO DE INDICADOR
Banca Emprendedor	Capacitación	102-12	32	Fundahrse	Interno
Vinculación con la Comunidad	Comunicación de Incidencia	413-1	64	Fundahrse	Externo
	Campaña educativa sobre el historial crediticio	416-1	28	Fundahrse	Externo
Talento Humano	Bono Navideño	401-2	45	Fundahrse	Interno
	Beneficios Laborales	401-2	45	Fundahrse	Interno
	Malla Curricular	404-2	47	Fundahrse	Interno

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:

1. El tema de capacitación se constituye en la mayor prioridad para las partes interesadas del Grupo Financiero. Bajo este criterio se requiere consolidar la Universidad Corporativa Ficohsa tanto en su malla curricular como también en la segmentación de sus programas especialmente para clientes internos y externos.
2. La Vinculación con la comunidad requiere de un planteamiento de la comunicación y la rendición de cuentas con los beneficiarios de los programas de Responsabilidad Social Corporativa.
3. El tema de los riesgos y el cuidado del historial crediticio de los clientes deberá ser una de las temáticas principales en la malla curricular de los programas de educación financiera de la Banca Emprendedor.
4. Los beneficios laborales los colaboradores se constituyen en una fortaleza del Grupo financiero y deberá fortalecerse y potencializarse.

TEMAS ESTRATÉGICOS SELECCIONADOS

TEMAS DESARROLLADOS	CÓDIGO	GRUPO FICOHSA	PARTES INTERESADAS
Asistencia Médica	1	63	63
Asesoría Legal y Financiera	2	84	84
Capacitación	3	93	93
Plataforma Electrónica	4	84	84
Puntos de atención	5	78	78
Alianzas Inter Institucionales	6	42	42
Rendición de cuentas	7	54	66
Comunicación de Indicadores internos	8	42	42
Comunicación de Beneficios	9	66	54
Comunicación de la incidencia	10	66	66
Formación de asesores financieros en las empresas clientes	11	51	51
Campaña educativa sobre el historial crediticio	12	57	51
Socialización del programa de Educación Financiera en Redes Sociales	13	51	48
Uso de herramientas descargables del sitio (presupuesto, planificación)	14	48	57
Charlas presenciales de educación financiera	15	51	51
Celebraciones	16	63	63
Bono Navideño	17	90	90
Actividades en el departamento	18	75	78
Orgullo en el trabajo	19	78	75
Horario de salida	20	75	81
Actividades con la familia	21	63	63
Beneficios laborales	22	87	87
Bienestar	23	81	75
Educación virtual	24	81	81
Horarios de capacitación	25	72	72
Malla curricular	26	84	84
Capacitación en temas regulatorios	27	72	72

NUESTRA EMPRESA



103-1, 103-2



- 1 FIN DE LA POBREZA
- 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
- 5 IGUALDAD DE GÉNERO
- 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
- 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
- 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Nos enorgullece ser uno de los grupos financieros con mayor crecimiento en la región, en cada país donde tenemos presencia, Ficohsa es reconocida como una empresa sólida y confiable que apuesta a la gestión con transparencia, integridad, ética y desarrollo sostenible; comprometidos con el crecimiento económico, inclusivo y sostenible, fomentando el incremento del Producto Interno Bruto (PIB) y el trabajo decente con prácticas laborales justas en los países donde tenemos presencia, contribuyendo directamente en el Objetivo del Desarrollo Sostenible (8) “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”.

Esta gestión, es una prioridad en el día a día de la institución ya que hemos entendido que nuestra misión va más allá de obtener rentabilidad, lo que permite que el ADN corporativo sea siempre mantener un compromiso a ser cada día mejores. Esto fortalece las relaciones con las partes interesadas, en donde las decisiones con compromiso e integridad son el foco fundamental para la realización de negocios sostenibles en la región y por ende, de beneficio para todos los clientes y sociedad en general.

INDICADORES ECONÓMICOS: HONDURAS

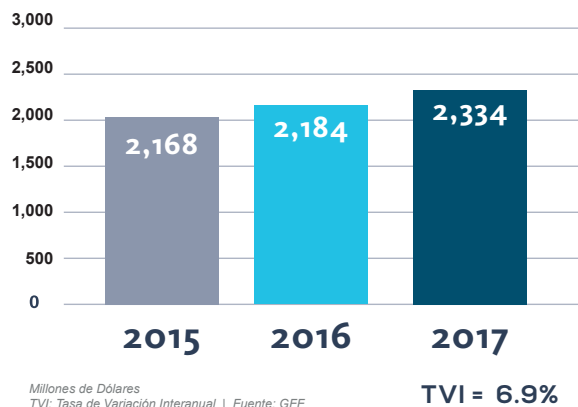
GRI 103, 102-7, 201-1

Al cierre del año 2017 el total activos netos de Banco Ficohsa Honduras fue de L83,991 millones, lo que representa un crecimiento interanual del 9.2%, explicado principalmente por un incremento en la cartera de préstamos los cuales representan el 64.5% del total.

ELEMENTO ECONÓMICO	POSICIÓN EN EL MERCADO		
	2015	2016	2017
Activos	1	1	1
Préstamos	1	1	1
Depósitos	2	2	2
Patrimonio	1	1	1
Utilidades	1	1	1

CARTERA DE PRÉSTAMOS

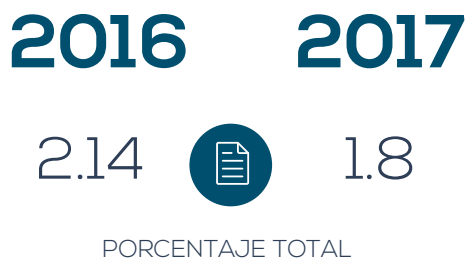
En el año 2017, la cartera de préstamos presento un aumento del 7% respecto a 2016 alcanzando un saldo de US\$2,334 millones. Este desempeño ha permitido a Ficohsa ocupar de manera sostenida la posición número 1 en términos de colocaciones, con una participación del 19.8% del total del mercado.



ÍNDICE DE MORA

En Banco Ficohsa, la calidad de nuestros activos es prioridad. En cuanto a la calidad de los préstamos reflejo un índice de mora de 1.8%.

En cuanto a cobertura de cartera en mora con reservas, los criterios emanados por la alta administración así como las políticas de riesgo, permiten al Banco lograr niveles de cobertura superiores al 100% al cierre de 2017.



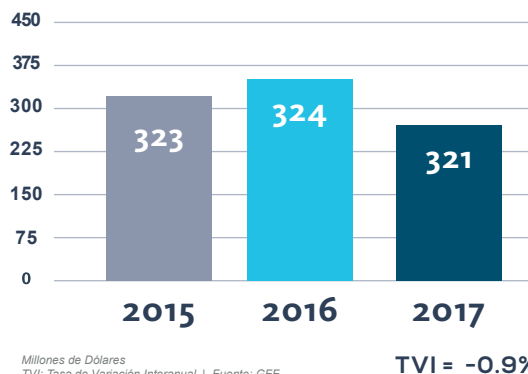
DEPÓSITOS

Al cierre de 2017 Banco Ficohsa ocupó el segundo lugar del sistema en las captaciones del Público con una participación del 17.4%. El total de depósitos del público fue de US\$2,225 Millones lo que representa un crecimiento del 10.9% respecto a 2016.

RECURSOS PATRIMONIALES

Al cierre del año 2017, el patrimonio del Banco alcanzó US\$321 Millones, manteniendo consecutivamente su posición de Banco líder en materia de recursos patrimoniales (No.1), con una participación del 17.4%.

En referencia al indicador de solvencia patrimonial este reportó un índice de 13.6% al diciembre 2017.

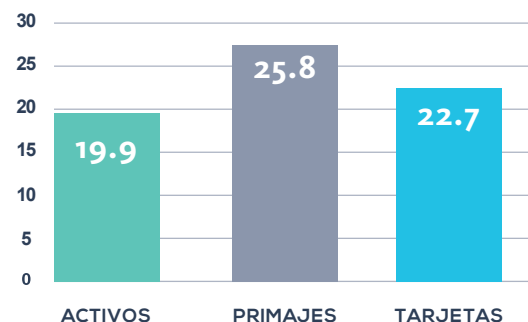


RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO PROMEDIO



PIB SECTORIAL 13.2%

CUOTA DE MERCADO

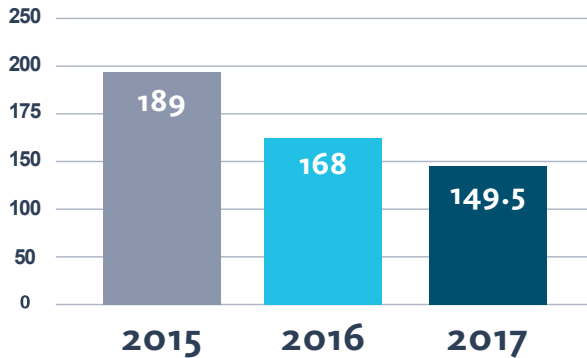


INDICADORES ECONÓMICOS: GUATEMALA

GRI 103, 102-7, 201-1

CARTERA DE PRÉSTAMOS

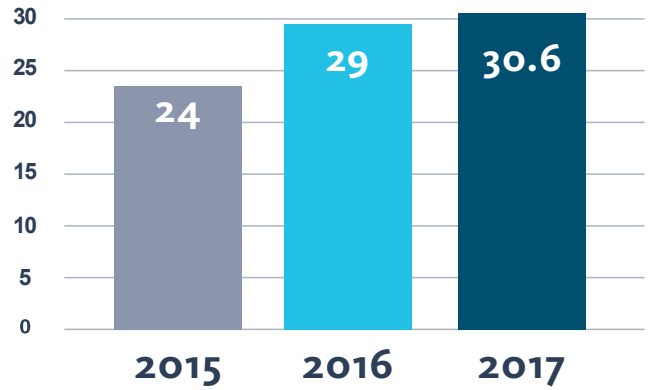
En el ejercicio 2017, la cartera se redujo en un 11.0%. La estrategia se ha mantenido en limitar el crecimiento en los productos de riesgo mayor y mantener la sanidad de la cartera.



Miles de Millones o Billones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = -11.01%

RECURSOS PATRIMONIALES



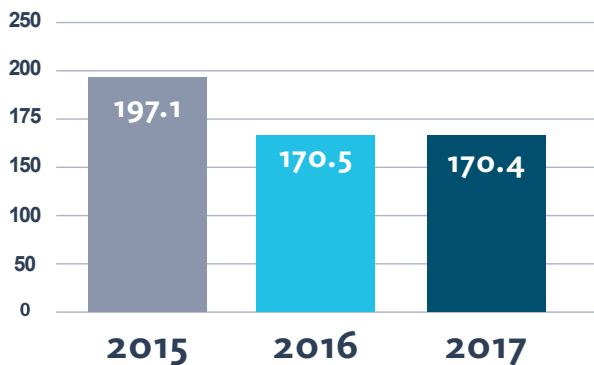
Millones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = 5.51%

PASIVOS Y DEPÓSITOS

El Banco ha mostrado una gran solidez en materia de fondeo, la que se destaca por una gran diversificación de las fuentes de financiamiento y un adecuado nivel de liquidez.

Al cierre de 2017 el Banco alcanzó un volumen de pasivos totales por \$ 170.4 millones, similar al saldo registrado al cierre de 2016. La mayor proporción de los fondos son captados de depositantes locales mediante depósitos a plazo.



Miles de Millones o Billones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = -0.06%

ÍNDICE DE RENTABILIDAD ROE

2.3%

PORCENTAJE TOTAL 2017

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL

2016

2017

18



20.3

CUOTA DE MERCADO

0.56%

ACTIVOS

RECURSOS PATRIMONIALES

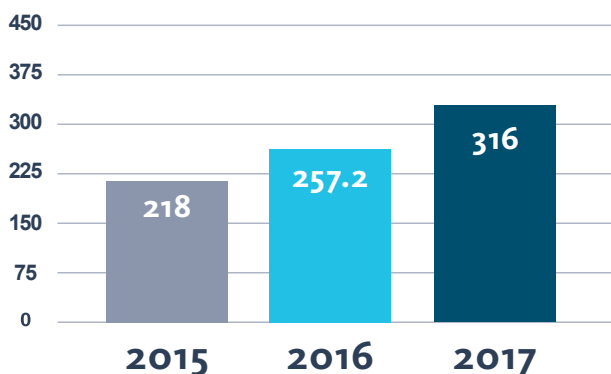
La posición patrimonial es adecuada y provee un margen apropiado superior a los mínimos requeridos por el regulador al reportar en diciembre de 2017 un ratio del 20.3%. Al cierre del ejercicio de 2017 el capital se situó en \$30.6 MM.

INDICADORES ECONÓMICOS: NICARAGUA

GRI 103, 102-7, 201-1

CARTERA DE PRÉSTAMOS

En el año 2017, Ficohsa Nicaragua logró un incremento anual del 18% con un total de préstamos de US\$316 millones. El incremento se da por mayor cartera de consumo y créditos comerciales. La participación de mercado de la cartera de préstamos es de un 6.0%.



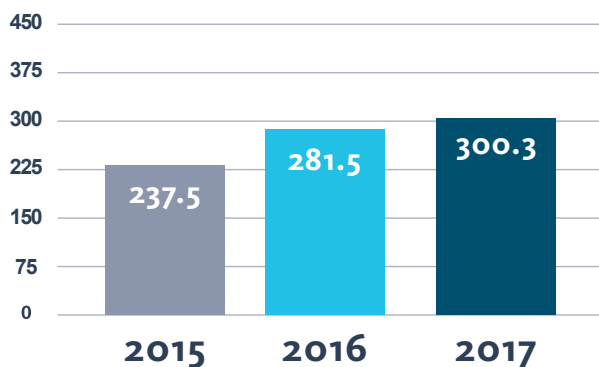
Miles de Millones o Billones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = 18.15%

PASIVOS Y DEPÓSITOS

En 2017, Banco Ficohsa Nicaragua alcanzó importantes logros en su estructura de financiamientos. A finales del año 2017, el banco posee depósitos por US\$ 300.3 millones, lo que representó un crecimiento del 6% respecto al 2016. La composición de dichos pasivos es del 45% de captaciones a la vista y el resto en certificados a plazo.

EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS



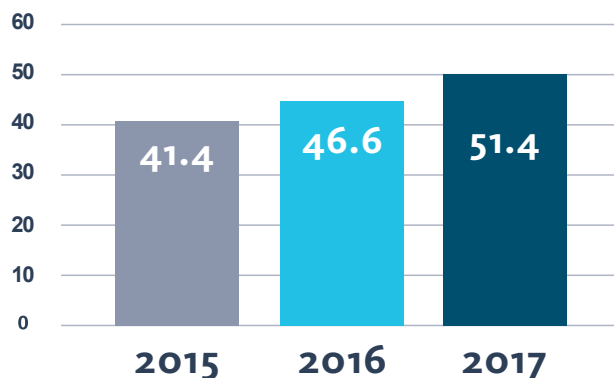
Miles de Millones o Billones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = 6.67%

RECURSOS PATRIMONIALES

Ficohsa Nicaragua a finales del 2017 incrementó su patrimonio en US\$ 4.7 millones gracias al incremento en utilidades. Total patrimonio de US\$ 51.4 millones.

RECURSOS PATRIMONIALES



Millones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = 10.3%

ÍNDICE DE RENTABILIDAD ROE

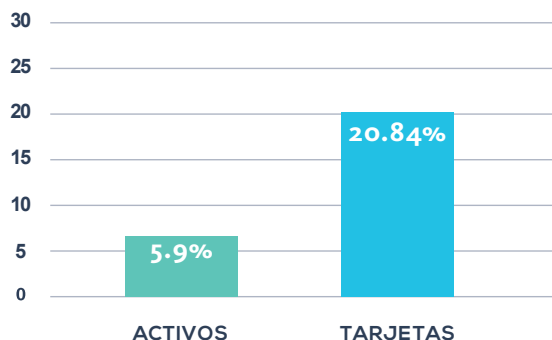


PORCENTAJE TOTAL

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL



CUOTA DE MERCADO

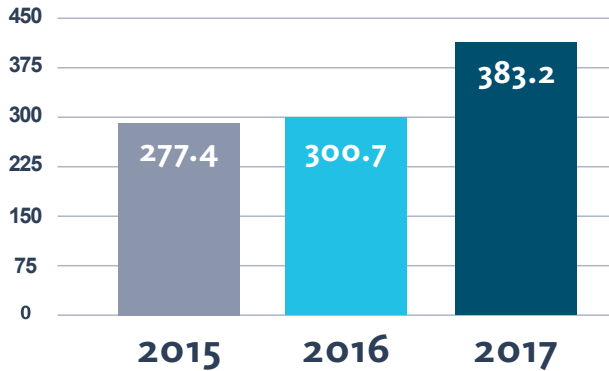


INDICADORES ECONÓMICOS: PANAMÁ

GRI 103, 102-7, 201-1

CARTERA DE PRÉSTAMOS

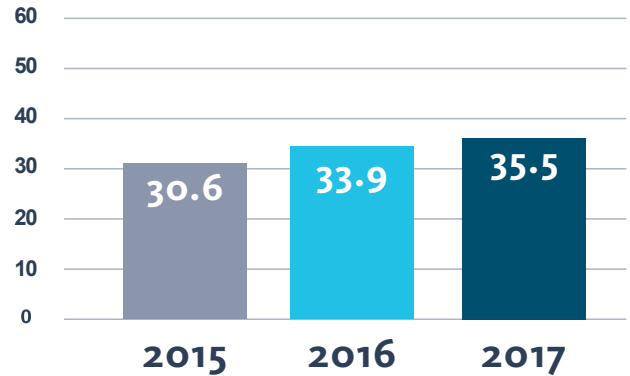
En el año 2017, Banco Ficohsa Panamá reportó un crecimiento del 27.4% en colocaciones de préstamos, totalizando una cartera de US\$ 383.2 millones. El incremento de cartera está influenciado principalmente por el crecimiento en créditos comerciales.



Miles de Millones o Billones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = 27.43%

RECURSOS PATRIMONIALES



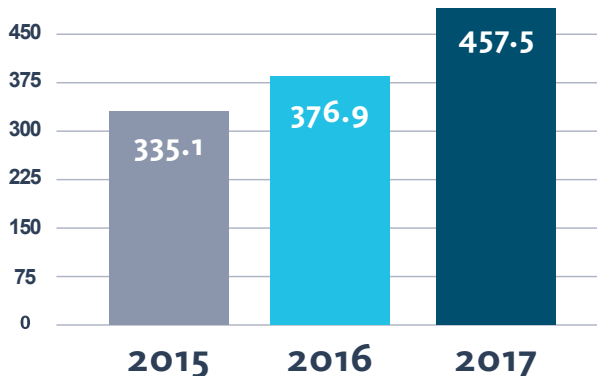
Millones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = 4.71%

PASIVOS Y DEPÓSITOS

En 2017, Banco Ficohsa Panamá alcanzó un total de depósitos por US\$ 457.5 millones, lo que representó un aumento del 21% respecto a 2016. El crecimiento se concentra básicamente por en captaciones de certificados de depósitos.

EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS



Miles de Millones o Billones de Dólares
TVI: Tasa de Variación Interanual | Fuente: GFF

TVI = 21.38%

ÍNDICE DE RENTABILIDAD ROE



PORCENTAJE TOTAL

ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL



RECURSOS PATRIMONIALES

Banco Ficohsa Panamá a finales de 2017 incrementó su patrimonio en US\$ 1.6 millones gracias al incremento en utilidades. Total patrimonio de US\$ 35.5 millones.



OFICINA DE REPRESENTACIÓN EN E.E.U.U.

102-2

Operando desde el 2006, y ubicada en la ciudad de Miami, Florida, la Oficina de Representación tiene como propósito principal el poner los servicios bancarios de Banco Ficohsa al alcance de la comunidad hondureña residente en el exterior, fundamentalmente en E.E.U.U. La Oficina de Representación es regulada por la Reserva Federal y por la Oficina de Regulación Financiera del estado de Florida.

Al 2017 la oficina mantenía una posición de 100% satisfactorio en temas de cumplimiento regulatorio ante ambos entes reguladores.

SERVICIOS BANCARIOS EN USA:

- **Financiamiento de Vivienda:** La Oficina de Representación ofrece préstamos para financiar la compra de o mejoras a viviendas a hondureños que residen principalmente en Estados Unidos, España y Canadá. Para el Financiamiento de Vivienda aplican todos los estatus migratorios (Ciudadanos estadounidenses, residentes, TPS e indocumentados) en Estados Unidos. Los hondureños residentes en España y Canadá deben comprobar su residencia legal para poder aplicar.
- **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 E.E.U.U. 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.

MÁS DE

L. 270 M

EN FINANCIAMIENTO DE VIVIENDAS A
HONDUREÑOS EN EL EXTERIOR

- **Cuentas USA:** La cuenta de ahorro "Cuenta USA" está dirigida exclusivamente a personas naturales hondureñas residentes en E.E.U.U. 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.

MÁS DE

5,200

CUENTAHABIENTES

“Para el hondureño residente en el exterior el comprar una casa, va más allá de una simple adquisición; tiene un sentido de logro y de compensación por el gran sacrificio de permanecer separado de su familia y de su país”.

FICOHSA EXPRESS

Somos una empresa de origen Hondureño y somos un orgullo Centroamericano, formamos parte de un grupo regional con presencia en diferentes países. Nos caracterizamos por brindar diferentes servicios como:

- Envío de Remesas a Honduras, resto de Centro América, México, El Caribe y Sur América
- Recibo de Remesas en E.E.U.U.
- Recargas a celulares
- Pagos a Servicios Públicos en Honduras, E.E.U.U. y Guatemala
- Pagos a UNITEC

Durante estos años de operación en Estados Unidos, nos hemos ganado la confianza de la comunidad hispana, a la cual hemos estado uniendo con sus familiares y amigos por medio de la diversidad de productos que ofrecemos en nuestras ventanillas.

17

AÑOS DE SERVICIO

6

ESTADOS

15

AGENCIAS

SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

102-2, 102-12, 103-1, 201-2

Banco Ficohsa basa su Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social en una Política Socio Ambiental Crediticia y su respectivo proceso, 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. Dichos elementos han sido ajustados a las condiciones específicas de cada país, se encuentran aprobados y en aplicación para BF Honduras, BF Panamá, BF Guatemala y BF Nicaragua. El alcance del sistema incluye la cartera Corporativa, Empresarial y los sectores de alto riesgo de PYME.

El objetivo principal del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social se enfoca en identificar, evaluar, manejar y monitorear los riesgos socio ambientales de la cartera crediticia, mediante el cumplimiento de la legislación nacional y estándares internacionales que le apliquen a cada sector, teniendo como meta final reducir el riesgo potencial del banco y apoyar el desarrollo sostenible en la región.

Durante el 2017, el Área de Riesgo Ambiental y Social realizó, a nivel regional, capacitaciones internas de reforzamiento sobre la política y proceso de análisis socio ambiental para 55 colaboradores de las diferentes áreas involucradas en dicho proceso.

Entre los meses de noviembre y diciembre 2017, se contrató a una firma internacional especializada en debidas diligencias socio ambientales para brindarle al equipo de Riesgo Ambiental y Social un taller sobre análisis y aplicación de las Normas de Desempeño del IFC.

Como en años anteriores, el banco fue objeto de auditorías y visitas aleatorias por parte de Instituciones Financieras de Desarrollo, para evaluar el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social que se está aplicando. Se les remitieron los informes anuales de cumplimiento sobre las gestiones realizadas de acuerdo a las condiciones y requerimientos establecidos en los contratos con cada institución.

Adicionalmente, el Área de Riesgo Ambiental y Social publicó 3 boletines informativos sobre temas de relevancia ambiental para clientes y colaboradores de GFF, y en conjunto con el área de Responsabilidad Social Empresarial se trabajaron campañas de concientización acerca de la importancia de la aplicación de buenas prácticas socio ambientales.

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL

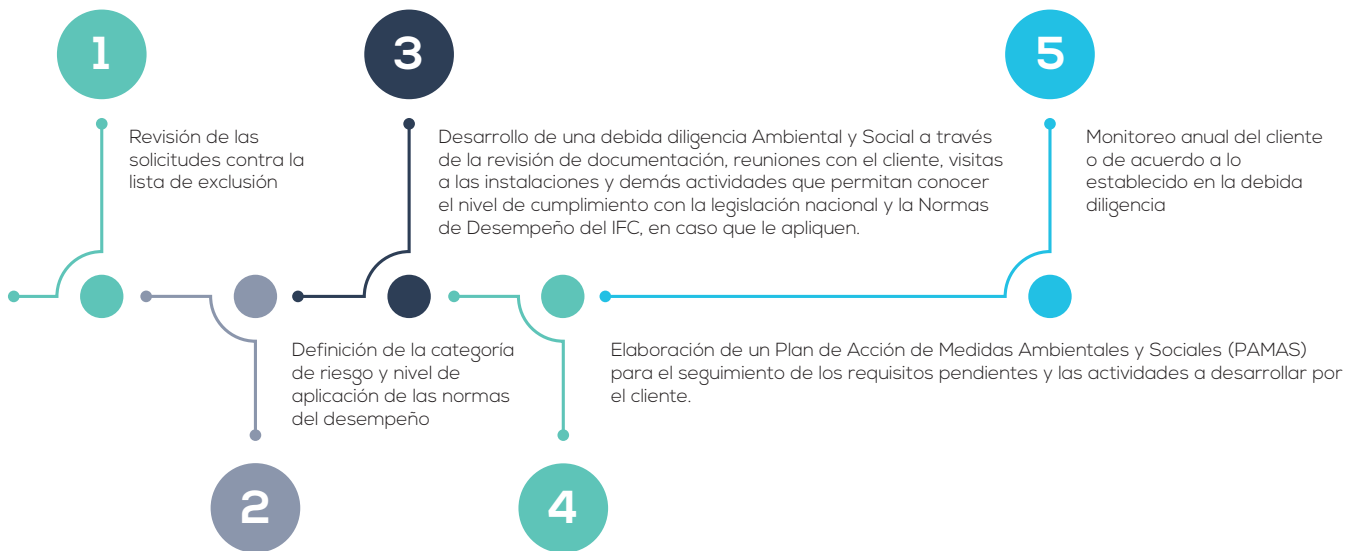
Categoría A: Actividades con potencial de riesgos o impactos ambientales y sociales negativos elevados, diversos, irreversibles o sin precedente.

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.

CATEGORÍA	HON	GUAT	NIC	PAN
Casos Analizados	539	14	71	93
Categoría A o especial	9.5%	14.3%	12.7%	12%
Categoría B	58%	64.3%	54.9%	43%
Categoría C	32.5%	21.4%	32.4%	45%

EL PROCESO DE ANÁLISIS DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL INCLUYE LAS SIGUIENTES ETAPAS:



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

102-2, 102-12, 103-1, 103-2, 416-1

“TUS FINANZAS, TU FUTURO”

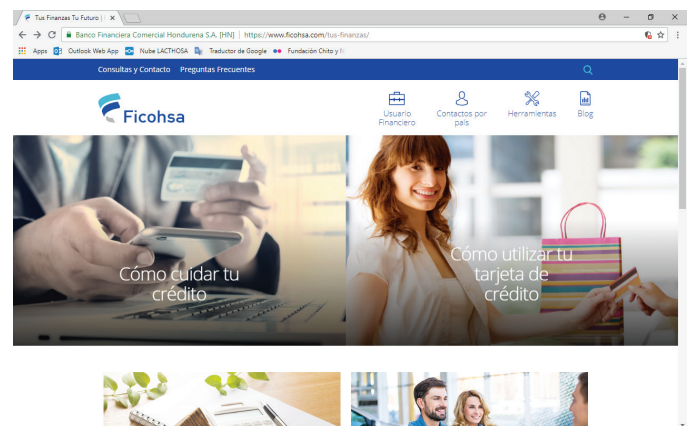
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA SOSTENIBLE

El programa Regional de Educación Financiera responde a la necesidad educativa de los grupos de interés en temas asociados a mejorar su salud financiera, brindando las herramientas necesarias que le ayudarán a lograrlo; dando seguimiento a las normativas emitidas por las entidades regulatorias de cada país que tienen como objetivo velar por la estabilidad y solvencia del sistema financiero, regulación, supervisión y control de las instituciones financieras.

+186 MIL
Personas capacitadas
en finanzas personales

*En el 2017, se participó por segundo año consecutivo en la **Global Money Week** evento que organiza **Child and Youth Finance International (CYFI)** organización global sin fines de lucro que trabaja con socios en más de 137 países, trabajando para remodelar los sistemas financieros a fin de empoderar económica y socialmente a niños y jóvenes en todo el mundo.*

*También se participó en el Congreso Infantil, que tenía como objetivo dar a conocer técnicas de administración del dinero y ahorro a través de ejemplos prácticos, con el propósito de apoyar en la mejora económica de la población juvenil en el marco del **XXI Congreso Infantil 2017** a través de capacitaciones a docentes y jóvenes de educación básica sobre finanzas personales.*



Así mismo se lanzó dentro de la página web **Tus Finanzas, Tu Futuro** la sección del blog de etapas de vida, con el fin de mostrar a la población que visita el sitio web, artículos y mensajes que sirvan para orientar a las personas en el control y administración de las finanzas personales, alimentado por expertos en el tema y actualizado frecuentemente, siendo el compromiso de Ficohsa para los próximos años, el ir creando una conciencia sobre la importancia de la Educación Financiera, especialmente sobre el Historial Crediticio.

En la página web se reportaron un total de **65,948 visitas**, utilizando y descargando las herramientas expuestas para todo el público con más de **8,500 descargas** durante todo el año. La herramienta que más se destacó fue la de presupuesto familiar; ya que tiene como objetivo hacer analizar a las personas sobre sus gastos reales versus su capacidad económica, que sirva para tomar decisiones más asertivas en el futuro.

CARTERA CREDITICIA

102-2, 102-6, 102-12, 103-1

A través de una atención personalizada a nuestros clientes, y un robusto programa de capacitación a nuestros colaboradores en tema de atención al cliente y financieros, además de fomentar en ellos el pleno de conocimiento de los servicios que ofrece el Grupo, nos permite obtener 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.

Nuestro compromiso es construir sinergias con nuestros clientes, que ofrecen soluciones a largo plazo y aumentan la confianza al momento de realizar una inversión.

Toda esta experiencia se logra a través de más de 1000 puntos de servicios en los cinco países donde tenemos presencia, además de la disposición de canales de comunicación digital que desarrollan una interacción dinámica con nuestra audiencia.

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA

HONDURAS

SECTOR	PORCENTAJE
Servicios	22.23%
Consumo	20.90%
Propiedad	17.09%
Comercio	13.97%
Industria	11.83%
Agricultura	6.73%
Gobierno local	5.05%
Refinanciamientos	0.81%
Import. y export. de minas y canteras	0.60%
Avicultura	0.29%
Transporte y comunicaciones	0.22%
Pesca	0.20%
Instituciones descentralizadas	0.06%
Pago de deudas	0.02%
Ganadería	0.01%

NICARAGUA

SECTOR	PORCENTAJE
Consumo	71.70%
Comercio al por mayor o menor. Reparación Vehículos automotores y motos	8.80%
Industrias Manufactureras	6.10%
Transportes y Almacенamientos	5.10%
Construcción	4.50%
Actividades de servicios administrativas y de Apoyo	1.00%
Administración Pública y defensa, Planes de seguridad social y de afiliación obligatoria	1.00%
Actividades Inmobiliarias	0.60%
Agricultura, Ganadería Silvicultura y Pesca	0.40%
Actividades Financieras y de seguros	0.40%
Información y comunicaciones	0.10%
Actividades Profesionales, Científicas y Técnicas	0.10%
Actividades de atención de la salud humana y asistencia social	0.10%
Otras Actividades de Servicio	0.10%

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA

PANAMÁ

SECTOR	PORCENTAJE
Acero y Materiales de Construcción	25.77%
Préstamo Personal	15.74%
Otros Servicios	15.07%
Empresas Financieras	10.13%
Otras Industrias Manufactureras	9.59%
Al por Mayor	8.67%
Préstamo Personal Auto	6.09%
Al por Menor	3.40%
Alimentos, Bebidas y Tabaco	1.38%
Producción y Generación Eléctrica	1.17%
Vivienda Hipotecaria	0.77%
Industrial y Comercial	0.77%
Petróleo y Derivados	0.52%
Otras Construcciones	0.50%
Otros Bancos	0.35%
Avicultura	0.04%
Infraestructura	0.03%
Alquileres y Mantenimiento	0.01%

GUATEMALA

SECTOR	PORCENTAJE
Consumo	83.10%
Servicios	4.90%
Comercio	4.20%
Industrias	3.90%
Propiedad Raíz	3.10%
Transporte y Comunicaciones	0.80%



CLIENTES BANCO FICOHSA 102-2, 102-12, 103-1

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Como parte del análisis de materialidad del año 2016 Ficohsa ha implementado diferentes acciones con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas relacionadas al servicio al cliente.

Mayores Estándares en los Procesos de Atención al Cliente

Con el objetivo principal de reformar la experiencia del cliente al visitar las agencias y llamar al Call center de Ficohsa se implementaron diferentes metodologías de medición de servicio, entre ellas:

- Mystery Shopper (Cliente oculto)
- Coaching mensual a los colaboradores de servicio al cliente
- Encuestas telefónicas periódicas

- Onboarding. Medición de experiencia del cliente.
- Talleres de servicio frecuentes con el equipo Front Office (Primer contacto al cliente)

El dar seguimiento constante de los diferentes aspectos esenciales para satisfacer y exceder las expectativas de los clientes ha permitido mejorar en gran escala la estandarización del servicio al cliente diferenciándonos de la competencia.

Mejor Desempeño en los Tiempos de Respuesta

Con el objetivo de reforzar los tiempos de respuesta se realizan las siguientes actividades:

- Traslado de transacciones a puntos alternos (TENGO) y no ventanilla de agencia

- Implementación de mejoras para la aprobación automática de gestiones de banca y tarjeta de crédito
- Identificación de causa de raíz de reclamos presentados para la disminución de la incidencias
- Modificaciones en script de servicio que permiten reducir el tiempo de atención
- Mejorar la efectividad en procesamiento de gestiones.

Con el objetivo de fortalecer el Servicio al cliente, Ficohsa mide su nivel de servicio bajo la metodología Net Promoter Score (NPS) de manera anual y trimestral, el cual calcula el índice de recomendaciones neto de los clientes de Ficohsa y de su competencia relevante en los servicios financieros, atención, servicio red/cobertura, productos y precio..

De esta manera Ficohsa fortalece su compromiso en brindar un servicio de excelencia a sus clientes.

MARCAS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la medida en la que GFF se ha fortalecido, también nuestros Productos y Servicios se han internacionalizado a un ritmo acelerado. Nuestra cartera de clientes dispone de ellos en una importante red internacional de bancos y agencias, con filiales en Estados Unidos y un moderno y tecnológico sistema de Banca Electrónica.

PRODUCTOS BANCA DE PERSONAS Y BANCA DE EMPRESAS

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorros
- Depósitos a plazo
- Facilidades de Crédito:
 - Línea de Crédito
 - Préstamo de Consumo
 - Préstamo Hipotecario



TENGO es una aplicación móvil y un canal de servicio adicional de Ficohsa que brinda la facilidad a los clientes y no clientes para realizar transacciones financieras en puntos de servicio diferentes a una agencia bancaria como ser gasolineras, supermercados, farmacias, tiendas de conveniencia entre otros, siendo este un canal para la inclusión financiera a personas no bancarizadas.

- Descuento de Documentos
- Tarjetas de Crédito

SERVICIOS

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

BANCA ELECTRÓNICA

Los clientes de Ficohsa pueden realizar sus operaciones bancarias de forma ágil y segura, en horarios convenientes, utilizando cualquiera de nuestros canales digitales como Interbanca, la primer Banca en Línea de Honduras, App Ficohsa disponible para dispositivos Apple y Andoid, SARA (Servicio Ágil de Respuesta Automática) disponible en Facebook y Twitter.

Adicionalmente contamos con una amplia red de cajeros automáticos FicoRed y BanRed24 ubicados estratégicamente y una red de corresponsales bancarios a través de TENGO.



Información relacionada al Etiquetado de Productos, favor hacer clic en este enlace:

Memoria de Sustentabilidad 2015

+300

Puntos de servicio

1,400

Cajas de atención 24/7

BANCA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL

102-2, 102-12, 103-1

Banco Ficohsa continúa trabajando en pro del desarrollo y crecimiento económico del país, brindando apoyo financiero a las empresas con ventas mayores a 50 millones de Lempiras a través de Banca Corporativa y Empresarial. El equipo ha sido formado para el manejo de un diverso portafolio de productos entre los cuales se menciona: Préstamos, Capital de Trabajo, Cash Management, Banca Electrónica, Recolección de Valores, Ahorro Programado Empresarial, Subasta de Divisas en Línea, Transferencias Internacionales en Línea, entre otros.

El compromiso con los clientes va más allá de la colocación de productos. Los ejecutivos de negocios buscan ofrecer soluciones financieras, por medio de productos y servicios que cumplan con los requerimientos que tienen los clientes. Debido a la atención personalizada que se les brinda a los clientes, al día de hoy se maneja un portafolio de más de 6,000 empresas, muchos de ellos con presencia a nivel regional.

PREMIO ORQUÍDEA EMPRESARIAL

Por más de 10 años consecutivos Banco Ficohsa ha patrocinado el evento Premio Presidencial Orquídea Empresarial. Este evento reúne a las empresas hondureñas que han destacado por su empeño y calidad en diferentes sectores económicos. Se reconoce la labor de empresarios que han buscado diversificar su oferta exportable de productos y servicios convirtiéndose en una fuente importante de empleo en el país.

CONFERENCIA: UNIÓN ADUANERA

El 12 de julio se invitó a varios clientes Corporativos y Empresariales a la conferencia sobre la Unión Aduanera, impartida por el Secretario General de la Secretaría de Integración Económica Centroamericana. La conferencia llevaba como objetivo informar a los clientes sobre los cambios y beneficios de la unión aduanera entre Honduras y Guatemala.

PARTICIPACIÓN FORO ESTRATEGIA 50/50 : UN PASO PARA LOGRAR LA EQUIDAD DE GÉNERO

Durante el evento del Foro Estrategia 50/50 de Voces Vitales, oradores y panelistas de talla nacional e internacional participaron en el Foro, que busca promover la discusión sobre la importancia de la mujer en todos los ámbitos.

Para el foro Ficohsa tuvo participación en el panel: Mujeres de Éxito, Ejemplos de Vida. En el cual se compartió la experiencia en el mundo de la banca y finanzas de la Primer Vicepresidente de Banca Corporativa y Empresarial, y los retos que como mujer ha tenido que afrontar para lograr el éxito en su vida personal y profesional.

ALIANZA CON FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS

Banca Corporativa y Empresarial realizó una alianza con Ficohsa Pensiones y Cesantía, donde se busca crear una mayor concientización sobre la importancia de ahorrar para el futuro a los empleados de los clientes Corporativos y Empresariales. Como un incentivo se les ha ofrecido Capital Semilla de L.150.00 para que comiencen con su ahorro para su jubilación.

BANCA EMPRENDEDOR 102-2, 102-12, 103-1, 103-2, 103-3

En Grupo Financiero Ficohsa, estamos convencidos que el apoyo a la Pequeña y Mediana empresa es decisivo para el desarrollo del país, ya que este sector es el motor de la economía hondureña. Se ha encontrado que las empresas Pyme en Honduras tienen limitaciones serias en temas como acceso a la formación e información, así como el uso de la tecnología para sus negocios, problemas con control de calidad en sus productos, y problemas de manejo de las finanzas de su negocio.

Es por esto que se cuenta con una banca especializada, con un equipo capacitado para brindar el apoyo y servicio necesario a este segmento. Esto llevó a posicionar a la institución como el principal Banco de los emprendedores que buscan un asesor financiero de confianza.

Banco Ficohsa cuenta con más de **24,000 clientes de pequeña y mediana empresa**, los cuales tienen ventas entre **2 millones a 50 millones Lempiras**. Algunos de los productos y servicios financieros que se ofrecen a los clientes son: **Líneas de Crédito, Recolección de Valores, Pago de Planilla, Tarjeta de Crédito, entre otros.**

PROGRAMA DE CAPACITACIONES A CLIENTES EMPRENDEDORES

Según las investigaciones realizadas por el Equipo de Ficohsa en los diferentes documentos y estudios realizados en Honduras a las

PyMES, únicamente el 11% de las PYME ha recibido algún tipo de formación, y esta ha sido a través del Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP), y las diferentes Cámaras de Comercio del país, se ha detectado una marcada desinformación de cambios Regulatorios, Fiscales y Legales que afectan el desempeño y rentabilidad de las empresas. Es por esto que a partir del 2017 se implementó un programa de capacitación para clientes de este sector donde se capacitó en áreas como:

- Manejo de Redes Sociales
- Actualización del Código Tributario
- Servicio al Cliente
- Ley de Inspección Laboral
- Lectura e Interpretación de Estados Financieros
- Seguros
- Ley Marco de Seguridad Social
- Estructuración de una Empresa

Se logró capacitar un total de 150 empresas, entre las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, logrando contribuir al desarrollo de los pequeños y medianos empresarios.

SEMINARIO: ALL STARS ACADEMY DE LA ALIANZA GLOBAL DE BANCOS PARA LA MUJER

El Seminario de All Stars Academy de la Alianza Global de Bancos para la Mujer se realizó en la ciudad de Punta Cana, República Dominicana, en la cual participaron instituciones financieras de diferentes partes del mundo. Es el único programa enfocando en desarrollar las habilidades de las instituciones financieras para incrementar la capacidad de enfoque en el segmento de mujeres como un diferenciador en el mercado. Para dicho programa se contó con la participación de equipos del área de Banca Emprendedor y Banca de Consumo, con el propósito de desarrollar y posteriormente implementar la estrategia de Banca de Mujeres.

INAUGURACIÓN DE AGENCIA ESPECIALIZADA BANCA EMPRENDEDOR

Se inauguró la Agencia Especializada Banca Emprendedor, ubicada en la Colonia Las Torres, zona sur de Tegucigalpa. Con esta agencia se busca dar otro punto de atención personalizada a los clientes PyME de esa zona.

FICOHSA SEGUROS 102-2, 102-12, 103-1

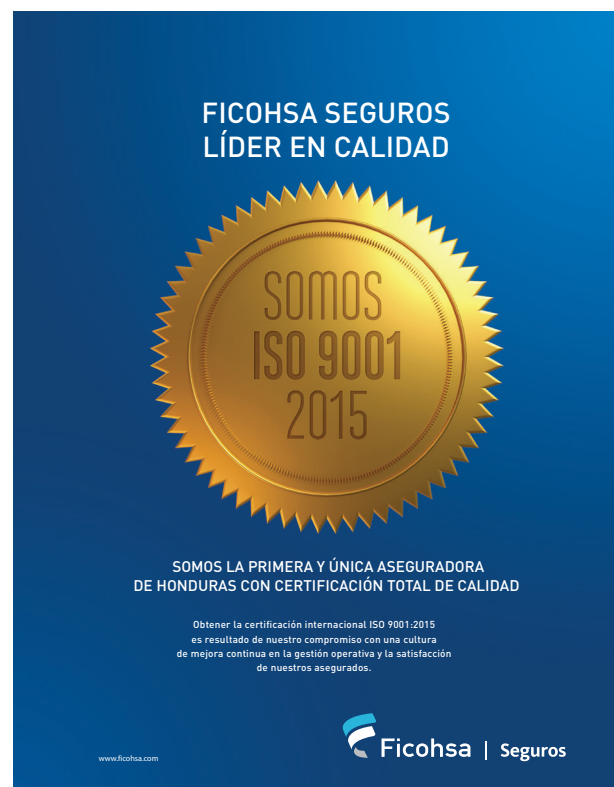
CERTIFICACIÓN ISO 9001/2015

FICOHSA SEGUROS ha establecido e implementado el Sistema de Gestión de la Calidad para demostrar la capacidad de suministrar de forma consistente, productos y servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes y partes interesadas, abordar los riesgos y las oportunidades asociadas en su contexto así como objetivos de calidad. Además se compromete con la satisfacción de sus clientes a través de la eficaz aplicación del proceso de atención, la mejora continua y la prevención de la no conformidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad de FICOHSA SEGURO ha sido implementado conforme a los requisitos de la norma internacional ISO 9001 en su versión 2015.

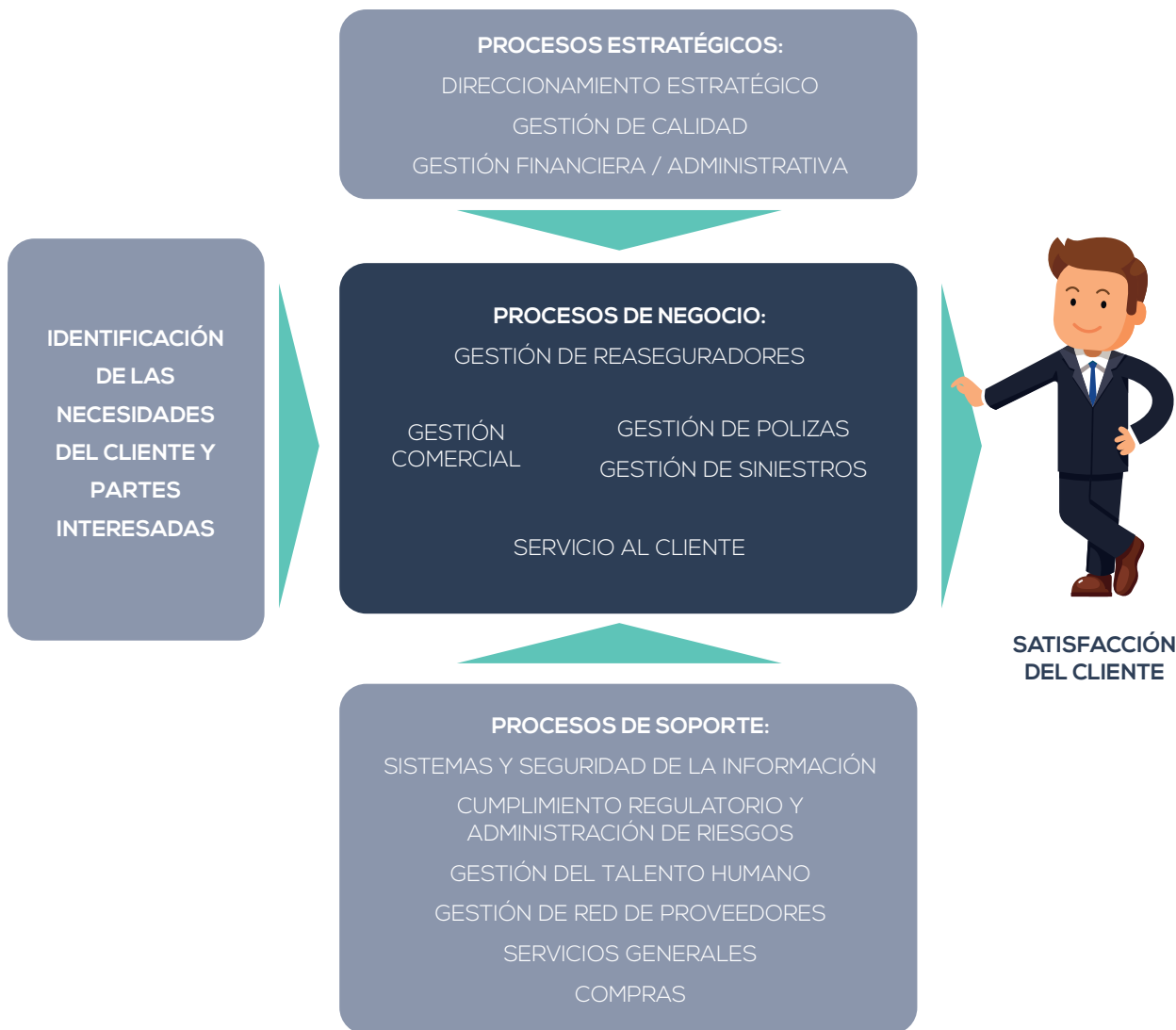
Uno de los propósitos principales de recibir la certificación es presentar el Sistema de Gestión de la Calidad a nuestros clientes y parte interesadas pertinentes, e informarles sobre los controles específicos implementados por FICOHSA SEGURO para asegurar la conformidad del producto o servicio.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad incluye: Prestación de servicios de seguros en los ramos de personas, bienes y fianzas, excluyendo el requisito 7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones.



Ser líder en la industria de Seguros y Fianzas mediante la prestación de servicios de alta calidad, garantizando la seguridad de las personas y sus patrimonios

CADENA DE VALOR - FICOHSA SEGUROS



POLÍTICA DE CALIDAD - FICOHSA SEGUROS

Ficohsa Seguros forma parte del Grupo Financiero más grande de Honduras. Es una empresa especializada en productos y servicios de aseguramiento integrales e innovadores, en los ramos de personas y bienes, así como finanzas.

Nos comprometemos a ofrecer seguridad a nuestros clientes por medio de colaboradores capacitados y enfocados en procesos de mejora continua, aliados estratégicos de sólido prestigio -nacional e internacional- y una plataforma tecnológica que permita ofrecer una experiencia ágil y diferenciada, con la finalidad de aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

La Política de Calidad fue establecida y aprobada por la Alta Dirección de Ficohsa Seguros.

El propósito principal de la Política de Calidad es comunicar y alinear al Sistema de Calidad con el compromiso, el contexto de la organización y que apoye su dirección estratégica. La Política de la Calidad es un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, el cual incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Los procesos y elementos del sistema de gestión de la calidad son planificados para asegurar que el sistema sea apropiado para el propósito establecido, además de ser eficaz y eficiente. Los principios de la gestión de calidad son:

Nuestra gestión esta apegada al cumplimiento del marco regulatorio y compromisos adquiridos con las partes interesadas.





AUTORESPALDO

Ofrecer a nuestros asegurados y clientes potenciales, una solución que les de tranquilidad y comodidad cuando no dispone de su auto a causa de cualquier imprevisto.

EMPLEO SEGURO

Empleo Seguro, le brinda la tranquilidad ante la pérdida imprevista del empleo de manera involuntaria o Incapacidad total permanente por accidente, respaldando el pago de su tarjeta de crédito y el bienestar de su familia.

COBERTURAS Y SUMAS ASEGURADAS

COBERTURA INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE

COBERTURA DESEMPLEO INVOLUNTARIO O INVALIDEZ TOTAL Y TEMPORAL POR ACCIDENTE

INNOVADOR SERVICIO: CONDUCTOR SEGURO

Ficohsa Seguros cuenta con el seguro de auto más completo del mercado y ahora les brinda a todos sus asegurados su nuevo beneficio CONDUCTOR SEGURO. Es un servicio innovador a través del cual se enviará una persona calificada que te llevará a tu casa, en tu propio auto cuando no lo puedas conducir. El servicio puede ser solicitado las 24 horas llamando al: 2280-2886.

Condiciones:

- Solicitar el conductor hora y media antes de la hora prevista del servicio.
- Se enviará al conductor con 15 minutos de antelación a la hora solicitada.
- El Asegurado deberá presentar al conductor las llaves y la boleta de revisión del vehículo.



CONDICIONES DE LA COBERTURA DE DESEMPLEO INVOLUNTARIO O INCAPACIDAD TOTAL Y TEMPORAL ACCIDENTAL

CONDICIÓN	PLAZO
Deducible	1 mes
Plazo máximo de pago	6 meses
Periodo Activo Mínimo	6 meses
Continuidad Laboral	12 meses
Periodo de espera	60 días para cobertura incapacidad total temporal por accidente 90 días para cobertura desempleo involuntario

SUMA ASEGURADA (US\$)

COBERTURA	PLAN A	PLAN B	PLAN C	PLAN D
Invalidez total permanente	36,000	48,000	60,000	24,400
Total (60) cuotas	600	800	1,000	300
Desempleo o invalidez temporal	1,800	2,400	3,000	1,200
Total 6 cuotas	300	400	500	200
Prima mensual	8	9	10	7

PENSIONES Y CESANTÍAS

102-2, 102-12, 103-1

Ficohsa Pensiones y Cesantías actualmente tiene operaciones en Honduras, la propuesta de valor de la empresa incluye:

- **Educación:** En Ficohsa Pensiones y Cesantías nuestra Propuesta Valor comienza con la educación. Uno de los principales beneficios que ofrecemos a las empresas y a sus colaboradores son Charlas de Educación Previsional, las cuales están enfocadas en educar a los colaboradores sobre los beneficios y ventajas de contar con un fondo de pensión para el momento de retiro laboral.
- **Servicio:** Parte vital de nuestra Propuesta Valor es trabajar constantemente en brindar un servicio de la más alta calidad a nuestros afiliados. Para esto contamos con la plataforma de CRM #1 a nivel mundial, que nos permite brindar los mejores tiempos de respuesta en todas las solicitudes y gestiones de nuestros afiliados.
- **Página Web:** Nuestra página web permite realizar cálculos de pensión de una manera fácil e interactiva. Así mismo, nuestros afiliados pueden ingresar y visualizar su Estado de Cuenta, su historial de aportes y el portafolio de inversiones a través de nuestro sitio transaccional y APP móvil.
- **Nuestros Canales de Atención**
 - Todas las agencias de Banco Ficohsa.
 - Agencias en Tegucigalpa y San Pedro Sula.
 - Línea telefónica de atención: 2275-2424
 - Desde tu celular marcando el *2424
 - Correo electrónico: ficohsapensiones@ficohsa.com
 - Nuestra página web www.ficohsapensiones.hn

En Ficohsa Pensiones y Cesantías ofrecemos dos tipos de productos:

1. **Pensiones:** Un fondo de ahorro manejado a través de una cuenta individual a nombre de cada afiliado y crece con los aportes realizados más el rendimiento que se genera por medio de las inversiones que Ficohsa Pensiones y Cesantías realiza.
2. **Cesantías:** 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.

Beneficios de un Fondo de Pensión:

- **Alto rendimiento:** Tus ahorros crecen más rápido debido a que tu fondo recibe las tasas de interés más altas, sin importar la cantidad que ahorres.
- **Club de Beneficios:** con tu carnet de afiliado recibes descuentos y promociones en comercios exclusivos a nivel nacional.
- **Beneficio Fiscal:** Los aportes que realizas a tu fondo de pensión son deducibles para el cálculo del Impuesto Sobre la Renta. (Artículo 10 de la Ley del ISR)



En Ficohsa Pensiones y Cesantías eliges el plan de pensiones que más se adapta a tus deseos con las mejores condiciones para tu futuro:

INDEPENDENCIA ECONÓMICA

BENEFICIO FISCAL

ACCESO A TU ESTADO DE CUENTA 24/7

ACCESO A PRÉSTAMOS PERSONALES

Abrir tu fondo es muy fácil, solo debes:

- Decidir cuanto aportar mensualmente
- Llenar tu solicitud de afiliación
- Presentar copia de tu identidad

Solicita asesoría [aquí](#) o llamando al 2275-2424

www.ficohsa.com

Ficohsa Pensiones y Cesantías

- **Acceso a Préstamos.** Te garantizamos condiciones preferenciales en el otorgamiento de préstamos.
- **Transparencia:** Podrás revisar, consultar o solicitar tu estado de cuenta las veces que quieras a través de los diferentes canales creados para ti.
- **Seguro de Vida (opcional).** Te ofrecemos planes competitivos y coberturas exclusivas.

Ficohsa Pensiones ofrece planes de pensión para clientes individuales y empresariales.

- **Fondo Individual:** Es un Fondo de pensión a largo plazo manejado a través de una cuenta individual a tu nombre con la garantía, seguridad y transparencia que te garantiza Ficohsa Pensiones y Cesantías.
- **Fondo Empresarial:** Es un fondo de pensión a largo plazo, que se forma con los aportes mensuales del colaborador y de la empresa (opcional). 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.

Ficohsa Pensiones y Cesantías es miembro de la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP). Esto nos permite estar siempre actualizados en temas relacionados con los Sistemas de Pensiones y conocer las mejores prácticas de América Latina y el mundo.

BANCA HIPOTECARIA 102-2, 102-12, 103-1

En el año 2017, Ficohsa sigue consolidando su liderazgo en el financiamiento de Vivienda en Honduras gracias a la confianza brindada por sus clientes, el crecimiento de cartera de hipotecaria con respecto al año 2016 fue de un 7%, pasando de los 6.4MM a 6.9MM de Lempiras, se desembolsaron 1,091 créditos, reflejando un aumento del 6% en número de clientes atendidos, que hicieron posible su sueño de tener vivienda propia.

En la participación de mercado FICOHSA presentó un incremento del 1% en comparación al año anterior, lo que coloca a la institución con un 19% en el primer puesto del Sistema Bancario Nacional.

Desde el inicio, Banca Hipotecaria ha tenido como objetivo garantizar, de manera creciente, el derecho de acceso a la vivienda y con él, cumplir el sueño de muchos hondureños de tener una casa propia; por eso se caracteriza por el servicio personalizado que brindan

los ejecutivos, que ofrecen un acompañamiento desde el inicio de la gestión del préstamo hasta la finalización de su vivienda para una mayor seguridad de los clientes, ofreciendo el mejor tiempo de respuesta, condiciones especiales, sumado a esto la mejor tasa en fondos propios del mercado.

Banco FICOHSA atiende las necesidades habitacionales de los ciudadanos de hondureños, contemplando las diferentes condiciones socioeconómicas y la diversidad de situaciones familiares ofreciendo líneas de crédito para la construcción de viviendas; siendo también una manera de impulsar la economía del país.

Como parte del compromiso con Honduras se apoya la iniciativa CONVIVIENDA para el financiamiento de la Vivienda Social, con el cual se garantiza el acceso al crédito a todos los sectores.

FICOHSA PREMIER BANCA PRIVADA, SU SOCIO ESTRATÉGICO EN LA REGIÓN

102-2, 102-12, 103-1

Banco Ficohsa busca brindar a través de la Banca Privada local y regional soluciones financieras e integradas a los clientes más exclusivos del Banco. La misión es satisfacer las necesidades financieras de los clientes a través de productos y servicios de alta calidad, con una estructura que combina servicios de banca privada y atención personalizada garantizando confidencialidad y seguridad. Banca Privada cuenta con la visión de convertirse en la mejor alternativa para este segmento de clientes de la región y ser reconocidos por el compromiso e innovación de nuestros productos para lograr relaciones de confianza, estables y duraderas.

Conozca los beneficios de la Banca Privada

1. Ejecutivos Ficohsa Premier Banca Privada con conocimiento de productos bancarios y gestión patrimonial quien asesora en las necesidades financieras y en todas las transacciones de manera fácil, rápida y cómoda
2. Dos agencias exclusivas en Honduras, ubicadas en Tegucigalpa y San Pedro Sula, adicional nuestros clientes disfrutan de atención prioritaria en todas las agencias a nivel nacional
3. Cinco agencias exclusivas a nivel regional ubicadas en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá, que están a disposición con servicio personalizado y oficinas privadas para reuniones
4. Línea de asistencia telefónica preferencial
5. Les mantenemos informado a través de diversas publicaciones que incluyen datos generales de mercados, economía, finanzas e índices financieros de Honduras y la Región
6. Productos Bancarios Exclusivos:
 - Tasas preferenciales en sus cuentas de Ahorro, cheques y Certificados de depósito.
 - Las mejores tarjetas de crédito: Infinite y Signature.
 - Tarjeta de débito Visa Infinite.
 - Préstamos garantizados y fiduciarios con beneficios exclusivos.
 - Servicios Internacionales: Subasta y compra de divisas, Transferencias Internacionales y regionales.
 - Mercados financieros locales: Bonos corporativos y bonos deuda subordinada.



REMESAS 102-2, 102-12, 103-1

En el 2017, Ficohsa Remesas continuó con su estrategia de market tour, para continuar con el fortalecimiento de las relaciones con las remesadoras e incentivando los diferentes mercados visitando a las remesadoras ubicadas en San Francisco y San José, California.

Aprovechando este tour, Ficohsa Remesas fue invitado a participar en la Conferencia Internacional de Remesas en el Mundo Digital, realizada en San Francisco, California. Esta conferencia se enfocó en las empresas denominadas FinTech y su importancia en la industria de remesas.

Como parte de la estrategia de crecimiento y para poder atender a un mayor número de clientes, en el 2017 se incorporó el pago de remesas en TENGO, por lo que ahora se cuenta con una red y horarios más

amplios de puntos de pago. También incorporamos el servicio de B2P (Business to person) con una Transfast USA.

Buscando siempre incentivar a nuestros clientes, para que abra y deposite su remesa directamente en su cuenta en Banco Ficohsa, se realizaron campañas en el transcurso del año, dándole mayor importancia a el Día de la Madre y Navidad.

Como parte de la proyección social de Ficohsa Remesas, nuevamente apoyamos la Migraton que año a año organiza la AHIBA, donde más de 300 colaboradores, en esta ocasión de San Pedro Sula se hicieron presente, en apoyo al migrante retornado a Honduras, donde la recaudación de fondos de dicha actividad, se destina para ayudar a 5 migrantes para impulsarlos a crear sus propias microempresas.

Continuamos con el apoyo a Fundación Ficohsa a través de la alianza estratégica con MoneyGram, logrando inaugurar en el 2017 los dos centros de Excelencia apadrinados por dicha remesadora, uno ubicado en la ciudad de Danlí y el otro en Tegucigalpa.



PROVEEDORES

102-9, 102-10, 102-12, 102-16, 103-1, 201-1, 204-1, 407-1, 408-1, 409-1, 410-1, 414-1, 414-2

La cadena de suministro es una parte esencial en las operaciones de la institución, ya que la selección y certificación de los proveedores permite la competitividad de la gestión del Grupo; pero también garantizar a los colaboradores los suministros de calidad para que las operaciones de las empresas del grupo sean óptimas.

La relación con la cadena es de mutua confianza, ética, transparencia, respeto, constante comunicación y cooperación, lo que da acceso a productos y servicios que cubren las necesidades inmediatas de la organización y generan impactos positivos en las gestiones administrativas, reduciendo los riesgos y manteniendo compromiso social y prácticas de transparencia con los clientes.

Esta certificación implica el análisis de la situación legal de la empresa, su cumplimiento con las normativas fiscales y laborales, y de este modo reducir la posibilidad de cualquier tipo de incumplimiento de parte del proveedor.

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

301

Nuevos
proveedores
enrolados

100%

Proveedores
evaluados en
constitución legal

El departamento de Compras es un área corporativa que atiende las solicitudes de 7 empresas del Grupo, donde se han homologado procesos de compra, contratos y certificación de proveedores, con el objetivo de mejorar la relación con el proveedor.

CÓDIGO DE ÉTICA

Grupo Financiero Ficohsa inculca a todos sus proveedores la forma óptima y correcta según ley para poder tratar de forma correcta a los empleados de cada organización. Se establecen argumentos sólidos basados en el respeto a los derechos humanos, logrando de esta forma que el empleado se sienta satisfecho en las funciones que realiza día a día.

El tema referente a la explotación infantil, es uno de los más delicados en la sociedad actual. Por ello Ficohsa hace énfasis en esta parte, lo que se busca es que los proveedores respeten los derechos Humanos, las áreas más expuestas a este tipo de problemas son las zonas rurales.

1,831

Proveedores en
la base de datos
en SAP

751

Proveedores con los
que hicimos negocio

Grupo Financiero Ficohsa promueve mediante el código de ética, realizar negocios de forma honesta, cumpliendo las disposiciones legales adoptando normas morales y las mejores prácticas comerciales, así mismo debe cumplir los compromisos que establece el reglamento de ética, compromiso con el Medio Ambiente, Derechos Humanos, Discriminación o Acoso, Acoso Sexual, Servicio de Excelencia al cliente y Competencia Ética. El incumplimiento a este código, es sometido a revisión, dando el derecho a la empresa a proceder con la finalización de la relación laboral.

El 100% de personal de seguridad es capacitado por la empresa que GFF subcontrata para este servicio; al menos dos veces al año en materia de procedimientos de uso de los niveles de fuerza orientados al respecto de los derechos humanos.

HONDURAS

1,561

Proveedores
nacionales

270

Proveedores
extranjeros

VALORES PAGADOS A PROVEEDORES

L. **1, 256, 761,619.04**
Proveedores nacionales

L. **589, 19,0475.09**
Proveedores extranjeros

L. **1, 845, 952,094.13**
Total pagado a proveedores

Grupo Financiero Ficohsa vela porque los proveedores outsourcing cumplan con las políticas de contratación establecidos por la Ley del Ministerio de Trabajo, para que sus colaboradores tengan derecho a gozar de los beneficios de pago y demás.

NUESTRA GENTE

103-1, 103-2



Para GFF, el talento humano es la pieza clave para implementar la estrategia de negocio y alcanzar las metas propuestas de la compañía. A nivel regional se promueve un ambiente de trabajo que acepta, respeta y valora las diferencias; es por ello que se promueven las prácticas laborales justas, la inclusión laboral y la diversidad, permitiendo que cada uno pueda ser auténtico en su lugar de trabajo, siendo aceptado, valorado y apoyado con todo su potencial.

Todos los años se trabaja en el diagnóstico de Clima y Cultura, con el fin de conocer la opinión de los colaboradores, saber qué prácticas han sido exitosas y cuales son las oportunidades de mejora a considerar, a través de una evaluación realizada por GPTW, por medio de ésta herramienta se conocen las oportunidades de mejora como empresa con el fin de mantener a nuestros colaboradores motivados, satisfechos, felices con su trabajo y con su entorno.

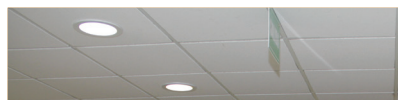
GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO

103-1, 102-8, 401-1

NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

En la actualidad Grupo Financiero Ficohsa cuenta con 5,846 colaboradores. De ellos, 4220 trabajan en Honduras, 247 en Panamá, 635 en Guatemala y 744 en Nicaragua. Del total, las mujeres representan el 57% y los hombres el otro 43%, impactando directamente en una de las metas del objetivo 10 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que es Reducir la desigualdad en y entre los países, al garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.

Actualmente todo el proceso de atracción y selección de talento de Ficohsa, se realiza a través del Módulo de Selección del sistema de Talento Humano de Success Factor, el cual permite seguir una labor más automatizada, estructurada, ordenada e interactiva con los aspirantes. Cada reclutador publica sus vacantes asignadas, realiza búsquedas asociando los candidatos a las mismas y a su vez moviéndolos de estatus según los pasos que el proceso de selección indique. La administración del proceso a través de esta herramienta ayuda obtener la información y estatus de cada plaza de forma oportuna así como identificar cada aspirante para aprovechar al máximo la base de datos que este innovador sistema ofrece.



COLABORADORES POR CONTRATO LABORAL, ZONA Y SEXO GRI-102-7, 102-8, 401-1, 405-1

HONDURAS

TIPO DE CONTRATO Y ZONA	BANCO		SEGUROS		TARJETAS		REMESAS		PENSIONES		TOTAL
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
Permanentes	883	1229	165	180	607	877	1	2	7	33	3,986
Zona Norte	234	473	38	57	68	56	0	0	1	10	
Zona Centro	651	756	127	123	539	821	1	2	6	23	
Temporales	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
Zona Norte	0	0			1		0	0	0	0	
Zona Centro	0	0		1		1	0	0	0	0	
Temporales por Hora	72	149	2	10	0	0	0	0	0	0	241
Zona Norte	37	78	1	1	0	0	0	0	0	0	
Zona Centro	38	76	1	9	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	955	1378	167	191	608	878	1	2	7	33	
GRAN TOTAL	2,333		358		1,486		3		40		4,220

PANAMÁ

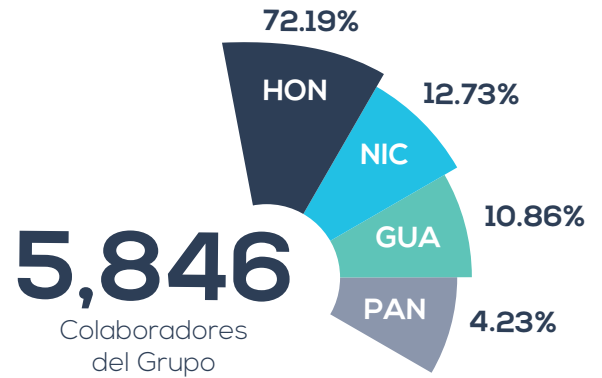
TIPO DE CONTRATO Y ZONA	BANCO		TARJETAS	
	♂	♀	♂	♀
Permanentes				
Ciudad Panamá	61	93	40	53
TOTAL	154		93	
GRAN TOTAL	247			

GUATEMALA

TIPO DE CONTRATO Y ZONA	BANCO	
	♂	♀
Permanentes		
Ciudad Guatemala	318	317
GRAN TOTAL	635	

NICARAGUA

TIPO DE CONTRATO Y ZONA	BANCO		TARJETAS	
	♂	♀	♂	♀
Permanentes				
Managua	211	318	104	111
TOTAL	529		215	
GRAN TOTAL	744			



COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD, ZONA Y SEXO

Solo permanentes, nuevos ingresos 401-1, 102-8

HONDURAS

GRUPO DE EDAD Y ZONA	BANCO		SEGUROS		TARJETAS		PENSIONES		REMESAS		TOTAL
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
18-30	74	94	12	55	76	82	1	6	0	0	400
Zona Norte	22	46	3	44	10	6		1	0	0	
Zona Centro	52	48	9	11	66	76	1	5	0	0	
31-44	14	23	2	3	22	32	0	6	0	0	102
Zona Norte	1	8	2	9	2	9	0	5	0	0	
Zona Centro	13	15	2	1	13	30	0	1	0	0	
45+	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	5
Zona Norte	0	0	0	0			0	0	0	0	
Zona Centro	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	
TOTAL	89	118	14	59	99	115	1	12	0	0	507
GRAN TOTAL	207		73		214		13		0		507

Ficohsa recluta y selecciona personas talentosas con potencial de desarrollo, que deben contar con las competencias mínimas necesarias para laborar dentro de una organización dinámica y en franco crecimiento.

PANAMÁ

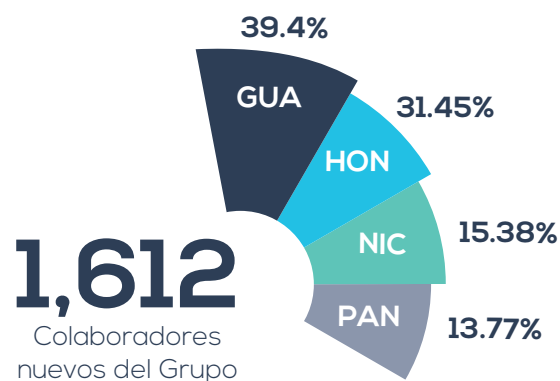
GRUPO DE EDAD Y ZONA	BANCO		TARJETAS	
	♂	♀	♂	♀
Ciudad Panamá				
18-30	15	31	17	22
31-44	33	53	20	28
45+	13	10	3	3
TOTAL	61	94	40	53
GRAN TOTAL	155		93	

GUATEMALA

GRUPO DE EDAD Y ZONA	BANCO	
	♂	♀
Ciudad Guatemala		
18-30	159	206
31-44	130	95
45+	29	16
TOTAL	318	317
GRAN TOTAL	635	

NICARAGUA

GRUPO DE EDAD Y ZONA	BANCO		TARJETAS	
	♂	♀	♂	♀
Managua				
18-30	44	60	23	30
31-44	24	30	3	4
45+	3	1	0	0
TOTAL	71	91	26	34
GRAN TOTAL	162		60	



TALENTO HUMANO LOCAL

El reclutamiento y selección de personal local es una ventaja que fortalece el capital humano de la institución, ya que mejora la capacidad de la empresa al conocer las necesidades locales y la flexibilidad para adaptarse a estas. El uso de la diversidad y la inclusión local como una estrategia corporativa en los países en donde se opera, es uno de los valores agregados que el grupo cuenta en sus métodos para identificar el mejor talento; y cubrir los procesos que generarán respuesta ante las expectativas de las partes interesadas.

PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL 202-2

HONDURAS

EXTRANJEROS NACIONALES

CIUDAD	BANCO		SEGUROS		TARJETAS		REMASAS		PENSIONES		TOTAL
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
San Pedro Sula	1	10		1		1					13
Tegucigalpa	8	61	1	12	3	12		1		2	100
TOTAL	9	71	1	13	3	13	0	1	0	2	
GRAN TOTAL	80		14		16		1		2		113

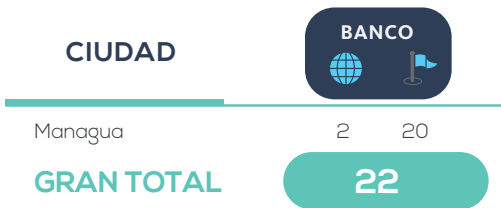
PANAMÁ



GUATEMALA



NICARAGUA



Promovemos un ambiente donde los colaboradores puedan alcanzar su máximo potencial, incrementando el desempeño organizacional, preparando el talento para el futuro, transformando la cultura de servicio y asegurando un entorno de trabajo sano que permita generar los resultados al negocio.

ROTACIÓN DE COLABORADORES 401-1

El orgullo de pertenecer a la institución es una de las características con las que cuentan los colaboradores de Grupo Financiero Ficohsa, esto permite la empatía hacia la organización, fidelización, ambientes de trabajo satisfactorios, personal empoderado, capacitado e involucrado en sus asignaciones, entre otras características, genera un índice de rotación aceptable y sano.



ROTACIÓN DE COLABORADORES

CATEGORÍA	BANCO				TARJETAS			SEGUROS	REMESAS	PENSIONES
	HON	GT	PAN	NIC	HON	PAN	NIC	HON	HON	HON
No. de colaboradores (promedio)	2,302	313	58	167	1,601	83	85	353	3	39
♂	146	169	34	58	181	40	44	18	0	2
%	6.34%	54%	59%	35%	11.31%	48%	52%	5.10%	0.00%	5.13%
♀	204	144	24	109	228	43	41	15	0	6
%	8.86%	46%	41%	65%	14.24%	52%	48%	4.25%	0.00%	15.38%
Por Edad										
18-30	245	179	26	82	249	61	46	14	0	2
%	10.64%	57%	45%	49%	15.55%	73%	54%	3.97%	0.00%	5.13%
31-44	90	107	26	76	151	22	37	16	0	6
%	3.91%	34%	45%	46%	9.43%	27%	44%	4.53%	0.00%	15.38%
45+	15	27	6	9	9		2	3	0	0
%	0.65%	9%	10%	5%	0.56%	0%	2%	0.85%	0.00%	0.00%
Por Zona										
Zona Centro	207	0	0	167	332	0	85%	25	0	5
%	8.99%	0	0	100%	20.74%	0	100%	7.08%	0.00%	12.82%
Zona Norte	143	N/A	N/A	N/A	77	N/A	N/A	8	0	3
%	6.21%	N/A	N/A	N/A	4.81%	N/A	N/A	2.27%	0.00%	7.69%

RESUMEN DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS | HONDURAS

103-1, 103-2, 201-1, 201-3, 202-1, 401-2

La política de compensación y beneficios de la institución es una parte integral para gestionar las diferentes necesidades de los colaboradores. La variedad de beneficios ofrecidos, no solo es un atractivo para ingresar a la compañía, sino que también es un paquete atractivo y diferenciador en la región.

Sin discriminación alguna, los colaboradores reciben las prestaciones, beneficios e incentivos que establece la legislación de los países donde operamos, de igual manera tomando en cuenta su desempeño. Los siguientes son los beneficios a los que indican las legislaciones laborales de los países donde tenemos presencia.

Bonos de Navidad

Cada año se hace entrega a todos los colaboradores de Bonos de consumo de supermercados y tiendas de conveniencia. Estos bonos son un agradecimiento por su desempeño a lo largo del año. En el año 2017, se aumentó el valor del bono, pensado para que el colaborador pueda compartirlo con su familia en la compra de alimentos para las festividades

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

- Si
- Gerentes Si
- Sub Gerentes Si
- Según funciones
- No

¹Gastos de prima médicos pagados al 100% para el colaborador

²Gastos de prima médicos dependientes (Cónyuges e hijos)

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

⁴ pagado al 100% para el colaborador y sus dependientes directos.

⁵ Opción a ingresar

⁶ Sujeto al logro de metas institucionales y organizacionales.

⁷ Con las que GFF mantienen alianzas (Universidades, restaurantes)

* Aplica para colaboradores temporales y por hora

RESUMEN DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

103-2, 201-1, 201-3, 202-1, 401-2

Fuente: GFF

BENEFICIOS		Bancos, Seguros y Pensiones							Tarjetas							
		Funcionarios			Jefaturas	Oficiales			Auxiliares	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
		1	2	3		4	5	1		2	3	4		5		
PANAMÁ																
POR LEY:	Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
ADICIONALES:	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	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
NICARAGUA																
POR LEY:	Aguinaldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Pago por encima del salario mínimo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
ADICIONALES:	Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	¹ Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Taza Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Combustible	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Bono por Resultado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
30 días de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
GUATEMALA																
POR LEY:	Aguinaldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Bono 14	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
ADICIONALES:	Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	¹ Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	Taza Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
Combustible	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		

SALARIOS PAGADOS A NIVEL REGIONAL

PAÍS	SALARIOS
Honduras	L. 1.337.267.277,53
Guatemala	Q 55.888.587,93
Panamá	\$ 6.958.442,64
Nicaragua	C\$ 226,074,927,63

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD

401-3

ÍNDICES	BANCO		SEGUROS		TARJETAS		PENSIONES		BANCO		TARJETAS		BANCO			
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀		
	H O N D U R A S												N I C		G U A	
Índice de Retención	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	76.92%	0	33.33%	0	94%		
Índice de Reincorporación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0	92.31%	0	50%	0	100%		

RELACION ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL 405-2, 202-1

ÍNDICES	BANCO		SEGUROS		TARJETAS		PENSIONES		BANCO		TARJETAS		BANCO			
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀		
	H O N D U R A S												N I C		G U A	
Funcionarios	37.00%		13.00%		29.00%		91.00%		45.50%		12.10%		18%	7%		
Jefaturas	8.00%		1.00%		13.00%		-100.00%		16.06%		9.59%		8%	5%		
Oficiales	8.00%		1.00%		2.00%		6.00%		15.93%		5.23%		30%	26%		
Auxiliares	0.00%		-40.00%		-1.00%		N/A		0.74%		2.70%		4%	2%		
Supervisores									4.08%		8.77%					
Gerente de Cuenta									0.05%		21.22%					
Analistas									5%		12.12%					
Asesor de Ventas									12.64%		28.27%					

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

UNIVERSIDAD FICOHSA 102-16, 103-1, 103-2, 404-1

El modelo de capacitación definido por GFF tiene como objetivo llevar a la excelencia a cada colaborador, a través del desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos técnicos del sector financiero, siendo este un pilar para consolidarse como un referente regional.

UCF busca asegurar que todos nuestros colaboradores accedan a los diferentes recursos de Formación y por ello se despliegan actividades de aprendizaje virtuales, diseñadas de acuerdo a los estándares internacionales de andrología.

Durante 2017 se dio especial énfasis al fomento de valores institucionales: compromiso, respeto, integridad, servicio y sostenibilidad.

Contamos con un código de ética, del cual nos aseguramos será conocido por nuestros colaboradores, a través de formación y actividades prácticas que promuevan los comportamientos que se traducen en mayor identificación y compromiso con la organización.

Como uno de los objetivos de la evaluación del desempeño, buscamos identificar las fortalezas y puntos de mejora de cada colaborador, haciéndole participe de estas impresiones en sesiones de feedback, lo que permite la definición de su plan de desarrollo.

CAPACITACIONES UNIVERSIDAD FICOHSA 201-1, 201-3, 202-1, 404-1

CAPACITACIÓN	PERSONAL QUE ASISTIÓ	HORAS DE CAPACITACIÓN	TOTAL DE EVENTOS AL AÑO
H O N D U R A S			
Escuelas de cajeros	177	31,982	13
Escuelas de negocios	19	3,772	8
Escuela de Cobranza	57	10,858	7
Escuela de Servicio al Cliente	31	6,280	4
Escuela de Televentas	3	296	3
Escuela de Logística	2	53	2
Escuela de Telemercadeo	5	60	1
Escuela de Ventas personalizada	37	3,453	6
Escuelas de Servicio al Cliente- Banco	48	6,701	4
TOTAL	379	63,455	48
N I C A R A G U A			
Escuelas de cajeros	48	1751	9
Escuelas de negocios	29	1,872	9
Escuela de Televentas	2	160	2
Escuela de Ventas personalizada	7	240	3
Escuela de Jefes Administrativos	1	170	1
TOTAL	87	4,193	24
G U A T E M A L A			
Escuelas de cajeros	101	4,040	16
Escuela de Sub Jefes	8	320	4
Escuela de Servicio al Cliente	162	1,296	8
Escuela de Televentas	108	3,456	21
Escuela de Telemercadeo	36	1,152	15
Escuela de Ventas personalizada	69	2,208	23
Escuelas de Servicio al Cliente- Banco	19	760	7



Basado en la teoría de aprendizaje experiencial, la gestión por competencias y apoyado en el proceso de gestión de desempeño, ayudamos a los colaboradores a identificar y desarrollar sus fortalezas mediante actividades que faciliten el análisis y reflexión sobre su capacidad, haciendo uso de herramientas como las Discusiones de Carrera, el Inventario de Capacidades, los Concursos Internos, entre otras que faciliten el aprendizaje y desarrollo de sus habilidades.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL 201-1, 201-3, 202-1, 404-1

SEXO	FUNCIONARIOS				JEFATURAS				OFICIALES			
	HON	GT	PAN	NIC	HON	GT	PAN	NIC	HON	GT	PAN	NIC
♂	1.33	0	100	3.97	5.13	7	89	3.08	0	3	159.75	1.37
♀	1.44	0	133.25	4.47	8.60	4	49	2.33	0	2	211.5	0.91
TOTAL	2.77		233.25	8.44	13.73%	1	138	5.41		24	371.25	2.28

	AUXILIARES			
	HON	GT	PAN	NIC
♂	0	197	1090	0.75
♀	0	176	148	0.59
TOTAL		460	1,238	1.34



PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DIRIGIDOS A MEJORAR LAS COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES 201-1, 201-3, 202-1, 404-2

EMPRESA	HON	GUAT	NIC
Banco	2,238	383	703
Seguros	381		
Tarjetas	1,525		301
Travel	32		
Pensiones	42		
TOTAL	4,218	383	1,004

DESARROLLO DE CARRERA

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 que 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.

CAPACITACIONES SOBRE TEMAS RELEVANTES

201-1, 201-3, 202-1, 205-2, 404-2, 412-2

CAPACITACIÓN			PERSONAL QUE ASISTIÓ	% EMPLEADOS	CAPACITACIÓN			PERSONAL QUE ASISTIÓ	% EMPLEADOS
HONDURAS					GUATEMALA				
Lucha contra la corrupción					Lucha contra la corrupción				
Conocimiento del cliente	1830	43%	Conocimiento del cliente:						
Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo	4850	114%	Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo Virtual	554	94%				
FATCA	775	18%	Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo Presencial	346	93%				
Usuario Financiero	1139	27%	FATCA virtual	170	98%				
Riesgo Operativo	4466	105%	FATCA presencial y talleres	99	93%				
Código de ética y Conducta	4598	108%	Usuario Financiero:						
Seguridad de la Información	4473	105%	Riesgo Operativo	487	96%				
Derechos Humanos					Derechos Humanos				
Desarrollo de Competencias	4190	98%	Código de ética y Conducta	404	84%				
Formación temas específicos del puesto	4144	97%	Seguridad de la Información	534	90%				
Temas institucionales	4584	108%	Desarrollo de Competencias	221	84%				
Inducción	689	16%	Formación temas específicos del puesto	148	93%				
NICARAGUA					PANAMÁ				
Lucha contra la corrupción					Lucha contra la corrupción				
Conocimiento del cliente	515	100%	Conocimiento del cliente	131	52%				
Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo	568	100%	Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo	248	98%				
FATCA	216	100%	FATCA	6	2%				
Usuario Financiero	238	95%	Riesgo Operativo	248	98%				
Riesgo Operativo	727	98.36%	Código de ética y Conducta	248	98%				
Código de ética y Conducta	743	99%	Seguridad de la Información	248	98%				
Seguridad de la Información	749	98%	Derechos Humanos						
Derechos Humanos					Derechos Humanos				
Desarrollo de Competencias	275	99%	Temas institucionales	141	56%				
Formación temas específicos del puesto	823	97%	Inducción	141	56%				
Temas institucionales	142	100%							
Inducción	277	100%							

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 404-3

En Ficohsa buscamos atraer, inspirar y desarrollar personas talentosas, diversas y extraordinarias que se enorgullecen de ser Ficohsa y que hagan realidad nuestro objetivo de ser un referente empresarial en la región.

Por ello la Gestión del Desempeño es considerado un proceso fundamental en Talento Humano lo cual se valida con la disponibilidad de una Política con proceso definido, Herramientas y soporte estructural, con el fin de reconocer, exaltar y premiar su desempeño superior, innovación, aprendizaje continuo y pasión por ser los mejores.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL 201-1, 201-3, 202-1, 404-3

SEXO	BANCO	SEGUROS	TARJETAS	PENSIONES
♂	99%	97%	99%	100%
♀	99%	98%	100%	100%
TOTAL	99%	97%	100%	100%

A partir del año 2017 Ficohsa se encuentra desplegando una mejora en su proceso de gestión del desempeño, apoyado por la metodología de seguimiento de ejecución "Gazzelles". Este enfoque metodológico busca promover la adopción de una cultura de medición basada en la ejecución correcta de la estrategia, orientada al cumplimiento de metas y prioridades al contar la gente correcta en los puestos correctos haciendo las cosas correctas.

La decisión de implementar este cambio se realizó con miras al cumplimiento del plan estratégico y fortalecer un sentido de "accountability" en el logro de resultados en las líneas gerenciales y operativas, contribuyendo a la dirección clara de resultados financieros y de negocio.

PORCENTAJE DE COLABORADORES QUE RECIBEN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CARGO 201-1, 201-3, 202-1, 404-3

ÍNDICES	BANCO	SEGUROS	TARJETAS	PENSIONES
Funcionarios	100%	100%	100%	100%
Jefaturas	99%	100%	100%	100%
Oficiales	100%	97%	99%	100%
Auxiliares	97%	90%	100%	100%
Supervisores	100%	100%	99%	-
Gerente de Cuenta	-	-	100%	-
Analistas	100%	100%	100%	-
Asesor de Ventas	100%	-	100%	-

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS COLABORADORES

102-12, 403-1, 403-2

Dando cumplimiento a la ley, se conformó el Comité de Higiene y Seguridad a nivel nacional en Honduras; mismo que vela por la investigación de accidentes, propone medidas para prevenirlos y vigilar por que se cumplan.

PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIAS, CUERPO DE BRIGADISTAS

Con el fin de dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés, se cuenta con metodologías para responder a las interrupciones de cada línea de negocio y asegurar la recuperación en los procesos operativos.

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, por ello se ofrece el entrenamiento constante y la revisión de los procesos con el

fin de contar con las herramientas para la rehabilitación de los procesos y el funcionamiento de la institución.

PROGRAMA DE TU BIENESTAR CORPORATIVO

La implementación de un programa integral corporativo, que ofrezca a sus colaboradores prácticas relacionadas para alcanzar el balance personal y el desempeño profesional, es parte de las características de este programa.

La institución está comprometida a ofrecer espacios recreativos que orientan al colaborador a mantener una vida saludable, generar una cultura que permita la adopción de hábitos sanos y que estos, faciliten la motivación en los miembros de la Familia Ficohsa.

CUERPO DE BRIGADISTAS, 2017

INDICADOR	HON	GUAT	PAN
Total de participantes	156	35	19
Horas de capacitación	152	35	13

PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA, 2017

INDICADOR	HON	GUAT	PAN	NIC
Comité de emergencias	13	0	0	0
Equipo de apoyo a Comité de Manejo de Crisis	13	7	14	13

RESULTADOS DE ATENCIONES MÉDICAS, 2017

INDICADOR	TOTAL
Total atenciones	13,571
No de incapacidades	1,889
Remisiones	2,315
Tiempo de atención paciente (minuto)	15

Los colaboradores de la institución cuentan con clínicas especializadas para su asistencia médica dentro de algunos edificios de GFF, ambulancia de atención a emergencias, descuentos en servicios de salud y pueden participar en las ferias de salud que se realizan cada año; estos beneficios caracterizan a Ficohsa como una de las mejores empresas para trabajar en Honduras.



Entrenamiento y revisión de procesos constantes, son algunos de los valores con los que fortalecemos nuestro vínculo con los colaboradores.

PROGRAMA REGIONAL DE ÉTICA INSTITUCIONAL

102-16, 102-17, 103-1

El programa de ética es uno de los pilares de transparencia para la institución, es por ello que cada año se realizan acciones que fortalezcan el compromiso de los colaboradores por mantener un comportamiento ético basado en principios y valores.

El programa de Ética está compuesto por diferentes actividades como ser Café con Neto, Diálogos (anuales), Línea de ética (anónimo y/ o

privado); foros abiertos donde se le brinda el espacio al colaborador de realizar consultas, aclarar inquietudes, obtener feedback y retroalimentación sobre las acciones de Ficohsa que aportan a su bienestar en su puesto de trabajo.

2016 2017

294



186

ÍNDICE
DE CASOS
REPORTADOS

-37%

REPORTES DE CASOS DE CONDUCTAS NO ÉTICAS

PAÍS	2016	2017	ÍNDICE
HONDURAS	193	142	-26%
NICARAGUA	42	13	-69%
GUATEMALA	40	11	-73%
PANAMÁ	19	20	5%

El programa de ética presentó una reducción del 37% de casos reportados en comparación al año 2016



NUESTRO PLANETA

103-1, 103-2



Ficohsa ha fortalecido su compromiso por el cuidado del medio ambiente, al alinear sus estrategias a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). El Eje de Nuestro Planeta, ha identificado dos ODS prioritarios “Producción y Consumo Responsable” y “Acción por el Clima”.

Cada una de las acciones del programa esta alineadas a contribuir en las metas específicas de los ODS mencionados con el fin alcanzar un impacto sostenible.

De acuerdo al “Manual de Producción más Limpia” de Ficohsa el cual se elaboró en conjunto con el Centro Nacional de Producción más limpia (CNPL) de Honduras la estrategia del grupo es hacer un uso eficiente de los recursos de agua, energía y papel donde la operación lo permita.

En el año 2017 GFF realizó acciones y actividades con el fin de alcanzar una reducción en el consumo de energía, agua y papel.

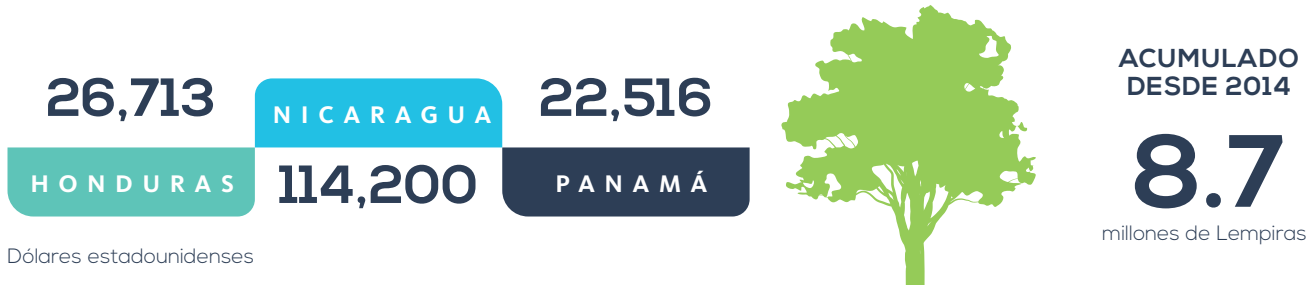
- Limpieza de playa en las zonas costeras
- Siembra de árboles en zonas vulnerables.
- Campañas de reducción de agua, papel y energía.
- Revestimiento de ATM fomentando el cuidado de nuestro planeta.

INVERSIÓN VERDE

201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

En el año 2017 se invirtieron más de \$160,000.00 dólares en trabajos de remodelación e instalación de equipo y mobiliario eco amigable con el ambiente, como parte de las remodelaciones realizadas en las diferentes agencias y edificios se detalla lo siguiente:

- Compra de los aires acondicionados con el fin de ahorrar energía eléctrica y reducción en las emisiones.
- Lámparas LED que permiten mejorar la eficiencia en cuanto al número de lúmenes que tiene una lámpara convencional, lo que permite un menor esfuerzo a la visión de los colaboradores.
- Instalación de impresoras de mayor eficiencia y menor uso de energía.



HUELLA DE CARBONO Y ECOLÓGICA

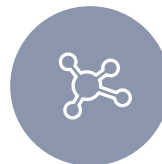
305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

La reducción del uso de los recursos naturales por parte de Ficohsa es uno de los objetivos del eje de nuestro planeta. Durante el año 2017 se fortaleció el uso de paneles solares en agencias Ficohsa alcanzando un total de cinco agencias abastecidas por energía limpia, fortaleciendo el Objetivo de Desarrollo Sostenible 7 (*Energía Asequible y No Contaminante*) y 9 (*Industria Innovación e Infraestructura*).

El compromiso de cada año es impulsar y fomentar el uso de energías limpias al integrar mayor número de agencias utilizando paneles solares.

Para fines del cálculo de la huella ecológica, se tomará en cuenta el resultado de las cuantificaciones 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 (tCO₂-e). La huella ecológica asciende a **6,474.1** hectáreas.



Para mayor información acerca de nuestra Huella de Carbono y Ecológica, haz clic en este enlace:

Huella de Carbono



MEDICIÓN DE LA HUELLA ECOLÓGICA

201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7

ALCANCE 1

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

Huella de Carbono: 454 tCO₂

Huella Ecológica: 155.9 Hectáreas

ALCANCE 3

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

Huella de Carbono: 6,993.3 tCO₂

Huella Ecológica: 2,401 Hectáreas

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

Huella de Carbono: 309.1 tCO₂

Huella Ecológica: 84.2 Hectáreas

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

Huella de Carbono: 4,181.2 tCO₂

Huella Ecológica: 1,435.5 Hectáreas

ALCANCE 2

Emisiones debido al consumo de energía eléctrica en Honduras.

Huella de Carbono: 6,012.7 tCO₂

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 tCO₂

Huella Ecológica: 74 Hectáreas

Reportamos emisiones debido al consumo de agua potable.

Huella de Carbono: 96 tCO₂

Huella Ecológica: 33 Hectáreas

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

Huella de Carbono: 4,181.2 tCO₂

Huella Ecológica: 1,435.5 Hectáreas



EFICIENCIA ENERGÉTICA

201-2, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 306-2

Ficohsa fomenta en sus colaboradores el uso eficiente de la energía, cada año se socializan campañas con el objetivo de alcanzar una reducción en el consumo. El año 2017 presentó un incremento del 8% tomando en cuenta que en Panamá se realiza la medición de consumo de energía a todas sus operaciones, (en el año 2016 no se contempló toda la operación)

Durante el 2017 se realizó una auditoría social visitando cada escritorio de los colaboradores validando si al finalizar la jornada laboral se encontraban computadoras, monitores, impresoras o cualquier aparato electrónico encendido o en hibernación, esta práctica fomenta que todos los colaboradores deben hacer buen uso de la energía eléctrica.

Ficohsa instaló paneles solares en 5 agencias las cuales utilizan energía limpia para sus operaciones diarias.

POR EMPRESA
 POR COLABORADOR

2016 2017

HONDURAS | BANCO



INCREMENTO POR COLABORADOR **13.23%**

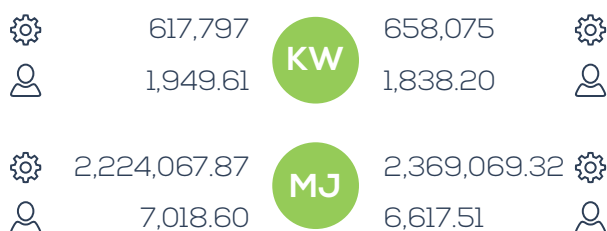
2016 2017

HONDURAS | TARJETAS



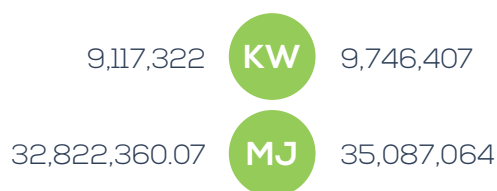
INCREMENTO POR COLABORADOR **1.27%**

HONDURAS | SEGUROS



DISMINUCIÓN POR COLABORADOR **-5.71%**

HONDURAS | CONDENSADO









INCREMENTO **6.9%**

302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 306-2

 POR EMPRESA
  POR COLABORADOR

2016 2017

GUATEMALA

	675,544.89		552,768.00	
	653.00		870.50	
	2,431,962		1,989,964.8	
	2,350.80		3,133.80	

INCREMENTO POR COLABORADOR **33.31%**

2016

PANAMÁ

	150,318.08		490,384.03	
	596.50		1,945.97	
	541,145.09		1765,382.5	
	2,147.40		7,005.49	

INCREMENTO POR COLABORADOR **226%**

NICARAGUA

	2,076,999.00		2,155,050	
	2,888.73		2,997.29	
	7,477,196		7,758,180	
	10,399.43		10,790.24	

INCREMENTO POR COLABORADOR **3.76%**

CONDENSADO REGIONAL

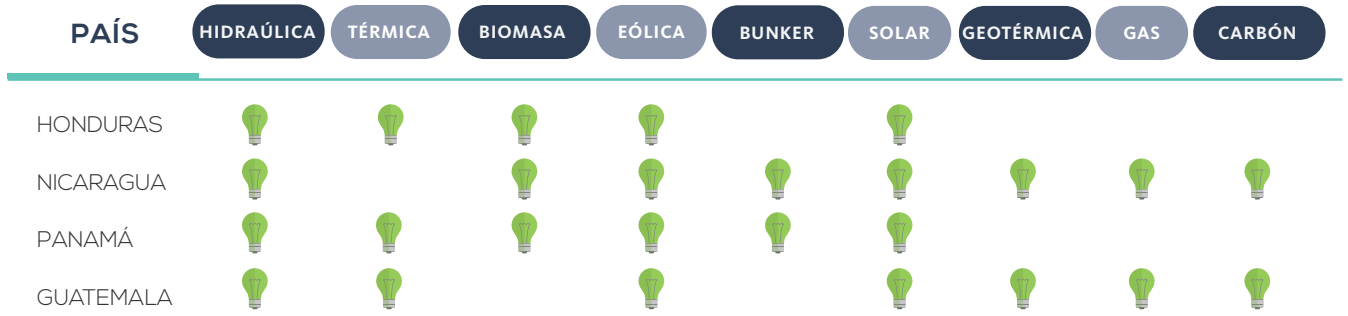
2017

	12,944,608.7		2,199	
	46,600,591.32		7,917	



MATRIZ ENERGÉTICA 302-3

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).



CONSUMO DE AGUA 303-1, 306-2

Ficohsa fomenta mediante campañas internas en sus colaboradores el cuidado y cero desperdicio del agua dentro de las instalaciones de la institución, así mismo el cuidado del vital líquido en sus hogares.

El agua en Ficohsa es utilizada únicamente para consumo diario, más no para procesos productivos. 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).

El año 2017 se presentó una reducción tomando en cuenta que la cantidad de colaboradores disminuyó en comparación al año 2016.

2016 2017

HONDURAS



REDUCCIÓN POR COLABORADOR **-16%**

2016 2017

NICARAGUA



REDUCCIÓN POR COLABORADOR **-18%**

CONDENSADO REGIONAL



REDUCCIÓN POR COLABORADOR **-15%**

CONSUMO DE PAPEL

301-1, 301-2, 306-2

La reducción del consumo de papel es uno de los objetivos prioritarios del programa de Medio Ambiente. Durante el año 2017 se elaboró una campaña con clientes externos con el objetivo de fomentar la solicitud del estado de cuenta electrónico y eliminar la entrega en físico. A través de esta campaña se logró que más de 2,500 clientes solicitarán su

estado de cuenta en electrónico reduciendo el consumo de papel de las operaciones de Ficohsa.

El año 2017 presentó una reducción de 6% a nivel regional, siendo Nicaragua el país de mayor reducción, ya que implementaron campañas de concientización para fomentar el buen uso del papel.

2016 2017

HONDURAS | BANCO

18,008  16,977

REDUCCIÓN POR COLABORADOR **-6%**

HONDURAS | SEGUROS

3,561  3,716

INCREMENTO POR COLABORADOR **4%**

HONDURAS | TARJETAS

4,981  3,774

REDUCCIÓN POR COLABORADOR **-24%**

HONDURAS | PENSIONES

431  316

REDUCCIÓN POR COLABORADOR **-27%**

 RESMAS DE PAPEL

2016 2017

CONDENSADO REGIONAL HONDURAS

26,981  24,783

REDUCCIÓN POR COLABORADOR **-8%**

RESMAS CONSUMIDAS POR COLABORADOR EN 2016 **6.11**

GUATEMALA

1,708  4,253

INCREMENTO POR COLABORADOR **149%**

RESMAS CONSUMIDAS POR COLABORADOR EN 2016 **3.36**

PANAMÁ

730  1,700

INCREMENTO POR COLABORADOR **133%**

RESMAS CONSUMIDAS POR COLABORADOR EN 2016 **2.91**

NICARAGUA

9,911  6,430

INCREMENTO POR COLABORADOR **-35%**

RESMAS CONSUMIDAS POR COLABORADOR EN 2016 **13.8**

CLASIFICACIÓN DE DESECHOS Y RECICLAJE

301-1, 301-2, 301-3, 306-2

En Ficohsa se fomenta mejorar la educación y sensibilización con relación a la mitigación del cambio climático y su adaptación; es por ello que a lo interno se fomenta la clasificación de desechos en las cafeterías de los diferentes edificios a nivel regional.

El 2017 presentó una reducción en el reciclaje de papel, tomando en cuenta que el consumo del mismo disminuyó, así mismo en cafeterías se han realizado campañas para eliminar el uso de utensilios desechables

como ser platos o vasos de FOAM, reduciendo la cantidad de basura generada. El objetivo es disminuir de manera sustancial la generación de desechos, mediante reciclaje y reutilización.

La cantidad de libras de desechos de plástico, aluminio, papel y desechos sólidos acumula más de 428,000 libras desde el año 2010.

CLASIFICACIÓN	2016	2017	ACUMULADO
Desechos sólidos (lbs)	31,780	30,200	179710
Aluminio (lbs)	1,575	1,630	5848
Reciclaje de papel	51,490	44,110	208938
Plástico	1,655	1,690	13300
Plástico de tarjeta de crédito	4,409	4,840	20644
TOTAL	90,909	82,470	428,440



ENERGÍAS RENOVABLES

201-2, 203-1, 302-5, 102-12

Ficohsa se ha caracterizado por ser el banco referente en materia de financiamiento de proyectos de energía renovable, como parte de su compromiso por el cuidado y sostenibilidad del medio ambiente. Dentro de la gama de proyectos financiados se encuentran: Hidroeléctricos, Fotovoltaicos, Eólicos y Solares.

El financiamiento a proyectos de energía renovable demuestra el compromiso de la institución por el uso eficiente de los recursos naturales para la generación de energía limpia de los países en donde la institución opera y así mismo, se fomenta el uso intensivo de mano de obra local generando una economía sostenible. A la fecha se han entregado de manera acumulada más de \$ 200 millones de dólares

HONDURAS

CLIENTE	PROYECTO	TIPO	PARTICIPACIÓN *	CAPACIDAD
Energías Limpias De Yaguala	Hidroeléctrica Arenales	Hidroeléctrica	us\$ 30	61 MW
Energys Honduras	Manzanilla	Fotovoltaica	us\$ 12	10 y 20 MW
Hidroeléctrica Cuyagual	Santa Lucía	Hidroeléctrica	us\$ 18	6.1 MW
Vientos de San Marcos	Chinchayote	Eólica	us\$ 12.5	46.2 MW

*MILLONES DE DÓLARES

NICARAGUA

CLIENTE: **Cuman**
TIPO: **Fotovoltaica**

1,742 Paneles 16,500 kW Prod. mensual

PARTICIPACIÓN
us\$375
Miles de dólares

102-12, 201-2, 302.-5, 306-2,

REFORESTACIÓN 2017

Como parte del compromiso de Ficohsa por el cuidado de nuestro planeta, todos los años se realiza una siembra masiva con colaboradores voluntarios con el fin de reforestar nuestro país y amortiguar el consumo de papel derivado de las operaciones de Ficohsa.

Uno de los objetivos es promover la gestión sostenible de los bosques de cada uno de los países donde operamos, promoviendo la reforestación y sensibilizando a todos los colaboradores, sus familiares, proveedores y aliados estratégicos.

En el año 2017 se sembraron más de 5,400 árboles a nivel regional, con la participación de más de 750 voluntarios, lo que demuestra el compromiso de los colaboradores por el cuidado de nuestro planeta.

En Honduras se realizó una alianza con el ICF (Instituto de Conservación Forestal) y con la Alcaldía Municipal de San Pedro Sula quienes estarán a cargo de las zonas reforestadas por Ficohsa.

2016 2017

REGIONAL

2,340  5,400

árboles sembrados

INCREMENTO **131%**

LIMPIEZA DE PLAYAS 2017

La limpieza de playa es una de las actividades de mayor impacto para los colaboradores de las agencias aledañas a la costa. La participación de colaboradores y familiares aumenta cada año lo que refleja el compromiso por el cuidado de los ecosistemas marinos. En el año 2017 la actividad se realizó dos veces en el año en **5 ciudades** recolectando más de **5000 libras de desechos**, con la participación de más de **125 voluntarios**.



AGENCIAS CON PANELES SOLARES

201-2, 203-1, 302-3



Ficohsa impulsa el uso de energía renovable en sus operaciones, al contar con más de cinco agencias con uso de paneles solares para sus operaciones. La ciudad de San Pedro Sula cuenta con tres agencias utilizando el sistema de panel solar, una en Tegucigalpa y una en La Ceiba.

El uso de paneles solares contribuye a reducir la huella ecológica de Ficohsa.

CAMPAÑAS DE CONCIENCIA AMBIENTAL

102-12

Cada año Ficohsa realiza acciones dirigidas a colaboradores, clientes y proveedores con el objetivo de generar conciencia en la reducción del uso de los recursos naturales. En Panamá se revistieron dos ATM alusivos al cuidado del medio ambiente con el fin de crear una cultura del buen uso del papel. Adicional a ello se realizaron las siguientes acciones:



- Limpieza de playa en Honduras en las ciudades de Roatán, Ceiba, Cortes y Choluteca con el objetivo de crear conciencia entre los pobladores sobre el cuidado de los ecosistemas marinos.
- Siembra anual que se realiza con el fin de reforestar la cantidad de papel derivado de las operaciones de la institución a nivel regional. En el año 2017 se realizó la siembra en Honduras, Guatemala y Nicaragua.
- Campañas internas alusivas al cuidado de agua, energía y papel.

DE MI TIERRA 203-2

El programa Mi Tierra es una alianza tripartita entre Ficohsa, Supermercado La Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial (FUNDER). Dicha alianza tiene objetivo brindar financiamiento, capacitación técnica y un mercado seguro para la comercialización de productos de alta calidad.

El programa Mi Tierra busca apoyar:

- La producción nacional de calidad.
- La seguridad alimentaria.
- La estabilidad financiera y sostenibilidad de familias de diferentes comunidades, que su fuente de ingreso depende del campo.



- El fideicomiso representa una fuente de trabajo para los beneficiados directos e indirectos.

- Agilidad en los procesos de otorgamiento de crédito a tasa accesibles para los productores.
- Garantía de mercado para su producción.

A la fecha se han beneficiado más de 50 comunidades en 10 departamentos de las siguientes localidades: Intibucá, La Paz, Francisco Morazán, El Paraíso, Choluteca, Santa Bárbara, Comayagua, Ocotepeque, Valle y Cortés. Otorgando más de 1,234 créditos con un monto superior a los L 102 millones de lempiras (4.25 millones de dólares) beneficiando a más de 800 productores directamente y 5,000 beneficiarios indirectos.

2016

2017



DEPARTAMENTOS

8



10

CRÉDITOS OTORGADOS

208



160

INVERSIÓN

2016

L. 14.1

MILLONES

2017

L. 10.2

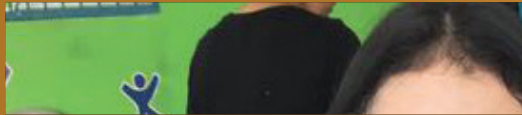
MILLONES

Acumulado desde 2008

L. 102

MILLONES

NUESTRA COMUNIDAD



103-1, 103-2, 201-1, 203-1



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

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

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

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

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

En este esfuerzo por mejorar la calidad de vida de la población, Ficohsa avanza mano a mano con socios, colaboradores, proveedores, empresas aliadas, gobiernos y clientes, entre otros, que comparten sus principios y valores. Además, a través de la labor de Fundación Ficohsa se apoya a cumplir la meta del Objetivo 4 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Educación de Calidad; que está enfocado en velar que todos los niños y niñas tengan acceso a una educación preescolar de calidad, servicios de atención y desarrollo en la primera infancia, a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.



PROYECTO EDUCANDO NUESTRO FUTURO

102-12, 201-1, 203-1, 203-2, 413-1

Desde el año 2000, la Fundación Ficohsa inició con el programa **Educando Nuestro Futuro**, dedicado a contribuir con la educación prebásica de los niños entre 3 y 6 años de edad que provienen de zonas vulnerables y económicamente desfavorecidas, mediante la construcción, reconstrucción y adopción sostenible e integral de Centros Prebásicos.

El compromiso de los padres y madres de familia, docentes y demás miembros de la comunidad se convierten en pieza clave para el desarrollo exitoso y la sostenibilidad del programa, el cual parte de una alianza tripartita compuesta por empresa privada, comunidad y estado.

Actualmente el Programa Educando Nuestro Futuro beneficia a 140 Centros Prebásicos ubicados en las principales ciudades de Honduras, 1 en Guatemala, 3 en Panamá y 3 en Nicaragua.

INDICADORES ALCANZADOS EN 2017

ACUMULADO DESDE
2000 EN HONDURAS

108,598

NIÑOS BENEFICIADOS

ACUMULADO DESDE 2000
EN TODOS LOS PAÍSES

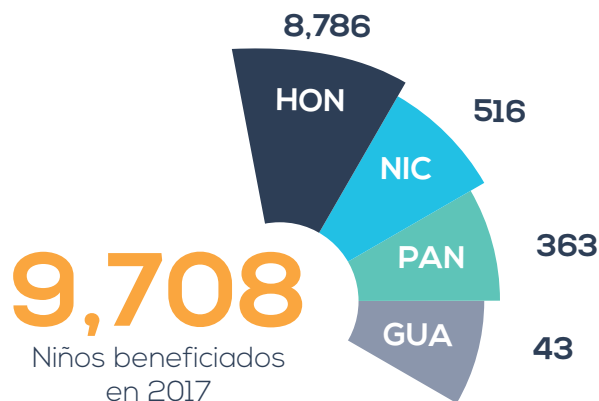
111,229

NIÑOS BENEFICIADAS

INVERSIÓN REGIONAL 2017

L. 19

MILLONES DE LEMPIRAS



HONDURAS

PROMEDIO DE
ASISTENCIA

99%

EGRESADOS DE
PREPARATORIA

99%



DAR PARA EDUCAR

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

Dar para Educar es un proyecto que nace en el año 2007 con el fin de involucrar a la sociedad en general en una visión de país: combatir los altos índices de pobreza mediante el apoyo a la educación prebásica de los niños y niñas entre los 3 y 6 años de edad.

A través de este proyecto los clientes de Supermercados La Colonia contribuyen de forma totalmente voluntaria, donando los centavos que le sobran de cambio al momento de pagar su factura en la caja. Estos fondos son utilizados por la Fundación Ficohsa para la construcción de **Centros Prebásicos**.

APORTACIÓN VOLUNTARIA DE CLIENTES DE SUPERMERCADOS LA COLONIA

TOTAL RECAUDADO 2016 - 2017

L. 2.8 L. 2.9

MILLONES DE LEMPIRAS

CIUDADES
BENEFICIADAS

9

CENTROS
PREBÁSICOS

18

NIÑOS
BENEFICIADOS
EN 2017

1,075

ACUMULADO DE
NIÑOS
BENEFICIADOS

8,597

CENTROS PREBÁSICOS DE EXCELENCIA

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

Los niños que asisten a un Centro Prebásico de Excelencia (**CPE**) de la Fundación Ficohsa, reciben una formación especializada impartida por docentes que se destacan por su compromiso y por su alto desempeño en los procesos de enseñanza.

Los **CPE** son un modelo educativo innovador, cuyo objetivo es ofrecer a los niños la oportunidad de recibir una educación de calidad que les garantice una mejor preparación para ingresar al siguiente nivel de su etapa formativa.

Con el acceso a la tecnología, los niños desarrollan sus destrezas en el área de la tecnológica y los estimula para despertar su interés en esta

temática preparándolos de una mejor manera para la siguiente etapa de su educación básica. Todos estos esfuerzos contribuyen a reducir el costo social del país por la gran cantidad de niños que abandonan el primer grado al no cursar el preescolar.

Los Centros Prebásicos de Excelencia están ubicados en las siguientes ciudades: Tegucigalpa, Comayagua, Choluteca, San Lorenzo, Siguatepeque, Juticalpa, Danlí, Tela, La Lima, Villanueva, San Pedro Sula, Choloma, Puerto Cortés.

Actualmente existen en Honduras 45 Centros Prebásicos de Excelencia, han sido seleccionados en aquellas comunidades que han demostrado un alto deseo de desarrollarse y donde los padres y madres juegan un papel muy importante en la educación de sus hijos.

INDICADORES DE LOS CPE

INVERSIÓN TOTAL 2016 - 2017

L. 2.3 L. 3.8

MILLONES DE LEMPIRAS

CENTROS
PREBÁSICOS
DE EXCELENCIA

45

CIUDADES

13

CANTIDAD DE NIÑOS
BENEFICIADOS
AL 2017

3,778

CANTIDAD DE NIÑOS
BENEFICIADOS
ACUMULADO

12,090

EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO ESCOLAR EN NIÑOS DE PREPARATORIA

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

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

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

EVALUACIÓN DE CENTROS PREBÁSICOS EN HONDURAS



CENTROS PREBÁSICOS EVALUADOS

MERIENDA ESCOLAR

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

Son **18 años consecutivos** en que la Fundación Ficohsa, en alianza con el Programa Mundial de Alimentos, realizó la entrega de meriendas escolares en los 140 Centros Prebásicos apoyados a nivel nacional.

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

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

Desde sus inicios en el año 2000 a la fecha, Fundación Ficohsa suma a su inversión en merienda escolar más de 42.2 millones de lempiras, lo que equivale a 15.8 millones de raciones alimenticias entregadas a niños en edad prebásica

INDICADORES DE ENTREGA DE LA MERIENDA ESCOLAR EN HONDURAS

INVERSIÓN TOTAL 2016 - 2017

L. 5.5 L. 5.6

MILLONES DE LEMPIRAS

1.5

RACIONES ENTREGADAS
(millones)

140

CENTROS
PREBÁSICOS

8,865

NIÑOS
BENEFICIADOS

EN APOYO A



**Programa
Mundial de
Alimentos**

wfp.org/es

ENTREGA DE ÚTILES ESCOLARES

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

Uno de los principales beneficios que la Fundación Ficohsa brinda a los Centros Prebásicos, es la dotación de material escolar y libros de texto para todos los niños y niñas, que les sirve para desarrollar su motor fino y grueso que es clave en esta etapa educativa.

Los materiales han sido entregados a cada uno de los centros prebásicos desde el año 2000 y se ha invertido a la fecha un total de L. 973,778.91 beneficiando a más de 108,663 niños y niñas.

APOYO CON INSUMOS EDUCATIVOS A LOS CENTROS PREBÁSICOS

2016
8,539

NIÑOS BENEFICIADOS

2017
8,865



INVERSIÓN
EN 2017
(miles)

L. **973**

NIÑOS
BENEFICIADOS
(acumulado)

108,663

PROGRAMA DE EDUCACIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

En el año 2017, 35 Centros Prebásicos de Excelencia a nivel nacional, implementaron el Programa de Educación Social y Financiero denominado AFLATOT, las competencias que desarrolla en los menores son: iniciativa, auto-control, relaciones personales y conducta.

Este programa dirigido a niños y niñas en edad prebásica (3 a 6 años), sienta las bases para la educación financiera, evidenciando que estas inversiones en la educación temprana, les proporciona ventajas que se amplían y refuerzan con el tiempo.

BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

2017
2,599

NIÑOS BENEFICIADOS



BENEFICIARIOS
INDIRECTOS
(padres de familia y
miembros de la
comunidad)

12,995

CAPACITACIÓN A DOCENTES

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

Conscientes de la importancia que representan los docentes en el proceso de enseñanza-aprendizaje, se les brinda capacitación en diferentes temas específicos del área de prebásica con el objetivo de fortalecer sus capacidades y promover la formación permanente para alcanzar una educación de calidad en los centros educativos apoyados.

de ampliar y reforzar los conocimientos de los docentes y asimismo avanzar en su desarrollo personal y familiar. Este Certificado tuvo una duración de nueve meses y se suma a los procesos de fortalecimiento de capacidades que, anualmente, Fundación Ficohsa brinda a los docentes de los centros prebásicos.

En alianza con UNITEC se diseñó el Certificado en Gestión de Competencias Básicas en el Nivel de Prebásica, con el objetivo

285

DOCENTES CAPACITADOS

14

DOCENTES CERTIFICADAS
EN UNITEC

Investigación – Acción, Currículum Nacional Básico, Espacios de Aprendizaje y Psicomotricidad, fueron algunas de las capacitaciones recibidas por los docentes

CENTROS DE TECNOLOGÍA INFANTIL

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

Los Centros de Tecnología Infantil (CTI) son una de las principales características de un Centro de Excelencia, son adecuados para la edad preescolar y utilizados por los niños y niñas bajo la supervisión de los docentes.

laptops, software educativo y las condiciones necesarias para brindar a los niños y niñas que se encuentran internos en el hospital la oportunidad de desarrollar sus habilidades informáticas, psicomotoras e intelectuales básicas, como también el conocimiento general de las distintas áreas curriculares.

CENTRO DE TECNOLOGÍA DEL HOSPITAL MARÍA

Fundación Ficohsa, fortalece la inclusión educativa acondicionando un área en el interior del hospital que cuenta con computadoras, mobiliario,

CANTIDAD DE CTI EN LA REGIÓN

ACUMULADO REGIONAL

48 **1**

EN HONDURAS EN GUATEMALA

1 **1**

EN PANAMÁ EN NICARAGUA

INAUGURADOS EN 2017

6 **1**

EN HONDURAS EN PANAMÁ

1

EN NICARAGUA

NIÑOS BENEFICIADOS

568 **98**

HONDURAS PANAMÁ

80

NICARAGUA

ACOMPañAMIENTO PEDAGÓGICO

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

En el año 2017 la Fundación Ficohsa comenzó a implementar el componente de Acompañamiento Pedagógico en los Centros de Excelencia.

El objetivo del mismo es contribuir a alcanzar la calidad educativa fortaleciendo la práctica docente en prebásica por medio de la metodología investigación – acción.

Áreas de Apoyo en las cuales se enfocó el Acompañamiento Pedagógico:

- Planificación
- Rúbricas de Evaluación
- Técnicas de Evaluación
- Didáctica en Prebásica
- Uso de Tecnología

PARTICIPACIÓN

41

CENTROS DE EXCELENCIA



118

DOCENTES

3,375

NIÑOS BENEFICIADOS

PROGRAMA CRÉDITO-BECA HONDUFUTURO

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

Durante 4 años, más de este programa de crédito-beca a beneficiado a 72 estudiantes, quienes han realizado sus estudios de posgrado en 13 países alrededor del mundo.

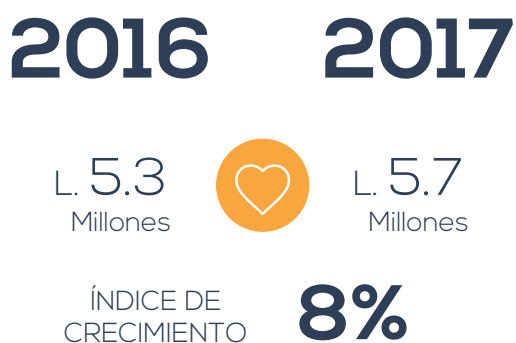
En 2017, 23 hondureños fueron beneficiados por Hondufuturo. Se especializaron en diferentes áreas, como ser las ciencias agrícolas, administrativas y financieras. Cerca de US\$ 2,019, 959 han sido invertidos desde 2014 en los jóvenes con excelencia académica.



*Desde 2014 hasta 2017
se han otorgado 72
becas lo que equivale a
US\$ 2,019,959*

TELETÓN 2017

201-1, 203-1, 413-1



*Juntos, con los
hondureños, apoyamos
esta iniciativa de amor*

Banco Ficohsa es la empresa privada que por 22 años ha recaudado y entregado en nombre de todos los donantes
168,452,030 a la Teletón



¡Gracias!
a todos los hondureños que HICIERON SU DONACIÓN al adquirir el RELOJ FICOHSA - TELETÓN y el sticker Teletón.

teletón
Ficohsa

www.ficohsa.com

PROGRAMA CONVIVE MEJOR

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

Con esta iniciativa fortalecemos el vínculo con la comunidad hondureña, impactando a más de 10 comunidades y más de 500 niños de diferentes escuelas y colonias, quienes semanalmente de clases de Educación Física y Recreovías en los diferentes parques recreativos a nivel nacional.

También en 2017, y con el apoyo de nuestros voluntarios/colaboradores inauguramos un parque recreativo y beneficiamos a 1,800 niños a

través del programa de educación financiera, con la actividad Cajitas de Ahorro en 7 parques.

Grupo Financiero Ficohsa es miembro fundador de la Fundación CONVIVE MEJOR, iniciativa liderada por el Gobierno de Honduras destinada a la habilitación de parques recreativo para niños, jóvenes y adultos en las diferentes comunidades a nivel nacional

2016 2017

L. 238
Miles



L. 288
Miles

ÍNDICE DE
CRECIMIENTO

21%



Inversión en Donaciones desde el 2015 al 2017

L 2,546,089.04

FUNDACIÓN CRECIENDO CON DIABETES

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

La Fundación Creciendo con Diabetes tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los niños y niñas que padecen de diabetes tipo 1 en el país, brindándoles los insumos que necesitan para tener controlada esta condición, así mismo se les orienta a los pacientes por medio de charlas educativas y psicológicas para que lleven un tratamiento adecuado.

A la fecha la Fundación ha beneficiado con su atención a más de 40 menores y a otras 200 personas de manera directa, brindado los insumos que necesitan para controlar su condición.

4

MILLONES DE LPS.

Monto en donación
para capital semilla



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO INTEGRARSE

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

El Programa Regional de Voluntariado Corporativo INTEGRARSE promueve la acción social e incorpora a los colaboradores y sus familias, en espacios que brindan la oportunidad de mostrar su solidaridad a favor del desarrollo social de las comunidades donde tiene presencia.

Las familias de los voluntarios colaboradores de la institución acompañan y apoyan en las actividades desarrolladas en las comunidades en las que se ejecutan acciones y proyectos en los Centros Preescolares de

Fundación Ficohsa, siembra anual, limpieza de playas, Migraton, Caminata Cero Hambre, Charlas de educación financiera, entre otras.

UN DÍA PARA DAR

Se realizó la actividad “Un día para dar” donde los colaboradores se unieron como familia para llevar diversión y sonrisas a los niños y niñas de diferentes orfanatos y hospitales públicos en la región.

DATOS ACUMULADOS DESDE EL 2009

US\$ 178

Miles de dólares invertidos en proyectos sociales

93,000

Miles de personas beneficiarias de los proyectos sociales

+ 50

Centros preescolares beneficiados

91%

Participación de colaboradores a nivel regional

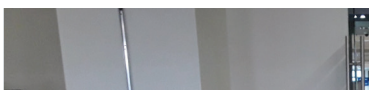
+ 480

Miles de horas invertidas en voluntariado corporativo

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

102-12, 102-13, 201-1, 203-1, 413-1

INDICADOR	HONDURAS		NICARAGUA		GUATEMALA		PANAMÁ	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Participantes voluntarios (Acumulado)	3,308	4,100	52	666	389	650	238	260
Actividades de voluntariado (Cantidad de Eventos)	223	288	2	14	17	7	4	10
Recaudación/Inversión en actividades de voluntariado	L. 1,067,431	L. 584,853.66	US\$ 562	US\$ 2,341	US\$ 1,781.77	US\$ 3,218	US\$ 2,562	US 3,265



CONDENSADO REGIONAL

2016 **2017**

PARTICIPACIONES ACUMULADAS

19,567  25,243

ÍNDICE DE CRECIMIENTO **29%**

2016 **2017**

ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO (ACUMULADO)

244  319

ÍNDICE DE CRECIMIENTO **31%**

NIÑOS BENEFICIADOS (ACUMULADO)

5.702  18,570

ÍNDICE DE CRECIMIENTO **226%**

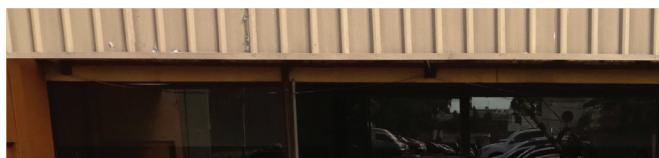
91% **83,125**

Participación de colaboradores con base en headcount

Personas beneficiadas indirectamente

4.8%

Puntos porcentuales de la utilidad sobre utilidades netas Ficohsa Honduras



ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Es-tandar GRI	Contenido	Número de Página o URL	Omisión	Referencia Directa / Referencia Cruzada	Verificación Externa	ISO 26000	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
GRI 101: Fundamentos 2016									
Contenidos Generales									
GRI 102- Contenidos Generales 2016									
Perfil de la organización									
102-1	Nombre de la organización	12, 6							
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	26, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 35, 36, 37, 38			102-6, 102-13, 102-40, 102-42, 102-43				
102-3	Ubicación de la Sede	6							
102-4	Ubicación de las operaciones	7							
102-5	Propiedad y forma jurídica (perfil de la organización)	6							
102-6	Mercados servidos	6, 10, 11, 29, 30							
102-7	Tamaño de la organización	6, 41, 22, 23, 24, 25							
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	7, 41, 42, 43							
102-9	Cadena de suministro	39							
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	39							
102-11	Principio o enfoque de precaución			Para mayor información visitar la página web: http://www.ficohsa.com/media/1299/ficohsa-ms2015.pdf					
102-12	Iniciativas externas	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 52, 61, 62, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73				6.7.3	√	√	2, 3, 4, 11, 17
102-13	Afiliación a asociaciones	10, 11, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73							
Estrategia									
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3, 4							
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 4							
Ética e Integridad									
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 12, 39, 47, 53							

102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	53							
Gobernanza									
102-18	Estructura de gobernanza	12, 13, 14, 15, 16			CNBS				
102-19	Delegación de autoridad	12, 13, 14, 15, 16							
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	12, 13, 14, 15, 16							
102-21	"Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales"	12, 13, 14, 15, 16, 17			FUNDAHRSE				
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	12, 13, 14, 15, 16							
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	12, 13, 14, 15, 16							
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	12, 13, 14, 15, 16							
102-25	Conflictos de intereses	12, 13, 14, 15, 16							
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	12, 13, 14, 15, 16							
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	12, 13, 14, 15, 16							
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	12, 13, 14, 15, 16							
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	12, 13, 14, 15, 16							
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	12, 13, 14, 15, 16							
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	12, 13, 14, 15, 16							
102-32	"Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad"	8, 12, 13, 14, 15, 16							
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	12, 13, 14, 15, 16							
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas			Información propietaria					
102-35	Políticas de remuneración			Información propietaria					
102-36	Proceso para determinar la remuneración			Información propietaria					
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración			Información propietaria					
102-38	Ratio de compensación total anual			Información propietaria					
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual			Información propietaria					
Participación de los Grupos de Interés									
102-40	Lista de grupos de interés	10, 11, 17			FUNDAHRSE				

102-41	Acuerdos de negociación colectiva			El 100% de nuestras contrataciones laborales son individuales.					
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	10, 11, 17			FUNDAHRSE				
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	10, 11, 17			FUNDAHRSE				
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	17			FUNDAHRSE				
Prácticas para la elaboración de informes									
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			Para mayor información visitar la página web: https://www.ficohsa.com/informes-financieros/					
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	5, 17, 18, 19, 20							
102-47	Lista de temas materiales	17, 18, 19, 20			FUNDAHRSE				
102-48	Reexpresión de la información			A partir de esta memoria ingresamos a GRI Standards					
102-49	Cambios en la elaboración de informes	5							
102-50	Periodo objeto del informe	5							
102-51	Fecha del último informe	5		Memoria de Sostenibilidad 2016					
102-52	Ciclo de elaboración de informes	5							
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			rsc@ficohsa.com					
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5			FUNDAHRSE				
102-55	Índice de contenidos GRI	74			FUNDAHRSE				
102-56	Verificación externa	83			FUNDAHRSE				
Enfoque de Gestión									
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	17, 18, 19, 20, 28, 32, 45, 46, 49, 50, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73							4, 5, 8, 10, 16
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	17, 18, 19, 20, 28, 32, 45, 46, 49, 50, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73							4, 5, 8, 10, 16
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83							
GRI 201 Desempeño económico									
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	22, 23, 24, 25, 39, 46, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	27, 28, 55, 57, 61, 62			FUNDER				1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	45, 46							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17

201-4	Asistencia financiera recibida 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					
Presencia en el mercado									
202-1	"Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local"	45, 47							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	43							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
Impactos económicos indirectos									
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	61, 62, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
Prácticas de adquisición									
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	39							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
Anticorrupción									
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción			Ficohsa evaluará las unidades de negocio para verificar el riesgo relacionado a corrupción.					
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	50							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas			No se ha identificado casos de anticorrupción confirmados dentro de la organización.					
Competencia desleal									
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia			En el área de Legal no se ha reportado ninguno durante el 2017.					
GRI 301 MATERIALES									
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	60, 61							12, 13
301-2	Insumos reciclados	60, 61							12, 13
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	61							12, 13
Energía									
302-1	Consumo energético dentro de la organización	57, 58							12, 13
302-2	Consumo energético fuera de la organización	57, 58							12, 13
302-3	Intensidad energética	57, 58, 59							12, 13
302-4	Reducción del consumo energético	57, 58							12, 13
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	57, 58, 61							12, 13

305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	55, 56, 57							12, 13
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	55, 56, 57							12, 13
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			Durante el año 2017 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 emito Sustancias que perjudiquen la capa de ozono					
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire			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.					
Efluentes y Residuos									
306-1	Vertido de aguas en función de 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					
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	60, 61							12, 13
306-3	Derrames significativos			No contamos con derrames en nuestras operaciones financieras					
306-4	Transporte de residuos peligrosos			No se importan ni exportan residuos considerados peligrosos. Los residuos transportados en forma local, son los mismos reportados como residuos					
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escombrías			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					
Cumplimiento ambiental									
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			En el área de Legal no se ha reportado ninguno durante el 2017.					

Diversidad e Igualdad de Oportunidades									
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	41							4, 5, 8, 16
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	47							4, 5, 8, 16
No discriminación									
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas				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				
Libertad de asociación y negociación colectiva									
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	39							4, 5, 8, 16
Trabajo infantil									
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	39							4, 5, 8, 16
Trabajo forzoso u obligatorio									
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	39							4, 5, 8, 16
Prácticas en materia de seguridad									
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	39							4, 5, 8, 16
Derechos de los pueblos indígenas									
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas				No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto				
Evaluación de derechos humanos									
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos				No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto				
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	50							4, 5, 8, 16
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos				En un 100% en lo relacionado a aspectos legales y de negocio				
Comunidades locales									
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73				6.8.3	√	√	2, 3, 4, 11, 17

413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales			No se tienen identificados riesgos reales o potenciales en las comunidades donde GFF opera.					
Evaluación social de los proveedores									
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	39							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	39							1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
Política pública									
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos			No se brindan contribuciones políticas					
Salud y seguridad de los clientes									
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	28				6.7.7	√	√	1, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 16, 17
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			Nuestros productos no son para consumo humano y no tienen impactos en la salud y seguridad de las personas.					
Marketing y etiquetado									
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios			Ver la página de Memoria de Sostenibilidad 2015 https://www.ficohsa.com/memoria-sostenibilidad/ página 36					
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			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					
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing			No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas					
Privacidad del cliente									
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente			No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas					
Cumplimiento socioeconómico									
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico			No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas					

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA

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 2017 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 Sostenibilidad 2017 del Grupo Financiero Ficohsa de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- PACTO GLOBAL
- Guía GRI-Standard
- INDICARSE 2015
- ISO 26000:2010
- AA 1000 SES

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

METODOLOGÍA EMPLEADA

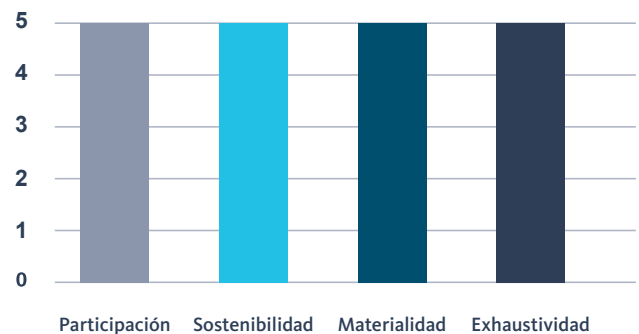
FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI- Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por Grupo Financiero Ficohsa, las entrevistas a personas claves para 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.

CONCLUSIONES

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2017 de Grupo Financiero Ficohsa se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de las Memorias de sostenibilidad de GRI-standards y las normas de calidad arriba expuestas.

El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los criterios internacionales utilizados. **En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar la Memoria de Sostenibilidad 2017 de Grupo Financiero Ficohsa en la opción Exhaustiva.**

NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS GRI STANDARS



ASPECTOS DESTACADOS

- Se destaca la presencia de la integración del Grupo Financiero Ficohsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su alineamiento con la Norma ISO 26000 y los principios del Pacto Global como referentes de la gestión de desarrollo sostenible de la organización. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y exhaustividad.
- 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 y cumplimiento por parte de la organización.
- Presencia de las entidades evaluadoras de la Gestión del Grupo Financiero Ficohsa a nivel de Reguladores, certificadores, auditores y verificadores.

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 temas materiales y estratégicos 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.
- Fortalecer el alineamiento estratégico de la organización con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

San Pedro Sula, 19 de Julio del 2018