

MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD



20



20



FACILITAMOS  
SOLUCIONES QUE  
*Transforman*  
*Vidas*



OBJETIVO  DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

Estándares GRI acorde con ISO26000,  
Estándares SASB, Indicarse 2020, Pacto Global

[ficohsasustentabilidad.com](http://ficohsasustentabilidad.com)

# Índice

## Respuesta a Emergencias 6

## Nuestra Gente 47

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Equipo                     | 48 |
| Compromiso y Clima Laboral | 55 |

## Nuestra Empresa 12

|  |    |
|--|----|
| Perfil y Estrategia                              | 13 |
| Cobertura  | 17 |
| Gobierno Corporativo                             | 20 |
| SGAS y Ética                                     | 25 |
| Cumplimiento                                     | 27 |
| Gestión de Riesgos                               | 29 |
| Estrategia de Sostenibilidad y Banca Responsable | 31 |
| Desglose de los Negocios                         | 33 |

## Nuestro Planeta 60

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Gestión y Huella Ambiental | 61 |
| Energía y Emisiones        | 64 |

## Nuestra Comunidad 67

|                    |    |
|--------------------|----|
| Nuestro Compromiso | 68 |
|--------------------|----|

## Fundación Ficohsa 69

## Desempeño Económico 76

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Banco Ficohsa Honduras           | 77 |
| Oficina de Representación en EUA | 80 |
| Banco Ficohsa Guatemala          | 81 |
| Banco Ficohsa Nicaragua          | 82 |
| Banco Ficohsa Panamá             | 83 |
| Ficohsa Seguros                  | 84 |
| Ficohsa Pensiones y Cesantías    | 86 |

## Anexos 87

|           |     |
|-----------|-----|
| Anexo I   | 88  |
| Anexo II  | 102 |
| Anexo III | 106 |

# Sobre este Informe

(GRI 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

En Grupo Financiero Ficohsa estamos comprometidos con la transparencia de nuestro desempeño hacia los diferentes grupos de interés, quienes forman parte activa de nuestras operaciones y de la consecución de los diferentes objetivos.

Presentamos el detalle de nuestras principales actividades y resultados en 2020, considerando los temas clave (materiales) resultado de nuestro más reciente estudio de materialidad, que incluye los objetivos de negocio del Grupo y las expectativas de nuestros grupos de interés, incluyendo el impacto del COVID-19.

En el presente informe, además de continuar utilizando los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), hemos sumado los Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para los sectores de la industria financiera en donde operamos.

Los contenidos del presente informe son validados en primera instancia por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, el Vicepresidente Corporativo y Presidente del Comité RSC y finalmente por el Presidente Ejecutivo. Adicionalmente, hemos sometido el informe a verificación externa por un tercero independiente; el alcance se referencia en la carta de verificación.

## Claves del informe:

- Ha sido desarrollado con la opción de conformidad Exhaustiva de los **Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)**, metodología de referencia para la comunicación del desempeño extrafinanciero con enfoque multistakeholder. Uno de los cambios durante este año, es que estaremos reportando los Estándares GRI relacionados con los temas materiales además de incorporar el suplemento sectorial GRI para servicios financieros.

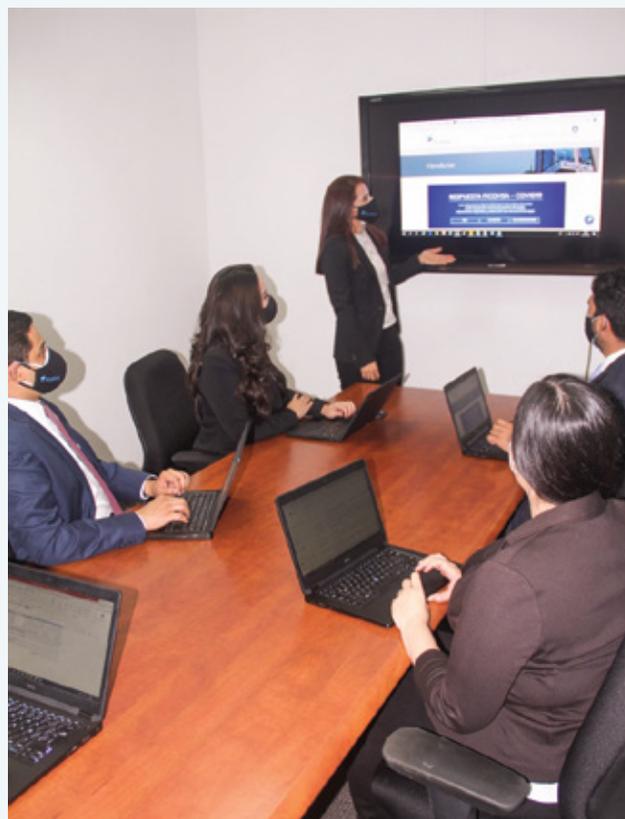
- Reportamos los **Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, para los sectores: Commercial Banks, Consumer Finance, Asset Management & Custody Activities, Insurance, Mortgage Finance.

La metodología responde a los requerimientos de información a los inversionistas sobre los temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) que afectan a la estabilidad financiera del GFF.

- Continuamos informando sobre nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.
- Como signatarios de Pacto Global, comunicamos nuestro avance y ratificamos nuestro compromiso con respecto a sus 10 Principios.

## Cómo identificar los contenidos:

- Al inicio de cada sección: referencia a los contenidos de los Estándares GRI y las métricas de los Estándares SASB.
- Índices específicos dentro de los Anexos del informe: GRI, SASB, Principios de Pacto Global y contribución a los ODS.



# Mensaje del Presidente

(GRI 102-14, 102-15)



Camilo Atala

El 2020 fue sin duda alguna un año retador para toda la región centroamericana y el mundo, por el impacto de la pandemia del COVID-19 en la vida de las personas y funcionamiento de las empresas y por ende en la economía de los países.

En un contexto como este, el sector bancario tiene un rol clave en la reactivación y recuperación de la región, al ser el motor financiero para desarrollar negocios sostenibles. Nuestra solidez nos ha permitido mantenernos firmes en la crisis, mientras apoyamos a nuestros clientes.

A nivel de negocio, ocupamos la posición número uno en activos en el ranking bancario de Honduras, reflejando la solidez de nuestra institución. También nos enorgullece decir que somos la aseguradora número uno de Honduras y seguimos creciendo en nuestro negocio de pensiones.

Grupo Financiero Ficohsa, en su propósito corporativo define como norte el Facilitar Soluciones que Transformen Vidas, por lo que ha realizado múltiples acciones con colaboradores, clientes, proveedores, comunidades vecinas y público en general, con un enfoque especial en educación, alimentación y salud, y emprendimiento.

Nuestro compromiso es continuar trabajando y colaborando como organización, a través de nuestra Junta Directiva y colaboradores, en todos los países donde operamos, con un

mayor enfoque en desempeñarnos como un Grupo Financiero responsable y sostenible en diversos ejes entre los que destaco:

**Digitalización acelerada en pro del cliente:** Solventar las necesidades de nuestros clientes, mediante el desarrollo e implementación de tecnología que permitiera prestar servicios y soluciones financieras en línea, garantizando acceso a transacciones básicas y cobro de remesas. De la misma manera, ofrecemos opciones digitales a través de nuestros negocios de pensiones y seguros.

**Apoyo al emprendedor(a):** Hemos avanzado fuertemente en desarrollar las capacidades de los emprendedores, y la pequeña y mediana empresa para mantener o iniciar sus negocios de manera digital. Es así como lanzamos el Ficomall, Ficolink y FicoPos, Depósito Móvil de Cheques para agilizar sus transacciones empresariales de forma digital.

**Manejo de deuda y readecuación financiera:** Muchas personas asumieron responsabilidades financieras por temas de salud o disminuyeron drásticamente sus ingresos familiares manteniendo una carga financiera personal grande, tomamos como grupo la decisión de ofrecer diversas medidas de alivio. En este sentido, eliminamos la comisión por pago tardío, las comisiones de los cajeros ATM y ofrecimos opciones de readecuación de deudas personales y empresariales a miles de clientes.

**Mayor enfoque en operar como Grupo Responsable y Sostenible:** Grupo Financiero Ficohsa empezó por casa, nuestros colaboradores han recibido todo el apoyo que hemos podido brindar para que se sientan acompañados y seguros, garantizando durante el 2020 estabilidad laboral por COVID a todos los colaboradores del grupo. Adicionalmente, con el foco en salud, educación y emprendimiento, hemos logrado ser partícipes en beneficiar más 282 mil personas, en toda la región.

Estos retos y aprendizajes nos han permitido demostrar con acciones nuestro compromiso con la región, aprovechó para afirmar enfáticamente que Grupo Financiero Ficohsa, seguirá confiando en el potencial de crecimiento de sus operaciones y mantendrá su compromiso organizacional constante de estar siempre un paso adelante por facilitar soluciones que transforman vidas, negocios y países, siendo un agente impulsor de prosperidad y negocios sostenibles.

# Mensaje del Vicepresidente Corporativo y Presidente del Comité de RSC

(GRI 102-14, 102-15)



Luis Atala

Como Grupo entendemos que la historia nos ha puesto el reto de dejarle un mundo más inclusivo y con mejores oportunidades a las futuras generaciones, por lo que hemos alineado nuestra estrategia de hacer negocios con los principios de Pacto Global procurando aportar mayor valor a todos nuestros públicos de interés, empezando por nuestros colaboradores y siguiendo con las comunidades donde operamos, clientes y proveedores. Nuestro compromiso es continuar trabajando y colaborando para que esto se haga realidad, es por ello que ahora nuestro propósito corporativo de facilitar soluciones que transformen vidas está más vigente que nunca, acorde con nuestro compromiso por la sostenibilidad.

En 2020, nuestra acción social se vio enfocada en tres pilares: salud, educación y emprendimiento, por lo trabajos en diferentes áreas de acciones entre las que destacan:

- Enfocamos el negocio a las necesidades y nuevas expectativas de nuestros clientes y público en general.
- Incentivamos el fortalecimiento de emprendimientos Hecho en Casa y pequeña y mediana empresa, siendo ellos los más afectados.
- Apoyamos a la sociedad con los duros momentos que le ha tocado vivir a partir de la crisis sanitaria y económica del COVID-19 y con los huracanes Eta e Iota que acometieron a la región a finales de año.

- Acompañamos a nuestros colaboradores y sus familias como sus principales aliados para garantizar bioseguridad y estabilidad, ofreciendo la modalidad de teletrabajo.
- Priorizamos la educación financiera como herramienta clave para el ciudadano, para planificar económicamente en momentos difíciles.

El esfuerzo y el cariño de nuestro equipo por apoyar a la gente, nos ha dejado verdaderamente el sabor de la Fuerza Ficohsa. Este 2020 el voluntariado corporativo se ha activado con corazón, garra y solidaridad. Por ellos no tengo más que palabras de agradecimiento.

Ficohsa realizó la entrega de insumos de bioseguridad y equipamiento médico para el personal de salud y primera línea, distribución de millón y medio de raciones alimenticias para más de 50,000 personas en 140 comunidades que más lo necesitaron y la enorme tarea de brindar a 300 docentes y padres de los centros educativos de la fundación capacidades para el aprendizaje a distancia, siempre priorizando que nuestros niños pudieran estudiar.

A través de nuestra página [TuConcienciaFinanciera.com](https://www.tuconcienciafinanciera.com) ofrecemos las herramientas para la vida, en materia de educación financiera.

Hemos focalizado esfuerzos a proyectos como “De Mi tierra”, donde damos financiamiento a más de 800 productores agrícolas en 11 departamentos, capacitación y un mercado seguro a través de una alianza tripartita con Supermercados La Colonia y FUNDER.

A la misma vez, fortalecimos nuestro Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS), modernizando con prácticas de clase mundial que adoptamos voluntariamente por el fiel compromiso con la transparencia.

Muchas de las acciones que desarrollamos representaron unión de esfuerzos con otras empresas e instituciones del sector público y privado, teniendo presente que es el momento de actuar en unidad y consenso para impulsar la reactivación de nuestros países.

El futuro de nuestros países, depende de nuestro compromiso con desarrollar operaciones de negocios sostenibles, con acciones continuas que propicien un mejor planeta, más inclusivo, con mayores oportunidades, resiliencia ambiental, de mayor equidad y prosperidad para todos.

Medidas principales de

# Respuesta a Emergencias

COVID-19 | ETA e IOTA

(GRI 102-17, 102-30)

El año 2020 estuvo lleno de desafíos, pero también de grandes aprendizajes para las empresas y la sociedad en general. La pandemia de COVID-19 tuvo impactos significativos y exigió una reacción rápida. En la región, tuvimos además la incidencia de tormentas tropicales, como los huracanes ETA e IOTA en Honduras.

Ser solidarios fue más necesario que nunca. En Ficohsa atendimos desde el primer momento las necesidades de nuestros clientes, con medidas de apoyo financiero, e igualmente resguardamos su salud y la de nuestros colaboradores. Ante la emergencia sanitaria, como parte de nuestro permanente compromiso de la sociedad, contribuimos a la infraestructura e insumos médicos necesarios en los países donde operamos.

Este contexto, aceleró la transformación digital en la experiencia de cliente, en que ya estábamos sumergidos, pero además impulsó la adopción de esquemas de trabajo remoto para nuestros equipos. De esta manera, garantizamos la continuidad y excelencia del servicio, respondiendo a la confianza del conjunto de nuestros grupos de interés.

A continuación, presentamos las principales medidas e iniciativas desarrolladas durante el año.



# Cientes

Nos enfocamos principalmente en la continuidad de servicio, la experiencia del cliente ante el crecimiento de los canales digitales y el apoyo financiero por las dificultades que entregaba el contexto. Nuestras iniciativas de promoción de la competitividad empresarial y el comercio fueron además más relevantes que nunca.



## Apoyo a la competitividad y el comercio

En Honduras, el programa Hecho en Casa, incluye diferentes iniciativas para apoyar el comercio en las microempresas y pymes, el cual cuenta con el sitio web [www.hechoencasa.com.hn](http://www.hechoencasa.com.hn); también Ficomall, la primera plataforma para que las pymes pudieran desarrollar la venta en línea. Facilitamos además formación por especialistas sobre transformación digital, herramientas para reinventar el negocio, etc. (en línea).



## Bioseguridad

En todas las agencias implementamos protocolos de bioseguridad, de conformidad con las disposiciones legales y las mejores prácticas internacionales. Lo complementamos con campañas de prevención para los clientes, así como de sensibilización para que permanecieran en sus hogares (#QuédateEnCasa, #tusaludestáentusmanos).



## Innovación tecnológica

Aceleramos la transformación que veníamos desarrollando, a través de:

- 1) SARA Whatsapp permite el pago de servicios, transferencias, consulta de saldos.
- 2) Apertura de cuenta de ahorro completamente digital a través de la App Móvil Ficohsa.
- 3) Depósito de cheques en línea a través de nuestra App Móvil de Ficohsa.
- 4) Ficoticket, una herramienta que permite reservar previamente una cita.



## Alivio financiero

Aplicación de las medidas de alivio dispuestas por las autoridades en los diferentes países, incluyendo las moratorias de pago.

Asimismo, comercializamos productos que facilitan a empresas y ciudadanos atender sus necesidades financieras, especialmente afectadas en este contexto; es el caso de crédito para capital de trabajo, en empresas afectadas con reducción de flujo de efectivo por COVID-19.



## Cobertura médica

Ficohsa Seguros fue de las primeras aseguradoras en Honduras en brindar cobertura de COVID-19 y orientación médica telefónica a sus clientes.

Debido al impacto de las tormentas tropicales ETA e IOTA, Ficohsa Seguros realizó un desembolso de más de US\$ 18.68 MM por indemnizaciones, reafirmando así nuestro compromiso con el pueblo hondureño, colocándonos como la aseguradora que sí cumple.



# Colaboradores

Garantizar la salud de nuestros colaboradores es una prioridad para la compañía, así como desarrollar medidas de bienestar para un momento tan complejo.



## Medidas de prevención

Desarrollamos y aplicamos estrictos protocolos de bioseguridad en las oficinas y agencias, así como dotamos al personal de los equipos de protección necesarios. Pusimos a su disposición sistemas de transporte seguros. Complementamos estos esfuerzos con campañas de comunicación para llamar a la prevención.

A través de la encuesta de pulso organizacional, pudimos conocer además la evolución en la situación de nuestros colaboradores, y poder responder a los cambios en sus necesidades y prioridades.

Realizamos pruebas diagnósticas de COVID-19 gratis a colaboradores con presencia de síntomas o con relación directa con un caso positivo de COVID-19.



## Habilitación del Teletrabajo

La mayoría de nuestros colaboradores pasaron a teletrabajo, comenzando con aquellos que por su salud estaban en especial riesgo. El regreso a los centros de trabajo se fue realizando acorde a las disposiciones en los respectivos países, facilitando sistemas de turnos y respetando el distanciamiento social.



## Resguardo del bienestar

Pusimos a disposición de los colaboradores una línea de atención médica y psicológica.

Entregamos tratamiento médico a domicilio gratis para colaboradores que contaran con diagnóstico positivo de COVID-19.

Durante el periodo de falta de circulación del transporte en GFF, proporcionamos a colaboradores vehículos, buses y subsidio de gasolina para que los colaboradores pudieran presentarse en su puesto de trabajo.

Igualmente ofrecimos formación virtual en aspectos de interés, como el liderazgo de equipos en entornos virtuales, y personal, y de temas vinculados a hobbies y otras habilidades, como cocina.

En el caso de aquellos colaboradores que tienen préstamos con la institución, ofrecimos medidas de alivio en los pagos.



## Atención de la emergencia por ETA y IOTA

Apoyo a los colaboradores en la situación generada por las tormentas, para la recuperación de sus viviendas y otras necesidades, **invirtiendo más de US\$ 60,000**. Buscamos mitigar las dificultades adicionales que generaron sobre la situación ya existente por la pandemia. Las iniciativas incluyeron apoyo económico directo, recaudación de fondos y de víveres, y reubicación de colaboradores afectados y sus familias en hoteles.



## Cobertura médica

Ficohsa Seguros fue de las primeras aseguradoras en Honduras en brindar cobertura de COVID-19 y orientación médica a sus colaboradores.



## Acciones Covid Guatemala

En Guatemala, PORSALUD apoyó con más de 9,217 atenciones para controlar la pandemia a nivel de colaboradores y clientes, a través de servicios de monitoreo a pacientes COVID-19. Adicionalmente se brindó orientación médica telefónica aún por diferentes patologías, envíos de ambulancia, traslado a hospitales, telemedicina, pruebas de tamizaje y asesoría psicológica para colaboradores y sus familias.



# Comunidad

Como parte de nuestra ciudadanía corporativa, atendimos la emergencia sanitaria en los diferentes países. En Honduras, además colaboramos en la atención a los afectados por las tormentas ETA e IOTA. Contribuimos tanto desde las diferentes subsidiarias del Grupo como desde Fundación Ficohsa, que mantuvo además su compromiso prioritario con la educación.

Con el conjunto de iniciativas hemos logrado beneficiar a más de 82,900 personas durante la crisis, invirtiendo +US\$ 2.7MM



A continuación, algunas de las principales aportaciones en cada país:

## Honduras

- ✓ Donación de insumos médicos y canastas básicas para **21 hospitales**.
- ✓ Entrega de víveres e insumos de limpieza para 24 silos y orfanatos.
- ✓ Apoyo en alimentación a más de 600 empleados de las empresas de outsourcing.
- ✓ Apoyo a gremios, industrias y servidores públicos con material de protección y/o alimentos.
- ✓ Comunicado de prevención para los docentes que trabajan en los centros educativos apoyados por Fundación Ficohsa. Entrega también de apoyo económico a dichos docentes.
- ✓ Entrega de merienda escolar, en colaboración con el Programa Mundial de Alimentos.
- ✓ Donación de víveres a las comunidades más afectadas por ETA e IOTA; **US\$ 131,672, beneficiando a 144 familias**.

## Nicaragua

- ✓ Donación de artículos y materiales de limpieza y bioseguridad para los centros educativos apoyados por la Fundación Ficohsa.
- ✓ Desarrollo de campaña para reforzar con los niños y niñas el correcto lavado de manos y medidas de higiene para prevenir el contagio.
- ✓ Entrega de víveres e insumos de limpieza en asilos, beneficiando a 99 personas.
- ✓ Donación de víveres a 1,200 familias afectadas por los huracanes ETA y IOTA en la costa Caribe.

## Guatemala

- ✓ Donación de merienda escolar en los centros educativos apoyados por la Fundación Ficohsa.
- ✓ Entrega de víveres y enseres a grupos vulnerables, incluyendo a asilos.
- ✓ Apoyo económico a los colaboradores de las empresas de outsourcing (gift cards)

## Panamá

- ✓ Donación de merienda escolar en los centros educativos apoyados por la Fundación Ficohsa.
- ✓ Entrega de víveres y enseres a grupos vulnerables, incluyendo asilos.

FACILITAMOS  
SOLUCIONES QUE  
*Transforman*  
**Vidas**



# Principales Cifras

(GRI 102-7)

## Infraestructura GFF

**Presencia en 5 países:** Honduras, Guatemala, Nicaragua, Panamá y Estados Unidos.

**+3,200** puntos de atención.

**5,551** colaboradores.

**57%** de mujeres representando el total de la planilla.

**52%** colaboradores en teletrabajo.

**+ 64,301** horas de formación a colaboradores, por medio de Universidad Ficohsa.

Beneficiamos a más de **82,900** personas en respuesta al COVID-19.

Desembolso de **+US\$ 18.68 MM** por indemnizaciones de Ficohsa Seguros ante las tormentas tropicales ETA e IOTA.

## Desempeño GFF

**+US\$ 190 MM** en financiamiento de proyectos de energías renovables.

**+860** emprendedores apoyados con financiamiento.

Lanzamos el **primer mall virtual de Honduras**, Ficomall.online

Apoyamos la educación financiera, teniendo **+26,900** usuarios en la página [tuconcienciafinanciera.com](http://tuconcienciafinanciera.com)





# Nuestra Empresa

Grupo Financiero Ficohsa con más de 25 años de experiencia y con un compromiso permanente con la innovación, solidez y crecimiento que apuesta a la gestión con transparencia, integridad y ética; comprometidos con el crecimiento económico, inclusivo y sostenible.

**Inclusivo:** atendiendo a las necesidades de los clientes, ayudando a los emprendedores a crear empresas y empleo a través del programa de Hecho en Casa, fortaleciendo las economías locales y contribuyendo a que las personas reciban la educación y formación que necesitan.

**Sostenible:** financiando energías renovables y apoyando el desarrollo de infraestructuras y tecnología limpia y más eficiente. Teniendo en cuenta los riesgos y oportunidades sociales y medioambientales en las actividades, y contribuyendo activamente a un crecimiento económico sostenible en la región, satisfaciendo las necesidades presentes sin poner en

peligro los recursos y posibilidades de las generaciones futuras: se debe alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección ambiental, contribuyendo de esta manera directamente con el Objetivo del Desarrollo Sostenible (8) “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”.

Mediante las acciones del eje de nuestra empresa, Ficohsa contribuye a los ODS: Fin de la pobreza (1), Educación de calidad (4), Igualdad de género (5), Energía asequible y no contaminante (7), Trabajo decente y crecimiento económico (8), Industria, innovación e infraestructura (9), Reducción de las desigualdades (10), Paz, justicia e instituciones sólidas (16) y Alianza para lograr los objetivos (17).



# Perfil y Estrategia

## Perfil de la Compañía

(GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-10, 102-16)

Constituimos un grupo financiero líder, con una amplia oferta de productos y servicios, enfocados en la experiencia del cliente, gracias a un equipo de excelencia y altamente comprometido. Nuestro desempeño se apega a sólidos valores, que sustentan la cultura organizacional y la confianza que nos brindan los diferentes grupos de interés.

### Misión

Proporcionar los más innovadores productos y servicios financieros con elevados estándares de calidad y la mejor tecnología, brindados por un recurso humano calificado; generando seguridad y satisfacción en quienes nos han brindado su confianza, comprometidos siempre a ser una empresa socialmente responsable.

### Visión

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

## Valores

### Integridad

Actuamos con honestidad y transparencia, lo que nos permite tomar decisiones en base a la ética y moral.

### Compromiso

Actuamos con pasión y dedicación, manteniendo siempre una actitud perseverante y positiva.

### Respeto

Somos conscientes y tolerantes ante las necesidades, cualidades, opiniones, decisiones y actitudes de otras personas a pesar de sus diferencias a las de uno mismo.

### Sostenibilidad

Apoyamos iniciativas que garantizan el desarrollo a futuro y el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

### Servicio

Contamos con un sentido de colaboración y premura con el cual aseguramos el logro y cumplimiento de metas, individuales y organizacionales, por medio de soluciones eficientes y oportunas.

Grupo Financiero Ficohsa (GFF) está conformado como sociedad anónima, con una fracción mayoritaria de la propiedad en manos de capital hondureño. El domicilio social se encuentra en Ciudad de Panamá (Panamá) y la sede central operativa en Tegucigalpa (Honduras). Tenemos actividad en ambos países, así como en Guatemala, Nicaragua y EUA.

Operamos conforme a una estructura organizacional que facilita la eficiencia y la especialización de los equipos por servicio y país.

# Estructura del Grupo Financiero Ficohsa



# Productos y Servicios

(GRI 102-2, 102-6)

## Banco Ficohsa

Desde Banco Ficohsa, ofrecemos servicios financieros de la más alta calidad en producto y servicio. Lo que nos ha ido posicionando como un banco de confianza y siempre a la vanguardia en Honduras, Panamá, Guatemala y Nicaragua.



### Banca de Personas

- Cuentas y depósitos
- Remesas
- Cuentas de ahorro
- Cuentas de cheques
- Certificados de depósitos a plazos
- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de débito
- Préstamos
- Servicios digitales: Banca Móvil, Interbanca, SARA, FICOTICKET, App Ficohsa

#### Banca Privada

- Cuentas de ahorro
- Certificados de depósito
- Tarjetas de crédito
- Tarjeta de débito
- Préstamos
- Fondo de pensiones

#### Banca Hipotecaria

- Préstamos de vivienda
- Activos eventuales



### Banca de Empresas

- Cuentas de ahorro y cheques
- Inversiones
- Fideicomiso
- Créditos corporativos y empresariales
- Descuento de documentos
- Garantías bancarias
- Arrendamiento financiero

#### Soluciones de pago:

Impuestos, proveedores y terceros, planilla efectiva

#### Soluciones de cobro:

cobranzas, FicoPOS, canales para cobro

#### Servicios internacionales:

Subasta y compra de divisas, transferencias internacionales, comercio exterior, envío de estados de cuenta SWIFT, factoring internacional/local



### Banca Emprendedor

- Débito automático
- Canje de puntos
- POS
- Cuenta de ahorro emprendedor
- Cuenta Cheque
- Cuenta de ahorro y cheques para comerciante individual
- Certificados de depósito
- Línea de crédito y agrocréditos
- Financiamientos y líneas de crédito

# Ficohsa Seguros

Estando presentes en Honduras y Guatemala, al día de hoy nos hemos posicionado como la aseguradora número 1 en Honduras, respaldados por los más de 60 años de experiencia que nos avalan en el sector.



## Seguro de Personas

- Seguro de gastos médicos
- Seguro de vida
- Seguro individual
- Seguro por accidentes personales (individual o colectivo)



## Seguro de Auto

- Individual
- Colectivo
- Responsabilidad civil



## Seguro de Daños

- Todo riesgo incendio y/o rayo
- Responsabilidad civil
- Casco marítimo
- Aviación

# Fondo de Pensiones y Cesantías

Como una de las empresas más jóvenes de GFF, ofrecemos la opción de ahorro por medio de un fondo de pensión individual. Nos caracterizamos por ofrecer la mayor rentabilidad en el mercado, un servicio innovador, seguridad y transparencia a todos los afiliados que invierten con nosotros. Nuestro propósito es fomentar cultura de ahorro hoy para garantizar calidad de vida mañana.



- Fondo individual de pensión
- Fondo empresarial de pensión
- Plan de protección integral
- Cesantía Empresarial



# Cobertura

(GRI 102-4, 102-6)

Buscamos estar presentes a través de diferentes canales, para estar cerca de nuestros clientes, con el apoyo de la tecnología y la atención de nuestro equipo.

|   |                    |                           | 2018         | 2019         | 2020         |
|---|--------------------|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
|    | <b>Honduras</b>    | Puntos de atención        | 1,145        | 1,934        | 2,313        |
|   |                    | Colaboradores             | 3,856        | 3,867        | 3,813        |
|    | <b>Guatemala</b>   | Puntos de atención        | 124          | 300          | 507          |
|   |                    | Colaboradores             | 707          | 783          | 842          |
|    | <b>Nicaragua</b>   | Puntos de atención        | 42           | 131          | 673          |
|   |                    | Colaboradores             | 621          | 588          | 585          |
|   | <b>Panamá</b>      | Puntos de atención        | 168          | 163          | 161          |
|   |                    | Colaboradores             | 232          | 231          | 223          |
|  | <b>EUA</b>         | Puntos de atención        | 16           | 16           | 16           |
|   |                    | Colaboradores             | 37           | 37           | 42           |
|   | <b>Total Grupo</b> | <b>Puntos de atención</b> | <b>1,495</b> | <b>2,544</b> | <b>3,670</b> |
|   |                    | <b>Colaboradores</b>      | <b>5,453</b> | <b>5,506</b> | <b>5,505</b> |

# Estrategia

(GRI 102-15)

Entendemos el contexto político y social en donde operamos, trabajando sobre los riesgos y oportunidades, para garantizar la continuidad operacional, la solidez financiera y la atención a nuestros clientes. La incidencia y evolución de la pandemia de COVID-19 han marcado la situación macroeconómica de los diferentes países este año.

Igualmente participamos en la innovación y desarrollo de nuevos modelos de negocio, canales y propuesta de valor para los clientes, considerando los cambios en sus necesidades, la digitalización y el avance en una banca que contribuye al desarrollo económico, social y al resguardo del medio ambiente.

## Digitalización de procesos y atención en remoto

Fuimos pioneros en el lanzamiento del sistema de banca electrónica:

### Interbanca

Sistema de banca en línea, que permite realizar operaciones en todo momento, de manera sencilla y con el apoyo de los canales de asistencia en remoto y resolución de dudas.

### App Ficohsa

Desarrollada específicamente para el uso de la banca digital desde los dispositivos móviles.

### SARA

(Servicio Ágil de Respuesta Automática), asistente virtual disponible a través de las redes sociales.

En el Grupo estamos trabajando además en la automatización de procesos. Fuimos además el primer banco en Honduras en implementar Robotic Process Automation (RPA), que realiza esa automatización replicando las acciones de un ser humano. Forma parte de los avances de nuestro Centro de Robótica.

## Medios digitales de pago

Junto con el desarrollo de la App Ficohsa, buscamos que la tecnología facilite las transacciones y pagos a todos nuestros clientes. Para ello, hemos desarrollado la billetera electrónica TENGO, especialmente pensada para la inclusión financiera y que ofrece pago digital en diferentes comercios.

## Ciberseguridad

El desarrollo de los canales digitales y su creciente uso por parte de los clientes, acelerado en pandemia, va acompañado de un mayor riesgo de delitos electrónicos, como fraudes, robo de información, entre otros.

En Ficohsa disponemos de una sólida estructura de prevención, a nivel de protocolos para nuestros colaboradores, procesos y sistemas, y auditoría. Hemos desarrollado un modelo de Gestión de Seguridad de la información alineado con las mejores prácticas internacionales así como las amenazas emergentes.

## Personalización en base a la data de clientes

Utilizamos los datos de los clientes con responsabilidad, apegados a la ética y reciprocidad a la confianza que nos brindan. Con la analítica de datos buscamos entregar las soluciones más pertinentes para las necesidades de los clientes.

Tenemos lineamientos marcados para evitar prácticas comerciales abusivas y comunicaciones invasivas.

La data disponible va en aumento, especialmente de la mano de las operaciones digitales, y estamos preparados para que su análisis de traduzca en valor agregado para el cliente.

## Diversificación de la cartera comercial

Nuestro portafolio de crédito es muy diverso en cuanto a los sectores de actividad económica, de manera que reducimos posibles riesgos asociados a la evolución de alguno en específico por el contexto nacional e internacional.

Contamos con equipos de colaboradores especializados en cada sector, lo que nos permite una sólida evaluación de riesgo para la entrega de crédito y una atención personalizada.

## Productos con criterios ambientales

Evaluamos los riesgos ambientales y sociales con la implementación del SARAS en la cartera de crédito comercial, de manera que incorporamos esos aspectos en la decisión de otorgamiento del financiamiento; sirve además para promover las buenas prácticas en los clientes actuales y potenciales.

Financiamos proyectos de energías renovables. Iremos avanzando en el desarrollo de productos de crédito, inversión y seguros con criterios ambientales.

## Desarrollo de productos de acceso a la banca

La inclusión financiera es clave en la región. Avanzamos en ella a nivel de productos y canales, convencidos de la importancia de ofrecer oportunidades, acompañadas de educación financiera.

**Productos de ahorro y crédito:** destaca la oferta de productos y servicios asociados con las remesas, muy importantes en nuestros países.

**Canales:** la banca móvil es uno de los canales digitales más destacados con la que actualmente se ha logrado generar un mayor alcance.

Asimismo, destaca TENGO, nuestra red de corresponsales bancarios, que nos permite estar más cerca del cliente, en los comercios de la zona; algunos de los proyectos y resultados más relevantes durante el 2020 son:



En el 2020 se alcanzó el récord transaccional de la compañía iniciando con el proceso de digitalización de comercios afiliados TENGO en una alianza con Banco Ficohsa y Cervecería Hondureña S.A. en la que se habilitan pagos con QR en pulperías a nivel nacional. A la fecha se tienen ya **+3,500 establecimientos afiliados** con este programa.

Adicionalmente, TENGO fungió como el operador tecnológico de proyectos sociales, ejecutado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD; en el cual a la fecha se han dispersado más de **US\$ 7.4MM en bonos** a través de cupones electrónicos vía SMS, mediante la plataforma TENGO.



Con TENGO puedes hacer todo a cualquier hora y desde cualquier lugar.  
**Fácil, rápido y seguro.**

En TENGO estamos comprometidos a estar más cerca del pueblo hondureño, ofreciéndoles una solución fácil, rápida y segura para realizar pagos y transacciones, evitando largas filas y contacto; pagando todo desde un mismo lugar o desde la comodidad de su hogar.

Crecimiento de usuarios registrados en Billetera Móvil Tengo (BMT): **+45%**

Hubo un crecimiento en los montos de transacciones TENGO de **+66%** durante el segundo semestre del año

TENGO se afianzó como un canal clave para el **cobro de Remesas**, tanto en puntos físicos como en la Billetera Móvil



Contamos con Puntos TENGO en los 18 departamentos de Honduras y kioscos en centros comerciales en las principales ciudades del país.

# Gobierno Corporativo e Integridad

## Gobierno Corporativo

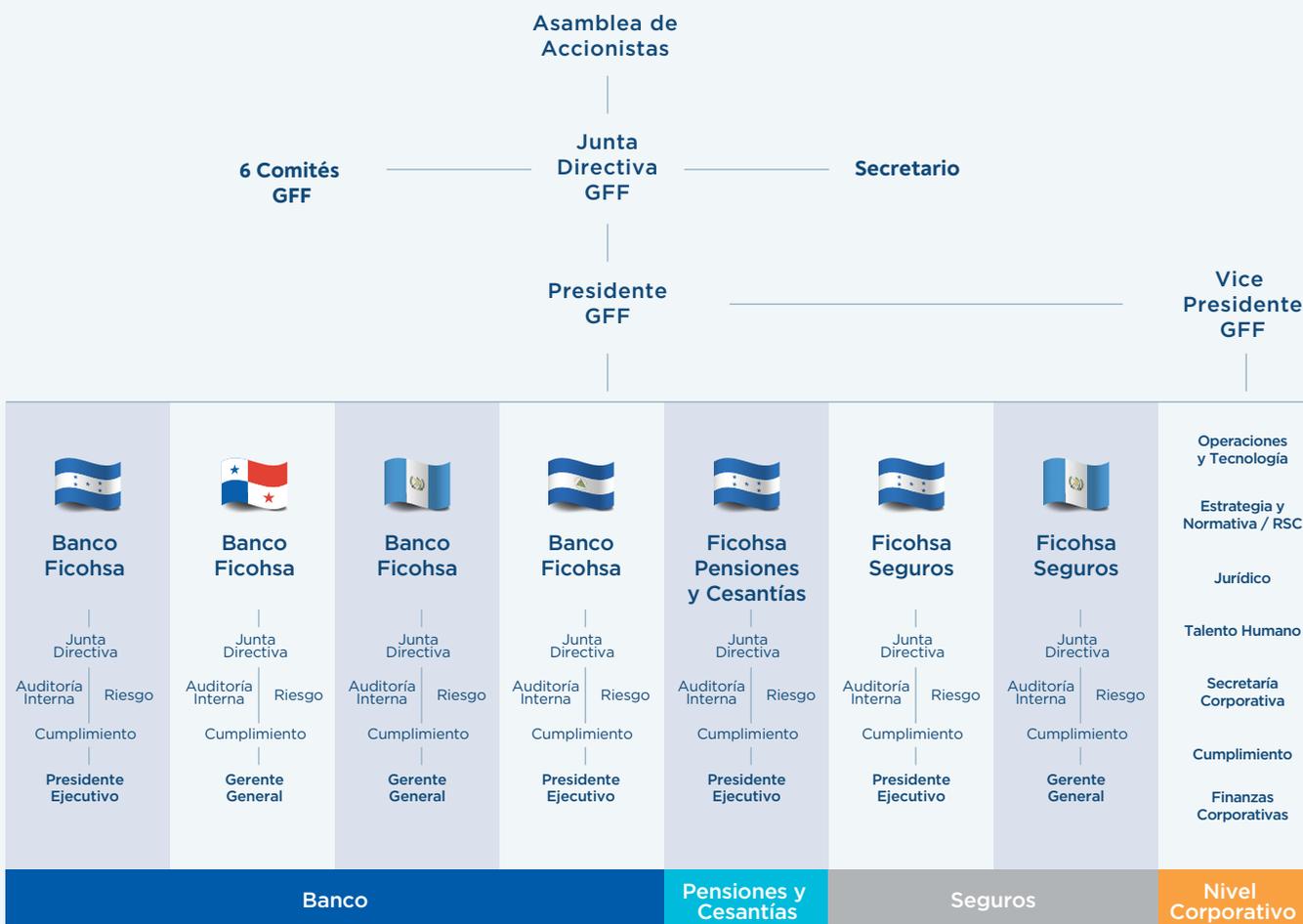
(GRI 102-17, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-29, 102-35, 102-36, 102-37, 103-2, 103-3)

En GFF planteamos nuestro gobierno corporativo ateniendo a las mejores prácticas internacionales, los requerimientos normativos y nuestros estatutos sociales. Se encuentra alineado además con el conjunto de valores que nos define.

Entendemos que una sólida estructura al respecto nos permite construir valor para toda la compañía, una adecuada gestión de riesgos y el crecimiento sostenido de la compañía en el tiempo, con la confianza de nuestros accionistas y del resto de grupos de interés.

Nuestro modelo de Gobierno Corporativo tiene por alcance la sociedad matriz y las empresas subsidiarias, y comprende el conjunto de prácticas y procesos por medio de los cuales son controladas y administradas. Consolidamos los lineamientos clave en nuestro **Código de Buen Gobierno Corporativo**, disponible para nuestros colaboradores, accionistas y miembros de las Juntas Directivas de las empresas del Grupo.

## Estructura del Gobierno Corporativo



La **Asamblea General de Accionistas** es el órgano supremo y soberano de Grupo Financiero Ficohsa, y reúne de manera colegiada a los tenedores de nuestros títulos, articulando su derecho a intervenir en la toma de decisiones. Es responsable de aprobar los estados financieros, el destino de las utilidades y el pago de dividendos. Designa al auditor externo y aprueba o ratifica ciertas operaciones estratégicas o extraordinarias. Se convoca una vez al año de manera ordinaria.

La **Junta Directiva** es el máximo órgano de decisión, salvo las responsabilidades propias de la Asamblea. Entre sus funciones se encuentran establecer la estrategia corporativa y autorizar el presupuesto anual, así como aprobar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, incluyendo el funcionamiento de los sistemas de control interno. Dada nuestra operación en el sector financiero, está a cargo de definir la política crediticia.

Contamos además con Juntas Directivas propias de cada subsidiaria, claves en la consideración de las características de los mercados locales para la toma de decisiones. El Acuerdo entre Empresas Miembro guía la relación entre nuestras subsidiarias, para actuar de manera coordinada en los principales procesos de decisión, respetando la autonomía correspondiente a sus Juntas Directivas.

Los integrantes de cada Junta Directiva son designados por su correspondiente Asamblea de Accionistas. La propuesta de candidatos a director recae principalmente en la propia Junta Directiva, aunque los accionistas también pueden formular sus propuestas.

El Comité de Gobierno Corporativo estudia las competencias, conocimientos y experiencia que son necesarios, y la idoneidad de los candidatos.

Los Directores han de contar con honorabilidad probada, conocimiento de la industria bancaria y/o de temáticas clave como tecnología de la información y capital humano, y estar exentos de conflictos de interés con el Grupo y cualquiera de sus empresas. Son elegidos por períodos de dos o tres años, siendo posible su reelección sin limitaciones.

Contamos con tres posibles categorías de Directores:

**Directores Internos o Ejecutivos:** aquellos vinculados profesionalmente y retribuido a las empresas del Grupo; pueden ser accionistas.

**Directores Externos Patrimoniales:** propietarios de acciones y que no se desempeñan en las empresas del Grupo.

**Directores Externos Independientes sin relación laboral o acciones del Grupo y/o sus empresas.** Los requerimientos para ser director se extienden en este caso para evitar relaciones previas que afecten su independencia.

Con el fin de garantizar la creación de valor para nuestros grupos de interés, disponemos de una guía de actuación de las Juntas Directivas, así como de competencias establecidas para el Gobierno Corporativo:

## Competencias de Gobierno Corporativo

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

<sup>1</sup> La Asamblea del Grupo se completa con las propias de las sociedades de nuestras subsidiarias, en las que el Grupo tiene la totalidad o mayoría de las acciones en función del caso. Ver capítulo de Perfil y Estrategia.

Las remuneraciones de los Directores son definidas por la Asamblea General de Accionistas, basadas en la Política de Remuneración específica, que considera dietas por asistencia a las reuniones y una dieta fija mensual. La frecuencia con la que se reúne cada Junta Directiva es variable en función de las necesidades.

Presentamos la composición de la Junta Directiva de GFF, reelecta en la Asamblea ordinaria de 2020; la antigüedad promedio de sus integrantes en la función de Directores es de 10 años.

| Junta Directiva GFF       | Comités  |                   |   |                              |                   |                             |
|---------------------------|--|-------------------|---|------------------------------|-------------------|-----------------------------|
|                           | Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio | Comité de Riesgos | Comité de Nominaciones y Compensaciones | Comité de Cumplimiento LA-FT | Comité Financiero | Comité Gobierno Corporativo |
| Camilo Atala F.           |  |                   |   |                              |                   |                             |
| Luis Atala F.             |  |                   |   |                              |                   |                             |
| Jorge Faraj F.            |  |                   |   |                              |                   |                             |
| Juan Atala F.             |  |                   |   |                              |                   |                             |
| Diana Asfura M.           |  |                   |   |                              |                   |                             |
| José Alejandro Piedrahita |  |                   |   |                              |                   |                             |
| Juan José Daboub A.       |  |                   |   |                              |                   |                             |
| Richard Aitkenhead C.     |  |                   |   |                              |                   |                             |
| Bruce M. Burdett          |  |                   |   |                              |                   |                             |
| Agustín Gutiérrez         |  |                   |   |                              |                   |                             |

La Junta Directiva se apoya en una serie de Comités, con funciones de apoyo, estudio y propuesta; están formados por Directores especialistas en los rubros que tratan. Participan también ejecutivos, sin voto; se desempeñan conforme a reglamentos establecidos.

## Puntos de Referencia según cargo que representa

- Presidente
- Vicepresidente
- Suplente Independiente
- Propietario Independiente
- Propietario Relacionado



## Contamos con los siguientes Comités a nivel Grupo:

| Comité   | Descripción   | Detalle    |
|--|---|------------|
| Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio | Asiste a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y supervisión en cuanto los sistemas de control, información y comunicación internos, así como en los servicios de auditoría (interna y externa), cumplimiento, conflictos de interés, transparencia, entre otros.  | 3 miembros |
| Comité de Gestión de Riesgos                   | Apoya a la Junta Directiva respecto a la función de supervisión de riesgos. 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.   | 4 miembros |
| Comité de Nominaciones y Compensación          | Apoya a la Junta Directiva en definir y organizar el desarrollo del talento humano del Grupo, así como revisar y proponer estructuras de remuneración de los funcionarios del Grupo y proveer una sucesión o sustitución de forma planificada del Presidente Ejecutivo y resto de miembros de la alta gerencia y/o ejecutivos clave.  | 4 miembros |
| Comité de Cumplimiento LA-FT                   | Asiste a la Junta Directiva 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, financiación del terrorismo y anticorrupción.   | 3 miembros |
| Comité Financiero                              | Apoya a la Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa en el cumplimiento de sus funciones relacionadas con la estructura de inversión y financiamiento del Grupo y sus Empresas Miembro.   | 6 miembros |
| Comité Gobierno Corporativo                    | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>También se encarga de informar 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.</p> | 3 miembros |

A nivel país existen comités específicos de Auditoría, Riesgos y LA-FT, que dependen a su vez de sus equivalentes a nivel Grupo. Asimismo, contamos con **equipos de coordinación** entre ambos niveles de comités.

En la estructura de nuestro gobierno corporativo disponemos además de la figura de **Secretaria Corporativa**, con competencias sobre las diferentes empresas. Desempeñada por un funcionario del Grupo, se encarga de ejercer como secretaria del Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio, del

Comité de Gestión de Riesgos y del Comité de Cumplimiento LA-FT; participa de los equipos de coordinación señalados y es responsable de la inducción a nuevos directores.

Las responsabilidades de la gestión ordinaria recaen ya en la alta gerencia, que participa de los comités y mantiene una comunicación fluida con la Junta Directiva. Está formada por ejecutivos con amplio conocimiento, experiencia y compromiso.



# SGAS y Ética

(GRI 103-2, 103-3)

En Grupo Financiero Ficohsa, tenemos el compromiso del buen actuar, bajo los principios éticos de legalidad y transparencia, hacia nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

## Programa de Ética

(GRI 102-16, 102-17, 102-33, 412-2)

(SASB FN-CB-510a.2, FN-IB-510b.4, FN-AC-510a.2)

Contamos con el Programa de Ética de GFF, el cual fortalece la cultura de cumplimiento ético en nuestra fuerza laboral, a través de acciones como:

Socialización de Código de Ética, que incluye los lineamientos que deben seguir nuestros colaboradores, como la no discriminación y el apego a la igualdad de oportunidades.

Capacitación virtual obligatoria anual, de la que participó en 2020 el 100% de nuestros colaboradores.

Campaña de comunicación para transmitir los valores Ficohsa.

Campaña de comunicación regional de Anticorrupción y Soborno.

Contamos con canales de denuncia de comportamientos no éticos, completamente anónimos y privados: Línea de ética (telefónica), correo electrónico y buzones físicos en puntos estratégicos.

Los casos recibidos son analizados por el Comité de Ética, del que participan **5 miembros titulares, 5 miembros suplentes y un secretario**; se encarga de aplicar el sistema de consecuencias, que incluye la posible desvinculación de la compañía de los colaboradores implicados. El proceso es garantista para todas las partes, y se resguarda que no se tomen represalias contra quienes denuncien.

Para reforzar la cultura de integridad en el Grupo, comunicamos trimestralmente a nuestros colaboradores la cantidad de casos de ética que hemos recibido y atendido. En 2020, la cifra fue de 64 casos reportados.

Actualmente estamos trabajando en un nuevo proceso de denuncia el cual busca añadir otro canal vía Whatsapp y pretende evaluar las denuncias bajo dos comités: Comité de Ética Local y el Comité de Integridad Local.

## Derechos Humanos

(GRI 410-1, 412-1, 412-3)

En GFF nos comprometemos a proteger y respetar los Derechos Humanos en cada una de nuestras operaciones dentro de los países en donde tenemos presencia.

Desarrollamos durante el 2020 la Política de Derechos Humanos, en donde fortalecemos nuestro compromiso y hacemos del conocimiento de cada uno de nuestros colaboradores la postura del Grupo ante este tema.

Igualmente continuamos siendo parte del comité de Derechos Humanos del Consejo Hondureño de la Empresa Privada.



Y por medio de nuestro Código de Conducta, así como los Requerimientos Éticos para Socios de Negocios, damos a conocer los lineamientos en materia de Derechos Humanos de Ficohsa para cada una de las personas que tengan una relación comercial con GFF.

## Sistema de Gestión Anticorrupción y Soborno

(GRI 205-1, 205-2, 205-3)

En GFF contamos con el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS), que

tiene por objetivo consolidar la cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en nuestras relaciones de negocio.

Fomenta la responsabilidad al respecto de la alta gerencia de las empresas de GFF y de todos los colaboradores, conforme a debida diligencia, y promueve la denuncia de aquellos incumplimientos que se detecten a través de los canales dispuestos para ello.

### Los Componentes de SGAS son los siguientes:



Durante el 2020 fortalecimos el SGAS en un exhaustivo proceso, que incluyó la identificación de nuestras oportunidades de mejora en autorregulación y gestión con el apoyo de especialistas externos y la implementación de los cambios requeridos. Asimismo, actualizamos nuestras matrices de riesgos y los controles internos.

Reforzamos además la gobernanza del SGAS, con la creación por la Junta Directiva

del Comité de Integridad Regional, junto con la validación de los cambios señalados.

De la capacitación señalada en el SGAS, para colaboradores, participó en el año el 100% de la planilla.

Gracias a las medidas tomadas, no hemos tenido caso alguno en materia de corrupción y soborno durante el 2020.

**INTEGRIDAD ES EL RESPETO A**

- LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS
- LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES
- LA DIGNIDAD DE LAS PERSONAS

**Campañas internas resaltando nuestros valores**

# Cumplimiento

(GRI 103-2, 103-3)

Los esfuerzos en ética y anticorrupción son ejemplo de la importancia que otorgamos a nuestros lineamientos internos, que complementan el apego a la legislación externa y los compromisos que hemos adquirido con nuestros grupos de interés.

## Esfuerzo Integral



(GRI 206-1, 419-1)  
(SASB FN-CB-510a.1, FN-AC-510a.1)

Los esfuerzos en ética y anticorrupción son ejemplo de la importancia que otorgamos a nuestros lineamientos internos, que complementan el apego a la legislación externa y los compromisos que hemos adquirido con nuestros grupos de interés.

A nivel regional contamos con un encargado de Cumplimiento, que junto con el desempeño del Comité de Auditoría y Cumplimiento de GFF, así como los correspondientes en cada país, es clave para supervisar la aplicación de nuestras normas y la efectividad de los controles internos. Dado nuestro sector y contexto, ponemos especial énfasis en la prevención de la corrupción en cualquiera de sus formas.

Gracias a esto durante el año, no hemos tenido sanciones con respecto al incumplimiento de normativas nacionales y locales, dentro de los países en donde operamos.

## Compromiso con el Cliente



(GRI 416-2, 417-2, 417-3)  
(SASB FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5,  
FN-IN-270a.1, FN-AC-270a.2, FN-MF-270a.3)

En nuestras diferentes empresas, ponemos al cliente en el centro, entregando la oferta de productos y servicios más pertinente.

Desarrollamos una comercialización ética, basada en una serie de políticas y códigos como los tarifarios, atención al usuario, contratos asignados con copia digital, que ponemos a su disposición, atendiendo las consultas que puedan realizar; de esta manera, nuestros clientes podrán tomar decisiones de forma correcta, con la confianza que les da nuestro servicio y solvencia.

Estos esfuerzos permitieron que no tuviéramos sanciones en el año por malas prácticas de venta, falta de transparencia y/o mal uso de los productos por los clientes.

## Relación con la Cadena de Suministro

(GRI 102-9, 204-1, 205-1)

Nuestros proveedores son parte esencial de las operaciones de las empresas del Grupo; seleccionamos aquellos que nos permiten ser eficientes y entregar calidad al cliente, con capacidad financiera y operativa.

Contamos con un equipo de compras a nivel Grupo, lo que permite homologar los procesos y facilita la implementación de nuestro esquema de certificación de proveedores.

Para certificar a los proveedores, evaluamos su situación legal, cumplimiento de las normas fiscales, laborales, y también en cuánto a posibles riesgos de corrupción. De este modo reducimos riesgos, y aseguramos el correcto desarrollo de las buenas prácticas a favor de los Derechos Humanos.

Solicitamos a nuestros proveedores el cumplimiento de los requerimientos éticos que les hacemos llegar, que incluyen el compromiso con el cuidado del medio ambiente, los derechos humanos, la no discriminación, prevención del acoso sexual, servicio de excelencia al cliente y competencia ética. Su incumplimiento puede llevar al término de la relación comercial.

Les apoyamos además en la operación responsable,

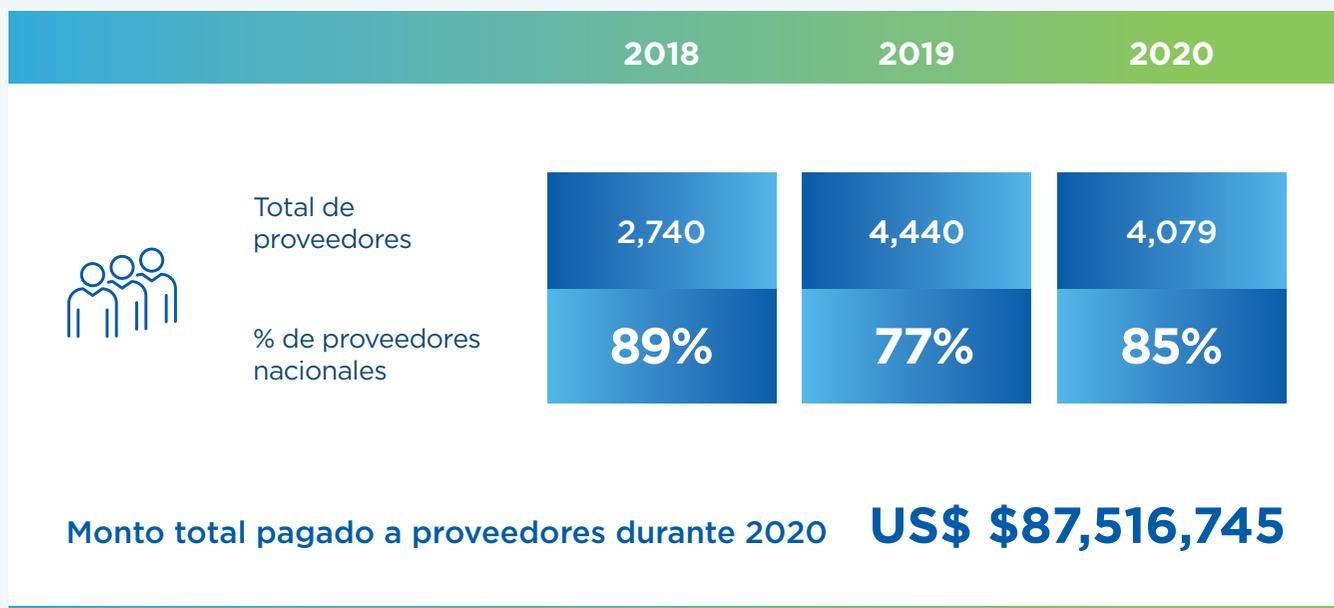
para que se desarrollen apegados a esos lineamientos. Destaca la formación al personal de seguridad externo, el 100% fue capacitado dos veces en el año sobre el uso de los niveles de fuerza, para resguardar el respeto a los derechos humanos.

En particular para los proveedores outsourcing, requerimos 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.

Destacamos que durante la situación de pandemia del COVID-19 hemos mantenido fluida comunicación con nuestra cadena de suministro, requiriendo el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y apoyándoles en ello. Mantuvimos contratos y, para prevenir posibles desabastos, que afectasen a nuestra operación, les solicitamos garantías de reservas de inventario.

Destinamos en el año USD 87,516,745 a proveedores, a pesar de las dificultades del contexto; el 79% estuvo destinado a proveedores locales en los diferentes países.

## Detalle de la Cadena de Suministro



# Gestión de Riesgos

(GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 102-31)  
(SASB FN-MF-450a.3)

En GFF analizamos y gestionamos los riesgos que puedan afectar a nuestro desempeño, atentos a la evolución de las actividades de negocio y el contexto de operación.

La Junta Directiva establece el marco global de gestión de riesgos, supervisa se realicen las actividades de prevención, control y respuesta a los mismos, y da seguimiento a los resultados principales, ello con el apoyo del Comité de Riesgos. La Política de Riesgos establece los límites que se marca el Grupo.

La planificación y seguimiento pormenorizado corresponde a la Alta Gerencia, con la implementación de los equipos especializados en cada subsidiaria y país.

La información llega a la Junta Directiva en la forma

de un tablero de riesgos trimestral, que resumen el desempeño en las diferentes categorías (ej. operativo, legal, de crédito, etc.). En caso de presentarse indicadores fuera de rango, la Junta Directiva delega en el Presidente del Comité de Riesgos y el equipo de la subsidiaria el planteamiento de medidas de respuesta que mitiguen el riesgo manifestado. Asimismo, la Junta Directiva recibe anualmente un informe detallado de riesgos institucionales a nivel regional, por parte del área de riesgos de Grupo con el apoyo de los equipos en las subsidiarias.

Para asegurar el buen funcionamiento de esta gestión, disponemos en cada país de un Comité de Riesgos y otro específico de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio.

## Principales Riesgos Identificados

A continuación, presentamos los principales riesgos para nuestra operación a nivel Grupo.

| Riesgos          | Descripción  | Referencia (página/s) |
|------------------|--|-----------------------|
| Ciberseguridad   | Riesgos relacionados con la información e infraestructura tecnológica, incluyendo la seguridad de la información.  | Pág. 37               |
| Datos personales | Riesgo de vulnerabilidad en la seguridad o uso indebido de los datos que son generados y/o compartidos por los clientes; asimismo de la información disponible de los colaboradores.   | Pág. 37               |
| Cambio climático | Se refiere a riesgos por impactos físicos del cambio climático en activos del Grupo, que afecten a la continuidad operacional y/o a los resultados de negocio. Incluye las consecuencias de la ocurrencia de riesgos, físicos agudos (tormentas o inundaciones) o crónicos (cambios en patrones de lluvias que provoquen problemas de agua) entre otros. Es el caso por ejemplo de las posibles afectaciones en el negocio de seguros a la siniestralidad. | Págs. 28,29 y 62      |

| Riesgos     | Descripción   | Referencia (página/s) |
|-------------|---|-----------------------|
| Corrupción  | Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero entre otros que vulneren la honestidad y transparencia de los funcionarios y colaboradores, y comprometan el patrimonio de la compañía.  | Págs. 25 y 26         |
| Financieros | Incluye los riesgos de crédito, liquidez y mercado, asociados a nuestra actividad en el sector financiero:<br><b>De crédito:</b> impago de los clientes, morosidad.<br><b>De liquidez:</b> escasez de fondos para cumplir con nuestras obligaciones como entidad financiera.<br><b>De mercado:</b> disminución del valor de la cartera de créditos e inversiones por cambios en las variables que lo determina (ej. tasa de interés). | Pág. 76               |

En relación con el cambio climático, destaca especialmente su impacto en la siniestralidad en el negocio asegurador. En 2020, vivimos la ocurrencia de tormentas muy intensas en Centroamérica, especialmente las asociadas a los huracanes ETA e IOTA.

Estamos trabajando además en la incorporación progresiva de los factores climáticos en la definición de las pólizas de los seguros, que seguirá en los productos de crédito y en la suscripción de hipotecas.



# Estrategia de Sostenibilidad

## Prioridades

En GFF estructuramos nuestras prioridades ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en un modelo articulado en cuatro pilares de trabajo.

En la implementación del modelo accionamos sobre nuestros colaboradores, también sobre las comunidades de nuestro entorno a través de la inversión social, y resguardamos el medio ambiente.

Generamos asimismo desarrollo en nuestros proveedores, con quienes trabajamos además en la oferta de productos y servicios, y en la experiencia de los clientes. Estamos además avanzando en maximizar nuestros impactos positivos como entidad financiera, en un enfoque de banca responsable.

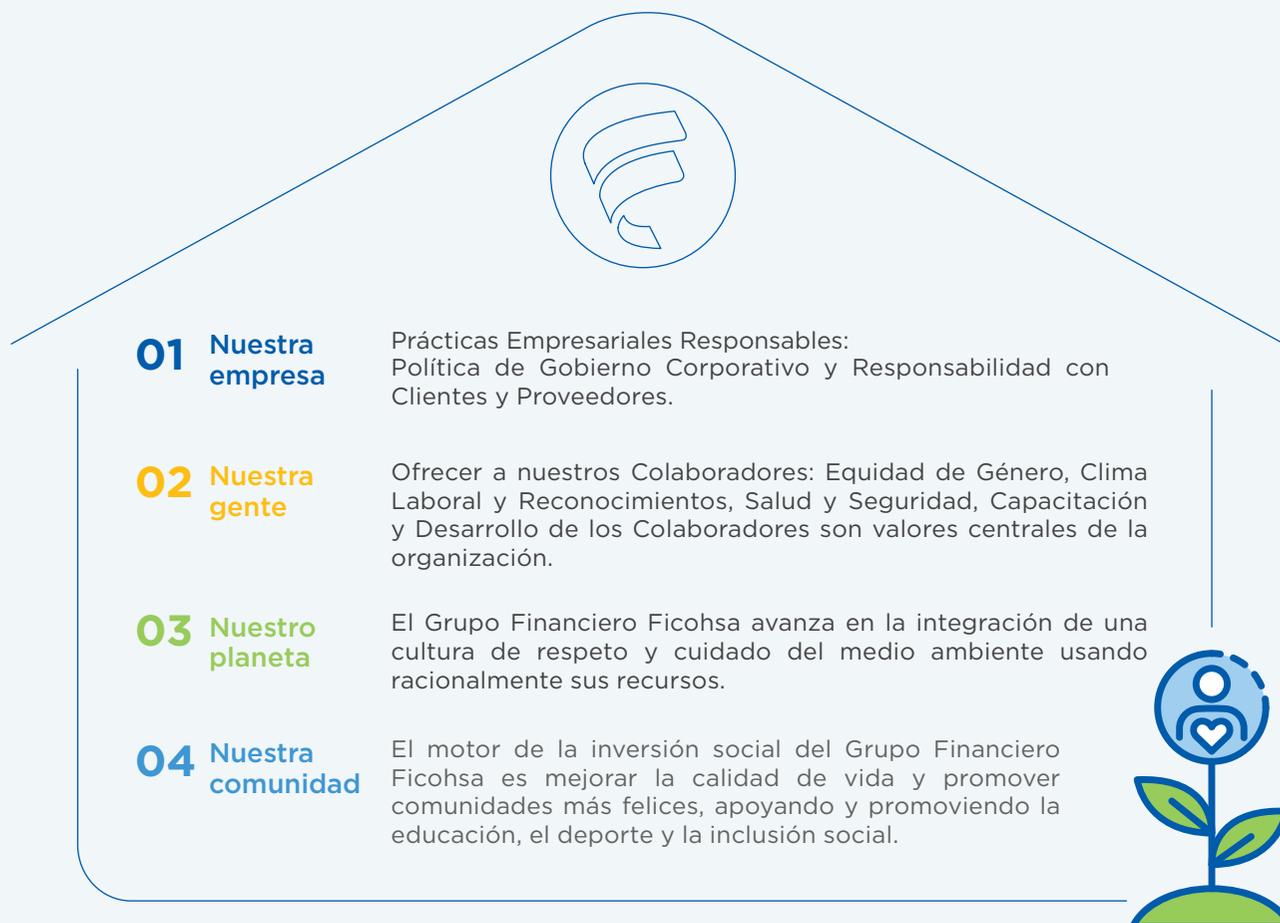
Nuestro modelo es dinámico y atiende los cambios en el negocio, en la estrategia del Grupo, y en nuestro contexto, incluyendo en las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés. Así ha ocurrido este año por el impacto COVID-19, que hemos abordado de manera rápida,

mostrando flexibilidad y facilitando la resiliencia de clientes, colaboradores y otros grupos.

Además, como parte de la respuesta, actualizamos nuestro estudio de materialidad, integrando los temas críticos en la agenda de trabajo que refleja este modelo.

A través de nuestra operación, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, prioridades globales planteadas desde las Naciones Unidas a alcanzar en 2030. Del mismo modo, estamos firmemente comprometidos con la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas, en la implementación de sus 10 principios, que incluyen prácticas laborales, respeto a los derechos humanos, resguardo del medio ambiente y prácticas anticorrupción.

A continuación, presentamos nuestro modelo:



Contamos con un Comité Regional de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), el cual se encuentra compuesto por un presidente y cuatro miembros directores, uno por cada pilar. El Comité está a cargo de monitorear los avances en las diferentes iniciativas en que se materializa el modelo; sus miembros lideran además por su parte el desempeño en el pilar asignado.

Los resultados que vamos obteniendo son posibles gracias al compromiso de los equipos de las diferentes subsidiarias y áreas, trabajar en sostenibilidad es un ejercicio transversal dentro del Grupo.



## Estrategia de Grupo Financiero Responsable

A través de nuestros productos y servicios estamos desarrollando un modelo de banca que contribuye al desarrollo económico y social, y protege el medio ambiente.

Aprovechamos las oportunidades de contribuir al desarrollo sostenible, atender la lucha contra el cambio climático y la desigualdad, especialmente crítica en nuestra región.

Para ello, trabajamos en los siguientes compromisos:

- Desarrollo de productos de ahorro y crédito que faciliten la inclusión financiera, especialmente de aquellos colectivos con mayores dificultades, acompañándolos en el entendimiento y uso responsable de los mismos.
- Facilitar la accesibilidad a través de un uso inclusivo de la tecnología, que permita a nuestros clientes ser atendidos en todo momento y eliminar barreras por desplazamiento, horarios, etc.
- Impulso a las buenas prácticas sociales y ambientales de nuestros clientes de crédito comercial, especialmente con la implementación del SARAS (Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales) y el apoyo a la formación de nuestros clientes en prácticas sostenibles.

- Apoyo a emprendedores a través del financiamiento, para contribuir al desarrollo de los mercados en que estamos presentes, el empleo y sus proveedores.
- Implementación de iniciativas de educación financiera, para apoyar el desarrollo de niños y jóvenes, y la cultura financiera en las familias.
- Reforzar la cultura de sostenibilidad en el Grupo, especialmente el entendimiento de cómo se puede contribuir desde el negocio.
- Trabajar de manera sectorial y junto a otros agentes en la generación de oportunidades de banca responsable, incluyendo el mercado de inversión con criterios ASG.

Seguiremos trabajando en nuestros compromisos, alineados con los Principios de Banca Responsable (PBR), desarrollados por la iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés) y un grupo de bancos líderes a nivel internacional.

Al alinearnos con los PBR, nos comprometemos a nivel Grupo en dar respuesta desde el negocio a la economía emergente vinculada al desarrollo sostenible, así como a impulsar impactos positivos y mitigar impactos negativos que se tienen en la sociedad por medio de la actividad bancaria.

# Desglose de los Negocios

## Valor Diferencial

(GRI 103-2, 103-3, 203-1)

### Banca Corporativa y Empresarial PRODUCTOS Y SERVICIOS

En Banca Corporativa y Empresarial estamos comprometidos con el desarrollo económico del país y del sector Empresarial. Este año hemos mantenido nuestro compromiso con nuestros clientes en brindarles soluciones financieras específicas para cada una de sus necesidades; ante la situación de Pandemia Covid-19 en el año 2020, hemos trabajado en continuar brindándoles apoyo financiero, y las diferentes opciones para el mantenimiento, fortalecimiento y crecimiento de sus Empresas.

Nuestros clientes Corporativos y Empresariales, a quienes ofrecemos apoyo y asesoría financiera, son Empresas con ventas mayores a 50 millones de Lempiras; brindándoles productos y servicios que facilitan sus gestiones y transacciones financieras, logrando continuar trabajando en conjunto con cada uno de ellos ofreciendo una atención de forma presencial y/o virtual.

Contamos con ejecutivos de negocios especializados, así como las más novedosas herramientas tecnológicas, para brindar soluciones financieras a nuestros clientes a través de una amplia gama de productos y servicios financieros.

#### Principales productos y servicios:

- Préstamos
- Subasta de divisas en línea
- Cash Management
- Líneas de Financiamiento para Capital de Trabajo
- Factoring Internacional y Local
- Arrendamiento Financiero
- Compra y Venta de Divisas
- Banca Electrónica
- Cobranzas
- Pago de Planilla
- Pago a Proveedores
- Host to Host
- Swift to Host
- Transferencias Internacionales
- Servicio de POS (En línea, Móvil, Link de pagos, Ecommerce)
- Pago masivo de servicios

### Propuesta de valor

Como Banca Corporativa, realizamos constantes foros tecnológicos y digitales para apoyar a nuestros clientes, manteniéndose así siempre al día en las principales tendencias tecnológicas en el sector.

Siempre a la vanguardia tecnológica, durante el 2020 se realizó el lanzamiento de la nueva plataforma Interbanca Empresarial, con la que nuestros Clientes pueden realizar todo tipo de transacciones de forma electrónica sin necesidad de movilizarse de sus oficinas o casas.

Con la liberación de divisas en el país, hemos puesto a disposición de todos nuestros clientes los canales para que puedan realizar todas sus transacciones en dólares de la forma más ágil e inmediata con Ficohsa, con lo que únicamente debitando sus cuentas en lempiras podrán comprar los dólares que requiera su empresa para realizar sus operaciones: transferencias internacionales, pagos de préstamos, entre otros.

Así mismo, en alianza con la Secretaria de Finanzas de Honduras se realizó el lanzamiento del Pago de TGR-1 con la opción de Botón de Pago, con lo que se brinda facilidad, rapidez y seguridad a personas naturales y jurídicas para realizar los trámites y transacciones habilitadas en el portal web de SEFIN de forma virtual, mediante el nuevo Botón de Pago de Banco Ficohsa, con tarjetas de crédito o débito Ficohsa u otros bancos.



## Banca Emprendedor

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

Impulsamos el desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa, contribuyendo así al crecimiento económico del país y a la generación de empleo. Incluye la oferta de productos y servicios financieros para empresas con ventas anuales de hasta 50 millones de lempiras.

#### Principales productos y servicios:

- Cuentas de Cheques y Ahorros
- Líneas de Crédito
- Cartas de Crédito
- Préstamos para Inversión fija, maquinaria, flota de vehículos
- Recolección de Valores
- Pago de Planilla/Proveedores
- Impuestos
- Cobranzas
- Ficocheque Confirmado
- Ahorro Fijo
- Compra/Venta de Divisas
- Transferencias Nacionales e Internacionales
- Servicios de POS
- Tarjeta de Crédito Cash Back y Business
- Multiasistencia para mujeres y sus negocios

#### Propuesta de valor

En Banca Emprendedor ponemos a disposición de los clientes el Centro Especializado de Atención Telefónica para atender de forma ágil y eficiente sus gestiones y consultas. Además, contamos con centros especializados para servicio presencial en oficinas principales y agencias (Honduras). El personal a cargo de estos centros está altamente capacitado sobre las características, problemáticas y soluciones para las empresas de este segmento.

En los canales en línea a su disposición, desarrollamos nuevas funcionalidades en 2020: apertura cuentas, solicitud préstamos, FicoPos Online, Ficolink, POS Móvil.

Además, somos el primer Banco en lanzar el servicio digital de cuentas de ahorro para comerciantes individuales, que pueden aperturar y operar sus cuentas en línea.

Realizamos este año la primera Feria Virtual Empresarial, con la participación de clientes de diferentes países y expertos en temas como transformación digital. Por otra parte, desarrollamos **ficomall.online**, un Marketplace en el que nuestros clientes pueden comercializar en línea sus productos; recibimos el apoyo del Consejo Nacional de Inversión (CNI), Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT) y la Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC).

## Banca de Personas

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

En este segmento incluimos a todas las personas naturales mayores de edad, contando con un amplio catálogo de productos y servicios de la más alta calidad en servicio.

Haciendo de la banca cada vez más accesible, por medio de los servicios digitales y herramientas tecnológicas que faciliten las transacciones, consultas y aperturas de cuenta de nuestros clientes.

#### Principales productos y servicios:

- Cuentas y depósitos:
  - Cuentas de ahorro Remesas Ficohsa
  - Ahorro fijo
  - Cuentas de ahorro Ficohsa Infinite y Clásica
  - Cuenta de cheques
  - Alcancía Ficohsa: Dirigida para niños de 0 a 18 años.
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito
- Préstamos:
  - Personal
  - Auto
  - Anticipo de efectivo



## Banca Privada

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

Banca Privada ofrece soluciones financieras integrales a los clientes más exclusivos de Banco Ficohsa, brindándole la mejor experiencia bancaria, servicio personalizado, reconocimiento regional de acuerdo a sus necesidades financieras.

#### Principales productos y servicios:

- Tasas preferenciales en sus cuentas de ahorro, cheques y certificados de depósito.
- Las mejores tarjetas de crédito: Infinite y Signature.
- Tarjeta de débito 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.

#### Propuesta de Valor

Ante la incidencia de la pandemia, en 2020 lanzamos el servicio “Premier en Casa”; donde ponemos a disposición de nuestros clientes exclusivos un servicio a domicilio para facilitar sus gestiones y transacciones bancarias, también tuvimos el lanzamiento de certificados de depósito con firma y título valor digital y ampliamos el portafolio de gestiones a realizar por nuestros ejecutivos.

## Ficohsa Express

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

Especializada en la atención de la comunidad hispana en Estados Unidos, con servicios que incluyen; envío de remesas a todos el mundo y pago de servicios públicos y privados en Honduras y Estados Unidos.

#### Principales productos y servicios:

- Envío de remesas a ventanilla o cuenta a Honduras, resto de Centroamérica, México, el Caribe y Suramérica.
- Pago de remesas enviadas de Honduras a Estados Unidos.
- Pago de Servicios en Honduras y Estados Unidos: Agua, Energía, Cable, Educación, Telefonía, Matrícula de Vehículos e Internet.
- Recargas telefónicas locales e internacionales.

## Propuesta de Valor

Ofrecemos a nuestros clientes, la capacidad de poder administrar su dinero desde Estados Unidos para utilizarlo como si estuviese en su país a través de nuestro sistema de pagos de servicios públicos y privados de forma directa y en tiempo real.

Somos un canal importante para que nuestra clientela pueda ahorrar en Honduras y resto de la región al poner a su disposición nuestras agencias para el envío de dinero, directamente a su cuenta en moneda local (lempiras, quetzales, pesos, córdobas y dólares).



## Remesas

Facilitamos el envío y cobro de remesas, desarrollando un conjunto de soluciones bancarias asociadas, con el objetivo de apoyar a nuestros compatriotas en el exterior y a sus familias en nuestros países.

#### Principales productos y servicios:

- Cuenta bancaria especializada, con tasas de interés atractivas y cero cobros de comisión por bajo saldo y por inactividad.
- Cuenta España, para el ahorro en Honduras de los migrantes en este país, con condiciones ventajosas.

- Cobro de remesas 24/7 en la billetera móvil TENGO.
- Cuenta USA, para el ahorro en Honduras de los migrantes en estos países, con condiciones ventajosas.
- Depositos via Ficochat, Call Center y SARA.
- La más amplia red de remesadoras y puntos de pago.

## Banca Hipotecaria

(SASB FN-MF-270b.3)

Facilitamos el acceso a vivienda de la población. Destaca el servicio personalizado que brindan los ejecutivos a lo largo de la duración de la hipoteca, garantizando el mejor tiempo de respuesta, condiciones especiales y la mejor tasa en fondos propios del mercado.

En Honduras, participamos en los programas de acceso de vivienda del gobierno, de la Comisión Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos (CONVIVIENDA) y/o dotados de fondos de BANHPROVI.

## Ficohsa Seguros

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Somos una aseguradora multiramo, con una amplia oferta de productos para cubrir las diferentes necesidades de nuestros clientes con:

- Seguro de Personas
- Seguro de Autos
- Seguro de Daños

### Propuesta de valor

Nuestra gestión esta apegada al cumplimiento del marco regulatorio y compromisos adquiridos con las partes interesadas. Trabajamos bajo estándares de calidad certificados conforme a la norma ISO 9001:2015.

Innovación tecnológica; en 2020 pusimos a disposición de nuestros asegurados la atención 24/7 por medio de WhatsApp, para consultas e ingreso de pre certificaciones así como reclamos médicos y de auto, solicitud de cotizaciones, información sobre medios de pago, entre otros. Igualmente, presentamos el nuevo carnet de Gastos

Médicos digital mediante el cual se puede acceder a la información propia y de los dependientes en línea.

### Respuesta a Huracanes

Ficohsa Seguros puso a disposición canales de atención 24/7 donde nuestros asegurados podían reportar daños o pérdidas tras el paso de los huracanes Eta e Iota en el país, de esa forma nuestros clientes iniciaron el proceso de reclamación digitalmente.

Se dio respuesta inmediata y se realizaron inspecciones en las zonas afectadas, logrando realizar pagos a más de 400 viviendas afectadas en un tiempo récord.

Nos enorgullece ser la aseguradora más grande y número #1 en Honduras, que da el mejor respaldo en caso de eventualidades, con más de US\$ 73 millones en proceso de trámite de pago por daños.

## Ficohsa Pensiones y Cesantías

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Tiene como propósito fomentar una cultura de ahorro y previsión, y ofrece planes para clientes individuales y empresariales:

- Fondo Individual de Pensión
- Fondo Empresarial
- Plan de Protección Integral
- Cesantía Empresarial

### Propuesta de valor

Cumplir nuestra promesa de marca es la prioridad y trabajamos constantemente para satisfacer las necesidades de los afiliados ofreciendo un servicio innovador a través del desarrollo de canales digitales con plataformas para realizar gestiones en línea y que los afiliados puedan auto-servirse sin necesidad de ir a una agencia. Además de brindar un servicio ágil y eficiente, los asesores de negocio ofrecen una atención personalizada.

También es importante la transparencia hacia nuestros afiliados, por lo cual realizamos envíos de estados de cuenta a través de distintos medios y brindamos información sobre los portafolios de Inversión con el objetivo de dar siempre la tranquilidad a nuestros clientes de que su inversión está siendo manejada de manera segura.

## Comercialización y Atención

(GRI 103-2, 103-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, FS13, FS14)

(SASB FN-CF-270a.1, FN-CF-270a.3; FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.4; FN-AC-270a.3)

Ponemos al cliente en el centro, también en los procesos de comercialización. Facilitamos información sobre las características y condiciones de los productos y servicios, de manera que puedan tomar decisiones pertinentes en función de sus necesidades.

Al respecto, nuestros ejecutivos fungen como asesores de confianza, brindando el acompañamiento necesario durante los procesos de contratación, que se complementación con los canales de servicio.

Las condiciones y tarifas de nuestros principales productos se encuentran a disposición pública, incluyendo las páginas webs de nuestras subsidiarias<sup>1</sup>.

Igualmente, establecemos objetivos comerciales de manera responsable, evitando se incentiven prácticas abusivas en nuestros ejecutivos comerciales. Manteniendo las buenas prácticas de venta, así como el compromiso de nuestros ejecutivos. Presentamos la relación entre sueldo fijo y variable en esos perfiles por cada una de nuestras subsidiarias en Honduras:

|           | % VARIABLE | COLABORADORES | SALARIO VARIABLE ANUAL/ COLABORADOR |
|-----------|------------|---------------|-------------------------------------|
| Banco     | 19         | 2353          | 127,086                             |
| Tarjetas  | 48         | 1,070         | 185,840                             |
| Seguros   | 17         | 342           | 48,425                              |
| Pensiones | 48         | 48            | 160,785                             |

Por otra parte, la diversidad de canales permite al cliente estar en contacto con nuestros equipos y realizar las diferentes operaciones.

Destacan especialmente los canales digitales, cuya utilización ha crecido de manera exponencial por la incidencia del COVID-19, y que hemos fortalecido con nuevas funcionalidades.

### Canales Digitales



Interbanca  
secure.ficohsa.com



App  
FicoHSA

## SARA

(Servicio Ágil de Respuesta Automática)  
Que brinda la facilidad de realizar transacciones por medio de chat Facebook, Twitter y desde el 2020 a través de WhatsApp.

Como respuesta a la situación de pandemia, fue posible solicitar a través de SARA medidas de alivio relacionados a Tarjetas o Préstamos. Igualmente, desarrollamos FicoTicket, que gestiona las citas en agencias, y puede ser operada desde SARA.

Adicional a estos canales contamos con una amplia red de más de 500 cajeros automáticos propios más una amplia Red de Cajeros a través de alianzas comerciales, así como con una red de corresponsables bancarios a través de TENGO, con más de 1,000 puntos de servicio.

El cumplimiento de nuestra autorregulación en materia de publicidad e información de productos y servicios, así como de la regulación externa aplicable en cada caso, llevó a que en el año no hubiera sanciones significativas por esta causa.

## Monitoreo de la Satisfacción



Con el objetivo de fortalecer el servicio al cliente, en GFF aplicamos la metodología Top Down y Bottom Up (NPS), de manera anual y trimestral. Calculamos por tanto el índice de recomendaciones neto de los clientes, por negocio y país.

De esta manera, atendemos las oportunidades de mejora que vamos identificando, atentos a la percepción de los clientes en aspectos como la atención, cobertura de la red, entre otros.

<sup>1</sup> Ej. de información pública de tasas y comisiones - Banco FicoHSA Honduras: <https://www.ficohsa.com/hn/media/6616/tarifario-banco.pdf>



## Seguridad de la Información

(GRI 103-2, 103-3, 418-1) (SASB FN-CF-220a.2; FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.3, FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2)

El 2020, fue un año de retos para la humanidad y esto implicó desafíos para la Seguridad de la Información en un mundo cambiante en aspectos tecnológicos y con iniciativas de implementación inmediata para suplir las necesidades de nuestros clientes. Se requirió la participación activa de toda la organización, además de la implementación y robustecimiento de herramientas de seguridad para ofrecer nuevos servicios tecnológicos acompañados de una seguridad robusta.

Los colaboradores, personal externo y clientes continuaron recibiendo capacitaciones enfatizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las Políticas de Seguridad de la Información aprobadas por Junta Directiva, y de todos los nuevos o viejos tipos de brechas para detectar y contener posibles ciberataques.

En cuanto a la Seguridad de la Información, se puede decir que 2020, fue un año de grandes desafíos, pero también de grandes logros para proteger la información y la privacidad de los datos de nuestros clientes.

Desde el Grupo, promovemos además en todas las subsidiarias un uso responsable de la información en las acciones comerciales. El potencial de la tecnología nos permite, a partir de los datos, anticiparnos en la oferta de soluciones pertinentes conforme a las necesidades de los clientes. En todo momento, evitamos prácticas abusivas, preocupados por la confianza del cliente y apostando por relaciones de largo plazo.



## Evaluación Ambiental y Social de Crédito

(GRI 307-1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11) (SASB FN-CB-410a.2)

En Banco Ficohsa se cuenta a nivel regional, con un Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), que parte de la Política Socio-Ambiental Crediticia.

A través del sistema, identificamos, evaluamos, manejamos y monitoreamos los riesgos ambientales de la cartera corporativa y empresarial; también incluimos a los solicitantes de sectores de alto riesgo de la banca emprendedor.

Una vez recibida la solicitud de crédito, en primer lugar, se determina si está destinado a una actividad incluida en el listado de exclusión, preparado por el Banco atendiendo las recomendaciones de organismos multilaterales. En caso de que la respuesta

sea afirmativa, el proceso no continúa.

En caso contrario, procedemos a realizar una primera categorización (ver abajo), conforme a la que desarrollamos la debida diligencia, basada en los parámetros de la legislación nacional y las normas de desempeño del IFC, según aplique para cada caso (riesgo potencial, valor del crédito).

A partir de los resultados de la evaluación establecemos las condiciones a cumplir por el solicitante para que sea receptor del financiamiento, y monitoreamos el cumplimiento de las mismas.

De esta manera, promovemos las buenas prácticas ambientales y sociales en nuestros clientes, así como

reducimos los posibles impactos negativos de nuestra cartera. El SARAS es un componente clave de nuestra estrategia de banca responsable.

Brindamos capacitación a los profesionales del banco involucrados en el proceso, a cargo de las evaluaciones y de la relación con el cliente para el proceso; este año formamos al respecto a 146 colaboradores.

**146 Colaboradores capacitados en temas de evaluación ambiental y social en relación con el cliente.**



### Categorías de Clasificación de Riesgo Ambiental y Social

**CATEGORÍA**

# A

Proyectos con potenciales riesgos y/o impactos adversos significativos ambientales y sociales que son diversos, irreversibles o sin precedentes. Estas solicitudes son evaluadas conforme los parámetros establecidos por la legislación nacional vigente y estándares internacionales como las Normas de Desempeño del IFC.

**CATEGORÍA**

# B

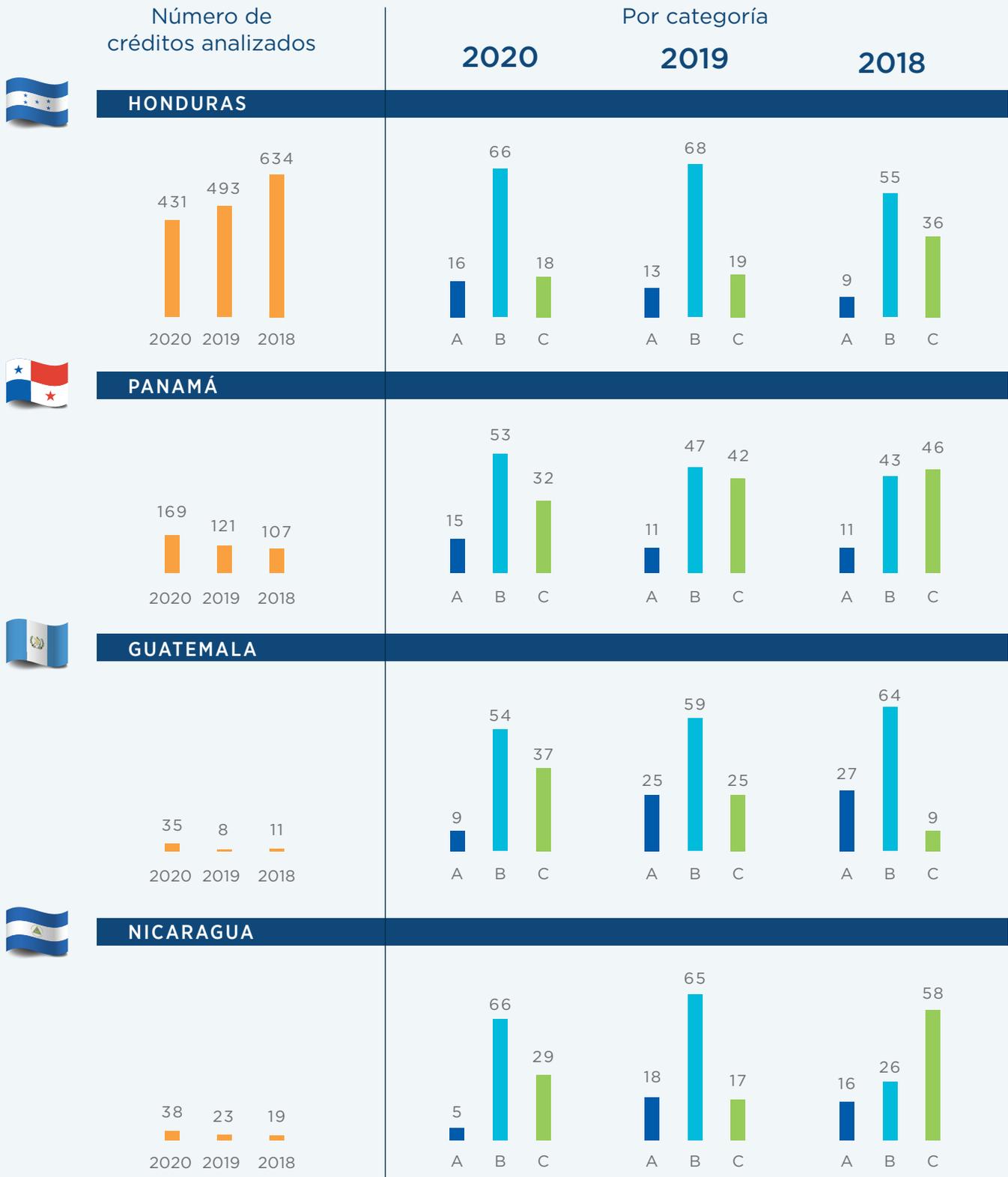
Proyectos con potenciales riesgos y/o impactos adversos ambientales y sociales limitados, que son escasos en número, generalmente localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.

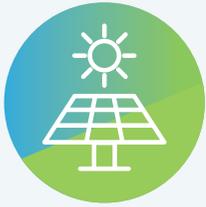
**CATEGORÍA**

# C

Actividades que generen riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos o no adversos.

## Análisis de Créditos realizados a Nivel Regional





## Financiamiento Verde

(FS8)

Como parte de nuestro compromiso con la banca responsable, avanzamos en el desarrollo de soluciones financieras con enfoque ambiental.

Como antecedente, tenemos el financiamiento a proyectos de energías renovables, con lo que favorecemos además su desarrollo en la región. Venimos apoyando proyectos hidroeléctricos, fotovoltaicos, eólicos y solares.

En 2020, continuamos entregando financiamiento para el proyecto de la Hidroeléctrica Arenales, de Energías Limpias de Yaguala, que tiene una capacidad de generación de 61 MW.

A cierre del año, nuestra contribución acumulada con los años anteriores para los proyectos de energía renovables superaba los \$190MM.

Nuestra contribución para proyectos de energía renovable supera los **\$190MM**



## Inclusión Financiera y Apoyo al Emprendedor

(GRI 103-2, 103-3, 203-2, FS1, FS7, FS8, FS14, FS15) (SASB FN-CB-240a.1)

Por medio de la Banca Emprendedor, apoyamos el crecimiento y desarrollo de la pequeña y mediana empresa.

Contamos con una oferta de productos especializados, complementada por el servicio a cargo de profesionales que conocen a profundidad las necesidades del segmento. Desarrollamos además iniciativas para facilitar el comercio de sus productos.

En 2020 destaca especialmente el desarrollo y generación de herramientas y funcionalidades digitales, que facilitan la operación en línea y el manejo de sus negocios, con altos estándares de seguridad.

Más de 860 emprendedores apoyados con financiamiento a cierre de 2020. Asimismo logramos un crecimiento de la cartera crediticia de un 24.4%

Crecimiento de cartera **24.4%**



## Apoyo al Emprendedor

Somos el primer Banco en Honduras en poner a disposición del mercado el servicio digital de cuentas de ahorro para este segmento. De esta manera, pueden abrir sus cuentas de ahorro y cheques para administrar su negocio y efectuar sus transacciones, desde la comodidad de su casa u oficina.



## Ficomall.online

Creado en 2020, se trata del primer mall virtual de Honduras y busca impulsar a las pequeñas y medianas empresas, ofreciéndoles una plataforma de E-Commerce en la cual pueden vender sus productos y servicios. A través de Ficomall, los consumidores tienen acceso a 128 comercios, que brindan una variedad de productos las 24 horas del día, 7 días de la semana.



## Apoyo a la Reactivación Económica y a los Emprendedores

Ante la emergencia sanitaria que enfrenta la región por la pandemia, en el Grupo hemos brindado especial atención a nuestros clientes. En Honduras, el contexto se vio agravado por el impacto de las tormentas tropicales Eta e Iota. En Banco Ficohsa apoyamos activamente la reactivación económica, brindando financiamiento a los pequeños y medianos empresarios con el Fondo de Garantía de Reactivación Económica para las Mipymes. Somos la primera institución del país en cuanto a la colocación de créditos en este esquema, alcanzando \$11.9 MM.

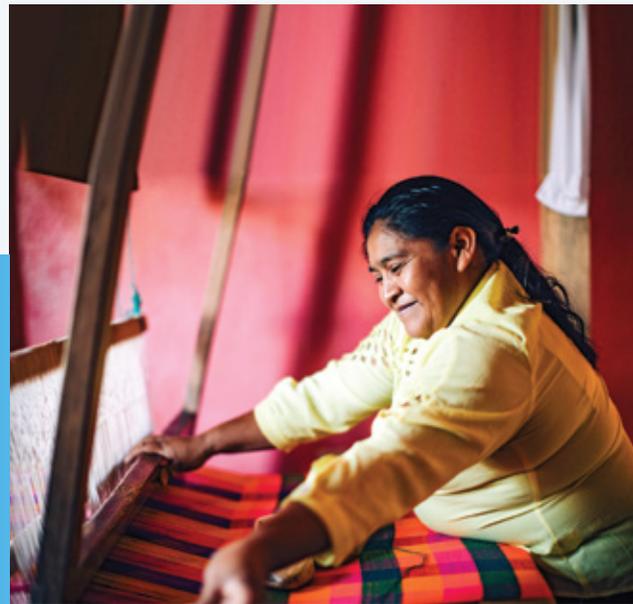


## Hecho en Casa

Hecho en Casa, uno de nuestros programas con más trayectoria y cuyo objetivo es promover iniciativas que fomenten actividades productivas, de emprendimiento, innovación y el crecimiento de Microempresas y Pymes.

Durante el 2020 se relanzó bajo el concepto **Comprar lo hecho en Casa, es tener corazón catracho** que tiene como propósito apoyar a los emprendedores e impulsar el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, generando un sentimiento de orgullo sobre el consumo de productos hondureños y de generar conciencia en los hábitos de compra al preferir productos hechos 100% por manos hondureñas, ya que al consumir lo nuestro crecemos todos.

Actualmente se cuenta con más de **1,500 participantes** entre emprendedores y empresarios.



Durante 2020 realizamos diversas actividades de apoyo a los emprendedores entre las que destacan:

1. Relanzamiento del programa Hecho en Casa.
2. Acciones de promoción por medio de publicaciones en redes sociales y presentaciones en televisión por parte de los emprendedores.
3. Alianza con TENGO para promoción del movimiento Hecho en Casa.
4. Campañas en redes sociales para promover la integración de más emprendedores en Hecho en Casa.





## De mi Tierra

Se trata de un programa desarrollado por Grupo Financiero Ficohsa junto con Supermercados La Colonia y Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural (FUNDER).

Brindamos acceso a financiamiento a productores agrícolas de las zonas rurales de Honduras. Asimismo, sumamos capacitación y asistencia técnica para que mejoren su producción e incorporen prácticas amigables con el medio ambiente, con el apoyo de eco.business Fund (fondo de impacto europeo que promueve prácticas sostenibles en América Latina); estas capacitaciones incluyen técnicas de riego, para evitar la irrigación de suelos, así como metodologías de inclusión social y de género. Complementariamente, se facilita la comercialización de sus productos.

De esta manera, favorecemos la creación de empleo, formación de microempresas y el crecimiento de las comunidades.

Durante el 2020, debido al impacto de la emergencia sanitaria, apoyamos a los productores que se vieron afectados, otorgando ampliaciones de plazo y refinanciamiento.

Asimismo, les proporcionamos equipo de bioseguridad y manuales de protocolos a seguir.



**850** productores beneficiados

**1,948** créditos entregados

**\$5.6MM** de financiamiento





## Caso de Éxito

### Marcala, La Paz

El productor Félix Gerardo Zelaya Urquía, originario del Municipio de Marcala, departamento de La Paz, socio de la empresa Vegetales Lencas S.A. DE C.V.

Félix era un productor de chiles y tomates en invernadero, por diversas razones no le fue bien bajo este sistema de producción y le tocó migrar a Estados Unidos en busca del sueño americano.

Se regresó a Honduras a su lugar de origen, tuvo la iniciativa de iniciar un proyecto de producción de hortalizas en sistemas hidropónicos, con esfuerzos logró construir un sistema hidropónico con una capacidad productiva de 1200 plantas, donde estableció cultivos como ser: apio, lechuga escarola, acelga y espinaca, obteniendo mejores resultados con lechuga escarola.

Sin embargo, él se dio cuenta que produciendo 1,200 lechugas cada 60 días, no le iba a ir muy bien, es ahí donde recibe apoyo del programa DE MI TIERRA, para que se le pueda asesorar en la parte productiva, comercial y financiera.

**Banco Ficohsa en el marco del Fideicomiso De Mi Tierra, le otorga un financiamiento para poder ampliar su unidad productiva: estructura protegida con capacidad para 5000 plantas.**

Al día de hoy Félix está en una etapa donde está produciendo 2,300 lechugas semanales y comercializándolas a Supermercados La Colonia, teniendo una capacidad total de producción de 17,000 lechugas cada semana.

Sus ingresos han mejorado, generando empleo a trabajadores de su localidad teniendo planificación para ampliar y diversificar otros cultivos en este sistema.



*De mi  
Tierra*



# Educación Financiera

(FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

En el Grupo, promovemos y facilitamos el conocimiento en manejo de finanzas de nuestros clientes, colaboradores y la sociedad en general.

A través de Fundación Ficohsa, implementamos el programa de Educación Social y Financiera, dirigido a niños y niñas en edad prebásica (3 a 6 años). Tiene por objetivo inspirarles a ser ciudadanos social y económicamente empoderados, dotándoles de las aptitudes y los conocimientos necesarios para convertirse en adultos con conciencia económica, capaces de transformar sus comunidades.

Nuestro Programa de Educación Financiera, desde las subsidiarias del Grupo y complementario de la Fundación, tuvo este año una especial incidencia en los adultos y en cómo gestionar las finanzas ante la situación generada por la pandemia. Nos enfocamos en generar conciencia en las personas sobre priorizar gastos y optimizar ingresos, evitando prácticas que perjudiquen la salud financiera.

Operativamente, migramos todo el esquema de capacitación a forma virtual, y logramos aumentar nuestro alcance, con más de 15,500 personas.

Realizamos también diversos webinars con expertos en la materia a nivel regional, con el fin de apoyar a las personas a sobrellevar la situación económica generada por el COVID, con expertos que puedan orientarlos a reinventar las finanzas personales, alcanzando a más de 53 mil personas.

Mediante la página web TuConcienciaFinanciera.com ponemos a disposición de los usuarios herramientas y artículos de fácil descarga y uso, para mejorar la administración de sus finanzas personales. Tuvo más de 26,900 usuarios visitantes en el año.

Señalar asimismo nuestros esfuerzos de sensibilización a través de redes sociales, que sumamos a las capacitaciones señaladas. Nos permitieron llegar a más de 185,835 personas en el año.



## Educación Financiera para Colaboradores

Con el fin de contribuir al desarrollo de nuestros colaboradores y al fortalecimiento de la cultura financiera hacia el interior del Grupo, desarrollamos Webinars para la adaptación de las finanzas a la nueva normalidad y mantuvimos información constante con respecto a los beneficios que se tienen al ser parte de la fuerza laboral Ficohsa.

Así mismo, por medio de comunicación interna, publicamos tips sobre el manejo sano de las finanzas.

Se han capacitado a más de 40 colaboradores como Formadores de Educación Financiera.



Durante 2020, continuamos con nuestra participación en Global Money Week, evento que organiza Child and Youth Finance International (CYFI), el cual se llevó a cabo de manera virtual durante la Semana Mundial del Ahorro. Con un alcance de 56 mil personas, realizamos concursos internos con los hijos de los colaboradores y a su vez lanzamos sorteos al público en general, en donde se regalaron cuentas de ahorro.





# Nuestra Gente

El talento humano de GFF está compuesto por personas que poseen múltiples competencias, y son profesionales preparados, comprometidos e involucrados para alcanzar la visión y las metas propuestas de la Institución.

Para Ficohsa la sostenibilidad organizacional siempre ha sido clave, pero en los últimos años se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la nueva estrategia sostenible de la organización, es por ello que se apuesta por el talento de los colaboradores y se promueve el desarrollo profesional lo que permite un alto compromiso y mejorar de esta forma la capacidad para entregar al cliente una experiencia integral de servicio.

Mediante el Eje de Nuestra Gente Ficohsa aporta a cuatro ODS: Educación de Calidad (4), Igualdad de Género (5), Trabajo Decente y Crecimiento Económico (8) y Paz Justicia e Instituciones Sólidas (16).



# Equipo

## Descripción de la Planilla

(GRI 102-8, 102-41, 401-1, 405-1)

En Grupo Financiero Ficohsa implementamos una estrategia de capital humano construida a partir de la escucha activa a nuestros colaboradores.

Apostamos por el talento y ofrecemos oportunidades de desarrollo de carrera, que nos permiten contar con profesionales altamente competitivos y comprometidos con la operación, calidad en el servicio y satisfacción de cliente.

Cerramos 2020 con **5,463 colaboradores**, distribuidos en nuestras diferentes subsidiarias y países de operación (Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá).

Desde el Grupo, apoyamos la estabilidad del empleo a pesar de las dificultades económicas derivadas de la pandemia, y las dimensiones de la planilla se mantuvieron prácticamente equivalentes al año anterior. Forma parte de cómo entendemos la gestión de equipos, con un 94% de los colaboradores con contrato permanente a nivel Grupo.



## Colaboradores por País

|                    | 2018         | 2019         | 2020         | VAR 20-19 (%) |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Honduras           | 3,856        | 3,867        | 3,813        | -1.4          |
| Guatemala          | 707          | 783          | 842          | 7.5           |
| Nicaragua          | 621          | 588          | 585          | -0.5          |
| Panamá             | 232          | 231          | 223          | -3.5          |
| <b>Total Grupo</b> | <b>5,416</b> | <b>5,469</b> | <b>5,463</b> | <b>-0.1</b>   |

## Colaboradores por tipo de contrato 2020

|                    | PERMANENTE   | POR CONTRATO | TOTAL PAÍS   |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| Honduras           | 3,519        | 294          | 3,813        |
| Guatemala          | 834          | 8            | 842          |
| Nicaragua          | 585          | 0            | 585          |
| Panamá             | 222          | 1            | 223          |
| <b>Total Grupo</b> | <b>5,160</b> | <b>303</b>   | <b>5,463</b> |

Nota: Por temporal se consideran los contratos temporales de tiempo completo y por hora.



<sup>1</sup>En términos del presente capítulo, no se incluye en el consolidado de la planilla a los colaboradores de la oficina de representación en EUA.

En los diferentes equipos, fomentamos la igualdad de oportunidades. De esta manera, ya alcanzamos un 57% de mujeres en el total de colaboradores del Grupo. Igualmente, facilitamos la convivencia intergeneracional, combinando talento joven con profesionales de mayor experiencia y trayectoria.

## Colaboradores por País, Negocio y Sexo 2020 GFF

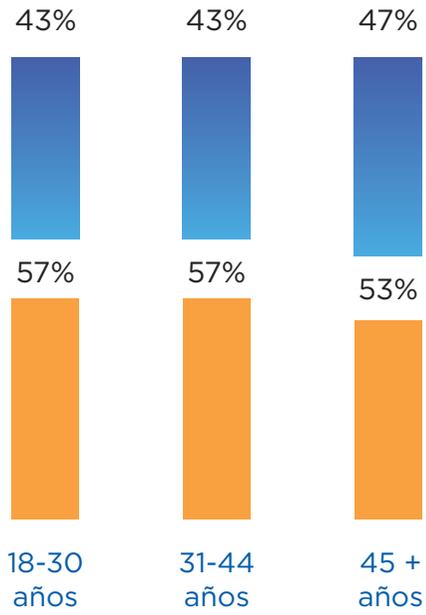
|           | HONDURAS   |           | GUATEMALA  |           | NICARAGUA  |           | PANAMÁ     |           | TOTAL GFF |           |
|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
|           | Total país | Mujeres % | Total     | Mujeres % |
| Banco     | 2,353      | 58.6      | 763        | 49.0      | 580        | 59.5      | 177        | 57.1      | 3,873     | 56.8      |
| Seguros   | 342        | 55.6      | 79         | 38.0      | —          | —         | —          | —         | 421       | 52.3      |
| Pensiones | 48         | 81.3      | —          | —         | —          | —         | —          | —         | 48        | 81.3      |
| Tarjetas  | 1,070      | 61.0      | —          | —         | 5          | 60.0      | 46         | 50.0      | 1,121     | 60.6      |
| Total GFF | 3,813      | 59.3      | 842        | 48.3      | 585        | 59.5      | 223        | 56.4      | 5,463     | 57.4      |



## BANCO

Rango de edad

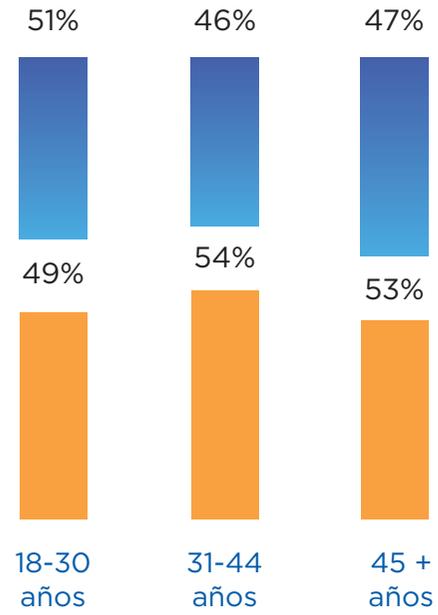
■ Hombre ■ Mujer



## SEGUROS

Rango de edad

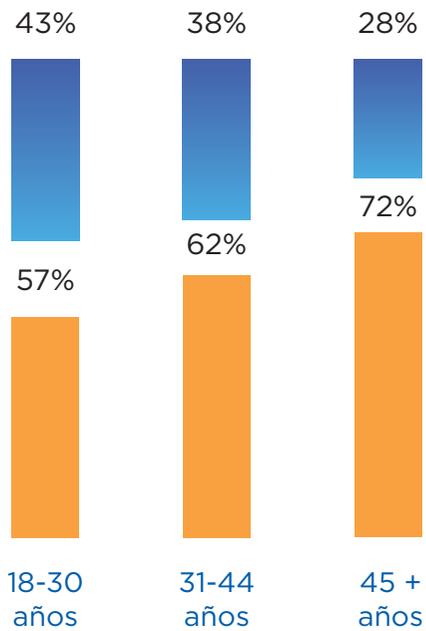
■ Hombre ■ Mujer



## TARJETAS

Rango de edad

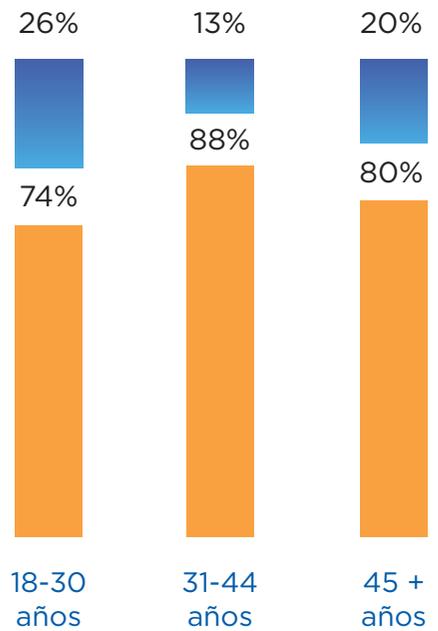
■ Hombre ■ Mujer



## PENSIONES

Rango de edad

■ Hombre ■ Mujer



Presentamos asimismo la comparativa interanual respecto a 2019:

## Colaboradores Negocio, País y Sexo 2019-2020 GFF

|           | HONDURAS |       |         |       | GUATEMALA |      |         |      |
|-----------|----------|-------|---------|-------|-----------|------|---------|------|
|           | MUJERES  |       | HOMBRES |       | MUJERES   |      | HOMBRES |      |
|           | 2019     | 2020  | 2019    | 2020  | 2019      | 2020 | 2019    | 2020 |
| Banco     | 1,391    | 1,379 | 972     | 974   | 372       | 374  | 363     | 389  |
| Seguros   | 203      | 190   | 160     | 152   | 32        | 30   | 16      | 49   |
| Pensiones | 37       | 39    | 10      | 9     | —         | —    | —       | —    |
| Tarjetas  | 656      | 653   | 438     | 417   | —         | —    | —       | —    |
| Totales   | 2,287    | 2,261 | 1,580   | 1,552 | 404       | 404  | 379     | 438  |

|          | NICARAGUA |      |         |      | PANAMÁ  |      |         |      |
|----------|-----------|------|---------|------|---------|------|---------|------|
|          | MUJERES   |      | HOMBRES |      | MUJERES |      | HOMBRES |      |
|          | 2019      | 2020 | 2019    | 2020 | 2019    | 2020 | 2019    | 2020 |
| Banco    | 340       | 345  | 242     | 235  | 105     | 101  | 77      | 76   |
| Tarjetas | 4         | 3    | 1       | 2    | 27      | 23   | 22      | 23   |
| Totales  | 344       | 348  | 243     | 237  | 132     | 124  | 99      | 99   |

## Rotación y Nuevas Contrataciones

Durante el año seguimos realizando contrataciones a pesar de las dificultades operativas y económicas, para atender las oportunidades que se fueron generando en la planilla.

Apostamos por el talento de cada lugar, que facilita el entendimiento de las necesidades locales y facilita nuestra contribución al desarrollo, junto con la propia actividad financiera.

**+ 1,130** nuevos colaboradores ingresaron a Grupo Financiero Ficohsa

Nos preocupamos por un adecuado clima laboral, por el bienestar del colaborador y su desarrollo, además de la estabilidad en el empleo. De esta manera, la rotación de nuestros colaboradores a nivel regional fue de -0.77%.

## Rotación Colaboradores 2020 GFF



|          |           |           |        |
|----------|-----------|-----------|--------|
| 0.08%    | -4.5%     | -0.51%    | -1.79% |
| HONDURAS | GUATEMALA | NICARAGUA | PANAMÁ |

## Capacitación y Desarrollo de Carrera

(GRI 103-2, 103-3, 404-1, 404-2, 404-3)

Con el objetivo de fomentar la excelencia en la planilla, nos aseguramos de guiar el desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos técnicos bajo el principio de mejora continua y adquisición de aprendizaje.

Ponemos a disposición de nuestros colaboradores la **Universidad Corporativa Ficohsa**, que tiene por objetivo impulsar el desarrollo de talento como ventaja competitiva para los colaboradores y la compañía, contribuyendo a la consecución de los objetivos de negocio. Incluye diferentes programas formativos y herramientas de desarrollo.

Durante 2020, debido a la situación de la pandemia, tuvimos que rediseñar la forma de transmitir el conocimiento, evolucionando de una modalidad e-learning a una modalidad 100% virtual, que ha tenido gran aceptación por parte de nuestros colaboradores.

Como parte de los contenidos, este año desarrollamos las Master Classes, una serie de webinars en alianza con organizaciones a nivel nacional e internacional, incluyendo instituciones académicas. Implementamos asimismo talleres de servicio y spin selling. Reforzamos los contenidos sobre liderazgo, innovación, organización ágil, tendencias estratégicas y modelos comerciales.



Nota: La tasa de rotación se calcula:  $(\text{contrataciones} - \text{bajas}) * 100 / \text{planilla inicial}$  (que corresponde a la del cierre del año precedente).

## Capacitación por Escuelas Ficohsa 2018-2020, GFF

|           | 2018          |        | 2019          |        | 2020          |        |
|-----------|---------------|--------|---------------|--------|---------------|--------|
|           | Participantes | Horas  | Participantes | Horas  | Participantes | Horas  |
| Honduras  | 245           | 36,789 | 314           | 54,907 | 237           | 41,265 |
| Guatemala | 190           | 6,223  | 295           | 10,922 | 362           | 19,648 |
| Nicaragua | 43            | 1,832  | 32            | 1,886  | 37            | 3,086  |
| Panamá    | 175           | 177    | 139           | 2,516  | 134           | 302    |
| Total     | 653           | 45,021 | 780           | 70,231 | 770           | 64,301 |

Nota: Comprende las escuelas de cajeros, negocios, supervisores, cobranza, servicio al cliente, televentas, logística, telemarketing, ventas, canales alternos, jefes administrativos y pensiones.

## Programa de Mejoras de Competencias 2018-2020 GFF

Número de participantes

|           | HONDURAS |       |       | GUATEMALA |       |      | NICARAGUA |      |      | PANAMÁ |      |      |
|-----------|----------|-------|-------|-----------|-------|------|-----------|------|------|--------|------|------|
|           | 2018     | 2019  | 2020  | 2018      | 2019  | 2020 | 2018      | 2019 | 2020 | 2018   | 2019 | 2020 |
| Banco     | 2,275    | 2,306 | 2,470 | 468       | 1,017 | 535  | 770       | 827  | 184  | 152    | 169  | 185  |
| Seguros   | 398      | 236   | 363   | 28        | 34    | 80   |           |      |      |        |      |      |
| Tarjetas  | 1,215    | 784   | 1,166 |           |       |      | 254       | 6    | 1    | 59     | 66   | 41   |
| Pensiones | 24       | 36    | 53    |           |       |      |           |      |      |        |      |      |
| Total     | 3,912    | 3,362 | 4,052 | 496       | 1,051 | 615  | 1,024     | 833  | 185  | 211    | 235  | 226  |

## Promedio de Horas de Formación por País 2020

|              | TOTAL HORAS   | PROMEDIO HORAS COLABORADOR |
|--------------|---------------|----------------------------|
| Honduras     | 51,579        | 13.39                      |
| Guatemala    | 19,978        | 23.7                       |
| Nicaragua    | 11,875        | 20.14                      |
| Panamá       | 589           | 2.53                       |
| <b>Total</b> | <b>84,021</b> | <b>15.2</b>                |

**Notas: 1.** El total de horas de capacitación, comprende el conjunto de capacitaciones de Universidad Ficohsa, Escuelas, Programa de Mejora de Competencias, así como todas las que se hayan implementado en el año fuera de estos programas.

**2.** El promedio de horas de formación responde a la demografía laboral a cierre de año, para evitar contabilizar varias veces a un mismo colaborador que participa de los diferentes programas de formación.

Adicionalmente, apoyamos a la continuidad de estudios de nuestros colaboradores, por medio de becas para cursar postgrados, que contribuyan a su desarrollo profesional y área de desempeño dentro de GFF.

En 2020, **otorgamos 3 becas** de posgrado, bajo el programa de becas “Juan Atala Matar” con un valor total de **US\$ 200,000.**

## Evaluación de Desempeño

De manera anual, evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores mediante un proceso formalmente establecido, que incluye la participación

de evaluador y evaluado. Buscamos reconocer la excelencia, el aprendizaje y compromiso.

## Evaluación del Desempeño por Categoría Profesional y País 2018-2020

|              | HONDURAS   |            |            | GUATEMALA  |            | PANAMÁ     |            |            | NICARAGUA  |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|              | 2018       | 2019       | 2020       | 2019       | 2020       | 2018       | 2019       | 2020       | 2020       |
| Funcionarios | 78%        | 99%        | 97%        | 91%        | 97%        | 84%        | 90%        | 97%        | 97%        |
| Jefaturas    | 95%        | 97%        | 97%        | 74%        | 89%        | 100%       | 86%        | 77%        | 94%        |
| Oficiales    | 95%        | 90%        | 89%        | 83%        | 87%        | 97%        | 79%        | 79%        | 85%        |
| Auxiliares   | 94%        | 95%        | 72%        | 50%        | 76%        | 92%        | 72%        | 80%        | 88%        |
| <b>Total</b> | <b>93%</b> | <b>90%</b> | <b>96%</b> | <b>80%</b> | <b>92%</b> | <b>95%</b> | <b>81%</b> | <b>99%</b> | <b>88%</b> |

**Notas: 1.** Las evaluaciones de desempeño en Guatemala mediante proceso formal comenzaron en 2019; en Nicaragua retomamos en el 2020, ya que en el 2016 y 2017 si se realizó la gestión al desempeño. \*Jefaturas: Considera a supervisores y jefaturas de área. **2.** En la participación de la evaluación no influye el género, si el perfil profesional, por ello lo presentamos desglosado en la tabla.

# Compromiso y Clima Laboral

## Igualdad de Oportunidades

(GRI 102-36, 102-37, 401-2, 401-3, 405-2, 406-1)

En Grupo Financiero Ficohsa estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades y la no discriminación, que forman parte de los lineamientos base de nuestro Código de Ética.

Valoramos la diversidad y trabajamos en inclusión, enfocados en el mejor talento por encima de sesgos y barreras. La diversidad enriquece la toma de decisiones, representa la realidad de las sociedades de las que formamos parte y contribuye a la innovación.

En relación al género, contamos con la Comunidad con Equidad de Género Ficohsa, iniciativa que promueve la equidad a nivel de cada país y subsidiaria, a través de diferentes iniciativas. Comenzamos con el Concejo de Mujeres en Guatemala, seguida de la Comunidad de Mujeres en Honduras; este año, lanzamos la iniciativa asimismo en Nicaragua y Panamá.

Hemos abierto las comunidades a un entendimiento integral de la diversidad, con la participación de hombres y el involucramiento de la alta dirección, así

como estableciendo un plan estratégico con base en los 7 pilares principales de la comunidad que son: Programa de Mentoría, Aprendizaje Colectivo, Book Club, Eventos Insignia, Grupos de Interés, Comunicación 360 y Políticas para todos.

Gracias a los esfuerzos para promover esta cultura, la autorregulación y el involucramiento activo de los colaboradores, no tuvimos casos de discriminación reportados entre nuestros colaboradores.

Con respecto a las remuneraciones, contamos con un esquema basado en la meritocracia, vinculado con las evaluaciones de desempeño. Presentamos a continuación el desglose considerando el ratio de las remuneraciones por género en cada categoría profesional; presenta las diferencias que pueden darse en cada categoría por cómo se reparte la población de hombres y mujeres.

No existen diferencias por género entre colaboradores equivalentes en rango, antigüedad y resto de variables.

## Ratio Salario Base Mujeres / Hombres por Categoría Profesional

|              | HONDURAS | GUATEMALA | NICARAGUA | PANAMÁ |
|--------------|----------|-----------|-----------|--------|
| Funcionarios | 0.31%    | -0.14%    | 0.53%     | 0.33%  |
| Jefaturas    | -0.01%   | -0.06%    | 0.12%     | -0.04% |
| Oficiales    | 0.06%    | -0.06%    | 0.23%     | 0.09%  |
| Auxiliares   | 0.02%    | 0.14%     | 0.02%     | -0.11% |

**Nota:** Se obtiene el ratio, es la relación entre el promedio salarial de hombres y mujeres por categoría profesional. Representando la brecha entre el salario de las mujeres vs. los hombres.

## Permisos de Maternidad y Paternidad

Apoyamos a nuestros colaboradores en la atención de sus responsabilidades familiares, facilitando la conciliación y con diferentes medidas de apoyo. Cumplimos en todo caso las disposiciones legales sobre la duración de los permisos de paternidad y maternidad.

En Honduras y Panamá, el 100% de los colaboradores que podían ejercer el derecho hicieron uso de su permiso. En la mayoría de los casos, regresan del permiso y continúan en la compañía, gracias a las medidas que ponemos a su disposición para ese equilibrio trabajo-familia.

### Permisos de Maternidad y Paternidad 2020

|                     | HONDURAS |        | GUATEMALA |        | NICARAGUA |        | PANAMÁ |        |
|---------------------|----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|--------|--------|
|                     | Mujer    | Hombre | Mujer     | Hombre | Mujer     | Hombre | Mujer  | Hombre |
| Total de casos      | 67       | 10     | 13        | ND     | 29        | ND     | 6      | 4      |
| % Reincorporaciones | 100%     | 100%   | 92%       | ND     | 100%      | ND     | 100%   | 100%   |
| Índice de retención | 87%      | 100%   | 100%      | ND     | 79%       | ND     | 100%   | 100%   |



<sup>2</sup>Indica el porcentaje de reincorporaciones que permanecen en el puesto por 12 meses.

## Seguridad y Salud

(GRI 103-2, 103-3, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9, 403-10)

La salud y seguridad de los colaboradores es una prioridad para Grupo Financiero Ficohsa, especialmente este año ante la emergencia sanitaria consecuencia de la pandemia.

Habilitamos el teletrabajo en aquellas posiciones en que era posible la operación remota, así como en todos los casos pertenecientes a grupos vulnerables (ej. personas con enfermedades crónicas degenerativas). Por otra parte, establecimos estrictos protocolos de bioseguridad en nuestros centros, capacitamos a los colaboradores y les entregamos insumos de protección, resguardando de esta manera su salud y la de los clientes.

2,882 colaboradores, 52% de la planilla, se desempeñaron en teletrabajo en 2020.

Completamos las medidas con la realización de más de **25,000 pruebas de antígeno** a nuestros colaboradores y ofreciendo una línea de atención médica y psicológica, que atendió más de **2,500 llamadas**.

Las medidas de respuesta al COVID fueron establecidas por el Comité de Higiene y Seguridad

del Grupo. Cada país está a cargo de la investigación y seguimiento de incidentes en materia de salud y seguridad que ocurren dentro de las instalaciones de Ficohsa, así como de proponer las medidas de prevención y vigilancia.

Más allá de la pandemia, como parte de la gestión de nuestras operaciones, ya contábamos con un plan de trabajo en salud y seguridad, que resguarda el cumplimiento de la legislación y de nuestra normativa interna al respecto. Incluye capacitaciones y acciones de sensibilización.

Durante 2020 no tuvimos accidentes o enfermedades laborales, aunque si impactó la pandemia indirectamente en los equipos de trabajo.

Para seguir avanzando en seguridad, disponemos de un plan de respuesta a Emergencias, que facilita la continuidad de las operaciones aún en situaciones de crisis, la cual está a cargo del Comité de crisis, que cuenta asimismo con un equipo de apoyo en caso necesario; todos ellos son capacitados en el año.

Adicionalmente, parte de nuestros colaboradores ejercen como brigadistas voluntarios, a los que también preparamos de manera anual.

## Capacitaciones 2020

|                       | HONDURAS                     | GUATEMALA | NICARAGUA | PANAMÁ |
|-----------------------|------------------------------|-----------|-----------|--------|
|                       | <b>CUERPO DE BRIGADISTAS</b> |           |           |        |
| Brigadistas activos   | 262                          | 14        | 76        | 18     |
| Horas de capacitación | 40-48                        | 32        | -         | 4      |

Como parte del plan de respuesta a emergencias, cada país de la región cuenta con un comité de emergencias y un equipo de apoyo al comité de manejo de crisis del cuál **12 son miembros titulares y 12 miembros suplentes**.

## Clima Laboral

(GRI 401-2, 201-3)

Además de cumplir con las prestaciones de ley establecidas en cada uno de los países en que operamos, brindamos beneficios adicionales a nuestros colaboradores, buscando su bienestar y fortaleciendo su satisfacción y compromiso con la compañía y el resto de grupos de interés.

### HONDURAS

- ✓ Seguro Médico Hospitalario
- ✓ Seguro Colectivo de Vida
- ✓ Seguro Médico Internacional
- ✓ Asistencia psicológica
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Chequeo Médico Ejecutivo
- ✓ Plan Corporativo de Telefonía Celular
- ✓ Tasa Preferencial para Financiamiento
- ✓ Combustible
- ✓ Cobertura dentro del plan corporativo celular
- ✓ Auxilio por muerte de dependiente
- ✓ Descuentos en comercios y empresas
- ✓ Bono por Resultados
- ✓ Bono de Vacaciones (marzo)
- ✓ Bono Adicional (septiembre)
- ✓ Bono por Nacimiento
- ✓ Clínica Médica Ficohsa
- ✓ Sala de Lactancia
- ✓ FICOPEN

### PANAMÁ

- ✓ Seguro Médico Hospitalario
- ✓ Seguro Colectivo de Vida
- ✓ Seguro Médico Internacional
- ✓ Asistencia psicológica
- ✓ Capacitaciones
- ✓ Chequeo Médico Ejecutivo
- ✓ Plan Corporativo de Telefonía Celular
- ✓ Tasa Preferencial para Financiamiento
- ✓ Combustible
- ✓ Cobertura dentro del plan corporativo celular
- ✓ Auxilio por muerte de dependiente
- ✓ Descuentos en comercios y empresas
- ✓ Bono por Resultados
- ✓ Bono de Vacaciones (marzo)
- ✓ Bono Adicional (septiembre)
- ✓ Bono por Nacimiento



## GUATEMALA

- ✔ Seguro Médico Hospitalario
- ✔ Seguro Colectivo de Vida
- ✔ Seguro Médico Internacional
- ✔ Asistencia psicológica
- ✔ Capacitaciones
- ✔ Chequeo Médico Ejecutivo
- ✔ Plan Corporativo de Telefonía Celular
- ✔ Tasa Preferencial para Financiamiento Combustible
- ✔ Cobertura dentro del plan corporativo celular
- ✔ Auxilio por muerte de dependiente
- ✔ Descuentos en comercios y empresas
- ✔ Bono por Resultados

## NICARAGUA

- ✔ Seguro Médico Hospitalario
- ✔ Seguro Colectivo de Vida
- ✔ Seguro Médico Internacional
- ✔ Asistencia psicológica
- ✔ Capacitaciones
- ✔ Chequeo Médico Ejecutivo
- ✔ Plan Corporativo de Telefonía Celular
- ✔ Tasa Preferencial para Financiamiento Combustible
- ✔ Cobertura dentro del plan corporativo celular
- ✔ Descuentos en comercios y empresas
- ✔ Bono por Resultados

- ✔ Este año, ampliamos la extensión de los permisos de vacaciones, que parten en 12 días hábiles para aquellos colaboradores que ya lleven un año en la compañía y van aumentando conforme la antigüedad.
- ✔ Sumamos la línea de atención médica y psicológica, de especial relevancia por la emergencia vivida.
- ✔ Igualmente, incorporamos beneficios de asistencia funeraria como parte del seguro médico.
- ✔ Completamos los beneficios con la celebración de días significativos para las familias (Día de la madre y del niño).
- ✔ A pesar del trabajo en remoto, dimos continuidad a las actividades deportivas con clases virtuales para los colaboradores y sus familiares, en el programa Ficofit.
- ✔ Para fomentar el compañerismo y mantener la conexión entre nuestros colaboradores, con eventos deportivos en línea (Liga Virtual de FIFA 2020) y concursos y otras actividades en las fechas navideñas.



# Nuestro Planeta

Ficohsa mantiene un firme compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, persiguiendo como objetivo principal reducir el impacto ambiental de las operaciones a nivel regional, alineando las estrategias en esta materia a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Mediante las acciones del Eje de Nuestro Planeta, Ficohsa contribuye a tres ODS: Producción y Consumo Responsable (12), Acción por el Clima (13) y Vida de Ecosistemas Terrestres(15).



# Planeta

## Gestión y Huella Ambiental

(GRI 201-2, DMA, 303-1, 303-3, 306-1, 306-3, 306-4, 306-5)

Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, estamos comprometidos con una cultura de respeto al medio ambiente y la reducción de nuestros impactos negativos.

Trabajamos sobre el consumo de energía y las emisiones de Gases de Efecto Invernadero en nuestras instalaciones.

Para ello, invertimos en la remodelación de oficinas y agencias, y en equipamiento con tecnologías más amigables con el medio ambiente. En 2020, destinamos **US\$ 288,949** a ello.

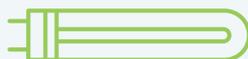


### Inversiones 2020



Aire acondicionado

**US\$ 28,315**



Lámparas LED

**US\$ 2,089**



Muebles

**US\$ 258,545**

Trabajamos asimismo en la medición y monitoreo de nuestros impactos sobre el medio ambiente. Para nuestras operaciones en Honduras calculamos la huella de carbono y la huella ecológica, de un alcance más amplio, y de esta manera atendemos las oportunidades de mejora que identificamos.

Por huella ecológica, nos referimos a la superficie necesaria para mantener el consumo de recursos y energía, así como para absorber los residuos producidos por la compañía. Reportamos el valor en hectáreas globales (gha).

La metodología de cálculo se basa en las directrices de la Global Footprint Network (GFN) y la metodología de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) establecida en las normas ISO 14040, 14044 y 14072.

Reportamos tres alcances, siendo el alcance 1 proveniente de consumos directos en las operaciones como combustibles o refrigerantes, el alcance 2 consumo indirectos derivados del suministro de electricidad y el alcance 3 que condensa otros consumos indirectos como insumos y servicios.

|   |   | 2019     | 2020     | Δ20-19 (%) |
|---|---|----------|----------|------------|
| <b>Huella ecológica - Alcance 1 (gha)</b> |   |          |          |            |
| Directo                                   | Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.  | 152.71   | 170.53   | 12%        |
| <b>Huella ecológica - Alcance 2 (gha)</b> |   |          |          |            |
| Indirecto                                 | Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.  | 1,405.58 | 1,163.23 | -17%       |
| <b>Huella ecológica - Alcance 3 (gha)</b> |   |          |          |            |
| Alimentación                              | Compra de azúcar y café para oficinas   | 2.73     | 0.56     | -80%       |
| Oficina                                   | Adquisición de mobiliario e insumos de oficina de diversos materiales, entre ellos, productos electrónicos, y elaborados a partir de madera, plástico, papel y sus combinaciones. | 4,318.58 | 2,339.48 | -46%       |
| Bienes de consumo                         | Adquisición de uniformes para personal, material publicitario, material de primeros auxilios, y tarjetas.   | 51.48    | 89.35    | 74%        |
| Servicios                                 | Agua potable, transporte de insumos, viajes de negocio, desplazamiento de empleados, disposición y tratamiento de residuos.   | 1,427.82 | 877.47   | -39%       |
| Total                                     |   | 5,803.46 | 3,306.84 | -43%       |
| <b>Huella ecológica total (gha)</b>       |   |          |          |            |
| Total                                     |   | 7,358.90 | 4,640.60 | -37%       |
| Por colaborador                           |   | 1.95     | 1.20     | -38%       |

Logramos una  
reducción del

**37%**

en nuestra huella  
ecológica en el 2020

Junto con las iniciativas en energía y emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), que se detallan más adelante, trabajamos otros aspectos ambientales, aunque el impacto sea menor por nuestro tipo de actividad como entidad financiera.



En cuanto al consumo de agua, realizamos campañas para promover el uso responsable, tanto en nuestros centros de trabajo como en sus hogares; reportamos la captación de agua y estamos trabajando para disponer de la información de vertido.

## Captación de Agua (m<sup>3</sup>)

|                            | 2018    | 2019    | 2020    | Δ20-19 (%) |
|----------------------------|---------|---------|---------|------------|
| Honduras (Banco)           | 341,162 | 411,090 | 332,545 | -19%       |
| Nicaragua                  | 10,899  | 12,000  | 8,400   | -30%       |
| Regional (sumatorio)       | 341,162 | 423,090 | 340,945 | -19%       |
| Regional (por colaborador) | 79      | 95      | 79      | -17%       |

Para todas nuestras operaciones, el suministro de agua procede de la red correspondiente; no disponemos de otras fuentes alternativas.

Respecto a la generación de residuos, trabajamos especialmente en la reducción de nuestro consumo de papel, así como en la reutilización y reciclaje (también de plásticos y otros residuos).



El papel representa uno de nuestros principales insumos, cada año fomentamos un uso responsable y establecemos metas de reducción. La digitalización de procesos en nuestras subsidiarias está ayudando a avanzar al respecto.

## Resmas (Unidades)

|                            | 2018   | 2019   | 2020   | Δ20-19 (%) |
|----------------------------|--------|--------|--------|------------|
| Honduras                   | 23,417 | 23,044 | 13,595 | -41%       |
| Guatemala                  | 3,326  | 4,802  | 1,833  | -62%       |
| Nicaragua                  | 4,984  | 3,513  | 3,439  | -2%        |
| Panamá                     | 1,651  | 1,290  | 333    | -74%       |
| Regional (total)           | 33,378 | 32,649 | 19,200 | -45%       |
| Regional (por colaborador) | 6.2    | 6.0    | 3.50   | -45%       |



Realizamos diferentes campañas para promover la disposición ordenada de los residuos, de manera que puedan ser aprovechados por terceros especialistas; reciclaje del papel y de los residuos electrónicos, e incineración del plástico de las tarjetas de crédito.

## Residuos Generales - Regional

|                       | 2018          | 2019           | 2020           | Δ20-19 (%) |
|-----------------------|---------------|----------------|----------------|------------|
| Desechos Sólidos      | 31,500        | 33,600         | 65,603         | 95%        |
| Aluminio              | 1,570         | 474            | 705.92         | 49%        |
| Papel                 | 28,191        | 126,802        | 504,100        | 298%       |
| Plásticos             | 1,780         | 1,845          | 519.12         | -72%       |
| Residuos electrónicos | ND            | 14,588         | ND             | ND         |
| <b>TOTAL</b>          | <b>63,041</b> | <b>177,309</b> | <b>570,928</b> | <b>40%</b> |

## Energía y Emisiones

(GRI 203-2, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-2)

Trabajamos en la eficiencia energética y reducción del consumo, con iniciativas como la estandarización de horario para el encendido y apagado la iluminación y los equipos de aire acondicionado. Promovemos entre los colaboradores que apaguen sus equipos al retirarse de su jornada laboral.

En 2020, la asignación de gran parte de la planilla en teletrabajo, permitió ahorros significativos en el consumo de energía.

De esta manera, avanzamos en la reducción de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). También con la incorporación de autogeneración con fuentes de energía renovables, para lo que ya disponemos de paneles solares en instalaciones de Honduras y Nicaragua.

Honduras: 10 agencias y la oficina principal (71% del consumo de ésta procede de los paneles).

Nicaragua: oficina principal.

## Consumo Energético (kWh)

|                         | 2018              | 2019              | 2020             | Δ20-19 (%)  |
|-------------------------|-------------------|-------------------|------------------|-------------|
| Banco                   | 7,819,976         | 8,616,380         | 920,549          | -89%        |
| Seguros                 | 729,748           | 661,908           | 415,123          | -37%        |
| Tarjetas                | 1,532,639         | 1,460,449         | 987,586          | -32%        |
| Total Honduras          | 10,082,363        | 10,738,737        | 1,335,672        | -88%        |
| Guatemala               | 712,735           | 712,735           | 750,550          | 5%          |
| Nicaragua               | 1,825,783         | 1,349,485         | 1,207,173        | -10.55%     |
| Panamá                  | 317,880           | 311,760           | 540,469          | 73%         |
| <b>Regional (total)</b> | <b>12,938,761</b> | <b>13,112,717</b> | <b>3,833,864</b> | <b>-71%</b> |

## Consumo Energético (kWh)

Regional (por colaborador)

Regional (MJ)

|                            | 2018       | 2019       | 2020      | Δ20-19 (%) |
|----------------------------|------------|------------|-----------|------------|
| Regional (por colaborador) | 2,389      | 2,398      | 701       | -71%       |
| Regional (MJ)              | 46,579,542 | 47,205,784 | 6,754,107 | - 86%      |

## Fuente de la Electricidad de Red

|           | Hidráulica | Térmica | Biomasa | Eólica | Bunker | Solar | Geométrica | Gas | Carbón |
|-----------|------------|---------|---------|--------|--------|-------|------------|-----|--------|
| Honduras  | ●          | ●       | ●       | ●      |        | ●     |            |     |        |
| Nicaragua | ●          | ●       | ●       | ●      | ●      | ●     | ●          |     |        |
| Panamá    | ●          | ●       | ●       | ●      | ●      | ●     |            |     |        |
| Guatemala | ●          | ●       |         | ●      |        | ●     | ●          | ●   | ●      |

Anualmente, calculamos para nuestras operaciones en Honduras las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), analizando el impacto de las medidas implementadas en cuanto a eficiencia energética y uso de fuentes renovables.

Generamos el inventario que constituye nuestra huella de carbono aplicando el “Greenhouse Gas

Protocol (GHG Protocol)”, desarrollado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Reportamos las emisiones directas de alcance 1, así como las emisiones indirectas de alcance 2 y 3, en toneladas de dióxido de carbono equivalente (ton CO<sub>2</sub>eq).



## Emisiones - Alcance 1 (tonCO<sup>2</sup>eq)

|                   |  | 2019         | 2020         | Δ20-19 (%) |
|-------------------|--|--------------|--------------|------------|
| Fuentes fijas     | Uso de plantas de emergencia para generación de electricidad.  | 78           | 51           | -34%       |
| Fuentes móviles   | Uso de autos propiedad de la empresa y bajo esquemas de pago por uso de combustible (entrega y cobro de tarjetas). | 352          | 430          | 22%        |
| Fuentes fugitivas | Recarga de refrigerantes en sistemas de aire acondicionado.  | 644          | 701          | 9%         |
| <b>Total</b>      |  | <b>1,075</b> | <b>1,183</b> | <b>10%</b> |

## Emisiones - Alcance 2 (tonCO<sup>2</sup>eq)

|               |       |       |      |
|---------------|-------|-------|------|
| Red eléctrica | 3,947 | 3,275 | -17% |
|---------------|-------|-------|------|

## Emisiones - Alcance 3 (tonCO<sup>2</sup>eq)

|   |                 |                 |             |
|---|-----------------|-----------------|-------------|
| Bienes y servicios adquiridos   | 2,706.30        | 1,539.75        | -43%        |
| Consumo de combustible y energía no incluidos en el alcance 1 y alcance 2 | 13.50           | 0.47            | -97%        |
| Residuos generados en las operaciones                                     | 103.83          | 40.00           | -61%        |
| Viajes de negocio   | 360.61          | 287.95          | -20%        |
| Desplazamiento de empleados   | 2,769.79        | 1,619.50        | -42%        |
| Fin de vida de productos vendidos   | 1.23            | 4.85            | 295%        |
| <b>Total</b>  | <b>5,955.26</b> | <b>3,492.53</b> | <b>-41%</b> |

Calculamos la intensidad de emisiones como el promedio por colaborador, integrando los alcances 1 y 2; el alcance 3 queda fuera porque en términos de comparabilidad varía la profundidad con la que puede obtenerse cada año.

## Intensidad de Emisiones de GEI (tonCO<sup>2</sup>eq/Colaborador)

|                      |             |             |             |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Avances 1 + 2</b> | <b>1.30</b> | <b>1.15</b> | <b>-11%</b> |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|



# Nuestra Comunidad

Ficohsa genera valor a su entorno, en primer lugar, por su manera de hacer banca responsable, mediante las prácticas que desarrolla para que sus actividades sean beneficiosas en el largo plazo para todos y todas sus partes interesadas, incluyendo a los grupos más vulnerables de los países donde tiene presencia. En segundo lugar, como parte de la sostenibilidad del negocio, a través de su área de Responsabilidad Social Corporativa, Ficohsa desarrolla programas de acción social que buscan cubrir las necesidades básicas de la población y contribuir a la mejora de sus condiciones de vida, con principal enfoque en el apoyo a la educación infantil.

Ficohsa busca fomentar un crecimiento inclusivo y sostenible a través de iniciativas y programas que mejoran el acceso a la educación, el voluntariado corporativo, la inclusión financiera, la salud y los proyectos de inversión social. Mediante las acciones del eje de nuestra comunidad, Ficohsa contribuye a los ODS: Hambre Cero (2), Salud y Bienestar (3), Educación de calidad (4), y Alianza para lograr los objetivos (17).



# Comunidad

(GRI 102-12)

En Grupo Financiero Ficohsa estamos comprometidos con el desarrollo social, por lo que cada día nos preocupamos por aportar valor a nuestro entorno en cada uno de los países en donde nos encontramos.

Desarrollamos además programas que buscan cubrir las principales necesidades de las comunidades. Nos desempeñamos a través del propio Grupo, con el liderazgo del área de Responsabilidad Social y la actividad de Fundación Ficohsa. Nuestros programas e iniciativas están enfocados principalmente en:



Acceso a la educación



Inclusión financiera



Salud



Otros proyectos de inversión social



# Fundación Ficohsa

(GRI 102-12)

A través de Fundación Ficohsa contribuimos con la educación preescolar con el objetivo de brindar oportunidades y un mejor futuro a los niños y niñas de los países en donde tenemos presencia. Durante el 2020, nos enfrentamos a grandes retos ante el cierre de los centros educativos por la emergencia sanitaria.



Reestructuramos y redefinimos la estrategia de nuestros programas, adaptándonos al contexto generado y las medidas normativas en cada país.

## Programa Educando Nuestro Futuro

Su principal objetivo es el apoyo a la educación preescolar de niños y niñas entre 3 a 6 años de edad, que habitan en áreas social y económicamente vulnerables, impulsando un modelo educativo integral e innovador, donde los niños y niñas reciben educación de calidad, impartida por docentes que se destacan por su compromiso y alto desempeño en los procesos de enseñanza-aprendizaje, integrando el uso de la tecnología en esta etapa educativa.

La participación de los miembros de las comunidades, autoridades educativas, padres y madres de familia, docentes y voluntarios, ha sido clave para lograr la sostenibilidad del programa, asimismo, se han establecido importantes alianzas nacionales e internacionales con otras empresas, ONGs, fundaciones y organizaciones con las que se trabaja de la mano en diferentes áreas de acción.

El programa cuenta con varias iniciativas y líneas de acción que contribuyen a los planes y metas educativas de los países, fortaleciendo sus sistemas de educación.



**Dotación de libros de texto, material didáctico y útiles escolares**

Los recursos son utilizados por los niños y niñas durante los procesos de enseñanza-aprendizaje, fortaleciendo el desarrollo del motor fino y grueso que es clave en esta etapa educativa.

Adicionalmente, se genera un ahorro para el padre y madre de familia, que en su mayoría proviene de zonas económicamente vulnerables.

**149**  
**Centros Escolares**  
**beneficiados**

**Honduras, Guatemala,**  
**Panamá y Nicaragua**

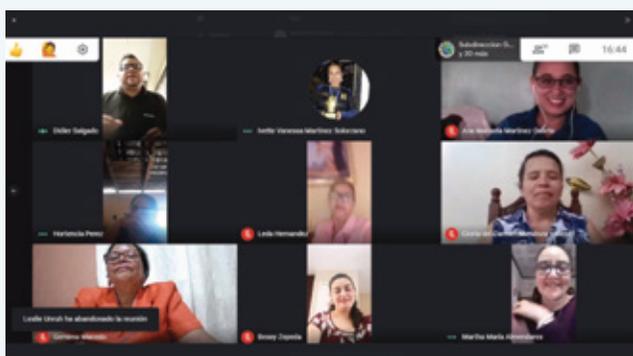




## Fortalecimiento docente

Fundación Ficohsa trabaja de la mano con los docentes que atienden los centros preescolares apoyados a nivel regional, conscientes de que son una pieza fundamental para alcanzar la calidad educativa en los salones de clase.

Es por ello, que desde sus inicios se ha implementado un proceso de formación, con una diversidad de capacitaciones especializadas.



## Acompañamiento pedagógico

Busca mejorar la práctica docente mediante la metodología de investigación acción, generando nuevas competencias enfocadas en brindar una educación de calidad y generando participación de los padres y madres de familia en la educación de sus hijos.



## Apoyo al Programa Nacional de Alimentación Escolar

En alianza con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), entregamos raciones de merienda escolar. Contribuye a disminuir los índices de ausentismo y deserción, además de brindar el 36% de las necesidades calóricas diarias.



A lo largo de los años hemos logrado beneficiar a más de

**137,000**  
niños y niñas

Con una aportación total de

**US\$ 569,644**

2018

2019

2020

### Programa Educando Nuestro Futuro



|                          |              |              |              |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Beneficiarios Honduras   | 8,421        | 7,782        | 7,535        |
| Beneficiarios regionales | 973          | 932          | 793          |
| Inversión regional       | US\$ 677,249 | US\$ 665,770 | US\$ 569,644 |

### Inversión en Material Educativo y Libros de Texto



|                 |             |             |              |
|-----------------|-------------|-------------|--------------|
| Inversión total | US\$ 36,724 | US\$ 38,167 | US \$ 42,825 |
|-----------------|-------------|-------------|--------------|

### Fortalecimiento Docente



|                      |     |     |     |
|----------------------|-----|-----|-----|
| Docentes capacitadas | 265 | 296 | 238 |
|----------------------|-----|-----|-----|

### Acompañamiento Pedagógico



|                            |       |       |       |
|----------------------------|-------|-------|-------|
| Centros                    | 45    | 49    | 140   |
| Docentes                   | 114   | 115   | 288   |
| Niños y niñas beneficiados | 4,099 | 3,672 | 7,535 |

### Apoyo al Programa Nacional de Alimentación Escolar



|           |              |              |              |
|-----------|--------------|--------------|--------------|
| Inversión | US\$ 152,797 | US\$ 181,147 | US\$ 189,164 |
| Raciones  | 1,124,171    | 1,464,101    | 1,540,000    |

## Programa Dar para Educar

En alianza con Supermercados La Colonia en Honduras, se busca dar oportunidad a los clientes de los supermercados de todo el país para que puedan donar su cambio en monedas de manera voluntaria al momento de realizar sus compras.

La recaudación se destina a apoyar directamente a 18 centros educativos en 9 ciudades del país.



|                            | 2018         | 2019         | 2020        |
|----------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Aportación clientes        | US\$ 134,883 | US\$ 133,226 | US\$ 62,102 |
| Niños y niñas beneficiados | 1,050        | 978          | 952         |

## Programa de Educación Social y Financiera

Como socios de la red mundial Aflatoun Child Savings International, con sede en Ámsterdam, se implementa el Programa de Educación Social y Financiera, el cual está dirigido a niños y niñas entre 3 y 6 años.

Tiene por objetivo inspirar a los niños y niñas a ser ciudadanos social y económicamente empoderados, dotándoles de las aptitudes y los conocimientos necesarios para convertirse en adultos con conciencia económica, capaces de transformar sus comunidades.

**AFLA TOT**



|                                       | 2018   | 2019   | 2020   |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|
| Beneficiarios directos                | 3,528  | 3,646  | 3,723  |
| Beneficiarios indirectos <sup>1</sup> | 14,112 | 14,572 | 14,892 |

Bajo este programa beneficiamos a 52 centros educativos y a lo largo del tiempo hemos beneficiado a más de 16,300 niños y niñas. Para conocer más sobre Fundación Ficohsa y sus programas e iniciativas, favor de visitar el sitio web. [Click aquí](#)

<sup>1</sup> Se refiere a: padres, madres, hermanos, miembros de las comunidades.

## Voluntariado que Transforma Vidas

Cada año llevamos a cabo nuestro Programa de Voluntariado, con el fin de involucrar a los colaboradores y a sus familias en proyectos locales de diversa índole.

En 2020, debido a la pandemia, transformamos las actividades presenciales en virtuales. Desarrollamos iniciativas como “Solidarios desde Casa” y “Comparte Tu Talento”.

Además, apoyamos a los diferentes centros de asistencia hospitalaria del país por la emergencia sanitaria, y a los colaboradores en Honduras afectados por las tormentas tropicales Eta e Iota<sup>2</sup>.



Con estas iniciativas logramos beneficiar a más de 109,333 personas externas y colaboradores del Grupo, gracias a la participación activa del 92% de nuestra planilla en el voluntariado.

|                    |  Honduras |        |  Nicaragua |        |  Guatemala |        |  Panamá |      |
|--------------------|--|--------|---|--------|---|--------|--|------|
|                    | 2019   | 2020   | 2019  | 2020   | 2019  | 2020   | 2019   | 2020 |
| % de participación | 90%  | 92%    | 90%   | 92%    | 90%   | 92%    | 90%  | 92%  |
| # de horas         | 18,244   | 5,764  | 1,698   | 1,997  | 981   | 900    | 40   | 300  |
| Beneficiarios      | 54,280   | 82,550 | 8,150   | 12,350 | 2,765   | 13,728 | 400  | 705  |



<sup>2</sup> Detalle en capítulo: Medidas principales de Respuesta a Emergencias COVID-19 | ETA e IOTA.

## Otros Programas



Por medio de Hondufuturo, en GFF contribuimos al desarrollo del talento hondureño, financiando a jóvenes profesionales de excelencia académica a realizar sus estudios de posgrado en las mejores universidades del extranjero.



**Durante los últimos 7 años hemos contribuido al desarrollo académico, cultural y profesional de 142 hondureños, representando más de US\$4.3 millones en inversión al más alto nivel educativo.**

A pesar de la pandemia, mantuvimos nuestro compromiso, entregando apoyo a 23 beneficiarios.

## Fundación Creciendo con Diabetes .....

Desde GFF apoyamos y contribuimos a la Fundación Creciendo con Diabetes, la cual brinda apoyo a niños y jóvenes de escasos recursos diagnosticados con diabetes tipo 1.



**Inversión acumulada al 2020: US\$ 69,209**

**Niños beneficiados: 77**

**Voluntario/ Beneficiario: 12**

## Premio a la Innovación Tecnológica Tech4DevHN

Desde nuestro compromiso con la innovación, nos hemos unido como socios aportantes a la iniciativa Tech4DevHN (Technologies for Development / Tecnologías para el Desarrollo), del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Es ejecutada por la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y tiene como objetivo el fortalecimiento del ecosistema emprendedor en Honduras, con el fin de enfocar soluciones innovadoras en los sectores de salud, educación y seguridad.

Los ganadores del Premio a la Innovación Tecnológica (PIT) 2020, fueron:

- **Betty App en el 1er lugar**

Marketplace de servicios profesionales.

- **Dokto App en el 2do lugar**

Aplicación para conectar doctores y pacientes.

Las áreas de GFF que formaron parte del equipo organizador en el PIT 2020, fueron Innovación e Imagen Corporativa, las cuales invirtieron un total de **298 horas de trabajo** desde julio hasta diciembre 2020.

De igual manera los formadores y mentores Ficohsa pertenecientes de las áreas de Imagen Corporativa, Legal, Banca Emprendedor, Talento Humano y TENGO, invirtieron 20 horas para la preparación de talleres, impartición y mentoría.

Finalmente invertimos como GFF, **US\$ 34,000** en efectivo, lo cual se dirigió en publicidad, premios en capital semilla para los ganadores, producción del evento de clausura, y giveaways.



Al unirnos a esta iniciativa nos hemos comprometido en aportar **anualmente US\$ 500 mil** durante un periodo de tres años (2020-2023). Con la finalidad de fortalecer el PIT, el cual ha sido el evento insignia del proyecto Tech4DevHN y que realizamos junto a nuestros socios patrocinadores (La Tribuna, Fundación TVC, Unitec, BID LAB).

# Desempeño Económico

(GRI 103-2, 103-3)

## Datos Relevantes del Grupo

Nos encontramos ante un año 2020 de alta incertidumbre y retos importantes para ciudadanos y empresas, en los diferentes países en que estamos presentes.

En Grupo Financiero Ficohsa nos concentramos en seguir manteniendo la estabilidad financiera, atendiendo a las disposiciones de las diferentes autoridades sobre aprovisionamiento y otros aspectos, a la vez que apoyábamos a nuestros clientes en un momento tan excepcional.

Presentamos nuestros principales indicadores financieros consolidados a nivel Grupo, que reflejan la solidez de la institución y nuestra destacada contribución al desarrollo económico y social en la región.



## Indicadores Financieros y de Negocios

|                                     | 2018    | 2019    | 2020    | Δ20-19 |
|-------------------------------------|---------|---------|---------|--------|
| Activos netos (Millones USD)        | 5,261.6 | 5,568.7 | 6,607.5 | 18.7%  |
| Cartera de préstamos (Millones USD) | 3,433.4 | 3,665.3 | 3,831.5 | 4.5%   |
| Depósitos (Millones USD)            | 3,204   | 3,368.2 | 4,267.8 | 26.7%  |
| ROE                                 | 13.9%   | 14.6%   | 12.6%   | -13.8% |
| Índice de Adecuación de Capital     | 13%     | 13.4%   | 13.2%   | -1.5%  |
| Índice de Morosidad                 | 1.7%    | 1.7%    | 2.1%    | 24.7%  |

## Valor Económico Generado y Distribuido GFF

(GRI 201-1)

Nos mantenemos firmes en la generación de valor para cada uno de nuestros grupos de interés, distribuyendo los ingresos en diferentes partidas según cada uno: retribución a los proveedores por

sus productos y/o servicios, sueldos y prestaciones para los colaboradores, pagos a los proveedores de capital, impuestos y apoyo a las comunidades a través de programas de inversión social.

## Datos Relevantes por País

### Banco Ficohsa Honduras



(SASB FN-CB-000.A)

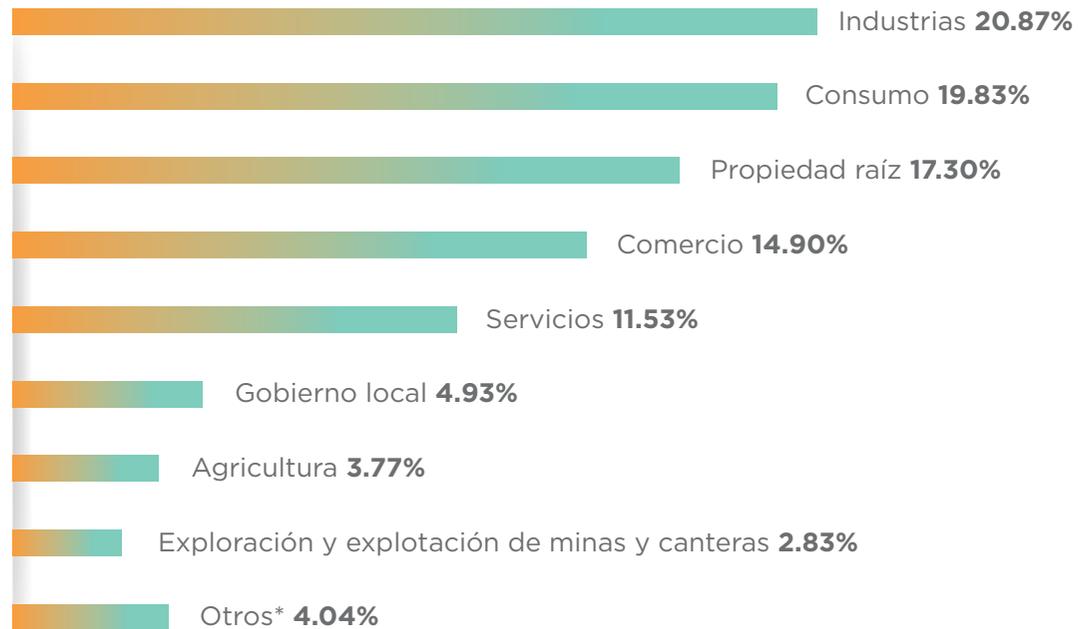
#### Indicadores Financieros y de Negocios

|  | 2018  | 2019  | 2020  | Δ20-19 |
|--|-------|-------|-------|--------|
| Activos netos (US\$ MM)                | 3,867 | 4,075 | 4,828 | 18%    |
| Préstamos (US\$ MM)                    | 2,587 | 2,772 | 2,894 | 4%     |
| Participación de mercado Préstamos (%) | 19.6% | 19.4% | 19.5% | -      |
| Depósitos (US\$ MM)                    | 2,308 | 2,343 | 3,018 | 29%    |
| Participación de mercado Depósitos (%) | 17.3% | 16%   | 19.6% | -      |
| ROE (%)                                | 14.0% | 14.2% | 10%   | -      |
| Índice de adecuación de capital (%)    | 12.6% | 13.2% | 13%   | -1%    |
| Índice de morosidad (%)                | 1.50% | 1.4%  | 2%    | -      |



## Desglose del Crédito Entregado por Sector - Honduras

(FS6) (SASB FN-CB-410a.1)



\*Otros: Avicultura, pesca, ganadería, transporte, comunicaciones, financiamientos de exportación e instituciones descentralizadas.



## Banca Hipotecaria

(SASB FN-MF-000.A, FN-MF-270b.1)

Seguimos consolidando nuestro liderazgo en el financiamiento de vivienda en Honduras, cerrando el año con un saldo de cartera de **US\$ 370.4 MM.**



Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de Honduras, continuamos nuestro apoyo al financiamiento de vivienda social por medio de Convivienda y el programa Vivienda Clase Media:

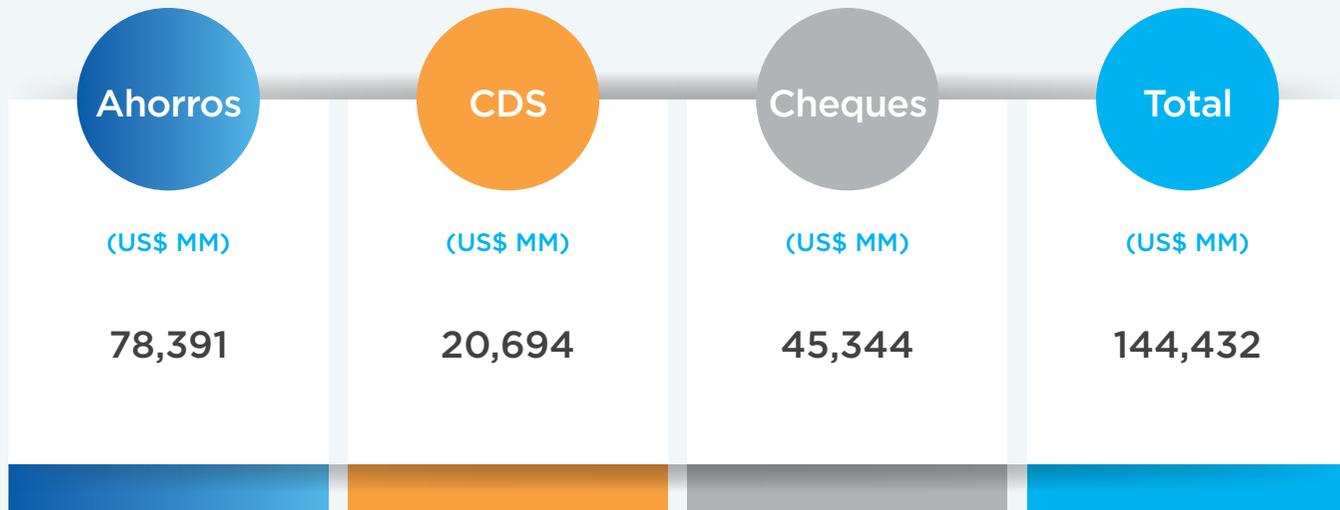
| Casos Convivienda              | Casos Clase Media Fondos Propios (con subsidio) | Casos Banhprovi Clase Media Tasa Preferencial | Casos Banhprovi Clase Media      |
|--------------------------------|---|---|----------------------------------|
| Cantidad<br><b>378</b>         | Cantidad<br><b>873</b>                          | Cantidad<br><b>558</b>                        | Cantidad<br><b>3,448</b>         |
| Monto<br><b>US\$ 4,882,612</b> | Monto<br><b>US\$ 20,772,478</b>                 | Monto<br><b>US\$ 30,257,049</b>               | Monto<br><b>US\$ 115,352,341</b> |

## Banca Emprendedor

(SASB FN-CB-240a.1)

En Banco Ficohsa, apoyamos a pequeñas y medianas empresas, clave en la economía del país y una de las principales fuentes de empleo. Ofrecemos un equipo especializado, con productos de interés para este segmento.

Presentamos las dimensiones de nuestra cartera de productos por tipo de cliente dentro del segmento emprendedor:



### ■ Oficina de Representación en EUA



Al ser una extensión de Banco Ficohsa Honduras en EE.UU., en el 2020 la Oficina de Representación aportó **US\$ 925,381.50** de margen neto a los resultados de Banco Ficohsa fortaleciendo así su patrimonio.





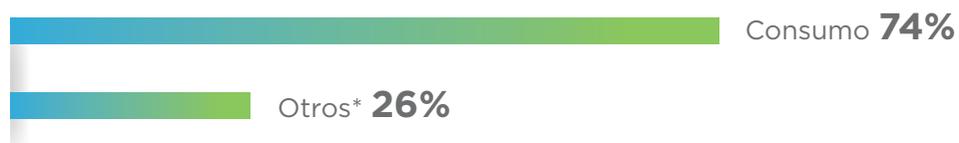
(SASB FN-CB-000.A)

## Indicadores Financieros y de Negocios

|                                     | 2018  | 2019  | 2020  | Δ20-19 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|--------|
| Activos netos (US\$ MM)             | 276.2 | 345.5 | 393.1 | 13.8%  |
| Préstamos (US\$ MM)                 | 165   | 205   | 239   | 16.6%  |
| Depósitos (US\$ MM)                 | 211   | 276   | 318   | 15.2   |
| ROE (%)                             | 6.7%  | 10.7% | 17.5% | 63.6%  |
| Índice de adecuación de capital (%) | 17.6% | 15.2% | 15.1% | -0.7%  |
| Índice de morosidad (%)             | 3%    | 2.4%  | 1.7%  | -      |

## Desglose del Crédito entregado por Sector - Guatemala

(FS6) (SASB FN-CB-410a.1)



\*Otros: Construcción, industria, servicios, comercio, transporte, almacenamiento y comunicación.



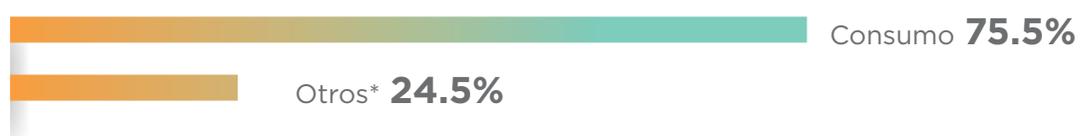
(SASB FN-CB-000.A)

## Indicadores Financieros y de Negocios

|                                     | 2018  | 2019  | 2020  | Δ20-19 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|--------|
| Activos netos (US\$ MM)             | 414.7 | 407.3 | 477   | 17.1%  |
| Préstamos (US\$ MM)                 | 270.3 | 270.5 | 205.8 | -0.8%  |
| Depósitos (US\$ MM)                 | 231.4 | 254.6 | 360.9 | 41.8%  |
| ROE (%)                             | 2.6%  | 0.7%  | 0.74% | 5.7%   |
| Índice de adecuación de capital (%) | 14.4% | 16.7% | 15.7% | -6%    |
| Índice de morosidad (%)             | 3%    | 4%    | 4.7%  | -      |

## Desglose del Crédito entregado por Sector - Nicaragua

(SASB FN-CB-000.A)



\*Otros: Transporte y logística, comercio, manufactura, construcción, administración pública y defensa, actividades financieras y de seguros, actividades de servicio administrativo y de apoyo, actividades inmobiliarias, agricultura, ganadería, silvicultura, pesca, actividades de atención de la salud humana y de asistencia social y otras actividades de servicio.



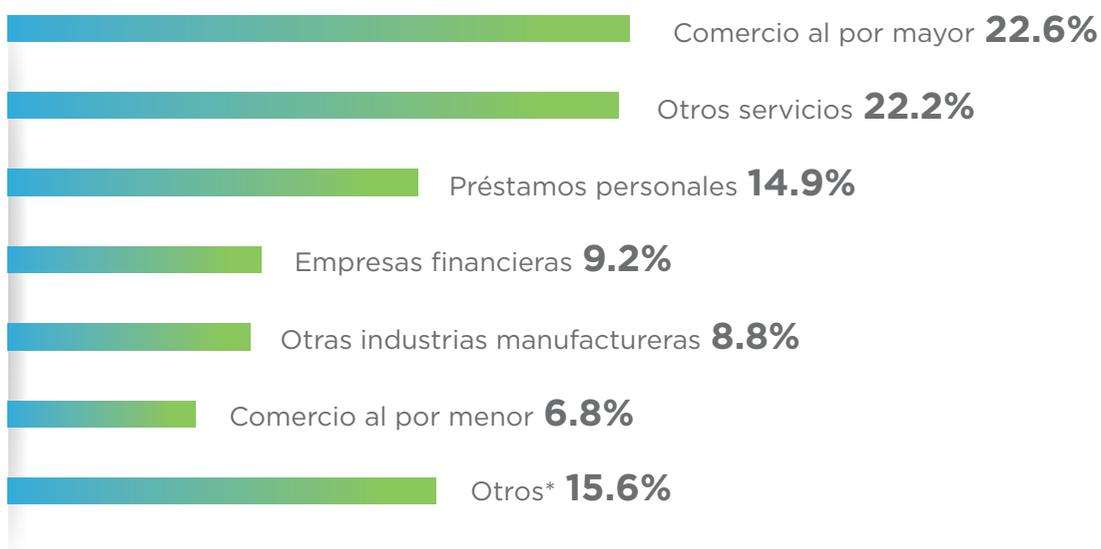
(SASB FN-CB-000.A)

### Indicadores Financieros y de Negocios

|                                     | 2018  | 2019   | 2020   | Δ20-19 |
|-------------------------------------|-------|--------|--------|--------|
| Activos netos (US\$ MM)             | 498.4 | 555.1  | 646.7  | 16.5%  |
| Préstamos (US\$ MM)                 | 382.1 | 440.5  | 462.2  | 4.9%   |
| Depósitos (US\$ MM)                 | 449.5 | 489.2  | 564.9  | 15.5%  |
| ROE (%)                             | 8.6%  | 12.3%  | 1.99%  | -83.8% |
| Índice de adecuación de capital (%) | 12.5% | 12.01% | 12.12% | 0.9%   |
| Índice de morosidad (%)             | 1.8%  | 0.8%   | 0.5%   | -      |

### Desglose del Crédito entregado por Sector - Panamá

(FS6) (SASB FN-CB-410a.1)

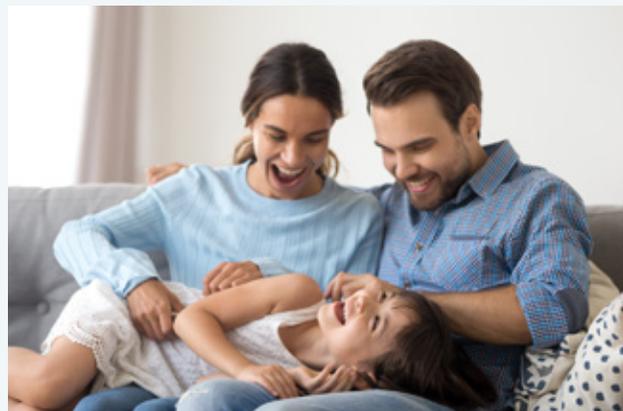


\*Otros: Producción y generación eléctrica, acero y materiales de construcción, préstamo personal auto, alimentos, bebidas y tabaco, alquileres y mantenimiento, otras construcciones, industria y comercial, petróleo y derivados y vivienda hipotecaria.

(SASB FN-IN-000.A)

## Prima emitida

El total de la prima emitida durante el año tuvo una reducción en Guatemala del 10% mientras que en Honduras se mantuvo casi igual que en 2019, con un leve crecimiento del **0.02%**.



Cerrando el año con un total de **US\$ 126.44MM**, por ambos países.

### Primas emitidas Honduras (US\$ MM)

#### Segmento

|                           | 2018         | 2019         | 2020         | Δ20-19       |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Vida                      | 26.5         | 26.6         | 27.6         | 0.04%        |
| Accidentes y Enfermedades | 30.2         | 29.8         | 27.2         | -0.09%       |
| Seguros Generales         | 37.4         | 38.6         | 41.6         | 0.08%        |
| Otros Seguros Generales   | 17.3         | 18           | 19.9         | 1.11%        |
| Fianzas                   | 2.3          | 1.8          | 1.2          | -0.33%       |
| <b>Total</b>              | <b>113.6</b> | <b>114.9</b> | <b>117.6</b> | <b>0.02%</b> |

### Primas Emitidas Guatemala (US\$ MM)

#### Segmento

|                           | 2018        | 2019        | 2020        | Δ20-19        |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Vida                      | 0.93        | 1.12        | 1.24        | 0.11%         |
| Accidentes y Enfermedades | 0.0         | 0.0         | 0.42        | -             |
| Seguros Generales         | 1.39        | 6.93        | 6.06        | -0.13%        |
| Otros Seguros Generales   | 7.6         | 0.79        | 0.54        | -0.32%        |
| Fianzas                   | 1.78        | 1.01        | 0.58        | -0.43%        |
| <b>Total</b>              | <b>11.7</b> | <b>9.85</b> | <b>8.84</b> | <b>-0.10%</b> |

## Siniestros

Por otro lado, en la parte de siniestros tuvimos un incremento global (Guatemala y Honduras) importante con respecto al año anterior del **122%**.

### Siniestros Honduras (US\$ MM)

#### Segmento

|                           | 2018        | 2019        | 2020         | Δ20-19      |
|---------------------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| Vida                      | 10.4        | 9.4         | 8.8          | -0.06       |
| Accidentes y Enfermedades | 15.6        | 17.9        | 16.9         | -0.06       |
| Seguros Generales         | 27.1        | 11.2        | 80.6         | 6.20        |
| Otros Seguros Generales   | 9.4         | 9.4         | 9.5          | 0.01        |
| Fianzas                   | 0.1         |             | 1            |             |
| <b>Total</b>              | <b>62.5</b> | <b>47.9</b> | <b>116.8</b> | <b>1.44</b> |

### Siniestros Guatemala (US\$ MM)

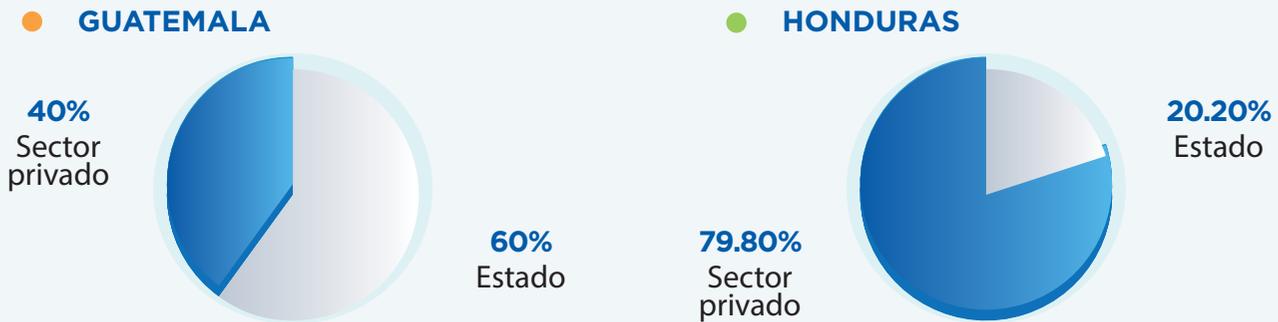
#### Segmento

|                           | 2018        | 2019        | 2020        | Δ20-19       |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| Vida                      | 0.04        | 0.02        | 0.31        | 14.50        |
| Accidentes y Enfermedades |             |             | 0.19        |              |
| Seguros Generales         | 3.47        | 2.05        | 2.46        | 0.20         |
| Otros Seguros Generales   | 3.47        | 3.91        | 0.16        | -0.96        |
| Fianzas                   | 0.05        | -0.01       | 0.09        | 10.00        |
| <b>Total</b>              | <b>7.02</b> | <b>5.97</b> | <b>3.22</b> | <b>-0.46</b> |

## Desglose de las Inversiones

(SASB FN-IN-410a.1)

Nuestras subsidiarias aseguradoras invierten bajo una estrategia prudente acorde al deber fiduciario que tenemos con los asegurados.



## Ficohsa Pensiones y Cesantías



Ficohsa Pensiones y Cesantías inició operaciones hace más de 6 años con el propósito de fomentar en los hondureños una cultura de ahorro que ayude a garantizar una mejor calidad de vida al momento de la jubilación. Brindando la opción del ahorro por medio de un fondo de pensión voluntario y complementario, Ficohsa Pensiones y Cesantías ofrece a sus afiliados la mayor rentabilidad en el mercado, seguridad, transparencia y un servicio innovador.

Ficohsa Pensiones y Cesantías también ofrece planes de ahorro para empresas y sus colaboradores a través del Fondo Empresarial Contributivo, Fondo Empresarial No Contributivo y Cesantía Empresarial. Adicionalmente, ofrece el Plan de Protección Integral, un producto único en el mercado que integra un seguro y brinda el máximo respaldo ya que, en caso de incapacidad total o permanente, el afiliado recibe la suma total del plan si haberlo concluido y por fallecimiento lo reciben sus beneficiarios.

### Datos relevantes

El 2020 fue un año retador a nivel mundial y para Ficohsa Pensiones y Cesantías no fue la excepción. La empresa y sus colaboradores demostraron estar a la altura de las exigencias que se presentaron y rápidamente se adaptaron a los cambios de la nueva normalidad. Debido a la pandemia, se agilizaron proyectos digitales que se estaban trabajando para lanzar en el transcurso del año. Ficohsa Pensiones y Cesantías se adecuó a las necesidades de sus afiliados.

Con plataformas tecnológicas modernas, Ficohsa Pensiones y Cesantías brindó un servicio sin interrupción a sus afiliados durante la pandemia del COVID-19, siendo responsable

con todas las medidas de bioseguridad y sin exponer a sus afiliados. Durante la cuarentena decretada a raíz de la pandemia, el Portal de Autogestión tuvo especial relevancia ya que los clientes pudieron auto-servirse para ingresar sus solicitudes y gestiones desde sus hogares en los meses de confinamiento.

Ante las necesidades de una nueva realidad, se lanzó el servicio de autogestión por correo electrónico, el cual permite a los afiliados ingresar las gestiones, como lo harían en el portal, a través de un correo. La cantidad de gestiones ingresadas aumentaron en un 150%.

La empresa agilizó el proyecto de Afiliación Electrónica para que todas las personas interesadas en afiliarse pudieran hacerlo a través de la página web. Se replicó el formulario de afiliación a nivel digital para alcanzar una afiliación 100% virtual, logrando que los clientes respetaran la cuarentena y no se expusieran al visitar las oficinas.

El crecimiento estuvo muy asociado a la evolución del pequeño contribuyente, gracias también a los resultados progresivos de la educación en cultura de prevención y la facilidad que se le entrega al cliente, por ejemplo, siendo pioneros en disponer de una calculadora de previsión.

En el contexto de pandemia, los ahorros en el segmento medio aumentaron por un comportamiento más conservador de los clientes con el gasto. También se lograron buenos resultados de la gestión de fondos de cesantía ya que ante las medidas de suspensión y/o desvinculación de colaboradores a raíz de la pandemia, muchas empresas, vieron la importancia de disponer de este tipo de instrumentos financieros para poder hacerle frente a sus compromisos laborales con sus colaboradores.

## Anexo I

# Detalle de Gestión ASG

(GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

## Relacionamiento con los Grupos de Interés

El crecimiento del Grupo, así como los logros que hemos alcanzado año con año, son resultado de la confianza de nuestros grupos de interés, que fortalecemos a través de un estrecho diálogo. Queremos destacar especialmente su compromiso en un año tan complejo, en que pudimos continuar operando con los más altos estándares de servicio.

En la identificación de los grupos de interés consideramos una doble perspectiva, aquellos que pueden verse afectados de forma directa o indirecta por nuestras actividades, así como los que son claves para la implementación del modelo de negocio y el logro de nuestros objetivos y metas, en cada uno de los países en que operamos.

Ponemos a su disposición diferentes canales y plataformas para un diálogo abierto, del que participan las áreas de la compañía más estrechamente vinculadas por el tipo de actividad.

En todos los casos fomentamos relaciones de largo plazo, bajo los valores que nos rigen como organización y apegados al Código de Ética y resto de normativas internas.



# Canales y Principales Grupos de Interés GFF

| GRUPO DE INTERÉS       | PROPUESTA DE VALOR   | CANALES   | TEMAS   |
|------------------------|--|---|---|
| <b>Accionistas GFF</b> | Brindamos seguridad en su inversión, trabajando en la estabilidad financiera de la compañía y el desarrollo del plan de negocio.<br>De igual manera, fomentamos la transparencia sobre la toma de decisiones y los resultados de la compañía.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Financieros</li> <li>• Memoria de Sostenibilidad</li> <li>• Presentaciones corporativas y eventos relevantes</li> <li>• Asamblea de Accionistas</li> <li>• Oficina de relación</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo</li> <li>• Cultura de ética y de cumplimiento</li> <li>• Resultados económicos (estabilidad financiera)</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>• Clima laboral y compromiso de los colaboradores</li> </ul>                                     |
| <b>Proveedores</b>     | Posibilitamos la participación en la operación a través de los productos y/o servicios que brindan.<br>Apoyamos su desarrollo a través de la estabilidad de las contrataciones y el beneficio mutuo.<br>Promovemos altos estándares de calidad y la innovación, favoreciendo su competitividad.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> <li>• Departamento de Compras</li> <li>• Portal de proveedores</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad de datos y ciberseguridad</li> <li>• Ética y anticorrupción</li> <li>• Experiencia del cliente</li> <li>• Precios y oportunidad de crédito</li> <li>• Gestión de pagos y capacitaciones</li> </ul>  |
| <b>Colaboradores</b>   | Resguardamos la estabilidad en el empleo y facilitamos su desarrollo, incluyendo la entrega de capacitación.<br>Aseguramos su salud y seguridad, así como el bienestar a través de diferentes beneficios.<br>Fomentando una cultura de confianza y respeto mutuo.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional/Intranet</li> <li>• Línea ética</li> <li>• Café con Neto y otras reuniones internas</li> <li>• Encuestas de Satisfacción y Clima Laboral</li> <li>• Instancias de capacitación</li> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> <li>• Campañas y comunicados internos</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad</li> <li>• Privacidad del cliente (uso de la información)</li> <li>• Ética y anticorrupción</li> <li>• Clima laboral y satisfacción del colaborador</li> <li>• Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)</li> <li>• Universidad Corporativa Ficohsa</li> </ul>                            |
| <b>Clientes</b>        | Impulsamos la prosperidad de las industrias y familias, a través del acceso a financiamiento y el ahorro.<br>Ofrecemos productos pertinentes a las diferentes necesidades, a través de múltiples canales que faciliten el acceso.<br>Somos transparentes en las condiciones y buscamos el mejor uso de los productos.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas publicitarias</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Encuestas de satisfacción (NPS)</li> <li>• Call Center: Canal de atención y sugerencias</li> <li>• Centros de atención al cliente.</li> <li>• ChatBot "SARA"</li> <li>• App Móvil Ficohsa</li> <li>• Puntos de servicio: Cajeros automáticos, TENGO</li> <li>• Página web</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia del cliente (atención y servicios)</li> <li>• Educación e inclusión financiera</li> <li>• Cultura de prevención (Seguros y Pensiones)</li> <li>• Desarrollo empresarial de clientes</li> <li>• Innovación de productos y servicios, (cartera de productos)</li> <li>• Digitalización de procesos.</li> </ul> |
| <b>Comunidad</b>       | Aportamos al desarrollo social, a través del fomento de la inclusión y educación financiera.<br>Atendemos las principales problemáticas de nuestro entorno y apoyamos en emergencias, como parte de nuestra ciudadanía corporativa y compromiso con los entornos donde estamos presentes.<br>Trabajamos de manera articulada con diferentes organizaciones de la sociedad civil (OSC). | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fundación Ficohsa</li> <li>• Iniciativas de voluntariado corporativo</li> <li>• Diálogo con OSCs y beneficiarios</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación, inclusión y salud financiera</li> <li>• Educación infantil</li> <li>• Apoyo a la salud</li> <li>• Generación de empleo y oportunidades</li> <li>• Inversión social</li> </ul>   |
| <b>Autoridades</b>     | Cumplimos con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde tenemos presencia. De esta manera, resguardamos los derechos de nuestros clientes y resto de grupos de interés.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados a agencias regulatorias.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Alianzas públicas</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Experiencia/relación con el cliente</li> </ul>   |

| GRUPO DE INTERÉS                      | PROPUESTA DE VALOR  | CANALES  | TEMAS   |
|---------------------------------------|---|--|---|
| <b>Certificadores y Verificadores</b> | Cumplimos más allá de la ley con certificaciones del sector, así como verificaciones propias del negocio, garantizando la buena gestión y gobernanza de nuestras operaciones al interior y exterior de la compañía.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Visitas a corporativo y sucursales</li> <li>• Información pública en web</li> <li>• Evaluaciones y cuestionarios online</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Experiencia/relación con el cliente</li> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Ciberseguridad y privacidad de datos</li> </ul>  |
| <b>Bancos Corresponsables</b>         | Respetamos y monitoreamos los acuerdos de colaboración con los bancos corresponsables, con el objetivo de garantizar las operaciones y tranquilidad de nuestros clientes. <ul style="list-style-type: none"> <li>• JP Morgan</li> <li>• Wells Fargo</li> <li>• Citibank</li> <li>• Bank of America</li> <li>• BNY Mellon</li> <li>• Commerzbank</li> <li>• Bladex</li> <li>• Cabeí</li> <li>• Deutschebank</li> <li>• Morgan Stanley</li> <li>• Goldman Sachs</li> <li>• US Bank</li> <li>• Sumitomo Mitsui Banking Corporation</li> <li>• US Century</li> <li>• Eastern Bank</li> <li>• BCP</li> <li>• Credit Suisse</li> <li>• Banco Occidente PTY</li> <li>• Cargill Financial Services</li> <li>• Zürcher Kantonbank</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Página web</li> <li>• Mensajes y comunicación vía mail</li> <li>• Responsable de relación con los bancos</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad del cliente (uso de la información)</li> <li>• Ética y anticorrupción</li> <li>• Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)</li> </ul>  |
| <b>Bancos de Desarrollo</b>           | Garantizamos el financiamiento obtenido por los Bancos de Desarrollo, por medio de nuestras prácticas de buen gobierno corporativo y sostenibilidad en las operaciones de la compañía. <ul style="list-style-type: none"> <li>• FMO</li> <li>• BID INVEST</li> <li>• Norfund</li> <li>• DEG</li> <li>• Corporación Financiera Internacional (IFC)</li> <li>• Oeeb</li> <li>• Responsibility AG</li> <li>• Finance in Motion</li> <li>• Blue Orchard</li> <li>• OFID</li> <li>• Proparco</li> <li>• Symbiotics</li> <li>• Cabeí</li> <li>• OPIC</li> <li>• CCC-USDA</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Información pública en web</li> <li>• Cuestionarios y evaluaciones</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Experiencia/relación con el cliente</li> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Ciberseguridad y privacidad de datos</li> <li>• Medio ambiente</li> <li>• Desarrollo social</li> </ul> |

# Alianzas y Membrecías

(GRI 102-12, 102-13)

Como Grupo Financiero Ficohsa y a nivel de nuestras diferentes subsidiarias, estamos presentes en cámaras empresariales del sector y otras organizaciones gremiales, para abordar los desafíos compartidos. Igualmente, mantenemos relación con las principales autoridades en función del negocio y país.

| ORGANIZACIONES GREMIALES Y ALIANZAS                 |   |
|---|---|
| <b>Organizaciones empresariales nacionales</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA)</li> <li>• Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)</li> <li>• Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT)</li> <li>• Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC)</li> <li>• Consejo Empresarial de América Latina (CEAL)</li> <li>• Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA)</li> <li>• Cámara de Comercio Hondureña Americana (AMCHAM)</li> <li>• Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías de Honduras "ASAFONDOH"</li> <li>• Asociación Bancaria de Guatemala</li> <li>• Asociación Bancaria de Panamá</li> <li>• Asociación de Bancos Privados de Nicaragua (ASOBANP)</li> <li>• Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN)</li> <li>• Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)</li> </ul> |
| <b>Organizaciones empresariales internacionales</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban)</li> <li>• Red Internacional de Aseguradoras (RIDA)</li> <li>• Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES)</li> <li>• Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP).</li> </ul>  |

| PRINCIPALES RELACIONES CON AUTORIDADES  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banco Central de Honduras (BCH)</li> <li>• Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS)</li> <li>• Secretaría de Finanzas</li> <li>• Tribunal Superior de Cuentas</li> <li>• Servicio de Administración de Rentas (SAR)</li> <li>• Instituto de la Propiedad (IP)</li> <li>• Alcaldías</li> <li>• Secretaría de Educación</li> <li>• Gabinete Económico</li> <li>• ENEE</li> <li>• Congreso Nacional</li> <li>• Superintendencia de Bancos de Panamá</li> <li>• Superintendencia de Bancos de Guatemala</li> <li>• Superintendencia de Bancos y otras Intuiciones Financieras de Nicaragua (SIBOIF)</li> <li>• Dirección General de Ingresos (DGI)</li> <li>• Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS)</li> <li>• Ministerio de Trabajo (MITRAB).</li> </ul> |

Apoyamos las iniciativas relativas a temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) de dichas organizaciones. De la misma manera, estamos comprometidos con el Pacto Global de las Naciones Unidas y formamos parte activa de la red de adherentes en Honduras.

A través de Fundación Ficohsa, establecemos alianzas con diferentes organizaciones sociales para la implementación de los programas, así como con empresas, fundaciones empresariales y otras organizaciones que contribuyen a las mismas.

| ALIANZAS FUNDACIÓN FICOHSA |  |
|----------------------------|--|
| <b>Nacionales</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Breadco</li> <li>• ChildFund</li> <li>• Clientes Supermercados La Colonia</li> <li>• Grupo Farinter</li> <li>• Ferema</li> <li>• Farmacias Kielsa</li> <li>• Lacthosa</li> <li>• Lufussa</li> <li>• Fundación Tigo (Honduras y Guatemala)</li> <li>• Fundación Zamora Terán</li> <li>• Fundación Fabretto</li> <li>• Asociación ProNiños Quemados de Nicaragua (APROQUEN)</li> <li>• Transatlantic Re (Nicaragua)</li> <li>• Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM)</li> <li>• Unitec</li> </ul> |
| <b>Internacionales</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bladex</li> <li>• Copa Airlines</li> <li>• Darwin Capital, LLC</li> <li>• Intermex</li> <li>• Microsoft</li> <li>• MoneyGram Foundation</li> <li>• More Money</li> <li>• Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)</li> <li>• Programa Mundial de Alimentos</li> <li>• Transatlantic Re</li> <li>• United Way</li> <li>• Visa</li> <li>• Wells Fargo</li> </ul>   |



# Reconocimientos

Nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés, incluyendo la calidad del servicio, el apoyo a las comunidades, etc., nos han hecho merecedores de diferentes reconocimientos.

Reconocen nuestro compromiso con una banca responsable y nos animan a seguir avanzando en ello.

Durante 2020, continuamos participando en la obtención de premios y distintivos que reconozcan nuestro compromiso como un Grupo Financiero Ficohsa cada día más responsable preocupado por el desarrollo de su entorno.



## PRIMER BANCO POR VOLUMEN EN CENTROAMÉRICA

Por su liderazgo en impulsar el comercio exterior y generar desarrollo para la región. BID Invest otorga Premio a Ficohsa como Primer Banco por Volumen en C.A. bajo el programa de comercio exterior, TFFP.



## EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

13 años de reconocimiento por acciones y programas alineados a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas



## PMO OF THE YEAR LAS AMERICAS

El reconocimiento otorgado por PMO Global Alliance es el resultado de la aplicación de las mejores prácticas en la gestión de proyectos que generan valor, desarrollo y crecimiento.



Primer lugar en América



Entre los 4 mejores del mundo

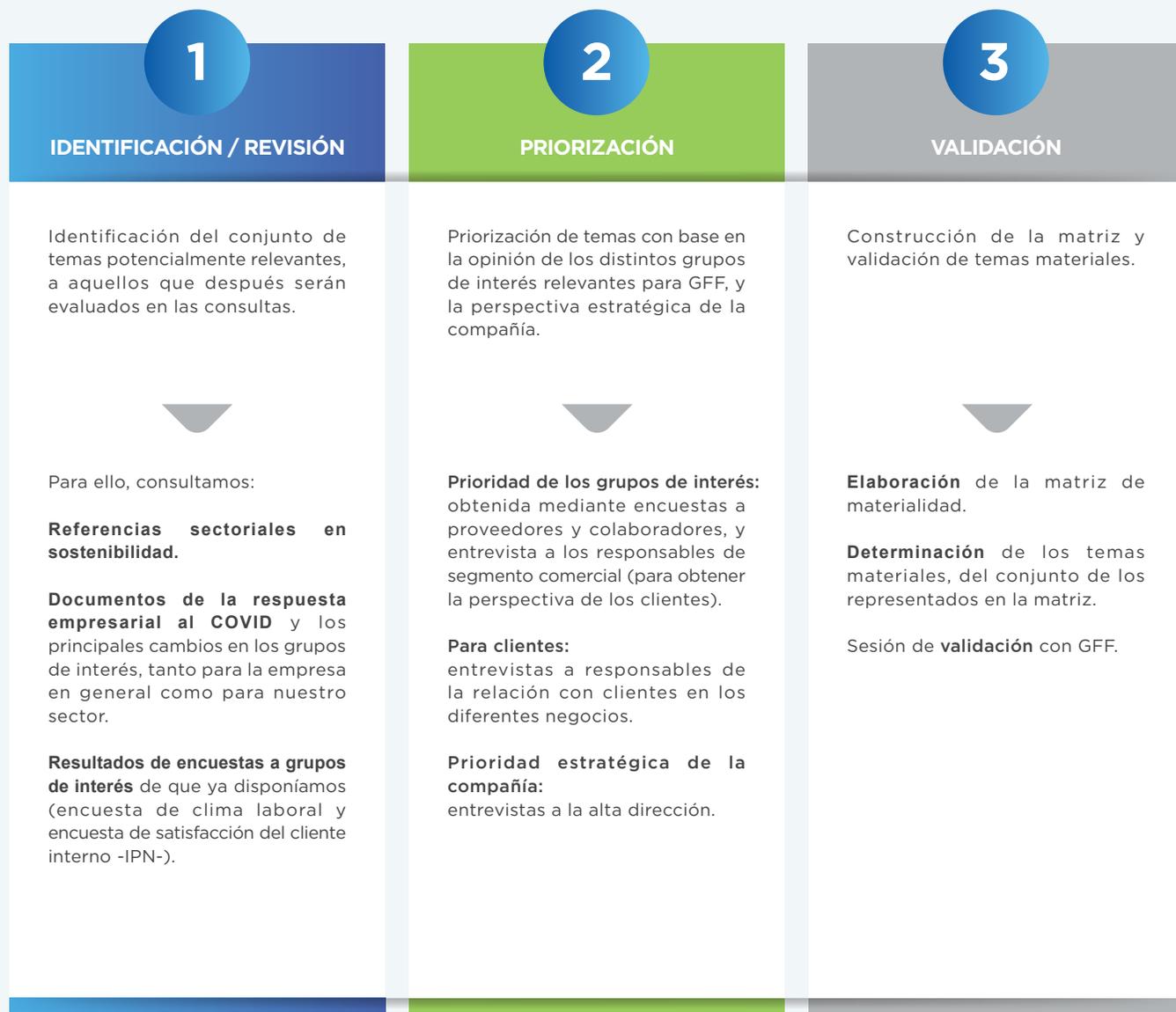
# Estudio de Materialidad

(GRI 102-46, 102-47, 102-49, 103-1)

Actualizamos nuestro análisis de materialidad para identificar los temas críticos para GFF, considerando la perspectiva de los grupos de interés y la visión estratégica del negocio.

Realizar el proceso entre finales de 2020 e inicios de 2021, nos permitió incorporar los cambios en las expectativas de los grupos de interés consultados: clientes, colaboradores y proveedores. Igualmente, pudimos considerar la visión de nuestros principales ejecutivos en este nuevo escenario.

Presentamos a continuación el detalle del proceso seguido:



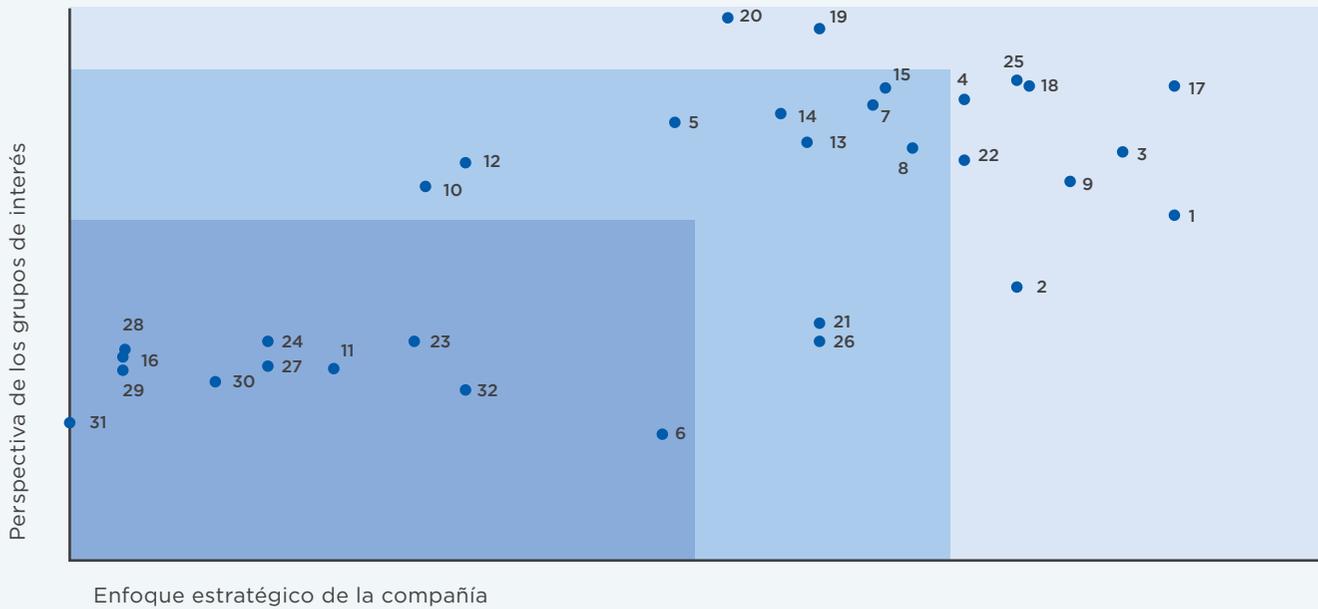
# Matriz de Materialidad

Los temas presentados en la matriz se clasifican en tres grupos:

**Temas materiales:** aquellos especialmente críticos, que sirven de base para la estrategia de sostenibilidad y el presente informe.

**Temas emergentes:** aquellos que todavía no son materiales pero que pueden serlo de manera rápida por un cambio en el contexto y/o en nuestra operación (como ocurrió con la pandemia).

**Temas no materiales:** aquellos menos relevantes, sobre los que no tenemos que hacer énfasis.



- |   |  |  |
|---|--|--|
| Temas materiales  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ética y Anticorrupción</li> <li>2. Cumplimiento Regulatorio</li> <li>3. Gobierno Corporativo</li> <li>4. Resultados Económicos</li> <li>5. Gestión de Riesgos de Crédito</li> <li>6. Relación con Autoridades</li> <li>7. Gestión de Marca</li> <li>8. Educación Financiera</li> <li>9. Inclusión Financiera</li> <li>10. Evaluación ASG de Crédito</li> <li>11. Evaluación ASG de Inversión</li> <li>12. Cultura de Prevención (seguro)</li> <li>13. Desarrollo Empresarial (clientes)</li> <li>14. Innovación de Productos y Servicios</li> <li>15. Digitalización de Procesos</li> <li>16. Cadena de Suministro Responsable</li> <li>17. Experiencia del Cliente (atención al cliente)</li> <li>18. Transparencia en Productos y Servicios</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>19. Seguridad de Datos (ciberseguridad)</li> <li>20. Privacidad del Cliente (uso de la información)</li> <li>21. Clima Laboral y Satisfacción del Colaborador</li> <li>22. Capacitación y Desarrollo de Oportunidades (colaboradores)</li> <li>23. Diversidad e Igualdad de Oportunidades</li> <li>24. Atracción y Retención del Talento</li> <li>25. Salud y Seguridad de los Colaboradores</li> <li>26. Inversión Social</li> <li>27. Eficiencia Energética</li> <li>28. Gestión del Agua</li> <li>29. Gestión de Residuos</li> <li>30. Resiliencia al Cambio Climático</li> <li>31. Gestión de Emisiones GEI propias (Gases de Efecto Invernadero)</li> <li>32. Productos y/o Servicios con Beneficio Ambiental</li> </ul> |
| Temas emergentes<br>(pueden ser materiales en el corto plazo) |  |  |
| Temas no materiales   |  |  |

Consideramos por tanto los temas materiales como aquellos que priorizaremos en nuestra estrategia de sostenibilidad, desarrollando iniciativas que nos permitan reforzar nuestras fortalezas en ellos y atender las oportunidades de mejora. Estaremos además atentos a si alguno de los temas emergentes pasa a ser material, a partir de nuestro diálogo permanente con los diferentes grupos y el seguimiento de negocio y estrategia corporativa.

# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

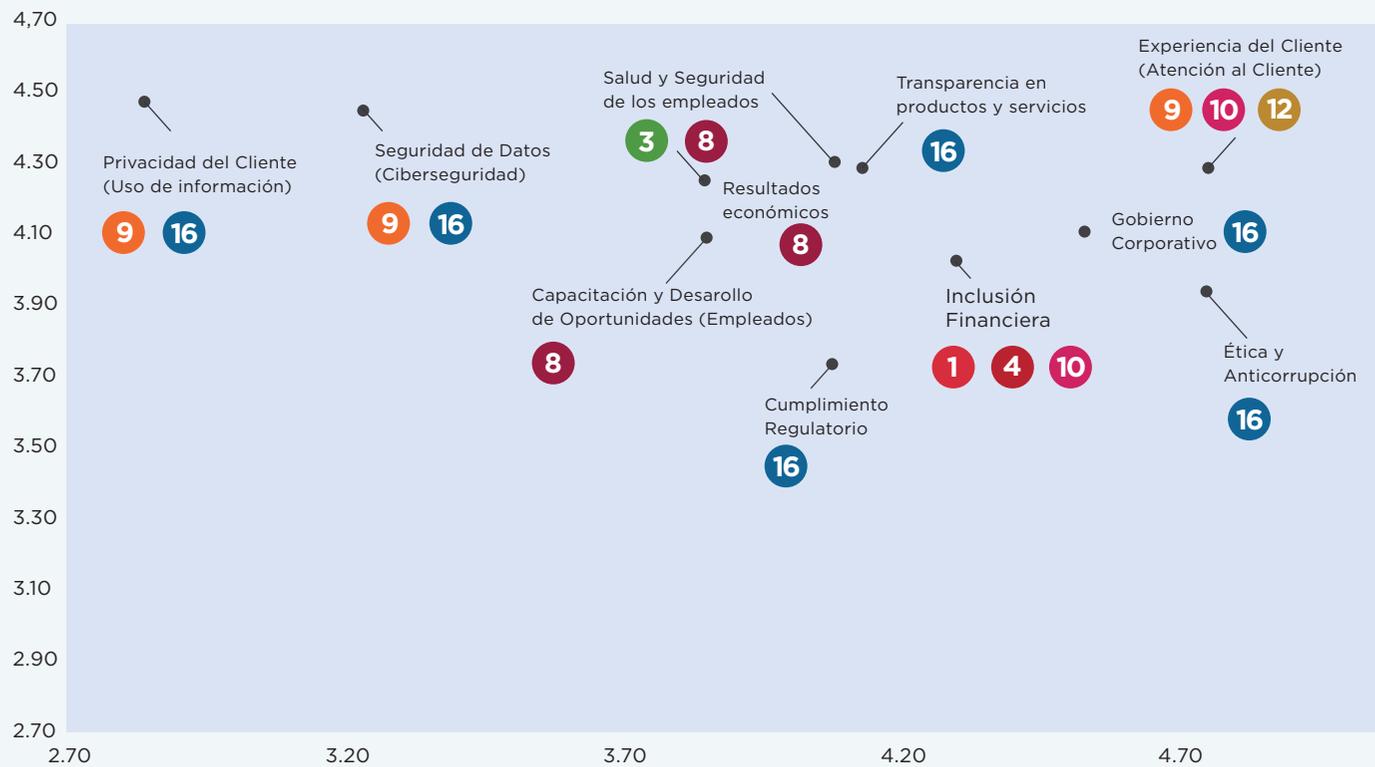
(GRI 102-12)

En Grupo Financiero Ficohsa estamos comprometidos con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), hoja de ruta internacional planteada desde las Naciones Unidas para atender los principales desafíos de la sociedad, en estrecha colaboración con las empresas, academia y los ciudadanos.

La forma en que operamos nuestro negocio busca maximizar nuestra contribución a las metas de los ODS, de la misma manera que la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad. Nos enfocamos en aquellos de los ODS especialmente relacionados con nuestras actividades en el sector financiero, complementando de esta manera los esfuerzos de otras instituciones.

A partir de los temas materiales, hemos podido determinar los ODS con que estamos especialmente vinculados, conforme se presenta a continuación.

## Correlación temas materiales y ODS



## Relación con los ODS



# Tabla de Contribución a los ODS

| ODS  | TEMA MATERIAL  | CONTRIBUCIÓN   | INDICADORES  |
|--|--|--|--|
|  <p><b>1</b> FIN DE LA POBREZA</p> <p>Fin de la pobreza</p>   | Inclusión financiera   | <p>Programa De Mi Tierra (Honduras): Brinda acceso al financiamiento a productores agrícolas, apoyando su desarrollo económico y social.</p> <p>Programa Hecho en Casa (Honduras), que promueve el consumo local, favoreciendo a los pequeños productores.</p>   | <p>US\$ 5.6 MM entregado</p> <p>850 productores beneficiados</p> <p>+ 1500 empresas con el sello Hecho en Casa</p>   |
|  <p><b>3</b> SALUD Y BIENESTAR</p> <p>Salud y bienestar</p>   | Salud y seguridad de los empleados   | <p>Respuesta a los riesgos generados por la pandemia, con medias de teletrabajo, protocolos de bioseguridad en los centros de trabajo, medidas de protección y apoyo médico.</p> <p>Contribución a paliar la emergencia sanitaria en los diferentes países en que operamos.</p> <p>Desarrollo de la cultura de prevención desde nuestras subsidiarias aseguradoras, incluyendo en aspectos de vida, salud y seguridad vial.</p> <p>Apoyo económico a diferentes organizaciones vinculadas con salud.</p>   | <p>52% colaboradores en teletrabajo</p> <p>US\$ 2.7 MM invertidos durante la emergencia sanitaria</p> <p>+2,500 llamadas para atención emocional y psicológica</p>                                 |
|  <p><b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> <p>Educación de calidad</p>                                       | Inclusión financiera   | <p>Contamos con el programa de Educación Financiera, que incluye diferentes edades.</p> <p>Fundación Ficohsa se enfoca en la educación de niños, a través de diferentes programas y el funcionamiento de los centros de desarrollo educativo que apoya.</p> <p>Entregamos oportunidades de formación para nuestros colaboradores, que contribuye a su desarrollo personal y profesional.</p> <p>Proporcionamos becas para la formación profesional y la excelencia de los jóvenes y profesionales de nuestros países; es el caso de los programas Hondufuturo, Unitec y Zamorano entre otras becas.</p>  | <p>Alcance de más de 15 mil personas capacitadas en línea en educación financiera</p> <p>US\$ 569,644 Total Inversión Fundación Ficohsa en los programas educativos</p> <p>3 becas de posgrado</p> |
|  <p><b>8</b> TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> <p>Trabajo decente y crecimiento económico</p> | <p>Resultados económicos</p> <p>Capacitación y desarrollo de oportunidades</p> | <p>Favorecemos la estabilidad del empleo y el acceso a diferentes beneficios que contribuyen a su bienestar, incluyendo atención médica.</p> <p>Entregamos formación técnica que nos permite disponer del mejor talento y colaboradores competitivos, junto a los propios procesos de selección. De esta manera, contribuimos a la experiencia de nuestros clientes por la calidad de la operación y servicio.</p> <p>Apoyamos el desarrollo de nuestros clientes a través del financiamiento. Lo complementamos con iniciativas para promover sus productos y facilitar la comercialización, caso del programa Hecho en Casa y en 2020 de ficomall.online</p> | <p>5,463 colaboradores</p> <p>94% de los colaboradores con contrato permanente</p> <p>29 horas promedio formación/colaborador</p> <p>Más de 128 comercios afiliados a Ficomall</p>                 |

| ODS  | TEMA MATERIAL  | CONTRIBUCIÓN  | INDICADORES   |
|--|--|---|---|
|  <p><b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> <p><b>Industria innovación e infraestructura</b></p> | <p>Resultados económicos</p> <p>Experiencia del cliente</p>  | <p>Entregamos financiamiento a pymes, e incluso contamos con la unidad especializada de Banca Emprendedor (Banco Ficohsa Honduras).</p> <p>Desarrollamos los canales digitales, ampliando las funcionalidades de los mismos, innovando para facilitar la operación a los clientes.</p>  | <p>US\$ 106,587,022.00 otorgados en crédito a través de Banca Emprendedor</p> <p>19,542 clientes de Banca Emprendedor.</p> <p>167,035 de usuarios activos de la App Ficohsa y Banca en Línea</p>  |
|  <p><b>10</b> REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> <p><b>Reducción de las desigualdades</b></p>                 | <p>Inclusión financiera</p> <p>Capacitación y desarrollo de oportunidades</p>  | <p>Facilitamos el acceso a crédito de las pymes y emprendedores (Banca Emprendedor).</p> <p>Ofrecemos además crédito al consumo y productos de ahorro para clientes personas, que les permiten atender sus necesidades.</p> <p>Contamos con políticas de inclusión y lineamientos de no discriminación, apostando por el talento sin sesgos ni barreras.</p>  | <p>57% mujeres en la planilla</p> <p>100% de los colaboradores con previsión social y beneficios adicionales a la ley.</p>  |
|  <p><b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> <p><b>Producción y consumo responsable</b></p>          | <p>Experiencia del cliente</p>   | <p>El programa de Educación Financiera, permite formar a adultos en manejo de las finanzas, que va de la mano del consumo responsable.</p> <p>Evaluamos los riesgos sociales y ambientales del crédito entregado a empresas y el financiamiento de proyectos (SARAS).</p>   | <p>29,600 visitantes de Tuconcienciafinanciera.com</p> <p>673 análisis en SARAS (Regional)</p>  |
|  <p><b>16</b> PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> <p><b>Paz justicia e instituciones sólidas</b></p>  | <p>Ética y anticorrupción</p> <p>Cumplimiento regulatorio</p> <p>Gobierno Corporativo</p> <p>Seguridad de datos (ciberseguridad)</p> <p>Privacidad del cliente</p> <p>Transparencia en productos y servicios</p> | <p>Requerimos el cumplimiento de nuestro Código de Ética a los colaboradores, y lo hacemos extensivo a otros grupos de interés. Desarrollamos capacitaciones y acciones de sensibilización.</p> <p>Contamos con un exhaustivo Modelo de gestión de seguridad de la información, basado en prácticas internacionales de referencia y acorde a la regulación de los países en que operamos.</p> <p>Apegados a las normas de transparencia, hacemos públicos nuestros productos y servicios acompañados por sus tarifas y exclusiones.</p> | <p>100% de los colaboradores capacitados en el Código de Ética</p> <p>100% de los colaboradores capacitados en el Sistema de Gestión Anticorrupción y Soborno (SGAS).</p> <p>Ausencia de casos de robo de información (por ciberataque)</p> |

# Contribución a los Principios de Pacto Global

(GRI 102-12)

Con el objetivo de llegar a acuerdos multisectoriales que fomenten la implementación de buenas prácticas y que aporten al desarrollo sostenible de los países en que operamos, nos adherimos desde el 2018 al Pacto Global de las Naciones Unidas. Estamos comprometidos con la implementación de sus 10 principios, que cubren prácticas laborales, respeto a los derechos humanos, resguardo del medio ambiente y desempeño anticorrupción.

A continuación, presentamos los compromisos y principales acciones por cada principio:

| DERECHOS HUMANOS   |   |   |
|--|---|---|
| PRINCIPIO  | COMPROMISO  | ACCIONES  |
| 1. Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos.  | Nos comprometemos a proteger respetar y cumplir la declaración de los Derechos Humanos establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en todas sus operaciones y ámbitos de actuación, en los países en donde tiene presencia.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Código de Ética de Ficohsa establece el compromiso de la institución con los principios de Pacto Global.</li> <li>• Ficohsa es miembro del Comité de Derechos Humanos del Consejo Hondureño de la Empresa Privada.</li> </ul>   |
| 2. Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.                                 | Vigilamos que los clientes y proveedores no estén involucrados en actos que puedan vulnerar los derechos humanos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con el Documento de Requerimiento Ético para Socios de Negocios.</li> <li>• Mediante el Sistema de Riesgo Social y Ambiental, identificamos, evaluamos y monitoreamos los riesgos ambientales y sociales de la cartera crediticia de Banco.</li> <li>• Mediante la Certificación de Proveedores, Ficohsa se asegura que sus proveedores cumplan con la legislación laboral, estándares éticos y temas de derechos humanos.</li> </ul> |
| TRABAJO  |   |   |
| 3. Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. | Nos comprometemos con el cumplimiento de todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, las horas de trabajo, los salarios y los horarios además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio y la discriminación en el empleo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficohsa a través de su Código de Ética, respeta el derecho de sus colaboradores a la libertad de asociación, de conformidad con la legislación laboral de cada país.</li> <li>• Ficohsa ha desarrollado un plan de beneficios amplio que provee condiciones de trabajo muy favorables por encima de lo estipulado por la ley.</li> </ul>   |

| PRINCIPIO   | COMPROMISO   | ACCIONES  |
|---|--|---|
| <p>4. Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.</p>       | <p>Por ninguna circunstancia permitimos el trabajo forzado, alineados al Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo, establecemos los parámetros por los cuales los colaboradores brindarán sus servicios a la institución.</p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Código de Ética establece las premisas para erradicar el trabajo forzado tanto a lo interno para los colaboradores, y a su vez el “Requerimiento Ético para Socios de Negocios” establece el compromiso de proveedores y clientes para eliminar todo tipo de trabajo forzado en su ámbito de operación.</li> <li>• El Reglamento Interno de Trabajo, establece las premisas bajo las cuales los colaboradores prestarán sus servicios para la institución.</li> </ul>   |
| <p>5. Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.</p>                         | <p>No permitimos ningún tipo de trabajo infantil en las operaciones de GFF.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Código de Ética para Colaboradores y el “Requerimiento Ético para Socios de Negocios” establece que bajo ninguna circunstancia se tolerará el trabajo infantil en los ámbitos de operación clientes y proveedores.</li> <li>• En el proceso de reclutamiento y selección, Ficohsa se asegura que todo el personal contratado sea mayor de edad de acuerdo a la legislación de cada país.</li> <li>• Se promueve la educación pre básica a nivel regional logrando que más de 8,500 niños asistan a clase con un promedio de 99% de asistencia en los centros de Fundación Ficohsa.</li> </ul> |
| <p>6. Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p> | <p>Promovemos un ambiente de trabajo que acepta la diversidad y que respeta y valora las diferencias. Se prohíbe la discriminación y el acoso, ya sea por parte de un supervisor, compañero de trabajo, cliente, proveedor o un visitante.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratamos sin prejuicio de género, etnia, religión, etc.</li> <li>• Promovemos un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores.</li> </ul>  |

**MEDIO AMBIENTE**

| PRINCIPIO   | COMPROMISO  | ACCIONES   |
|---|---|--|
| <p><b>7.</b> Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.</p>            | <p>Promovemos acciones de responsabilidad ambiental corporativa con respecto a nuestras actividades administrativas e instalaciones en Oficinas Principales y sucursales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como parte de las buenas prácticas, cada año se realizan campañas para crear conciencia y mejorar la eficiencia en el uso de recursos como ser: agua, energía y papel, siendo el papel uno de los mayores insumos utilizados por el giro del negocio. Es por ello que se implementan programas de reducción, reutilización y reciclaje de papel.</li> <li>• Contamos con 10 agencias a nivel nacional y una Oficina Principal con paneles solares las cuales son abastecidas en un 71% por energía limpia.</li> </ul> |
| <p><b>8.</b> Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.</p>           | <p>Velamos por el cuidado del planeta, mediante acciones que contribuyan al cuidado del mismo.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este año no pudimos hacer la siembra de árboles, sin embargo, hicimos donaciones de árboles para ser sembrados en áreas protegidas.</li> </ul>  |
| <p><b>9.</b> Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> | <p>Contamos con el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social aplicado a nivel regional, basado en una Política Socio Ambiental Crediticia y su respectivo proceso.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Como parte del sistema se brinda apoyo a los clientes para identificar y desarrollar los procesos y medidas que establece la legislación nacional, oportunidades de mejoras, implementación de buenas prácticas y parámetros internacionales que conllevan a una operación más eficiente y amigable con el ambiente.</li> </ul>   |

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

| PRINCIPIO  | COMPROMISO   | ACCIONES  |
|--|--|---|
| <p><b>10.</b> Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.</p> | <p>Bajo nuestra política de Anticorrupción y Soborno, se establecen las prohibiciones y aprobaciones, para notificar un soborno o casos de corrupción y se especifican los medios de investigación para evitar que estos sucedan dentro de la institución.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamos nuestra cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en las relaciones de negocio como parte de las prácticas de finanzas responsables.</li> <li>• Contamos con el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS).</li> <li>• Se brindan capacitaciones al 100% de los colaboradores para que puedan reconocer y evitar el uso de sobornos por parte de ellos mismos y otros.</li> <li>• Se alienta a los colaboradores a estar alerta y reportar cualquier sospecha de soborno.</li> <li>• Adicional, se investiga con rigor los casos de presunta corrupción y se brinda ayuda a las autoridades competentes.</li> </ul> |

Anexo II

# Marcos de Reporte



# 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 2020 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 2020 del Grupo Financiero Ficohsa de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- GRI-Standard
- SASB
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- PACTO GLOBAL
- INDICARSE 2020
- ISO 26000:2010

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

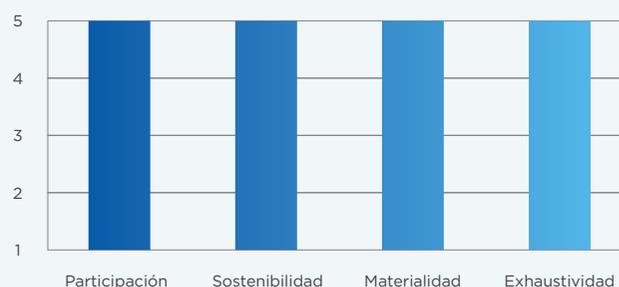
FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI- Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por Grupo Financiero Ficohsa, las entrevistas a personas claves para 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 2020 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 2020 de Grupo Financiero Ficohsa en la modalidad Exhaustiva

## Nivel de Aplicación de los Principios GRI-Standards



## 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 SASB, ISO 26000, INDICARSE 2020 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 y el respeto a los principios de materialidad e inclusión a través de consultas sociales que generan acciones de respuesta y cumplimiento por parte de la organización.
- Acercamiento para la presencia de un Reporte Integrado a través de la integración de la Norma SASB.

## Áreas de mejora

- Consolidar los mecanismos de evaluación en la dimensión ambiental en asociación con los criterios de Banca Sostenible.
- Fortalecer las necesidades de investigación en los temas materiales seleccionados.
- Acelerar el proceso de difusión de la estrategia del Grupo Financiero Ficohsa en alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en función de la reactivación económica de la región centroamericana.

San Pedro Sula, 20 de mayo del 2021

ROBERTO LEIVA  
DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE

# Informe de Revisión Independiente para la Dirección Grupo Financiero Ficohsa S.A

## **A la Dirección General:**

Conforme a su solicitud, hemos sido requeridos para proporcionar un nivel de aseguramiento limitado sobre la Huella Ambiental de Banco Ficohsa en Honduras (en adelante "Ficohsa"), la cual comprende el inventario de huella de carbono y ecológica (el Asunto Principal), para el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020. En concreto, respecto a si la Huella Ambiental elaborada por la Administración de Ficohsa, está preparada de conformidad con los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1 1:2006 y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol .

## **Responsabilidades de la Administración**

La Administración de Ficohsa, a través del área de Responsabilidad Social, es responsable de la preparación de la Huella Ambiental 2020, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios Voluntarios aplicables y de la información en ella contenida.

La Administración de Ficohsa es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la Huella Ambiental 2020. También de la aplicación de los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2006 y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol.

La Administración de Ficohsa es responsable de prevenir y detectar fraudes y de identificar y asegurar que Ficohsa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables a sus ocupaciones.

La Administración de Ficohsa es responsable de asegurar que el personal involucrado en la preparación de la Huella Ambiental 2020, está debidamente capacitado, los sistemas se actualizan adecuadamente y los cambios que pudieran realizarse abarcan todas las actividades de reporte significativas.

## **Nuestras Responsabilidades**

Nuestra responsabilidad es examinar la información concerniente a la Huella Ambiental de Banco Ficohsa en Honduras y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida.

Con el fin de asegurar que el proceso de verificación

cumple con los requerimientos éticos necesarios para asegurar la independencia de nuestro trabajo como auditores de información no financiera, nuestro trabajo se desarrolló de acuerdo a la Norma ISAE3000, Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida por la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de riesgos de error material en la Huella Ambiental, debido a fraude o error.

Al efectuar dichas evaluaciones de riesgo, hemos considerado el control relevante para la preparación de la Huella Ambiental con la finalidad de diseñar procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en las circunstancias, más no con la finalidad de expresar una conclusión en cuanto a la efectividad del control interno de Ficohsa sobre la preparación de dicho documento.

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del Asunto Principal, la idoneidad de los criterios utilizados por Ficohsa en la preparación de la Huella Ambiental, en las circunstancias del trabajo, evaluando lo apropiado de los métodos y procedimientos utilizados en la preparación de la Huella Ambiental, y la razonabilidad de las estimaciones hechas por Ficohsa y evaluando la presentación en su conjunto de la Huella Ambiental. Seguridad limitada es menor que seguridad absoluta. Como parte de este trabajo, no hemos efectuado procedimiento alguno a modo de auditoría, revisión o verificación exhaustiva de los registros subyacentes u otras fuentes de las que se extrajo la Huella Ambiental.

## **Características y limitaciones de la información correspondiente a la Huella Ambiental de Ficohsa**

### **Alcance:**

El alcance de la revisión es para los datos correspondientes a las operaciones de Banco Ficohsa en Honduras que comprenden del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.

### **Valores finales:**

Los valores finales verificados son los siguientes:

| HUELLA DE CARBONO | EMISIONES VERIFICADAS (TCO <sup>2</sup> e) |
|-------------------|--|
| Alcance 1         | 1,182.56                                   |
| Alcance 2         | 3,275.38                                   |
| Alcance 3         | 3,492.53                                   |
| Total             | 7,950.48                                   |

| HUELLA ECOLÓGICA | VALORES VERIFICADOS (gha) |
|------------------|---------------------------|
| Alcance 1        | 170.53                    |
| Alcance 2        | 1,163.23                  |
| Alcance 3        | 3,306.84                  |
| Total            | 4,640.60                  |

### Criterios

Los criterios sobre los cuales se ha evaluado la Huella Ambiental, se refieren a los Criterios Voluntarios.

### Conclusión

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

En nuestra opinión, la Huella Ambiental, por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2020 de Administración de Grupo Financiera Comercial, S.A., está preparado en todos los aspectos materiales, de conformidad con los principios establecidos en el GHG Protocol. Resultado de la información presentada a Ficohsa, se realizaron los ajustes correspondientes para asegurar la confiabilidad de la información.

### Restricción de uso de nuestro informe y otros

Nuestro informe no debe ser considerado como

adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos del área de Responsabilidad Social de Ficohsa, para ningún propósito o cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta del área de Responsabilidad Social de Ficohsa que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea Ficohsa, por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

Nuestro informe es emitido para Ficohsa sobre el entendimiento que este informe no debe ser copiado, ni hacer referencia a él o divulgado en su totalidad o en partes sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Finalmente, el presente informe no intenta proveer, no provee y no proporciona certificación alguna a Ficohsa en materia de ISO (International Organization for Standardization) 14064, 14040, 14044 o en materia de cualquier otra normatividad relacionada con ISO.

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de CV.

Luis Miguel Vilatela Riva  
Director General

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V.  
Ciudad de México, 25 de mayo del 2021

Anexo III

# Índices de Contenidos

GRI Y SASB



# Índice de Contenidos GRI

(GRI 102-55)

## Contenidos Generales

| Sección                                 | Descripción GRI  | Contenido GRI | Página | Omisión  | Principios del Pacto Global | ODS y metas    |                |
|---|--|---------------|--------|--|-----------------------------|----------------|----------------|
| Perfil de la Organización               | Nombre de la organización  | 102-1         |        |  |                             |                |                |
|   | Actividades, marcas, productos y servicios   | 102-2         |        |  |                             | 3.6, 9.3       |                |
|   | Ubicación de la sede   | 102-3         |        |  |                             |                |                |
|   | Ubicación de las operaciones   | 102-4         |        |  |                             | 3.6, 3.13, 9.3 |                |
|   | Propiedad y forma jurídica   | 102-5         |        |  |                             |                |                |
|   | Mercados servidos  | 102-6         |        |  |                             | 8.5, 10.3      |                |
|   | Tamaño de la organización  | 102-7         |        |  |                             |                |                |
|   | Información sobre empleados y otros trabajadores   | 102-8         |        |  |                             | Principio 6    | 8.2, 8.5, 10.3 |
|   | Cadena de suministro   | 102-9         |        |  |                             |                | 8.2            |
|   | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro                          | 102-10        |        |  |                             |                | 8.10.          |
|   | Principio o enfoque de precaución  | 102-11        |        |  |                             |                |                |
|   | Iniciativas externas   | 102-12        |        |  |                             |                |                |
|   | Afiliación a asociaciones  | 102-13        |        |  |                             |                |                |
| Estrategia                              | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones                        | 102-14        |        |  |                             |                |                |
|   | Principales impactos, riesgos y oportunidades  | 102-15        |        |  |                             | 8.10.          |                |
| Ética e Integridad                      | Valores, principios, estándares y normas de conducta   | 102-16        |        |  | Principio 10                | 16.3           |                |
|   | Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas  | 102-17        |        |  | Principio 10                | 16.3           |                |
| Gobernanza                              | Estructura de gobernanza   | 102-18        |        |  |                             |                |                |
|   | Delegación de autoridad  | 102-19        |        |  |                             |                |                |
|   | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales                | 102-20        |        |  |                             |                |                |
|   | Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales | 102-21        |        |  |                             | 16.7           |                |
|   | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                                      | 102-22        |        |  |                             | 5.5, 16.7      |                |
|   | Presidente del máximo órgano de gobierno   | 102-23        |        |  |                             | 16.6           |                |
|   | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno   | 102-24        |        |  |                             | 5.5, 16.7      |                |
|   | Conflictos de intereses  | 102-25        |        |  |                             | 16.6           |                |
|   | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia     | 102-26        |        |  |                             |                |                |
|   | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno                                       | 102-27        |        |  |                             |                |                |
|   | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                       | 102-28        |        |  |                             |                |                |
|   | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales                      | 102-29        |        |  |                             | 16.7           |                |
|   | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo   | 102-30        |        |  |                             |                |                |
|   | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales                                       | 102-31        |        |  |                             |                |                |
|   | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad        | 102-32        |        |  |                             |                |                |
| Comunicación de preocupaciones críticas | 102-33   |               |        |  |                             |                |                |
|   | Naturaleza y número total de preocupaciones críticas   | 102-34        |        | Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía. |                             |                |                |
|   | Políticas de remuneración  | 102-35        |        |  |                             |                |                |
|   | Proceso para determinar la remuneración  | 102-36        |        |  |                             |                |                |
|   | Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración                                  | 102-37        |        |  |                             | 16.7           |                |
|   | Ratio de compensación total anual  | 102-38        |        | Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía. |                             |                |                |
|   | Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual                               | 102-39        |        | Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía. |                             |                |                |

| Sección                                   | Descripción GRI  | Contenido GRI | Página | Omisión | Principios del Pacto Global | ODS y metas |
|---|--|---------------|--------|---------|-----------------------------|-------------|
| Participación de los Grupos de Interés    | Lista de grupos de interés   | 102-40        |        |         | Principio 3                 | 8.8         |
|   | Acuerdos de negociación colectiva  | 102-41        |        |         |                             |             |
|   | Identificación y selección de grupos de interés                              | 102-42        |        |         |                             |             |
|   | Enfoque para la participación de los grupos de interés                       | 102-43        |        |         |                             |             |
|   | Temas y preocupaciones clave mencionados                                     | 102-44        |        |         |                             |             |
| Prácticas para la elaboración de informes | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                  | 102-45        |        |         |                             |             |
|   | Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema       | 102-46        |        |         |                             |             |
|   | Lista de temas materiales  | 102-47        |        |         |                             |             |
|   | Reexpresión de la información  | 102-48        |        |         |                             |             |
|   | Cambios en la elaboración de informes  | 102-49        |        |         |                             |             |
|   | Periodo objeto del informe   | 102-50        |        |         |                             |             |
|   | Fecha del último informe   | 102-51        |        |         |                             |             |
|   | Ciclo de elaboración de informes   | 102-52        |        |         |                             |             |
|   | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            | 102-53        |        |         |                             |             |
|   | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI | 102-54        |        |         |                             |             |
|   | Índice de contenidos GRI   | 102-55        |        |         |                             |             |
|   | Verificación externa   | 102-56        |        |         |                             |             |

## Contenidos GRI por tema de Materialidad

| Sección   | Descripción GRI                                      | Contenido GRI | Página | Omisión | Principios del Pacto Global      | ODS y metas  |                |
|---|--|---------------|--------|---------|----------------------------------|--------------|----------------|
| Ética y Anti-corrupción                         | GRI 103 Enfoque de gestión 2016                      | 103-1         |        |         | Principios: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10 |              |                |
|   |  | 103-2         |        |         |                                  |              |                |
|   |  | 103-3         |        |         |                                  |              |                |
|   | GRI 205 Anticorrupción 2016                          | 205-1         |        |         |                                  | Principio 10 | 16.5           |
|   |  | 205-2         |        |         |                                  | Principio 10 | 16.5           |
|   |  | 205-3         |        |         |                                  | Principio 10 | 16.5           |
|   | GRI 206 Competencia desleal 2016                     | 206-1         |        |         |                                  |              | 16.3           |
|   | GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | 405-1         |        |         |                                  | Principio 6  | 5.1, 5.5, 8.5  |
|   |  | 405-2         |        |         |                                  | Principio 6  | 5.1, 8.5, 10.3 |
|   | GRI 406: No discriminación 2016                      | 406-1         |        |         |                                  | Principio 6  | 5.1, 8.8       |
|   | GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016         | 412-1         |        |         |                                  | Principio 1  |                |
|   |  | 412-2         |        |         |                                  | Principio 1  |                |
|   |  | 412-3         |        |         |                                  | Principio 2  |                |
| GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016 | 410-1  |               |        |         |                                  | 16.2         |                |
| Cumplimiento regulatorio                        | GRI 103 Enfoque de gestión 2016                      | 103-1         |        |         |                                  |              |                |
|   |  | 103-2         |        |         |                                  |              |                |
|   |  | 103-3         |        |         |                                  |              |                |
|   | GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016            | 419-1         |        |         |                                  |              | 16.3           |
| Gobierno Corporativo                            | GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016                 | 307-1         |        |         |                                  |              |                |
|   |  | 103-1         |        |         |                                  |              |                |
|   |  | 103-2         |        |         |                                  |              |                |
|   | GRI Sectorial  | FS1           |        |         |                                  | Principio 7  |                |
| FS2   |  |               |        |         | Principio 7                      |              |                |
| FS10  |  |               |        |         | Principio 8                      |              |                |

| Sección  | Descripción GRI                                 | Contenido GRI                        | Página | Omisión   | Principios del Pacto Global | ODS y metas                              |
|--|---|--------------------------------------|--------|---|-----------------------------|--|
| Resultados económicos                                      | GRI 103 Enfoque de gestión 2016                 | 103-1<br>103-2<br>103-3              |        |   |                             |  |
|  | GRI 201: Desempeño económico 2016               | 201-1<br><br>201-2<br>201-3<br>201-4 |        | No se recibieron apoyos económicos por parte del Gobierno | Principio 7                 | 8.1, 8.2,<br>9.1, 9.4,9.5<br>13.1        |
|  | GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016    | 203-1<br>203-2                       |        |   |                             | 9.1,9.4<br>1.2,1.4,8.1,<br>8.3,8.5       |
|  | GRI 204: Prácticas de adquisición 2016          | 204-1                                |        |   |                             | 8.3                                      |
|  | GRI Sectorial                                   | FS11                                 |        |   | Principio 7                 |  |
| Inclusión financiera                                       | GRI 103 Enfoque de gestión 2016                 | 103-1<br>103-2<br>103-3              |        |   |                             |  |
|  | GRI Sectorial                                   | FS16<br>FS13<br>FS14                 |        |   |                             | 1.4, 8.10, 10.2<br>1.4, 8.10, 10.2       |
| Experiencia del cliente                                    | GRI 103 Enfoque de gestión 2016                 | 103-1<br>103-2<br>103-3              |        |   |                             |  |
|  | GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016 | 416-1<br>416-2                       |        |   |                             | 16.3                                     |
|  | GRI Sectorial                                   | FS3<br>FS5<br>FS6<br>FS7             |        |   |                             | 1.4, 8.3, 8.10,<br>9.3, 10.2, 11.1       |
| Transparencia en productos y servicios                     | GRI 103 Enfoque de gestión 2016                 | 103-1<br>103-2<br>103-3              |        |   |                             |  |
|  | GRI 417: Marketing y etiquetado                 | 417-1<br>417-2<br>417-3              |        |   |                             | 12.8<br>16.3<br>16.3                     |
|  | GRI Sectorial                                   | FS4<br>FS8<br>FS15                   |        |   |                             | 10.5                                     |
| Seguridad de datos (ciberseguridad)                        | GRI 103 Enfoque de gestión 2016                 | 103-1<br>103-2<br>103-3              |        |   |                             |  |
|  | GRI 418: Privacidad del cliente 2016            | 418-1                                |        |   |                             | 16.3, 16.10                              |
| Privacidad del cliente (uso de información)                | GRI 103 Enfoque de gestión 2016                 | 103-1<br>103-2<br>103-3              |        |   |                             |  |
|  | GRI 418: Privacidad del cliente 2016            | 418-1                                |        |   |                             | 16.3, 16.10                              |
| Capacitación y desarrollo de oportunidades (colaboradores) | GRI 401: Empleo 2016                            | 103-1<br>103-2<br>103-3              |        |   |                             |  |
|  |   | 401-1                                |        |   | Principio 6                 | 5.1, 8.5,<br>8.6,10.3                    |
|  |   | 401-2<br>401-3                       |        |   | Principio 6                 | 3.2, 5.4, 8.5<br>5.1, 5.4, 8.5           |
|  | GRI 404: Formación y enseñanza 2016             | 404-1                                |        |   | Principio 6                 | 4.3, 4.4,<br>4.5, 5.1,<br>8.2, 8.5, 10.3 |
|  |   | 404-2<br>404-3                       |        |   | Principio 6                 | 8.2, 8.5<br>5.1, 8.5, 10.3               |
| GRI Sectorial  | FS4   |                                      |        |   |                             |  |

| Sección                                | Descripción GRI                               | Contenido GRI  | Página | Omisión  | Principios del Pacto Global | ODS y metas             |
|--|---|--|--------|--|-----------------------------|-------------------------|
| Salud y seguridad de los colaboradores | GRI 103 Enfoque de gestión 2016               | 103-1  |        |  |                             |                         |
|  |   | 103-2  |        |  |                             |                         |
|  |   | 103-3  |        |  |                             |                         |
|  | GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-1  |        | No disponemos de sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional conforme a normas estandarizadas, sí de procesos definidos y medidas de prevención y respuesta. | 8.8                         |                         |
|  |   | 403-2  |        |  |                             | 8.8                     |
|  |   | 403-3  |        |  |                             | 8.8                     |
|  |   | 403-4  |        |  |                             | 8.8, 16.7               |
|  |   | 403-5  |        |  |                             | 8.8                     |
|  |   | 403-6  |        |  |                             | 3.3, 3.5, 3.7, 3.8, 8.8 |
|  |   | 403-7  |        |  |                             | 8.8                     |
| 403-8                                  |   | No disponemos de sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional conforme a normas estandarizadas, |        |  |                             |                         |
| 403-9                                  |   |  |        |  | 3.6, 3.9, 8.8, 16.1         |                         |
| 403-10                                 |   |  |        |  | 3.3, 3.4, 3.9, 8.8, 16.1    |                         |

## Contenidos GRI complementarios

| Estándar GRI                   | Contenido GRI | Página | Omisión | Principios del Pacto Global | ODS y metas                 |
|--------------------------------|---------------|--------|---------|-----------------------------|-----------------------------|
| GRI: 302: Energía 2016         | GRI 302-1     | 64     |         | Principios 7, 8             | 7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1   |
|                                | GRI 302-3     | 64     |         | Principio 8                 | 7.3, 8.4, 12.2, 13.1        |
|                                | GRI 302-4     | 64     |         | Principios 8, 9             | 7.3, 8.4, 12.2, 13.1        |
| GRI 303: Agua y efluentes 2018 | GRI 303-1     | 61     |         | Principios 7, 8             | 12.4                        |
|                                | GRI 303-3     | 61     |         | Principios 7, 8             |                             |
| GRI 305: Emisiones 2016        | GRI 305-1     | 64     |         | Principios 7, 8             | 3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2 |
|                                | GRI 305-2     | 64     |         | Principios 7, 8             | 3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2 |
|                                | GRI 305-3     | 64     |         | Principios 7, 8             | 3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2 |
|                                | GRI 305-4     | 64     |         | Principio 8                 | 13.1, 14.3, 15.2            |
|                                | GRI 305-5     | 64     |         | Principios 8, 9             | 13.1, 14.3, 15.2            |
| GRI 306: Residuos 2020         | GRI 306-1     | 61     |         | Principios 7, 8             | 3.9,12.4,12.5               |
|                                | GRI 306-3     | 61     |         | Principios 7, 8             | 3.9,12.4,12.5               |
|                                | GRI 306-4     | 61     |         | Principios 7, 8             | 3.9,11.6,12.4,12.5          |
|                                | GRI 306-5     | 61     |         | Principios 7, 8             | 3.9,11.6,12.4,12.5          |

# Índice de Parámetros SASB

## Estándar de Bancos Comerciales 2018

| Tópico SASB   | Código       | Descripción  | Unidad de medida           | Omisiones o modificaciones  | Respuesta Complementaria |
|---|--------------|--|----------------------------|---|--------------------------|
| <b>PARÁMETROS DE ACTIVIDAD</b>  |              |  |                            |   |                          |
| Parámetro de actividad  | FN-CB-000.A  | (1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa  | Number                     | Presentamos el valor de los depósitos por país  | 77, 81, 82, 83           |
| Parámetro de actividad  | FN-CB-000.B  | (1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas   | Número, moneda de informe  | No disponible públicamente  |                          |
| <b>PARÁMETROS DE CONTABILIDAD</b>   |              |  |                            |   |                          |
| Seguridad de datos  | FN-CB-230a.1 | 1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados   | Number percentage (%)      |   | 38                       |
|   | FN-CB-230a.2 | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos   | N/A                        |   | 38                       |
| Inclusión financiera y desarrollo de capacidades  | FN-CB-240a.1 | (1) Número y (2) monto de préstamos sobresaliente calificado para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad   | Number, reporting currency |   | 41, 80                   |
|   | FN-CB-240a.2 | (1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades   | Number, reporting currency | No disponible públicamente  |                          |
|   | FN-CB-240a.3 | Número de cuentas de cheques minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados   | Number                     | No disponible públicamente  |                          |
|   | FN-CB-240a.4 | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos  | Number                     |   | 46                       |
| Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio | FN-CB-410a.1 | Exposición al crédito comercial e industrial, por industria  | Reporting currency         |   | 78, 81, 83               |
|   | FN-CB-410a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio  | N/A                        |   | 38                       |
| Ética de negocios   | FN-CB-510a.1 | Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera | Reporting currency         |   | 27                       |
|   | FN-CB-510a.2 | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades   | N/A                        |   | 25                       |
| Gestión de riesgos sistémicos   | FN-CB-550a.1 | Puntaje Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoría  | Basis points (bps)         | No aplica. Ninguna de las sociedades de Banco Ficohsa en los países, ni el propio grupo financiero, son considerado como banco de importancia sistémica mundial (G-SIB) por por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) del Banco de Pagos Internacionales (BPI). |                          |
|   | FN-CB-550a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.  | N/A                        |   |                          |

# Estándar de Financiación al Consumo 2018

## Estándar de Bancos Comerciales 2018

| Tópico SASB                       | Código       | Descripción   | Unidad de medida   | Omisiones o modificaciones | Respuesta Complementaria |
|-----------------------------------|--------------|---|--|----------------------------|--------------------------|
| <b>PARÁMETROS DE ACTIVIDAD</b>    |              |   |  |                            |                          |
| Parámetro de actividad            | FN-CF-000.A  | Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito activa (1) y una cuenta de tarjeta de débito prepaga (2)   | Number   | No disponible públicamente |                          |
| Parámetro de actividad            | FN-CF-000.B  | Número de (1) cuentas de tarjetas de crédito y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagas   | Number   | No disponible públicamente |                          |
| <b>PARÁMETROS DE CONTABILIDAD</b> |              |   |  |                            |                          |
| Privacidad del cliente            | FN-CF-220a.1 | Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios   | Number   | No disponible públicamente |                          |
|                                   | FN-CF-220a.2 | Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente  | Reporting currency   |                            | 38                       |
| Seguridad de datos                | FN-CF-230a.1 | 1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados  | Number, Percentage (%)   |                            | 38                       |
|                                   | FN-CF-230a.2 | Pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por (1) fraude con tarjeta no presente y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes   | Reporting currency   | No disponible públicamente |                          |
|                                   | FN-CF-230a.3 | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos  | N/A  |                            | 38                       |
| Prácticas de venta                | FN-CF-270a.1 | Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos   | Percentage (%)   |                            | 37                       |
|                                   | FN-CF-270a.2 | Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagos para solicitantes con puntajes FICO por encima y por debajo de 660   | Percentage (%)   | No disponible públicamente |                          |
|                                   | FN-CF-270a.3 | (1) Tarifas promedio de productos adicionales, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales y (5) tarifas anuales promedio para productos prepagos, para clientes con Puntajes FICO por encima y por debajo de 660 | Reporting currency, Percentage (%), Months, Number, Reporting currency |                            | 37                       |
|                                   | FN-CF-270a.4 | (1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con alivio monetario o no monetario, (3) porcentaje disputado por el consumidor, (4) porcentaje que resultó en una investigación por parte del CFPB   | Number, Percentage (%)   |                            | 27                       |
|                                   | FN-CF-270a.5 | Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos   | Reporting currency   |                            | 27                       |

# Estándar de Seguros 2018

| Tópico SASB  | Código       | Descripción  | Unidad de medida   | Omisiones o modificaciones  | Respuesta Complementaria  |
|--|--------------|--|--------------------|-----------------------------|---|
| <b>PARÁMETROS DE ACTIVIDAD</b>   |              |  |                    |                             |   |
| Parámetros de actividad  | FN-IN-000.A  | Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido  | Number             |                             |   |
| <b>PARÁMETROS DE CONTABILIDAD</b>  |              |  |                    |                             |   |
| Información transparente y asesoramiento justo para los clientes                                 | FN-IN-270a.1 | Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes.   | Reporting currency |                             | 27,37   |
|  | FN-IN-270a.2 | Proporción de reclamaciones a reclamaciones  | Rate               | No disponible públicamente. |   |
|  | FN-IN-270a.3 | Tasa de retención de clientes  | Rate               | No disponible públicamente. |   |
|  | FN-IN-270a.4 | Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos   | N/A                |                             | 37  |
| Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en la gestión de inversiones | FN-IN-410a.1 | Total de activos invertidos, por sector y clase de activo  | Reporting currency |                             | 86  |
|  | FN-IN-410a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones  | N/A                |                             | Nuestras subsidiarias aseguradoras se encuentran trabajando en la incorporación de criterios ASG en las decisiones de inversión   |
| Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable                                | FN-IN-410b.1 | Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono   | Reporting currency |                             | Aún no disponemos de productos de aseguramiento específicos con criterios ambientales   |
|  | FN-IN-410b.2 | Discusión de productos y / o características de productos que incentivan acciones y / o comportamientos de salud, seguridad y / o ambientalmente responsables.   | N/A                |                             | Promovemos la seguridad vial y el manejo responsable como parte de los seguros  |
| Exposición al riesgo ambiental   | FN-IN-450a.1 | Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima  | Reporting currency | No disponible públicamente. |   |
|  | FN-IN-450a.2 | Monto total de pérdidas monetarias atribuibles a pagos de seguros de (1) catástrofes naturales modeladas y (2) catástrofes naturales no modeladas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro)  | Reporting currency | No disponible públicamente. |   |
|  | FN-IN-450a.3 | Descripción del enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción para contratos individuales y (2) la gestión de riesgos a nivel de empresa y adecuación de capital   | N/A                |                             | En el proceso de fijación de las condiciones de las pólizas se considera la siniestralidad, que puede estar condicionada por la ocurrencia de fenómenos climáticos extremos puntuales y/o progresivos (ej. aumento de la temperatura) |
| Gestión de riesgos sistémicos  | FN-IN-550a.1 | Exposición a instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados no compensados centralmente, (2) valor razonable total de las garantías aceptables depositadas en la Cámara de Compensación Central, y (3) exposición potencial total a derivados compensados centralmente | Reporting currency | No disponible públicamente. |   |
|  | FN-IN-550a.2 | Valor razonable total de activos en garantía de préstamo de valores  | Reporting currency | No disponible públicamente. |   |
|  | FN-IN-550a.3 | Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros   | N/A                | No disponible públicamente. |   |

# Estándar de Actividades de Gestión y Custodia de Activos 2018

| Tópico SASB  | Código       | Descripción   | Unidad de medida       | Omisiones o modificaciones  | Respuesta Complementaria  |
|--|--------------|---|------------------------|-----------------------------|---|
| Parámetros de actividad  | FN-AC-000.A  | (1) Total registrado y (2) total de activos no registrados bajo administración (AUM)  | Reporting currency     | No disponible públicamente  |   |
| Parámetros de actividad  | FN-AC-000.B  | Total de activos bajo custodia y supervisión  | Reporting currency     |                             |   |
| PARÁMETROS DE CONTABILIDAD   |              |   |                        |                             |   |
| Información transparente y asesoramiento justo para Clientes   | FN-AC-270a.1 | (1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios   | Number, Percentage (%) |                             | Durante 2020 no tuvieron investigaciones relacionadas   |
|  | FN-AC-270a.2 | Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes.   | Reporting currency     |                             | 27  |
|  | FN-AC-270a.3 | Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios  | N/A                    |                             | 37  |
| Diversidad e inclusión de empleados  | FN-AC-330a.1 | Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) administración ejecutiva, (2) administración no ejecutiva, (3) profesionales y (4) todos los demás empleados  | Percentage (%)         | No disponible públicamente. | No se dispone todavía de cartera activa con criterios ASG   |
| Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión y asesoramiento de inversiones | FN-AC-410a.1 | Cantidad de activos bajo administración, por clase de activos, que emplean (1) integración de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), (2) inversión temática de sostenibilidad y (3) selección  | Reporting currency     |                             | Ficohsa Pensiones y cesantías se encuentra evaluando como incorporar criterios ASG en el proceso de inversión |
|  | FN-AC-410a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de inversión y / o gestión de patrimonio  | N/A                    |                             |   |
|  | FN-AC-410a.3 | Descripción de las políticas y procedimientos de voto por poder y participación de participadas   | N/A                    | No disponible públicamente. |   |
| Ética de negocio   | FN-AC-510a.1 | Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera. | Reporting currency     |                             | 25,27   |
|  | FN-AC-510a.2 | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades  | N/A                    |                             | 27  |

# Estándar de Financiación de Hipotecas 2018

| Tópico SASB                                       | Código       | Descripción  | Unidad de medida                           | Omisiones o modificaciones  | Respuesta Complementaria                        |
|---|--------------|--|--|-----------------------------|---|
| Parámetros de actividad                           | FN-MF-000.A  | (1) Número y (2) valor de las hipotecas originadas por categoría:(a) residencial y (b) comercial   | Number, Reporting currency                 |                             | 79  |
| Parámetros de actividad                           | FN-MF-000.B  | (1) Número y (2) valor de las hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial   | Number, Reporting currency                 | No disponible públicamente. |   |
| PARÁMETROS DE CONTABILIDAD                        |              |  |  |                             |   |
| Prácticas crediticias                             | FN-MF-270a.1 | (1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Hipotecas híbridas o con opción de tasa ajustable (ARM), (b) Multa por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por FICO puntuaciones superiores o inferiores a 660 | Number, Reporting currency                 | No disponible públicamente. |   |
|   | FN-MF-270a.2 | 1) Número y (2) valor de (a) modificaciones de hipotecas residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660                            | Number, Reporting currency                 | No disponible públicamente. |   |
|   | FN-MF-270a.3 | Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos  | Number, Reporting currency                 |                             | 27  |
|   | FN-MF-270a.4 | Descripción de la estructura de remuneración de los originadores de préstamos  | N/A  | No disponible públicamente. |   |
| Préstamos discriminatorios                        | FN-MF-270b.1 | (1) Número, (2) valor y (3) relación préstamo-valor (LTV) promedio ponderado de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) todos los demás prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660   | Number, Reporting currency, Percentage (%) |                             | 79  |
|   | FN-MF-270b.2 | Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procesos judiciales asociados a préstamos hipotecarios discriminatorios   | Reporting currency                         |                             | No se han producido sanciones por dicho motivo. |
|   | FN-MF-270b.3 | Descripción de políticas y procedimientos para garantizar la originación de hipotecas sin discriminación   | N/A  |                             | 36  |
| Riesgo ambiental para las propiedades hipotecadas | FN-MF-450a.1 | (1) Número y (2) valor de los préstamos hipotecarios en zonas inundables a 100 años  | Number, Reporting currency                 |                             | Aún no disponemos de dicho análisis.            |
|   | FN-MF-450a.2 | (1) Pérdida total esperada y (2) Pérdida por incumplimiento (LGD) atribuible al incumplimiento de préstamos hipotecarios y a la morosidad debido a catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica                                    | Reporting currency, Percentage (%)         |                             | Aún no disponemos de dicho análisis.            |
|   | FN-MF-450a.3 | Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la originación y suscripción de hipotecas   | N/A  |                             | 29  |



FACILITAMOS  
SOLUCIONES QUE  
*Transforman*  
*Vidas*

