



 **Ficohsa**
*Siempre Un
Paso Adelante*

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2018 - 2019

ÍNDICE

Perfil de la **ORGANIZACIÓN** **6**

Cobertura geográfica
Estrategia de RSC
Reconocimientos
Relación con partes interesadas
Gobierno corporativo

Nuestro **PLANETA** **72**

Inversión verde
Huella de carbono
Eficiencia energética
Consumo de agua y papel
Conciencia ambiental

MATERIALIDAD **24**

Nuestra **COMUNIDAD** **85**

Nuestra **EMPRESA** **27**

Indicadores económicos
Políticas de riesgo social y ambiental
Clientes Banco Ficohsa
Programa de Educación Financiera

Educando nuestro futuro
Centros preescolares de excelencia
Voluntariado corporativo
Inversiones sociales

Tablas **GRI** **94**

Nuestra **GENTE** **52**

Gestión estratégica del Talento Humano
Capacitación y desarrollo
Evaluación del desempeño

Acciones Ficohsa Regional **ANTE EL COVID-19** **104**

Mensaje del Presidente DE GRUPO FINANCIERO FICOHSA

102-14, 102-15



Camilo Atala

La economía centroamericana al cierre del 2019 reportó un crecimiento de 3.3%. En Panamá el motor continúa siendo las grandes inversiones que se han derramado en el Canal y su consecuente efecto en actividades relacionadas (construcción, transportes, comunicaciones) aunado a la sólida actividad financiera y de servicios. Honduras, Guatemala y El Salvador mantuvieron el ritmo de crecimiento mostrado en el 2018, apoyados por el flujo de remesas provenientes de sus trabajadores en los Estados Unidos.

En la región Centroamericana, las presiones inflacionarias se mantuvieron contenidas por debajo del promedio latinoamericano, alcanzando una tasa de inflación promedio regional de 2.7%, superior a la observada el año 2018 (2.0%), en parte por mayores presiones experimentadas sobre los precios al consumidor en Nicaragua, y Guatemala.

En Grupo Financiero Ficohsa estamos comprometidos con el desarrollo de los países donde operamos, por esa razón nos hemos puesto como meta ser representantes de una Banca Responsable, logrando el crecimiento de nuestras operaciones y ganancias de manera sostenible, trayendo bienestar a nuestros clientes, inversores, colaboradores y las comunidades donde tenemos presencia.

Estamos conscientes de los desafíos que enfrentará la economía mundial durante el 2020 como efecto de la pandemia COVID-19. Por esa razón, en el Grupo Financiero Ficohsa estamos listos para continuar con nuestro compromiso de promover y apoyar el desarrollo en los países donde operamos, frente a eso estamos adjuntando un anexo especial en esta Memoria, con las acciones que como empresa sentimos la responsabilidad de ejecutar durante esta difícil situación, apegados a nuestro lema de ofrecer soluciones que transformen la vida de todos nuestros colaboradores, clientes y sociedad en general.

En Banco Ficohsa Honduras, nuestras acciones durante los últimos dos años nos han permitido tener un crecimiento interanual de 5.4% al cierre de 2019 en cuanto a activos, lo que nos coloca en la primera posición dentro de la banca en Honduras, principalmente gracias a un incremento en la cartera de préstamos con una participación del 19.4% del total del mercado en este rubro.

Pero estos resultados positivos no solo se limitan a Honduras, durante 2018 y 2019 logramos fortalecer nuestra posición en la región. En Guatemala, el Banco ha mostrado una gran solidez en materia de fondeo, la que se destaca por una gran diversificación de las fuentes de financiamiento y un adecuado nivel de liquidez, con un crecimiento de la cartera en 24.5% principalmente en el segmento Banca Premier – Empresas y el negocio de Tarjeta de Crédito.

En el caso de Banco Ficohsa Nicaragua, en 2019 se alcanzaron importantes logros en su estructura de financiamiento con un incremento de 10% respecto a 2018 en depósitos, siendo la institución de mayor crecimiento en el sistema financiero nacional. Mientras que, en Panamá al cierre del año 2019 obtuvimos un crecimiento de la cartera de préstamos de 15.29% y de 8.84% en el caso de depósitos.

En cuanto a Ficohsa Seguros, nos enorgullece ser la empresa líder en el mercado Hondureño fortaleciendo nuestra posición con una participación mayor del 25%.

Estos resultados fueron reconocidos a nivel nacional e internacional por diversas instituciones que respaldan nuestra gestión enfocada en solidez financiera, innovación continua y nuestro compromiso en fortalecer nuestra cultura de Banca Responsable. Durante 2018 y 2019 obtuvimos diversos reconocimientos entre los que destacan, ser el “Banco Mejor Administrado en Centroamérica” por Euromoney, estar entre las “Empresas más admiradas de Latinoamérica” según la revista Forbes, el “Mejor Banco de Honduras” por Euromoney, Latin Finance, Global Finance y The Banker, así como uno de los “Mejores lugares para trabajar en Centroamérica” según Great Pace to Work.

Estos reconocimientos nos comprometen aún más como empresa a seguir trabajando en el desarrollo de los países donde operamos.

Mensaje del Vicepresidente CORPORATIVO Y PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RSC

102-14, 102-15



Luis Atala

El mundo y especialmente Centroamérica, está atravesando una época en la que los cambios son necesarios y esperados. Por eso, durante los últimos dos años en el Grupo Ficohsa, hemos buscado enfilar nuestro modelo de gestión, estrategia de negocios y programas de responsabilidad social a los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS). Con esto esperamos que nuestras acciones tengan un mayor impacto en el progreso económico, social y ambiental de los países donde tenemos presencia.

Desde noviembre de 2018 somos firmantes del Pacto Global de las Naciones Unidas y en alianza con el COHEP y FUNDAHRSE, hemos procurado ser promotores de la incorporación de la Red de Pacto Global para Honduras, cuya finalidad es incentivar el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

Comprometidos con la sostenibilidad, en el año 2020 estamos enfocando nuestra estrategia hacia los principios de Banca Responsable establecidos por la UNEP-FI (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero) lo que nos permitirá gestionar toda nuestra operación de forma responsable y ser referentes en la región.

Como promotores de Banca Responsable, queremos situar a la gente en el centro de nuestra actividad, contribuyendo a mejorar su calidad de vida; es por ello que nuestras acciones de RSE proponen cambios culturales buscando aportar al bienestar general de la población, incluyendo atender a nuestros clientes ejerciendo el rol de asesores de confianza y transparentes y operar de manera responsable con el medio ambiente.

En Grupo Financiero Ficohsa invertimos tiempo y recursos para que todos los colaboradores estén involucrados como actores importantes de nuestras

acciones. Por eso nos complace que el compromiso con la comunidad sea materializado a través de los Proyectos de Voluntariado Corporativo.

Como Grupo, somos conscientes que todavía queda mucho por hacer, y estamos trabajando para entender cada vez más las necesidades y expectativas de nuestra gente, comunidades y mercados, con la convicción de que, contribuyendo al progreso de las personas, no solo creceremos como negocio, sino también apoyamos a la sociedad a sobrellevar los desafíos que tenemos como región.

El 2020 es un año que nos trae muchos desafíos a nivel mundial, por lo que frente a esta realidad, nos pareció imperativo dar un paso adelante reforzando nuestro actuar responsable, que nos permita profundizar nuestro propósito de ser aliados de nuestros colaboradores y sus familias especialmente frente a esta difícil situación, centrados en nuestros cliente poniendo a su disposición una oferta innovadora y adaptada a esta nueva realidad, siendo asesores financieros confiables y transparentes, modelando una banca responsable y sostenible. Dado lo inédito de esta coyuntura y su trascendencia, quisiéramos compartir en esta Memoria 2018-2019, las principales acciones que hemos llevado a cabo desde el Grupo Ficohsa, buscando ofrecer soluciones que transformen vidas durante la pandemia COVID-19.

El compromiso del Grupo Financiero Ficohsa de “Facilitar soluciones que transforman vidas” es total, y hoy, en esta Memoria de Sostenibilidad, queremos abrir una ventana para mostrarles de manera tangible cómo hemos enfocado nuestros esfuerzos para hacer esto posible.

Acerca de esta MEMORIA

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



La Memoria de Sostenibilidad comprende la información relacionada al período 2018 y 2019 del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año. Esta memoria fue elaborada en conformidad a la metodología del Global Reporting Initiative Standards (GRI) en versión exhaustiva publicados en 2016, la Norma ISO 26000, los resultados de la medición Indicarse 2018 y 2019, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y los principios de Pacto Global. A partir del año 2020 la Memoria de Sostenibilidad se elaborará bajo un ciclo anual, sin embargo, en este documento encontrarán un anexo con algunas de las acciones que el Grupo Financiero Ficohsa ha realizado ante el COVID-19 a nivel regional. El contenido describe las principales acciones de Grupo Financiero Ficohsa a nivel regional, su gestión en el ámbito económico, social, ambiental, materialidad y la información necesaria para dar respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por las partes interesadas.

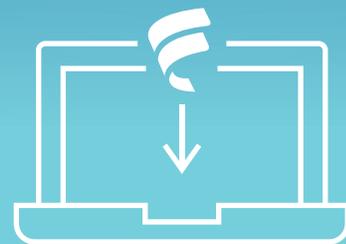
Las Memorias de Sostenibilidad de años anteriores pueden verse y descargarse a través de la página web:

www.ficohsa.com



Para obtener mayor información acerca de la metodología GRI, visite:

www.globalreporting.org



Simultáneamente a la elaboración de esta memoria, se ha preparado un resumen y la versión interactiva completa de esta memoria, puede visitarla en:

www.ficohsasustentabilidad.org

Perfil de la ORGANIZACIÓN

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

BANCO FICOHSA HONDURAS

Sociedad debidamente constituida mediante instrumento público No. 42 en fecha 14 de junio de 1994, debidamente inscrita bajo matrícula 62938 del libro de comerciantes sociales del registro mercantil de Francisco Morazán.

BANCO FICOHSA PANAMÁ, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá inscrita a la Ficha 724518 y Documento 1911237 de la sección mercantil del registro público, constituida el día 19 de enero de 2011, bajo la escritura pública No. 919, fechada el día 14 de enero de 2011.

BANCO FICOHSA GUATEMALA, S.A.

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

BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Nicaragua, constituida bajo la escritura No. 57, el 26 de marzo de 1992 e inscrita según asiento 13993-B2 , página 8/29, tomo 691-B3 del libro segundo de sociedades del registro mercantil.

FICOHSA TARJETAS NICARAGUA, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Nicaragua, constituida bajo la escritura No. 14, el 25 de junio de 1991 e inscrita según asiento No.18,124-B3 página 117/134, Tomo 681-B3 del libro segundo de Sociedades del Registro Mercantil.

FICOHSA SEGUROS

Se constituyó con fecha 18 de marzo de 1957, escritura No. 26 e inscrito con el No. 36, folios del 243 al 258, tomo 18.

FICOHSA CASA DE CAMBIO

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

FICOHSA CASA DE BOLSA

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

FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Honduras, constituida mediante Instrumento público número ciento setenta y nueve (179) el 19 de diciembre de 2014.

FICOHSA TARJETAS

Es una sociedad constituida mediante instrumento público número ciento dos (102) autorizado, el día nueve (9) de noviembre de dos mil seis (2006), cuya primera copia se encuentra inscrita en el asiento número dieciocho (18) del tomo seiscientos cuarenta y dos (642) del libro de comerciantes sociales del registro de propiedad mercantil del departamento Francisco Morazán.

OFICINA DE REPRESENTACIÓN

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

FICOHSA SEGUROS S.A.

Sociedad debidamente constituida mediante escritura pública con fecha 11 de Febrero de 2020, debidamente inscrita en el registro mercantil de la República de Guatemala.



/// DOMICILIO SOCIAL

En su domicilio social, Panamá, Juan Díaz, Avenida Centenario, Costa del Este, Edificio Dream Plaza, Piso 16, pueden consultarse los Estatutos Sociales y demás información pública sobre la sociedad.

/// SEDE CENTRAL OPERATIVA

Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas, Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

Cobertura GEOGRÁFICA

		2018	2019
 HONDURAS 	 PUNTOS DE ATENCIÓN	1,145	1,934
	 COLABORADORES	3,856	3,867
	 OTRAS EMPRESAS	FICOHSA SEGUROS 4 PUNTOS DE SERVICIO CASA DE BOLSA 1 PUNTO DE SERVICIO FICOHSA PENSIONES 2 PUNTOS DE SERVICIO	
 GUATEMALA 	 PUNTOS DE ATENCIÓN	124	300
	 COLABORADORES	707	783
 NICARAGUA 	 PUNTOS DE ATENCIÓN	42	131
	 COLABORADORES	621	588
 PANAMÁ 	 PUNTOS DE ATENCIÓN	168	163
	 COLABORADORES	232	231
 USA 	 PUNTOS DE ATENCIÓN	17	17
	 COLABORADORES	37	37
		2018	2019
 TOTAL CONDENSADO	 PUNTOS DE ATENCIÓN	1,516	2,545
	 COLABORADORES	5,453	5,506

Estrategia RSC

102-16, 102-32



COMUNICACIÓN, FORMACIÓN Y EDUCACIÓN, CERTIFICACIONES, ALIANZAS Y DIÁLOGO

Ficohsa cuenta con un comité regional de RSC, el cual está compuesto por un presidente y cuatro miembros directores de las cuatro áreas del modelo de gestión de responsabilidad social corporativa de la organización que son los encargados de brindar acompañamiento en las actividades realizadas en cada uno de los ejes, con el fin de implementar la sostenibilidad corporativa y ratificando nuestro compromiso con los diez principios del Pacto

Global al asegurar su incorporación en las estrategias y operaciones de Ficohsa.

Grupo Financiero Ficohsa evalúa e identifica los diferentes públicos de interés a fin de garantizar las mejores relaciones posibles de acuerdo a los objetivos institucionales. Esto es fundamental para la sostenibilidad de las operaciones de las empresas de Ficohsa.

El Comité Regional de Responsabilidad Corporativa, compuesto por un presidente y cuatro miembros directores de las cuatro áreas del modelo de gestión de la responsabilidad social corporativa de la organización, son los responsables de liderar la implementación de la estrategia de sostenibilidad en cada línea de negocio, velando que se desarrollen y cumplan las políticas, normas regulaciones necesarias para mantener una gestión, funcionamiento y productividad en pro de la sostenibilidad.

Principios del PACTO GLOBAL 102-12

En el año 2018 Ficohsa se adhirió a Pacto Global como signatario, con el fin de promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas.

Con el objetivo de llegar a acuerdos multisectoriales que fomenten la implementación de buenas prácticas que aporten al desarrollo sostenible del país, Ficohsa ha sido un impulsor de la conformación de la red de Pacto Global en Honduras. A continuación se presenta los compromisos y principales acciones por cada principio:

1 “Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.”

COMPROMISO

- Ficohsa se compromete 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.

ACCIONES

- El Código de Ética de Ficohsa establece el compromiso de la institución con los principios del Pacto Global.
- Ficohsa es miembro del comité de Derechos Humanos del Consejo Hondureño de la Empresa Privada.
- Ficohsa socializará su política de Derechos Humanos en el año 2020 reforzando su compromiso.

2 “Las Empresas deben asegurarse de que no son cómplices de abusos de los derechos humanos.”

COMPROMISO

- Ficohsa vela que los clientes y proveedores no estén involucrados en actos que puedan vulnerar los derechos humanos.

ACCIONES

- El documento de Requerimiento Ético para Socios de Negocios, establece las premisas en las cuales deben operar las empresas que tengan relación comercial con Ficohsa incluyendo los temas de derechos humanos.
- Mediante el Sistema de Riesgo Social y Ambiental, Ficohsa se enfoca en identificar, evaluar, manejar y monitorear los riesgos socio ambientales de la cartera crediticia de Banca Corporativa, Banca de Empresas y sectores especiales de

Banca Emprendedor por el impacto que pueda tener en materia de derechos humanos.

- Las empresas del Grupo han obtenido certificación de la Secretaría de Trabajo en relación al cumplimiento laboral, garantizando las obligaciones patronales con los colaboradores.
- Mediante la certificación de proveedores, Ficohsa se asegura que sus proveedores cumplan con la legislación laboral, estándares éticos y temas de derechos humanos.

3 “Las empresas deben apoyar los principios de libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.”

COMPROMISO

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

ACCIONES

- Ficohsa crea un entorno que tenga en cuenta las necesidades de todos los colaboradores, con independencia del lugar en el que se desarrollen las actividades de GFF.
- 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.
- Ficohsa ha desarrollado un plan de beneficios amplio que provee condiciones de trabajo muy favorables por encima de lo estipulado por la ley con el fin de proveer condiciones óptimas para los colaboradores.



4 “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.”

COMPROMISO

- El Código de Ética establece que bajo ninguna circunstancia, se permitirá el trabajo forzoso, así mismo el Reglamento Interno de Trabajo establece los parámetros por los cuales los colaboradores brindaran sus servicios a la institución.

ACCIONES

- El Código de Ética establece las premisas para erradicar el trabajo forzoso tanto a lo interno para los colaboradores, y a su vez el “Requerimiento Ético para Socios de Negocios” establece el compromiso que los proveedores y clientes deben cumplir con la legislación nacional incluyendo eliminar todo tipo de trabajo forzoso en su ámbito de operación.
- Ficohsa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, el cual establece las premisas bajo las cuales los colaboradores prestarán sus servicios para la institución, avalado por la Secretaría de Trabajo.
- Toda labor dentro de la institución es remunerada y adicional Ficohsa realiza su pago puntual e incluso de manera anticipada con beneficios legales adicionales, con el fin de generar el bienestar de todos los colaboradores.

5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.”

COMPROMISO

- El Código de Ética establece que bajo ninguna circunstancia se permitirá el trabajo infantil en las operaciones de Ficohsa.

ACCIONES

- 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.
- 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.
- Ficohsa 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.

6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.”

COMPROMISO

- Ficohsa promueve un ambiente de trabajo que acepta la diversidad y que respeta y valora las diferencias. Se prohíbe la discriminación, el acoso o la intimidación, que sea ilegal o que de cualquier otro modo viole las políticas, ya sea por parte de un supervisor, un compañero de trabajo, un cliente, un proveedor o un visitante; o que se discrimine en contra de cualquiera de estos.

ACCIONES

- Ficohsa participó en el programa INCLUIRSE el cual tiene como objetivo promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad en las empresas hondureñas, organizado por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), a través de su Proyecto Unidos por la Justicia.
- El 59% de los colaboradores de Ficohsa, son del género femenino.
- La Comunidad de Mujeres tiene como objetivo primordial promover iniciativas que generen cambio, un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores.
- El proceso de contratación de Ficohsa, está basado en un modelo de competencias que asegura que la selección de personal se realiza de forma objetiva sin discriminación alguna.



7 “Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo a los desafíos ambientales.”

COMPROMISO

- Ficohsa promueve acciones de responsabilidad ambiental corporativa con respecto a sus propias actividades administrativas e instalaciones en Oficinas Principales y diferentes sucursales.

ACCIONES

- 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.
- Ficohsa cuenta con 6 agencias a nivel nacional y una Oficina Principal con paneles solares las cuales son abastecidas en un 71% por energía limpia.

8 “Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.”

COMPROMISO

- Ficohsa vela por el cuidado del planeta, mediante acciones que contribuyan al cuidado del mismo.

ACCIONES

Con apoyo de colaboradores, familiares, empresas privadas y otras instituciones, se ha realizado lo siguiente:

- Cada año se realiza una siembra masiva de árboles donde se reforesta el equivalente al consumo de resmas de papel con el objetivo de contrarrestar la huella ecológica, logrando a la fecha plantar más de 27,000 árboles sembrados.
- Ficohsa realiza todos los años dos limpiezas de playa en las seis ciudades costeras del país donde tiene presencia, involucrando a la comunidad, alcaldías y familiares de los colaboradores con el fin de crear conciencia del cuidado de nuestros ecosistemas, logrando a la fecha recolectar más de **10,000 LIBRAS** de desechos recolectadas.

9 “Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.”

COMPROMISO

- Ficohsa cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social aplicado a nivel regional, basado en una Política Socio Ambiental Crediticia y su respectivo proceso.

ACCIONES

- 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; a la fecha se han analizado más de 600 a nivel regional.
- Ficohsa cuenta con 8 agencias a nivel regional con paneles solares las cuales son abastecidas en un 71% por energía limpia.

10 “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.”

COMPROMISO

- Ficohsa cuenta con una política de Anticorrupción y Soborno, la cual establece las prohibiciones y aprobaciones, medidas para notificar un soborno, y los medios de investigación de anticorrupción y sobornos para evitar que estos sucedan dentro de la institución.

ACCIONES

- Ficohsa consolidando su cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en sus relaciones de negocio como parte de sus prácticas de finanzas responsables, por ello Ficohsa está fortaleciendo su Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS). La visión a mediano plazo de Grupo Financiero Ficohsa es certificarse bajo el estándar ISO 37001 a nivel regional.
- 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. Se alienta a los colaboradores a estar alerta y reportar cualquier sospecha de soborno. Adicional, investigar con rigor los casos de presunta corrupción y ayudar a las autoridades competentes y por último tomar acción contra cualquier persona(s) que se involucre en actos de sobornos.



Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible de las NACIONES UNIDAS

Ficohsa ha alineado su estrategia de Sostenibilidad para contribuir a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS), aportando paralelamente a las metas de la Agenda Nacional 2030, impulsando un desarrollo sostenido, inclusivo y en armonía con el medio ambiente en los países donde tiene presencia. Principales acciones realizadas que contribuyen de manera directa e indirecta en las metas de los ODS:



DE MI TIERRA

Ficohsa brinda acceso a financiamiento a productores agrícolas que no tendrían oportunidad con otras instituciones financieras siendo esta una fuente que apoye a su desarrollo económico y social. (Meta 1.4)

+\$5.2M OTORGADOS EN FINANCIAMIENTO A **+800** PRODUCTORES AGRÍCOLAS



DE MI TIERRA

Con el programa se capacita a los productores con el fin de incrementar su producción y garantizar la calidad de sus productos, brindando un mercado seguro y fuentes de financiamiento. (Meta 2.3, 2.4)

40 VARIETADES DE CULTIVOS PRODUCIDOS MEDIANTE EL PROGRAMA.

FUNDACIÓN FICOHSA

Mediante la alianza con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), Ficohsa le brinda la merienda escolar a todos los niños y niñas que asisten a un centro apadrinado por la Fundación Ficohsa. (Meta 2.2)

+\$2M INVERTIDOS EN MERIENDA ESCOLAR EQUIVALENTE A **18MM** DE RACIONES



FICOHSA SEGUROS

Comprometido con la prevención de accidentes viales cada año se promuevan campañas educativas y de concientización masivas de salud mental, bienestar y manejo responsable con el fin de evitar accidentes de tráfico. (Meta 3.4, 3.6)

FUNDACIÓN CRECIENDO CON DIABETES

Ficohsa Seguros aporta a la Fundación Creciendo con Diabetes para que se puedan comprar insumos para mejorar la calidad de vida de los pacientes diagnosticados con diabetes tipo 1. (Meta 3.4)

+70 PERSONAS BENEFICIADAS

HOSPITAL SAN LORENZO

Cada año Ficohsa brinda un aporte monetario al Hospital de San Lorenzo con el fin de contribuir en el buen desempeño del mismo y reducir la tasa de mortalidad infantil (Meta 3.2)

+41,373 ATENCIONES DE PEDIATRÍA



FUNDACIÓN FICOHSA

Para Ficohsa, la educación es uno de los pilares más importantes para el desarrollo de la región es por ello que nace Fundación Ficohsa con el objetivo de mejorar la calidad educativa de los centros pre básicos apadrinados, mediante infraestructura, material didáctico, capacitaciones a docentes, entre otros. (Meta 4.2, 4.C)

+130,000 NIÑOS BENEFICIADOS EN LOS CENTROS DE FUNDACIÓN FICOHSA A NIVEL NACIONAL



EDUCACIÓN FINANCIERA

Crear conciencia y mejorar la educación de las personas en materia de finanzas personales es uno de los pilares de la institución, es por ello que se brindan charlas, material educativo, al mismo tiempo se tiene a disposición la página web TuConcienciaFinanciera.com donde se encuentran herramientas y artículos educativos para cada etapa de vida y así fomentar el uso responsable de las finanzas personales. (Meta 4.4)

+656,000 PERSONAS ALCANZADAS



BECAS

Brindar oportunidades para mejorar el nivel educativo de las personas mediante becas con programas como ser: Hondufuturo, Unitec, Zamorano entre otras. (Meta 4.B)

+\$2.9MM EN INVERSIÓN OTORGADO EN BECAS



5 IGUALDAD DE GÉNERO

TALENTO HUMANO

Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades laborales dentro de la organización. (Meta 5.5)

59% DE LAS COLABORADORAS SON DE SEXO FEMENINO

COMUNIDAD DE MUJERES

Promover iniciativas que generen cambio, un ambiente de equidad y el desarrollo integral de la Familia Ficohsa. (Meta 5.5)

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

FUNDACIÓN FICOHSA

Mediante el apoyo en infraestructura, Fundación Ficohsa le brinda servicios de saneamiento e higiene adecuados al igual que sanitarios funcionales a todos los centros beneficiados. (Meta 6.2)

+148 CENTROS A NIVEL NACIONAL CON SERVICIOS DE SANEAMIENTO E HIGIENE ADECUADOS PARA MÁS DE

8,500 NIÑOS Y NIÑAS

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

PANELES SOLARES

Ficohsa fomenta el uso de energía limpia, mediante la instalación de paneles solares en agencias bancarias. (Meta 7.2)

7 AGENCIAS Y LA OFICINA PRINCIPAL FUERON EQUIPADAS CON PANELES SOLARES

RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL

Ficohsa se ha caracterizado por ser un banco referente en brindar financiamiento a proyectos de energía renovable, los cuales son analizados previamente por el sistema de Riesgo y Gestión Ambiental para garantizar que cumplan con toda la normativa ambiental vigente.

+\$217M EN FINANCIAMIENTO OTORGADO PARA PROYECTOS DE ENERGÍA LIMPIA

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

TALENTO HUMANO

Asegurar la igualdad de oportunidades laborales dentro de la organización sin discriminación por raza, color, sexo o condición. (Meta 8.5)

+5,500 COLABORADORES

ÉTICA

Brindar a los colaboradores un ambiente de trabajo seguro, libre de comportamientos no éticos, y con acceso a diferentes canales para realizar las respectivas denuncias. (Meta 8.8)

100% DE NUESTROS COLABORADORES HAN SIDO CAPACITADOS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA

BANCA EMPRENDEDOR

Desarrollar oportunidades de financiamiento para pequeña y mediana empresa, a través del área de Banca Emprendedor, con el fin de impulsar su crecimiento y desarrollo. (Meta 8.10)

DE MI TIERRA

Brindar financiamiento, capacitación técnica y un mercado seguro a productores agrícolas de la zona rural de Honduras para la comercialización de productos de alta calidad. (Meta 8.3)

+\$5.2MM OTORGADOS EN FINANCIAMIENTO

+800 PRODUCTORES AGRÍCOLAS

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

PANELES SOLARES

Fomentar el uso de energía limpia, mediante la instalación de paneles solares en agencias bancarias con el fin de reducir la huella ecológica de la institución. (Meta 9.4)

3% DE LA ENERGÍA CONSUMIDA POR FICOHSA ES ENERGÍA LIMPIA

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

INCLUSIÓN LABORAL

Ficohsa brinda oportunidades laborales a todas las personas sin discriminación alguna. (Meta 10.2)

DE MI TIERRA

Brinda acceso a los servicios financieros a los grupos vulnerables (Agricultores). (Meta 10.2)

+\$5.2MM OTORGADOS EN FINANCIAMIENTO

+800 PRODUCTORES AGRÍCOLAS

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

CONVIVE MEJOR

Mediante el apoyo económico, Ficohsa brinda apoyo al gobierno para la rehabilitación de zonas de recreación seguras e inclusivas en diferentes ciudades del país. (Meta 11.7)

+\$160,000 EN INVERSIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN DE PARQUES RECREATIVOS

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

En Ficohsa se fomenta el cuidado y uso adecuado de los recursos naturales, mediante campañas de concientización, controles de medición y estableciendo metas de reducción. (Meta 12.2, 12.5)

2% DE REDUCCIÓN EN EL CONSUMO DE RESMAS DE PAPEL

HUELLA ECOLÓGICA

Medir el impacto de las operaciones y establecer metas anuales de reducción con el fin de mitigar el impacto ambiental.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

DESECHO RESPONSABLE

Generar conciencia entre los colaboradores en relación a la clasificación de desechos, con el fin de brindar un tratamiento adecuado, así mismo fomentar la reutilización y reciclaje de papel. (Meta 13.3)

+108 TONELADAS DE PAPEL RECICLADO **+27,000** ÁRBOLES PLANTADOS

DE MI TIERRA

Mejorar la educación de los productores con prácticas que cuidan el medio ambiente. (Meta 13.3)
Capacitaciones en manejo de agua, uso de suelos entre otros.

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

SIEMBRA

Mitigar la huella ecológica mediante la siembra de árboles derivado del consumo de papel del año en curso de Ficohsa. (Meta 15.2)

+27,000 ÁRBOLES PLANTADOS

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

ÉTICA

Fortalecer el compromiso de Ficohsa en la manera de hacer negocio de forma transparente y responsable con todas sus partes interesadas. (Meta 16.5)

100% COLABORADORES CAPACITADOS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA

El "Requerimiento Ético para Socios de Negocios" estará a disposición en la página web.

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Informar a las partes interesadas locales e internacionales sobre el desempeño económico, social y ambiental de la institución en cada país en donde se cuenta con presencia. (Meta 16.6)

10 MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD PUBLICADAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

ALIANZAS

Para Ficohsa las alianzas establecen oportunidades para generar un impacto sostenible en las comunidades donde tiene presencia. (Meta 17.7)

+25 ALIANZAS ESTRATÉGICAS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA BENEFICIO DE LAS COMUNIDADES

Contribución a la Agenda Nacional 2030

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE HONDURAS.

Ficohsa como parte de su contribución y compromiso con la Agenda Nacional 2030, desarrolla diversas acciones estratégicas orientadas a establecer el marco nacional para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Detallando a continuación las principales acciones:

1 FIN DE LA POBREZA
PONER FIN A LA POBREZA EN TODAS SUS FORMAS EN TODO EL MUNDO

DE MI TIERRA

+800 PRODUCTORES AGRÍCOLAS BENEFICIADOS

Generando empleo indirecto en sus comunidades. (Meta 1.1.1 b)

2 HAMBRE CERO
PONER FIN AL HAMBRE, LOGRAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA MEJORA DE LA NUTRICIÓN Y PROMOVER LA AGRICULTURA SOSTENIBLE

FUNDACIÓN FICOHSA

Mediante la alianza con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), Ficohsa le brinda la merienda escolar a todos los niños y niñas que asisten a un centro apadrinado por la Fundación Ficohsa. (Meta 2.2)

+18MM DE RACIONES DE MERIENDA ESCOLAR

entregadas a niños y niñas que asisten a los centros de Fundación Ficohsa (Meta 2.2.1)

DE MI TIERRA

+\$5.2M OTORGADOS EN FINANCIAMIENTO A LOS PRODUCTORES (Meta 2.3.1)

3 SALUD Y BIENESTAR
GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR PARA TODOS A TODAS LAS EDADES

HOSPITAL SAN LORENZO

+41,373 ATENCIONES DE PEDIATRÍA (Meta 3.2.1)

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
GARANTIZAR UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA, EQUITATIVA Y DE CALIDAD Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE DURANTE TODA LA VIDA PARA TODOS

FUNDACIÓN FICOHSA

+8,500 NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS CON EDUCACIÓN DE CALIDAD (Meta 4.2.2a)

+144 CENTROS CON MEJORAS EN INFRAESTRUCTURA A NIVEL NACIONAL (Meta 4.a.1)

+300 DOCENTES CAPACITADOS EN COMPETENCIAS PEDAGÓGICAS ANUALMENTE (Meta 4.c.1)

BECAS

+de 2.9MM EN INVERSIÓN OTORGADOS EN BECAS (Meta 4.3.1)

5 IGUALDAD DE GÉNERO
LOGRAR LA IGUALDAD DE GÉNERO Y EMPODERAR A TODAS LAS MUJERES Y LAS NIÑAS

COMUNIDAD DE MUJERES

PROMOVER INICIATIVAS ABIERTAS PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA FICOHSA (Meta 5.5.2)

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA ASEQUIBLE, SEGURA, SOSTENIBLE Y MODERNA PARA TODOS

FINANCIAMIENTO DE ENERGÍA RENOVABLE

+217M OTORGADOS EN FINANCIAMIENTO PARA PROYECTOS DE ENERGÍA RENOVABLE (Meta 7.2.1)

AGENCIAS CON PANELES SOLARES

7 AGENCIAS CON PANELES SOLARES (Meta 7.2.1)

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
PROMOVER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIDO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODOS

TALENTO HUMANO

+3,800 COLABORADORES PERMANENTES (Meta 8.5.2)

HECHO EN CASA / BAZAR DEL SÁBADO

+2,000 EMPRENDEDORES APOYADOS CON LA INICIATIVA DE BAZAR DEL SÁBADO (Meta 8.3.1)

COBERTURA GEOGRÁFICA

+1,934 PUNTOS DE ATENCIÓN FICOHSA (Meta 8.10.1)

9 INDUSTRIAL, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
CONSTRUIR INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES, PROMOVER LA INDUSTRIALIZACIÓN INCLUSIVA Y SOSTENIBLE Y FOMENTAR LA INNOVACIÓN

BANCA EMPRENDEDOR

+810 EMPRENDEDORES APOYADOS CON FINANCIAMIENTO (Meta 9.3.1)



REDUCIR LA DESIGUALDAD EN LOS PAÍSES Y ENTRE ELLOS

TALENTO HUMANO

100% DE LOS COLABORADORES BENEFICIADOS CON PREVISIÓN SOCIAL Y BENEFICIOS ADICIONALES A LA LEY (Meta 10.4.1)



ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS

PROGRAMA AMBIENTAL

+272,000 KWH

GENERADOS EN ENERGÍA LIMPIA MITIGANDO EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (Meta 13.2.1)



PROTEGER, RESTABLECER Y PROMOVER EL USO SOSTENIBLE DE LOS ECOSISTEMAS TERRESTRES, GESTIONAR SOSTENIBILMENTE LOS BOSQUES, DETENER LA DESERTIFICACIÓN, LA DEGRADACIÓN DE LAS TIERRAS Y LA PÉRDIDA DE BIODIVERSIDAD

SIEMBRA DE ÁRBOLES

+27,000 ÁRBOLES SEMBRADOS (Meta 15.1.2.b)



PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, FACILITAR EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA TODOS Y CONSTRUIR A TODOS LOS NIVELES INSTITUCIONES EFICACES E INCLUSIVAS QUE RINDAN CUENTAS

SISTEMA DE ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

100% DE LOS COLABORADORES CAPACITADOS EN MATERIA DE ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN (Meta 16.5.1)



RECONOCIMIENTOS



THE BANKER
MEJOR BANCO DEL 2019
EN HONDURAS



EUROMONEY
MEJOR BANCO
DE HONDURAS 2019



GLOBAL FINANCE
MEJOR BANCO
DE HONDURAS 2019



GLOBAL FINANCE
MEJOR BANCA MÓVIL
DE HONDURAS



LATIN FINANCE
BANCO DEL AÑO
DE HONDURAS



FUNDAHRSE
13 AÑOS DE RECONOCIMIENTO
A NUESTRA GESTIÓN SOCIAL

REVISTA
Summa

KORN FERRY

BANCO FICOHSA
LÍDER EN SOSTENIBILIDAD
Y CULTURA DE INNOVACIÓN



Ficohsa Seguros

Reconocidos internacionalmente por
campana de Seguridad Vial Verano 2018

La Federación Internacional de Automovilismo (FIA)
concedió a Ficohsa Seguros, el premio internacional en seguridad vial:
Mejor Iniciativa Nacional de Movilidad en América
Por la campaña "Respeto tu camino para llegar a tu destino"
realizada para prevenir accidentes viales.

Ficohsa | Seguros

FICOHSA SEGUROS
FEDERACIÓN INTERNACIONAL
DE AUTOMOVILISMO (FIA),
MEJOR INICIATIVA NACIONAL DE
MOVILIDAD EN AMÉRICA



Ficohsa

BANCO MEJOR
ADMINISTRADO EN
CENTROAMÉRICA

Premio otorgado por
revista bancaria Euromoney
por su excelente gestión administrativa, liderazgo
en sostenibilidad, innovación, compromiso
social y responsabilidad social corporativa, liderazgo
en innovación tecnológica y gestión de riesgos y su
perfil de alta sostenibilidad y resultados positivos
en el medio ambiente.

Compartiendo con Mejores

BANCO FICOHSA
REVISTA EUROMONEY
BANCO MEJOR ADMINISTRADO
EN CENTRO AMÉRICA

Relación

PARTES INTERESADAS

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



**FICOHSA: BANCO, SEGUROS,
PENSIONES Y TARJETAS**

- 1. Accionistas:** Socios, Inversionistas, Junta Directiva.
- 2. Clientes.**
- 3. Clientes potenciales.**
- 4. Proveedores.**
- 5. Colaboradores.**
- 6. Gobierno:** Entidades de apoyo en Honduras, Banco Central de Honduras (BCH), Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS), Secretaría de Finanzas, Tribunal Superior de Cuentas, Servicio de Administración de Rentas (SAR), Instituto de la Propiedad (IP), Alcaldías, Secretaría de Educación, Gabinete Económico, ENEE, Congreso Nacional, Superintendencia de Bancos de Panamá, Superintendencia de Bancos de Guatemala, Superintendencia de Bancos y otras Instuiciones Financieras de Nicaragua (SIBOIF), Dirección General de Ingresos (DGI), Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS), Ministerio de Trabajo (MITRAB).
- 7. Medios de comunicación:** Nacionales e Internacionales.
- 8. Organismos Internacionales:** Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE), Banco Mundial, Fondo Monetario Internacional (FMI), Organización de Estados Americanos (OEA), Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- 9. Certificadores:** Fitch Ratings, Moody's e Icontec.
- 10. Verificadores:** Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE).
- 11. Bancos de Desarrollo:** FMO, Bid Invest, Norfund, DEG, Corporación Financiera Internacional (IFC), OeEb, Responsibility AG, Finance in Motion, Blue Orchard, OFID, Proparco y Symbiotics.
- 12. Bancos Corresponsales:** JP Morgan, Wells Fargo, Citibank, Bank of America, BNY Mellon, Commerzbank, Bladex, CabeI, Deutschebank, Morgan Stanley, Goldman Sachs, US Bank, Sumitomo Mitsui Banking Corporation.
- 13. Auditores:** Deloitte & Touche S. de R.L., Pricewaterhouse Coopers, Ernst and Young, Crowe Horwath.
- 14. Reaseguradoras y Brokers de reaseguros:** Swiss Reinsurance Company, Reaseguradora Patria, Transatlantic Reinsurance Company, ACE Insurance Company // Chubb Seguros Panamá, Munchener Ruck, Everest Reinsurance Company, Odyssey Reinsurance Company, Hannover Ruck SE,

General Reinsurance Corporation (Gen RE) SOM.US Intermediario de Reaseguro, S.A. de C.V, Guy Carpenter Mexico Intermediario de Reaseguro, Reasinter Intermediario de Reaseguro, Willis Re, Inc, AON Benfield.

15. Organizaciones Empresariales: Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA), Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT), Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC), Consejo Empresarial de América Latina (CEAL), Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA), Cámara de Comercio Hondureña Americana (AMCHAM), Asociación Bancaria de Guatemala, Asociación Bancaria de Panamá, Asociación de Bancos Privados de Nicaragua (ASOBANP), Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN) Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM).

16. Organizaciones Empresariales Internacionales: Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban), Red Internacional de Aseguradoras (RIDA), Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES) y la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP).

17. Embajadas: Embajada de USA, Unión Europea, G-16, Departamento del Tesoro, Departamento de Estado de los Estados Unidos.

18. Competidores.

19. Futuras Generaciones.

20. Sociedad Civil.

21. Comunidad.



PARTES INTERESADAS:

1. Junta Directiva.
2. Colaboradores.
3. Padres y madres de familia y miembros de las comunidades donde la Fundación Ficohsa tiene presencia.
4. Sociedad Civil.
5. Futuras Generaciones.
6. Proveedores.
7. Docentes de los Centros Educativos apoyados por la Fundación Ficohsa.
8. Gobierno: Secretaría / Ministerios de Educación de Honduras, Panamá, Guatemala y Nicaragua.
9. Organizaciones de terceras partes (verificadores): FUNDAHRSE, UNIRSE, CENTRARSE Y SUMARSE, Consultores.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

HONDURAS

Nacionales

1. Breadco
2. ChildFund
3. Clientes Supermercados La Colonia
4. Grupo Farinter
5. Ferema
6. Farmacias Kielsa
7. Lacthosa
8. Lufussa
9. Fundación Tigo
10. Fundación Zamora Terán
11. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM)
12. Unitec

Internacionales

1. Bladex
2. Copa Airlines
3. Darwin Capital, LLC
4. Intermex
5. Microsoft
6. MoneyGram Foundation
7. More Money
8. Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)
9. Programa Mundial de Alimentos
10. Transatlantic Re
11. United Way
12. Visa
13. Wells Fargo

PANAMÁ

1. Bladex

GUATEMALA

1. Fundación Tigo

NICARAGUA

1. Fundación Fabretto
2. Asociación ProNiños Quemados de Nicaragua (APROQUEN)
3. Transatlantic Re



Haz click en este enlace para conocer más sobre la relación con partes interesadas, descripción de los principios, temas de enfoque y canales de comunicación.



Relación con partes interesadas

Gobierno

CORPORATIVO

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

En Grupo Financiero Ficohsa (GFF o Grupo) el gobierno corporativo se entiende como el conjunto de prácticas, valores, principios, políticas, reglas, medios, y procesos por medio de los cuales las empresas del Grupo y éste en su conjunto son controladas y administradas, buscando

La eficiencia empresarial, la transparencia y coherencia en sus actuaciones, el respeto de quienes en ellas invierten y el cumplimiento de los compromisos con sus diversos grupos de interés.

El Grupo ha continuado explorando mecanismos para fortalecer su modelo de gobierno, ya que entiende que una sólida estructura de gobierno, permite reducir el “riesgo de gobierno”, facilita la adecuada gestión de otros riesgos que con extrema facilidad se transmiten de una industria a otra y en definitiva, constituye un pilar básico para

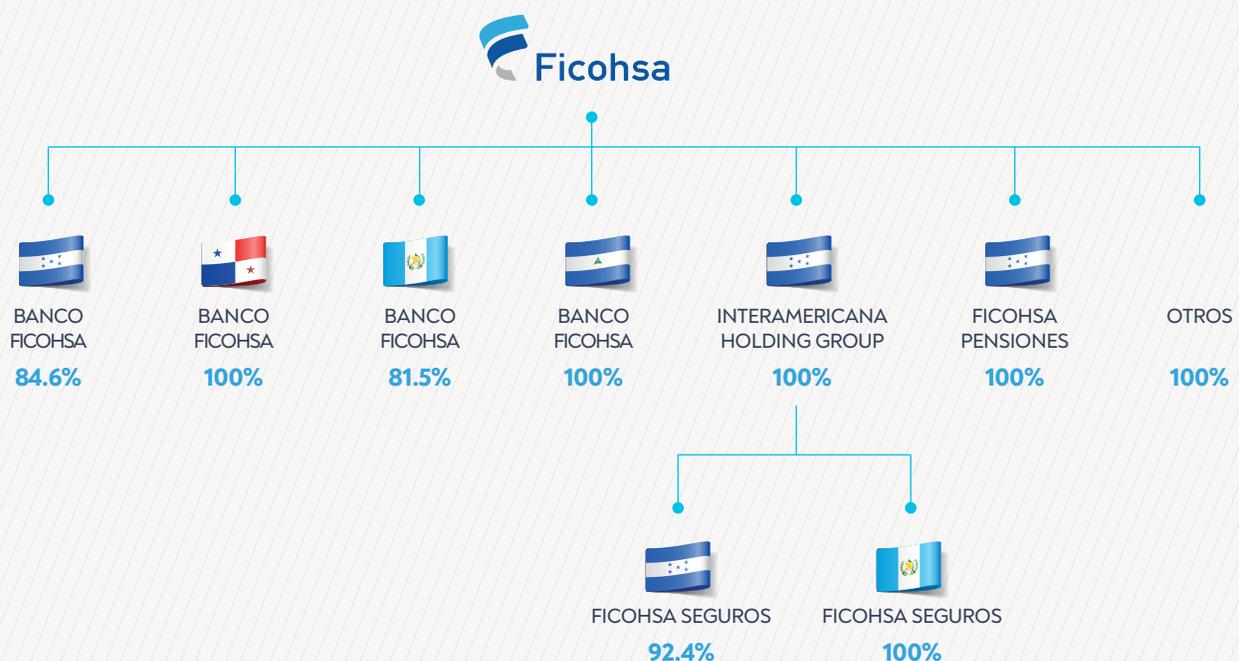
mantener niveles de crecimiento sostenibles en el tiempo, en beneficio de sus accionistas y otros grupos de interés, incluido el propio supervisor de origen, la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP).

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

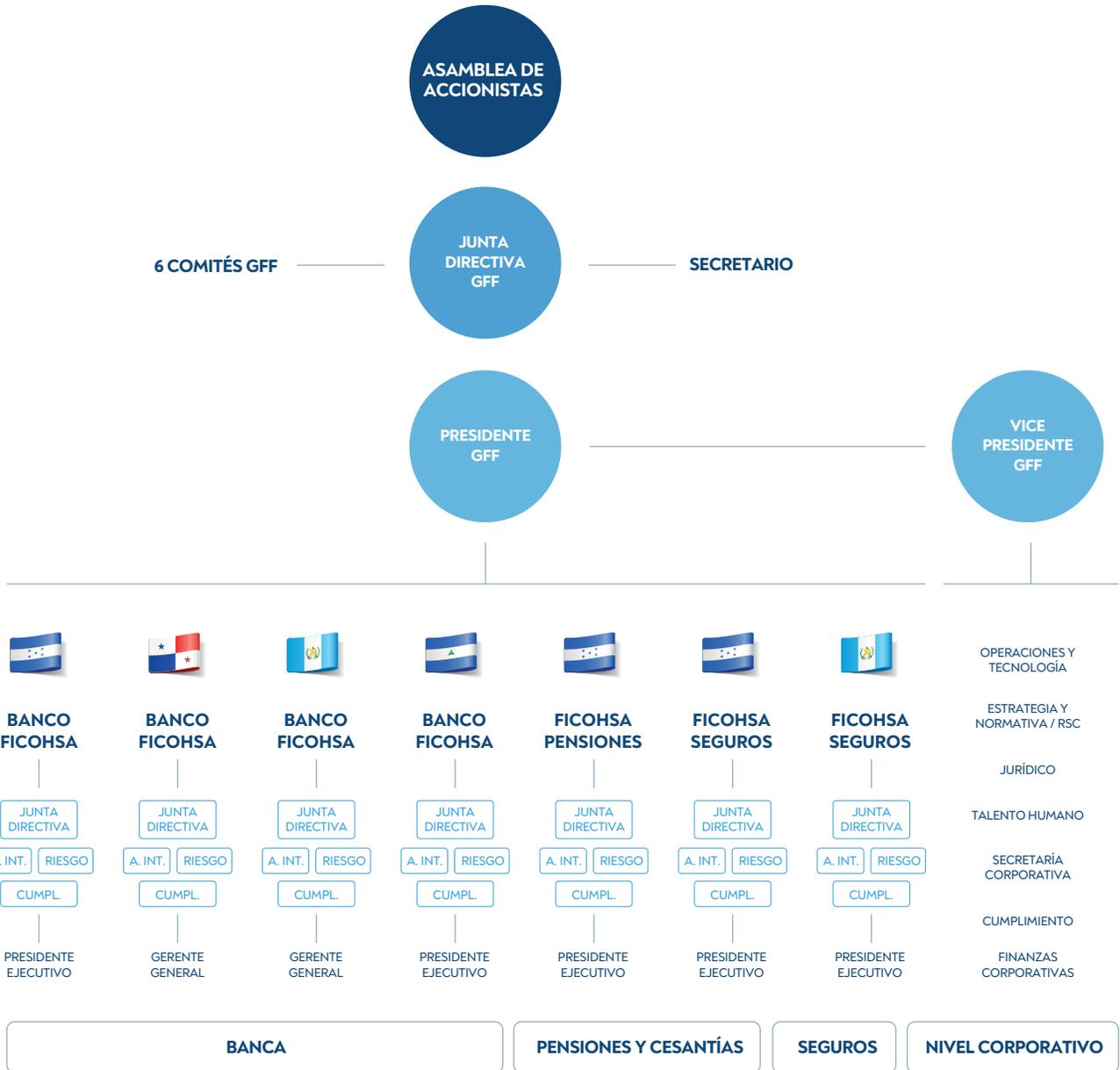
El modelo de Gobierno Corporativo de GFF está basado en una visión de Grupo y una arquitectura de control interno (compuesto por riesgos, auditoría interna y externa, cumplimiento regulatorio y cumplimiento PLD/FT) en el que hay una sociedad matriz y unas empresas subsidiarias (o Empresas Miembro) operativas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

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

ESTRUCTURA DEL GRUPO FINANCIERO



ESTRUCTURA DEL GRUPO FINANCIERO



La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo y soberano de la Grupo Financiero Ficohsa, S.A. (la Sociedad), a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones de la Sociedad en las materias propias de la competencia de la misma.

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

COMPETENCIAS PARA EL GOBIERNO CORPORATIVO:

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

Salvo a las exigencias regulatorias o circunstancias extraordinarias, la política de la junta directiva es delegar la gestión ordinaria en el equipo de alta gerencia.

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

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

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

1. Dietas por asistencia a las reuniones de Junta Directiva de GFF.
2. Dieta fija mensual.



COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL GFF :

A. COMITÉ DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO REGULATORIO

(3 miembros)

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

B. COMITÉ DE RIESGOS (4 miembros)

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

C. COMITÉ DE NOMINACIONES Y COMPENSACIONES

(4 miembros)

El comité apoya a la Junta Directiva en definir y organizar el desarrollo del talento humano del Grupo, revisar y proponer estructuras de remuneración de los funcionarios del Grupo, y proveer una sucesión o sustitución de forma planificada el Presidente Ejecutivo y Dignatarios de GFF, los Presidentes Ejecutivos y Gerentes Generales de las Empresas Miembro, así como en los demás cargos de la alta gerencia y ejecutivos clave de GFF y de las Empresas Miembro, formulando a la Junta Directiva la correspondiente propuesta.

D. COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO (3 miembros)

El comité apoya a la Junta Directiva de GFF en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los estatutos, reglamentos y código de gobierno teniendo en cuenta los compromisos asumidos en relación, con cada uno de los grupos de interés, los resultados obtenidos y los conflictos que se hubieren presentado y propone los ajustes y reformas que estime oportunos. Además, es responsabilidad 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 proponer a la Junta Directiva los directores que deban formar parte de cada uno de los comités.

E. COMITÉ DE CUMPLIMIENTO LA-FT (3 miembros)

El comité apoya 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.

F. COMITÉ FINANCIERO (6 miembros)

El comité 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, al igual donde se definen estrategias de financiación, niveles de endeudamiento, capitalizaciones e inversiones estratégicas entre otras.

Estos comités se encuentran en su mayoría liderados e integrados por Directores independientes de GFF así como por ejecutivos invitados de sus Empresas Miembro, quienes cuentan con amplia experiencia y conocimientos para abordar las materias que son competencia de cada uno de los comités, asegurando de esta manera que los temas sean abordados con la profundidad y profesionalidad requerida. Es importante destacar el balance que existe entre los directores de la Junta Directiva de GFF entre directores externos e internos.

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

- Comité Auditoría y Cumplimiento Regulatorio Honduras (4 miembros)
- Comité Auditoría y Cumplimiento Regulatorio Guatemala (3 miembros)
- Comité Auditoría y Cumplimiento Regulatorio Panamá (3 miembros)
- Comité Auditoría y Cumplimiento Regulatorio Nicaragua (4 miembros)
- Comité Riesgos Honduras (5 miembros)
- Comité Riesgos Guatemala (4 miembros)
- Comité Riesgos Panamá (3 miembros)

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

La transparencia es uno de los pilares en los que se sustenta el modelo de gobierno corporativo del Grupo. Para GFF el proceso de revelación de información, tanto financiera como no financiera, persigue un triple objetivo:

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

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

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



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

D. Colin Dore Veater Walter

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

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

Mail: colin.veater@fcohsa.com



MATERIALIDAD

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



SOSTENIBILIDAD CON SERVICIO AL CLIENTE

La Materialidad es observada como aquella que permite “abordar aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones de los grupos de interés” por ello y como parte de su décima Memoria de Sostenibilidad el Grupo

Financiero FICOHSA realiza su consulta social con sus partes interesadas. Esta es la cuarta consecutiva y la misma se orientó a conocer las experiencias de los clientes bancarios y proveedores de de seguros.

METODOLOGÍA

El diseño metodológico aplicado sigue las pautas del Global Reporting Initiative (GRI) que requiere elaborar un plan basado en cuatro fases:

1. Identificación

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

Una vez seleccionadas se aplicó mediante un instrumento estandarizado en las dos

principales ciudades de Honduras en una muestra de participantes seleccionados mediante un muestreo que considero su ubicación geográfica y antigüedad.

Los instrumentos de consulta requirieron de la validación interna por parte de las áreas de servicio (banca y seguros) y de una validación externa por parte de Fundahrse antes de su envío por canales electrónicos.

2. Priorización

Recibidas las respuestas se procedió a la tabulación y análisis que permitió identificar en las partes interesadas de clientes bancarios la necesidad de acelerar los procesos para el uso de las plataformas

electrónicas y en el caso de los servicios de seguros se descubrieron importantes oportunidades para mejorar la gestión de dichos servicios.



3. Validación

Al registrarse la información en el mapa de materialidad se ubicaron dos variables: La oportunidad de mejora solicitada por los clientes y el grado de esfuerzo que dicha parte recomienda a los ejecutivos bancarios. En el caso de los clientes de la aseguradora se observaron las siguientes necesidades:



En el caso de los clientes de servicios bancarios al consultarles sobre las percepciones y expectativas acerca del uso de las plataformas temáticas se logran identificar los siguientes temas:



MESA	TEMA MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN	TIPO DE INDICADOR
SEGUROS	Capacidad de servicio	413.2	Interno
	Equidad en la distribución	413.2	Externo
	Gestión en el tiempo de entrega	413.2	Interno
	Costo de los deducibles	413.2	Interno
	Agilidad en gestión de cotizaciones	413.2	Interno
BANCO	Utilidad	413.1	Externo
	Conocimiento	413.1	Interno
	Otras opciones	413.1	Externo
	Complicada	413.1	Interno
	Disponibilidad de tiempo	413.1	Interno

4. Revisión

Los resultados de la investigación:

1. El tema de Educación sigue siendo una prioridad para el Grupo Financiero Ficohsa en particular para el acceso de los clientes a la formación en canales electrónicos.

2. En el caso de la industria de seguros el mensaje de las partes interesadas es fortalecer los mecanismos de apoyo y formación de su cadena de proveedores.



NUESTRA EMPRESA

103-1, 103-2



Grupo Financiero Ficohsa con 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).

Indicadores Económicos HONDURAS



103-3, 102-7, 201-1

Al cierre del año 2019 el total activos netos de Banco Ficohsa Honduras fue de \$4,075 millones, lo que representa un crecimiento interanual del 5.4% versus 2018, explicado principalmente por un incremento en la cartera de préstamos los cuales representan el 68% del total.

ACTIVOS NETOS DE BANCO FICOHSA 2019

\$ 4,075 M

+5.4%
QUE EN EL 2018

ELEMENTOS ECONÓMICOS	Posición en el mercado		2019
	2017	2018	
Activos	1	1	1
Préstamos	1	1	2
Depósitos	2	2	2
Patrimonio	1	2	2
Utilidades	1	1	1

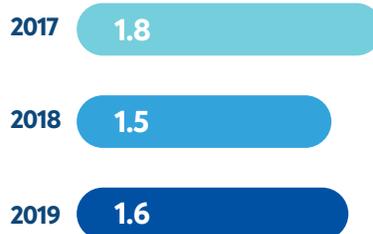
CARTERA DE PRÉSTAMOS

En el año 2019, la cartera de préstamos presentó un aumento del 7.2% respecto a 2018. Este desempeño ha permitido a Ficohsa reflejar una participación del 19.4% del total del mercado.



ÍNDICE DE MORA

En Banco Ficohsa, la calidad de nuestros activos es prioridad. En cuanto a la calidad de los préstamos reflejó un índice de mora de 1.6%. En cuanto a cobertura de cartera en mora con reservas, los criterios emanados por la alta administración así como las políticas de riesgo, permiten al Banco lograr niveles de cobertura superiores al 100% al cierre de 2019.



DEPÓSITOS

Al cierre de 2019 la cartera de depósitos de Banco Ficohsa obtuvo un crecimiento de 1.5% respecto al 2018, ocupando el segundo lugar del sistema en las captaciones del público con una participación del 16%.

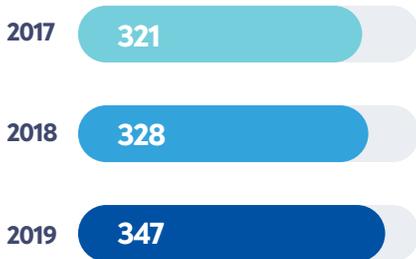


RECURSOS PATRIMONIALES

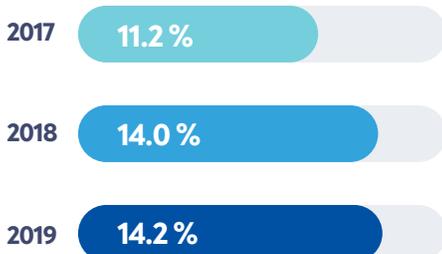
\$ 347M 2019

Al cierre del año 2019, el patrimonio del Banco alcanzó US\$347 Millones, con una participación del 16%.

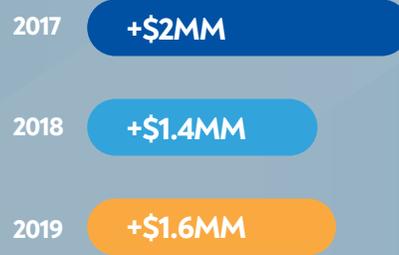
En referencia al indicador de solvencia patrimonial este reportó un índice de 13.2% a diciembre 2019.



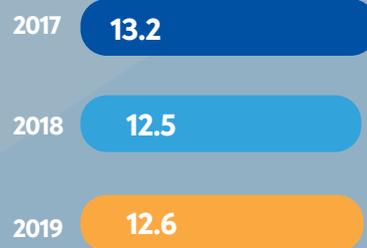
RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO PROMEDIO



INVERSIÓN SOCIAL



PIB SECTORIAL



CUOTA DE MERCADO



Indicadores Económicos GUATEMALA

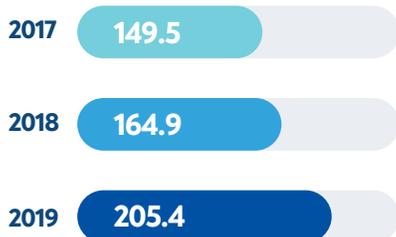


103-3, 102-7, 201-1

CARTERA DE PRÉSTAMOS

\$ 205.4 2019

En el ejercicio 2019, la cartera se incrementó en 24.5% principalmente en el segmento Banca Premier – Empresas y el negocio de Tarjetas de Crédito. La estrategia se ha mantenido en limitar el crecimiento en los productos de riesgo mayor y mantener la sanidad de la cartera.

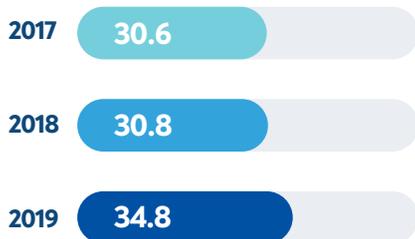


***TVI**
25%

RECURSOS PATRIMONIALES

\$ 34.8MM 2019

La posición patrimonial es adecuada y provee un margen apropiado superior a los mínimos requeridos por el regulador al reportar en diciembre 2019 un ratio del 15.2%. Al cierre de 2019 el capital se situó en \$34.8 MM.



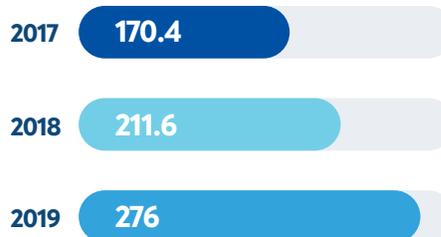
***TVI**
13%

PASIVOS Y DEPÓSITOS

DEPÓSITOS \$ 276M 2019

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

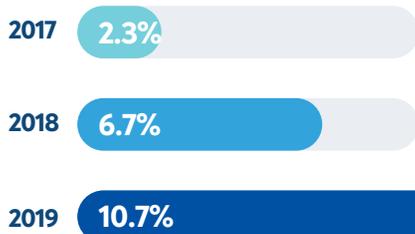
Al cierre de 2019 el Banco alcanzó un volumen de pasivos totales por \$276 millones, \$64.5 millones más que 2018. La mayor proporción de los fondos son captados de depositantes locales mediante depósitos a plazo.



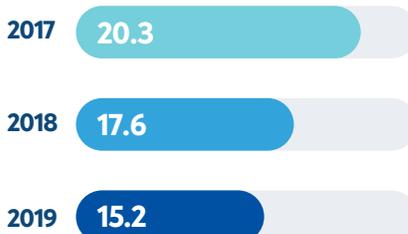
***TVI**
30%



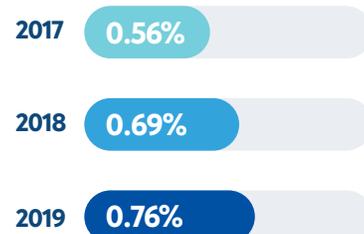
ROE



ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL



CUOTA DE MERCADO ACTIVOS



*TVI: Tasa de Variación Interanual

Indicadores Económicos NICARAGUA

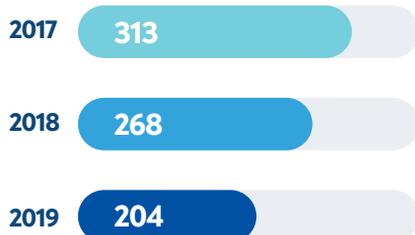


103-3, 102-7, 201-1

CARTERA DE PRÉSTAMOS

\$ 204M 2019

En el año 2019 los portafolios muestran decrecimiento interanual de 24% (64MM) atribuido a que la dinámica comercial de colocación de crédito inició en el último trimestre del 2019, mostrando así una estabilización en la contracción del crédito.



***TVI**
24%

RECURSOS PATRIMONIALES

\$ 39.5M 2019

Banco Ficohsa Nicaragua a finales del 2019 presentó una reducción en su patrimonio en U\$ 1.5 millones



***TVI**
-4%

PASIVOS Y DEPÓSITOS

DEPÓSITOS \$ 207.7M 2019

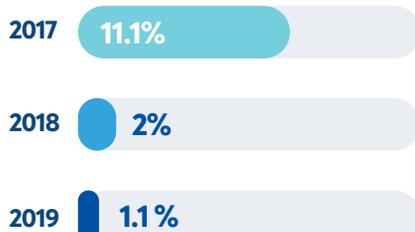
En 2019, Banco Ficohsa Nicaragua alcanzó importantes logros en su estructura de financiamiento. A finales del año 2019, el Banco posee depósitos por U\$207 millones, lo que representó un crecimiento del 16% respecto al 2018 siendo la institución de mayor crecimiento en el sistema financiero nacional. La composición de dichos pasivos es del 50% de captaciones a la vista y el resto en certificados a plazo.



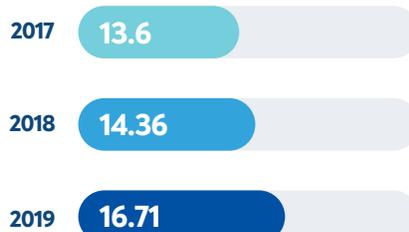
***TVI**
16%



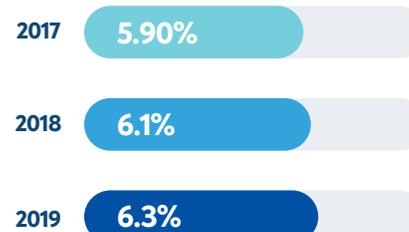
ROE



ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL



CUOTA DE MERCADO ACTIVOS



*TVI: Tasa de Variación Interanual

Indicadores Económicos PANAMÁ

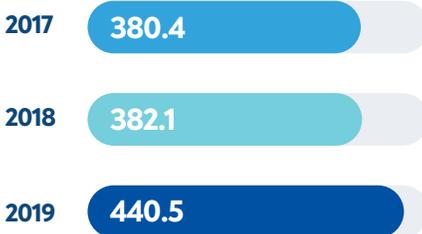


103-3, 102-7, 201-1

CARTERA DE PRÉSTAMOS

\$ 440.5 2019

Al cierre del año 2019, Banco Ficohsa Panamá cerró con un crecimiento de la cartera de préstamos por aprox. \$58.4 millones, lo que representa un crecimiento de 15.29% con respecto al año 2018.



***TVI**
15%

PASIVOS Y DEPÓSITOS

DEPÓSITOS **\$ 458M** 2019

En el 2019, Banco Ficohsa Panamá alcanzó un total de depósitos por US\$458 millones, lo que representó un incremento de 8% con respecto al año 2018.

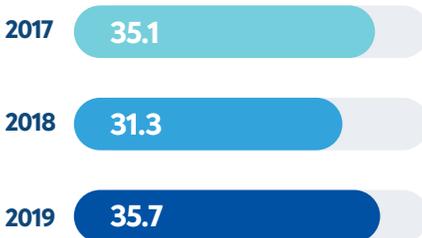


***TVI**
8%

RECURSOS PATRIMONIALES

\$ 35.7MM 2019

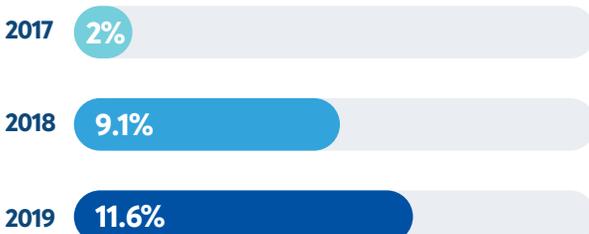
Banco Ficohsa Panamá cerró el 2019, con una utilidad de US\$4.1 MM y con un patrimonio de US\$35.7 MM.



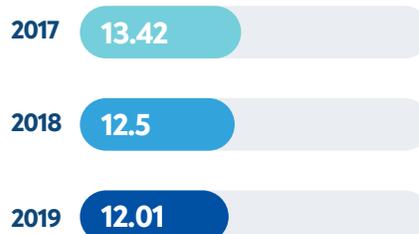
***TVI**
14%



ROE



ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL



*TVI: Tasa de Variación Interanual

Oficina de Representación EN EE.UU.

102-2



La Oficina de Representación continúa apoyando a la comunidad hondureña residente en EE.UU. facilitando la colocación de dos productos: la Cuenta USA y el financiamiento de vivienda para la compra y/o mejora de propiedades en Honduras.

/// CUENTA USA

Con la cuenta USA hemos apoyado a más de 6,000 cuentahabientes a construir su ahorro en Honduras. A la vez, la cuenta USA brinda una plataforma para la adquisición de otros servicios financieros de GFF como Pensiones y Seguros Médicos para beneficio de los familiares residentes en Honduras.

7.02%

DE TASA DE CRECIMIENTO
DE CARTERA

/// FINANCIAMIENTO DE VIVIENDA USA

Con el financiamiento de vivienda USA hemos apoyado a más de 500 familias Hondureñas en la adquisición y/o mejora de una vivienda en las regiones y ciudades más importantes del país, Tegucigalpa, San Pedro Sula, El Progreso, La Ceiba, Juticalpa, Danlí y Puerto Cortés entre otras.

US\$13.9 M

EN CARTERA

8.35%

DE TASA DE CRECIMIENTO
DE CARTERA

/// MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Como una extensión de Banco Ficohsa Honduras en EE.UU., con su gestión de negocios la Oficina de Representación contribuye positivamente a los resultados institucionales. Solo en el 2019 la Oficina de Representación aportó con US\$ 900 mil dólares de margen neto a los resultados de Banco Ficohsa, contribuyendo así al fortalecimiento de su patrimonio.

US \$ 900,000

CONTRIBUCIÓN DE MARGEN NETO

/// APOYO COMUNITARIO

Paralelo a su gestión de negocios, la Oficina de Representación también contribuye con el desarrollo de la comunidad hondureña en EE.UU. Durante el 2019 se patrocinó la capacitación y certificación de ciudadanos hondureños obreros de la construcción en la zona de New York y New Jersey en forma conjunta con el consulado de Honduras en esa ciudad. Adicionalmente, por segundo año consecutivo la Oficina de Representación auspició el Festival Garífuna, evento cultural organizado por la comunidad garífuna de New York que tiene como objetivo elevar el fervor patriótico durante el mes de la independencia y mantener las raíces culturales de esa comunidad que es de vital importancia para el subcorredor de remesas entre el binomio New York/New Jersey y las comunidades garífunas de nuestro país ubicadas en el litoral Atlántico.

La Oficina de Representación también trabajó de cerca con el servicio exterior del Gobierno de Honduras apoyando la gestión consular con el patrocinio de eventos especiales como el Día del Hondureño organizado por el consulado de Honduras en la ciudad de Los Ángeles, CA, y de los consulados móviles en diversos lugares de EE.UU. con los que los servicios consulares llegan a sitios donde los compatriotas normalmente no tienen acceso. Todo ello gracias al apoyo y aporte de la Oficina de Representación de Banco Ficohsa en EE.UU.

/// FICOHSA EXPRESS

Una empresa de origen hondureño y orgullo centroamericano, que forma parte de un grupo regional con presencia en varios países. En los Estados Unidos, durante sus años de operaciones, se ha posicionado fuertemente dentro de la comunidad hispana, a quienes unen con sus familias mediante la variedad de productos que ofrece:

- Envío de remesas a Honduras, resto de Centro América, México, el Caribe y Sur América.
- Pago de remesas en EE.UU. enviadas desde Honduras.
- Recargas de celulares.
- Pagos de servicios públicos en Honduras y EE.UU.
- Pagos a Unitec.

19

AÑOS DE SERVICIO
EN EE.UU.

6

ESTADOS: FLORIDA, NEW YORK
NEW JERSEY, LOUISIANA, VIRGINIA,
CAROLINA DEL NORTE

15

AGENCIAS

Sistema de Gestión de Riesgo

AMBIENTAL Y SOCIAL

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

Banco Ficohsa cuenta con un Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social aplicado a nivel regional, basado en una Política Socio Ambiental Crediticia y su respectivo proceso, dentro del cual se incluye:

- ✦ Una lista de exclusión
- ✦ Categorización
- ✦ Los parámetros establecidos por la legislación nacional
- ✦ Las normas de desempeño del IFC, según aplique a cada caso
- ✦ Desarrollo de la debida diligencia
- ✦ Monitoreo o seguimiento

El alcance del sistema incluye la cartera corporativa, empresarial y los sectores de alto riesgo de banca emprendedor.

El objetivo principal del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social se enfoca en identificar, evaluar, manejar y monitorear los riesgos socio ambientales de la cartera crediticia, con el fin de reducir el riesgo potencial del banco y apoyar el desarrollo sostenible en la región.

El sistema de Riesgo Ambiental y Social es periódicamente evaluado por los organismos multilaterales obteniendo hasta la fecha evaluaciones positivas sobre la gestión realizada por parte del Grupo en estos campos.

Anualmente, el Área de Riesgo Ambiental y Social brinda, a nivel regional, capacitaciones de reforzamiento para el personal de las diferentes áreas involucradas en el proceso. Durante el 2019 se capacitaron 166 colaboradores.

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

A partir del año 2015, Ficohsa forma parte de la Iniciativa de banca sostenible, acuerdo de cooperación entre AHIBA, IFC y FMO para fortalecer la gestión de riesgos ambientales y sociales del sistema financiero hondureño.

CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL



CATEGORÍA ESPECIAL

Sectores o condiciones de mayor sensibilidad en temas Ambientales, Laborales, Sociales y/o de Reputación por lo que se les aplicará un análisis más profundo y recibirán la categorización A o B según su magnitud de riesgo. Se les realizará un estudio de debida diligencia para asegurar el cumplimiento de las Normas de Desempeño del IFC.

A

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

B

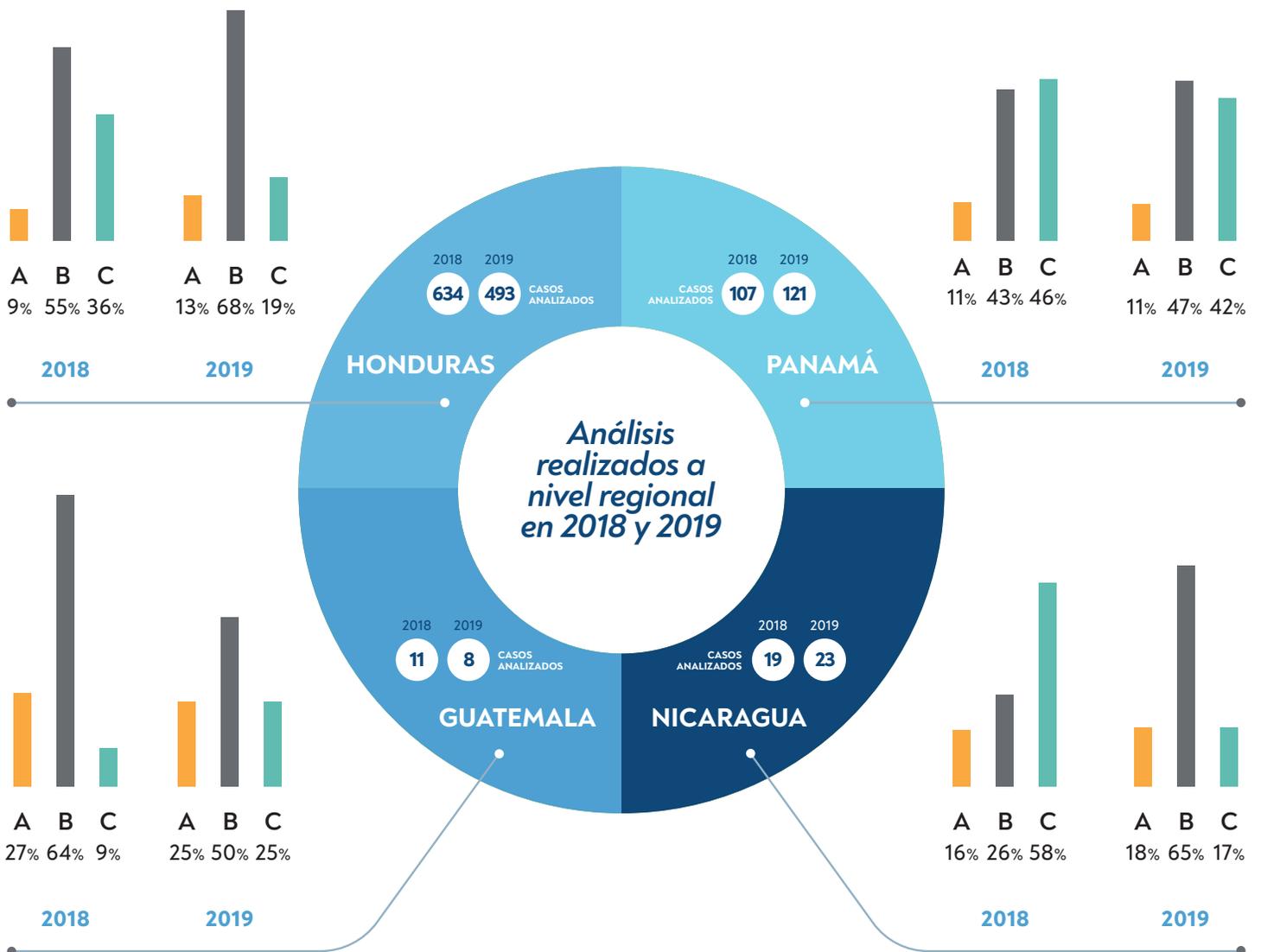
Actividades con potencial de riesgos o impactos ambientales y sociales negativos medios, limitados, normalmente con un impacto local y básicamente irreversibles o mitigables.

C

Actividades con impactos o riesgos ambientales y sociales mínimos

Estadísticas Regionales

2018 - 2019



Programa de Educación FINANCIERA

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

En Ficohsa, uno de los pilares fundamentales de su Responsabilidad Social Corporativa es brindar una salud financiera a la sociedad en general, por ello promueve la buena administración de finanzas personales a través de su programa de Educación Financiera que incluye diferentes estrategias que permiten al usuario tener un mejor desempeño en la gestión de sus ingresos.

Las prácticas y acciones del programa se alinean a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apoyando diferentes programas que contribuirán al cumplimiento de las metas de los ODS; en este caso se apoya al cumplimiento del objetivo 4 y 8; al brindar competencias necesarias y acceso a los servicios bancarios a través de la educación financiera, factor que incide, en definitiva, en formar ahorradores más consistentes y en deudores más responsables.

En el 2018 y 2019, se participó en la Global Money Week evento que organiza Child and Youth Finance International (CYFI) organización global sin fines de lucro que trabaja con socios en más de 137 países, trabajando para remodelar los sistemas financieros a fin de empoderar económica y socialmente a niños y jóvenes en todo el mundo, donde se alcanzaron

+ 1,500 NIÑOS Y NIÑAS 

con el apoyo de 50 voluntarios colaboradores de Ficohsa.



Así mismo se participó en la Semana de Educación Financiera que organiza la Comisión Nacional de Bancos y Seguros con todas las instituciones financieras del país, con el fin de fortalecer la cultura financiera de los hondureños mediante la promoción de la educación financiera a niños, jóvenes y adultos, logrando atender entre el 2018 y 2019 a

+ 2,000 PERSONAS

Durante el año 2019 se redefinió la página web con el nombre de Tu Conciencia Financiera, una nueva propuesta en la forma de educar a las personas sobre la adecuada administración de sus finanzas personales en cada etapa de vida. En la página de

TU CONCIENCIA FINANCIERA.COM

los usuarios financieros encontrarán diferentes artículos y herramientas descargables de fácil uso para la administración de sus finanzas personales que podrán aplicar en diferentes situaciones de su vida cotidiana, esto con el fin de alcanzar una salud financiera adecuada, y como consecuencia una mejora en su calidad de vida. En sus primeros meses de lanzamiento se reportaron un total de 31,308 visitas.

Acumulado durante los años 2018 y 2019 se capacitó a

+ 31,200 PERSONAS

que recibieron charlas de finanzas personales enfocadas para diferentes segmentos como infantil, juvenil y adultos con el fin de crear conciencia sobre la administración del dinero y el impacto que esto tiene en el bienestar familiar.

Ficohsa durante el 2019 en alianza con Ali Kafie presentaron al expositor internacional Moris Dieck de origen mexicano, experto en estrategia de negocios, quien brindó dos conferencias magistrales a

+ 700 PERSONAS

enfocadas en educación financiera, una dirigida para colaboradores de Ficohsa y la otra enfocada a la sociedad en general. El objetivo principal de las conferencias fue brindar una orientación positiva y consejos que les permitan a las personas fortalecer sus finanzas personales, manejarlas de forma responsable, así como mejorar la administración de los recursos económicos, ayudarlos a adquirir conocimientos y desarrollar habilidades financieras para tomar decisiones acertadas.

Cartera

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

Ficohsa orienta su esfuerzo en ofrecer una atención personalizada a los clientes y emplear un robusto programa de capacitación a los colaboradores en tema de atención al cliente y financieros, además de fomentar en ellos el pleno de conocimiento de los servicios que ofrece el Grupo, permitiendo obtener un alto grado en los niveles de satisfacción y lealtad de la cartera crediticia de la institución.

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

El compromiso es construir sinergias con los clientes, ofreciendo soluciones a largo plazo y aumentando la confianza al momento de realizar una inversión.

Toda esta experiencia se logra a través de más de 2,500 puntos de servicios en los cinco países donde Ficohsa tiene presencia, además de la disposición de canales de comunicación digital que desarrollan una interacción dinámica con la audiencia.

HONDURAS

SECTOR	2018	2019
Consumo	20%	22%
Comercio	16%	16%
Servicios	16%	15%
Propiedad raíz	16%	14%
Industrias	13%	13%
Agricultura	7%	7%
Gobierno local	4%	5%
Instituciones descentralizadas	3%	3%
Exploración y explotación de minas y canteras	2%	2%
Transporte y comunicaciones	1%	1%
Financiamientos de exportación	1%	1%

NICARAGUA

SECTOR	2018	2019
Consumo	77%	80%
Comercio al por mayor o menor. Reparación de vehículos automotores y motos.	8%	6%
Industrias manufactureras	6%	3%
Transporte y almacenes	5%	6%
Construcción	0%	1%
Actividades de servicio administrativas y de apoyo	1%	1%
Administración pública y defensa. Planes de seguridad social y de afiliación obligatoria	0%	2%
Actividades inmobiliaria	1%	1%
Actividades financieras y de seguros	1%	1%

GUATEMALA

SECTOR	2018	2019
Consumo	69%	79%
Servicios	14%	4%
Industria.	2%	7%
Construcción	0%	5%
Comercio	13%	5%
Transporte, Almacenamiento y Comunicación	1%	0.2%



PANAMÁ

SECTOR

2018 2019

	2018	2019
Otros servicios	28%	31%
Préstamo personal	16%	15%
Empresas financieras	13%	10%
Otras Industrias manufactureras	10%	9%
Al por mayor	10%	10%
Préstamo personal auto	7%	4%
Al por menor	5%	5%
Producción y generación eléctrica	2%	3%
Alimentos, bebidas y tabaco	3%	5%
Otras construcciones	2%	2%
Acero y materiales de construcción	2%	2%
Alquileres y mantenimiento	1%	2%
Industrial y comercial	1%	1%
Petróleo y derivados	1%	0%
Total	100%	100%



Cientes

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

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Como parte del análisis de materialidad del año 2018-2019 Ficohsa ha implementado diferentes acciones con el fin de satisfacer las expectativas de las partes interesadas relacionadas al servicio al cliente, entre ellas se puede mencionar:

MAYORES ESTÁNDARES EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

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

- Mystery Shopper.
- Coaching empresarial.
- Encuestas mensuales a clientes.
- Onboarding. Medición de experiencia del cliente.
- Monitoreo de llamadas a los canales de atención.
- Reforzamientos semanales de top reprocesos de gestiones de Banco y Tarjeta, nuevos productos y cambios.
- Atención segmento Banca+
- Tiempos de atención preferencial en solicitudes de productos y gestiones.
- Atención con prioridad en todas las agencias.
- Línea telefónica exclusiva.

MEJOR DESEMPEÑO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA

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

- Traslado de transacciones a puntos alternos (TENGO) y no ventanilla de agencia.
- Implementación de mejoras para la aprobación automática de gestiones de banca y tarjeta de crédito (OSR).
- Identificación de causa de raíz de reclamos presentados para la disminución de incidencias.
- Mejorar la efectividad en procesamiento de gestiones.

Con el objetivo de fortalecer el servicio al cliente, Ficohsa mide su nivel de servicio bajo la metodología Top Down y Bottom Up (NPS) de manera anual y trimestral, el cual calcula el índice de recomendaciones neto de los clientes de Ficohsa y de su competencia relevante en los servicios financieros, atención, servicio red/cobertura, productos. De esta manera Ficohsa fortalece su compromiso en brindar un servicio de excelencia a sus clientes.

MARCAS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la medida en la que GFF se ha fortalecido, de la misma forma los productos y servicios se han internacionalizado a un ritmo acelerado. La cartera de clientes dispone de ellos en una importante red internacional de bancos y agencias, con filiales en Estados Unidos y un moderno y tecnológico sistema de Banca Electrónica (Interbanca, Sara).

PRODUCTOS BANCA DE PERSONAS Y BANCA DE EMPRESAS

- Cuenta Corriente
- Cuenta de Ahorros
- Depósitos a Plazo
- Banca Seguros

SERVICIOS

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



CENTRO DE ROBÓTICA

Ficohsa es el primer banco en Honduras que implementa Robotic Process Automation (RPA). RPA es una forma de automatización de los procesos de negocio que replica las acciones de un ser humano interactuando con la interfaz de usuario de un sistema informático.

Entre las funciones principales del Centro de Robótica, está la continua búsqueda de oportunidades de mejora en los procesos y la adopción de nuevas formas de automatización inteligente. Este trabaja en conjunto con los colaboradores en diseñar y proponer la creación de nuevos asistentes virtuales con el fin de mejorar tanto la experiencia laboral como la de los clientes.



CANALES DIGITALES

Los clientes de Ficohsa pueden realizar todas sus transacciones bancarias de forma ágil y segura, en horarios convenientes, utilizando cualquiera de nuestros canales digitales:



INTERBANCA ingresando desde una computadora o desde sus celulares.



APP FICOHSA disponible para dispositivos Apple y Android.



También pueden hacer uso de nuestra amiga bancaria **SARA** (Servicio Ágil de Respuesta Automática) quien les brinda la facilidad de realizar todas las transacciones con solo chatear con ella desde las redes sociales Facebook y Twitter.

Adicionalmente contamos con una amplia red de cajeros automáticos FicoRed y BanRed24, ubicados estratégicamente



BANRED24

FICORED

TENGO



y una red de corresponsales bancarios a través de TENGGO con más de 1,000 puntos de servicio, como un canal adicional que Ficohsa brinda a los clientes y no clientes para realizar transacciones financieras en puntos de servicio diferentes a una agencia bancaria como ser gasolineras, supermercados, farmacias, tiendas de conveniencia entre otros, o a través de la Billetera Electrónica, siendo este un canal para la inclusión financiera a personas no bancarizadas.

Banca Corporativa Y EMPRESARIAL

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

Banca Corporativa y Empresarial continúa apoyando el desarrollo económico del país, brindando asesoría financiera a empresas con ventas mayores a 50 millones de Lempiras. Así mismo, se forma parte de proyectos importantes de inversión donde se ofrece financiamiento para el desarrollo y ejecución.

El compromiso con los clientes es ofrecer soluciones financieras específicas para sus necesidades, proponiendo productos y servicios que faciliten sus gestiones. Así mismo se busca reforzar el crecimiento de los clientes Corporativos y Empresariales, por medio de participación en charlas,

conferencias y eventos, sobre temas de la actualidad que pueden impactar en su empresa.

Ficohsa cuenta con ejecutivos de negocios capacitados, quienes buscan ofrecer a los clientes una gama de productos y servicios financieros como ser: préstamos, capital de trabajo, subasta de divisas en línea, Banca Electrónica, Cash Management, pago de planilla, pago a proveedores, entre otros.

Durante el 2018 y 2019 se pueden destacar los siguientes eventos:

PREMIO PRESIDENCIAL ORQUÍDEA EMPRESARIAL

Ficohsa continúa patrocinando el evento Premio Presidencial Orquídea Empresarial mostrando su compromiso por el sector empresarial del país. En dicho evento se reúne a las empresas hondureñas que han trabajado para ofrecer productos de calidad e innovación. Se reconoce a las empresas con mayor exportación e inversión, lo cual es una fuente importante de empleo en el país.

CONFERENCIA: GESTIÓN DE LA ADVERSIDAD

Los clientes de Banca Corporativa y Empresarial tuvieron la oportunidad de recibir la conferencia motivacional sobre la gestión de la adversidad impartida por el señor Gustavo Zerbino, quien es uno de los supervivientes del accidente de avión en Los Andes de 1973. El señor Zerbino compartió sobre su experiencia y sus motivaciones que lo llevaron a sobrevivir ante una situación de complejidad extrema.

EVENTO: TENDENCIAS INNOVADORAS DE CASH MANAGEMENT

Con el objetivo de proporcionar a nuestros clientes Corporativos y Empresariales con el conocimiento sobre las nuevas tendencias en el área de tesorería de las empresas se llevó a cabo el evento “Tendencias Innovadoras de Cash Management”. Para esta ocasión se invitó a un grupo de clientes en la ciudad de Panamá.

Se contó con la presencia de varios conferencistas que hablaron sobre temas como son las cifras macroeconómicas de la región, tendencias tecnológicas e integración entre Bancos y Empresas, tendencias digitales en la banca corporativa, entre otros.

CONFERENCIA: EMPRESAS FAMILIARES

Se llevó a cabo la conferencia “Empresas Familiares”, organizada en conjunto con el Consejo Hondureño de la Empresa Privada COHEP. La conferencia fue impartida por Antonio Díaz Gutiérrez, quien es consultor especializado en Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social en Empresas Familiares. También participaron Ángeles Lucero Bringas, especialista en gestiones de la Empresa Familiar; Margaret Abbott, Consejera de Empresas Familiares.

Se invitaron a los clientes Corporativos y Empresariales que son parte de empresas familiares y así conocer sobre los consejos que proporcionan estos expertos sobre el manejo de dichas empresas.

“PREMIO PRESIDENCIAL A LA EXCELENCIA EMPRESARIAL”

Con éxito se llevó a cabo la entrega de la decimotercera edición del “Premio Presidencial a la Excelencia Empresarial” a través de PROHONDURAS y bajo el patrocinio de Ficohsa. La convocatoria fue a través del gremio empresarial, con el objetivo de reconocer el trabajo y esfuerzo de las Empresas Hondureñas en diferentes áreas.

Entre las categorías premiadas, se otorgó por segundo año consecutivo el premio “Hecho en Casa”. La Lic. Sandra Giannini, Primer Vicepresidente Banca Corporativa y Empresarial de Banco Ficohsa, estuvo a cargo de otorgar las tres sub categorías del premio “Hecho en Casa” que incluye: Producto o servicio de solución innovadora, porcentaje de crecimiento de ventas y Diseño y Empaque.

Banca

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

Ficohsa convencido de la importancia de apoyar a la pequeña y mediana empresa para el desarrollo del país, como el motor de la economía hondureña, durante el 2018 crea la Nueva Banca Emprendedor como una Banca Especializada para conocer y atender las necesidades del segmento. Se fortalecieron los dos Centros Especializados ubicados en oficinas importantes, como ser Plaza Ficohsa en Tegucigalpa y Oficina Principal San Pedro Sula. También se especializaron 16 agencias a nivel nacional, para dar atención de alto nivel, en diversas agencias foráneas como ser Choluteca, Juticalpa, Comayagua, Siguatepeque, Danlí, La Ceiba, Progreso y Puerto Cortés, así como otras agencias localizadas en las dos ciudades principales.

Es por esto que se cuenta con una banca especializada, con un talentoso equipo capacitado para brindar el apoyo y servicio necesario a este

segmento. Esto nos lleva a posicionarnos como el principal Banco de los Emprendedores que buscan un asesor financiero de confianza.

Algunas de las iniciativas a destacar:

2018

PRODUCTOS DISEÑADOS ESPECIALMENTE PARA EMPRENDEDORES

Se desarrollaron diversos productos diseñados especialmente para el segmento emprendedor, lo que tendrá mucho impacto para beneficio de los clientes.

EVENTO PATROCINADO POR FICOHSA: “EVOLUCIÓN PYME” DESARROLLADO POR GRUPO CERCA

Grupo CERCA es la compañía de medios de comunicación en segmentos B2B más importante de América Central y República Dominicana.

Evolución Pyme fue un evento desarrollado en Tegucigalpa y San Pedro Sula, cuyo propósito fue brindar un espacio de networking y relación directa con la red de más de 300 empresarios Pymes, gerentes generales, decisores claves, empresarios de la mediana empresa, legalmente constituidos con sus principales proveedores y aliados.

Durante el 2019 Ficohsa sigue impulsando y apoyando el desarrollo de la pequeña y mediana empresa es por eso que se mantiene el compromiso de abrir las puertas para asesorar y atender a 20,000 clientes de la pequeña y mediana empresa.



+20,000
CLIENTES DE LA PEQUEÑA
Y MEDIANA EMPRESA

los cuales tienen ventas anuales hasta 50 millones de lempiras; así como en sus necesidades financieras promoviendo juntos el crecimiento de la economía del país y la generación de empleo.

Para este año se puso a la disposición de los clientes de Banca Emprendedor un Centro Especializado de Atención Telefónica para atender de forma ágil y eficiente sus gestiones y consultas.

Algunos de los productos y servicios financieros que se ofrecen a los clientes son: Líneas de Crédito, Préstamos para Inversión Fija, Maquinaria, Flota de Vehículos, Recolección de Valores, Pago de Planilla/Proveedores, Tarjeta de Crédito, además se cuenta con los nuevos productos Seguro de Vida y Médico Emprendedor, Seguro de Daños para Emprendedores ligada a Asistencia Legal y Financiera, Crédito Fast Track Emprendedor, Tarjeta de Crédito Cash Back.

2019

“FORO INTERNACIONAL DE LA EMPRESA FAMILIAR”

El evento foro internacional para la empresa familiar fue un evento realizado por el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) en alianza con la Universidad de San Pedro Sula (USAP) con el propósito de brindar apoyo a las Empresas Familiares en diversos temas como: lograr crecimiento patrimonial, continuidad, fortalecimiento e incorporación de las nuevas generaciones, así como otros temas de interés.

INAUGURACIÓN DE “AGENCIA ESPECIALIZADA BANCA EMPRENDEDOR - MERCADO ZONAL BELÉN”

Se inauguró la agencia ubicada en Mercado Zonal Belén con el propósito de ofrecer otro punto de atención personalizada y especializada a los clientes Emprendedores de tan importante zona comercial.

HECHO EN CASA Y BAZAR DEL SÁBADO

El programa Hecho en Casa, promueve iniciativas que fomenten actividades productivas, emprendimiento, innovación y el crecimiento de Microempresas y Pyme; contribuyendo de esta manera al desarrollo económico de Honduras.



+2,000

**EMPRENDEDORES
BENEFICIADOS**



Testimonio Frutiki

Nombre del Emprendedor: Juan Carlos Valle y Vanessa Maldonado

Empresa: Frutiki

Año de Entrada al Programa de Bazar del Sábado: 2018

Rubro: Helado Artesanal



“Frutiki es una empresa familiar que nace por la necesidad y el deseo ardiente de emprender, donde generamos más de 12 empleos entre directos e indirectos y contamos ya con 4 sucursales en Tegucigalpa. Desarrollamos un helado artesanal 100% natural a base de agua, sin preservantes, ni saborizantes, pero antes de que nuestro helado fuera tan popular como lo es ahora no sabíamos donde comercializarlo y fue entonces que conocimos del Bazar del Sábado de Tegucigalpa, que para nosotros es la mejor plataforma para el emprendedor

hondureño y nos trajo muchos beneficios, entre ellos fue el acercamiento con uno de los patrocinadores del Bazar del Sábado; Banco Ficohsa con su programa **HECHO EN CASA**, que ha beneficiado a miles de emprendedores a nivel nacional; gracias a su apoyo pudimos ser beneficiados con un préstamo que nos ha permitido comprar equipo necesario para poder expandirnos, y seguimos creciendo y formamos parte del sector productivo de nuestro país”.

Banca

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

Desde el inicio, Banca Hipotecaria de Ficohsa ha tenido como objetivo garantizar, de manera creciente, el derecho de acceso a la vivienda y con él, cumplir el sueño de muchos hondureños de tener una casa propia; por eso se caracteriza por el servicio personalizado que brindan los ejecutivos, que ofrecen un acompañamiento desde el inicio de la gestión del préstamo hasta la finalización de su vivienda para una mayor seguridad de los clientes, ofreciendo el mejor tiempo de respuesta, condiciones especiales, sumado a esto la mejor tasa en fondos propios del mercado.

Ficohsa atiende las necesidades habitacionales de los ciudadanos hondureños, contemplando las diferentes condiciones

socioeconómicas y la diversidad de situaciones familiares ofreciendo líneas de crédito para la construcción de viviendas; siendo también una manera de impulsar la economía del país.

En el año 2019, Ficohsa sigue consolidando su liderazgo en el financiamiento de vivienda en Honduras gracias a la confianza brindada por sus clientes, el crecimiento de cartera de hipotecaria con respecto al año 2018 fue de un 6%, con una cartera de 896.3MM de Lempiras, se desembolsaron 1,381 créditos, reflejando un aumento del 8% en número de clientes atendidos, que hicieron posible su sueño de tener vivienda propia.



Como parte del compromiso con Honduras se apoya la iniciativa **CONVIVIENDA** para el financiamiento de la Vivienda Social, con el cual se garantiza el acceso al crédito a todos los sectores. También se apoya a través del **Programa de Vivienda clase Media** en conjunto con Banhprovi con una cartera de más de

\$ 36.2 M

En la participación de mercado Ficohsa mantiene el primer lugar con un

19% DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL.

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

En el 2018, Ficohsa Remesas continuó con su estrategia de market tour, para continuar con el fortalecimiento de las relaciones con las remesadoras e incentivando los diferentes mercados visitando a las remesadoras ubicadas en diversas ciudades en EEUU.

Aprovechando este tour, Ficohsa Remesas fue invitado a participar como panelistas en la discusión “Migrantes en Latino América”, realizada en Miami, Florida durante la conferencia IMTC. Esta conferencia se enfocó en el comportamiento de la migración de nuestros compatriotas junto con demás países latinoamericanos.

Adicional se lanzó al mercado la primera cuenta de Remesas con tasas de interés atractivas y cero cobros de comisión por bajo saldo y por inactividad.

En el 2019, se continuó con la estrategia para la expansión de servicios y productos de Remesas para los compatriotas en el exterior y sus familiares. Se lanzaron dos novedosos servicios disponibles las 24 horas de los 7 días de la semana, donde los clientes pueden cobrar sus remesas en la Billetera Móvil TENGO desde la comodidad de su casa o trabajo a cualquier hora, así mismo pueden depositar su remesa a su cuenta Ficohsa contactando por medio de Ficochat desde la Banca en Línea.

Ficohsa reconoce el sacrificio, el esfuerzo y trabajo que realizan día

con día los compatriotas en el exterior y es por ello que en 2019 se lanzó la Cuenta España.

CUENTA ESPAÑA



Diseñada exclusivamente para que el hondureño que vive en España pueda ahorrar a título personal en su país natal con el fin de hacer su remesa productiva.

Ficohsa dijo presente apoyando diferentes ferias en el territorio nacional, haciéndose presente en la Feria del Maíz en Danlí y en la Feria de la Inmaculada Concepción de María en Juticalpa en donde se brindó asesoría e información importante sobre Remesas y el resto de los productos.

Se continuó con el apoyo a Fundación Ficohsa en el 2018 por su celebración de 20 años de trayectoria, a través de la alianza estratégica con More Money, se logró inaugurar el Centro Dulce Hogar convirtiéndolo en un centro de excelencia y en el 2019 la inauguración de 3 Centros de Excelencia junto con el apoyo de Moneygram: Centro de Excelencia Mi Pequeño Paraíso y Centro de Excelencia El Limonar ubicados en la ciudad de San Pedro Sula y Centro de Excelencia Efraín Aquiles Pereira en la ciudad de Siguatepeque, beneficiando a más de 100 niños y niñas.

Ficohsa Premier Banca Privada SU SOCIO ESTRATÉGICO 102-2, 102-12, 103-1

La Banca Privada que le 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.

Un cliente Premier Banca Privada tiene acceso a un mundo de beneficios exclusivos

- 1. EJECUTIVOS FICOHSA PREMIER BANCA PRIVADA** con conocimiento de productos bancarios y gestión patrimonial quien asesora en las necesidades financieras y en todas las transacciones de manera fácil, rápida y cómoda.
- 2. DOS AGENCIAS EXCLUSIVAS EN HONDURAS**, ubicadas en Tegucigalpa y San Pedro Sula con oficinas privadas para sus reuniones.
- 3. PRIVACIDAD** al realizar sus transacciones en el área de caja de las

agencias exclusivas.

- 4. ATENCIÓN PRIORITARIA** en todas las agencias a nivel nacional.
- 5. CINCO AGENCIAS EXCLUSIVAS A NIVEL REGIONAL** ubicadas en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá, que están a disposición con servicio personalizado y oficinas privadas para reuniones.
- 6. LÍNEA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA PREFERENCIAL**, disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana donde usted podrá realizar consultas y gestiones de sus productos financieros. **(504) 2280-9998**
- 7. INFORMACIÓN CONSTANTE** a través de diversas publicaciones que incluyen datos generales de mercados, economía, finanzas e índices financieros de Honduras y la Región.

FICOHSA SEGUROS

102-2, 102-12, 103-1

Ficohsa Seguros es la compañía aseguradora número 1 en Honduras y con más de 50 años de experiencia, ofreciendo una serie de productos en el ramo de seguros de vida, auto, daños y fianzas; con una novedosa plataforma tecnológica Seguros Online, que le ofrece al asegurado la información relevante de sus pólizas sin tener que presentarse a las oficinas. Durante el año 2019 los reclamos gestionados totalizan 227,110.



Ficohsa Seguros pone a la disposición de los clientes un App de Asistencia, brindando la facilidad de solicitar ayuda inmediata en caso de accidente o asistencia vial en ciudad o carretera con solo oprimir un botón en la pantalla del celular.

LOGROS FICOHSA SEGUROS 2018-2019

CALIFICACIÓN DE RIESGO

AA-

EMITIDA POR
FITCH RATINGS

AL CIERRE DE 2019 LA PARTICIPACIÓN EN LOS SINIESTROS ES DE

26.12%

COMPAÑÍA LÍDER

DESDE EL AÑO 2003
CON UNA PARTICIPACIÓN
EN EL MERCADO AL CIERRE
DE 2019 DE

25.2%

NÚMERO 2

DEL MERCADO
HONDUREÑO A
NIVEL DE
PATRIMONIO



DURANTE EL 2018 FICOHSA SEGUROS RECIBE PREMIO INTERNACIONAL POR SU COMPROMISO CON LA SEGURIDAD VIAL

Ficohsa Seguros fue galardonada por su compromiso con la seguridad vial por la Federación Internacional de Automovilismo (FIA), en el marco de la celebración de los FIA AmericasAwards 2018, realizada en ciudad de Montevideo, Uruguay.

El reconocimiento fue otorgado en la categoría de **"Mejor Iniciativa Nacional de Movilidad en América"**, por la campaña publicitaria "Respetar tu camino, para llegar a tu destino", realizada en alianza estratégica con Fundación Televisión y la AHAD -FIA, y cuyo objetivo principal fue contribuir a la reducción de accidentes de tránsito y muertes por causas viales en el país.



FICOHSA SEGUROS ES RECONOCIDO POR SU CAMPAÑA DE SEGURIDAD VIAL 2019

Por segundo año consecutivo la Federación Internacional de Automovilismo por sus siglas (FIA), reconoce a Ficohsa Seguros con el premio Movilidad y Movilidad Sustentable, el cual destaca la campaña "Nada de esto sirve... sin un conductor responsable.", realizada en alianza estratégica con Fundación TVC y la AHAD - FIA, con el objetivo principal de concientizar al pueblo hondureño a contribuir a la reducción de accidentes de tránsito y muertes por causas viales en el país.



DOBLE CERTIFICACIÓN ISO 9001

Gracias al arduo trabajo realizado por todos los colaboradores y al constante esfuerzo por la búsqueda de la mejora continua, se logró mantener exitosamente el certificado que acredita a Ficohsa Seguros como una empresa certificada bajo los requisitos establecidos en la Norma NTC-ISO 9001 en su versión 2015. En cumplimiento al programa de auditoría se desarrolló con éxito la auditoría externa de seguimiento realizada por el ente certificador Icontec.



RELANZAMIENTO DE CAMPAÑA 24/7

Ficohsa Seguros realizó en 2019 un relanzamiento de su campaña 24/7 invitando a todos los asegurados a utilizar el novedoso sistema de gestiones médicas que ofrece apoyo inmediato ante precertificaciones, hospitalizaciones, emergencias médicas y aprobación de medicamentos.



RECICLAJE DE CARNÉ DEL SEGURO MÉDICO

Como parte de las buenas prácticas se lanzó la campaña de reciclaje de carné de seguro médico con el objetivo que los clientes y colaboradores puedan desechar el carné sin vigencia para brindarle un desecho final adecuado.



NOVEDOSO CARNÉ CON LECTURA CODIGO QR

Ficohsa Seguros implementó un novedoso carné con lectura QR que facilita al asegurado y proveedor conocer la fecha de vigencia de su póliza, dependientes, coberturas y beneficios al alcance de un escaneo de QR a través de su celular, de esta forma la empresa asegura que la información se mantenga actualizada de forma casi inmediata y es amigable con el planeta al reducir el uso de plásticos.



AHORA TU ASISTENCIA FUNERARIA CON MÁS Y MEJORES BENEFICIOS

El servicio de Asistencia Funeraria nace ante la necesidad de proteger al núcleo familiar y progenitores ofreciendo a los asegurados que ese momento tan duro no tenga que ser más difícil para ellos y sus seres queridos, ya que Ficohsa Seguros coordina desde la sala de velación hasta los gastos de sepultura o cremación.



FICOHSA SEGUROS OFRECE MÁS BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS DE FICOHSA

El Seguro Plus Ficohsa es un producto creado para beneficiar a los empleados del Grupo Financiero Ficohsa, poniendo a la disposición de coberturas novedosas y beneficios complementarios para padres y núcleo familiar.

Protege a tu mejor amigo con Ficohsa Seguros

Nuevo Servicio de Asistencia para Mascotas



Beneficios:

- ☑ Consulta veterinaria
- ☑ Asistencia en caso de emergencia por accidente
- ☑ Gastos Funerarios
- ☑ Atención médica a terneros por etapas
- ☑ Asesoría en caso de estruño
- ☑ Hospedaje por asistencia del propietario
- ☑ Dirección veterinaria telefónica
- ☑ Descuentos especiales en vacunas, alimentos y grooming

Solicítalo en tu Seguro de Vida o Seguro de Vida y Salud.

Para más información llama a nuestro servicio al cliente: 2285-4747 a 2285-4742 o envía un correo electrónico a AsistenciaMascotas@fichosa.com

Beneficios aplican. Este servicio puede ser afiliado a cualquier afiliado de seguridad social emitido por Fonasa Seguros. Condiciones de cobertura y vigencia.

ASISTENCIA PARA MASCOTAS

Ficohsa Seguros ofrece su nuevo producto “Asistencia para Mascotas” el cual brinda beneficios como ser: Consulta Veterinaria, Ambulancia en caso de emergencia por accidente, Gastos Funerarios entre otros.

Pensiones Y CESANTÍAS

102-2, 102-12, 103-1

Un Fondo de Pensión es un fondo de ahorro a largo plazo manejado a través de una cuenta individual a nombre de cada afiliado y que crece con cada aporte realizado más los rendimientos o intereses que se generan por medio de las inversiones que hace Ficohsa Pensiones y Cesantías.

El principal propósito de Ficohsa Pensiones y Cesantías es fomentar una cultura de ahorro hoy, para garantizar calidad de vida mañana. Ficohsa Pensiones y Cesantías actualmente tiene operaciones en Honduras y su propuesta de valor es:

EDUCACIÓN

Uno de los principales beneficios que se ofrece a las empresas y a sus colaboradores son Charlas de Educación Previsional, las cuales están enfocadas en educar a los colaboradores sobre los beneficios y ventajas de contar con un fondo de pensión para el momento del retiro laboral

SERVICIO

Parte vital de la propuesta de valor es trabajar constantemente en brindar un servicio diferenciador y de la más alta calidad a nuestros afiliados. Para esto contamos con una plataforma de CRM #1 a nivel mundial, que nos permite brindar los mejores tiempos de respuesta en todas las solicitudes y gestiones de nuestros afiliados. Asimismo, se han desarrollado canales digitales para que nuestros clientes puedan hacer sus gestiones en línea.

TU RED DE PROVEEDORES

Ficohsa Seguros cuenta con la red de proveedores de servicios más completa en Honduras a disposición de los asegurados, TU RED es una red sólida y comprometida en brindar servicios de alta calidad y atención especializada, elegida cuidadosamente para apoyar a nuestros asegurados en el momento en que la necesiten.

Los proveedores al formar parte de TU RED obtienen varios beneficios que fortalecen la continuidad y el crecimiento de su negocio entre ellos podemos mencionar



PRESTIGIO



GARANTÍA DE GENERACIÓN DE INGRESOS DE FORMA CONSTANTE



PRONTO PAGO



RESPALDO DE FICOHSA SEGUROS

SEGURIDAD Y TRANSPARENCIA

A través de los diferentes canales de atención, los afiliados pueden tener acceso en cualquier momento a su estado de cuenta, revisar los saldos de su Fondo de Pensión y obtener información actualizada sobre las inversiones que Ficohsa Pensiones y Cesantías realiza. Adicionalmente, nuestra página web permite realizar cálculos de pensión de una manera fácil e interactiva.

CANALES DE ATENCIÓN

TODAS LAS AGENCIAS DE BANCO FICOHSA

AGENCIAS FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS
TEGUCIGALPA Y SAN PEDRO SULA

CALL CENTER DE ATENCIÓN: **2275-2424**

DESDE CELULAR MARCANDO: ***2424**

CORREO ELECTRÓNICO:
fichosapensiones@fichosa.com

PÁGINA WEB:
www.fichosapensiones.hn

BENEFICIOS DE UN FONDO DE PENSIÓN

- **Alto rendimiento:** Altas tasas de rendimiento resultado de las inversiones que Ficohsa Pensiones y Cesantías de forma transparente y segura.
- **Club de Beneficios:** Acceso a descuentos y promociones exclusivas con tan solo presentar su carnet de afiliado.
- **Acceso a Préstamos con tasas preferenciales:** Condiciones preferenciales en el otorgamiento de préstamos a los afiliados.
- **Seguro de Vida:** Planes con coberturas exclusivas para afiliados.

Ficohsa Pensiones y Cesantías ofrece planes de pensión para clientes individuales y empresariales:

- **Fondo Individual de Pensión:** Dirigido a profesionales independientes y a profesionales bajo contratos empresariales que deseen de manera individual crear su fondo de pensión a largo plazo para el momento del retiro laboral manejado a través de una cuenta individual.
- **Fondo Empresarial:** Es un fondo de pensión a largo plazo, que se construye con los aportes de la empresa como un beneficio para sus colaboradores y que estos puedan contar con una jubilación al momento del retiro laboral. Los aportes y la rentabilidad que generan

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

- **Plan Protección Integral:** Es un fondo de pensión individual que brinda protección en caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente, garantizando el cumplimiento de la meta de ahorro escogida por el afiliado.



PROVEEDORES

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

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

- ⌘ **Mutua confianza**
- ⌘ **Ética**
- ⌘ **Transparencia**
- ⌘ **Respeto**
- ⌘ **Constante comunicación**
- ⌘ **Cooperación**

lo que da acceso a productos y servicios que cubren las necesidades inmediatas de la organización y generan impactos positivos en las gestiones administrativas, reduciendo los riesgos y manteniendo compromiso social y prácticas de transparencia con los clientes.

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

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

El departamento de compras es un área corporativa que atiende las solicitudes de todas las empresas del Grupo (Inclusivo a nivel regional), donde se han homologado procesos de compra, contratos y certificación de proveedores, con el objetivo de mejorar la relación con el proveedor.

Lineamientos Éticos para PROVEEDORES

205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 407-1

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

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

Ficohsa promueve mediante el código de ética, realizar negocios de forma honesta, cumpliendo las disposiciones legales adoptando normas morales y las mejores prácticas comerciales, así mismo debe cumplir los compromisos que establece el reglamento de ética, compromiso con el medio ambiente, derechos humanos, discriminación, acoso sexual, servicio de excelencia al cliente y competencia ética.

El incumplimiento a este código, es sometido a revisión, dando el derecho a la empresa a proceder con la finalización de la relación laboral.

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

Se realizaron evaluación y reevaluación de proveedores con el fin de buscar eficiencias en los procesos de Ficohsa Seguros y que estos proveedores busquen mejorar sus procesos en pro de la responsabilidad social y certificados bajo la norma ISO 9001, lo que garantiza de la búsqueda del cumplimiento de los procesos de manera eficiente.

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

Adicionalmente, es importante mencionar que actualmente se está aplicando una evaluación a través de una matriz de riesgos, con el fin de mitigar los delitos tales como el lavado de activos, extorsión, corrupción, etc. Por lo tanto, a partir del último trimestre del año 2018, a todos los proveedores de los cuales se celebran contratos respectivos o que tienen una relación comercial con Ficohsa se les aplica dicha evaluación, así como durante el 2019.

PROVEEDORES	HONDURAS		GUATEMALA		NICARAGUA		PANAMÁ	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Proveedores nacionales	1,273	2,318	156	183	443	300	553	870
Proveedores Internacionales	110	391	15	6	88	55	102	317
TOTAL	1,383	2,709	171	189	531	355	655	1187

MONTO TOTAL PAGADO A PROVEEDORES 2019

TOTAL

USD 118,677,449

Seguridad de la INFORMACIÓN

Ficohsa continúa fortaleciendo la protección de la información de los clientes, por medio de un modelo de Gestión de Seguridad de la Información, alineado con las mejores prácticas de seguridad reconocidas mundialmente, y asimismo con el marco regulatorio vigente en los países de la región, con el objetivo de proteger los sistemas y los datos.

A nivel organizacional se establecen capacitaciones para los colaboradores como personal externo, enfatizando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en las Políticas de Seguridad de la Información aprobadas por Junta Directiva y con recomendaciones que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información. También se hace uso de diversos medios para recomendar a los clientes cómo detectar y contener posibles ciberataques.

Anualmente, también se trabaja en identificar puntos de mejora para fortalecer la seguridad de forma proactiva y asegurar la información y privacidad de los datos de los clientes.



*El compromiso del Grupo
Financiero Ficohsa de*

***“Facilitar soluciones
que transforman vidas”***

es total

Sistema de Gestión

ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNOS

205-2, 419-1

El Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS) de Grupo Financiero Ficohsa surge como una iniciativa de la Junta Directiva del Grupo, para consolidar la cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en sus relaciones de negocio como parte de sus prácticas de finanzas responsables.

Es responsabilidad de la alta gerencia en las empresas de GFF y de todos los colaboradores, fortalecer y mantener una cultura organizacional incluyente y fundamentada en la confianza, que promueva la cultura ética de GFF, que se basa en los valores institucionales. Una cultura donde se pueda identificar y prevenir eventos o incidentes de corrupción y sobornos reales o potenciales,

garantizando que se realice una adecuada gestión del riesgo, fomentando una debida diligencia y reporte sobre cualquier sospecha, a través de los diferentes canales de comunicación establecidos para colaboradores, clientes y proveedores que pueden formular denuncias, incluso de forma anónima, sin temor alguno a represalias.

La visión a mediano plazo de Grupo Financiero Ficohsa es certificarse bajo el estándar ISO 37001 a nivel regional. Como parte de este proceso, se realizó un levantamiento de las políticas y procesos existentes, con el fin de identificar las brechas y realizar una hoja de ruta de actividades para lograr el cierre de las mismas.

LOS COMPONENTES DEL SGAS SON LOS SIGUIENTES:

1 Política anticorrupción y soborno.

2 Reglamento de ética para colaboradores.

3 Requerimientos éticos para socios de negocios de GFF.

4 Política para el manejo de conflictos de interés.

5 Matriz de riesgos de corrupción y soborno.

6 Programa de capacitación y divulgación.

7 Política de certificación de proveedores.

8 Política de procesos de donaciones y patrocinios.

Con la implementación de este Sistema de Gestión se reafirma el compromiso de GFF por mantener relaciones comerciales basadas

en ética y transparencia con cada una de sus contrapartes, con el fin de prevenir oportunamente situaciones potenciales de corrupción.



NUESTRA GENTE

103-1, 103-2



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).

Gestión Estratégica del Talento HUMANO

103-1, 102-8, 401-1

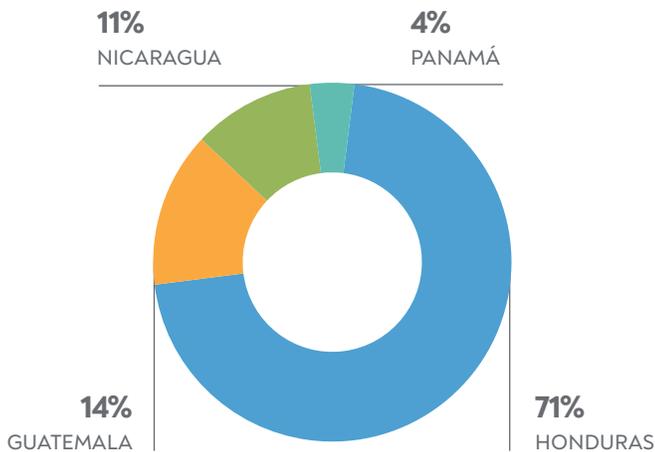
NUEVAS CONTRATACIONES DE EMPLEADOS Y ROTACIÓN DE PERSONAL

La gestión del talento está integrada por procesos diseñados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores; siendo una de nuestras estrategias clave a través de diversas iniciativas y programas con el fin de ayudar a nuestros colaboradores a crecer personal y profesionalmente, mejorando así su capacidad para atender a nuestros clientes de forma ágil y personalizada.

En la actualidad Grupo Financiero Ficohsa cuenta con

5,470 COLABORADORES

3,867 HONDURAS **783** GUATEMALA **588** NICARAGUA **231** PANAMÁ



DEL TOTAL: **59%**  **41%** 

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es una prioridad en todo el Grupo, para lo cual se promueven múltiples iniciativas con el objetivo de alcanzar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres a todos los niveles.

COLABORADORES A NIVEL REGIONAL

DETALLE	2018	2019
Honduras	3,856	3,867
Guatemala	707	783
Nicaragua	621	588
Panamá	232	231
TOTAL	5,416	5,470

Actualmente todo el proceso de atracción y selección de talento de Ficohsa, se realiza a través del Módulo de Selección del sistema de Talento Humano de Success Factor, el cual permite seguir una labor más automatizada, estructurada, ordenada e interactiva con los aspirantes.

Cada reclutador publica sus vacantes asignadas, realiza búsquedas asociando los candidatos a las mismas y a su vez moviéndolos de estatus según los pasos que el proceso de selección indique. La administración del proceso a través de esta herramienta ayuda obtener la información y estatus de cada plaza de forma oportuna así como identificar cada aspirante para aprovechar al máximo la base de datos que este innovador sistema ofrece.



Colaboradores por Contrato LABORAL, ZONA Y GÉNERO

GRI-102-7, 102-8, 401-1, 405-1

	Honduras				BANCO				SEGUROS				TARJETAS				PENSIONES					
	2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019			
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀		
Permanentes																						
Zona Norte	216	442	223	431	38	58	39	56	36	33	36	31	2	9	1	12						
Zona Centro	640	726	653	765	117	132	116	142	422	683	397	618	7	23	8	25						
Temporales																						
Zona Norte	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zona Centro	2	1	2	1	0	0	0	0	1	1	3	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Temporales por Hora																						
Zona Norte	45	84	56	108	1	4	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zona Centro	41	82	38	85	4	6	3	4	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	944	1,335	972	1,391	160	200	160	203	459	717	438	656	9	32	10	37						
GRAN TOTAL	2,279		2,363		360		363		1,176		1,094		41		47							

	Guatemala				BANCO				SEGUROS			
	2018		2019		2018		2019		2018		2019	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Permanentes												
Zona Centro	345	323	363	371	25	14	32	16				
Temporales												
Zona Centro	0	0	0	1	0	0	0	0				
TOTAL	345	323	363	372	25	14	32	16				
GRAN TOTAL	668		735		39		48					

	Panamá				BANCO			
	2018		2019		2018		2019	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Permanentes								
Ciudad de Panamá	75	92	76	104				
Permanentes								
Ciudad de Panamá	0	1	1	1				
TOTAL	75	93	77	105				
GRAN TOTAL	168		182					

	Nicaragua				BANCO				TARJETAS			
	2018		2019		2018		2019		2018		2019	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
Permanentes												
Zona Centro	4	14	4	12	0	0	0	0				
Zona Pacífico	252	344	238	328	2	5	2	4				
TOTAL	256	358	242	340	2	5	2	4				
GRAN TOTAL	614		582		7		6					

	TARJETAS			
	2018		2019	
	♂	♀	♂	♀
Permanentes				
Ciudad de Panamá	23	41	22	27
TOTAL	23	41	22	27
GRAN TOTAL	64		49	

COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD Y ZONA

401-1, 102-8

GRUPO DE EDAD Y ZONA	HONDURAS		GUATEMALA		NICARAGUA		PANAMÁ	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
18-30	304	313	182	393	121	97	62	77
Zona Norte	79	108	0	0	6	3	62	77
Zona Centro	225	205	182	393	115	94	0	0
31-44	102	124	125	319	42	40	132	124
Zona Norte	34	25	0	0	0	2	132	124
Zona Centro	68	99	125	319	42	38	0	0
45+	2	13	18	72	3	0	37	31
Zona Norte	1	2	0	0	0	0	37	31
Zona Centro	1	11	18	72	3	0	0	0
TOTAL	408	450	325	784	166	137	231	232

Talento Humano Local

El reclutamiento y selección de personal local es una ventaja que fortalece el capital humano de la institución, ya que mejora la capacidad de la empresa al conocer las necesidades locales y la flexibilidad para adaptarse a estas.

El uso de la diversidad y la inclusión local como una estrategia corporativa en los países en donde se opera, es uno de los valores agregados que el grupo cuenta en sus métodos para identificar el mejor talento; y cubrir los procesos que generarán respuesta ante las expectativas de las partes interesadas.

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

Honduras	BANCO				SEGUROS				TARJETAS				PENSIONES			
	2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019	
Tipo de contrato	Internacionales	Nacionales														
Zona																
San Pedro Sula	0	12	1	13	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Tegucigalpa	8	63	9	70	1	11	1	12	2	11	3	8	0	2	0	2
TOTAL	8	75	10	83	1	12	1	13	2	12	3	8	0	2	0	2
GRAN TOTAL	83		93		13		14		14		11		2		2	

Guatemala	BANCO		SEGUROS	
	2018		2019	
Tipo de contrato	Internacionales	Nacionales	Internacionales	Nacionales
Zona				
Guatemala	3	19	2	19
TOTAL	22	21	39	3
GRAN TOTAL	22		21	

Nicaragua	BANCO	
	2018	
Tipo de contrato	Internacionales	Nacionales
Zona		
Managua	0	7
TOTAL	0	7
GRAN TOTAL	7	

Panamá	BANCO	
	2018	
Tipo de contrato	Internacionales	Nacionales
Zona		
Panamá	12	18
TOTAL	12	18
GRAN TOTAL	30	

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

Honduras

	BANCO		SEGUROS		TARJETAS		PENSIONES	
No. de colaboradores promedio	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
 %	133	125	23	33	70	79	1	2
 %	209	215	48	32	86	120	1	5
Edad								
18-30	297	202	56	32	109	87	0	3
%	13%	9%	15%	9%	9%	8%	0%	7%
31-44	44	125	15	31	46	106	2	4
%	2%	6%	4%	8%	4%	10%	5%	9%
45+	1	13	0	2	1	6	0	0
%	0%	1%	0%	1%	0%	1%	0%	0%
Zona								
Zona Centro	172	191	51	43	129	187	0	1
%	8%	8%	14%	12%	10%	17%	0%	2%
Zona Norte	170	149	20	22	27	12	2	6
%	8%	7%	5%	6%	2%	1%	5%	13%



	Guatemala				Nicaragua				Panamá			
	BANCO		SEGUROS		BANCO		TARJETAS		BANCO		TARJETAS	
No. de colaboradores promedio	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	353	363	8	32	108	77	19	0	23	24	6	6
%	51%	49%	1%	67%	18%	13%	21%	0%	15%	14%	7%	11%
	326	373	5	16	150	93	15	0	16	29	14	4
%	47%	51%	1%	33%	25%	16%	17%	0%	10%	17%	16%	7%
Edad												
18-30	402	0	18	0	135	86	24	0	14	25	12	8
%	56%	0%	3%	0%	22%	15%	27%	0%	0	0	0	0
31-44	232	0	17	0	111	71	10	0	16	23	4	2
%	32%	0%	2%	0%	18%	12%	11%	0%	10%			
45+	45	0	4	0	12	13	0	0	9	5	4	0
%	6%	0%	1%	0%	2%	2%	0%	0%	0	0	0	0
Zona												
Zona Centro	679	0	39	0	250	0	34	0	39	53	20	10
%	95%	0%	5%	0%	41%	0%	38%	0%	25%	31%	23%	18%
Zona Norte	0	0	0	0	8	170	0	0				
%	0%	0%	0%	0%	1%	29%	0%	0%				

Testimonio Colaborador

Nombre del Emprendedor: Marvin Antonio Chacón Palma

Edad: 45 años

Área: Talento Humano



“Me llamo Marvin Chacón y tengo 5 años de laborar en Ficohsa, en el área de Talento Humano como Oficial de Procesos y Control de Calidad. A través de mi testimonio quiero destacar que Ficohsa se preocupa por el crecimiento profesional de los colaboradores; yo en lo personal había dejado de estudiar mi pregrado por diversas razones sin embargo la Institución tiene una visión estratégica donde

los colaboradores y el desarrollo de sus competencias son uno de los principales objetivos. Doy gracias a la familia Ficohsa por todo el apoyo que nos da para seguir adelante con nuestra carrera profesional, me enorgullece laborar en la Institución, porque siempre velan por mejorar nuestra calidad de vida y la de nuestros familiares”.

RESUMEN DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS 2018 / 2019 201-1, 201-3, 202-1, 401-2

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

Honduras

2018 - 2019

BANCO, SEGURO, PENSIONES

TARJETAS

POR LEY

ADICIONALES

	BANCO, SEGURO, PENSIONES							TARJETAS						
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales			Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		
	1	2	3		4	5	Auxiliares	1	2	3		4	5	Auxiliares
Ley de Protección Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Pago por encima del salario mínimo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Hospitalario (1)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Hospitalario (2)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Colectivo de Vida en \$	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
FICOPEN (3)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono de Vacaciones (marzo)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
30 Días Calendario de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
24 días hábiles de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono Adicional (septiembre)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Seguro Médico Internacional (4)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Chequeo Médico Ejecutivo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Plan Corporativo de Telefonía Celular (5)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Combustible	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Cobertura dentro del plan corporativo celular	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Resultados (6)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Nacimiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Bono por Matrimonio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Auxilio por Muerte de Dependiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Descuentos en comercios y empresas (7)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Clínica Médica Ficohsa	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Sala de Lactancia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
AGREGADOS EN 2019														
Programa de Asistencia Funeraria	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Asistencia Psicológica	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

● Si ● Gerente Si ● Sub Gerente Si ● Según funciones ● No

* Aplica para colaboradores temporales y por hora

1 Gastos médicos pagados al 100% para el colaborador
 2 Gastos médicos dependientes (Cónyuge e hijos)
 3 Participación en Fondo de Pensiones con una aportación mensual del colaborador y patrono
 4 Pagado al 100% para el colaborador y sus dependientes directos
 5 Opción a ingresar
 6 Sujeto al logro de metas institucionales y organizacionales
 7 Con las que GFF mantiene alianzas (universidades, restaurantes)

Guatemala

2018 / 2019

BANCO, SEGUROS

	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5	
POR LEY	Ley de Protección Social	●	●	●	●	●	●
	Seguro Social	●	●	●	●	●	●
	Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●
	Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●
	Pago por encima del salario mínimo	●	●	●	●	●	●
ADICIONALES	Seguro Médico Hospitalario (1)	●	●	●	●	●	●
	Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●
	Capacitaciones	●	●	●	●	●	●
	Seguro Médico Internacional (4)	●	●	●	●	●	●
	Chequeo Médico Ejecutivo	●	●	●	●	●	●
	Plan Corporativo de Telefonía Celular (5)	●	●	●	●	●	●
	Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●
	Combustible	●	●	●	●	●	●
	Cobertura dentro del plan corporativo celular	●	●	●	●	●	●
	Bono por Resultados (6)	●	●	●	●	●	●
	Auxilio por Muerte de Dependiente	●	●	●	●	●	●
	Descuentos en comercios y empresas (7)	●	●	●	●	●	●

Nicaragua

2018 / 2019

BANCO Y TARJETAS

	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5	
POR LEY	Ley de Protección Social	●	●	●	●	●	●
	Seguro Social	●	●	●	●	●	●
	Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●
	Pago por encima del salario mínimo	●	●	●	●	●	●
ADICIONALES	Seguro Médico Hospitalario (1)	●	●	●	●	●	●
	Seguro Médico Hospitalario (2)	●	●	●	●	●	●
	Seguro Colectivo de Vida en \$	●	●	●	●	●	●
	Capacitaciones	●	●	●	●	●	●
	30 Días Calendario de Vacaciones	●	●	●	●	●	●
	Seguro Médico Internacional (4)	●	●	●	●	●	●
	Chequeo Médico Ejecutivo	●	●	●	●	●	●
	Plan Corporativo de Telefonía Celular (5)	●	●	●	●	●	●
	Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●
	Combustible	●	●	●	●	●	●
	Cobertura dentro del plan corporativo celular	●	●	●	●	●	●
	Bono por Resultados (6)	●	●	●	●	●	●
	Descuentos en comercios y empresas (7)	●	●	●	●	●	●

● Si ● Gerente Si ● Sub Gerente Si ● Según funciones ● No

* Aplica para colaboradores temporales y por hora

1 Gastos médicos pagados al 100% para el colaborador

2 Gastos médicos dependientes (Cónyuge e hijos)

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

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

5 Opción a ingresar

6 Sujeto al logro de metas institucionales y organizacionales

7 Con las que GFF mantiene alianzas (universidades, restaurantes)

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

● Si ● Gerente Si ● Sub Gerente Si ● Según funciones ● No

* Aplica para colaboradores temporales y por hora

1 Gastos médicos pagados al 100% para el colaborador

2 Gastos médicos dependientes (Cónyuge e hijos)

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

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

5 Opción a ingresar

6 Sujeto al logro de metas institucionales y organizacionales

7 Con las que GFF mantiene alianzas (universidades, restaurantes)

“En Grupo Financiero Ficohsa estamos comprometidos con el desarrollo de los países donde operamos, por esa razón nos hemos puesto como meta ser representantes de una Banca Responsable, logrando el crecimiento de nuestras operaciones y ganancias de manera sostenible, trayendo bienestar a nuestros clientes, inversores, colaboradores y las comunidades donde tenemos presencia.”

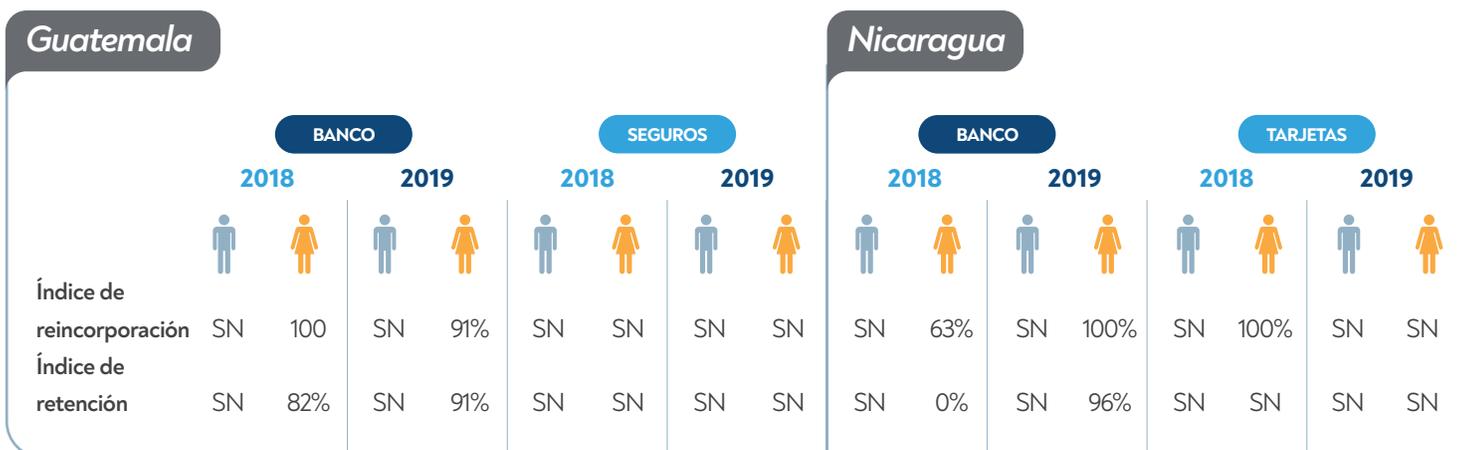
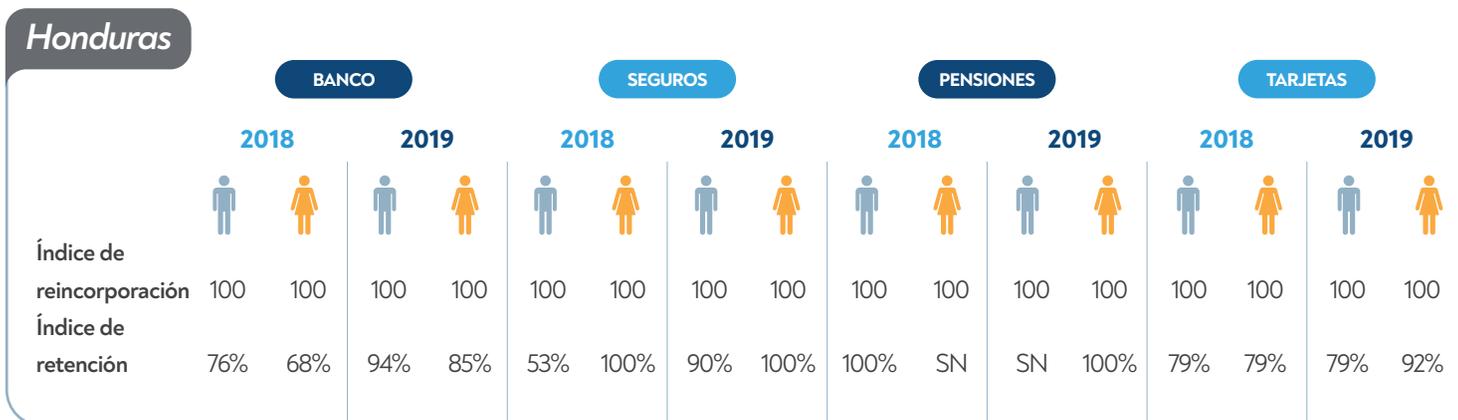
SALARIOS PAGADOS A NIVEL REGIONAL 201-1

		2018		2019
Honduras	USD	61,199,573	USD	62,514,212
Guatemala	USD	9,266,615	USD	13,235,312
Nicaragua	USD	8,084,651	USD	6,764,892
Panamá	USD	5,973,277	USD	5,992,035
TOTAL	USD	84,524,115	USD	88,506,450

ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD 401-3

Un beneficio legal en Honduras es el descanso o licencia por maternidad o paternidad, al cual Ficohsa se acoge según el Código de Trabajo de Honduras. En 2018 y 2019, el 100% de colaboradores con este derecho se pudo beneficiar del mismo, reflejando que 292 colaboradores gozaron de su derecho.

Así mismo, a través de las medidas de conciliación entre la vida laboral y personal, se busca propiciar que puedan ser compatibles los tiempos, por ello el 100% de los colaboradores que tomaron el permiso durante el 2019 se incorporaron, y continuaron en el año su desempeño dentro de la institución, tanto en el caso de los hombres como de las mujeres.



*SN: Sin casos.

Panamá

BANCO

	2018		2019	
	♂	♀	♂	♀
Índice de reincorporación	SN	100%	SN	100%
Índice de retención	76	68	94	85



*SN: Sin casos.

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

ÍNDICE	BANCO		SEGUROS		TARJETAS		PENSIONES	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Funcionarios	-39%	-55%	-14%	-62%	-30%	4%	-112%	55%
Jefaturas	-6%	34%	-1%	-6%	-2%	60%	-5%	224%
Oficiales	-10%	28%	0%	60%	-9%	24%	-2%	301%
Auxiliares	1%	46%	5%	-47%	-10%	73%	0%	0%

ÍNDICE	BANCO		SEGUROS		BANCO		SEGUROS		BANCO	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Funcionarios	5%	63%	8%	33%	-71%	-71%	0%	0%	27%	27%
Jefaturas	15%	18%	21%	33%	15%	8%	2%	-7%	0%	0%
Oficiales	59%	92%	47%	78%	33%	35%	16%	65%	49%	49%
Auxiliares	21%	77%	25%	133%	61%	47%	3%	13%	-43%	-43%

Capacitación y DESARROLLO

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

Universidad Corporativa Ficohsa (UCF) tiene una misión clara: Impulsar el desarrollo de talento de los colaboradores del Grupo como ventaja competitiva para asegurar el logro de los objetivos estratégicos del negocio.

El modelo de aprendizaje definido por GFF tiene el objetivo de guiar a la excelencia a todos los colaboradores, mediante el desarrollo de competencias, habilidades y conocimientos técnicos del sector financiero, enfocados en la mejora continua, siendo este un pilar para afianzarse como un referente regional.

UCF busca garantizar que todos los colaboradores tengan acceso a los diferentes eventos formativos es por ello que se despliegan actividades de aprendizaje virtuales a través de la plataforma de aprendizaje, las cuales son diseñadas acorde a los principios andrológicos.

Durante 2018 se dio especial énfasis en el cumplimiento de 3 indicadores: Malla Curricular, Plan Regulatorio Anual y el despliegue de la capacitación Cultura de Servicio con el fin de que los participantes obtuvieran el conocimiento del concepto y enfoque Cultura de Servicio y vivieran los pilares de la experiencia de cliente Ficohsa. Con ello se buscó un mayor compromiso para sumarse e impulsar el nuevo modelo de experiencia de servicio para los clientes, sean externos o internos.

En 2019 se culminó el despliegue de la capacitación Cultura de Servicio obteniendo el 98% de participación, también se implementó el plan regulatorio anual y la malla curricular con el objetivo de desarrollar las habilidades y conocimiento en los colaboradores, brindando herramientas que ayudan en el buen funcionamiento del puesto de trabajo, así como enriquecer sus habilidades sociales como individuos, con temas como: Marca Personal, Imagen Profesional, Inteligencia Emocional, entre otros.

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

Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.

Honduras	2018		2019	
	PERSONAL QUE ASISTIÓ	HORAS DE CAPACITACIÓN	PERSONAL QUE ASISTIÓ	HORAS DE CAPACITACIÓN
Escuelas de Cajeros	142	25,894	229	42,617
Escuelas de Negocios	13	1,265	23	3,510
Escuela de Cobranza	10	590	36	6,870
Escuela de Servicio al Cliente - Tarjetas	18	3,232	5	160
Escuela de Televentas	36	1,957	5	160
Escuela de Jefes Administrativos	8	1,156	16	1,590
Escuelas de Servicio al Cliente- Banco	9	1,760	0	0
Escuela de Emprendedores Pyme	9	936	0	0
Total	245	36,789	314	54,907

	2018		2019	
	PERSONAL QUE ASISTIÓ	HORAS DE CAPACITACIÓN	PERSONAL QUE ASISTIÓ	HORAS DE CAPACITACIÓN
Guatemala				
Escuelas de Cajeros	62	3,311	62	4,053
Escuelas de Negocios			14	780
Escuela de Supervisores			10	104
Escuela de Servicio al Cliente	24	1,252	24	1,537
Escuela de Televentas	61	1,016	41	344
Escuela de Telemarketing	38	412	54	520
Escuela de Jefes Administrativos			17	144
Escuela de Jefes de Agencia	5	232	26	3,056
Escuela de Ventas para Call Center			47	384
Total	190	6,223	295	10,922
Nicaragua				
Escuelas de Cajeros	18	1,112	13	710
Escuelas de Negocios	24	600	18	960
Escuela de Jefes Administrativos	1	120	1	216
Total	43	1,832	32	1,886
Panamá				
Escuelas de Cajeros	12	12	11	147
Escuelas de Negocios	21	36	20	362
Escuela de Supervisores	14	19	16	328
Escuela de Cobranza	22	30	21	267
Escuela de Servicio al Cliente	11	24	9	395
Escuela de Televentas	71	12	37	498
Escuela de Logística	12	17	12	265
Escuela de Telemarketing	10	7	9	165
Escuela de Canales Alternos	2	20	4	91
Total	175	177	139	2,516

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL

201-1, 201-3, 202-1, 404-1

	GÉNERO	FUNCIONARIOS		JEFATURAS		OFICIALES		AUXILIARES	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Honduras		2,463	2,292	7,943	5,337	1,578	39,085	63,181	897
		2,631	2,541	5,076	8,929	1,224	66,167	37,845	1,110
	Total	5,095	4,834	13,019	14,266	2,802	105,253	101,026	2,007
Guatemala		104	1,130	189	3,245	1,330	24,896	111	1,005
		58	499	133	2,625	1,704	27,788	208	869
	Total	162	1,629	322	5,870	3,034	52,684	319	1,874
Nicaragua		199	90	158	174	1,116	878	459	488
		87	76	166	201	603	554	329	322
	Total	287	166	325	376	1,719	1,433	788	810
Panamá		62	37	19	30	19	35	20	19
		45	20	18	36	23	19	15	22
	Total	107	58	37	66	42	54	35	42

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DIRIGIDOS A MEJORAR LAS COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES

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

La formación continua es la clave para ayudar a los colaboradores a adaptarse a un entorno laboral que cambia de forma rápida y constante basado en la gestión por competencias y apoyado en el proceso de gestión de desempeño, se apoya a los colaboradores a identificar y desarrollar sus fortalezas mediante actividades que faciliten el análisis y reflexión sobre su capacidad, haciendo uso de herramientas como las discusiones de carrera, el inventario de

capacidades, los concursos internos y el Team Building donde se trabajó de forma activa y participativa la integración, el dinamismo y el trabajo en equipo de las áreas participantes, con el fin de que a través de la experiencia transformen sus equipos con alto rendimiento.

Como resultado del esfuerzo plasmado en estos 2 años se obtuvo un total de:

221,558 Horas hombre

97% de la población capacitada sin incluir la formación regulatoria.

EMPRESA	HONDURAS		GUATEMALA		NICARAGUA		PANAMÁ	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Banco	2,275	2,306	468	1,017	770	827	152	169
Seguros	398	236	28	34				
Tarjetas	1,215	784			254	6	59	66
Pensiones	24	36						
BCD Travel	14	6						
Total	3,926	3,368	496	1,051	1,024	833	211	235

CAPACITACIONES SOBRE TEMAS RELEVANTES

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

CAPACITACIÓN	HONDURAS		GUATEMALA		NICARAGUA		PANAMÁ									
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019								
	PERSONAL QUE ASISTIÓ	% DE COLABORADORES														
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN																
Conocimiento del cliente	347	9%	467	12%	185	26%	0	0%	217	100%	75	100%	179	77%	200	87%
Lavado de activos y financiamiento del terrorismo	4,055	105%	3,727	94%	760	107%	814	101%	827	98%	501	100%	288	125%	341	148%
FATCA	395	10%	1,073	27%	161	23%	185	23%	121	100%	95	100%	68	29%	52	23%
Usuario financiero	1,651	43%	1,375	35%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Riesgo operativo	4,114	106%	4,227	107%	687	97%	806	100%	666	99%	570	100%	242	105%	308	133%
Código de ética y conducta	4,280	111%	4,137	105%	716	101%	808	100%	864	100%	575	100%	203	88%	202	87%
Seguridad de la información	4,143	107%	4,115	104%	779	110%	670	83%	864	100%	578	97%	231	100%	239	103%
DERECHOS HUMANOS																
Desarrollo de competencias	1,255	32%	3,368	85%	496	70%	1,051	131%	1024	100%	833	100%	203	88%	416	180%
Formación temas específicos del puesto	2,674	69%	1,566	40%	729	103%	386	48%	24	100%	32	100%	345	149%	710	307%
Temas institucionales	4,130	107%	4,389	111%	145	20%	411	51%	872	100%	1,713	99%	332	144%	467	202%
Inducción	680	18%	634	16%	441	62%	580	72%	166	100%	134	100%	65	28%	45	19%

En el año 2019 colaboradores de Ficohsa Guatemala participaron en el "XVI Congreso Regional para la Prevención de Lavado de Dinero y Otros Activos y el Financiamiento del Terrorismo", una

"Certificación Online Lavado de Dinero (AMLCA)" y la capacitación "Riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo" como parte del compromiso en la lucha contra la corrupción.

Evaluación de DESEMPEÑO 404-3

Ficohsa atrae, inspira y desarrolla personas talentosas, diversas y extraordinarias que se enorgullecen de pertenecer a la Institución, lo cual contribuye al objetivo de ser un referente empresarial de la región.

Por ello, la Gestión del Desempeño es considerado un proceso

fundamental en Talento Humano lo cual se valida con la disponibilidad de una política con proceso definido, herramientas y soporte estructural, con el fin de reconocer, exaltar y premiar su desempeño superior, innovación, aprendizaje continuo y pasión por ser los mejores.

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

Honduras		2018				
	Banco	Seguros	Tarjetas	Pensiones	Total	
	93%	95%	95%	94%	94%	
	92%	93%	94%	89%	92%	
TOTAL	92%	94%	94%	93%	93%	

Guatemala		2019		
	Banco	Seguros	Total	
	73%	75%	73%	
	84%	96%	86%	
TOTAL	79%	88%	80%	

Honduras		2019				
	Banco	Seguros	Tarjetas	Pensiones	Total	
	85%	95%	96%	97%	89%	
	89%	95%	91%	90%	90%	
TOTAL	87%	95%	94%	96%	90%	

Panamá		Banco		Tarjetas	
		2018	2019	2018	2019
		98%	93%	98%	82%
		91%	68%	96%	78%
TOTAL	95%	82%	97%	80%	

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

Las evaluaciones de desempeño y sus resultados se utilizan a nivel interno para medir el desempeño y encontrar oportunidades de

mejora en los procesos con el fin de alcanzar los mejores estándares en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Honduras	2018	2019
Gerencial	78%	99%
Administrativo	95%	97%
Técnico especialista	95%	93%
Operativo de apoyo	94%	86%
Otros	94%	95%
TOTAL	93%	90%

Guatemala	2019
Gerencial	91%
Administrativo	74%
Técnico especialista	89%
Operativo de apoyo	76%
Otros	50%
TOTAL	80%

Panamá	2018	2019
Gerencial	84%	90%
Administrativo	100%	86%
Técnico especialista	96%	75%
Operativo de apoyo	98%	83%
Otros	92%	72%
TOTAL	95%	81%

Experiencia del COLABORADOR

102-12, 403-1, 403-2

Mantener motivado a los colaboradores es clave para garantizar su compromiso y su éxito a la hora de contribuir al progreso de la visión institucional. En Ficohsa se han implementado iniciativas que

fomentan la escucha, el balance entre la vida personal y laboral y un entorno de trabajo saludable y gratificante. Durante el 2019 se puede destacar las siguientes acciones:



/// Celebración Día del Amor y la Amistad

Como parte de las iniciativas de clima laboral, se fomentó y celebró entre los equipos de trabajo el día del amor y la amistad a nivel nacional, donde se les obsequiaron chocolates junto a una carta con un mensaje positivo sobre el compañerismo, con el fin de hacer conciencia entre los colaboradores a apreciar el entorno laboral dentro del grupo y el amor a sus compañeros conformando una Familia Ficohsa más unida y comprometida.



/// Premiación a la Trayectoria

Ficohsa reconoce la trayectoria de sus colaboradores por laborar en la institución por más de 10, 15, 20 y 25 años de entrega y compromiso en la organización.

En total se premiaron

181 COLABORADORES
A NIVEL NACIONAL



/// Celebración 25 Aniversario

El 18 de julio Banco Ficohsa Honduras celebró su 25 Aniversario con todos los colaboradores (3,900) a nivel nacional, generando un ambiente de alegría en todos los edificios, agencias y ventanillas locales y foráneas del país, a través de diferentes actividades que se prepararon para festejar como familia este gran suceso.



/// Copa Ficohsa Edición 25 Años

Los colaboradores de Ficohsa participaron en una edición más de la Copa Ficohsa, que se realiza cada año en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, donde los colaboradores conforman equipos de categoría femenino y masculino, contando con la participación de 45 equipos que a su vez lo conformaban más de **500 colaboradores** entre ambas ciudades. En esta ocasión se invitaron a empresas hermanas del grupo como ser La Colonia, Diunsa y Por Salud a participar en dicho torneo.



/// *Celebración Día del Niño*

En marco del Día del Niño en Honduras se llevó a cabo la celebración para los hijos de los colaboradores de Ficohsa en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, realizando una mañana de película en donde participaron más de **1500 niños y niñas** que pudieron disfrutar junto a sus padres la película "Un amigo abominable" acompañado de deliciosos bocadillos, con el fin de agasajar a los pequeños de la casa en su día.



/// *Bienvenida a la Navidad*

Ficohsa recibió la navidad con torrijas y café para cada uno de los colaboradores de los edificios principales, **2500 colaboradores** entre Tegucigalpa y San Pedro Sula presenciaron esta bonita actividad, donde se dió la bienvenida a la época navideña.

Comunidad DE MUJERES

102-12, 403-1, 403-2



EQUIPO LÍDER DE HONDURAS

En Ficohsa se busca implementar prácticas de clase mundial, no solo para los clientes sino también para los colaboradores, quienes son la pieza clave y esencial del éxito institucional.

Es por esta razón que nace la "Comunidad de Mujeres Ficohsa", que tiene como objetivo primordial promover iniciativas que generen cambio, un ambiente de equidad y el desarrollo integral de la Familia Ficohsa.

Esta iniciativa nace en el año 2018 en Ficohsa Guatemala denominándose Concejo de Mujeres, en donde impulsado por el área de Talento Humano, se proponen apoyar a las colaboradoras de la organización en los diversos roles que asumen como mujeres, organizando para estos efectos actividades

tales como: eventos de networking, espacios denominados: "Todas tenemos algo que contar...", conferencias y talleres. En el 2019 la empresa da un paso más hacia adelante y lanza en Honduras la Comunidad de Mujeres.

En esta ocasión la propuesta de valor va más allá, ligando el enfoque de desarrollo de las colaboradoras a la estrategia de fomentar la diversidad e inclusión en la población que labora para la empresa.

El pilar estratégico de fomentar una cultura de innovación, se potencia cuando se da voz y participación a todos los interlocutores (diversidad) que colaboran en la consecución de los objetivos que la empresa se define.

Actualmente, tanto la Comunidad como el Concejo de Mujeres, cuenta con hombres en el equipo líder y un plan estratégico a 5 años definiendo como enfoque el gestar actividades alrededor de los temas de: Equidad, Educación, Salud y Bienestar y Relaciones con Grupos de Interés para el año 1 - 3, siempre se involucra a la alta dirección en los proyectos, y se cuenta con indicadores que permitan medir el impacto de las iniciativas gestadas.

En el 2019 la Comunidad participó en actividades tales como:

- ⌘ Reclutamiento de voluntarios.
- ⌘ Focus groups para asegurar el enfoque de las actividades a realizar.
- ⌘ Ficotalks: Mujeres exitosas que comparten sus experiencias.
- ⌘ Paneles de mujeres líderes.
- ⌘ Línea de atención/apoyo psicológico para todos los colaboradores.
- ⌘ Eventos de desarrollo de carrera.
- ⌘ Entrenamientos, talleres y networking con entidades como: Naciones Unidas, Voces Vitales.
- ⌘ Programa de Mentoría de Voces Vitales, actividades impulsadas por el Comité de Género del COHEP, Semana de Educación Financiera organizada por la CNBS.

Para llevar a cabo esta iniciativa, Honduras y Guatemala cuentan cada uno con un Equipo Líder quienes con el apoyo del área de Talento Humano, guían e impulsan la implementación de las iniciativas, y favorecen la regionalización de las mismas.

Durante el 2020-2021 la Comunidad de Mujeres será lanzada en Nicaragua y Panamá expandiendo así su impacto y capitalizando las experiencias de sus países hermanos para ir siempre un paso adelante.

Salud y Seguridad de los COLABORADORES 102-12, 403-1, 403-2

Ficohsa cuenta con el Comité de Higiene y Seguridad a nivel nacional en Honduras; quien vela por la investigación y seguimiento de accidentes que ocurren dentro de las instalaciones de Ficohsa y propone medidas para prevenirlos y vigilar por que se cumplan. Todas las estaciones o lugares de trabajo son objeto de control por

parte de Ficohsa, como disponen las normas y procedimientos internos.

Ficohsa vela por el cumplimiento de altos estándares de salud y seguridad en el trabajo para todos los colaboradores.

PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIAS, CUERPO DE BRIGADISTAS

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

uno de los miembros para atender cualquier necesidad que se presente en los edificios de los países donde Ficohsa tiene presencia, por ello se ofrece el entrenamiento constante y la revisión de los procesos con el fin de contar con las herramientas para la rehabilitación de los procesos y el funcionamiento de la institución.

Es notable el compromiso, conocimiento y responsabilidad de cada

INDICADOR	HONDURAS		GUATEMALA		PANAMÁ		NICARAGUA	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
CUERPO DE BRÍGADAS								
Total participantes	238	310	54	18	14	14	120	79
Horas de capacitación	1,746	3,380	34	32	8	8	24	24
PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS								
Comité de emergencias	6	6	0	0	0	0	12	12
Equipo de apoyo a comité de manejo de crisis	7	7	7	8	0	0	15	14

Programa Regional de ÉTICA INSTITUCIONAL

102-16, 102-17, 103-1

El programa de Ética está compuesto por diferentes actividades como ser: “**SEMANA DE LA ÉTICA**”, que tiene como objetivo fortalecer los canales que existen dentro de la Institución para realizar reportes de conducta no ética y la forma correcta de elaborarlos; así mismo se realizan diálogos de forma anual, como **CAFÉ CON NETO** para que los colaboradores tengan un espacio para expresarse, realizar consultas o aclarar inquietudes, con el fin de obtener retroalimentación sobre las acciones de Ficohsa que aportan al bienestar del colaborador en el puesto de trabajo.

Dentro de los canales para realizar reportes de conductas no éticas se pueden destacar la **LÍNEA DE ÉTICA** (anónimo y privado), buzones en diferentes puntos estratégicos de los edificios principales y correo electrónico, todo destinado para generar confianza entre los colaboradores, mismos reportes son revisados y canalizados a través de un comité de ética, quién garantiza la confidencialidad y vela para que no se tomen represalias contra quienes denuncien irregularidades.

De forma trimestral se comunica a los colaboradores, la cantidad de casos de ética que se han recibido y atendido.

Entre los años 2018 y 2019 se realizaron **149** Reportes en total

En el año 2019 se actualizó y socializó el **CÓDIGO DE ÉTICA** de colaboradores que define las normas y principios a las que deben ajustarse los colaboradores de Ficohsa, donde se definen muchos temas como ser la igualdad de oportunidades y la no discriminación, los valores y cultura institucional, prácticas laborales justas y de diversidad, la protección del medio ambiente y conflictos de Interés, entre otros.

Adicionalmente, se realiza una **CAPACITACIÓN VIRTUAL** una vez al año obligatoria para todos los colaboradores de GFF para reforzar y afianzar el conocimiento.



CANTIDAD DE CASOS REPORTADOS



“La ética no es una descripción de lo que las personas hacen; es una prescripción de lo que todos debemos hacer.”



NUESTRO PLANETA

103-1, 103-2



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, Acción por el Clima y Vida de Ecosistemas Terrestres.

Así mismo, se contribuye a mantener un enfoque preventivo, incentivando iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad y favorecer el desarrollo de tecnologías respetuosas con el ambiente. En el año 2018 y 2019 GFF realizó acciones y actividades con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas de los ODS identificados.



LIMPIEZA DE PLAYA
EN LAS ZONAS COSTERAS



SIEMBRA DE ÁRBOLES
EN ZONAS VULNERABLES



CAMPAÑA DE REDUCCIÓN
DE AGUA, PAPEL Y ENERGÍA



APERTURA DE UN EDIFICIO
CON PANEL SOLAR



MEDICIÓN DE LA
HUUELLA ECOLÓGICA

Inversión VERDE

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

Ficohsa comprometido con el uso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, realiza inversiones verdes en trabajos de remodelación e instalación de equipo y mobiliario eco amigable

con el ambiente, como parte de las remodelaciones realizadas en las diferentes agencias y edificios se detalla lo siguiente:



COMPRA DE AIRES ACONDICIONADOS CON TECNOLOGÍA INVERTER CON EL FIN DE AHORRAR ENERGÍA ELÉCTRICA Y REDUCCIÓN EN LAS EMISIONES.



INSTALACIÓN DE LÁMPARAS LED



COMPRA DE MOBILIARIO ECO AMIGABLE Y CON LAS FUNCIONES ERGONÓMICAS IDEALES DE TRABAJO.



INSTALACIÓN DE GRANJAS SOLARES

Total acumulado a la fecha

\$1,002,707



Huella de carbono y ECOLÓGICA

305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Grupo Financiero Ficohsa se ha marcado como objetivo reducir el uso de recursos naturales.

Al respecto, trabaja para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

ESTE AÑO, SE AMPLIÓ EL USO DE PANELES SOLARES, YA DISPUESTOS EN 6 AGENCIAS Y EN EL EDIFICIO PRINCIPAL DE TEGUCIGALPA GENERANDO UN TOTAL DE

272,772 kWh

LO QUE EQUIVALE A SUMINISTRAR ENERGÍA ELÉCTRICA A

110  **HOGARES POR AÑO**

ELLO HA SUPUESTO QUE SE EVITE LA EMISIÓN DE

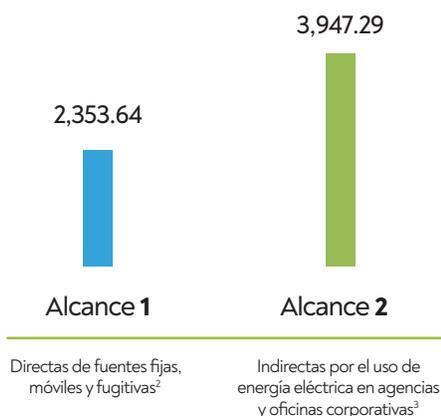
100.13 ton CO₂eq.

De esta forma se está contribuyendo a la lucha contra el cambio climático y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



También en este año, se realizó el inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de conformidad con el “Greenhouse Gas Protocol (GHG protocol). A Corporate Accounting and Reporting Standard”, desarrollado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Se reportan las emisiones directas de alcance 1 así como las emisiones indirectas de alcance 2 y 3 en toneladas de dióxido de carbono equivalente (ton CO₂eq).

EMISIONES DE GEI (ton CO₂eq)



6300.93

Alcance 1 + Alcance 2

2019

EMISIONES DE GEI (ton CO₂eq) ALCANCE 3⁴

1. Bienes y servicios adquiridos	2,706.30
3. Consumo de combustible y energía no incluidos en el alcance 1 y alcance 2	13.50
5. Residuos generados en las operaciones	103.83
6. Viajes de negocio	360.61
7. Desplazamiento de empleados	2,769.79
12. Fin de vida de productos vendidos	1.23

5,955.26

TOTAL Alcance 3

2019

¹ Se considera el consumo de 2,479 kWh/año por una familia hondureña de 4 integrantes con datos del Banco Mundial.

² Fijas: Uso de plantas de emergencia para generación de electricidad. Móviles: uso de autos propiedad de la empresa y bajo esquemas de pago por uso de combustible (entrega y cobro de tarjetas). Fugitivas: Recarga de refrigerantes en sistemas de aire acondicionado. Para el cálculo se utilizan los factores de emisión de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales de México.

³ Para el cálculo de las emisiones por la electricidad se utiliza el factor de emisión del Ministerio de Energía y Minas de Guatemala.

⁴ Para el cálculo de las emisiones de alcance 3 se utilizaron los factores de emisión del Department of Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA) y la Environmental Protection Agency (EPA). La enumeración corresponde a la lista de las 15 categorías reportadas en el GHG protocol.

LA HUELLA DE CARBONO DEL GRUPO FINANCIERO FICOHSA FUE PORTANTO DE

12,256.19 ton CO₂eq.

CONSIDERANDO EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS LO QUE EQUIVALE A LAS EMISIONES GENERADAS POR

4,893  AUTOS DURANTE 1 AÑO

Además, se tiene un valor de intensidad de emisiones de 3.19 ton CO₂eq/empleado con la medición de este parámetro se podrá evaluar el comportamiento de la empresa en el tiempo.

Si bien, la mayor parte de las emisiones de la empresa corresponden al alcance 3 que suponen 5,955.26 ton CO₂eq, esto se debe al grado de exhaustividad de esta información, ya que se reportan 6 de las 15 categorías de emisiones indirectas no incluyendo alcance 2. En este sentido, presentan especial peso las emisiones por el uso los bienes y servicios adquiridos, así como el desplazamiento de los empleados.

De igual forma, en este año se actualizó el cálculo de la huella ecológica de la empresa. Éste es un indicador clave de sustentabilidad, que expresa la superficie necesaria para mantener el consumo de recursos y energía, así como para absorber los residuos producidos por la compañía. Su monitoreo permitirá evaluar el impacto de las estrategias en materia ambiental que se lleven a cabo en el futuro, así como identificar áreas de oportunidad.

Se reporta el valor en hectáreas globales (gha) para reflejar la realidad del comercio mundial de bienes y servicios. La metodología de cálculo se basa en lo señalado por el Global Footprint Network (GFN) que requiere cuantificar los recursos utilizados por la organización durante el año de reporte. El alcance de estos recursos incluidos en el estudio se apega a los lineamientos de la metodología de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) ISO 14040, 14044 y 14072.

HUELLA ECOLÓGICA (gha) ALCANCES 1 Y 2



Directa por el consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficies construida.

Indirecta por el uso de energía eléctrica en agencias y oficinas corporativas.

1,732.61

Alcance 1 + Alcance 2

2019

HUELLA ECOLÓGICA (gha) ALCANCE 3

Alimentación. Compra de azúcar y café para oficinas	2.73
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
Bienes de consumo. Adquisición de uniformes para personal, material publicitario, material de primeros auxilios, y tarjetas.	51.48
Servicios. Agua potable, transporte de insumos, viajes de negocio, desplazamiento de empleados, disposición y tratamiento de residuos.	1,427.82

5,803.46

TOTAL Alcance 3

2019

En 2019, la huella ecológica total de Ficohsa es de 7,536.08 gha que supone además una intensidad de 1.95 gha/empleado. Como se puede observar la principal contribución a esta huella está en los productos de oficina, en donde el consumo de papel es el mayor generador de impacto, por lo que la compañía centrará sus esfuerzos en reducir la compra de este insumo en el corto plazo.

¹ Se considera un auto que utiliza gasolina, un recorrido anual de 10,950 km/año y una eficiencia de 9.48 km/litro

EMISIONES

a1	2,353.64	19%
a2	3,947.29	32%
a3	5,955.26	49%
TOTAL	12,256.19	100%

HUELLA

a1	327.04	4%
a2	1,405.58	19%
a3	5,803.46	77%
TOTAL	7,536.08	100%



Eficiencia ENERGÉTICA

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

Desde el 2009 Ficohsa ha registrado el consumo de energía con el fin de buscar oportunidades de mejora y lograr reducir las emisiones de CO2, es por ello que cada año se socializan campañas con el objetivo de crear conciencia sobre el uso adecuado de la energía.

Como parte de las buenas prácticas se estandarizó el horario de encendido y apagado de aires acondicionados, apagado de luces en edificios y la instalación de paneles solares en la oficina principal los cuales generan hasta un 70% del consumo de energía del edificio.

Así mismo, de manera mensual se visitan los edificios principales revisando el escritorio de los colaboradores con el objetivo de validar si al finalizar la jornada laboral se encuentran computadoras, monitores,

impresoras o cualquier aparato electrónico encendido o en hibernación, esta práctica fomenta que todos los colaboradores deben hacer buen uso de la energía eléctrica. Así mismo, se realizan charlas con los colaboradores, personal de limpieza outsourcing con el fin de brindar consejos de ahorro de energía en el hogar y en las áreas de trabajo. El año 2019 presentó un incremento en el consumo en KW tomando en cuenta que se incrementó el número de agencias y ventanillas a las cuales se mide el consumo de energía.

HONDURAS

BANCO

	2018	2019
KW	7,819,976	8,616,380
<small>POR COLABORADOR</small>	3,371	3,575
MJ	28,151,915	31,018,969
<small>POR COLABORADOR</small>	12,134	12,871

INCREMENTO

6.07%

SEGUROS

	2018	2019
KW	729,748	675,789
<small>POR COLABORADOR</small>	2,027	1,862
MJ	2,627,093	2,432,840
<small>POR COLABORADOR</small>	7,297	6,702

REDUCCIÓN

-8.16%



TARJETAS

	2018	2019
KW	1,532,639	1,460,449
<small>POR COLABORADOR</small>	1,303	1,335
MJ	5,517,500	5,257,618
<small>POR COLABORADOR</small>	4,692	4,806

INCREMENTO

2.43%

CONDENSADO POR COLABORADOR

	2018	2019
KW	2,607	2,781
<small>POR COLABORADOR</small>		
MJ	9,386	10,010
<small>POR COLABORADOR</small>		

INCREMENTO

6.65%

CONDENSADO

	2018	2019
KW	10,082,363	10,752,619
MJ	36,296,508	38,709,427

INCREMENTO

6.65%

GUATEMALA

	2018	2019
KW	712,735	712,735
POR COLABORADOR	1,008	909
MJ	2,565,846	2,565,846
POR COLABORADOR	3,629	3,273

REDUCCIÓN **-10%**

PANAMÁ

	2018	2019
KW	317,880	311,760
POR COLABORADOR	1,370	1,350
MJ	1,144,368	1,122,336
POR COLABORADOR	4,933	4,859

REDUCCIÓN **-2%**

NICARAGUA

	2018	2019
KW	1,825,783	1,349,485
POR COLABORADOR	2,940	2,295
MJ	6,572,819	4,858,146
POR COLABORADOR	10,584	8,262

REDUCCIÓN **-22%**

CONDENSADO REGIONAL

	2018	2019
KW	12,938,761	13,126,599
MJ	46,579,541	47,255,755

INCREMENTO **1.45%**

Para el cálculo del consumo energético, se ha utilizado el total de Kilowatts consumidos de manera interna por cada agencia, edificio o ventanilla.

Matriz ENERGÉTICA 302-3

La matriz energética contempla el tipo de energía que se produce en cada país. El suministro de energía de las empresas del Grupo Ficohsa en Honduras, proviene del Sistema Interconectado Nacional que administra la “Empresa Nacional de Energía Eléctrica”

(ENEE), en Guatemala la “Empresa Eléctrica de Guatemala Sociedad Anónima” (EEGSA), en Panamá la empresa “Elektra Noreste S. A” (ENSA) y en Nicaragua la empresa “Disnorte-Dissur”.

	HIDRÁULICA	TÉRMICA	BIOMASA	EÓLICA	BUNKER	SOLAR	GEOTÉRMICA	GAS	CARBÓN
HONDURAS									
NICARAGUA									
PANAMÁ									
GUATEMALA									

Consumo DE AGUA

102-12, 403-1, 403-2

Comprometidos con el cuidado del agua, cada año se socializan campañas internas dirigidas a los colaboradores fomentando el cuidado y evitar el desperdicio del agua dentro de las instalaciones de la institución y de igual forma fomentar el uso responsable en sus hogares.

Como parte de las campañas se ha contado con la colaboración de niños de la Fundación Ficohsa quienes les enseñan a los colaboradores como pueden utilizar el agua de manera responsable en sus puestos de trabajo y sus hogares.

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

En Honduras, el agua es suministrada por el Servicio Autónomo Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA); y diferentes empresas de agua como ser Aguas de San Pedro Sula o juntas locales de agua, en Panamá por el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), en Nicaragua por la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado Sanitarios (ENACAL) y en Guatemala por la municipalidad de Guatemala, a través de la Empresa Municipal De Agua (EMPAGUA).

Durante el año 2019 se presentó un incremento tomando en cuenta que se inició a contabilizar el uso del agua en diferentes agencias que en 2018 no se tenía contemplado.



HONDURAS BANCO

M³

CONSUMO PROMEDIO POR COLABORADOR

2018	341,162	147
2019	411,090	171

INCREMENTO **16%**

NICARAGUA

M³

CONSUMO PROMEDIO POR COLABORADOR

2018	10,899	18
2019	12,000	20

INCREMENTO **16%**

REGIONAL

2018

M³

2019

Honduras	341,162	411,090
Nicaragua	10,899	12,000
TOTAL	352,061	423,090

INCREMENTO **20%**

Consumo DE PAPEL

301-1, 301-2, 306-2

El papel es uno de los principales insumos utilizados por las operaciones de Ficohsa, es por ello que cada año se fomenta el uso responsable del mismo y se establecen metas para alcanzar una reducción siempre y cuando la operación lo permita.

Por otra parte, se realiza una revisión de procesos internos que puedan optimizarse cambiando el uso de papel a digital. De igual forma, se comparte con cada departamento un comparativo de

consumo de papel 2018 vrs 2019 con el fin de fomentar la reducción. El 2019 presentó una reducción del 2% en comparación al año 2018 gracias al monitoreo realizado con cada departamento, el control de inventarios y cambio en procesos.



HONDURAS

AÑO	RESMAS 2018	RESMAS POR COLABORADOR	RESMAS 2019	RESMAS POR COLABORADOR	INCREMENTO O REDUCCIÓN
Banco	16,287	7	16,199	7	-1%
Seguros	3,842	10	3,817	11	-1%
Tarjetas	2,864	2	2,548	2	-11%
Pensiones	424	10	480	10	13%
TOTAL	23,417	6	23,044	6	-2%

GUATEMALA	RESMAS	RESMAS POR COLABORADOR	INCREMENTO
2018	3,326	8	44%
2019	4,802	6	

PANAMÁ	RESMAS	RESMAS POR COLABORADOR	REDUCCIÓN
2018	1,651	7	-22%
2019	1,290	6	

NICARAGUA	RESMAS	RESMAS POR COLABORADOR	REDUCCIÓN
2018	4,984	8	-30%
2019	3,523	6	

GLOBAL	RESMAS 2018	RESMAS 2019	COMPARATIVO
Honduras	23,417	23,044	-2%
Guatemala	3,326	4,802	44%
Panamá	1,651	1,290	-22%
Nicaragua	4,984	3,523	-30%
Total	33,378	32,659	-2%



Clasificación de Desechos Y RECICLAJE

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

En Ficohsa la gestión de residuos toma mayor relevancia cada año, es por ello que se realizan campañas para fomentar la clasificación de desechos, reciclaje de papel, incineración de plástico derivado de tarjetas de crédito y débito y reciclaje de residuos electrónicos, con el fin de otorgarles un fin adecuado y reducir la huella ecológica de la institución.

En Honduras, en el marco del día de las buenas acciones, se realizó una alianza con Honduras Stem Foundation y la Escuela Americana con el objetivo de reciclar residuos electrónicos de los colaboradores y la institución recolectando un total de 14,588

libras; toda la donación se entregó a la empresa Reciclatecc quienes realizaron un reciclaje adecuado de los desechos electrónicos, con el fin de reducir los impactos negativos que éstos generan al medio ambiente.

En Panamá, Ficohsa fue el patrocinador oficial de la 5ta. semana de reciclaje la cual tenía como objetivo invitar a las personas a realizar diferentes acciones a favor del ambiente como ser: compra de productos amigables, reciclar, enseñar a los pequeños del hogar este hábito entre otras actividades.

CLASIFICACIÓN	2018	2019	ACUMULADO
Desechos sólidos (Lbs)	31,500	33,600	222,918
Aluminio (Lbs)	1,570	474	7,540
Reciclaje de papel	28,191	126,802	276,339
Plástico	1,780	1,845	15,175
Residuos electrónicos		14,588	14,588
Total	63,041	177,309	573,631



Energías RENOVABLES

Ficohsa se ha caracterizado por ser el banco referente en materia de financiamiento de proyectos de energía renovable, como parte de su compromiso de favorecer el desarrollo y difusión de tecnologías respetuosas con el ambiente. Dentro de la gama de proyectos financiados se encuentran: Hidroeléctricos, Fotovoltaicos, Eólicos y Solares.

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

CLIENTE	PROYECTO	TIPO	PARTICIPACIÓN	CAPACIDAD
Energías limpias de Yaguala	Hidroeléctrica Arenales	Hidroeléctrica	\$ 30,000,000	61 MW
Hidroeléctrica Cuyagual	Santa Lucía	Hidroeléctrica	\$ 20,000,000	6.1 MW
Vientos de San Marcos	Chinchayote	Eólico	\$ 12,500,000	46.2 MW

Reforestación 2018 Y 2019

Durante el 2018 y 2019 más de 1,000 voluntarios de Ficohsa se sumaron en las jornadas de reforestación que se llevaron a cabo en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, plantando más de 5000 árboles acumulados, siempre en alianza con Larach y Cia a través de los fondos Honduras Verde, y con el acompañamiento del Instituto Nacional de Conservación y Desarrollo Forestal (ICF) en Tegucigalpa y la Alcaldía Municipal de San Pedro Sula cuya labor es guiar y dirigir a los voluntarios sobre las formas más efectivas de realizar la plantación de los árboles.

Ficohsa y Larach&Cia realizaron un aporte de más de L.110,000 gracias al 1% de los consumos realizados con la tarjeta de crédito Larach Ficohsa, otorgando al proyecto de reforestación "Honduras Verde" de Larach&Cia que desde el año 2012 apoyan las actividades de reforestación y educación ambiental.

Desde el 2009 Ficohsa realiza esta actividad con el objetivo de reforestar y devolver a la naturaleza el equivalente al consumo de resmas de papel y de esta manera reducir el impacto de la huella ecológica de sus operaciones, plantando hasta la fecha más de 27,000 árboles a nivel nacional.

Ficohsa contribuye con la mejora del planeta y se suma a favor del medio ambiente apoyando la conservación y preservación de las áreas protegidas de Honduras, orientado a la regeneración de bosques

naturales que permita reducir los efectos del cambio climático aportando de esta forma a las metas del ODS 13 – Acción por el clima. En Guatemala los colaboradores realizan una siembra en alianza con el vivero municipal donde se logró sembrar más de 500 árboles con el apoyo de los voluntarios.



Agencias con PANELES SOLARES

Con el objetivo de fomentar el uso de energía limpia Ficohsa cuenta con 6 agencias y 2 edificios con paneles solares a nivel nacional, procurando desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, adoptando modalidades sostenibles de producción y consumo de energía limpia.

HONDURAS

6

AGENCIAS

1

EDIFICIO



NICARAGUA

1

EDIFICIO

¡Estamos Innovando!



Nuevas Granjas Solares en Plaza Victoria

Este mes el equipo de la Palanca de Abastecimiento finalizó el proyecto de Granjas Solares en Plaza Victoria de Tegucigalpa, las que fueron colocadas sobre la estructura superior de la Galería y en el techo de la Torre II.

Las Granjas Solares estarán proporcionando energía a nuestro edificio mediante el aprovechamiento de la energía solar. Su implementación brindará ahorros tangibles en la factura de los servicios públicos, así mismo refuerza el compromiso de Grupo Financiero Ficohsa con el medioambiente y las prácticas responsables de generación de energía y reducción de la huella de carbono.



Panel Solar:

- Es un dispositivo que aprovecha la energía del sol para generar calor o electricidad, consta de una multitud de células que convierten la radiación solar en electricidad.

Los principales beneficios que generarán nuestros paneles solares:

- Generación de 302,278 Kwh de energía al año, ahorrando anualmente **entre un 15% y 20% de la energía utilizada en Plaza Victoria.**
- Se dejan de producir 200,000 kg de CO2 al año, lo que representa un impacto positivo en el ambiente al disminuir nuestra huella de carbono.

Los invitamos a continuar promoviendo iniciativas que busquen reforzar la cultura de ahorro y responsabilidad con el medioambiente.



Siempre Un Paso Adelante





PREVENCIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO
REALIZA LAS JORNADAS DE
LIMPIEZA DE PLAYAS

+5,200

LIBRAS DE DESECHOS RECOLECTADAS
CON MÁS DE 200 VOLUNTARIOS



FICOHSA PANAMÁ CONTRIBUYE
A LA LIMPIEZA DE CASCADA
DEL PARQUE NACIONAL SOBERANÍA

+120 Lbs

DE BASURA RECOLECTADA

De Mi TIERRA

203-2

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

A la fecha se han beneficiado más de 50 comunidades en 11 departamentos y 87 comunidades de las siguientes localidades: Intibucá, La Paz, Francisco Morazán, El paraíso, Choluteca, Santa Bárbara, Comayagua, Cortés, Lempira, Ocotepeque y Valle. Otorgando más de 1,834 créditos con un monto superior a los L 129 millones de lempiras (Más de 5.2 millones de dólares) beneficiando a más de 800 productores directamente y 7000 beneficiarios indirectos.

A través de este programa se promueve la actividad productiva, bancarización, inclusión financiera, creación de empleo, generación de microempresas, asociatividad, lo cual contribuye al crecimiento de sus comunidades y en generadores



de empleo para muchas familias, seguridad alimentaria y acceso a mercado formal.

Durante el 2019 se firmó el convenio con Eco Business Fund (fondo de inversión de origen alemán), que consiste en brindar asistencia técnica que apoyará a productores de zonas en La Esperanza del programa DE MI TIERRA, particularmente en producción de papa y zanahoria. Esta asistencia incluye diferentes capacitaciones sobre: técnicas eficientes de irrigación de agua, técnicas de goteo vrs. Sistemas de riego general, metodologías para inclusión social y de género, piloto de irrigación de goteo para algunos productores o proyectos, implementar técnica de erosión de suelo.

+\$5.2M

EN FINANCIAMIENTO

+1,834

CRÉDITOS OTORGADOS

+800

BENEFICIADOS

Testimonio De Mi tierra

Nombre del Productor: Wilmer Enrique García Ávila

Edad: 45 años

Año de inicio del Programa De Mi Tierra: 2008



“Mi nombre es Wilmer García y estoy muy agradecido con Ficohsa, ya que me ha abierto las puertas a través de su programa De mi Tierra y gracias a todo su apoyo se ha visto un impacto positivo no sólo en mi economía sino que también en mi comunidad por la generación de empleo y también he mejorado la calidad de vida de mi familia.

A través de la alianza entre Funder, Ficohsa y Supermercados La

Colonia es que he crecido como lo he hecho hasta ahora, ya que inicié cultivando en aproximadamente 0.3 manzanas ahora tengo más de 1 manzana con cultivos con el gran apoyo del fideicomiso de Ficohsa, ya que me han otorgado 11 financiamientos a lo largo de estos años con tasas preferenciales y muchas facilidades para hacer crecer mi producción agrícola”.



NUESTRA COMUNIDAD

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



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).

Programa EDUCANDO NUESTRO FUTURO

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

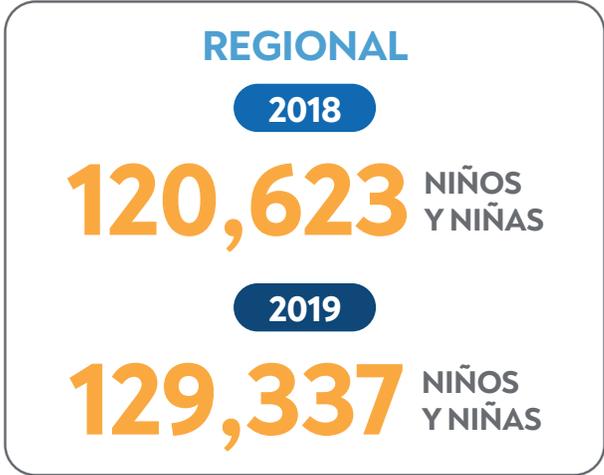
Fundación Ficohsa nace en Honduras en el año 2000, con la visión de contribuir con la educación infantil de manera integral y sostenible, desde ese entonces a través de su Programa “Educando Nuestro Futuro”, dedica sus esfuerzos a apoyar la educación prebásica de niños y niñas entre 3 a 6 años de edad que habitan en áreas con alta vulnerabilidad social y económica, impactando directamente al incremento de cobertura, calidad e innovación educativa.

El modelo educativo es participativo e integra a la comunidad, autoridades educativas, padres y madres de familia, docentes y voluntarias. Asimismo, mantiene 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.

Conscientes del impacto que la educación representa para el futuro de los países en la región Centroamericana, se han obtenido resultados significativos a lo largo de toda esta trayectoria, contribuyendo directamente a los planes y metas educativas de los países donde se tiene presencia, fortaleciendo de esta forma los sistemas de educación nacional.



*Actualmente el Programa
“Educando Nuestro Futuro”
beneficia a 149 Centros
Prebásicos ubicados en Honduras,
Guatemala, Panamá y Nicaragua.*



**INVERSIÓN
REGIONAL**



**PROMEDIO DE
ASISTENCIA**

99%



**EGRESADOS DE
PREPARATORIA**

100%

Programa DAR PARA EDUCAR

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

Desde el año 2007, el Programa Dar para Educar impulsado por la Fundación Ficohsa, brinda la oportunidad a los clientes de Supermercados La Colonia a contribuir con los proyectos educativos mediante la donación voluntaria de los centavos que le sobran al momento de pagar su factura en la caja.

Esta iniciativa permite involucrar a la sociedad en general en el desarrollo de sus propias comunidades, los fondos recaudados son utilizados para la construcción o rehabilitación de centros prebásicos y el fortalecimiento de los proyectos educativos que se implementan a nivel nacional.

APORTACIÓN VOLUNTARIA DE CLIENTES DE SUPERMERCADO LA COLONIA



2018

\$134,883

2019

\$133,226

9

CIUDADES BENEFICIADAS

Tegucigalpa, Choluteca, Comayagua, Siguatepeque, Juticalpa, Danlí, San Pedro Sula, El Progreso y La Ceiba.

18

CENTROS PREBÁSICOS BENEFICIADOS

10,625

ACUMULADO DE NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS

2018: 1,050 // **2019: 978**



CENTROS PREBÁSICOS DE EXCELENCIA

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

Los Centros Prebásicos de Excelencia son un modelo educativo innovador impulsado por la Fundación Ficohsa, donde los niños y niñas reciben una formación especializada, impartida por docentes que se destacan por su compromiso y alto desempeño en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

En estos centros se realizan evaluaciones de rendimiento escolar, lo que permite encontrar oportunidades de mejora en la práctica docente y por ende obtener un mejor desempeño por parte de los niños y niñas.

Uno de los componentes más importantes de estos centros, es la integración de la tecnología buscando estimular no solo el área cognitiva de los pequeños, sino fortalecer sus capacidades para la resolución de problemas y el trabajo en equipo, integrándolos a lo que actualmente se conoce como alfabetización digital, que les permite explorar el mundo, convirtiendo el uso de la tecnología en un hábito cotidiano.

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

Actualmente existen en Honduras 52 Centros Prebásicos de Excelencia, que han sido seleccionados en aquellas comunidades que han demostrado un alto deseo de desarrollarse y donde los padres y madres juegan un papel muy importante en la educación de sus hijos.

52

CENTROS PREBÁSICOS DE EXCELENCIA

INVERSIÓN

2018

\$114,695

2019

\$60,562

TOTAL

\$175,256

13

CIUDADES BENEFICIADAS

9,771

ACUMULADO DE NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS

2018: 4,009 // 2019: 3,791

EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO ESCOLAR EN NIÑOS DE PREPARATORIA

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

La Fundación Ficohsa implementa un proceso de evaluación integral en los Centros Prebásicos de Excelencia, con el objetivo de medir el impacto de sus acciones en la calidad educativa. Los resultados obtenidos de estas evaluaciones, permiten a la Fundación Ficohsa diseñar estrategias encaminadas a mejorar los procesos de enseñanza por parte de los docentes y brindar a sus estudiantes las herramientas necesarias para cursar con éxito esta etapa educativa.

	Centros prebásicos evaluados	Promedio general	Niños y niñas evaluados
2018	45	94%	2,856
2019	49	95%	2,988

APOYO AL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR

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

Desde el año 2001 la Fundación Ficohsa conserva una importante alianza con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), mediante la cual se ha entregado la merienda escolar diaria a todos los centros prebásicos apoyados en Honduras, beneficiando cada año a miles de niños y niñas con este importante beneficio, que contribuye a disminuir los índices de ausentismo y deserción, además de brindar el 36% de las necesidades calóricas diarias.

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

Desde sus inicios, la Fundación Ficohsa suma a su inversión en merienda escolar más de 2 millones de dólares, lo que equivale a más de 18 millones de raciones alimenticias entregadas a niños y niñas en edad prebásica.

	Inversión total	Raciones entregadas
2018	\$152,797	1,124,171
2019	\$181,141	1,464,101

INVERSIÓN TOTAL
\$333,938
RACIONES ENTREGADAS
2,588,272
CENTROS PREBÁSICOS 140

124,540 ACUMULADO DE NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS

2018: 8,421 // 2019: 7,782

DOTACIÓN DE LIBROS, MATERIAL DIDÁCTICO Y ÚTILES ESCOLARES

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

Un importante beneficio del Programa “Educando Nuestro Futuro” es la dotación de libros de texto, material didáctico y útiles escolares para todos los niños y niñas que asisten anualmente a los centros prebásicos.

Estos recursos son utilizados por los docentes para el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje, fortaleciendo el desarrollo del motor fino y grueso que es clave en esta etapa educativa. Este aporte genera un ahorro significativo para el padre y madre de familia que en su mayoría proviene de zonas económicamente vulnerables.

Los materiales han sido entregados a cada uno de los centros prebásicos desde el año 2000 y se ha invertido a la fecha un total de \$480,000.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN SOCIAL Y FINANCIERA

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

Desde el año 2014 la Fundación Ficohsa, como socio de la red mundial Aflatoun Child Savings International con sede en Ámsterdam, implementa el Programa de Educación Social y Financiera, con el objetivo de 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.

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

En el 2019 Fundación Ficohsa participó en la Conferencia Global de Habilidades Sociales y Financieras, Empoderamiento Económico de Niños y Jóvenes, en Amsterdam Países Bajos, donde participaron más de 250 socios y partes interesadas de todo el mundo para conectarse, compartir experiencias e intercambiar ideas para llevar más lejos el movimiento de Educación Social y Financiera para niños y jóvenes



FORTALECIMIENTO DOCENTE

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

Fundación Ficohsa trabaja de la mano con los docentes que atienden los centros prebásicos que apoya, considerándolos como la pieza clave para lograr alcanzar calidad educativa en los salones de clase. Es por ello, que desde sus inicios se ha implementado un proceso de formación docente integrando una diversidad de temas especializados en el área de prebásica.

La experiencia ha sido enriquecedora y en el 2019 se logró conformar un equipo de docentes capacitadoras que diseñaron un proceso de réplica de conocimientos para compartirlos con sus pares, generando nuevas competencias y aprovechando la capacidad instalada como recurso multiplicador.



INTEGRACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Desde el año 2011, la Fundación Fichsa incursionó como pionera de la integración de la tecnología en prebásica, brindando a los niños y niñas la oportunidad de acceder a este importante recurso. Hasta la fecha se han instalado 59 Centros de Tecnología a nivel regional incluyendo Honduras, Panamá, Nicaragua y Guatemala, lo que ha permitido reforzar los temas vistos en los salones de clases y desarrollar destrezas en el área tecnológica, tanto en los alumnos como en los docentes y padres y madres de familia.



INCLUSIÓN EDUCATIVA

Desde el año 2017, la Fundación Fichsa en alianza con el Hospital María de Especialidades Pediátricas, apoya el proyecto de Inclusión Educativa en este hospital instalando un Centro de Tecnología Infantil para dar respuesta a la demanda de una alternativa psicopedagógica, para niños y adolescentes en estado de vulnerabilidad, con padecimientos crónicos e impedimentos dentro de las oportunidades para continuar en el sistema educativo.

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

Inauguración de Centros DE TECNOLOGÍA

	INAUGURACIONES	NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS
2018	4	4,267
2019	4	4,194
TOTAL	8	8,461

ACOMPAÑAMIENTO PEDAGÓGICO

Como complemento al fortalecimiento docente, desde el año 2017, la Fundación Fichsa ha implementado el componente de Acompañamiento Pedagógico para todas las docentes de los Centros de Excelencia.

El objetivo es mejorar la práctica docente mediante la metodología de investigación acción, generando nuevas competencias enfocadas en brindar una educación de calidad, tomando en cuenta los diferentes contextos en donde se desenvuelven los centros educativos apoyados y generando participación de los padres y madres de familia en la educación de sus hijos.

	Centros de excelencia	Docentes	Niños y niñas beneficiados
2018	45	114	4,009
2019	49	134	3,672



CELEBRANDO 20 AÑOS DE TRAYECTORIA

En el 2018 la Fundación Fichsa conmemoró 20 años de trayectoria en beneficio de la educación infantil de la región, reafirmando su compromiso de continuar trabajando fuertemente en esta noble labor.

Como parte de la celebración, se inauguró el Centro de Excelencia Dulce Hogar ubicado en Tegucigalpa y se realizó el tradicional evento "Amigos de la Fundación Fichsa" en Tegucigalpa y San Pedro Sula donde se contó con la presencia de aliados estratégicos y medios de comunicación que han apoyado de manera directa o indirecta el cumplimiento de los objetivos de la Fundación.

En el mes de octubre se lanzó la Memoria de Labores de la Fundación Fichsa donde se compartieron los logros alcanzados y las historias de éxito de los niños y niñas, docentes, padres y madres de familia, comunidades y voluntarios que durante toda esta trayectoria han sido parte y que hoy son agentes de cambio en sus comunidades.

Haz click en este enlace para conocer más de la memoria de labores (actualizada como Informe de Labores)



www.fichsa.com/fundacion

Programa Crédito BECA HONDUFUTURO

Convencidos de que la educación es el camino y la herramienta para construir un mundo mejor, se han otorgado a través del programa HONDUFUTURO becas a jóvenes de excelencia académica con deseo de realizar sus estudios de posgrado en las mejores universidades del extranjero y así contribuir a enriquecer el talento hondureño

En los años 2018-2019 se han beneficiado a 47 jóvenes, especializándose en áreas como ser Administración y Negocios, Ingeniería, Ciencias de la Salud, Derecho entre otros.

Desde el 2014 hasta la fecha se han invertido alrededor de USD 3,422,376 y se han beneficiado 119 hondureños.

2018-2019

INVERSIÓN

+\$3.4MM



**119 HONDUREÑOS
BENEFICIADOS**



Programa CONVIVE MEJOR

Grupo Financiero Ficohsa forma parte de los miembros fundadores de la Fundación CONVIVE MEJOR, iniciativa liderada por el Gobierno de Honduras enfocada en la construcción y rehabilitación de parques recreativos con el objetivo de convertirlos en espacios de sana recreación y esparcimiento y contribuir a la inserción de niños y jóvenes en actividades deportivas, culturales y artísticas.

Desde el año 2014 se han invertido más de \$169,000 por parte del Grupo. Con esta iniciativa se fortalece el vínculo con las familias hondureñas, impactando a más de 10 comunidades, registrando más 5.9 millones de visitas de niños, jóvenes y adultos.

DESDE 2014



INVERSIÓN

+\$169,000

**10 COMUNIDADES
BENEFICIADAS**

Programa de Voluntariado CORPORATIVO INTEGRARSE

El Programa Regional de Voluntariado Corporativo INTEGRARSE con el fin de impulsar el compañerismo y la solidaridad ofrece a los colaboradores y sus familias la posibilidad de dedicar una cierta cantidad de horas cada año a colaborar en proyectos locales que impulsan la educación, la limpieza playas, siembra de árboles o el bienestar social de personas en riesgo de exclusión social, entre otros proyectos.

Más del 85% de los colaboradores voluntarios se involucran anualmente en múltiples iniciativas solidarias y más de 186,000 personas son beneficiadas directa o indirectamente.

Con el fin de motivar a los voluntarios y en el marco del Día Internacional del voluntariado, Grupo Financiero Ficohsa reconoce al Área con las Acciones de Mayor Impacto en Voluntariado mediante la entrega de la Copa de Voluntariado.

Ficohsa se une como un solo
equipo con sus líderes de voluntariado



Como parte del Programa de Voluntariado Corporativo de Ficohsa, se llevó a cabo durante el 2019 una actividad de integración "Un equipo, un resultado" con los colaboradores que son líderes de voluntariado en cada área de GFF a nivel nacional, con el objetivo de reafirmar el compromiso que tienen como líderes para el resto de colaboradores e implementar mejoras donde cada uno reconozca su valor a través de las diferentes actividades que apoyan a desarrollar a lo largo de todo el año.

En la actividad de Team Building participaron más de 50 líderes de la zona centro y norte de Honduras en donde se reforzaron las competencias de compromiso, iniciativa, liderazgo, trabajo en equipo, orientación a los resultados y superación de los obstáculos; con estas actividades Ficohsa genera valor a programas sostenibles como lo es el Voluntariado Corporativo, que contribuye al desarrollo social de las comunidades donde tiene presencia y que transforma vidas.



Los Colaboradores de Ficohsa se Vistieron de Rosa porque ¡SI HAY ESPERANZA!



En marco del Día Mundial del Cáncer de Mama, en el mes de octubre del 2019, más de 1,400 colaboradores de Ficohsa a través de su campaña “Vístete de rosa porque sí hay esperanza” lograron recolectar y entregar un donativo de \$800 a la Fundación Hondureña contra el Cáncer de Mama (FUNHOCAM); adicional, Ficohsa se unió a la causa igualando la cantidad que dieron los colaboradores donando un total de \$1,600 lo que equivale a 70 mamografías. Así mismo se impartió una charla dirigida para los colaboradores sobre la prevención y control de este

tipo de cáncer, impartida por los especialistas de Funhocam, entre ellos acompañó Tina de Lopez (Presidenta de Funhocam) y el Dr. Luis Estrada quien impartió diferentes consejos e instruyó de forma práctica a las colaboradoras cómo realizar la autoevaluación y orientó sobre la detección temprana del cáncer; con estas acciones Ficohsa y sus colaboradores demuestran su apoyo a todas las mujeres luchadoras que están o han enfrentado esta dura enfermedad.

	HONDURAS		NICARAGUA		GUATEMALA		PANAMÁ	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
% de participación en voluntariado	89%	90%	35%	96%	27%	61%	55%	9%
# de horas invertidas	16,741	18,244	300	1,698	610	981	137	40
Beneficiarios directos e indirectos	36,719	64,280	1,185	8,150	3,100	2,765	515	400

MONTO DE REEMBOLSO EN HONDURAS

2018 **\$12,868** 2019 **\$ 18,508**

TELETÓN

Contribuyendo a la calidad de vida de los hondureños que viven con discapacidades físicas e intelectuales, Ficohsa se suma a contribuir a la Teletón, en el año 2018, gracias al esfuerzo de los donantes y colaboradores de Ficohsa se logró recaudar L. 6,120,320 y en el 2019 L. 6,201,340

2018

\$246,787

2019

\$250,054



Fundación Creciendo CON DIÁBETES

Tiene como fin promover el desarrollo y mejora de la calidad de vida de los pacientes con diabetes en el país, fomentando a su vez la enseñanza de estilos de vida saludable y proporcionando las herramientas necesarias para controlar los niveles de azúcar.

La Fundación Creciendo con Diabetes ha beneficiado con su atención a más de 60 niños y niñas, a 10 adultos de manera directa y a otras 200 personas de manera indirecta, brindando los insumos que necesitan para controlar su condición.

Los pilares de la Fundación son:

- /// Educación
- /// Recaudación de fondos
- /// Alianzas
- /// Voluntariado



Entre las macro actividades realizadas en el 2019 se encuentran:

Lanzamiento de Programa de Voluntariado para Pacientes Mayores de Edad

Se trabajó en conjunto con el Hospital Escuela Universitario para lanzar un programa en el cual pacientes que han demostrado tener un buen comportamiento en el cuidado de su enfermedad, y antiguos beneficiarios de la fundación, puedan servir de mentores a los niños y los inspiren a mantener un cuidado adecuado.

Celebración Día del Niño

En el marco de la celebración del Día del Niño en el Hospital María Especialidades Pediátricas, la fundación realizó diferentes actividades que permitieron a los pacientes pasar un ambiente agradable, aprendiendo sobre estilos de vida saludables.

Jornadas de Salud Día Mundial del Diabético

Se realizaron dos jornadas de salud durante el Día Mundial del Diabético, en las cuales se realizaron mediciones de glucosa, índice de masa corporal, y presión arterial; para crear conciencia sobre la detección temprana de la diabetes.

Convivio Navideño

Se acompañó a la Sociedad de Endocrinólogos de Honduras, a un viaje educativo a Cantarranas, en el cual pudieron disfrutar de diversas actividades, siempre aprendiendo y cuidando sus niveles de glucosa.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Es - tandar GRI	Contenido	Número de Página o URL	Omisión	Referencia Directa / Referencia Cruzada	Aspectos Materiales	Verificación Externa	ISO 26000	AN ODS 2030	ODS 2030	Pacto Global
GRI 101: Fundamentos 2016										
Contenidos Generales										
GRI 102- Contenidos Generales 2016										
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN										
102-1	Nombre de la organización	6				✓	7.4.2			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	33, 34, 36, 37, 39, 40, 41, 44, 45, 47				✓				
102-3	Ubicación de la Sede	6				✓				
102-4	Ubicación de las operaciones	4,6				✓				
102-5	Propiedad y forma jurídica (perfil de la organización)	6,7				✓				
102-6	Mercados servidos	18, 37				✓				
102-7	Tamaño de la organización	28,30,31, 32 54,				✓				
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	52, 54, 55				✓				
102-9	Cadena de suministro	48				✓				
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	48T				✓	6.4.1, 6.4.2, 6.4.4, 6.8.5			
102-11	Principio o enfoque de precaución			Para mayor información visitar la página web: http://www.ficohsa.com/media/1299/ficohsa-ms2015.pdf		✓				PG10
102-12	Iniciativas externas	48, 68, 69, 70, 82, 86, 87, 88, 89		GFF integra ANODS y Pacto Global		✓	✓	✓	✓	✓
102-13	Afiliación a asociaciones	87, 88, 89, 90, 91, 92				✓		17.3		
Estrategia										
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3,4					7.8			PG2
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3,4					6.3.10			
Ética e Integridad										
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 20,21,22, 23,48, 63, 71			✓		5.3.6.4.5			PG1

102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	71				√		16.5.1		PG1
GOBERNANZA										
102-18	Estructura de gobernanza	20,21,22,23				√				
102-19	Delegación de autoridad	20,21,22,23				√				
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	20,21,22,23				√	7.3.2			
102-21	"Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales"	20,21,22,23, 24				√		16.5.1		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20,21,22,23				√				
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	20,21,22,23				√				
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	20,21,22,23				√				
102-25	Conflictos de intereses	20,21,22,23				√	5.3			
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	20,21,22,23				√	5.3			
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	20,21,22,23				√	7.3.3			
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	20,21,22,23				√				
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	20,21,22,23				√				
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgo	20,21,22,23				√				
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	20,21,22,23				√	7.5.3			
102-32	"Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad"	8, 20,21, 22,23				√				
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	20,21,22,23				√	7.6.2			
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas				Información propietaria	√	7.6.2			
102-35	Políticas de remuneración				Información propietaria	√	6.2			
102-36	Proceso para determinar la remuneración				Información propietaria	√				
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración				Información propietaria	√				
102-38	Ratio de compensación total anual				Información propietaria	√				
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual				Información propietaria	√				
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS										
102-40	Lista de grupos de interés	18, 19, 24				√	Proceso de Materialidad	17.3		

102-41	Acuerdos de negociación colectiva			El 100% de nuestras contrataciones laborales son individuales.		✓				PG3
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	18, 19, 24				✓	Proceso de Materialidad			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	18, 19, 24				✓	Proceso de Materialidad			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	24, 25,26,27				✓	Proceso de Materialidad			
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES										
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			Para mayor información visitar la página web: https://www.ficohsa.com/informes-financieros/ (Deloitte)		✓				
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	5, 24, 25, 26,27				✓	Proceso de Materialidad	11.b.2.9.3.1		
102-47	Lista de temas materiales	24, 25,26,27				✓	Proceso de Materialidad	11.b.2.9.3.1		
102-48	Reexpresión de la información			No existen reformulaciones con respecto a años anteriores		✓				
102-49	Cambios en la elaboración de informes	5				✓				
102-50	Periodo objeto del informe	5				✓				
102-51	Fecha del último informe	5		Memoria de Sostenibilidad 2017		✓	2017			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	5				✓				
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5		rsc@ficohsa.com		✓				
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5		FUNDAHRSE		✓				
102-55	Índice de contenidos GRI	94		FUNDAHRSE		✓				
102-56	Verificación externa			FUNDAHRSE		✓	FUNDAHRSE			
GRI 103 ENFOQUE DE GESTIÓN										
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	24,27,34,36, 37,39,40,41, 44,45,47,48, 52,53,63,71, 72,85				✓		16.5.1	4,5,8, 10,16	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	24,275,36.52, 63,72,85				✓		16.5.1	4,5,8, 10,16	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24				✓		16.5.1		
DESEMPEÑO ECONÓMICO										
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	48,65,66,67, 85,86,87,88				✓		1.1.1.(b), 8.10.1, 8.10.2(a) 8.10.2 (b)	1,4,5,7,8, 9,10,16,17	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	34,40,41, 73,77				✓			1,4,5,7,8, 9,10,16,17	PG8
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	58,59,60				✓		10.4.1	1,4,5,7,8, 9,10,16,17	

201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno			Hacemos en conjunto programas de Responsabilidad Social; sin embargo no se recibe ayuda financiera por parte de gobiernos ya que somos una empresa privada y nuestras políticas no permiten este tipo de acciones.		√				
PRESENCIA EN EL MERCADO 2016										
202-1	"Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local"	62,64,66,67				√		13.2.1	1,4,5,7,8,9,10,16,17	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	55				√			1,4,5,7,8,9,10,16,17	
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016										
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	85,86,87,88,89				√			1,4,5,7,8,9,10,16,17	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	84,86				√		13.2.1	1,4,5,7,8,9,10,16,17	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016										
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	48				√			1,4,5,7,8,9,10,16,17	
ANTICORRUPCIÓN 2016										
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción			Ficohsa evaluará las unidades de negocio para verificar el riesgo relacionado a corrupción.		√		16.5.1		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	66				√		16.5.1	1,4,5,7,8,9,10,16,17	
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas			No se ha identificado casos de anticorrupción confirmados dentro de la organización		√				
COMPETENCIA DESLEAL 2016										
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia			En el área de Legal no se ha reportado ninguno no durante el 2018 ó 2019		√				
301 MATERIALES 2016										
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	80,81				√		12.5.1	12,13	
301-2	Insumos reciclados	80,81				√			12,13	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	81				√		12.5.1	12,13	
ENERGÍA 2016										
302-1	Consumo energético dentro de la organización	77				√		7.1.1	12,13	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	77				√			12,13	
302-3	Intensidad energética	77,78				√			12,13	
302-4	Reducción del consumo energético	77				√			12,13	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	77,82,83				√			12,13	

AGUA 2016										
303-1	Extracción de agua por fuente	79				√		6.1.1	12,13	
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua			No aplica para las actividades de Grupo Financiero Ficohsa, ya que estamos en sector de servicios financieros y no afectamos de manera significativa de fuente de agua.		√				
303-3	Agua reciclada y reutilizada			No contamos con procedimientos de reciclaje de agua, ya que no es un tema significativo para nuestras operaciones del negocio.		√				
BIODIVERSIDAD 2016										
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas			Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		√				
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad			Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		√				
304-3	Hábitats protegidos o restaurados			Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		√				
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones			Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		√				
EMISIONES 2016										
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	73,74				√		13.2.1	12,13	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	73				√			12,13	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	73				√			12,13	

305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	72				√			12,13	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	72				√			12,13	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			Durante el año 2018 y 2019 se utilizaron aerosoles donde el fabricante en su empaque establece que el producto No perjudica a la Capa de Ozono y que por esta razón no emito Sustancias que perjudiquen la capa de ozono		√				
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire			No existe material, ya que las emisiones de NOx, SOx generadas por el transporte y refrigeración no pueden ser medidas por completo debido a la falta de un control de la distancia y el tipo de transporte que utilizan los clientes, colaboradores y proveedores para llegar a los puntos de atención.		√				
EFLUENTES Y RESIDUOS 2016										
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino			"La cantidad de agua requerida en los edificios y sucursales son estrictamente usadas por nuestros colaboradores en las actividades diarias, mas no en procesos de producción y los efluentes generados son tratados por el servicio de saneamiento público."		√				
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	75,77,78,79,80,81				√			12,13	
306-3	Derrames significativos			No contamos con derrames en nuestras operaciones financieras		√				
306-4	Transporte de residuos peligrosos			No se importan ni exportan residuos considerados peligrosos. Los residuos transportados en forma local, son los mismos reportados como residuos		√				
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentía			"Todos los edificios de Grupo Financiero Ficohsa y sus sucursales de Banco se encuentran en zonas urbanas y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas. En el 2015 se publicó la Política de prevención en la construcción de agencia y edificios en ecosistemas y patrimonios culturales."		√				
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016										
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental			En el área de Legal no se ha reportado ninguno durante el 2018 o 2019.		√				PG8

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016										
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	48, 49, 50				✓			12,13	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	49				✓			12,13	
EMPLEOS 2016										
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	54, 55, 56, 58, 59,60				✓			4,5,8,16	
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	58, 59,60				✓			4,5,8,16	
401-3	Permiso parental	61				✓			4,5,8,16	
RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016										
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales			Los períodos de pre-aviso contemplan lo establecido según el Código de Trabajo de los países en donde operamos		✓				
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016										
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	68, 69,70				✓			4,5,8,16	
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	68, 69,70				✓			4,5,8,16	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad			"Por las características de las operaciones de Ficohsa, no se han identificado actividades profesionales que incidan o tengan un nivel elevado de riesgo o enfermedad. No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género."						
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos			No aplica para las actividades de Grupo Financiero Ficohsa, ya que no contamos con sindicato		✓				
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016										
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	63, 64, 65				✓				
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	65, 66				✓				
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	67				✓				

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016										
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	54				√			4,5,8,16	PG6
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	62				√		5.5.1	4,5,8,16	PG6
NO DISCRIMINACIÓN 2016										
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			Hasta la fecha no se ha comunicado ninguna incidencia referente a discriminación. Por otra parte, en el caso de existir alguna se procederá bajo el procedimiento del Código de Trabajo de los países donde operamos		√				PG 1,2,3,4, 5,6,7
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016										
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	48				√			4,5,8,16	PG3
TRABAJO INFANTIL 2016										
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	48, 49, 50				√			4,5,8,16	
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO										
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	48, 49, 50				√			4,5,8,16	PG3
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016										
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	48, 49, 50				√			4,5,8,16	
DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS										
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas			No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto		√				
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016										
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto		√				PG7
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	66				√			4,5,8,16	PG7
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos			En un 100% en lo relacionado a aspectos legales y de negocio		√				PG7
COMUNIDADES LOCALES 2016										
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	86, 87, 88, 89			√	√		11.b.2.9.3.1	2,3,4,11,17	PG7

413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales			No se tienen identificados riesgos reales o potenciales en las comunidades donde GFF opera.	√	√		11.b.2.9.3.1		
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016										
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	48, 49, 50				√		11.b.2.9.3.1	1,4,5,7, 8,9,10, 16,17	PG1
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	48, 49, 50				√			1,4,5,7, 8,9,10, 16,17	PG7
POLÍTICA PÚBLICA 2016										
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos			No se brindan contribuciones políticas		√				
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016										
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	36				√			1,4,5,7, 8,9,10, 16,17	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			Nuestros productos no son para consumo humano y no tienen impactos en la salud y seguridad de las personas.		√				
MARKETING Y ETIQUETADO 2016										
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios			Ver la página de Memoria de Sostenibilidad 2015 https://www.ficohsa.com/memoria-sostenibilidad/ página 36		√				
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a nuestros productos o servicios		√				
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing			No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas		√				
PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016										
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente			No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas		√				
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016										
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico			No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas		√				

Informe de VERIFICACIÓN EXTERNA

A las partes interesadas de GRUPO FINANCIERO FICOHSA
Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004, cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2018-19 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 2018-2019 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- Guía GRI-Standard
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- PACTO GLOBAL
- 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, así 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

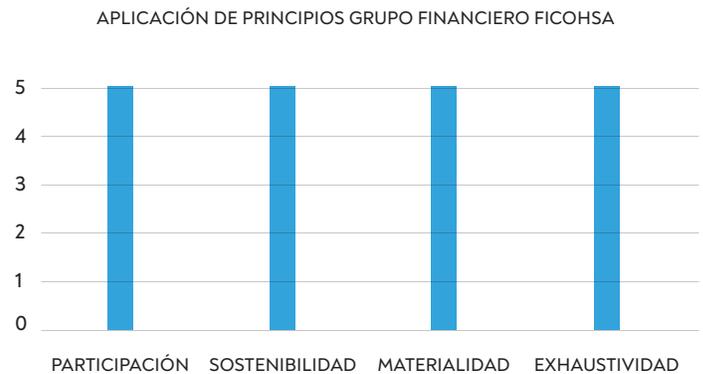
FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una Memoria GRI- Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por GRUPO FINANCIERO FICOHSA, las entrevistas a personas claves para 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 2018 -2019 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 2018-19 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA en la opción EXHAUSTIVA.



ASPECTOS DESTACADOS

- Se refleja la presencia de la integración de GRUPO FINANCIERO FICOHSA a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Pacto Global y la Norma ISO 26000 como referentes de la gestión estratégica de la organización. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y exhaustividad.
- Se verifica la realización del proceso de materialidad con respeto a los principios de participación a través de consulta sociales que generan acciones de respuesta y cumplimiento por parte de la organización.
- Se verifica el impulso hacia la sostenibilidad en las tres dimensiones del desarrollo sostenible.

ÁREAS DE MEJORA

- Consolidar los mecanismos de rendición de cuentas y la presencia de auditorías independientes en las tres dimensiones del desarrollo sostenible.
- Incentivar el posicionamiento de GRUPO FINANCIERO FICOHSA a la evaluación de los impactos ambientales y sociales en su cadena de valor.

San Pedro Sula, 04 de Mayo del 2020.

J. ROBERTO LEIVA
DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE

ANEXO 1

ACCIONES FICOHSA REGIONAL ANTE EL COVID-19



Durante el 2020 vivimos una situación nunca vista que nos exige realizar profundos cambios en nuestra forma de actuar y pensar. Durante esta coyuntura hemos sido testigos de grandes acciones de solidaridad y compromiso que nos llenan de admiración por el esfuerzo que han puesto nuestros colaboradores, sus familias, clientes y sociedad en general frente las nuevas realidades.

Durante esta situación crítica y comprometidos con la sociedad a la que servimos, en el Grupo Financiero Ficohsa damos nuevamente un paso adelante en cada decisión que hemos tomado para garantizar el bienestar y la salud de todos. Cuidarnos a nosotros mismos para cuidar a los demás.

Siendo congruentes con nuestros valores y compromiso de

ofrecer soluciones que transformen vidas, decidimos profundizar nuestros aportes y llevar adelante innovadoras iniciativas que nos permitieran acercarnos y apoyar a la sociedad de todos los países donde operamos. Porque estamos preocupados por nuestra gente y por los ciudadanos de los países donde operamos, poniendo al ser humano de primero y siendo un facilitador en estos momentos de crisis.

A continuación, compartimos un breve resumen de las diferentes acciones que como empresa hemos llevado adelante durante la pandemia del COVID-19 que azota al mundo.

Luis Atala

HONDURAS



COLABORADORES

- Se han implementado todas las medidas y protocolos de bioseguridad para nuestros colaboradores que están asistiendo a las Oficinas y Agencias de Ficohsa, entre ellas: entrega de mascarillas, guantes, gel antibacterial, toma de temperatura, limpieza y desinfección de áreas de trabajo y cafeterías, instalación de dispensadores de gel antibacterial en diferentes zonas de los Edificios, y Agencias.
- Se han comunicado diversas campañas educativas e informativas sobre el COVID-19 a través de los medios oficiales de comunicación del Grupo Financiero.
- Se procedió a la implementación de Teletrabajo para la mayor parte del personal del Grupo.
- Durante este tiempo, Ficohsa se ha preocupado por mantener informados a sus colaboradores con temas de actualidad a través de diversos Webinars como ser: Liderar Equipos Virtuales, 10 tips para mantener enfocado, eficiente y motivado a tu equipo virtual, Finanzas Personales en Tiempos de Crisis, Liderando en Tiempos de Crisis, Cocinando como un chef, Closet a prueba de crisis, entre otros.
- La salud mental de nuestros colaboradores ha sido una prioridad también, por lo que se tiene disponible una línea de asistencia psicológica (violencia doméstica) y médica para todos los colaboradores del Grupo.
- Para conocer más sobre el entorno y situación de nuestros colaboradores durante esta crisis, se aplicó la Encuesta de Pulso Organizacional.
- Brindamos la opción a nuestros colaboradores con financiamiento la opción de aplicar a un alivio para préstamos.
- Orientación médica telefónica y telemedicina disponible para nuestros colaboradores, especialmente para aquellos que presenten síntomas de COVID-19.
- El Presidente de Grupo Financiero Ficohsa, Camilo Atala, envió una Carta a todos los colaboradores, reiterando el apoyo y el compromiso del Grupo con ellos.
- Pensando en la seguridad y movilidad de sus colaboradores, Ficohsa les brinda el servicio de transporte para que puedan desplazarse a su lugar de trabajo.
- Pensando en el bienestar de nuestros clientes y colaboradores, se socializó una Guía Rápida con el Protocolo de Bioseguridad a seguir en sus lugares de trabajo y hogares.

CLIENTES

- Campaña #QuédateEnCasa Ficohsa te acompaña, incentivando a nuestros clientes a no salir, y realizar sus transacciones a través de los canales digitales disponibles.
- Campañas informativas sobre el COVID-19 y las medidas de prevención y bioseguridad que deben de implementar los clientes tanto en sus hogares como al salir de ellos.
- En todas las Agencias y Edificios Principales se han seguido los protocolos y tomado todas las medidas de bioseguridad para atender a clientes a nivel nacional, cómo ser: toma de temperatura al ingresar, acceso a dispensador de gel antibacterial, también se puso a disposición sillas y toldos para adultos mayores en las afueras de las Agencias.
- Videos institucionales de motivación, para recordar a los hondureños de que unidos somos más fuertes, y que pronto volveremos a estar unidos para seguir construyendo este gran país.
- Se habilitaron transferencias ACH gratis para los clientes de Ficohsa.
- Se lanzó el servicio de SARA a través de Whatsapp, donde los clientes pueden realizar consultas sobre sus productos, pagos de servicios, compra de recargas móviles, aplicar al formulario de COVID-19, y realizar la apertura de una cuenta de ahorros online.
- Ficohsa dio un paso adelante al lanzar Cheque Móvil, servicio que permite a los clientes depositar sus cheques a través de Interbanca, sin tener que ir a una Agencia.
- Ficohsa Seguros fue de las primeras aseguradoras hondureñas en brindar cobertura de COVID-19 y orientación médica a sus clientes.
- Como una forma de alivio a sus clientes, se puso a disposición el Formulario de alivio COVID-19 para préstamos de consumo, hipotecarios y tarjetas de crédito.
- Como un apoyo a los emprendedores locales, Ficohsa lanza la campaña: Los hondureños apoyamos desde casa, para que las personas puedan referir empresas, y así darlas a conocer a través de un micro sitio creado por Ficohsa.
- Se están realizando una serie de Webinars dirigidos a emprendedores, a clientes de remesas, clientes de consumo, entre otros donde profesionales internacionales y nacionales han compartido su conocimiento y experiencia en los siguientes temas: Educación Financiera para niños y adultos, Herramientas para reinventar un negocio, Transformación Digital en la Banca, Convivencia Familiar en tiempos del Covid-19, entre otros.
- Ficohsa Seguros se suma a la plataforma de TENGO para que sus clientes puedan adquirir nuevos productos y realizar sus pagos por este medio.
- Instalación de pantallas de protección de acrílico en las áreas de servicio al cliente y caja en las Agencias a nivel nacional.
- Como parte de la transformación digital de nuestros clientes, se lanza el producto Link de Pago, para las empresas que están realizando venta en línea.
- Uso del hashtag #tusaludestaentusmanos para hacer conciencia a nuestros clientes de las medidas de precaución que deben de tomar ante el COVID-19.
- El sector Emprendedor como impulsor de la economía nacional, hoy más que nunca necesita de nuestro apoyo, por lo que creamos la solicitud de préstamos en línea para apoyar con Capital de Trabajo a empresas afectadas con reducción de flujo de efectivo por COVID-19.
- Para facilitar el uso de nuestras plataformas digitales, se ha puesto a disposición de todos nuestros clientes en la página web de Ficohsa, videos tutoriales sobre el uso de SARA, Interbanca Web y Móvil, TENGO.
- El presidente de GFF, Camilo Atala envió un correo de agradecimiento a la lealtad, compromiso y a la flexibilidad de nuestros clientes por adaptarse a los cambios implementados para mantenerlos protegidos a ellos, sus familias y a todos nuestros colaboradores.

COMUNIDAD

- Pensando en los profesionales que están en primera fila atendiendo a pacientes diagnosticados con Covid-19, Ficohsa realizó una donación de canastas básicas y agua purificada beneficiando a 650 personas en los siguientes hospitales: Hospital María, Hospital San Felipe, Hospital del Tórax, Hospital Mario Catarino Rivas, Hospital Leonardo Martínez, Hospital del Sur y Hospital Atlántida.
- Se realizó la donación de insumos médicos a 6 hospitales a nivel nacional que atienden pacientes diagnosticados con COVID-19.
- Preocupados por el bienestar de los niños y niñas de Fundación Ficohsa, así como por sus docentes, se emitió un Comunicado de recomendaciones COVID-19 para las 330 docentes de la Fundación a nivel nacional.
- En una importante alianza con el PMA se realizó la entrega de Merienda Escolar en 11 departamentos, beneficiando a 42,500 miembros de dichas comunidades, con un total de 479,220 raciones entregadas.

- Se apoyó a las empresas de maquiladores en la zona norte para la compra de mascarillas para los doctores de los hospitales de dicha zona.
- Valoramos la labor que realizan los periodistas para mantenernos informados sobre el COVID-19, y por esto se donaron 221 canastas con alimentos al Colegio de Periodistas de Honduras.
- Se realizó una importante aportación a Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) para realizar la compra de 20 respiradores para atender la emergencia del COVID-19.
- La preocupación por el bienestar de nuestros colaboradores, se extiende a nuestro personal outsourcing, por lo que se donaron canastas con alimentos a 338 empleados de las empresas outsourcing en 18 ciudades del país.
- Con el objetivo de acompañar y cuidar a los héroes anónimos de la sociedad como son las mujeres y hombres policías que nos sirven y protegen; en agradecimiento, Grupo Financiero Ficohsa como una empresa comprometida hace entrega de Donación a la Policía Nacional 10,000 escudos faciales.
- Ficohsa, como miembro de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, realizó un importante aporte a dicha institución para la compra de 10 unidades de cuidados intensivos que incluye: cama, respirador, monitor de signos vitales y bombas de infusión que fueron entregados al Hospital Escuela, Hospital del Tórax y Hospital María.
- Conscientes de los momentos duros que atraviesa nuestro país, nos sentimos muy orgullosos de poder apoyar a quienes más lo necesitan, y poder transformar vidas a través de un donativo para los pacientes de la Fundación Ruth Paz, quienes podrán seguir transformando la vida de niños, jóvenes y adultos para recibir atención médica de calidad.
- Ficohsa promueve e impulsa al movimiento Unidos por Honduras, al brindar una donación para la campaña “Ponete Pilas”, iniciativa de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social (Fundahrse), esta campaña invita a todos los hondureños a tomar medidas de bioseguridad, para prevenir el contagio del COVID-19.





COLABORADORES

- Se han implementado todas las medidas y protocolos de bioseguridad para nuestros colaboradores que están asistiendo a las Oficinas y Agencias de Ficohsa, entre ellas: entrega de mascarillas, guantes, gel antibacterial, toma de temperatura, limpieza y desinfección de áreas de trabajo y cafeterías, instalación de dispensadores de gel antibacterial en diferentes zonas en las Agencias y Edificio Principal.
- Se han comunicado diversas campañas educativas e informativas sobre el COVID-19 a través de los medios oficiales de comunicación del Grupo Financiero.
- Se realizó la rotulación en cada baño de las Agencias y Edificio Principal del banco con los pasos para el correcto lavado de manos.
- Se procedió a la implementación de Teletrabajo para una parte del personal.
- Durante este tiempo, Ficohsa se ha preocupado por mantener informados a sus colaboradores con temas de actualidad a través de diversos Webinars como ser: Liderar Equipos Virtuales, 10 tips para mantener enfocado, eficiente y motivado a tu equipo virtual, Finanzas Personales en Tiempos de Crisis, Liderando en Tiempos de Crisis, Cocinando como un chef, Closet a prueba de crisis, entre otros.
- La salud mental de nuestros colaboradores ha sido una prioridad también, por lo que se tiene disponible una línea de asistencia médica y psicológica (violencia doméstica) para todos los colaboradores del Grupo.
- Para conocer más sobre el entorno y situación de nuestros colaboradores durante esta crisis, se aplicó la Encuesta de Pulso Organizacional.
- El Presidente de Grupo Financiero Ficohsa, Camilo Atala, envió una Carta a todos los colaboradores, reiterando el apoyo y el compromiso del Grupo con ellos.



CLIENTES

- Campaña #QuédateEnCasa Ficohsa te acompaña, incentivando a nuestros clientes a no salir, y realizar sus transacciones a través de los canales digitales disponibles.
- Videos institucionales de motivación, para recordar a los nicaragüenses de que unidos somos más fuertes, y que pronto volveremos a estar unidos para seguir construyendo este gran país.
- Campañas informativas sobre el COVID-19 y las medidas de prevención y bioseguridad que deben de implementar los clientes tanto en sus hogares como al salir de ellos.
- En el Edificio Principal, así como en todas las Agencias se han seguido los protocolos y tomado todas las medidas de bioseguridad para atender a clientes a nivel nacional, cómo ser: toma de temperatura al ingresar, acceso a dispensador de gel antibacterial, alfombra pediluvio al ingresar.
- Instalación de pantallas de protección de acrílico en las áreas de servicio al cliente y caja en las Agencias a nivel nacional.
- Instalación de huellas en los pisos de las Agencias, para que los clientes que hacen fila en el área de caja puedan guardar su distancia.
- Se lanzó el servicio de SARA a través de Whatsapp, donde los clientes pueden realizar consultas sobre sus productos, pagos de servicios, entre otros.
- Pensando en el bienestar de los nicaragüenses, Ficohsa amplía su red pagos con una alianza estratégica con AIRPAK, donde ahora puedes realizar depósitos a cuentas de ahorro, pago de tarjetas y préstamos en todos sus puntos de atención.
- El Presidente de GFF, Camilo Atala envió un correo de agradecimiento a la lealtad, compromiso y a la flexibilidad de nuestros clientes por adaptarse a los cambios implementados para mantenerlos protegidos a ellos, sus familias y a todos nuestros colaboradores.



COLABORADORES

- Se han implementado todas las medidas y protocolos de bioseguridad para nuestros colaboradores que están asistiendo a las Oficinas y Agencias de Ficohsa, entre ellas: entrega de mascarillas, guantes, gel antibacterial, toma de temperatura, limpieza y desinfección de áreas de trabajo y cafeterías, instalación de dispensadores de gel antibacterial en diferentes zonas de los Edificios, y Agencias.
- Se han comunicado diversas campañas educativas e informativas sobre el COVID-19 a través de los medios oficiales de comunicación del Grupo Financiero.
- Se procedió a la implementación de Teletrabajo para la mayor parte del personal del Grupo.
- Durante este tiempo, Ficohsa se ha preocupado por mantener informados a sus colaboradores con temas de actualidad a través de diversos Webinars como ser: Liderar Equipos Virtuales, 10 tips para mantener enfocado, eficiente y motivado a tu equipo virtual, Finanzas Personales en Tiempos de Crisis, Liderando en Tiempos de Crisis, Cocinando como un chef, Closet a prueba de crisis, entre otros.
- La salud mental de nuestros colaboradores ha sido una prioridad también, por lo que se tiene disponible una línea de asistencia psicológica (violencia doméstica) y médica para todos los colaboradores del Grupo.
- Para conocer más sobre el entorno y situación de nuestros colaboradores durante esta crisis, se aplicó la Encuesta de Pulso Organizacional.
- Instalación de una clínica médica empresarial en las instalaciones del Edificio Principal.
- El bienestar de nuestros colaboradores es una prioridad para Ficohsa, por lo cual se hizo entrega de un bono a 285 colaboradores que fueron afectados económicamente en esta crisis, también se entregaron 7 bonos de supermercados a otro grupo de colaboradores.
- El Presidente de Grupo Financiero Ficohsa, Camilo Atala, envió una Carta a todos los colaboradores, reiterando el apoyo y el compromiso del Grupo con ellos.
- Pensando en la seguridad y movilidad de sus colaboradores, Ficohsa brinda el servicio de transporte a sus colaboradores para que puedan desplazarse a su lugar de trabajo.

CLIENTES

- Campaña #QuédateEnCasa Ficohsa te acompaña, incentivando a nuestros clientes a no salir, y realizar sus transacciones a través de los canales digitales disponibles.
- Videos institucionales de motivación, para recordar a los guatemaltecos de que unidos somos más fuertes, y que pronto volveremos a estar unidos para seguir construyendo este gran país.
- Campañas informativas sobre el COVID-19 y las medidas de prevención y bioseguridad que deben de implementar los clientes tanto en sus hogares como al salir de ellos.
- En el Edificio Principal, así como en todas las Agencias se han seguido los protocolos y tomado todas las medidas de bioseguridad para atender a clientes cómo ser: toma de temperatura al ingresar, acceso a dispensador de gel antibacterial, alfombra pediluvio al ingresar.
- Instalación de pantallas de protección de acrílico en las áreas de servicio al cliente y caja en las Agencias a nivel nacional.
- Orientación médica gratuita vía teléfono para clientes.
- Asistencia médica para seguimiento posterior a clientes que fueron diagnosticados con COVID-19.
- Pensando en el bienestar de los guatemaltecos, Ficohsa amplía su red pagos con una alianza estratégica con Banrural, donde ahora puedes realizar el pago de tarjetas y préstamos en todas sus agencias.
- Se lanzó el servicio de SARA a través de Whatsapp, donde los clientes pueden realizar consultas sobre sus productos, pagos de servicios, entre otros.
- El Presidente de GFF, Camilo Atala envió un correo de agradecimiento a la lealtad, compromiso y a la flexibilidad de nuestros clientes por adaptarse a los cambios implementados para mantenerlos protegidos a ellos, sus familias y a todos nuestros colaboradores.

COMUNIDAD

- La preocupación por el bienestar de nuestros colaboradores, se extiende a nuestro personal outsourcing, por lo que se donaron 67 giftcards para beneficiar a 268 colaboradores de las empresas outsourcing.
- El compromiso de Ficohsa de transformar vidas, se refleja en el apoyo a la Parroquia Beata Madre Encarnación con 225 bolsas con víveres para beneficiar a 1,125 personas de escasos recursos.
- A través de una importante donación de víveres, medicinas, insumos de limpieza y una secadora de ropa, se beneficiaron a 190 adultos mayores del Asilo San Vicente de Paúl.
- Apoyando la noble labor que realiza la Fundación Glasswing, Ficohsa realizó una donación para contribuir a la alimentación de 600 personas en diferentes comunidades en Guatemala.
- Una de las poblaciones vulnerables durante esta pandemia, son los adultos mayores, por lo que Ficohsa realizó para una donación de víveres e insumos de limpieza al Asilo Casa María, beneficiando a 70 adultos mayores.
- A través de una donación de víveres, insumos de limpieza y pañales, se apoyó al Hogar Niños de Fátima, para poder cubrir necesidades de 44 personas.
- Comprometidos con la niñez de Guatemala, Fundación Ficohsa realiza la donación de víveres para 264 personas en las Escuelas Cerro Gordo Pain y la Arenera zona 21.
- La Fundación Niño Esperanza, recibió la donación de 150 bolsas de víveres que beneficiaran a 600 personas.
- Se entregó donación de víveres a la Iglesia de Dios Evangelio Completo para beneficiar a 40 personas.
- La Parroquia San Martín de Porres recibió una donación para la alimentación de 200 personas.
- Ficohsa entregó un importante donativo a la Asociación Bancaria de Guatemala para medidas de apoyo durante el COVID-19.
- 816 personas se vieron beneficiadas con víveres a través de un donativo entregado a la Parroquia San José Pinula.





COLABORADORES

- Se han implementado todas las medidas y protocolos de bioseguridad para nuestros colaboradores que están asistiendo a las Oficinas y Agencias de Ficohsa, entre ellas: entrega de mascarillas, guantes, gel antibacterial, toma de temperatura, limpieza y desinfección de áreas de trabajo, instalación de dispensadores de gel antibacterial en diferentes zonas en las Agencias y Edificio Principal.
- Se han comunicado diversas campañas educativas e informativas sobre el COVID-19 a través de los medios oficiales de comunicación del Grupo Financiero.
- Se realizó la rotulación en cada baño de las Agencias y Edificio Principal del banco con los pasos para el correcto lavado de manos.
- Se procedió a la implementación de Teletrabajo para una parte del personal.
- Durante este tiempo, Ficohsa se ha preocupado por mantener informados a sus colaboradores con temas de actualidad a través de diversos Webinars como ser: Liderar Equipos Virtuales, 10 tips para mantener enfocado, eficiente y motivado a tu equipo virtual, Finanzas Personales en Tiempos de Crisis, Liderando en Tiempos de Crisis, Cocinando como un chef, Closet a prueba de crisis, entre otros.
- La salud mental de nuestros colaboradores ha sido una prioridad también, por lo que se tiene disponible una línea de asistencia psicológica (violencia doméstica) para todos los colaboradores del Grupo.
- Protocolo de cobertura prueba de COVID-19 a través de Pan-American LifeInsurance de Panamá.
- Para conocer más sobre el entorno y situación de nuestros colaboradores durante esta crisis, se aplicó la Encuesta de Pulso Organizacional.
- El Presidente de Grupo Financiero Ficohsa, Camilo Atala, envió una Carta a todos los colaboradores, reiterando el apoyo y el compromiso del Grupo con ellos.
- Campaña interna de energía positiva, para mantenernos activos y en comunicación durante el tiempo en casa.

CLIENTES

- Campaña #QuédateEnCasa Ficohsa te acompaña, incentivando a nuestros clientes a no salir, y realizar sus transacciones a través de los canales digitales disponibles.
- Videos institucionales de motivación, para recordar a los panameños de que unidos somos más fuertes, y que pronto volveremos a estar unidos para seguir construyendo este gran país.
- Campañas informativas sobre el COVID-19 y las medidas de prevención y bioseguridad que deben de implementar los clientes tanto en sus hogares como al salir de ellos.
- En el Edificio Principal, así como en las Agencias se han seguido los protocolos y tomado todas las medidas de bioseguridad para atender a clientes, cómo ser: toma de temperatura al ingresar y acceso a dispensador de gel antibacterial.
- Instalación de pantallas de protección de acrílico en las áreas de servicio al cliente.
- Instalación de huellas en los pisos de las Agencias, para que los clientes guarden la distancia con los colaboradores, y con los otros clientes que están esperando en el área de caja.
- Medidas de alivio de 3 meses para los clientes con préstamos personales, de auto y tarjetas de crédito.
- Plan Especial de Cortesía para clientes que brinda: asistencia médica, asistencia en IT para teletrabajo, asistencia veterinaria para consultas de emergencias, asistencia financiera y asistencia escolar para el reforzamiento con tutorías.
- Lanzamiento del servicio de SARA a través de Whatsapp, donde los clientes pueden realizar consultas sobre sus productos, pagos de servicios, entre otros.
- Uso del hashtag #TuSaludEstáEnTusManos para hacer conciencia a nuestros clientes de las medidas de precaución que deben de tomar ante el COVID-19.
- El Presidente de GFF, Camilo Atala envió un correo de agradecimiento a la lealtad, compromiso y a la flexibilidad de nuestros clientes por adaptarse a los cambios implementados para mantenerlos protegidos a ellos, sus familias y a todos nuestros colaboradores.



***Comprometidos a brindar
soluciones que
transforman vidas***