



ASG

CREANDO JUNTOS UN
MEJOR FUTURO *para todos*

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2022

Índice

Cifras Destacadas 4

Reconocimientos 5

Cartas de la Alta Dirección 6

Nuestra Empresa 7

Perfil y Contexto..... 8
Nuestros Servicios Financieros11
Gobierno Corporativo.....18
Gestión de Riesgos.....23
Estrategia y Sostenibilidad27
Ética y Cumplimiento31
Banca Responsable38
Calidad y Experiencia del Cliente..... 44

Nuestra Gente 54

Planilla55
Diversidad, Equidad e Inclusión.....57
Capacitación y Desarrollo
de Carrera 59
Salud, Seguridad y Bienestar.....63
Cultura Organizacional..... 65

Nuestro Planeta 67

Gestión Ambiental 68
Huella Ecológica 69
Energía y Emisiones 69
Otros Aspectos Ambientales.....72

Nuestra Comunidad 74

Fundación Ficohsa.....75
Otras Iniciativas y Programas78

Solvencia y Desempeño Económico 82

Datos Relevantes Grupo82
Datos Relevantes por País83
Banca Emprendedor.....85
Banca Hipotecaria.....85
Oficina de Representación
USA..... 86
Ficohsa Seguros..... 86
Ficohsa Casa de Bolsa.....87
Ficohsa Pensiones y Cesantías..... 88
Valor Económico Generado
y Distribuido..... 88

Objetivos 2023 89

Anexos 90

Sobre este Informe

(GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4)

En Grupo Financiero Ficohsa (GFF, en adelante), seguimos avanzando con la transparencia y rendición de cuentas ante nuestros diferentes grupos de interés, comprometidos con seguir impulsando el fortalecimiento de una banca responsable, que garantice la sostenibilidad de la compañía, junto con la fidelidad y confianza de los clientes, colaboradores, proveedores, accionistas y otros grupos de interés.

Este año presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad 2022, la cual representa nuestra décimotercera edición.

La información presentada reporta los principales resultados obtenidos en el GFF durante el año fiscal, que abarca desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, tomando en cuenta los resultados financieros, así como nuestro desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo (ASG).

Continuamos informando nuestros avances con base en el estudio de materialidad realizado en 2021, el cual definió los aspectos ASG más importantes para el negocio. También incorporamos los estándares actualizados del Global Reporting Initiative (GRI), así como los estándares del sector financiero del Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Los contenidos del presente informe han sido validados en primera instancia por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y la alta gerencia con el apoyo de todas las áreas involucradas. Adicionalmente, contamos con la verificación externa por parte de un tercero independiente, encargado de dar constancia a través de la carta de verificación sobre los indicadores presentes en este informe.

Para profundizar en el proceso de identificación de los temas materiales, así como la verificación externa, ver el apartado de anexos correspondiente.

Claves del informe, estándares internacionales de sostenibilidad



Presentamos datos cualitativos y cuantitativos de nuestro desempeño extrafinanciero, utilizando los estándares internacionales del *Global Reporting Initiative* (GRI), con especial énfasis a los contenidos generales relacionados con nuestra organización, actividades, gobernanza, estrategia y grupos de interés.



Incorporamos por tercer año consecutivo los Estándares de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB), para los sectores: Bancos comerciales, Financiación al Consumo, Actividades de Custodia de Gestión de Activos, Financiamiento Hipotecario, Banca de Inversiones, Casa de Bolsa y Seguros. Esta metodología responde a los requerimientos de información de los inversionistas sobre los temas ASG que afectan a la estabilidad financiera de la compañía.



Informamos sobre las principales contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, y desde nuestra adhesión a Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2018.

Para la presentación de este informe adoptamos las nuevas actualizaciones para la Comunicación de Progreso (COP) del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Cómo identificar los contenidos en este informe:

Al inicio de cada sección y debajo de los títulos hacemos referencia a los contenidos de los Estándares GRI y las métricas de SASB. De igual forma, se encuentran resaltados los temas materiales de nuestro negocio.

En la sección de anexos de este informe se encuentra la relación de los estándares GRI y SASB, así como los ODS y Principios del Pacto Global

En GFF nos mantenemos atentos a la evolución del ecosistema de reporte, para la adopción de Las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés), una vez hayan sido publicadas de manera definitiva.

Cifras destacadas

A

29.64%

de incremento en casos de créditos evaluados a nivel regional a través del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).

15 proyectos

de energía renovable financiados a la fecha.

307,980

libras de papel generadas en las operaciones fueron recicladas de manera responsable a nivel regional.

20.4%

reducción consumo de energía de Ficohsa Honduras.

4.4%

reducción de la huella ecológica en Honduras.

15,300 árboles

sembrados en zonas de amortiguamiento aledañas al Parque Nacional La Tigra en la ciudad de Tegucigalpa y aldea el Zapotal en San Pedro Sula.

G

50% miembros

internos y 50% miembros externos conforman la estructura de la Junta Directiva.

99%

de nuestros colaboradores capacitados en temas de anticorrupción y soborno (SGAS).

100%

de los miembros de las Juntas Directivas en cada país capacitados en el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).

79%

proveedores son nacionales.

S

27% crecimiento

de la cartera crediticia de Banca Emprendedor, apoyamos el crecimiento y desarrollo de la pequeña y mediana empresa.

+4,500 Cajas Ficohsa

en los 18 departamentos del país impulsando el crecimiento económico inclusivo en las comunidades de Honduras.

+700 mujeres

emprendedoras del programa Mujeres Adelante capacitadas en diferentes áreas para fortalecer sus competencias e impulsar una transformación sostenible en sus negocios.

5,470 colaboradores

a nivel regional.

57.4%

de la planilla está conformada por mujeres.

+100 comunidades

beneficiadas con el programa de Mi Tierra en apoyo al sector agro, colaborando con pequeños y medianos agricultores de Honduras.

150,600 niños y niñas

beneficiados a través de Fundación Ficohsa en 149 Centros Preescolares beneficiados a nivel regional.

192 jóvenes

hondureños beneficiados a través de las becas educativas otorgadas por Hondufuro para realizar sus estudios en las mejores universidades del extranjero.

+8.6 millones de personas

alcanzadas con el programa de educación financiera a nivel regional.



Reconocimientos 2022



REVISTA LATIN FINANCE

Banco del Año
en Honduras 2022



BEST BANK AWARD

Global Finance reconoce
a Ficohsa como Mejor Banco
del Año 2022 en Honduras



INVESTOR AWARDS 2022

La revista Investor premió
a Ficohsa en dos categorías:

**Mejor Grupo Bancario
Centroamérica 2022**

**Mejor Transformación Digital
Centroamérica 2022**



FUNDAHRSE 2022

16 años reconocidos por
impulsar el desarrollo
sostenible



INVENTARIO HUELLA DE CARBONO PANAMÁ 2022

Identificación, cálculo,
reporte y verificación
del Programa Reduce tu
Huella Corporativo - Carbono





Carta del Presidente

Camilo Atala

En Grupo Financiero Ficohsa estamos centrados en cómo contribuir a generar oportunidades de bienestar de las personas y por ello la relevancia que le damos a contar con un Modelo de Sostenibilidad que atienda las necesidades de nuestros colaboradores y sus familias, clientes, proveedores y las comunidades donde interactuamos.

Igualmente es fundamental para nosotros cuidar el medio ambiente y su entorno, ya que empresa exitosa

es la que resguarda la naturaleza para heredar a las futuras generaciones.

La región centroamericana continuará con su tendencia de crecimiento para el 2023 estimado en 3.2%, aunque menor en relación al 2022, impactado por el desafío de la economía global, pero estamos seguros que se podrán superar los enormes obstáculos con trabajo, unidad y compromiso.

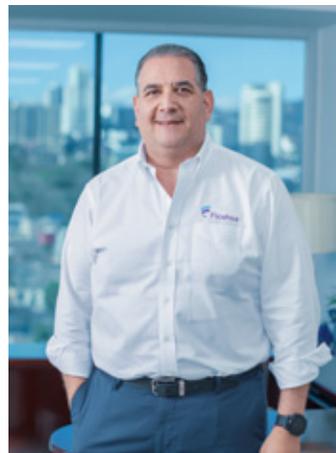
En el Grupo Financiero Ficohsa trabajamos con transparencia e integridad, dos valores fundamentales que son parte de nuestro ADN fundacional, por ello la presentación de la rendición de cuentas a nuestros diversos grupos de interés con la Memoria de Sostenibilidad.

Queremos ser forjadores de alianzas que permitan conjuntamente el desarrollo de la región centroamericana, promoviendo una sociedad colaborativa, donde uno escuche, de manera que la construcción del modelo de sostenibilidad nos permita el crecimiento como equipo y empresa.

Para nosotros como grupo regional trabajar en la comunidad es de especial importancia junto a nuestros colaboradores, ya que escucharlos nos permite lograr juntos grandes éxitos, incluso en momentos difíciles como los actuales.

Es nuestra meta y sería motivo de orgullo que nuestro trabajo de sostenibilidad tenga una visión de largo plazo, donde nuestros valores de transparencia e integridad, aunados a la toma de decisiones responsables, equilibradas y transparentes, además del crecimiento con solidez, nos conviertan en un referente para el sector financiero de la región.

Quiero agradecer en especial a los miles de colaboradores del Grupo Financiero Ficohsa en la región, ya que ellos hacen posible que está Memoria de Sostenibilidad haya sido posible con las decenas de miles de horas que han aportado y retribuido a la sociedad.



Carta del Vice Presidente

Luis Atala

Es enormemente satisfactorio poder compartir como organización la Memoria de Sostenibilidad que recoge todo nuestro accionar, esfuerzos y logros que en Grupo Financiero Ficohsa realizamos en el año.

Grupo Financiero Ficohsa alineó sus objetivos de negocios a las metas de sostenibilidad y a los criterios ambientales, sociales y de gobernanza, a fin de adoptar un modelo acorde a las tendencias globales en los negocios.

El compromiso nace con nosotros, desde la misma fundación y se acentúan cuando se decidió vincular estos esfuerzos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y a los principios del Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas.

A través de nuestros Pilares de Sostenibilidad, hemos creado una cultura de conciencia y compromiso entre colaboradores con respecto al importante papel del Grupo Financiero Ficohsa con la sostenibilidad.

En ese sentido, la sostenibilidad es una extensión de la Responsabilidad Social Corporativa, en la cual se trabaja hombro a hombro con nuestros grupos de interés, donde el compromiso del grupo es generar valor económico, social y ambiental en las comunidades donde operamos, confirmando la idea que trabajando juntos se construye un bienestar para todos y todas.

Es emocionante ver cuando impactamos en la calidad de vida de los hondureños, así como de los demás países donde operamos como grupo, ya que permite que nuestro trabajo diario trascienda más allá de una operación financiera o un servicio asegurador o de una pensión.

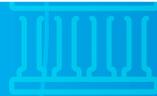
Como organización comprendemos que los tiempos han cambiado y por ello evolucionamos, asegurándonos de afianzarnos como grupo financiero responsable y sostenible con el medio ambiente y la sociedad de las comunidades donde operamos.

Por ello mostramos nuestro orgullo de actuar con una visión a largo plazo en sostenibilidad, con transparencia e integridad, dos valores que identifican a nuestro grupo, por lo cual se toman decisiones responsables, transparentes y equilibradas, a fin de continuar creciendo con solidez, transformándonos en un referente para el sector financiero centroamericano.



Nuestra Empresa

Promovemos el desarrollo sostenible a través de un crecimiento económico inclusivo, responsable y transparente para seguir creciendo con solidez generando el bienestar de todos en la región.



1 Perfil y Contexto

1.1 Perfil de la Compañía

(GRI 2-1, 2-2, 2-6, FS6)

Propósito y Valores

Somos un grupo financiero regional con 28 años en el mercado financiero que brinda productos y servicios de calidad, con un compromiso permanente en la gente que se materializa en el propósito de “Facilitar soluciones que transforman vidas”. Promovemos el desarrollo sostenible a través de un crecimiento económico inclusivo, responsable, transparente y una gestión alineada con los criterios de Ambiente, Sociedad y Gobernanza (ASG).

El desempeño del Grupo se basa en principios y valores, apostando siempre por una gestión ética, íntegra y de excelencia que sustentan nuestra cultura organizacional, que brindan confianza a nuestros clientes y demás grupos de interés.

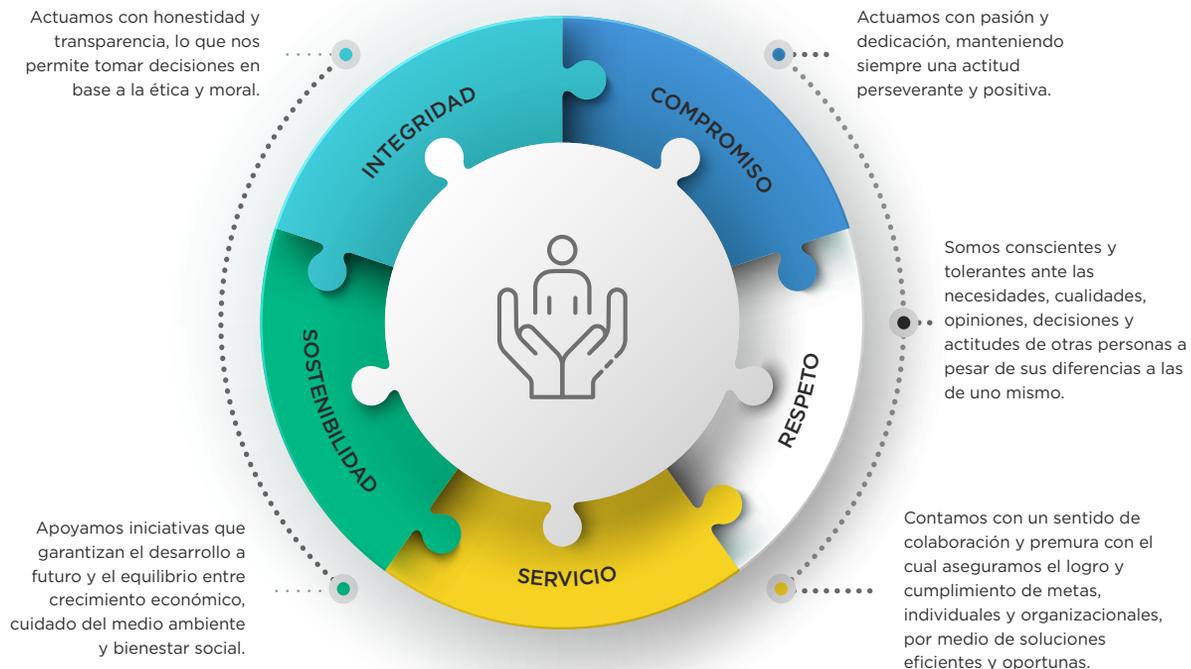
Misión

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

Visión

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

Valores Ficohsa



Estructura Societaria

GRUPO FINANCIERO FICOHSA, S.A. está conformado como sociedad anónima, con capital 100% hondureño. El domicilio social se encuentra en Ciudad de Panamá (Panamá) y Holding Company en Tegucigalpa (Honduras). Tenemos presencia con operaciones en ambos países, así como en Guatemala, Nicaragua y EUA. Operamos conforme a una estructura organizacional liderada por el Gobierno Corporativo que promueve la eficiencia y la especialización de los equipos por servicio y país.



1.2 Contexto del Sector

Contexto Económico de la Región

Durante el 2022 la economía mundial enfrentó grandes retos, uno de ellos fue una desaceleración generalizada y más acentuada de lo previsto, con la inflación más alta registrada en varias décadas. La invasión rusa de Ucrania y la persistencia de la pandemia de COVID-19 incidieron notablemente en las perspectivas. Según pronósticos, el crecimiento mundial se desaceleró de 6,0% en 2021 a 3,2% en 2022 y se pronostica 2,7% en 2023.

Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) estimó que en 2022 las economías de Centroamérica y la República Dominicana (CARD) tuvieron un crecimiento ponderado del 4,5%, ligeramente inferior al 4,9% proyectado a principios de año. Según estas estimaciones Honduras creció en un 3,5%, Guatemala un 3,7%, Nicaragua 3,5% y Panamá con 7,4% respectivamente.



Avances en Desarrollo Sostenible

De acuerdo al informe presentado por Naciones Unidas al cierre del 2022, con la pandemia de la COVID-19 en su tercer año y la guerra en Ucrania aumentó la crisis alimentaria, energética, humanitaria y de refugiados, todo esto en el marco de una emergencia climática. Esto sin dudas se convierte en amenaza para el cumplimiento de la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible.

Las crisis de salud y seguridad han llevado a un retroceso en el progreso de los ODS. El desempeño en el ODS 1 (Fin de la pobreza) y el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) se mantiene por debajo de los niveles previos a la pandemia en muchos países de ingresos bajos (LIC, por sus siglas en inglés) y países de ingresos medianos bajos (LMIC).

En junio de 2022, la Red de Soluciones para el Desarrollo Sostenible en alianza con la Universidad de Cambridge publicaron el *Sustainable Development Report 2021*, documento que año con año mediante un índice de posiciones, da a conocer los avances más significativos que las regiones y países del mundo han aportado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A pesar del contexto económico y social desfavorable que se vive a nivel regional y mundial, Latam mantiene un progreso de contribución sostenido, sólo por debajo de las economías de los países europeos y miembros de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

En cuanto a los países en donde Grupo Financiero Ficohsa tiene operaciones, Nicaragua es el país con la mejor posición dentro de la clasificación, ocupando el lugar **92 de 163** y con un puntaje de cumplimiento del **67.1**. A continuación, la posición y puntaje para los demás países:

Panamá:	Honduras:	Guatemala:
105 (64.0)	112 (63.1)	117 (61.0)

Finalmente, según *Sustainable Development Report 2022*, ha identificado ocho prioridades de inversión, áreas que necesitan importantes transformaciones sociales para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Nuestros Servicios Financieros

Nuestra oferta de productos y servicios ofrece soluciones financieras innovadoras y de la más alta calidad, acorde a las necesidades tanto de personas, como de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas para lograr la lealtad y confianza de nuestros clientes en los países en donde operamos.



Servicios Financieros

Banca de Personas
Banca Privada
Banca Hipotecaria
Banca Corporativa y Empresarial
Banca Emprendedor
Ficohsa Express
Mujeres Adelante
Tengo/Cajas Ficohsa
Fideicomiso



Ficohsa Seguros

Seguro de Personas
Seguro de Autos
Seguro de Daños



Ficohsa Pensiones y Cesantías

Fondo de Pensiones
Fondo Empresarial
Préstamo con Garantía



Ficohsa Casa de Bolsa

Compra de
Títulos Valores

Detalle de los Negocios

Tipo de negocio	Segmento atendido	Sector/Actividad	Productos y servicios que ofrecemos	Países que atendemos
Banca de Personas 	<p>Nos caracterizamos por ser un banco innovador, capaz de ofrecer servicios acorde a las necesidades de personas físicas, a través de canales cada vez más accesibles.</p> <p>Atendemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Banca + (= >USD\$2.5M) Cliente Remesa Cliente Planilla Cliente Masivo 	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales Asalariados de la empresa privada o pública. 	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas y depósitos Remesas Cuentas de ahorro Cuentas de cheques Tarjetas de crédito y débito Préstamos Banca Seguros Servicios digitales (Banca Móvil, Interbanca, SARA, FICOTICKET, App Ficohsa) Certificados de depósitos a plazo 	Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá
Banca Privada 	<p>Especialmente pensada para ofrecer soluciones financieras integrales a nuestros clientes. Para ser parte de este segmento, debes contar con pasivos en Banco Ficohsa de USD\$5,000 - USD\$75,000 o su equivalente en lempiras y un excelente comportamiento crediticio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales 	<ul style="list-style-type: none"> Cuentas de ahorro Certificados de depósito Seguros Tarjetas de crédito y débito Asesor financiero asignado Cuenta de cheques Préstamos Servicios digitales 	Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá
Banca Hipotecaria 	<p>Brindamos las mejores opciones de financiamiento habitacional y facilitamos el acceso a una vivienda digna para la población en la región. Atendemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Clientes Naturales Clientes Jurídicos 	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales Personas jurídicas Clientes institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Préstamos de vivienda Activos eventuales 	Honduras, Nicaragua y Panamá

Tipo de negocio	Segmento atendido	Sector/Actividad	Productos y servicios que ofrecemos	Países que atendemos
<p>Banca Corporativa y Empresarial</p> 	<p>Estamos enfocados en brindar soporte y asesoría financiera a empresas con ventas anuales >=USD\$2.2M, ofreciendo productos y servicios desarrollados específicamente para este segmento.</p> <p>Atendemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corporativo grande • Corporativo • Empresarial • Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas jurídicas • Clientes institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Tesorería (Cuentas de ahorro y cheque, Fideicomisos, Inversiones, Cash Management) • Soluciones Crediticias (Créditos Corporativos y Empresariales, Factoring, Arrendamiento Financiero, Garantías Bancarias) • Soluciones de Pagos (Proveedores y/o terceros, Tarjetas de Crédito, Cheque Confirmado, Servicios, Impuestos) • Soluciones de Cobro (FicoPOS, Recolección de Valores, Ventanillas Corporativas, Cobranzas, Planilla Efectiva) • Servicios Internacionales (Compra y Venta de Divisas, Transferencias Internacionales, Envío de estados de Cuenta SWIFT, Factoring Internacional/Local, Comercio Exterior) • Soluciones de Integración (Host to Host, Swift to Host) • Servicios Digitales 	<p>Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá</p>
<p>Banca Emprendedor</p> 	<p>Ofrecemos un amplio portafolio de productos y servicios financieros para empresas con ventas anuales hasta USD\$2.04M</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) 	<ul style="list-style-type: none"> • Comerciante individual • Personas jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de Ahorros y Cheques • Cuenta de Ahorro Pequeños Emprendedores Ficohsa • Tarjeta de Crédito Emprendedor • Líneas de Crédito • Cartas de Crédito • Préstamos para inversión fija, maquinaria, flota de vehículos. • Recolección de valores • Pago de planilla/proveedores • Pago de impuestos • Transferencias internacionales • Compra y venta de divisas • Cobranzas • Ficocheque confirmado • Ahorro programado • Software Ficointegra • Desembolso automático bajo línea de crédito por Interbanca • Asistencia médica emprendedor/multiasistencia emprendedor • Ficomall/Tienda Catracha 	<p>Honduras y Nicaragua</p>

Tipo de negocio	Segmento atendido	Sector/Actividad	Productos y servicios que ofrecemos	Países que atendemos
<p>Mujeres Adelante</p> 	<p>En 2022, lanzamos una propuesta de valor dirigida al mejoramiento y bienestar económico y personal de las mujeres.</p> <p>Atendemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) • Grandes Empresas • Profesionales independientes • Ejecutivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales • Personas jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de ahorro Disfruta+ • Préstamo de consumo/ Consolidación de deudas • Ficoauto • Préstamo Hipotecario • Banca emprendedor • Servicios de adquirencias • Fondo de pensiones • Seguros • Servicios no financieros (reconocimiento, educación, acceso a información y a espacios de networking) 	<p>Honduras, Guatemala</p>
<p>Ficohsa Seguros</p> 	<p>Durante el 2022 celebramos 65 años de experiencia en el sector asegurador, proporcionando las mejores soluciones y respaldando tanto el bienestar personal, como material de las personas que confían en nosotros.</p> <p>Atendemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clientes Naturales • Micro, Medianas y Pequeñas Empresas (MiPyME) • Grandes Empresas 	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales • Personas jurídicas • Clientes institucionales 	<p>SEGUROS DE PERSONAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguro de gastos médicos • Seguro de vida • Seguro individual • Seguro por accidentes personales (individual o colectivo) <p>SEGUROS DE AUTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individual • Colectivo • Responsabilidad civil • Seguro para bicicletas <p>SEGURO DE DAÑOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todo riesgo incendio y/o rayo • Responsabilidad civil • Casco marítimo • Aviación • Seguro para mascotas 	<p>Honduras, Guatemala</p>

Tipo de negocio	Segmento atendido	Sector/Actividad	Productos y servicios que ofrecemos	Países que atendemos
<p>Ficohsa Casa de Bolsa</p> 	<p>Miembro de GFF, opera activamente en el Mercado Bursátil Hondureño desde 1993.</p> <p>Atendemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grandes Empresas Cientes Jurídicos 	<ul style="list-style-type: none"> Personas jurídicas Cientes institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría e intermediación en la compra de títulos valores (Mercado primario y secundario) Suscripción de Emisiones Diseño, estructuración e Inscripción de Emisiones 	<p>Honduras</p>
<p>Ficohsa Pensiones y Cesantías</p> 	<p>Iniciamos operaciones en el 2015 con el propósito de fomentar una cultura de ahorro para un retiro que ayude a garantizar una mejor calidad de vida.</p> <p>Atendemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cientes Naturales Cientes Jurídicos 	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales Personas jurídicas Cientes institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> Fondo Individual de Pensión Fondo Empresarial de Pensión Plan de Protección Integral Cesantía Empresarial Préstamos con Garantía Tarjeta de Crédito Futura 	<p>Honduras</p>

Respuesta Estratégica ante las tendencias de la Banca

Tendencia de la Banca	Respuesta del Grupo Financiero Ficohsa
Digitalización de procesos y atención en remoto	<p>La transformación digital mediante la implementación de tecnología es nuestra manera de marcar la diferencia en el sector financiero, brindando las mejores soluciones para nuestros clientes.</p> <p>Interbanca: Es un sistema de banca en línea seguro y eficaz donde puedes realizar transacciones y consultas en tu cuenta, 24/7, completamente gratis. Durante el 2022 nuestros clientes realizaron más de 50 millones de consultas y 10 millones de transacciones monetarias a través de este canal. Tuvimos un crecimiento anual en transacciones mayor al 15%.</p> <p>App Móvil: Es un sistema de banca móvil disponible tanto para IOS como para Android en donde los usuarios podrán realizar las mismas funciones que en Interbanca sin importar el lugar en donde se encuentren. Actualmente contamos con más de 100,000 usuarios.</p> <p>SARA: Es un asistente virtual personal bancario, que permite a nuestros clientes obtener información personal bancaria de manera directa. En la actualidad te permite hasta cobrar remesas directamente.</p> <p>Durante el 2022 nuestros clientes realizaron más de 35 millones de consultas y más de 3.5 millones de transacciones monetarias.</p>
Medios digitales de pago	<p>Hemos desarrollado soluciones específicas que faciliten las transacciones y pagos para nuestros clientes como la billetera electrónica TENGO, una app que además está diseñada para acelerar la digitalización de los pequeños negocios y fomentar la inclusión financiera de los mismos. En el 2022 extendió su red física de agentes corresponsales a nivel nacional creciendo +25% en cobertura.</p>
Ciberseguridad	<p>Con la creación de nuevos canales digitales y la creciente alza de delitos relacionados al robo de información sensible y fraudes, estamos en constante actualización de nuestros niveles de seguridad internos, siempre alineados a las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Capacitamos constantemente tanto a nuestro personal, como a nuestros clientes, fomentando la cultura de Seguridad de la Información.</p>
Personalización en base a la data de clientes	<p>Alineados a nuestro sistema de gestión de seguridad, hacemos uso de la información siguiendo nuestros valores y reciprocidad ante la confianza que nos dan nuestros clientes. Contamos con diferentes mecanismos que nos permiten evitar prácticas comerciales abusivas o comunicación invasiva e innecesaria.</p> <p>El uso de esta información nos permite, principalmente, detectar necesidades puntuales y desarrollar productos atractivos que proporcionen un valor agregado para el cliente.</p>

Tendencia de la Banca	Respuesta del Grupo Financiero Ficohsa
Diversificación de la cartera comercial	<p>Contamos con una amplia cartera de clientes los cuales, a su vez, representan diversos sectores económicos. Conscientes de ello, tenemos equipos de colaboradores especializados por sector, a quienes desarrollamos y mantenemos en constante capacitación para realizar sólidas evaluaciones que nos permitan reducir riesgos a la hora de otorgar créditos y financiación.</p>
Evaluación de crédito con criterios ambientales y sociales	<p>A través de nuestro Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), evaluamos el crédito que otorgamos tomando en cuenta el desempeño principalmente ambiental y social de nuestros clientes comerciales. Al mismo tiempo que fomentamos y apoyamos en su formación para la adopción de las mejores prácticas sostenibles.</p>
Inclusión financiera	<p>Continuamos avanzando en la inclusión financiera para sectores específicos en la región, como Banca Emprendedor y Caja Ficohsa, durante el 2022 se lanzó el programa Mujeres Adelante el cual promueve el crecimiento económico de la mujer, esta iniciativa forma parte de la estrategia de igualdad e inclusión convirtiéndose en la puerta de entrada al sistema financiero de manera confiable y transparente para muchas mujeres profesionales, emprendedoras y jefas de hogar. Asimismo, se implementaron iniciativas para la bancarización a jóvenes de zonas vulnerables en Honduras.</p>



2 Gobierno Corporativo

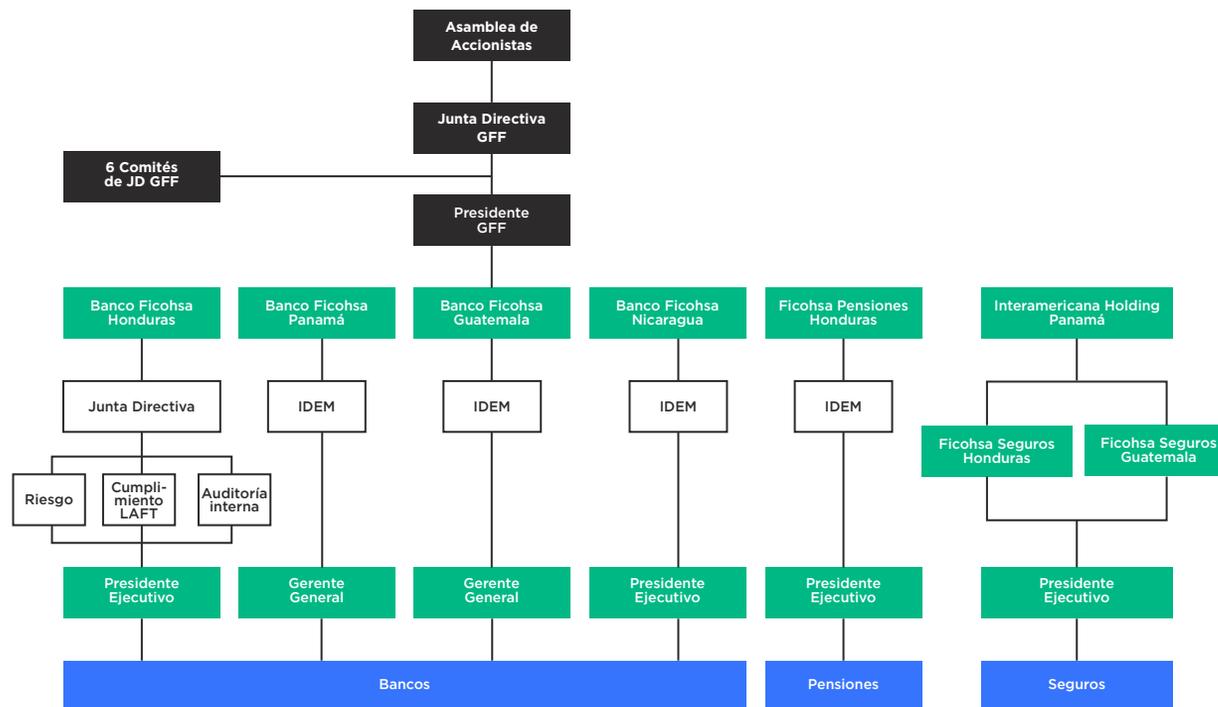
(GRI 2-8, 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 3-3)

Somos conscientes de que la base para promover el desarrollo económico sostenible para lograr el bienestar de todos es el gobierno corporativo con visión para generar un impacto positivo con la operación, trabajando de la mano con nuestros grupos de interés en relación a sus expectativas y necesidades como punto focal para nuestro actuar empresarial. Y además, promoviendo el bienestar y salud de los colaboradores y una buena experiencia al cliente, impulsando el crecimiento de nuestra cadena de valor e impactando positivamente las comunidades donde tenemos presencia.

Competencias y guías de actuación del 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.

Estructura del Gobierno Corporativo en GFF



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

Las sesiones de las Asambleas pueden ser ordinarias o extraordinarias. En el caso de las ordinarias se deberá convocar la primera dentro de los 120 días calendario luego del cierre del ejercicio fiscal.

La Asamblea General de Accionistas sesiona por lo menos una vez al año de manera ordinaria, con posibilidad de sesiones extraordinarias según determine la Junta Directiva. Las mismas se desarrollan conforme lo determina el Pacto Social cumpliendo la ley aplicable.



En el 2022 tuvimos una asistencia del 100% de los miembros de la Asamblea en las sesiones ordinarias llevadas a cabo.

Sobre la Junta Directiva

Seguida de la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva es el máximo órgano responsable de la administración del Grupo. Entre sus funciones se encuentran establecer la estrategia corporativa y autorizar el presupuesto anual, así como aprobar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, incluyendo el funcionamiento de los sistemas de control interno.

El Presidente se encarga de asegurar que la Junta Directiva fije e implemente eficientemente la dirección estratégica e impulsa la acción de gobierno de GFF, incluyendo actuar como enlace entre los accionistas y la Junta. Preside no solo la Junta Directiva sino también la Asamblea General de Accionistas y dirige los debates y representa institucionalmente a GFF entre otras funciones.

El Secretario de la Junta Directiva asiste al Presidente en la preparación del orden del día de las reuniones, así como también coordina la preparación y distribución entre los Directores la documentación asociada a los puntos del orden del día, asimismo prepara las Actas de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva de GFF y sus Comités entre otras funciones asignadas.

Contamos con Juntas Directivas propias de cada subsidiaria conforme lo establece la normativa de cada país.

Sobre la designación y evaluación de los miembros de la Junta Directiva

Para su designación, tanto las Asambleas de Accionistas y Juntas Directivas, tienen el poder de proponer a sus candidatos, apoyadas por el Comité de Gobierno Corporativo encargado de evaluar, acorde a las necesidades de los negocios, las competencias y conocimientos de éstos.

En consecuencia, los Directores deberán contar con un perfil profesional con amplia experiencia en puestos de la industria bancaria y con conocimiento en las tendencias a las que se encamina el sector.

Su participación puede ser por periodos de

2-3

años con opción de reelección sin limitaciones.

Directores Internos o Ejecutivos:

Aquellos vinculados profesionalmente y retribuido a las empresas del Grupo; pueden ser accionistas.

Directores Externos Patrimoniales:

Propietarios de acciones y que no se desempeñan en las empresas del Grupo.

Directores Externos Independientes:

Aquellos cuya vinculación al Grupo Financiero Ficohsa únicamente y exclusivamente es a condición de miembro de la Junta Directiva.

Las remuneraciones de la Junta Directiva y sus comités son competencia de la Asamblea General de Accionistas, las cuales consisten en retribuciones por asistencia y fijas mensuales. Presentamos la composición de la Junta Directiva de GFF y los Comités de Apoyo, reelectos en la Asamblea ordinaria de 2022; la antigüedad promedio de sus integrantes en la función de Directores es de 10 años.

Puntos de referencia según cargo que representa

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

Cinco directores independientes integran la Junta Directiva GFF

P Presidente
 VP Vice Presidente
 PI Propietario Independiente
 PR Propietario Relacionado

Directores de la Junta Directiva de GFF que son miembros de los comités de Junta Directiva.

Sobre las Funciones de los Comités

La Junta Directiva se apoya en una serie de Comités Directivos, con funciones de apoyo, estudio y propuesta. Es la propia Junta Directiva la que establece a los miembros de los comités de acuerdo con la formación profesional, integridad, competencias y experiencia de estos. Están representados por Directores con experiencia acorde a las funciones y objetivos de cada uno de estos organismos.



Comités de la Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa, S.A.

Comités de GFF	Descripción	Miembros	Cargo
Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio	Encargado de auxiliar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en cuanto a los sistemas de control interno, servicios de auditoría interna y externa, cumplimiento, conflictos de interés y operación con partes vinculadas.	Colin Dore Veater Walter Nico Klaas Gerardus Pijl Bruce Malcolm Burdett	Presidente Miembro Miembro
Comité de Gestión de Riesgos	Funge como apoyo a la Junta Directiva en el monitoreo de potenciales riesgos para el negocio. Es responsable de supervisar la integridad y la adecuación de la función de gestión de riesgos de GFF y de las Empresas Miembro. En este sentido, la planificación y ejecución de la estrategia recae plenamente en los miembros de la Alta Gerencia.	José Alejandro Piedrahita Tello Javier Eduardo Atala Faraj Agustín Gutierrez	Presidente Miembro Miembro
Comité de Nominaciones y Compensación	Apoya a la Junta Directiva en definir y organizar el desarrollo del talento humano del Grupo, así como revisar y proponer estructuras de remuneración de los funcionarios del Grupo y proveer una sucesión o sustitución de forma planificada del Presidente Ejecutivo y resto de miembros de la Alta Gerencia.	Bruce Malcolm Burdett José Leonel Giannini Kafie Juan Carlos Atala Faraj Juan José Daboub Abdala	Presidente Miembro Miembro Miembro

Comités de GFF	Descripción	Miembros	Cargo
Comité de Cumplimiento LA-FT	Tiene como función asistir a la Junta Directiva en relación a la gestión del sistema de cumplimiento orientado a prevenir e identificar delitos relacionados al lavado de activos, financiación al terrorismo y anticorrupción. Junto con la Unidad Corporativa de Cumplimiento, vela por la aplicación y efectividad de los diferentes programas de prevención existentes en el Grupo.	Colin Dore Veater Walter Nico Klaas Gerardus Pijl Bruce Malcolm Burdett	Presidente Miembro Miembro
Comité Financiero	Asesora a la Junta Directiva para mantener una política financiera coordinada en relación a la estructura de inversión y financiación del Grupo de acuerdo con su plan estratégico.	Camilo Alejandro Atala Faraj Luis Alberto Atala Faraj Javier Eduardo Atala Faraj Richard Aitkenhead Castillo José Alejandro Piedrahita Tello Humberto Sangiovanni José Arturo Alvarado Cortés Colin Dore Veater Walter	Presidente Miembro Miembro Miembro Miembro Miembro Invitado Secretario Corporativo
Comité Gobierno Corporativo	Apoya a la Junta Directiva en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los Estatutos, Reglamentos y Código de Gobierno. A su vez, evalúa la experiencia de los propios miembros de la Junta Directiva, Comités y Empresas Miembro. De igual manera, es responsable de revisar y aprobar el Informe Anual de Gobierno Corporativo.	Juan José Daboub Abdala Juan Carlos Atala Faraj José Alejandro Piedrahita Tello	Presidente Miembro Miembro

La estructura de Comités de Junta Directiva del Grupo Financiero Ficohsa se organiza de forma escalonada en los siguientes dos (2) niveles o componentes:

1. Comités de la Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa, S.A.
2. Comités País para las áreas de Auditoría, Riesgos y LA-FT.

Bajo este esquema, la estructura de Comités de Junta Directiva se origina siempre en la Junta Directiva de la matriz, Grupo Financiero Ficohsa, S.A. y para algunas áreas concretas, como son Auditoría, Riesgos y LA-FT, desciende a nivel país.

3 Gestión de Riesgos

(GRI 2-12; 2-13; 2-15, 201-2) (SASB FN-IN-450a.1; FN-IN-450a.2; FN-MF-450a.3)

Contamos con un Comité de Riesgos regional y comités locales por país.

La Junta Directiva es responsable de asegurar un ambiente adecuado para la gestión de riesgos, así como de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo.

Es la encargada de supervisar que se lleven a cabo las actividades correspondientes de prevención, control y respuesta a los mismos, siempre apoyados del Comité de Riesgos Regional, así como por los comités locales de los países. La Alta Gerencia es responsable de la planificación y seguimiento de los riesgos a través de los equipos especializados por subsidiaria y país.

Por su parte, el presidente del Comité de Riesgos junto con el equipo de cada subsidiaria son los responsables de analizar y brindar las medidas necesarias que mitiguen un riesgo latente o presente.

Modelo 3 Líneas de Defensa



Proceso de Identificación y Gestión de Riesgos en GFF



1
La Junta Directiva revisa y actualiza la matriz de riesgos y desempeño trimestralmente, por categorías.

2
Se identifican los indicadores de riesgo fuera de rango.

3
La Junta Directiva delega al Presidente del Comité de Riesgos y su equipo el planteamiento de medidas de respuesta para mitigar los riesgos manifestados.

Metodología de Gestión de Riesgo Operativo



3.1 Principales Riesgos Identificados por GFF:

Riesgos	Descripción	Referencia Página
Ciberseguridad	Riesgos relacionados con la información e infraestructura tecnológica, incluyendo la seguridad de la información. Constantemente generamos campañas tanto a lo interno como externo, se envían aproximadamente 47 mil correos mensuales a lo interno y 528 mil a lo externo, para generar conciencia en estos temas.	50
Datos Personales	Riesgo de vulnerabilidad en la seguridad o uso indebido de los datos que son generados y/o compartidos por los clientes; asimismo de la información disponible de los colaboradores. Dado a la identificación y mitigación de este riesgo no se reportó ningún caso de exposición de información durante el 2022.	57
Cambio Climático	Riesgos por impactos físicos del cambio climático en activos del Grupo, que afecten a la continuidad operacional y/o a los resultados de negocio. Incluye las consecuencias de la ocurrencia de riesgos, físicos agudos (tormentas o inundaciones) o crónicos (cambios en patrones de lluvias que provoquen problemas de agua) entre otros. Es el caso por ejemplo, de las posibles afectaciones en el negocio de seguros a la siniestralidad.	24

Corrupción	Riesgo de sobornos, fraudes, lavado de dinero entre otros, que vulneren la honestidad y transparencia de los funcionarios y colaboradores, y comprometan el patrimonio de la compañía. Un 99% de nuestros colaboradores fueron formados en temas de anticorrupción y soborno durante el 2022, además el 100% de nuestros contratos cuentan con cláusulas referentes a estos temas.	31, 32 y 33
Financieros	Riesgos de crédito, liquidez y mercado, asociados a nuestra actividad en el sector financiero: De crédito: impago de los clientes, morosidad. De liquidez: escasez de fondos para cumplir con nuestras obligaciones como entidad financiera. De mercado: disminución del valor de la cartera de créditos e inversiones por cambios en las variables que lo determina (ej. tasa de interés).	82
Riesgos de créditos ambientales y sociales	Créditos sujetos a una evaluación de riesgo ambiental y social de la cartera Corporativa, Empresarial y Sectores de alto riesgo de Banca Emprendedor (PYME). Para mitigar estos riesgos en nuestras carteras de crédito, desde el 2009 implementamos el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).	38 y 39

3.2 Riesgos Cambios Climáticos

Por segundo año realizamos el ejercicio de identificar los riesgos de cambio climático bajo la nomenclatura del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Como institución financiera, estamos expuestos a riesgos y oportunidades climáticas de forma directa, a través de nuestras operaciones y el uso de los recursos naturales, e indirecta, por medio de las actividades de intermediación financiera con prestatarios, clientes y contrapartes.

Riesgos de transición: La transición a una economía baja en emisiones de carbono puede conllevar grandes cambios políticos, jurídicos, tecnológicos y en el mercado, para abordar los requisitos de mitigación y adaptación relacionados con el cambio climático. Dependiendo de la naturaleza, la velocidad y el enfoque de estos cambios, los riesgos de transición pueden suponer riesgos financieros y reputacionales de diferentes niveles para las organizaciones.

Riesgos físicos: Los riesgos físicos derivados del cambio climático pueden provocar eventos (agudos) o cambios a largo plazo (crónicos) en los patrones climáticos. Pueden conllevar repercusiones financieras para las organizaciones como, por ejemplo, daños directos a los activos o impactos indirectos provocados por interrupciones en la cadena de producción.

Riesgos de transición identificados en GFF:

Subtipo de riesgo	Riesgo asociado al cambio climático	Descripción
Legales y regulatorios	Fijación de precio a las emisiones de GEI.	Probabilidad de riesgo financiero para los clientes industriales de GFF, que afectarían directamente a su liquidez por tener que invertir en inversiones de neutralización de emisiones derivado de cambios regulatorios.
	Incremento en las obligaciones de seguimiento y control.	Aumento de personal capacitado en el área ambiental y de recursos económicos destinados al estudio y seguimiento de los clientes del banco respecto a su nivel de cumplimiento de requisitos ambientales (SARAS).
	Riesgo de demandas a terceros.	Posibles demandas ambientales dirigidas a los clientes, que podrían repercutir en la pérdida de solvencia de los clientes impactando su relación con GFF.
Tecnológicos	Sustitución de productos existentes y servicios con opciones de bajas emisiones.	Clientes de GFF que estén posicionados en sectores que se vean superados por tecnologías limpias y bajas en emisiones, podrían perder competitividad, afectando a su proyección financiera.
	Costos para la transición a tecnología de bajas emisiones.	Inversión en la remodelación y adaptación de los edificios de GFF con inclusión de tecnología más limpia e innovadora. Inversión necesaria por parte de los clientes para mantenerse a la vanguardia y cambiar sus modelos productivos, reduciendo su impacto ambiental, puede tener un impacto económico importante si no se hace con precaución de modo que no afecte su rentabilidad.
Mercado	Cambios en las tendencias (de mercado), en las preferencias de los agentes financieros y de los consumidores.	Evolución creciente de los requerimientos ASG por parte de proveedores de capital, como la banca multilateral e inversionistas institucionales.
	Aumento del coste de las materias primas.	Cambios bruscos en el precio de las materias primas que afecte a la productividad y liquidez de los clientes
	Riesgos financieros.	Riesgo de que se incremente de manera considerable el coste de financiación de los clientes con mayor exposición a riesgos climáticos de forma que afecte su solvencia haciendo más difícil que puedan hacer frente a sus compromisos crediticios.
Reputación	Cambio en las preferencias de los clientes.	Posible pérdida de clientes, debido al incremento en la demanda por los mismos a que GFF cumpla con compromisos de cambio climático y criterios de sostenibilidad.

Riesgos físicos identificados en GFF:

Subtipo de riesgo	Riesgo asociado al cambio climático	Descripción
Riesgos agudos	Aumento de fenómenos meteorológicos extremos graves como ciclones e inundaciones.	Pérdidas directas por daño a activos (GFF y clientes). Incremento del coste del aseguramiento. Reducción de ingresos económicos y daño en infraestructura para los clientes por estos fenómenos.
Riesgos crónicos	Cambios en los regímenes de precipitación y variabilidad extrema en los patrones climáticos.	Pérdida de valor de activos de los clientes (garantías) por estar ubicados en zonas con problemas de suministro de agua (desertificación). Incrementos en los costes operativos de los clientes (inversiones en agricultura). Impacto al sector de agronegocios, sector importante para GFF. Menor producción de renovables (hidro y eólica).
	Aumento de la temperatura media.	Movimientos de población que pueden derivar en depresión en determinadas zonas acompañadas de pérdida de negocio.
	Aumento de los niveles del mar.	Amenazas sobre activos de clientes que puede derivar en pérdida de beneficios y de su solvencia.

4 Estrategia de Sostenibilidad

4.1 Modelo de Responsabilidad Social

(GRI 2-22, 2-30)

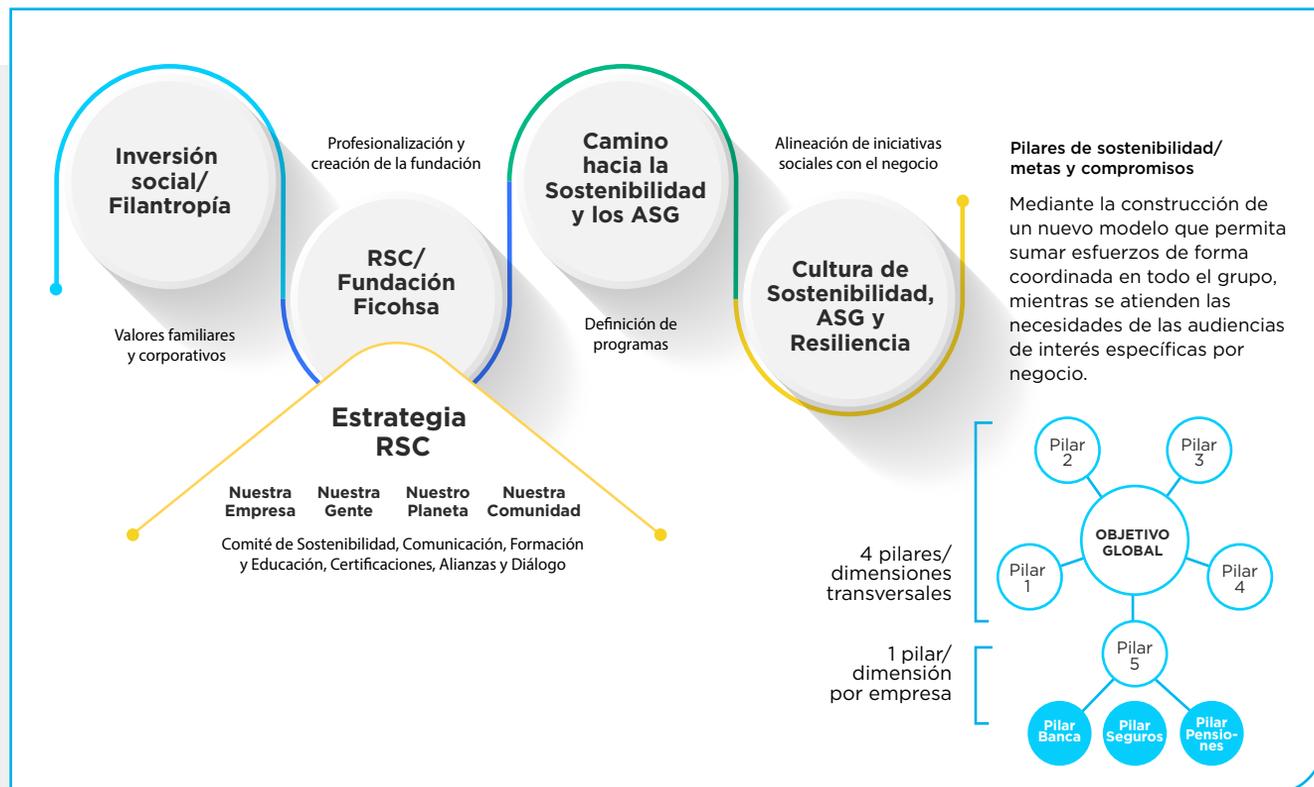
Con una trayectoria de trabajo por más de 24 años, promoviendo la inversión social a través de la educación integral de calidad en la región centroamericana. Tenemos la firme convicción de que invertir en educación es impulsar el desarrollo.

En GFF, seguimos evolucionando a lo largo de estos años de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) a la sostenibilidad y resiliencia, trabajando de la mano con nuestros grupos de interés, comprometidos con generar valor económico, social y ambiental en las comunidades donde operamos, hemos confirmado que el mejor camino es cuando trabajamos juntos para lograr el bienestar de todos.

Este año quisimos retornar a lo interno y como organización trabajamos para evolucionar hacia el desarrollo y el ejercicio de una cultura de sostenibilidad y ASG más sólida y que responda enteramente a nuestro propósito, buscando impactar positivamente en las generaciones presentes y futuras.

Así, en 2022 definimos nuestros Pilares de Sostenibilidad, Metas y Compromisos como un ejercicio de reflexión pensado para delinear una sólida estrategia que guíe al Grupo Financiero Ficohsa en su actuación hacia el futuro.

Evolución de la RSE a la Sostenibilidad y los ASG



Nuestras Prioridades ASG

Los criterios ASG, son los aspectos medioambientales, sociales y de gobierno corporativo relacionados al progreso humano y por ende, al mundo empresarial y financiero para garantizar la sostenibilidad y asegurar un futuro mejor para todos.

Como parte de nuestro compromiso (ASG) se ejecutan acciones que buscan impactar positivamente en nuestro entorno con prácticas sostenibles en las operaciones y la toma de decisiones responsables y transparentes.



Dichas prioridades representan los temas críticos del negocio y nos permiten marcar las líneas de acción para mejorar el desempeño sostenible que tenemos como Grupo. En ese sentido, a finales de 2021 actualizamos el estudio materialidad en el que, a través de un análisis exhaustivo, identificamos aspectos ASG que requieren especial atención y de los cuales rendimos cuentas en este informe.

A su vez, este análisis de materialidad permitió mejorar nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), identificando aquellos ODS a los que contribuimos directamente desde la estrategia de sostenibilidad.

Nuestros ODS Prioritarios



Continuamos comprometidos con el Pacto Global de las Naciones Unidas e informando a través de este documento el progreso que hemos tenido (COP) con nuestras prácticas empresariales basadas en los principios universales que contribuyen a la construcción de un mercado global sostenible, equitativo e incluyente para crear comunidades más prósperas.

Más detalles en anexos
Contribución a los 10 principios de Pacto Global de las Naciones Unidas



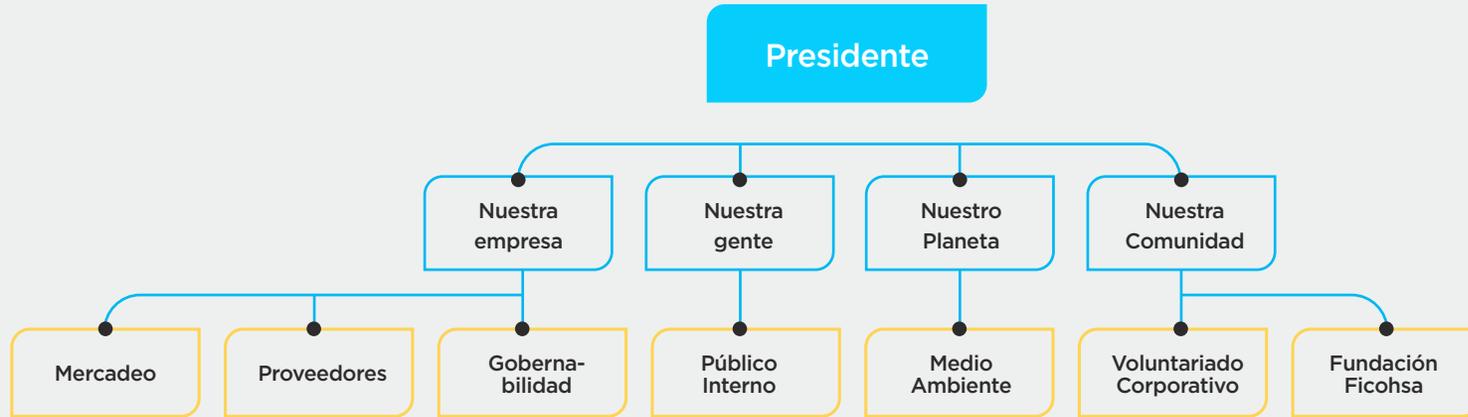
El involucramiento y compromiso del equipo directivo ha sido fundamental para generar un impacto positivo y sostenible en las operaciones.

Contamos con un Comité Regional de Responsabilidad Social Corporativa, presidido por Luis Atala -Vicepresidente Ejecutivo, el comité es responsable de reportar directamente a la junta directiva los avances e impulsar las diferentes iniciativas en cada uno de los cuatro ejes del modelo de sostenibilidad.



Estructura del Comité Regional de RSC

Contamos con un Comité Regional de Responsabilidad Social Corporativa, presidido por Luis Atala - Vicepresidente Ejecutivo, el comité es responsable de reportar directamente a la junta directiva los avances e impulsar de las diferentes iniciativas en cada uno de los cuatro ejes del modelo de sostenibilidad.



Reafirmamos nuestro compromiso en seguir apoyando proyectos que promuevan el cambio y desarrollo en los países donde operamos, generando bienestar y mejorando la calidad de vida en la región. Desde la junta directiva y los altos directivos se está trabajando en la revisión para la aprobación de una nueva estrategia de sostenibilidad del grupo, encaminada en atender las necesidades globales en temas ASG.

5 Ética y Cumplimiento

5.1 Conducta Ética

(GRI 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 3-3, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3, 414-1) (SASB FN-CB-510a.2, FN-AC-510a.2)

Como Grupo Financiero Ficohsa, estamos comprometidos en actuar bajo una conducta ética apegada a nuestros valores corporativos y al cumplimiento de los mecanismos de autorregulación con los que disponemos, así como de la normativa y la legislación de los países donde tenemos presencia.

Desde 2012, contamos con un **Código de Ética y Conducta** el cual aplica para todas las entidades, así como para los diferentes grupos de interés internos, tales como Accionistas, Directores, Asesores y Colaboradores, el cual se actualiza periódicamente de acuerdo con las necesidades del Grupo y su entorno.

Además, disponemos de Códigos para Proveedores y Clientes, los cuales marcan los lineamientos de conducta y ética que esperamos en las relaciones comerciales que llevamos a cabo.

[Consulta el Código de Conducta de Proveedores](#)

[Consulta el Código de Conducta de Clientes](#)

También, existe una Política de Conflicto de Interés, la cual forma parte del Manual de Gobierno Corporativo, que aplica tanto para clientes, como para colaboradores.

[Consulta la Política de Conflictos de Interés \(Pág 62\)](#)

Para fortalecer y promover una cultura de cumplimiento ético, en GFF contamos con el Código de Ética y Conducta Regional el cual es transversal y aplica para todas las subsidiarias. Mismo que tiene la finalidad de capacitar y concientizar al personal sobre las normas y políticas de la institución.

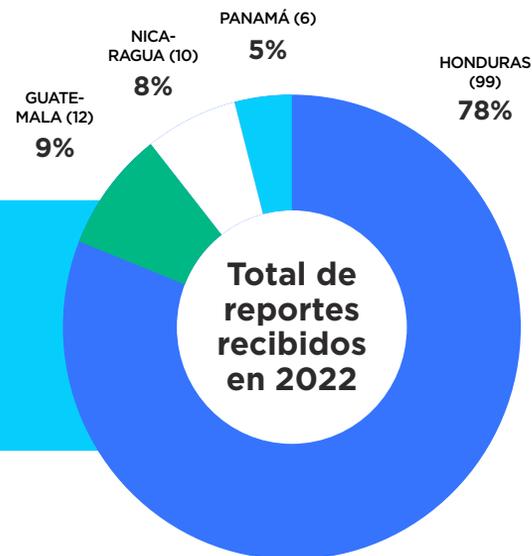
Contamos con nuestro Sistema de Reportes, una plataforma segura, fácil, confidencial y anónima para realizar reportes de conducta no ética o de integridad. El sistema es operado por un tercero, especialista independiente en la gestión de reportes llamado EthicsGlobal. Así mismo, contamos con otros canales de denuncia totalmente anónimos y privados los cuales robustecen la confidencialidad, como son:

Línea de Reportes Telefónicos
Línea de denuncia por correo electrónico
Asistente web
Aplicación móvil
WhatsApp
Buzones físicos en puntos estratégicos

[Conoce aquí los medios de denuncia](#)

El seguimiento de los casos identificados está a cargo del Comité de Ética, compuesto por cinco miembros titulares, cinco miembros suplentes y un secretario, quienes reportan directamente a la Junta Directiva. Este organismo es responsable de evaluar las posibles sanciones, acorde a cada una de las faltas.

Para el seguimiento de los casos con grupos externos a la organización, se cuenta con el apoyo tercero que realiza el análisis y seguimiento de los mismos, quienes reportan directamente al Comité de Ética.



El **100%** de los reportes fueron recibidos a través del sistema de EthicsGlobal

5.1.1 Sistema de Gestión Anticorrupción y Soborno (SGAS)

En Grupo Financiero Ficohsa nos preocupamos por generar negocios asegurando el valor de la integridad en la práctica. El Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS) surgió como una iniciativa del equipo directivo, con el objetivo de consolidar nuestra cultura de integridad, facilitando la identificación, evaluación y monitoreo de riesgos

reales o potenciales riesgos relacionados con temas de corrupción y soborno.

El SGAS, se complementa de manera integral con nuestro Programa de Cumplimiento para la prevención y detección de lavado de activos.

Objetivos del Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno





Políticas y normas las cuales aseguran la transparencia en cada una de nuestras operaciones

- Política Anticorrupción y Soborno.
- Reglamento del Comité de Integridad.
- Reglamento de Ética y Conducta.
- Requerimientos Éticos para Socios de Negocios de GFF.
- Acta - Requerimiento Ético para Socios de Negocios de GFF.
- Política de Conflictos de Interés.
- Política de Conflicto de Interés por Relaciones de Parentesco para Colaboradores.
- Política aplicable a la Certificación de Proveedores.
- Política y Proceso de Donaciones.
- Política de Patrocinios.
- Canal de Denuncias.

Gobernanza del SGAS



Comité de Integridad:

Su objetivo es velar, por la aplicación, ejecución y mantenimiento de todo el sistema.

Atribuciones

- Recepción, investigación y resolución de denuncias.
- Gestionar las medidas disciplinarias o acciones que correspondan.
- Asegurar que todo el personal conozca y acceda a los procedimientos de reporte confidencial.
- Coordinar y promover capacitación permanente.

Destacamos los esfuerzos realizados por medio de nuestro plan de capacitación y sensibilización del SGAS, en el cual desarrollamos campañas dirigidas a nuestros colaboradores con mensajes de valor sobre nuestros distintos canales de comunicación interno, así como actividades interactivas para conmemorar y consolidar los esfuerzos realizados en la lucha contra la corrupción.

Actividades de comunicación internas y externas en 2022:

Semana conmemorativa a la celebración del SGAS.

Semana conmemorativa al día internacional contra la corrupción (Designado por Naciones Unidas).

Notas informativas.

Videos institucionales.

Socialización del sistema a partes interesadas.

Nuestro Sistema es referente para el fortalecimiento de la cultura interna de integridad. Durante el 2022, por tercer año consecutivo ejecutamos nuestro programa de capacitación y sensibilización anual para colaboradores de todas las empresas de GFF.



99%

de colaboradores capacitados en temas de anticorrupción y soborno.



318

jornadas de capacitación a nivel regional.

Además, como parte de nuestros procesos, ejecutamos revisiones y actualizaciones a las políticas, manuales y procesos propios del SGAS; integrando modificaciones identificadas en los esfuerzos de mejora continua del mismo.

Durante este año continuamos realizando reuniones de socialización con nuestros corresponsales bancarios sobre nuestro sistema. También destacamos nuestra reunión con la Unidad de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, sus siglas en inglés) donde explicamos la funcionalidad del SGAS.

En consonancia con nuestro compromiso de fortalecer nuestros programas de prevención de riesgos, y asegurar la ejecución de negocios responsables; en 2021 iniciamos el proceso de certificación ISO 37301 para Banco Ficohsa Honduras, en el 2022 se culminó este diagnóstico y actualmente nos encontramos en desarrollo de actividades correspondientes a los requisitos de la norma para el cierre de brechas.

Para el 2023 esperamos contar con la certificación del Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGCo) para Banco Ficohsa Honduras (Norma ISO 37301:2021).

Asimismo, a nivel regional continuamos realizando revisiones realizadas por un tercero independiente de los programas de cumplimiento para la prevención y detección del lavado de activos de las empresas miembro, esta es una adopción voluntaria por una firma especializada en el diseño y fortalecimiento de los sistemas de prevención, a través de la integración de las mejores prácticas para mitigar el riesgo.

5.2 Cumplimiento

(GRI 3-3, 419-1) (SASB FN-CF-220a.2, FN-CF-270a.5, FN-MF-270a.3, FN-AC-510a.1, FN-IB-510b.4)

GFF está firmemente comprometido con el desarrollo de todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso con las leyes vigentes y el comportamiento ético. Para lograrlo, todas nuestras políticas, códigos, procesos y el propio Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS) tienen como finalidad fortalecernos como organización y asegurar la transparencia en cada una de nuestras operaciones mediante la prevención del fraude, lavado de activos y protección de datos.

A nivel regional contamos con un Vicepresidente de Cumplimiento que trabaja de la mano con el Comité de Auditoría y Cumplimiento del Grupo. También se involucran los responsables en cada país, esto es clave para supervisar la aplicación de nuestras normas y la efectividad de los controles internos. Gracias a esto durante el año 2022, no hemos tenido sanciones con respecto al incumplimiento de normativas nacionales y locales, dentro de los países en donde operamos.

Mantenemos un compromiso de cumplimiento con nuestros clientes ofreciendo productos financieros bajo los más altos estándares de transparencia. Para ello, desarrollamos una estrategia de comercialización, comunicación y mercadotecnia que resalta las cualidades y especificaciones de cada uno de nuestros productos, tales como tarifas, tasas de interés, cláusulas de restricciones, por mencionar algunas.

Nos aseguramos de comunicar los principales canales de atención al cliente. De esta manera, nuestros clientes podrán realizar cualquier tipo de consultas o denuncias. Para mayor detalle, dirigirse al apartado Experiencia del Cliente del presente informe.

Estos esfuerzos permitieron que no tuviéramos sanciones en el año por malas prácticas relacionadas a nuestros productos y servicios financieros.

5.2.1 Relación de la Cadena de Valor

(GRI 204-1, 205-1)

El año 2022 llegó con nuevas oportunidades para nuestros proveedores con el desarrollo de grandes proyectos. Somos conscientes de su importancia para nuestras empresas, ya que se convierten en nuestros aliados estratégicos. El departamento de Compras trabaja en cultivar relaciones a largo plazo con ellos, con el fin de poder cerrar acuerdos bajo un esquema de “Ganar-Ganar”.

Nos hemos enfocado en realizar un proceso ágil para que la certificación sea más amigable para ellos y se convierta en una oportunidad para fortalecer sus bases y competitividad dentro del mercado local, regional y global. Pusimos a disposición una herramienta digital para la recepción de información, la cual nos facilita la administración de la documentación y su debida diligencia. Adicionalmente al registro, se ha venido trabajando en un proceso de categorización para identificar los proveedores de alto riesgo, los que impactan la operatividad, eficiencia y continuidad del negocio. Además del sentido de responsabilidad y cumplimiento de las leyes locales e internacionales, si aplica, es importante que cumplan con:

- Código de Ética y Conducta de Proveedores
- Código de Conducta del GFF
- Política de Anticorrupción y Soborno del GFF
- Política de Certificación de Proveedores

El Grupo siempre busca incluir a nuevos proveedores, principalmente todos aquellos emprendedores que surgen en nuestro país y que buscan desarrollarse y son el motor fundamental para el desarrollo económico de los países donde operamos.

	2021	2022
Valor de compra anual	USD\$84,504,335.18	USD\$120,898,068.22
Total de proveedores	939	1250
% de proveedores nacionales	82%	79%
% de proveedores extranjeros	18%	21%

Nuestros principales proveedores se dividen en las siguientes categorías:

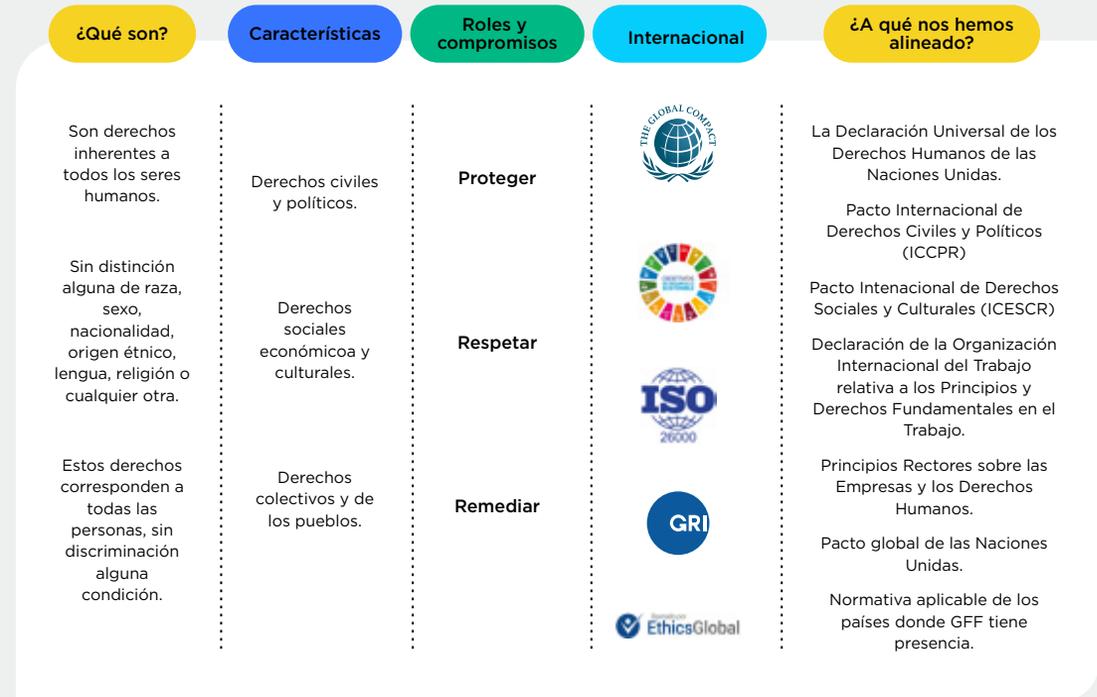
- Tecnología (Adquisición de equipo, infraestructura y telecomunicaciones) y desarrollo de software
- Seguridad de la información
- Licenciamientos
- Mercadeo
- Artículos promocionales
- Asesoría legal



5.2.2 Cumplimiento de los Derechos Humanos

Alineados a nuestra conducta ética, principios y valores, en GFF nos comprometemos a fortalecer una cultura de Derechos Humanos en todas nuestras empresas y países en donde tenemos presencia, este constituye un elemento fundamental en la visión del Grupo que fortalece nuestras prácticas de una conducta empresarial responsable y sostenible.

Contamos con una política de Derechos Humanos, implementamos una debida diligencia en nuestras operaciones y procesos, así como con nuestros proveedores, clientes y demás relaciones comerciales; con el fin de identificar, prevenir, mitigar, responder y tomar medidas adecuadas para gestionar los impactos.



En el 2022 formamos parte del proyecto piloto “Gestión de los Derechos Humanos” liderado por el Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP), con el propósito de fortalecer nuestras acciones en materia de Derechos Humanos.

Durante la primera fase, realizamos un proceso exhaustivo de revisión de nuestra política de Derechos Humanos en donde se incorporaron los procesos de debida diligencia, evaluación de impactos de DDHH y mecanismos de reclamación para fortalecer el tema de evaluación, monitoreo y reporte de casos.

En la segunda fase, realizamos una evaluación de impactos en materia de Derechos Humanos para la creación de la matriz de riesgo.

En la tercera fase, revisamos cada uno de los mecanismos de reclamación para fortalecer nuestros procesos con el fin de prevenir y en su caso minimizar o remediar cualquier vulneración en materia de Derechos Humanos que se presente.

Gestión de Derechos Humanos



Continuamos trabajando cada día en la mejora de nuestras prácticas empresariales para garantizar el cumplimiento y respeto de los derechos humanos, para el 2023 estaremos socializando las iniciativas de nuestra política con los diferentes grupos de interés.

6 Banca Responsable

6.1. Introducción

(FS1, FS15)

Nuestra trayectoria va de la mano de la propuesta de valor para nuestros clientes. Estamos fuertemente comprometidos con la banca responsable, que se materializa en el entendimiento de promover el cambio desde el negocio, y poder ser sus asesores de confianza. Entendemos que ese rol nos compromete en ofrecer productos y servicios que se adecuen a sus necesidades, fomentando a su vez, la sostenibilidad en los mismos bajo la inclusión de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo).

A continuación presentamos las iniciativas más destacadas que estamos accionando:

- Continuamos con la aplicación del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) para la evaluación de créditos.
- Entregamos financiamiento para promover las energías renovables.
- Mediante alianzas contamos con un programa de asistencia técnica para la agricultura sostenible de nuestros clientes con el objetivo de asesorarlos y apoyarlos a que sean más productivos y sostenibles.
- Iniciamos un programa que atiende las necesidades de las mujeres de los países donde operamos, diseñando productos y servicios enfocadas a este nicho.

- Contribución al desarrollo de una cultura financiera y de previsión (seguros y pensiones) en los clientes por medio de las iniciativas en educación financiera.

- Generamos productos de ahorro y crédito que contribuyan a la inclusión financiera.

- Nos estamos capacitando para identificar productos financieros verdes.

6.2. Evaluación Ambiental y Social de Crédito

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

Consciente de nuestras responsabilidades ambientales y sociales con los países donde operamos y reconociendo que tanto nuestras propias operaciones como las de nuestros clientes cuentan con un potencial de riesgo de impacto directo o indirecto sobre el medio ambiente local, regional y global, así como en las comunidades de las zonas de influencia en donde operan, en GFF hemos establecido el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) para monitorear y mitigar estos riesgos.

Somos el primer banco en la región, en desarrollar y aplicar este sistema desde 2009 a la cartera de créditos Empresarial, Corporativo y Sectores de Alto Riesgo Banca Emprendedor (PYME), lo cual muestra nuestra intención de continuar siendo un banco responsable con el medio ambiente y las comunidades.

La debida diligencia de este sistema se basa en los requerimientos de la legislación nacional de cada país, y para los casos de mayor riesgo, se aplican las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).

Categorías de clasificación de Riesgo Ambiental y Social

A

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

La categoría A está conformada por los siguientes rubros en cada país:

Honduras: Energía, Agroindustria, Infraestructura, Minería y Combustibles.

Guatemala: Agroindustria y Energía.

Nicaragua: Agroindustria, Minería y Energía.

Panamá: Energía y Agroindustria.

B

Proyectos con potenciales riesgos y/o impactos adversos ambientales y sociales limitados, que son escasos en número, generalmente localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación. Son evaluados por los requerimientos de la legislación nacional de cada país.

C

Actividades que generen riesgos y/o impactos ambientales y sociales mínimos o no adversos. Estos no son sujetos a la debida diligencia socio ambiental.

Durante el 2022 incorporamos nuevos parámetros para la aplicación del SARAS:

Banca Emprendedor	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría A. • Categoría B (Sectores específicos, con créditos \geq USD\$ 250,000.00)
Banca Corporativa y Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Categoría A. • Categoría B (Sectores específicos, con créditos \geq USD\$ 1,000,000.00)

Análisis realizados a nivel regional	2021	2022	Δ 2022-2021
Honduras (Total de casos analizados)	384	501	30.47%
A%	15%	10%	-5%
B%	65%	37%	-28%
C%	20%	53%	33%
Guatemala (Total de casos analizados)	54	65	20.37%
A%	7%	8%	1%
B%	30%	28%	-2%
C%	63%	64%	1%
Nicaragua (Total de casos analizados)	20	49	145%
A%	10%	8%	-2%
B%	65%	43%	-22%
C%	25%	49%	24%
Panamá (Total de casos analizados)	129	146	13.18%
A%	7%	8%	1%
B%	53%	39%	-14%
C%	40%	53%	13%
Total de casos analizados a nivel regional	587	761	29.64%

Analizamos un **29.64%** casos, más que el año anterior.



Durante el 2022 se capacitaron a todos los miembros de las Juntas Directivas en cada país, y más de 200 colaboradores a nivel regional de áreas involucradas en estos procesos.

Retos para el 2023:

- Aplicar toda la Normativa de la CNBS para el sistema SARAS en Banco Ficohsa Honduras.
- Integrar, dentro del SARAS de Banco Ficohsa Honduras, la debida diligencia socio ambiental a los bienes inmuebles recibidos en garantía para las operaciones crediticias de los clientes sujetos a evaluación, de acuerdo a los requerimientos de la CNBS.
- Integrar una óptica del Cambio Climático al sistema SARAS a nivel regional.



6.3. Financiamiento Verde

(FS8)

Como parte de nuestro compromiso con la banca responsable, cumplimos un rol clave para involucrar y orientar a los inversionistas y entidades, ofreciendo soluciones financieras que impactan positivamente el medio ambiente y la sociedad.

15 proyectos de energía renovable (solar, eólica, hidroeléctrica, biomasa) financiados.

Durante el 2022 se desembolsaron: USD\$10.2 MM

Sumando a la fecha el desembolso es de: USD\$229.2 MM

6.4 Inclusión Financiera y Apoyo al Emprendedor

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

Por medio de la Banca Emprendedor, apoyamos el crecimiento y desarrollo de la pequeña y mediana empresa, contribuyendo así al crecimiento económico del país y a la generación de empleo.

En el año 2022 Banca Emprendedor alcanzó un crecimiento en cartera crediticia del 27%

logrando incrementar así la cartera en saldos de créditos de GFF al 32%, esto representa una mayor inclusión financiera, al apoyar con financiamiento al sector Pyme del país, siendo este el que aporta aproximadamente el 60% del Producto Interno Bruto y genera 7 de cada 10 empleos.

Buscando impulsar más este crecimiento lanzamos el programa Pequeños Emprendedores y cuenta de ahorro Pequeños Emprendedores: Un programa diseñado para niños y jóvenes creativos, innovadores y líderes, de las edades entre 5 y 17 años, que se encuentran formando su experiencia en el mundo de los emprendimientos. El principal objetivo es fortalecer el espíritu emprendedor y la expresión de sus ideas como una herramienta para formar jóvenes independientes.

Programa Pequeños Emprendedores



6.4.1



A inicios del 2022 lanzamos este programa en Honduras y a finales de este mismo año en Guatemala. Una propuesta de valor dirigida al mejoramiento y bienestar económico y personal de las mujeres profesionales, jefas de hogar y empresarias de la región. En Honduras las mujeres representan el 51% de la población y para nosotros es importante contribuir a la equidad de género, ofreciendo servicios financieros a este segmento que fue de los más afectados durante la pandemia de la COVID-19.

Además de la oferta de servicios no financieros, realizamos alianzas estratégicas con Voces Vitales, Consortium Abogados, AMECOMEX Honduras, Tech4DevHn y Club Nacional de Mujeres Emprendedoras para juntos impulsar otras iniciativas basadas en el reconocimiento, educación, acceso a información y a espacios de networking diseñados especialmente para conectar con las necesidades de la mujeres, velando siempre por el cumplimiento del propósito corporativo de Ficohsa “facilitar soluciones que transforman vidas”.

Este año lanzamos también la primera convocatoria al premio Mujeres Adelante, un reconocimiento anual que honra a nuestras clientas mujeres emprendedoras/ejecutivas de empresas que destaquen por su excelencia, capacidad de gestión, innovación, influencia, liderazgo y trayectoria profesional.

Ganadoras del Premio Mujeres Adelante

Categoría	Empresa
Liderazgo Empresarial	Cargill
Empoderamiento Económico	Microlab
Emprendedora Sin Fronteras	Agroindustrial Mart
Emprendimiento Disruptivo	Granja Baar



+60 postulaciones para el premio Mujeres Adelante.
+700 mujeres capacitadas en diferentes áreas.
+90 emprendedoras beneficiarias participaron en ferias para exponer sus productos y servicios.

6.4.2



Este programa nace en el 2013, con el objetivo de promover iniciativas que fomenten las actividades productivas, de emprendimiento, innovación y el crecimiento de las micro y pequeñas y medianas empresas (MiPymes).

Actualmente apoyamos a más 1,500 emprendedores/empresarios para reforzar el concepto de comprar lo Hecho en Casa, con el propósito de apoyarles e impulsar su crecimiento, trabajamos para generar un sentimiento de orgullo sobre el consumo de productos locales y conciencia en los hábitos de compra al preferir productos 100% elaborados por manos hondureñas, ya que al consumir local crecemos todos.



Durante el 2022 realizamos diversas actividades como:

- Se continuó la alianza con el Bazar de Sábado para ofrecer espacios de venta y promoción de productos y servicios.
- Alianza con TENGO para promoción del movimiento Hecho en Casa.
- Campañas en redes sociales para promover el programa y la integración de más emprendedores.

Para el próximo año estamos reestructurando el programa por completo, durante el 2023 presentaremos la Fundación Hecho en Casa, compartiendo el mismo objetivo pero con una visión más amplia.

6.4.3



GFF en alianza con Supermercado La Colonia y Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural (FUNDER), brindamos acceso de financiamiento a productores agrícolas de las zonas rurales de Honduras, además apoyamos con capacitaciones técnicas para eficientizar sus procesos agrícolas y tener mejores cosechas para que logren un mercado seguro.

A la fecha hemos otorgado +2,600 créditos en 11 departamentos del país, beneficiando con esto

+100 comunidades
+USD\$6.9 Millones en
financiamiento agrícola
+40 productos cosechados
con estos financiamientos

Logros destacados durante el 2022

- Firma de convenio con asociaciones de agricultores: De Mi Tierra fomenta la asociatividad, formalizando cooperación con 5 asociaciones de agricultores y el Consorcio Agrocomercial de Honduras, el cual las agrupa.
- Participación del programa en el “Lanzamiento de estudios de las cadenas de valor del frijol y hortalizas en Honduras” realizado por el PMA: El estudio hace énfasis en la subcadena de Supermercados La Colonia, donde se destaca el esquema y funcionamiento del programa De Mi Tierra, como un esquema integral agrupando factores esenciales para la producción agrícola.
- Apoyo a asociaciones de agricultores como aliado financiero para desarrollar planes de negocio dentro del proyecto “COMRURAL”



Caso de Éxito

Eodora Méndez, trabajadora incansable por el bienestar de los pequeños agricultores hondureños, es distinguida por el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA) como “Líder de la Ruralidad” Méndez, quien pertenece al pueblo originario Lenca, creció en una familia de 13 hermanos, que vivía del cultivo de granos básicos y de hortalizas.

El Premio Líderes de la Ruralidad es un reconocimiento para quienes cumplen un doble papel irremplazable: ser garantes de la seguridad alimentaria y nutricional y al mismo tiempo guardianes de la biodiversidad del planeta a través de la producción en cualquier circunstancia.

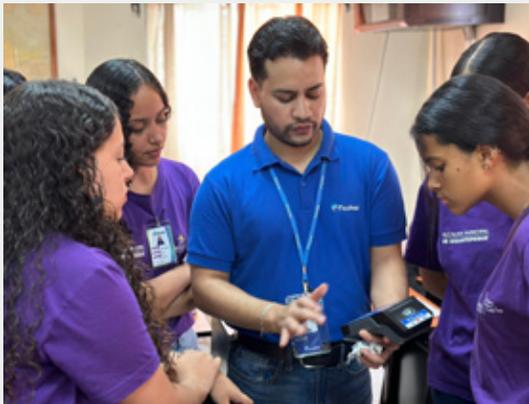
Desde muy joven se capacitó en prácticas agrícolas y en temas como acceso al financiamiento, y se convirtió en la primera mujer presidenta de la Empresa Campesina Agroindustrial de la Reforma Agraria de Intibucá (ECARAI), empresa beneficiaria de este programa, que reúne pequeños productores de distintas comunidades del departamento hondureño de Intibucá. Gracias a ella, 325 pequeños campesinos han mejorado sus ingresos por la producción y comercialización de granos y hortalizas.

Participa en el programa
De Mi Tierra desde 2009
Beneficiaria de **+20 créditos**
equivalentes a **+USD\$104 mil**

6.5 TU CONCIENCIA FINANCIERA.COM

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

En GFF, fomentamos prácticas y hábitos financieros que ayudan no solo a nuestros clientes, sino también a nuestros colaboradores, proveedores y público en general a administrar mejor su dinero, lograr sus metas y construir el futuro que quieren para ellos y sus familias. Nuestro programa de Educación Financiera inició en el año 2012, bajo esta iniciativa realizamos campañas educativas en medios digitales, eventos presenciales y diferentes estrategias de comunicación que permiten al usuario financiero tener un mejor desempeño en la gestión de sus ingresos.



+8.6 millones de personas alcanzadas a nivel regional a través de campañas educativas en el 2022.

Parte fundamental de nuestro programa es el portal

TuConcienciaFinanciera.com 

un sitio creado para educar a las personas sobre la adecuada administración de sus finanzas personales en cada etapa de vida, encontrarán diferentes artículos y herramientas descargables de fácil uso los cuales podrán aplicar en diferentes situaciones de su vida cotidiana, esto con el fin de alcanzar una salud financiera adecuada, y como consecuencia una mejor calidad de vida.

+35,900 vistas al portal Tuconcienciafinanciera.com durante el 2022

Durante todo el mes de octubre GFF celebró el mes del ahorro, donde se realizaron diferentes actividades a nivel regional brindando consejos que ayudarán a las personas a cumplir sus metas y asegurar el futuro; aprenden de forma eficiente el cómo gestionar el dinero, así como la cultura del ahorro para contar con una buena salud financiera.



Iniciativa para promover la inclusión y accesibilidad financiera de los jóvenes en Honduras

Grupo Financiero Ficohsa en alianza con Glasswing Honduras bajo su proyecto “Jóvenes Líderes de Impacto por Centroamérica”, que es financiado por la Fundación Howard G. Buffett, nos sumamos para impartir educación e inclusión financiera a más de 1,400 jóvenes hondureños de los departamentos de Francisco Morazán y Cortés, contribuyendo a romper las brechas que encuentran estos jóvenes al querer insertarse en el sistema bancario, a través de la educación financiera puedan tomar mejores decisiones en cuanto a la administración y mejor manejo de sus finanzas.

Glasswing Internacional implementa este proyecto con el propósito de abordar las causas de la migración forzada e irregular de los adolescentes y jóvenes entre 15 y 22 años de Honduras. El programa ofrece alternativas, entre ellas se incluyen: ingresos estables a cambio de servicio comunitario en sus propias comunidades; desarrollo de habilidades socioemocionales y de preparación para el trabajo.

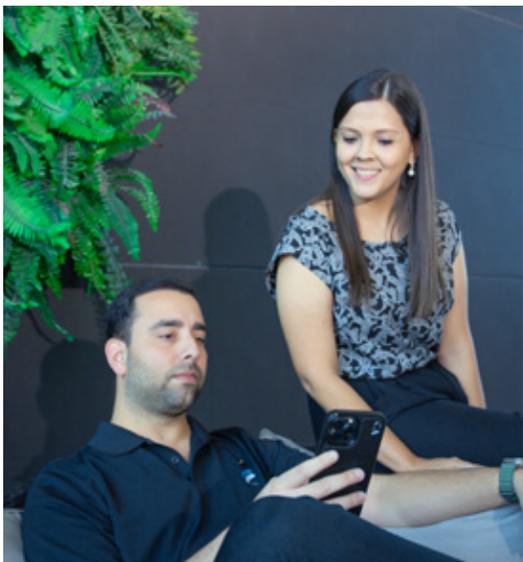
Como parte del compromiso con el desarrollo social y económico del nuestro país, otorgamos 25 becas a jóvenes del proyecto para que pudieran recibir la master class “Preparándome para mi próximo empleo” y así adquirir conocimientos que les ayuden a insertarse al mercado laboral y ampliar sus oportunidades.

¡La educación financiera es la base para generar una inclusión financiera sostenible!

7 Calidad y Experiencia del Cliente

En GFF nos esforzamos por ofrecer una experiencia centrada en las necesidades de cada uno de nuestros clientes, poniendo a su disposición nuestra amplia oferta de productos y servicios mediante la innovación y calidad para lograr su confianza y lealtad.

A Continuación presentamos las principales acciones, mejoras y logros en nuestras diferentes líneas de negocio.



Banca Corporativa Empresarial

Ofrecemos soporte y soluciones financieras que vayan de acuerdo a las necesidades específicas de nuestros clientes con ventas mayores a USD\$2.2 M, cada uno de nuestros productos y servicios han sido desarrollados para apoyar a las empresas con el manejo eficiente de sus tesorerías.

- Se realizaron actualizaciones en nuestra plataforma como: la personalización de notificaciones, visualización de histórico transaccional, opción a autorizadores de las empresas para especificar el motivo de rechazo de una solicitud de pago, entre otros.
- A partir del 2022 se cuenta con el uso de la plataforma ONE SPAN, con ella se formaliza la firma electrónica, ya no es necesario solicitar documentación física.
- Se colocaron 16 nuevos ATM en diferentes empresas, para que sus empleados puedan realizar sus transacciones y retiros de forma rápida y segura.
- Firmamos una alianza con Dirección Nacional de Vialidad y Transporte (DNVT) para brindar la mejor experiencia de servicio al realizar pagos de licencias, renovaciones y multas por medio de nuestros canales de pagos, agencias, Interbanca, App Ficohsa y Tengo logrando ser el primer banco en ofrecer la opción de pago de licencias pesadas en línea.



Banca Emprendedor

Conscientes de la importancia que tienen los emprendedores para la economía de la región, en 2018 desarrollamos una banca especializada para convertirnos en aliados en el desarrollo de este sector.

- Durante el 2022, con el fin de mejorar la experiencia de los clientes se puso a disposición la opción para poder realizar sus gestiones de una forma más ágil y rápida a través del portal.

Gestiones en línea 

- Realizamos alianza con Latin American Trading, también conocida como tienda catracha: Una plataforma de e-commerce especializada en exportación de productos de mano de obra hondureña (nostálgicos, no perecederos, artesanales, entre otros) a Estados Unidos y el resto del mundo, surge como una opción para que nuestros clientes puedan exponer y vender sus productos.

Tienda Catracha 



- Pusimos a disposición de nuestros clientes el desembolso automático bajo línea de crédito por Interbanca: es un novedoso servicio que tiene la facilidad de realizar la solicitud de un préstamo bajo línea de crédito, a través de Interbanca, lo que permite tener el crédito del desembolso en minutos en la cuenta definida por el cliente. Este es un servicio único en el mercado sin costo adicional.



Banca de Personas

Nuestra oferta de valor incluye poner al alcance de todos las oportunidades de esta nueva era, establecer un modo diferencial de hacer negocios, capaces de ofrecer servicios acorde a las necesidades de personas físicas, a través de canales cada vez más accesibles.

- **Lanzamiento Caja Ficohsa:** Este año lanzamos los servicios y campaña publicitaria “Caja Ficohsa, a un paso de ti”, que refleja la conveniencia, facilidad y comodidad de realizar todas sus transacciones bancarias los 365 días del año, a cualquier hora, en más de 4,500 cajas a nivel nacional. Con una cobertura amplia en pulperías, mercaditos, tiendas de conveniencia 24/7. Supermercados La Colonia, Farmacias Kielsa y múltiples comercios, pudiendo realizar diferentes transacciones como: cobro de remesas, pago de tarjeta de crédito, pago de préstamos y servicios públicos, depósitos a cuentas de ahorro, retiros de efectivo entre otras.
- Dentro de nuestro sistema de automatización de planilla se gestionaron 26,500 cuentas bajo proceso digital, reduciendo el trabajo operativo sobre todo en los tiempos para aperturas de cuentas.



Banca Privada

Específicamente pensada para ofrecer soluciones financieras integrales a nuestros clientes.

- Durante los últimos años, nos hemos posicionado como la mejor alternativa para este segmento de clientes en la región, brindando la mejor experiencia y la más alta calidad en el servicio.
- Contamos con una línea de atención telefónica preferencial para nuestros clientes, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Para la comodidad de nuestros clientes en sus transacciones presenciales, en Honduras contamos con dos agencias exclusivas de atención, ubicadas en Tegucigalpa y San Pedro Sula. También, Guatemala, Nicaragua y Panamá cuentan con una, respectivamente.



Banca Hipotecaria

Brindamos las mejores opciones de financiamiento habitacional y facilitamos el acceso a una vivienda digna para la población en la región.

- Ofrecemos planes que se ajustan a las diferentes posibilidades de pago para obtener un bien inmueble, con tasas de interés preferenciales de acuerdo a la moneda de pago de nuestros clientes.
- Somos especialistas en brindar asesoría personalizada para la compra de vivienda.



Ficohsa Express

Es nuestra unidad de atención dedicada a brindar atención a la comunidad hispana y sobre todo a hondureña que radica en Estados Unidos.

- Facilitamos el envío de remesas a toda Latinoamérica y el pago de servicios básicos en Honduras.
- Durante el 2022 nos dedicamos a consolidar el crecimiento de nuestra plataforma digital con nuestro producto FicoSend.
- Como parte de nuestras metas futuras está expandir nuestra cobertura digital en USA, llegando a todos los estados de presencia Latina, y expandir nuestra red de agencias físicas.



Remesas

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

- Este año realizamos alianza para pagos de remesas Western Union en puntos TENGÓ: Esta alianza permite que las personas que reciben remesas por medio de esta empresa remesadora pueden cobrarlas en 39 nuevos puntos de atención, lo cual facilita y agiliza el cobro.
- Nos sumamos a la campaña de "Caja Ficohsa, a un paso de ti" para recordar a todos nuestros clientes que pueden cobrar sus remesas en todos estos puntos de atención para su facilidad y comodidad.



Mujeres Adelante

Oferta de servicios financieros que incluye diferentes soluciones financieras de ahorro, préstamos, tarjetas de crédito, seguros y coberturas. Además, servicios de acompañamiento en mentorías de temas financieros, marketing, etc. Y otros beneficios, así como promociones desarrolladas exclusivamente para clientas mujeres.

- Generamos espacios para que empresas lideradas por mujeres pudieran ofrecer sus productos y servicios, a nuestros clientes y colaboradores, también patrocinamos ferias de emprendedoras en diferentes lugares del país.
- Para mayor detalle dirigirse al apartado de Banca Responsable dentro del presente informe.

Mujeres adelante 



Casa de Bolsa

Innovamos en el mercado nacional con la negociación de bonos internacionales ofreciendo a la cartera de clientes dichos instrumentos, siendo la primera casa de bolsa en negociar títulos extranjeros.

- En el año 2022 realizamos la negociación de bonos internacionales. Casa de Bolsa Honduras continuó posicionándose en el primer lugar del mercado secundario.
- Aperturamos cuentas de custodia para los clientes de la casa de bolsa en Bank of New York Mellon, siendo la primera casa de bolsa hondureña en brindar este servicio.
- Durante este año, incrementamos nuestra cartera de clientes en un 18%.



Ficohsa Seguros

Somos la compañía aseguradora líder en Honduras y Guatemala, brindamos tranquilidad a nuestros asegurados, cuidando de sus bienes tangibles y no tangibles a través de una amplia oferta de productos y servicios.

- Durante el 2022 fuimos reconocidos como la marca #1 en la preferencia de los hondureños, en la categoría de aseguradoras según el estudio regional de Top of Mind realizado por Kantar MercaPlan para la reconocida revista internacional Estrategia & Negocios.
- Continuamos brindando atención digital mediante la plataforma Seguros Online en donde el asegurado puede conocer, revisar y dar seguimiento a sus pólizas.

Ficohsa Seguros Online 



Ficohsa Pensiones y Cesantías

Desde el inicio y hasta la fecha, seguimos cumpliendo con nuestra promesa de marca a todos los afiliados: seguridad y transparencia en su inversión, alta rentabilidad y un servicio innovador.

Al cierre del 2022, Ficohsa Pensiones y Cesantías cuenta con más de 70 mil afiliados, más del 20% de participación en el mercado y se logró un crecimiento del 30% del fondo administrado.

Como parte de nuestra estrategia de innovación, en el 2022 relanzamos la app móvil de Ficohsa Pensiones y Cesantías donde los afiliados pueden consultar la información de su fondo en cualquier momento y desde cualquier lugar.

7.1 Nuestros Puntos de Atención y Canales Digitales

(SASB FN-IN-270a.4, FN-IN-410b.2, FS13)

Presencia institucional

Interbanca, App Ficohsa y el Servicio Ágil de Respuesta Automática (SARA), son los principales puntos de atención no físicos para la administración de cuentas y/o contratación de servicios.

Seguimos innovando con puntos digitales, además de continuar con la incorporación de nuevas agencias físicas; a nivel regional tenemos a disposición nuestras redes sociales oficiales para atender cualquier duda y consulta de nuestros clientes.



+711.5k



+44.9k



+15.3k



+126.6k



+124.3k

Puntos de atención 2022



	Honduras	El Salvador	Nicaragua	Costa Rica	Estados Unidos
Agencias	78	10	13	2	15
TENGO	2478	-	-	-	-
ATM	531	-	94	2	-
Kioskos	32	-	-	3	-
Multipagos	-	30	400	80	-
Autobancos	10	-	2	-	-
Ventanillas	75	-	1	-	-
Red extendida de pago	-	-	942	-	-
Total	3204	40	1452	89	15

7.2 Evolución Digital

(GRI 203-1, FS13)

Durante el 2022 implementamos 20 nuevas mejoras en la plataforma de interbanca y app móvil a nivel regional, donde destaca la incorporación de nuevas tecnologías en el resguardo y seguridad de las transacciones de manera preventiva, entre ellas la generación de un Token SMS para cada transacción asegurando los movimientos en las cuentas. Además, finalizamos la consolidación de la plataforma electrónica regional, en donde permite consolidar cuentas de los 4 países y realizar transferencias en tiempo real.

Como objetivo para 2023 tenemos la implementación de modelos de agilidad que nos permitirán implementar funcionalidades como Apple Pay, más funcionalidades de seguridad transaccional y solución de gestiones de forma automática.

Además, con SARA implementamos 10 nuevas mejoras en la plataforma a nivel regional, donde destaca la incorporación de nuevas transacciones y manejo de lenguaje natural para facilitar la comunicación de los clientes con el canal.

Para el próximo año planeamos implementar un cambio radical en la experiencia del uso de WhatsApp, así como funciones de reconocimiento de voz. Por medio de nuestra billetera electrónica y la aplicación GO nos hemos consolidado



como la alternativa digital de multipagos más importante y reconocida, única plataforma multibancaria del país. Este año extendimos la red física de agentes corresponsales a nivel nacional creciendo +25% en cobertura. Adicionalmente, se procesó el volumen transaccional y de montos más altos de su historia.

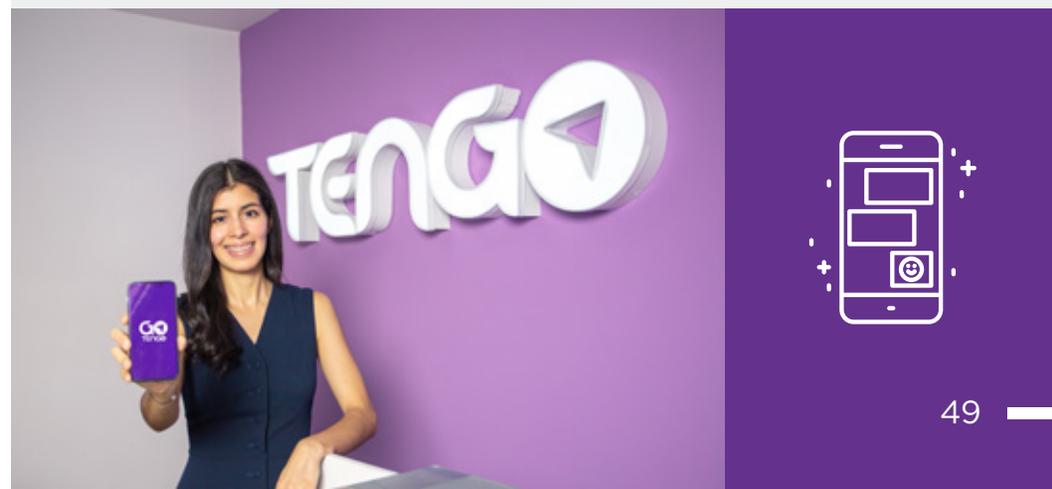
Durante el 2022 concretamos alianzas importantes, entre las que destacan:

- Firma de convenio con Banco LAFISE para extender los servicios del banco a los diferentes canales de servicio de TENGO.
- Acuerdo de colaboración con VISA para el desarrollo de programas y productos orientados a impulsar la inclusión financiera en el país.
- Habilitación de servicios de la Policía Nacional de Tránsito para pago de multas y renovación de licencias en toda la red de Puntos TENGO y en la App.

En 2023, TENGO lanzará al mercado diversas credenciales de pago potenciadas por el acuerdo de colaboración con VISA y desarrollará nuevas soluciones digitales en beneficio de sus miles de usuarios.

Para más información visita:

www.tengo.hn



Fábrica Digital

Para nosotros, la digitalización es el futuro de nuestro negocio. Este año dimos un paso firme en la transformación digital, apostando por una fábrica *in house*, para el diseño de productos y servicios financieros digitales en Honduras y la región.

Durante 2022 invertimos **USD\$3.5 M** para la mejora de los servicios de atención digital.

Invertimos en el desarrollo de soluciones bancarias digitales universales, que den respuesta a las necesidades cambiantes de los clientes, con foco en mercados nuevos y atractivos.

Para 2023 se está trabajando arduamente para lanzar dos productos, como la apertura de cuentas de ahorro y solicitud de préstamos 100% digitales.

7.3 Seguridad de la Información

(GRI 3-3, FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.3)

Nos enfocamos en la implementación de nuevos controles y el fortalecimiento de los existentes, para robustecer la seguridad y acrecentar la confianza de nuestros clientes en los productos y servicios brindados. En cumplimiento a esta meta, nuestras políticas de seguridad de la Información se han actualizado y adaptado a nuevas estrategias de trabajo.

Debido a las nuevas estrategias de negocio y las tendencias de ataques reportados en los últimos años a nivel global, se fortaleció la seguridad de los canales digitales aplicando controles de prevención de fraudes para aumentar la confianza a nuestros clientes en las operaciones realizadas

en los sitios transaccionales de GFF. Asimismo, se amplió la concientización externa e interna para identificar ataques de *phishing* proactivamente, y evitar ser víctimas de este tipo de amenaza tan popular en la era de la transformación digital.

Trabajamos de la mano con nuestros proveedores para mantener los estándares, enfocándonos en los lineamientos establecidos en las Políticas de Seguridad de la Información, los cuales son aplicados a todos con los que se tenga relación por servicios que requieran el tratamiento, transmisión o almacenamiento de información. Los proveedores deben pasar por el proceso de revisión de terceras partes en el cual se evalúan los controles de seguridad con los que cuentan y se establecen planes de remediación.

En todos los contratos suscritos se incluyen cláusulas de protección de la información, con el objetivo de garantizar el cumplimiento, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

GFF está trabajando bajo las mejores prácticas de Ciberseguridad NIST SP800-53 (*National Institute of Standards and Technology*)

GFF está trabajando bajo las mejores prácticas de Ciberseguridad NIST SP800-53 (*National Institute of Standards and Technology*) a través del proyecto de aseguramiento en ciberseguridad, cumpliendo con los controles establecidos de acuerdo a los niveles de madurez de la escala de CMMI (Modelo de Madurez de Capacidades Integrado), como mejores prácticas hacia los temas de Seguridad y Ciber Resiliencia para lograr el mínimo impacto



posible y afectación para que las operaciones se mantengan protegidas y en normal funcionamiento.

También se lograron incluir nuevos controles para identificar y contener amenazas potenciales en la red interna de datos, ampliando la cobertura de identificación de vulnerabilidades y monitoreo oportuno de equipos para identificar las necesidades de robustecimiento de configuraciones, para mitigar los riesgos potenciales. Todos los correos recibidos a lo interno son filtrados por servicios especializados en la nube a fin de evitar ser víctimas de infección por *phishing*.

Mantuvimos campañas internas y externas durante todo el año además de webinars para clientes y colaboradores en temas de seguridad de la información, ciberseguridad, y cómo prevenir el fraude digital para el usuario financiero.

A nivel de resumen, mensualmente se enviaron en promedio **47 mil correos electrónicos de concientización a colaboradores y 528 mil a clientes**



Disponemos de un tarifario en línea en donde se detallan las especificaciones de los productos:

TARIFARIO 

Fomentamos buenas prácticas de ventas, haciendo nuestros productos inclusivos y accesibles por medio de comunicaciones con empatía, enfocados en las necesidades de las personas.

Para garantizar la experiencia de nuestros clientes, buscamos constantemente su **feedback** y monitoreamos constantemente el nivel de servicio que ofrecemos utilizando desde hace varios años la herramienta **Net Promoter Score NPS con metodología Top Down y Bottom Up** para validar la alineación entre las necesidades y expectativas del cliente y las iniciativas implementadas, esto nos permite establecer planes que eliminen los vacíos detectados para brindar las mejores experiencias.

Anualmente y cada tres meses, aplicamos la metodología en nuestras diferentes líneas de negocio/país para conocer el índice de recomendaciones neto que nos dan los clientes. Así, nos aseguramos de identificar las posibles áreas de mejora que se nos presentan.

Puntajes

Honduras	Consumo TD	46
	Empresas TD	47
	Seguros TD	46
	Pensiones TD	52
Guatemala	Consumo TD	27
Panamá	Consumo BU	20
Nicaragua	Consumo BU	46

Para Honduras en consumo, banca de empresas, seguros, pensiones y en Guatemala medimos el NPS Top Down, y para Nicaragua y Panamá realizamos estudio Bottom Up.

7.4 Transparencia y Satisfacción del Cliente

(GRI 3-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, FN-CF-270a.1, FN-CF-270a.3, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5, FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.3, FN-IN-270a.4, FN-MF-270b.3, FN-IB-550b.1)

GFF continúa evolucionando y reforzando la regulación interna, así como los marcos de mitigación, control y monitorización en el ámbito de protección del cliente, considerando también las prioridades del regulador y del supervisor. por es motivo, incorporamos la visión de protección desde la creación y diseño de nuevos productos, así como de los ya existentes.

Entendiendo que cada palabra suma a la percepción que los usuarios, la estrategia de comunicación está basada en los siguientes principios:

- Transparencia de la información brindada.
- Claridad en el lenguaje, la estructura y el diseño.
- Responsabilidad con los intereses del cliente en todas las etapas de su vida financiera.
- Establecer estándares de comunicación para lograr una uniformidad y coherencia en los tonos, estilos, usos de palabras y frases en todas las plataformas de GFF.

Con esta misma relevancia, es vital actuar bajo nuestros valores y lineamientos éticos; en consecuencia, ofrecer servicios transparentes y justos. Todos nuestros clientes son informados de los términos y condiciones de los productos que ofrecemos, durante este año ninguno de nuestros empleados fue involucrado en procesos legales iniciados por clientes.

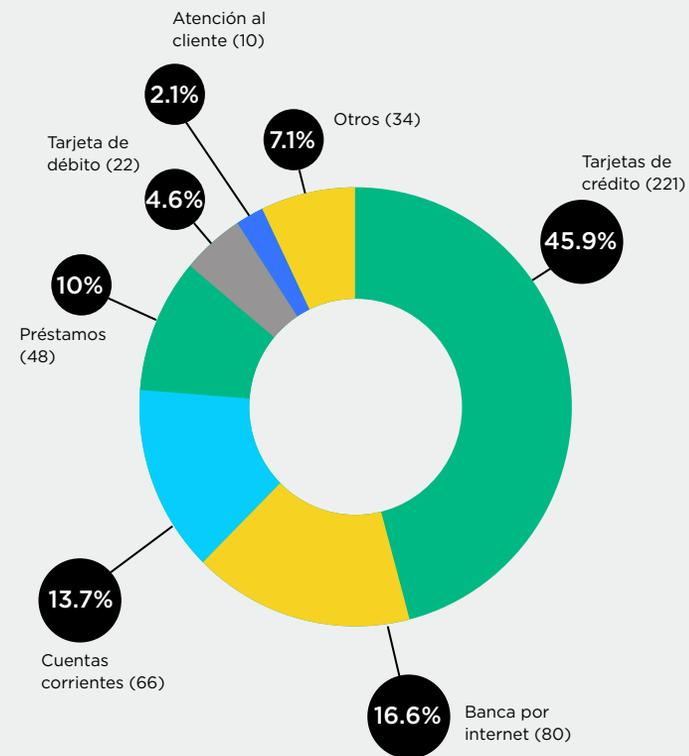
Detalles sobre reclamos por productos

(GRI 418-1)

Nos mantuvimos atentos a las principales reclamaciones y observaciones que se dieron lugar en el periodo de este informe, siempre con la orientación de lograr resoluciones justas en cada uno de los casos.

	 Honduras	 Guatemala	 Nicaragua	 Panamá	 Ficohsa Seguros
Total de reclamos regulatorios	481	172	28	47	38
Porcentaje de resoluciones favorables al cliente	39%	40%	79%	72%	23%

Para nosotros la mejor forma de brindar un servicio de calidad al cliente es escuchando sus recomendaciones, opiniones y propuestas, por eso analizamos y gestionamos las mismas a fin de dar una resolución favorable.



De los 481 reclamos de usuario financiero recibidos durante el año 2022 en Honduras, un 39% se resolvió de manera favorable al cliente, con un promedio de respuesta de 9 días hábiles. Se solicitó prórroga en el 33% (159) de los reclamos recibidos. El promedio de reclamos recibidos durante el 2022 fue de 40 reclamos por mes.

Una resolución favorable al cliente se puede dar por temas de excepción, aplicación de normativas, políticas, reglamentos operativos, etc. Sin embargo, no son registrados específicamente como pérdidas operativas.



Nuestra Gente

Trabajamos cada día para hacer de GFF una compañía atractiva en donde los colaboradores tengan un balance entre su vida familiar y profesional.

8 Nuestra Gente

El talento de cada uno de nuestros colaboradores es parte fundamental del éxito que hemos alcanzado como empresa. Trabajamos día con día para hacer de GFF una compañía atractiva en donde los colaboradores continúen creciendo y desarrollen una carrera profesional.

Promovemos una cultura de valores, igualdad y diversidad, en un ambiente laboral que respeta y valora las diferencias individuales. A través del programa de bienestar de los colaboradores fomentamos el balance entre la vida y el trabajo.

Desde el Gobierno Corporativo, estamos altamente comprometidos en impulsar una cultura organizacional reconocida por generar impactos como una marca empleadora en la región. Durante el 2022 se desarrolló un programa de capacitación y motivación llamado **“Liderando con pasión”** en el cual se involucraron a todos los funcionarios de la empresa con el propósito de motivarlos para seguir creciendo y ser líderes de cambio.

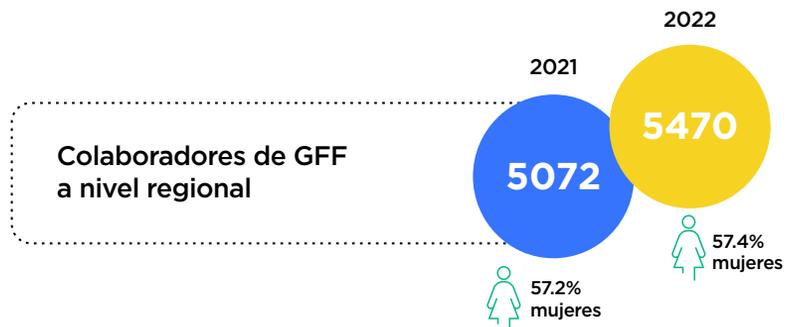
En el 2022 GFF fue reconocido por la revista Summa, en la edición de diciembre como: Mejor Empleador en Honduras.



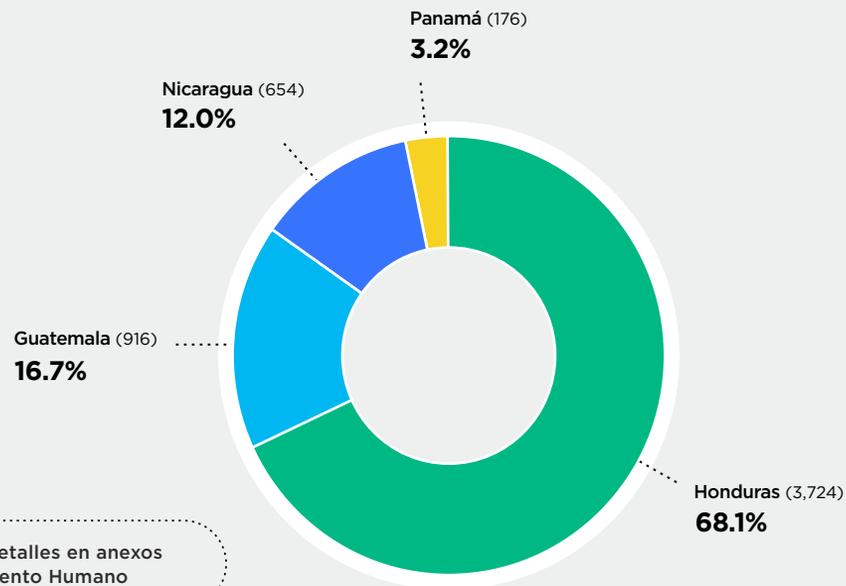
8.2 Planilla

(GRI 2-7, 2-8, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1) (SASB FN-AC-330a.1)

El éxito de GFF se sustenta en la confianza que tenemos en nuestros colaboradores, lo que permite que desempeñen sus tareas de la mejor manera, trabajando en espacios que ofrecen las condiciones para innovar y desarrollarse, fomentamos la eficiencia operativa para alcanzar nuestros objetivos y metas.



Colaboradores por país



Cerramos el 2022 a nivel regional con

5,470 Colaboradores

+7.8% en comparación al año anterior.

44 Colaboradores

son extranjeros, provenientes mayormente de El Salvador, Costa Rica y Colombia.

37 Colaboradores

cuentan con algún tipo de discapacidad.

170 Mujeres

en posiciones STEM.

Reconocemos la diversidad demográfica y los cambios generacionales, buscando mayor flexibilidad en todos los procesos de desarrollo de la organización considerando temas como la igualdad de género e inclusión.



57.4%

de nuestros colaboradores son mujeres

Colaboradores y tipo de contrato

2021

94.63%

Contrato permanente

4,800 con contrato permanente
272 con contrato temporal

2022

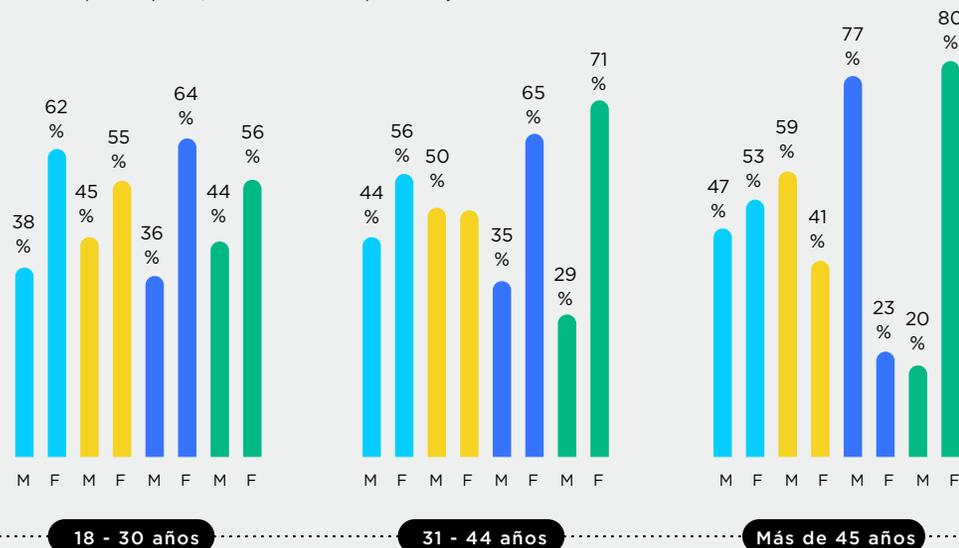
99.59%

Contrato permanente

5,448 con contrato permanente
22 con contrato temporal

Estadísticas de edad y género en las empresas de GFF

A continuación, presentamos en datos de las edades de nuestros colaboradores diferenciados en 3 rangos, cada rango suma un 100% por empresa, diferenciando el porcentaje en sexo de las edades consideradas.



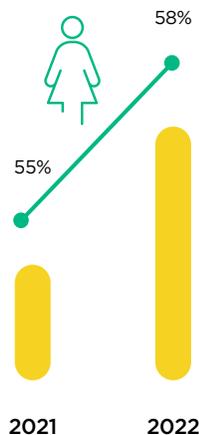
● Banco ● Seguros ● Tarjetas ● Pensiones

*Datos representan porcentajes de la edad de nuestros colaboradores por país y por empresa, diferenciados por sexo masculino (M) y femenino (F).

Antigüedad por país

Constantemente estamos en busca de nuevos talentos en los países donde operamos pero también mantenemos nuestro compromiso por brindar espacios y oportunidades para el desarrollo de una carrera profesional, en el caso de Honduras y Guatemala, la mayoría de nuestros colaboradores tienen una antigüedad laboral que ronda entre 1 a 9 años, en Nicaragua y Panamá los datos nos arrojan que su antigüedad laboral del total de colaboradores oscila entre los 6 y 9 años.

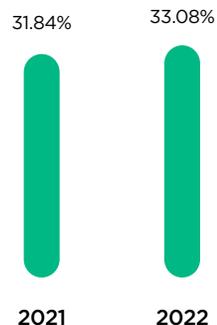
Nuevas contrataciones GFF 2022



Durante el 2022 le dimos la bienvenida a 2,408 nuevos colaboradores al grupo de los cuales 58% son mujeres.

Más detalles en anexos de Talento Humano

Rotación de colaboradores de GFF a nivel regional



*Los datos del año anterior fueron corregidos

**La fórmula de rotaciones también incluye las bajas, es uno de sus componentes. Bajas voluntarias + involuntarias con contrato indeterminado / total de colaboradores con contrato indeterminado al cierre del 2022.

Bajas de colaboradores durante el 2022

	Honduras	Guatemala	Nicaragua	Panamá
	685	215	61	19
	475	183	85	18
Total	1160	398	146	37

Durante el 2022 tuvimos un total de 1,741 bajas, se incluye las voluntarias e involuntarias por cada país donde operamos, diferenciadas por género.

8.3 Diversidad, Equidad e Inclusión

La Diversidad e Inclusión dentro de un ambiente laboral han adquirido un valor estratégico, generando cambios que implica formación, diálogo y sensibilización a todos los niveles de la empresa.

GFF garantiza el respeto a la diversidad étnica, cultural, orientación sexual y creencias de nuestros colaboradores como elemento enriquecedor. Impulsamos la igualdad entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, la formación, la promoción, la retribución y las condiciones laborales justas.

Número de colaboradores en posiciones laborales por género a nivel regional



Más detalles en anexos de Talento Humano

Ratio Salarial

La ratio salarial, indica la diferencia entre el salario promedio de mujeres y el salario promedio de hombres por categoría profesional, durante un mismo periodo de tiempo y en posiciones laborales similares. A continuación, presentamos los datos para el año 2022, por país y de acuerdo a cada una de las posiciones.

	Honduras	Guatemala	Nicaragua	Panamá
VP+	-29.2%	9.0%	-51%	-33%
Gerente/ Subgerente	-4.9%	9.3%	3.3%	14%
Jefe/ Supervisor	-9.7%	-24.6%	-24.7%	-20%
*Otros	0.6%	-1.1%	-3.2%	204.7%**

*Otros incluye: Ejecutivos, Oficiales, Asistentes y Auxiliares.

** El 204.7% de otros en Panamá representa que las mujeres ganan más en comparación a los hombres en puestos similares.

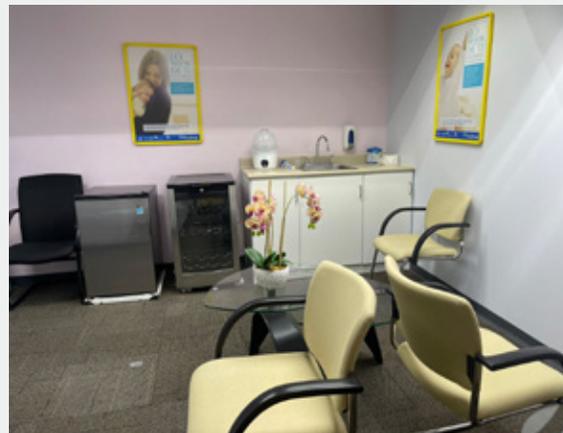
Permisos de Maternidad y Paternidad

Trabajamos para mejorar el balance entre la vida profesional y familiar. Mantenemos comunicación constante con nuestros colaboradores para conocer a los nuevos padres o madres de familia y así apoyarles con esquemas de trabajo y permisos que les permitan continuar su carrera profesional en la empresa.

	Honduras		Guatemala		Nicaragua		Panamá	
Permisos	M	F	M	F	M	F	M	F
% de reincorporaciones*	100%	100%	N/A	100%	N/A	100%	N/A	100%
Índice de retención	100%	95%	N/A	75%	N/A	75%	N/A	67%

*Porcentaje de reincorporaciones que permanecen en el puesto al cabo de 12 meses del permiso.

Además de los beneficios establecidos por ley, contamos con 5 salas de lactancia, tres de ellas en los edificios principales de las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula en Honduras, asimismo una en los edificios de Panamá y Guatemala respectivamente, estos espacios son diseñados para que las madres lactantes pueden extraer leche en el centro de trabajo, almacenarla adecuadamente y al término de su jornada laboral llevarla a su casa para alimentar a su bebé.



Programa “Juntos sin Etiquetas”

Durante el 2022 se redefinió con el propósito organizacional de promover iniciativas que generen cambio, un ambiente diverso, inclusivo y con equidad de género, liderando el negocio a través de una cultura enfocada en el valor de las personas.

Comunidades creadas dentro del programa “Juntos sin Etiquetas”

- ✓ **Comunidad con equidad de género:** con enfoque en el desarrollo de colaboradores, promoviendo la igualdad de derechos y oportunidades para hombres y mujeres que son parte de la organización.
- ✓ **Comunidad por afinidad:** busca unir a colaboradores en torno a una misión compartida, generando orgullo y pertenencia, satisfacción al reconocer los valores que defienden, aceptada y valorada su propia identidad.



✔ **Comunidad multigeneracional:** pretende cohesionar a los equipos independientemente de cual sea su edad y crear equipos multigeneracionales, evitando estereotipos y segmentaciones por generación.

Nuestros logros y actividades 2022:

- Firma de la declaración de Apoyo a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres y el Pacto Global.
- Creación de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión para GFF.
- Apoyo al programa de Inteligencia Colectiva Corporativa de Género FICOHSA, del programa Mujeres Adelante.
- Conversatorios “La Voz de Mamá y Papá” con el propósito de recopilar información para elaborar la política, beneficios y acciones de maternidad y paternidad que contribuyan a la protección y bienestar de las madres y de los padres de GFF.
- Participación en 4 diagnósticos con el propósito de conocer nuestra situación actual en temas de Diversidad, Equidad e Inclusión, para conocer cuáles son las líneas de acción estratégica a tomar para afrontar los retos de hoy y mañana, también tener una visión más amplia que fortalezca la cultura de pertenencia dentro de la empresa.
- Actividad Familiar “Amigos Peluditos” para la recreación e inclusión de la familia y sus mascotas.

Metas para el 2023:

- Creación de la Estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- Incremento en la medición de encuesta de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP´s)
- Lanzamiento del comité Juntos Sin Etiquetas.
- Creación del movimiento “Pull de mujeres”.

8.4. Capacitación y Desarrollo de Carrera

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

Contamos con un ambiente de trabajo flexible e inspirador en el que líderes y equipos nos retamos a experimentar, aprender y empoderarnos para crear proyectos de alto impacto que logren resultados extraordinarios.

A través de la Universidad Corporativa Ficohsa (UCF), desarrollamos e impartimos diferentes cursos y programas enfocados en mejorar y desarrollar nuevas habilidades para nuestro personal. Al igual que en los últimos dos años, mantuvimos los cursos de capacitación en línea, pero también regresamos a los programas de formación presencial. Asimismo, se consolidaron los procesos operativos de UCF a nivel de la región para unificar los estándares.

En el 2022 se lanza la iniciativa “Desarrollando tu Carrera” logrando concretar la etapa uno, la cual tiene como objetivo el desarrollar de forma integral a un grupo de colaboradores y asegurar su crecimiento dentro de nuestra empresa. Se destaca que el 26% de los participantes obtuvieron algún tipo de promoción interna dentro de la organización.

La retención de nuestros colaboradores durante el 2022 fue de un **93%**, mantenemos un arduo compromiso por asegurar su permanencia en nuestra empresa.

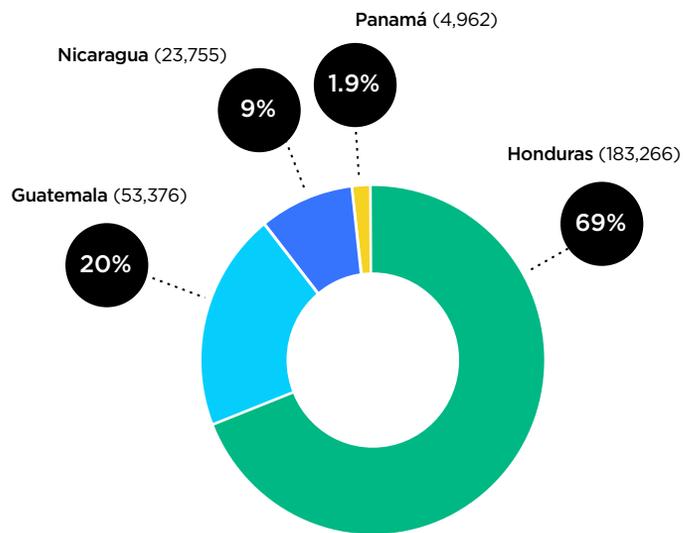
Además, estamos comprometidos con el cumplimiento regulatorio en toda la región, por lo que se desarrollaron estrategias para reforzar nuestro cumplimiento, logrando la formación en estos temas de un 99% (2021) y 98.5% (2022) de la plantilla de colaboradores.

Como meta 2023, implementaremos la primera etapa del “Academia de Liderazgo”, un plan de desarrollo continuo que tiene como objetivo brindar herramientas que fortalezcan los conocimientos y habilidades a los guías de equipo, para que así puedan contribuir activamente en el día a día con la visión organizacional de la empresa.



Total de horas invertidas en formación a nivel regional en el 2022

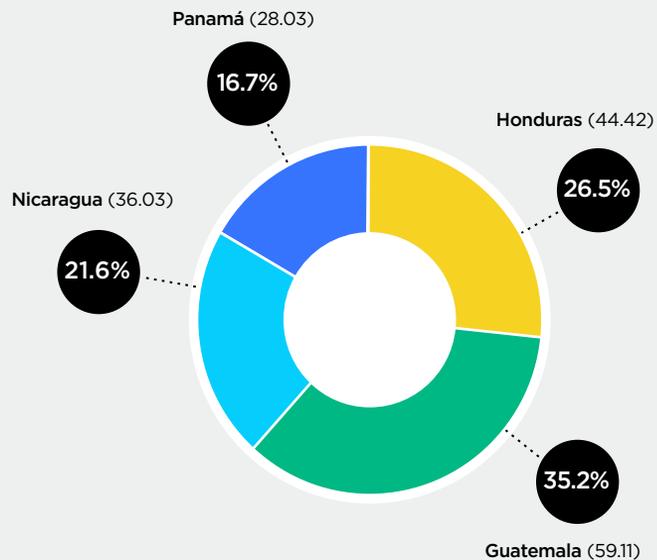
Durante el 2022 se invirtieron 265,358 horas en capacitación a nivel regional, es decir +6,3% que el año anterior.



Más detalles en anexos de Talento Humano

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

Horas promedio en capacitación por colaborador



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



Programas, Cursos y Capacitaciones de la Universidad Ficohsa 2022

A nivel regional se estandarizan algunos programas para equipos como ser:

1 Team Building

Se logró estimular la confianza y potenciar el espíritu de trabajo, fomentando la comunicación e integración entre distintas áreas y miembros del equipo, potenciando el liderazgo, la creatividad y mejorar la resistencia al cambio.

2 Ficohsa Master Class

Permitieron compartir conocimientos a los colaboradores de toda la organización en diferentes temas que fortalecieron las competencias y/o habilidades para desarrollar mejor su trabajo.

Para cada país se desarrollaron diferentes temas que contribuyen al desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores.



Honduras

1 Programa Bienestar Agencias

Módulo mi gran yo: Enfocado en agilidad emocional, brindó técnicas al colaborador de cómo manejar sus emociones, de tal forma que le permitiera poder manejar situaciones difíciles.

Módulo mi reflejo hacia mi entorno: Gestión efectiva del tiempo, brindó técnicas para que los colaboradores manejen de manera efectiva su tiempo, enfocado en su vida personal y laboral.

Módulo experiencia de servicio: Potenciar las habilidades de los colaboradores para que pudieran brindar un servicio de excelencia y que les permitiera trabajar con clientes difíciles, brindándoles una experiencia a través del servicio.

Módulo ventas efectivas: Trabajaron en técnicas y herramientas en los colaboradores que les permita desarrollar sus habilidades en ventas, siendo ellos mismo sus primeros clientes para poder abordar a su cliente final.

2 Certificado de estrategia y gestión de negocios.

3 Programas en Coursera.

4 Programa migración de tarjetas de crédito.

5 Programa de formación para los miembros del Comité de Ética.

6 Programa de fundamentos para la administración de proyectos.

7 Taller de desarrollo de marca corporativa Alcance.

8 Academia de Liderazgo: se lanzó un taller introductorio de este programa con la participación de 555 líderes que se denominó "Potenciando tu liderazgo".

9 Capacitaciones técnicas

- Nuevas metodologías O&T
- Agilidad
- Calidad
- Control y auditoría
- Estrategia y evaluación de proyectos
- Negocios y comercial
- Ofimática
- Riesgo integral
- Riesgo reputacional
- Riesgos financiero, crediticio y de mercado
- Tecnología
- Gestión tributaria

Guatemala

- 1 Programa Lego Serious Play.
- 2 Capacitaciones de Remesas, Clientes PEP y CPE, Ley de Insolvencia.
- 3 Programa de Gestión de Riesgos.
- 4 Congreso de Mujeres Líderes Guatemaltecas.
- 5 Taller encontrando nuestro Ikigay.
- 6 Taller de ideas y trabajo en equipo.
- 7 Taller de productividad.
- 8 Charlas sobre Accountability.
- 9 Capacitaciones de plataforma Udemey.

Nicaragua

- 1 Programa de servicio al cliente y venta relacional.

- 2 Programa Liderando con Pasión.
- 3 Mindfulness.
- 4 Programa de seguridad ocupacional.
- 5 Programa de formación continua especializada.

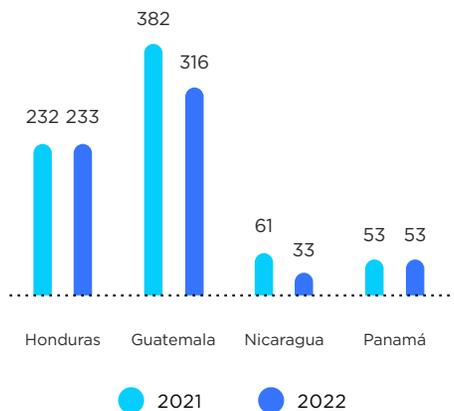
Panamá

- 1 El cambio de mindset: Acelerar la generación de negocios y resultados, equilibrando la integración y trabajo en equipo.
- 2 El desafío en la cobranza actual para economía contraídas.
- 3 Programa de Gestión de Riesgos en Instituciones Financieras - Edición 2022.
- 4 Certificación Internacional Reputational Risk Manager (RRM).
- 5 Seminario Internacional Gestión de Riesgos de Mercado.
- 6 Gestión de Tesorería.
- 7 Programa de desarrollo de coaching ejecutivo.
- 8 Programa de Excel (básico, intermedio y avanzado).
- 9 Prevención de fraudes y documentos.
- 10 Capacitaciones educativas: ABC de la bolsa, análisis fundamental, análisis técnico y psicología de trading.
- 11 Capacitación y reforzamiento de brigadistas.
- 12 Capacitación evolucione hacia el nuevo modelo de negocio.
- 13 Curso Marco de Riesgos de TI.
- 14 VII Congreso de Gobierno Corporativo bajo el lema "Tendencias e innovación".
- 15 Taller virtual sobre matrices de riesgo LAFT.

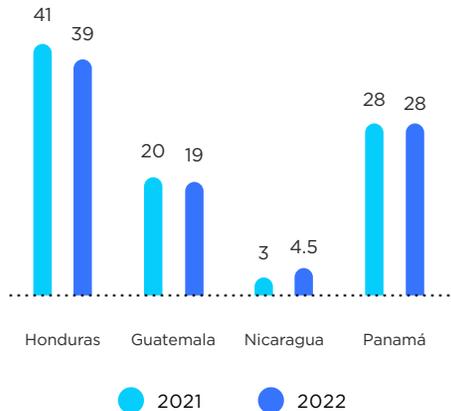
Capacitación por Escuelas Ficohsa 2022

Dentro de nuestras escuelas Ficohsa hemos otorgado capacitaciones para los colaboradores en el puesto de cajeros de agencias en Honduras, donde se fortalecen sus competencias operativas y financieras, asimismo se les brinda herramientas para potenciar su habilidades en ventas y servicios al cliente.

Participantes



Total de horas



Programas de Mejoras de Competencias Blandas

Brindamos un acompañamiento estratégico para la mejora de habilidades soft o blandas de nuestros colaboradores y fortalecer sus competencias. Mantenemos especial atención en los siguientes temas:

- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Comunicación asertiva
- Servicio al cliente
- Capacidad analítica
- Resolución de problemas
- Curiosidad por aprender
- Adaptabilidad y resiliencia

Horas invertidas

	Honduras		Guatemala		Nicaragua		Panamá	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Banco	6958	21,270	28	7,559	574	3,396	154	993
Seguros	809	1,687	2	376	NA	NA	NA	NA
Tarjetas	1756	3,754	NA	NA	1	108	4	18
Pensiones	132	559	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Total	9,655	27,270	30	7,935	575	3,504	158	1,011

8.5 Salud, Seguridad y Bienestar

(GRI 2-19, 2-20, 201-3, 3-3, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 405-1, 406-1)

En el 2022 continuamos reforzando el aprendizaje obtenido a raíz de la COVID-19, relacionado a los cambios generados a nivel global en temas de trabajo. Implementamos a nivel regional con algunas áreas de la empresa la modalidad de trabajo híbrido, facilitando a los colaboradores la oportunidad de desempeñar sus funciones.

El Programa de **Tu Bienestar Corporativo**, ofrece a nuestros colaboradores prácticas relacionadas para alcanzar el balance personal y el desempeño profesional. La institución está comprometida en ofrecer espacios recreativos que orienten al colaborador a mantener una vida saludable, generando una cultura que permita la adopción de hábitos sanos y que estos, faciliten la motivación en los miembros de la Familia Ficohsa.

Destacamos algunas iniciativas que promueven la comunicación entre líderes organizacionales y colaboradores:

Café con el líder: Conversatorios entre el Presidente Ejecutivo de GFF, Don Camilo Atala, y los colaboradores para conocerlos de una forma más cercana y personal, escuchar sus opiniones, retos e ideas.

FicoTalks: Una iniciativa que busca generar un espacio de acercamiento entre los líderes y los colaboradores compartiendo aprendizajes, vivencias e historias de vida desde un plano personal.

Día del Reconocimiento: Es un día en el que se genera un espacio para reconocer a nivel regional a todos los colaboradores por sus contribuciones, aportes destacados y compromiso en GFF.

Liderando con Pasión: Es un evento anual de líderes

Brigadistas activos en el 2022

	Honduras		Guatemala		Nicaragua		Panamá	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Brigadistas activos	237	198	16	22	103	109	16	23
Horas de capacitación	0	9	0	15	8	8	14	8

En el 2022 invertimos un **81,82%** más que el año anterior, en horas de formación a nuestros brigadistas.

Durante el 2022 no tuvimos ningún accidente laboral.

a nivel regional, un evento de estrategia, motivación e integración.

Seguimos trabajando en espacios de escucha para generar iniciativas de acuerdo a sus necesidades específicas, basadas en género, grupos generacionales y áreas de desarrollo.

Estamos comprometidos en garantizar condiciones de trabajo seguras, limpias y libres de riesgos que atenten contra la salud física y mental de nuestros colaboradores. Contamos con un **Comité de Higiene y Seguridad** que vela por la implementación de los procesos y políticas relacionadas en todo el grupo. Su principal función es el dar seguimiento a los casos que se presentan y ofrecer soluciones, inmediatas y oportunas, así como las mejoras a los responsables de las áreas en cada uno de los países.



Logros significativos alcanzados en temas de seguridad durante el 2022

(GRI 2-7, 401-1, 405-1) (SASB FN-AC-330a.1)

- Banco Ficohsa Guatemala recibió el premio como "Empresa Libre de COVID RSE" por CENTRARSE Guatemala.
- Actualización de la Comisión de Salud y Seguridad Ocupacional y se elaboró un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional certificado.
- Honduras realizó sus evaluaciones y recorridos anuales a sus edificios para verificar mejoras junto con el cuerpo de bomberos.
- Se capacitaron a los coordinadores de continuidad del negocio a través de la Comisión SYSO para el conocimiento de rutas de evacuación.
- Por primera vez en Nicaragua se efectúa simulacro en las nuevas instalaciones, con el apoyo de la administración del edificio.
- Este año en Nicaragua realizó una alianza con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Managua para realizar capacitaciones en cada una de las agencias en temas de: primeros auxilios, evacuación de edificios y prevención de incendio en el uso y manejo de extintores, de esta forma los bomberos certifican las brigadas de emergencias.
- En Panamá certificamos a nuestros brigadistas en temas de: Primeros auxilios y RCP, manejo de Emergencia y evacuación, prevención de incendio y uso de extintores.

En GFF contamos con un sistema de Salud y Seguridad en beneficio de los colaboradores y su familia, a través de los programas de prevención de enfermedades y servicios médicos con los cuales llevamos a cabo diferentes campañas en beneficio de la salud:



Salud Mental

El programa se enfoca en la sensibilización a nuestros líderes y colaboradores cuyo objetivo es promover el bienestar emocional fomentando la normalización y autocuidado de la salud mental. En los últimos años hemos puesto especial atención a la salud mental de nuestro equipo de trabajo a través de diferentes herramientas y canales de atención, entre ellos la línea de atención médica y psicológica gratuita de tiempo completo en donde contamos con la asistencia de profesionales de la salud para la orientación del personal que lo requiera.

Durante el 2022 se atendieron +1,500 llamadas para asistencia médica y psicológica.

8.6 Cultura Organizacional

Nos esforzamos en ser uno de los mejores lugares para trabajar, fomentando un ambiente de trabajo que promueva el sentido de pertenencia de los colaboradores con la organización. Ofrecemos beneficios que van más allá del cumplimiento de la ley, buscando el bienestar, satisfacción y compromiso de los colaboradores con el Grupo.

Evaluación de desempeño

Como cada año evaluamos el desempeño de todos nuestros colaboradores individualmente, mediante un proceso formalmente establecido. Nos aseguramos de retroalimentar las fortalezas y áreas de oportunidad, con el objetivo de mejorar continuamente su desempeño y apoyar su desarrollo dentro de la organización; fortaleciendo así su sentido de compromiso y pertenencia.

Durante 2022, el 100% de los colaboradores formaron parte de estas evaluaciones de desempeño.

Beneficios y prestaciones

Además de cumplir con las prestaciones de ley establecidas en cada uno de los países en donde operamos, otorgamos diferentes tipos de apoyos que mejoren el bienestar y satisfacción del equipo. Los resultados de la encuesta Exprésate y Opina nos ayudan a identificar aquellos beneficios que las y los colaboradores esperan tener.



Beneficios	 Honduras	 Guatemala	 Nicaragua	 Panamá
Seguro médico hospitalario	✓	✓	✓	✓
Seguro colectivo de vida	✓	✓	✓	✓
Asistencia psicológica	✓	✓	✓	✓
Capacitaciones	✓	✓	✓	✓
Tasa Preferencial para Financiamiento	✓	✓	✓	✓
Auxilio por muerte de dependiente	✓			✓
Descuentos en comercios y empresas	✓	✓	✓	✓
Bono de vacaciones (marzo)	✓			
Bono adicional (septiembre)	✓			
Bono por nacimiento	✓			✓
Clínica Médica Ficohsa	✓			✓
Sala de lactancia	✓	✓		✓
FICOPEN	✓			



Nuestro Planeta

Reafirmamos con acciones nuestro compromiso con el medio ambiente buscando un mejor futuro para todos.



9 Nuestro Planeta

9.1 Gestión Ambiental

(GRI- 203-1, 2-27, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 307-1)

Como parte de nuestro compromiso ambiental, gestionamos nuestros impactos directos y de la operación de manera responsable y sostenible en el tiempo. Alineados con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, lanzamos en 2022 nuestra campaña institucional “**Juntos por un futuro más verde**” en donde se busca la promoción de buenas prácticas para el cuidado y preservación del medio ambiente, su alcance abarca a nuestros colaboradores, clientes y demás grupos de interés.

También fortalecemos la conciencia ambiental de nuestros clientes, bajo la evaluación socio ambiental que realizamos para proyectos de inversión y crédito, alineada a nuestra visión de banca sostenible.

Por otro lado, a través de diferentes iniciativas buscamos reducir el consumo de energía y aumentar el número de instalaciones con nuevas tecnologías de eficiencia energética y uso de energía renovables, de esta manera disminuimos la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera.

+USD\$765M invertidos a la fecha en muebles, iluminación y aires acondicionados ecoamigables.

Además, realizamos la medición y verificación de nuestra huella ecológica y de carbono, así como el análisis del consumo de agua, papel y la generación de residuos junto con el reciclaje de las tarjetas que otorgamos.

La medición de nuestra huella ecológica y de carbono en Honduras, nos permite identificar y conocer en dónde estamos y cómo vamos avanzando en nuestra reducción de emisiones de CO2. Como parte de nuestras iniciativas ambientales para el 2023, ampliaremos el alcance del análisis para incorporar nuestras operaciones en los países en donde estamos. Este ejercicio lo realizamos bajo la metodología de directrices internacionales como la *Global Footprint Network* (GFN), así como la guía de Análisis de Ciclo de Vida. A su vez, nos apoyamos en normas internacionales como la ISO 14040 y 14072 Análisis de Ciclo de Vida y la ISO 14044 Sistema de Gestión Ambiental.

Con nuestra estrategia ambiental impactamos directamente a tres Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Huella Ecológica

¹ Dirigirse al capítulo Banca Responsable del presente Informe para mayor detalle.	2021	2022	Δ2022-2021
ALCANCE 1 (gha)			
Directo: Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.	248.3	251.3	1.20%
ALCANCE 2 (gha)			
Indirecto: Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.	1,652.79	960.55	-41.88%
ALCANCE 3 (gha)			
Alimentación: Compra de azúcar y café para oficinas.	0.37	0.0	-100%
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.	3,211.99	3,418.4	6.43%
Bienes de consumo: Adquisición de uniformes para personal, material publicitario, material de primeros auxilios, y tarjetas.	401.14	142.3	-64.53%
Servicios: Agua potable, transporte de insumos, viajes de negocio, desplazamiento de empleados, disposición y tratamiento de residuos.	439.42	917.1	108.71%
TOTAL	4,052.92	4,477.8	10.48%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento.

Alcance 1: consumos directos de las operaciones relacionados a combustibles o refrigerantes.

Alcance 2: consumos indirectos relacionados al suministro de electricidad.

Alcance 3: consumos relacionados a bienes, servicios adquiridos, así como actividades propias de los colaboradores.

Huella Ecológica Total

	2021	2022	Δ2022-2021
TOTAL	5,953.98	5689.62	-4.44%
POR COLABORADOR	1.73	1.53	-11.56%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento.

Durante el 2022 reducimos nuestra huella ecológica en un

4.4%



9.2 Energía y Emisiones

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Tenemos un doble objetivo para la reducción del consumo energético: 1) reducir el consumo respecto a la operación (medido en términos de intensidad), 2) aumentar el uso de fuentes renovables, incluyendo la autogeneración por nuestra parte mediante paneles solares.

- ✓ Actualmente contamos con 11 agencias y 2 edificios con granjas solares. **(5,499 m² de paneles solares).**
- ✓ Con producción anual de **1,200 Mwh** (megavatios hora).
- ✓ **71%** de energía limpia consumida en estos edificios.
- ✓ **549,600kg CO2 NO** son generados al año por producir energía solar.
- ✓ **+USD\$596M** invertidos en las granjas de los dos 2 edificios principales en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, en Honduras.

Seguiremos trabajando en la evaluación de nuevas agencias y edificios para la instalación de paneles solares y optar por certificaciones LED.



Edificio Plaza Fichosa, San Pedro Sula



Edificio Plaza Victoria, Tegucigalpa



Autobanco Juan Pablo II, Tegucigalpa

Consumo Energético

Consumo energético Honduras 2021-2022 (kwh)

	2021	2022	Δ2022-2021 (%)
Banco	10,758,540	8,365,033	-22.35%
Seguros	527,750	528,390	0.12%
Tarjetas	955,021	850,316	-10.96%
Total	12,241,311	9,743,739	-20.40%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento.

Reducimos en Honduras nuestro consumo de energía en un **20.40%**

Consumo energético en la región 2021-2022 (kwh)

País	2021	2022	Δ2022-2021 (%)
Guatemala	973,279	1,057,25	8.63%
Panamá	529,553	287,734	-45.66%
Nicaragua	1,127,27	1,269,14	12.59%
Total	2,630,10	2,614,13	-0.61%

Intensidad energética por colaborador

	2021	2022	Δ2022-2021 (%)
(kwh/colaborador)	1.61	1.50	-6.81%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento.

El edificio Dream Plaza donde funcionan nuestras instalaciones en Panamá cuentan con **Certificación LED Gold**, lo que garantiza el ahorro energético.



Utilizamos combustibles fósiles para las diferentes plantas de energía que usamos en caso de emergencia tanto en corporativos, como en agencias. A su vez, para las entregas de tarjetas o atención móvil en la parte de los seguros, por mencionar algunos casos.

Consumo Combustible

Tipo de Combustible	2021	2022	Δ2022-2021
Gasolina (lts)	227,862.94	256,285.66	12.47%
Diésel (lts)	60,523.34	39,449.15	-34.82%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento.

Emisiones

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

Generamos el inventario que constituye nuestra huella de carbono aplicando el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) desarrollado por el *World Resources Institute* (WRI) y el *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD). Reportamos las emisiones directas de alcance 1, así como las emisiones indirectas de alcance 2 y 3, en toneladas de dióxido de carbono equivalente (ton CO₂eq).

	2021	2022	Δ2022-2021
ALCANCE 1 (ton CO₂eq)			
Fuentes fijas	109.34	52.70	-51.80%
Fuentes móviles	604.24	648.81	7.38%
Fuentes fugitivas	445.63	448.6	0.7%
Total	1,159.22	1150.11	-0.79%
ALCANCE 2 (ton CO₂eq)			
Red eléctrica	4,704.48	2734.09	-41.88%
ALCANCE 3 (ton CO₂eq)			
Bienes y servicios adquiridos	3,240.94	3,249.59	0.27%
Consumo de combustible y energía no incluidos en el alcance 1 y alcance 2	-	-	-
Residuos generados en las operaciones	16.36	16.40	0.24%
Viajes de negocio	446.34	788.88	76.74%
Desplazamiento de empleados**	304.76	875.61	**187.31%
Fin de vida de productos vendidos	2.10	3.00	42.85%
TOTAL	4,010.50	4,933.47	23%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento.

**Este dato varía dependiendo la muestra de colaboradores.

Intensidad de emisiones de GEI (tonCO2eq/Colaborador)*

	2021	2022	Δ2022-2021
ALCAVANCES 1+2	1.72	1.13	-34.30

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento.

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

9.3. Otros Aspectos Ambientales

Consumo Responsable de Agua

(GRI 303-1, 303-3)

Aunque nuestro sector no representa grandes consumos hídricos en comparación con otras industrias y sectores, sabemos que el recurso hídrico es indispensable para la vida, por lo que dentro de nuestras instalaciones estamos en constante monitoreo del consumo de agua e implementamos iniciativas de ahorro como parte de nuestro compromiso ambiental, hemos instalado fluxómetros y grifos ahorradores en los baños de nuestros edificios y agencias.

Consumo (m3)	2021	2022	Δ2022-2021
Honduras (Banco)	131,642	38,184	-70.99%
Nicaragua	8,159	9,930	21.71%
Regional (suma total)	139,801	48,114	-65.58%
Regional (m ³ /colaborador)	35	11	-68.29%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento.

** En Guatemala y Panamá no se incluye el consumo de agua, ya que estos no aparecen en los recibos de arrendamiento.

Durante el 2022 disminuimos un **65.58%** el consumo de agua a nivel regional.

Atribuimos esta reducción a que las medidas contra la COVID-19 disminuyeron en las tareas de limpieza.

Vertido de agua (m ³)	2022
Agua Vertida	3,275

Materiales y Residuos

Residuos Generados a Nivel Regional

(GRI 306-1, 306-3, 306-4, 306-5)

Para lograr el aprovechamiento de los residuos que no se logran disminuir o eliminar por completo, estamos avanzando en la firma de convenios con proveedores certificados y acreditados que puedan asegurar darles una segunda vida mediante gestión adecuada de su reciclaje. Con ello promovemos una economía circular que tenga un doble beneficio: 1) social, logrando nuevos puestos de trabajo, y 2) ambiental, evitando la contaminación por no tratar esos residuos.

Nuestra finalidad es reducir nuestros residuos en general, para ello promovemos el reciclaje de papel, residuos electrónicos y la correcta eliminación de los plásticos de las tarjetas de crédito.

	2021	2022	Δ2022-2021
Desechos sólidos	141,844	223,199	57.36%
Aluminio	30,443	30,521	0.26%
Papel	220,302	307,980	39.80%
Plásticos	15,443	16,013	3.69%
Residuos electrónicos	1,909	2,489	30.38%
Total	409,941	580,202	41.53%

Durante el 2022 reciclamos un **39.80%** en papel y **30.38%** en residuos electrónicos, más que el año anterior.

Los fondos recaudados del reciclaje de electrónicos específicamente fueron donados a Honduras STEM Foundation, una organización que impulsa la innovación y la educación STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas).

Consumo de Papel a Nivel Regional

Continuando con la transición digital, cada vez reducimos más el consumo de papel como principal insumo de empresas de servicios financieros y continuamente generamos campañas a lo interno y externo para la reducción del consumo. Además, de manera trimestral generamos un reporte para monitorear las áreas o departamentos que más o menos consumen papel.

	2021	2022	Δ21-19
Honduras	15,523	15,324	-1.28%
Guatemala	3,863	4,216	**9.14%
Nicaragua	2,642	2,964	12.19%
Panamá	827	733	-11.37%
Regional total	22,855	23,237	1.67%
Regional por colaborador	4.5	4.25	-5.60%

*Los signos negativos en la variación representan una reducción, los positivos representan un incremento

**En el caso de Guatemala este año el total de nuestros colaboradores regresaron a las oficinas y eso se vio reflejado en el incremento de consumo de papel en comparación al año anterior que muchos se encontraban en teletrabajo y en el caso de Nicaragua el aumento se debió a la solicitud de la superintendencia de bancos de ese país que solicitaba información en físico de años anteriores.



Otras iniciativas en temas de cambio climático/sostenibilidad

- ✓ A través del voluntariado corporativo y bajo la alianza que mantenemos por más de 13 años con la empresa Hondureña Larach & Cia realizamos la entrega de +60k semillas de diferentes árboles a nuestros clientes y colaboradores para contribuir con la reforestación de las comunidades.
- ✓ Durante el 2022 sembramos 15,300 árboles para reforestar las zonas de amortiguamiento aledañas al Parque Nacional La Tigra en la ciudad de Tegucigalpa y aldea el Zapotal en San Pedro Sula. A la fecha hemos sembrado +63,000 árboles.
- ✓ Entregamos material educativo ambiental a +3.5K niños y niñas en 20 centros educativos aledaños al Parque Nacional La Tigra, en la ciudad de Tegucigalpa.
- ✓ Durante este año lanzamos la campaña ambiental institucional “Juntos por un futuro + verde”, la cual tiene por objetivo promover, concientizar y sensibilizar sobre la importancia de los recursos naturales y el cuidado al medio ambiente, bajo esta iniciativa en alianza con la Corporación Televicentro (La cadena televisiva más grande de Honduras) nos sumamos al programa Plantatón HN, cuyo propósito va de la mano con nuestra estrategia ambiental.
- ✓ Con el apoyo de nuestro voluntariado corporativo ubicado en zonas costeras de este país realizamos dos jornadas de limpiezas de playa, con las cuales recolectamos +27,850 libras en desechos, contribuyendo con ello al cuidado de los ecosistemas marinos.
- ✓ A lo largo del año, a nivel regional impulsamos diferentes campañas en las diferentes plataformas digitales a lo interno y externo como ahorro de energía, ahorro de agua, ahorro de papel, la hora del planeta entre otras, alcanzando más de 653 mil personas.
- ✓ En Nicaragua con el apoyo del voluntariado se realizaron actividades para reciclaje de botellas plásticas y un reciclaje de residuos electrónicos.

Banco Ficohsa Panamá obtuvo el Reconocimiento “Inventario de Huella de Carbono”, por parte de la Dirección de Cambio Climático (DCC) del Ministerio de Ambiente (MiAMBIENTE) de ese país, encargados del programa Reduce Tu Huella Corporativo-Carbono.

Este programa establece un proceso estandarizado para identificar, calcular, reportar y verificar la huella de carbono e hídrica dentro de los límites de las organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil.



Nuestra Comunidad

Impulsamos juntos el desarrollo de comunidades sostenibles.

10 Nuestra Comunidad

(GRI 2-23, 2-25)

Estamos comprometidos con los países donde operamos, contribuyendo a reducir las principales problemáticas asociadas con la desigualdad mediante la inversión social para el desarrollo sostenible de las comunidades, incluyendo donaciones y actividades de voluntariado. De esta manera sumamos a nuestros colaboradores, generando impacto de forma bidireccional bajo el sentimiento de responsabilidad social que nos caracteriza.

A través de nuestro brazo social, Fundación Fichosa y la gestión del área de Responsabilidad Social Corporativa, desarrollamos proyectos, programas e iniciativas que generan un impacto positivo en las comunidades atendiendo sus necesidades, dentro de las siguientes áreas de acción:



Acceso a la educación



Inclusión financiera



Salud



Otros proyectos de inversión social

Durante el año fiscal 2022, nuestra contribución social fue de **+USD\$1.4 millones**



10.1

(GRI 203-1)

Desde Fundación Fichosa contribuimos a la educación pre básica en una etapa temprana de la niñez, aportando al desarrollo integral de los niños y niñas, brindando las herramientas necesarias para su futuro.

Educando Nuestro Futuro

Programa que nació en el año 2000 para acompañar a las comunidades y promover la importancia que conlleva para los niños y niñas cursar la educación preescolar. El Programa incluye una serie de beneficios y componentes destinados a fortalecer los procesos de enseñanza-aprendizaje.

24 años de trayectoria reafirman nuestro compromiso por contribuir a la educación temprana en los países donde el GFF tiene presencia, con el objetivo de brindar herramientas para tener una población preparada que, a su vez, ofrezca mejores oportunidades que aseguren un futuro mejor y potencialicen su calidad de vida.

+150,600 niños y niñas beneficiados (acumulado desde el año 2000)

149 Centros Preescolares (141 Honduras, 4 Nicaragua, 2 Guatemala, 2 Panamá)



Honduras

Alimentación Escolar

Desde el año 2001, Fundación Fichosa ha mantenido una importante alianza con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), contribuyendo con el Programa Nacional de Alimentación Escolar. La entrega de este importante beneficio tiene el propósito de apoyar el desarrollo de los niños y niñas por medio de una merienda adecuada, la cual contribuye para lograr un buen rendimiento escolar.

+22 millones de raciones de merienda escolar entregadas.

+146,000 niños y niñas beneficiados.

+\$2.5 millones invertidos a la fecha.

Dotación de Libros y Material Escolar

Desde los inicios de nuestro programa “Educando Nuestro Futuro”, se realiza la entrega anual de libros de texto y material escolar para los niños y niñas de nuestros centros apadrinados. 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.

Durante el 2022 se entregaron más de 6,800 kits de material escolar y libros de texto a los niños y niñas matriculados en los 140 centros apoyados a nivel nacional, con una inversión de **USD\$71,292**

Portal Educativo

El Portal Educativo Fundación Ficohsa, una herramienta diseñada durante la pandemia para dar continuidad a los procesos de capacitación de los docentes, ofreciendo acceso a recursos y cursos que los usuarios pueden encontrar sin restricciones de accesibilidad, además es totalmente accesible para cualquier persona interesada en adquirir o fortalecer sus conocimientos.

Actualmente cualquier persona puede acceder y formarse en el sitio con los recursos allí disponibles desde cualquier parte del mundo. El acceso es totalmente gratuito y está optimizado para acceder desde cualquier dispositivo

www.portalfundacionficohsa.com



Programa Educación Social y Financiera (AFLATOT)

Dirigido a niños y niñas en edad preescolar (3 a 6 años) sentando 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.

El programa es implementado desde el año 2014, actualmente se desarrolla en un total de 52 centros educativos en Honduras y se han beneficiado más de 19,800 niños y niñas.

Programa Dar para Educar

Resultado de la alianza entre Fundación Ficohsa y Supermercados La Colonia, los clientes de los Supermercados tienen la oportunidad de realizar una donación al momento de cancelar sus productos, contribuyendo directamente con los proyectos educativos y el desarrollo de sus propias comunidades.

Mantuvimos campañas internas y externas durante todo el año además de varios webinars para clientes y colaboradores en temas de seguridad de la información para usuarios financieros y ¿Cómo prevenir el fraude digital?.

Con los fondos recaudados se ha contribuido con la construcción y/o rehabilitación de 18 centros de educación preescolar y el fortalecimiento de los proyectos que se implementan en los mismos.

Los centros beneficiados se encuentran ubicados en las ciudades de Tegucigalpa, Choluteca, Comayagua, Siguatepeque, Juticalpa, Danlí, San Pedro Sula, El Progreso y La Ceiba, donde a la fecha se han beneficiado más de **13 mil niños y niñas.**

Total recaudado en 2022: **USD\$111,341**



Acciones para el Retorno Seguro a Clases

Rehabilitación de centros

Durante el 2022, luego de la experiencia con la COVID-19 muchos centros educativos a nivel nacional regresaron de manera presencial a sus aulas de clases, pero muchos de ellos se encontraban en condiciones no óptimas, por lo cual redoblamos esfuerzos para brindarles el apoyo necesario.

En total se realizaron mejoras en la infraestructura y en el sistema de agua y saneamiento en **67 centros preescolares** en Honduras, beneficiando a más de 4 mil niños y niñas, con una inversión de **USD\$79,950**.

Donación de insumos de bioseguridad

En apoyo a los centros preescolares apadrinados, cuando inició el año escolar 2022 se realizó la entrega de insumos y materiales de bioseguridad básicos para garantizar un retorno a clases seguro de los niños y niñas.

Con una inversión de más de **USD\$43,000**, se entregaron mascarillas, gel antibacterial, cloro, termómetros y jabón líquido.

Resumen 2022



Guatemala

Durante el 2022 gracias al aporte de los colaboradores se logró la entrega mensual de la merienda escolar beneficiando a la familia de los niños y niñas que son atendidos en los dos centros preescolares en la ciudad de Guatemala.

También se entregaron kits de materiales escolares y se realizó la celebración del día del niño llevando el cine a la escuela, juguetes y una cajita feliz.

Resumen 2022



Nicaragua

A través del voluntariado corporativo se realizaron diferentes actividades educativas y recreativas para los niños beneficiados en los preescolares apoyados, se hizo la donación de 380 paquetes de útiles escolares y también el mantenimiento al equipo del Centro de Tecnología Infantil del Preescolar Maaswaal ubicado en Managua con el apoyo del área de Tecnología.

Adicionalmente se realizaron mejoras en la infraestructura de los centros preescolares Fernando Gordillo y Cristo Salvador.

Resumen 2022





El voluntariado corporativo se comprometió a trabajar activamente aportando sus talentos, apoyando proyectos sociales que generan un empoderamiento y compromiso con el bienestar de la educación. Con la campaña de Operación Hormiga “Escolar” se logró beneficiar a 100 niños y niñas de la Escuela República de Honduras en Pacora con donaciones de kits de bioseguridad que constaba de: mascarillas, papel toalla, toallitas húmedas, alcohol y un kit escolar que constaba de: cuadernos, cartapacios, tijeras, papel de construcción, lápices de colores, cartucheras, masillas, libretas de dibujo, gomas, borradores, sacapuntas entre otros.

Se realizó donación de 39 equipos completos de tecnología (Desktop) para fortalecer las competencias de los niños y niñas en el área de tecnología con el uso del Centro de Tecnología Infantil para la Escuela República de Honduras en Pacora.

Un aporte importante fue lograr mejoras de pintura a 4 salones preescolares de la Escuela República de Honduras en Pacora. También se logró fortalecer a los docentes de los centros educativos apoyados, a través del Portal Educativo Fundación Ficohsa.

Resumen 2022



10.2. Otras Iniciativas y Programas

10.2.1 Apoyo a la Innovación



Junto con UNITEC, llevamos a cabo la 6ta Edición del Premio a la Innovación Tecnológica (PIT), en alianza con BID|Lab, Tech4DevHN, Fundación Televisión, La Tribuna, Oracle y Grupo PBS; en 2022 por primera vez se abrió el concurso a emprendedores de toda la región centroamericana, en busca de descubrir y apoyar a jóvenes con proyectos innovadores que utilicen cualquier tipo de tecnología para generar impacto social y empresarial.

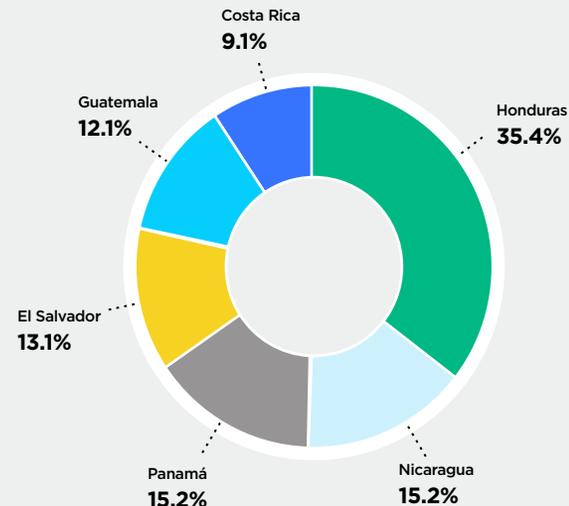
Las categorías participantes son Startup y Prototipo en las áreas de: Salud, Seguridad, Transformación digital, Fintech y Educación.

Beneficios para los ganadores: Capital Semilla, Visibilidad, Networking, Implementación, Vinculación con corporativos, Mentorías y capacitación.

Se recibieron 75% más que el año anterior, 24% participación femenina.

133 Prototipos, 101 Startups.

Participación por país



Resumen de Finalistas y Ganadores

12 equipos clasificados a la final, 5 STARTUP y 7 de Prototipo, 47% de representación femenina, resultando ganadores:

Primer lugar categoría Startup (Fibbo App): Primera plataforma en LATAM que reúne a compradores, proveedores y factores para facilitar sus transacciones comerciales. Premio USD\$15,000

Segundo lugar categoría Startup (Sento): Plataforma que analiza llamadas con clientes 15x más rápido que un ser humano y por 10% del costo, visibilizando puntos de mejora operativa y experiencia del consumidor. Premio USD\$15,000

Primer lugar categoría Prototipo (Kreditame): Primer broker de créditos en Guatemala (Pronto de Centro América). Premio USD\$10,000

Segundo Lugar categoría Prototipo (iSmart Comply): Plataforma que automatiza los servicios legales para PYMES. Premio USD\$3,000

Los ganadores recibieron capital semilla otorgado por Ficohsa, PBS y Tech4DevHN.

Otras Actividades

17 eventos de comunidad con una participación de más de 870 personas: Estos incluyen charlas en universidades y hubs de emprendimiento, panel de venture capital y 4 talleres impartidos por Oracle (Storytelling, Tecnologías 4.0, Ciberseguridad y Metaverso).



En el año 2022 se realizó el tercer corte del programa de formación y asesoramiento avanzado para la consolidación de modelos de negocio y productos tecnológicos del cual formamos parte como socios. Dentro del Programa de Aceleración de Tech4DevHN se contempla la ejecución de un plan de formación como parte fundamental del desarrollo, acompañado y guiado de Startups de base tecnológica a través de diferentes metodologías de acompañamiento.

Actividades y Alcance

- Se registraron 18 proyectos sobre Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) en el programa de aceleración y 15 Startup, 33 en total.
- Se identificaron 13 proyectos liderados por mujeres y 20 liderados por hombres.
- Se implementaron cabinas médicas tecnológicas de la startup Bitmec en las sucursales de Por Salud.
- +1800 participantes en capacitaciones, mentorías o meetups sobre temas de emprendimiento, sumando un total de +170 horas.
- **Programa de Aceleración:** 21 talleres para todas las fases del programa.
- **Concepción:** 14 startups participantes (20 horas de capacitación), **nacimiento:** 15 startups participantes (11 horas de capacitación), **persistencia:** 4 startups participantes (6 horas de capacitación).

Seguimos reforzando nuestro compromiso de impulsar el desarrollo socio-económico y la competitividad de Honduras. Promovemos, orientamos y financiamos a profesionales hondureños de excelencia académica, con deseos de realizar estudios de posgrado en las mejores universidades del extranjero, y así contribuir a enriquecer el talento hondureño.

En 2022 la convocatoria del Programa Crédito-beca recibió 62 postulaciones, de los cuales 55 solicitudes pasaron a la etapa de evaluación. Posteriormente el Comité Académico inició con la labor de evaluación de cada uno de los candidatos. La Junta Directiva, en base a las evaluaciones y recomendaciones del Comité Académico seleccionó a 33 candidatos para que se convirtieran en la Séptima Generación de Beneficiarios. Finalmente, 25 seleccionados legalizaron el crédito-beca y ya se encuentran realizando sus posgrados en distintos países alrededor del mundo.

A la fecha, HonduFuturo ha beneficiado a 192 talentosos hondureños, en 23 países y 11 áreas de estudio, lo que representa una inversión en educación de posgrado de más de USD\$5.3 millones.



De igual forma a través del Programa de Intermediación Laboral (PIL) se ha logrado apoyar en su reinserción en el mercado laboral a los 85 beneficiarios que ya se encuentran en el país contribuyendo al desarrollo. El PIL es una herramienta de apoyo para los beneficiarios de HonduFuturo al momento que finalizan sus estudios para apoyarles en la reinserción en el mercado laboral en Honduras. La Fundación sirve de puente entre los beneficiarios y las empresas e instituciones que desean reclutar este talento de alto nivel.

10.2.3 Otras Inversiones sociales



Como parte de nuestra inversión social, apoyamos a la Fundación Creciendo con Diabetes, organización sin fines de lucro, fundada en el año 2018 como una iniciativa para sensibilizar y generar conciencia sobre la diabetes en Honduras.



+ USD\$ 118,000 invertidos a la fecha

Educación

A través de las distintas iniciativas, se busca que el paciente y cuidadores, puedan tener información relevante que les permita empoderarse y tener un mayor compromiso en su tratamiento y por ende una mejor calidad de vida.

+8,900 personas alcanzadas

Concientización y sensibilización:

Con el fin de generar una cultura apegada a la consciencia y la prevención, continuamente aplicamos a través de nuestros canales, mensajes únicos, testimonios convincentes para poder llegar a nuestras audiencias clave. En conmemoración al Día Mundial de la Diabetes se realizó la II edición del Blue Run "Kilómetros por la Diabetes" con el fin de generar en la comunidad un espacio para el deporte y la promoción de un estilo de vida saludable en familia.

+5,100 personas alcanzadas

Diagnóstico y prevención:

Como aporte a la comunidad y evitar el alza en las cifras de diabetes garantizando una detección precoz de la enfermedad, se realizaron varias jornadas de diagnóstico, en donde se realizaron tomas de muestras, toma de peso, medición del Índice de Masa Corporal, toma de talla, presión arterial y se brindó atención por parte de profesionales de la salud a personas asistentes.

+650 personas alcanzadas

10.2.4 Voluntarios Ficohsa Transformando Vidas

En GFF contamos con nuestro programa de voluntariado corporativo a nivel regional, en el que nuestros colaboradores y sus familias participan de diferentes actividades, con esto promovemos la convivencia y los valores personales y organizacionales para el beneficio de la sociedad y el medio ambiente.

En 2022 logramos beneficiar a más de **43 mil personas** de las diferentes comunidades donde operamos, contando con la participación activa del **96%** de nuestros colaboradores.



Actividades Destacadas

Celebración Día del Niño:

Participación de + 1,000 voluntarios y beneficiando +3,000 niños y niñas.

Un Día para Dar Ficohsa:

Se beneficiaron 460 adultos mayores en 13 diferentes ciudades donde Ficohsa tiene presencia, entregando más de 4,200 libras en raciones de alimentos, además productos de limpieza e higiene personal.

Acción solidaria de fin de año:

En el marco del día internacional de la solidaridad humana se realizó la entrega de más de 24,300 libras de alimentos.



11 Solvencia y Desempeño Económico

11.1 Datos Relevantes Grupo

(GRI 201-1, 3-3) (SASB FN-CB-000.A)

Nuestra solidez, experiencia y el buen desempeño nos permite ser el aliado financiero de confianza para nuestros clientes, accionistas y demás grupos de interés, esto materializado a través de nuestro propósito corporativo de facilitar soluciones que transforman vidas.

Pero nuestro compromiso no termina ahí, buscamos evolucionar todos los días para responder a los grandes retos económicos, ambientales y sociales que enfrentamos como negocio y desde el sector. Así mismo, contribuimos al desarrollo económico en los países y comunidades en donde operamos.

A continuación, presentamos los principales indicadores financieros a nivel Grupo al cierre del año fiscal 2022.

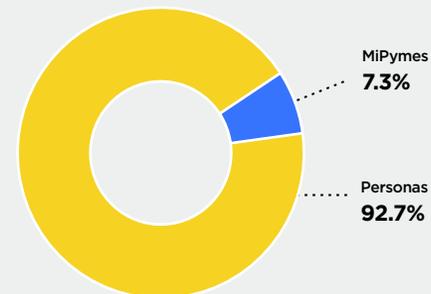
Indicadores financieros y de negocio (regional)

Indicadores	2021	2022	2022-2021 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	7,386.36	7,858.58	6%
Cartera de Préstamos (USD\$ MM)	4,087.72	4,656.32	14%
Depósitos (USD\$ MM)	4,733.24	5,334.26	13%
ROE (%)	15.72%	16.6%	1%
Índice de adecuación de capital (%)	13.93%	13.2%	-1%
Índice de morosidad (%)	1.94%	1.82%	-0.12%

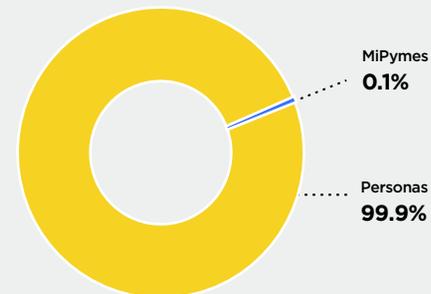
Desglose de la cartera de crédito (Regional)

(SASB FN-CB-000.B)

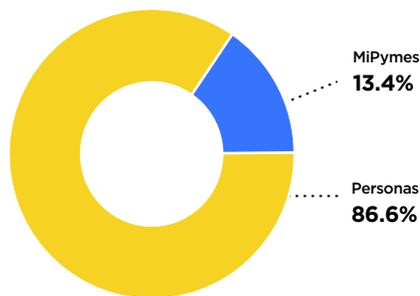
Préstamos y Créditos (Número)



Préstamos y Créditos (Valor emitido MM USD\$)



Saldo de Cartera (USD\$)



11.2 Datos Relevantes por País

(FS6) (SASB FN-CB-000.A, FN-CB-410a.1)

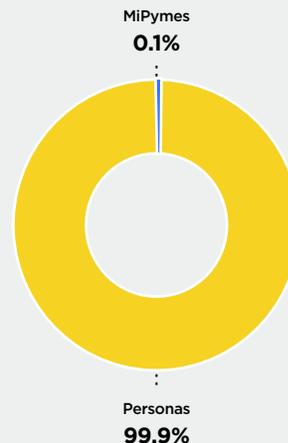
Honduras

Indicadores financieros y de negocio	2021	2022	2022-2021 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	5,387.67	5,575.86	3.5%
Préstamos (USD\$ MM)	3,063.57	3,452.10	12.7%
Participación de mercado préstamos (%)	18.40%	17.90%	-0.5%
Depósitos (USD\$ MM)	3,337.00	3,793.00	13.7%
Participación de mercado depósitos (%)	17%	17.6%	0.6%
ROE (%)	15%	16%	1%
Índice de adecuación de capital (%)	14%	13%	-0.9%
Índice de morosidad (%)	2%	2%	-0.2%

Préstamos y Créditos (Número)



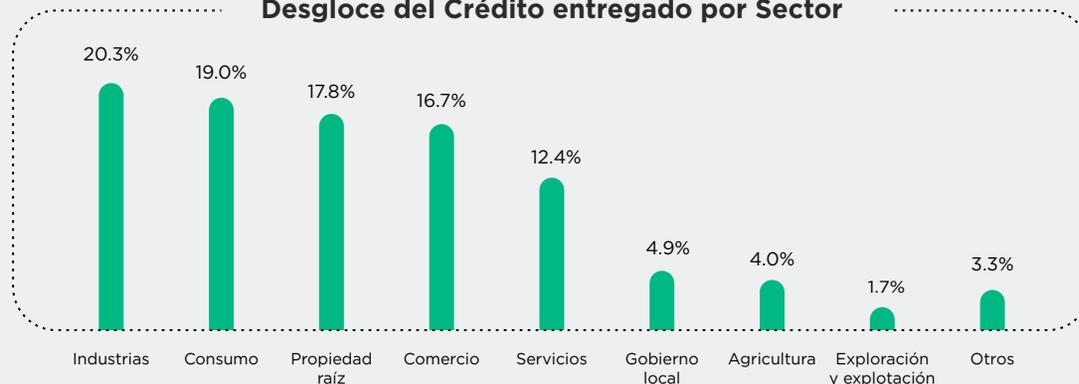
Préstamos y Créditos (Valor emitido MM USD\$)



Saldo de Cartera (MM USD\$)



Desglose del Crédito entregado por Sector

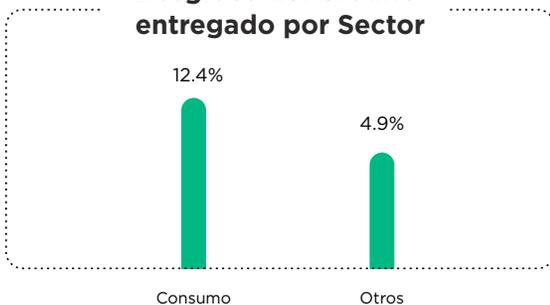


*Otros: Avicultura, pesca, ganadería, transporte, comunicaciones, financiamientos de exportación e instituciones descentralizadas.

 **Guatemala**

Indicadores financieros y de negocio	2021	2022	2022-2021 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	470.52	501.25	6.5%
Préstamos (USD\$ MM)	278.62	342.14	22.8%
Depósitos (USD\$ MM)	353.6	334.7	-5.4%
ROE (%)	17.66%	17.25%	-0.4%
Índice de adecuación de capital (%)	15.01%	13.28%	-1.7%
Índice de morosidad (%)	1.55%	1.39%	-0.2%

Desglose del Crédito entregado por Sector

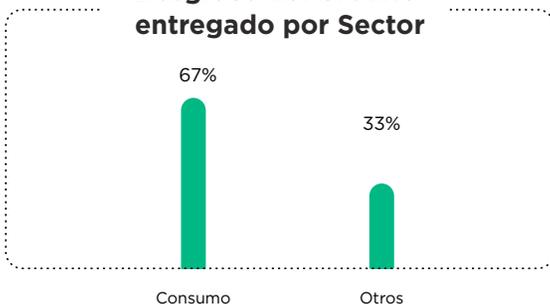


*Otros: Construcción, industria, servicios, comercio, transporte, almacenamiento y comunicación.

 **Nicaragua**

Indicadores financieros y de negocio	2021	2022	2022-2021 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	533.99	593.96	11%
Préstamos (USD\$ MM)	211.30	244.46	16%
Depósitos (USD\$ MM)	403.39	462.06	15%
ROE (%)	12.76%	14.27%	2%
Índice de adecuación de capital (%)	16.32%	17.63%	1%
Índice de morosidad (%)	2.17%	1.03%	-1%

Desglose del Crédito entregado por Sector

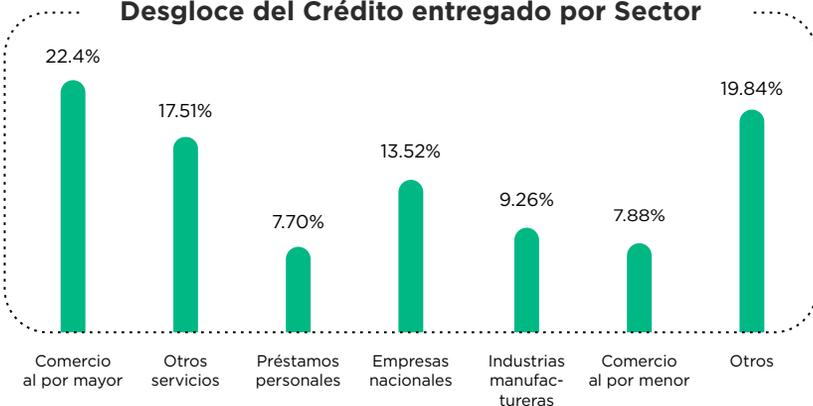


*Otros: Transporte y logística, comercio, manufactura, construcción, administración pública y defensa, actividades financieras y de seguros, actividades de servicio administrativo y de apoyo, actividades inmobiliarias, agricultura, ganadería, silvicultura, pesca, actividades de atención de la salud humana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



Indicadores financieros y de negocio	2021	2022	2022-2021 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	744.25	854.98	15%
Préstamos (USD\$ MM)	532.97	616.45	15.7%
Depósitos (USD\$ MM)	644.46	751.79	17%
ROE (%)	9.25%	12.25%	3%
Índice de adecuación de capital (%)	12.72%	13.03%	0.3%
Índice de morosidad (%)	1.12%	0.75%	-0.4%

Desglose del Crédito entregado por Sector



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

Banca Emprendedor

(SASB FN-CB-240a.1)

Presentamos las dimensiones de nuestra cartera de productos por tipo de cliente dentro del segmento emprendedor en Honduras al cierre del 2022:

Producto	Cientes	Productos	Total (USD\$)
Ahorros	18,821	27,101	127,472,058.10
CDS	458	532	13,908,458.11
Cheques	7,537	8,720	69,118,448.64
Total	22,894	36,353	210,498,964.85

Banca Hipotecaria

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

Seguimos consolidando nuestro liderazgo en el financiamiento de vivienda en Honduras, cerrando el año con un saldo de cartera de USD\$450MM lo que representa un 10,8% de crecimiento respecto al 2022.

Descripción	Monto (MM USD\$)
Compra de Vivienda	1,031.65
Locales Comerciales	54.28
Cartera Hipotecaria	1,085,930.00

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

Descripción	Cantidad	Monto (MM USD\$)
Casos Convivienda	548	8.56
Casos Clase Media Fondos Propios (con subsidio)	99	1.26
Casos Banhprovi Clase Media Tasa Preferencial	587	14.49
Casos Banhprovi Clase Media	631	18.63

Oficina de Representación en Estados Unidos de América

Con una cartera de USD\$25.5MM al cierre del año, cuentas USA sigue siendo el producto por excelencia para el desarrollo eficaz de la estrategia de bancarización por medio de las remesas e inclusión financiera para segmento de mercado compuesto por hondureños residentes en el exterior.

Adicionalmente, la Oficina de representación continuó con paso acelerado en la colocación de financiamientos de vivienda para la compra y desarrollo de propiedades en Honduras. Con una cifra récord de USD \$3.55 MM, la gestión de vivienda USA logró los resultados más altos de los últimos 5 años y alcanzó la marca al cierre de año de USD \$16.26MM. El producto de Vivienda USA no solo es un servicio sostenible y rentable para la operación, sino que es un elemento contribuyente al desarrollo de Honduras al generar empleos directos en la industria de la construcción, así como empleos indirectos y valor agregado en toda la cadena comercial.

Durante el 2022 la Oficina de Representación aportó con USD\$924.35 MM de margen neto los resultados de Banco Ficohsa Honduras, contribuyendo así al fortalecimiento del patrimonio institucional de Banco Ficohsa Honduras y de Grupo Financiero Ficohsa en general.

Ficohsa Seguros

(SASB FN-IN-000.A)

Prima Emitida

Tanto para Honduras como para Guatemala tuvimos un incremento en las primas emitidas durante el año. Teniendo el mayor incremento de primas en el segmento de fianzas para ambos países.

Primas Emitidas Honduras (MM USD\$)

Segmento	2021	2022	Δ2022-2021
Vida	30.4	34.6	14.0%
Accidentes y Enfermedades	28.5	29.4	3.1%
Seguros Generales	49.0	52.1	6.4%
Otros Seguros			
Generales	19.0	23.1	21.9%
Fianzas	1.5	1.2	-17.2%
Total	128.3	140.5	9.5%



Primas Emitidas-Guatemala (MM USD\$)

Segmento	2021	2022	Δ2022-2021
Vida	1.79	2.29	27.93%
Accidentes y Enfermedades	0.34	0.42	23.53%
Seguros Generales	15.4	12.07	-21.62%
Otros Seguros			
Generales	0.94	0.79	-15.96%
Fianzas	1.7	1.79	5.29%
Total	20.17	17.36	-13.93%

Siniestros

Honduras (MM USD\$)

Segmento	2021	2022	Δ2022-2021
Vida	19.2	8.3	-56.8%
Accidentes y Enfermedades	19.7	18.6	-5.6%
Seguros Generales	12.3	18.8	52.8%
Otros Seguros			
Generales	5.4	1.7	-68.51%
Fianzas	1.7	0.6	-64.70%
Total	58.3	48.0	-17.66%

Guatemala (MM USD\$)

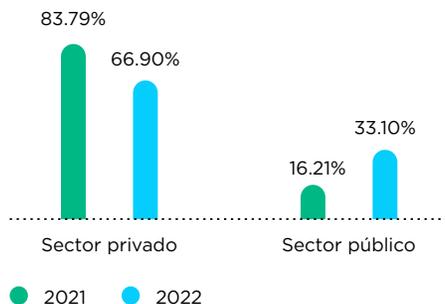
Segmento	2021	2022	Δ2022-2021
Vida	0.54	0.16	-70.37%
Accidentes y Enfermedades	0.46	0.46	0.00%
Seguros Generales	2.67	5.75	115.36%
Otros Seguros			
Generales	0.29	0.43	48.28%
Fianzas	0.08	0.22	175.00%
Total	4.04	7.02	73.76%

Desglose de las Inversiones

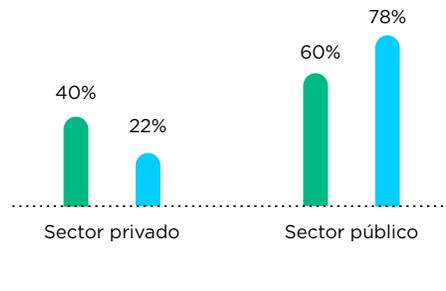
(FN-IN-410a.1)

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

Cartera de Inversiones Honduras



Cartera de Inversiones Guatemala



Ficohsa Casa de Bolsa

(SASB FN-IB-000.A, FN-IB-000.B)

Desde Casa de Bolsa Ficohsa contribuimos al desempeño del grupo bajo los siguientes resultados operativos y económicos:

Indicador	2021	2022	Δ2022-2021
Cuota mercado por producto o servicio	75%	58%	-17%
Ingresos monetarios generados	USD\$ 601,992	USD\$ 683,459	13.53%
Número de clientes atendidos	18	12	22.22%
Valores en custodia	USD\$ 142,817	USD\$ 351,758	146.29%

El **99.59%** de las inversiones en Casa de Bolsa provienen del sector público. Durante el 2022 crecimos un **22.22%** en nuestra cartera de clientes.



Ficohsa Pensiones y Cesantías

(SASB FN-AC-000.B)

Con más de 7 años en el mercado hondureño, nos hemos desempeñado con excelencia, posicionados como una marca líder en estos servicios. El crecimiento se asocia a la evolución del pequeño contribuyente y a los resultados progresivos de la educación en cultura de prevención social.

Cifras en (MM USD\$)	2021	2022	Δ2022-2021
Fondo Administrado	305,621,157	397,229,566	30%

10.3 Valor Económico Generado y Distribuido

A continuación presentamos la distribución de nuestros ingresos en diferentes partidas que se distribuyen impactando a nuestros grupos de interés: proveedores, colaboradores, proveedores de capital, gobierno y comunidad.

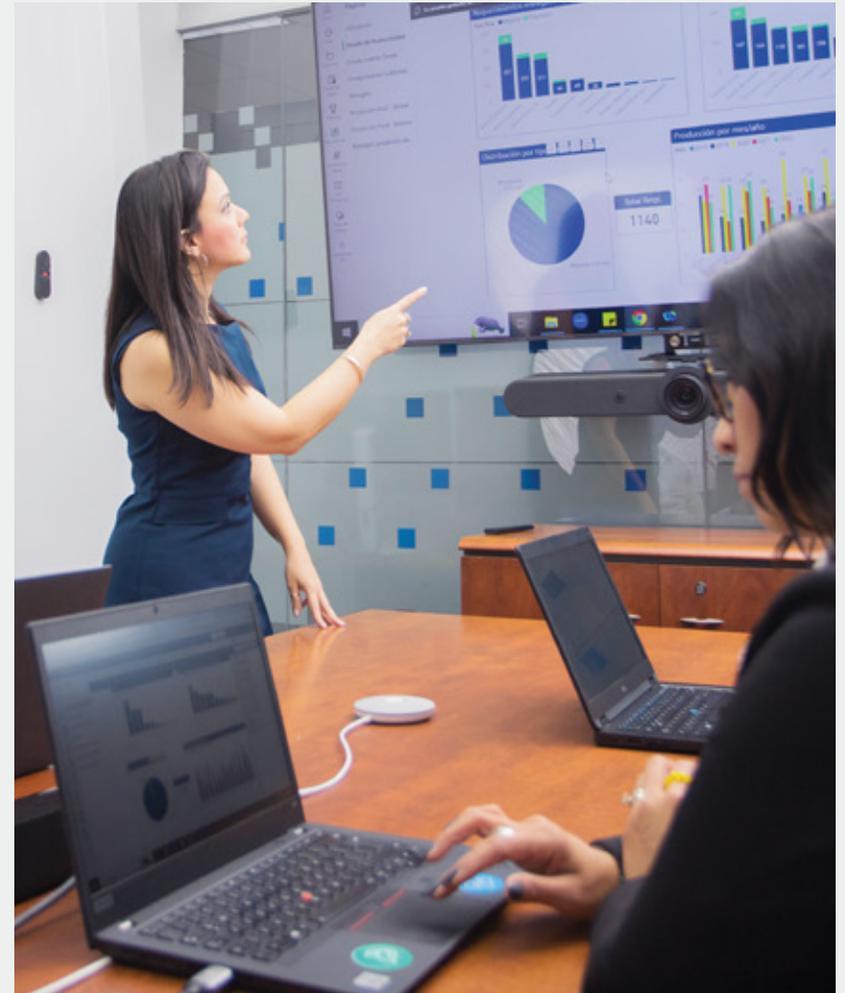
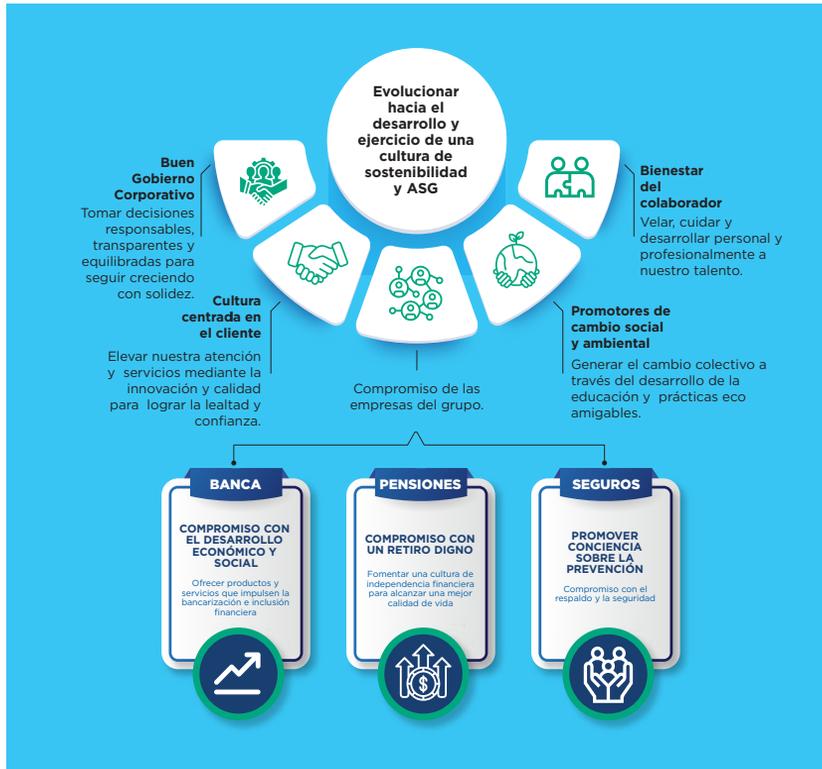
Valor Económico Generado y Distribuido (En miles de USD\$)

	2021	2022	Δ2022-2021 (%)
Ingreso (Valor económico generado, VEG)	480,096	565,106	17.71%
Gastos (Valor económico distribuido, VED)	399,282	370,126	-7.30%
Gastos operativos	181,233	199,542	10.10%
Sueldos y prestaciones	104,494	132,010	26.33%
Pago a proveedores de capital	84,543	120,898	43.00%
Pago a gobierno	43,829	37,384	-14.70%
Inversión social	1,193	1,191	-0.21%
VEG-VED	80,815	194,980	141.27%



Objetivos 2023

A lo largo del informe hemos presentado nuestros resultados y desempeño en materia ASG del Grupo durante el 2022. Comprometidos en continuar impulsando el desarrollo de los países en la región para el año 2023 fortaleceremos nuestra estrategia de sostenibilidad.





Anexos

ANEXO I

Detalles de los Datos de Talento Humano

A continuación presentamos más detalles sobre datos mencionados en el apartado de Nuestra Gente.

Colaboradores por país

País	2021	2022	Δ22-21
Honduras	3,435	3,724	8.4
Guatemala	862	916	6.3
Nicaragua	599	654	9.2
Panamá	176	176	0.0
Total	5,072	5,470	7.8

Colaboradores y tipo de contrato de colaboradores de GFF a nivel regional

País	2021			2022		
	Permanente	Contrato	Total por país	Permanente	Contrato	Total por país
Honduras	3,173	262	3,435	3,707	17	3,724
Guatemala	853	9	862	911	5	916
Nicaragua	599	0	599	654	0	654
Panamá	175	1	176	176	0	176
Total GFF	4,800	272	5,072	5,448	22	5,470

Antigüedad de colaboradores por país

País	Menos de 1 año	1 a 3 años	4 a 6 años	7 a 9 años	10 a 15 años	16 a 20 años	21 años o más
Honduras	34%	18%	13%	15%	12%	4%	4%
Guatemala	32%	44%	16%	5%	3%	0%	0%
Nicaragua	27%	33%	19%	11%	6%	3%	2%
Panamá	18%	25%	26%	30%	1%	0%	0%
Total	27.95%	29.95%	18.19%	15.41%	5.54%	1.68%	1.28%

Estadísticas de edad y género en las empresas de GFF 2022

Honduras	Banco		Seguros		Tarjetas		Pensiones	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
18-30 años	41%	59%	42%	58%	42%	58%	44%	56%
31-44 años	44%	56%	41%	59%	33%	67%	29%	71%
Más de 45 años	46%	54%	40%	60%	31%	69%	20%	80%

Guatemala	Banco		Seguros	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
18-30 años	49%	51%	48%	53%
31-44 años	48%	52%	60%	40%
Más de 45 años	58%	42%	78%	22%

Nicaragua	Banco		Seguros	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
18-30 años	35%	65%	67%	33%
31-44 años	40%	60%	73%	27%
Más de 45 años	43%	57%	100%	0%

Panamá	Banco		Seguros	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
18-30 años	29%	71%	0%	0%
31-44 años	48%	52%	0%	100%
Más de 45 años	44%	56%	100%	0%

Nuevas contrataciones 2022

País	Honduras	Guatemala	Nicaragua	Panamá	Total	%
Mujeres	854	277	235	19	1385	58%
Hombres	610	256	140	17	1023	42%
Total GFF	1464	533	375	36	2408	100%

Rotación de colaboradores (%) por país

País	2021	2022	Δ2022-2021
Honduras	21.4%	38.5%	17.1%
Guatemala	42.5%	35.1%	-7.3%
Nicaragua	28.3%	37.4%	9.1%
Panamá	35.2%	21.3%	-14.0%

Total de horas invertidas en capacitación por parte de Universidad Ficohsa

País	2021		2022	
	Total horas	Promedio horas	Total horas	Promedio horas
Honduras	145,519	36.64	183,266	44.42
Guatemala	85,813	97.96	53,376	59.11
Nicaragua	15,342	25.44	23,755	36.21
Panamá	3,353	18.94	4,962	28.03
Total	250,027	178.98	265,358	45.27

Número de colaboradores por país y género en posiciones laborales de GFF

País	VP+		Gerente/Subgerente		Supervisor		Otros		Total	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Honduras	26	12	98	94	167	181	1,248	1,898	1,539	2,185
Guatemala	4	3	27	13	57	39	371	402	459	457
Nicaragua	2	0	16	15	33	31	207	350	258	396
Panamá	4	0	11	12	6	4	54	85	75	101
Total	36	15	152	134	263	255	1,880	2,735	2,331	3,139

Alianzas y Membresías

(GRI 2-28)

Con el fin de generar valor, compartir conocimiento y anticiparnos a las tendencias más importantes de la industria, mantenemos una estrecha relación con las principales cámaras de los países donde operamos, así como con otros organismos nacionales e internacionales del sector.

Organizaciones empresariales en Honduras	Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT) Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC) Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA) Cámara de Comercio Hondureña Americana (AMCHAM) Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías de Honduras "ASAFONDOH" Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP)
Organizaciones empresariales en Nicaragua	Asociación de Bancos Privados de Nicaragua (ASOBANP) Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua (CCSN) Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)
Organizaciones empresariales en Guatemala	Asociación Bancaria de Guatemala
Organizaciones empresariales en Panamá	Asociación Bancaria de Panamá
Organizaciones empresariales internacionales	Consejo Empresarial de América Latina (CEAL) Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) Red Internacional de Aseguradoras (RIDA) Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES) Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP)

Relaciones con Autoridades

Nos aseguramos de mantener los canales de comunicación con entidades gubernamentales y regulatorias de manera abierta. De esta manera, mantenemos un diálogo constante con las autoridades.

Autoridades Gubernamentales en Honduras	Banco Central de Honduras (BCH) Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) Congreso Nacional (CN) Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) Gabinete Económico Instituto de la Propiedad (IP) Secretaría de Finanzas Servicio de Administración de Rentas (SAR) Tribunal Superior de Cuentas
Autoridades Gubernamentales en Panamá	Superintendencia de Bancos de Panamá
Autoridades Gubernamentales en Guatemala	Superintendencia de Bancos de Guatemala
Autoridades Gubernamentales en Nicaragua	Superintendencia de Bancos y otras Intuiciones Financieras de Nicaragua (SIBOIF) Dirección General de Ingresos (DGI) Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS) Ministerio de Trabajo (MITRAB)

Alianzas Fundación Ficohsa

Con el fin de generar valor, compartir conocimiento y anticiparnos a las tendencias más importantes de la industria, mantenemos una estrecha relación con las principales cámaras de los países donde operamos, así como con otros organismos nacionales e internacionales del sector.

Nacionales	
Honduras	<ul style="list-style-type: none"> • Breadco • ChildFund • Clientes Supermercados La Colonia • Grupo Farinter • Ferema • Lacthosa • Lufussa • Fundación Tigo • Fundación Zamora Terán • Secretaría de Educación • Universidad Pedagógica nacional Francisco Morazán (UPNFM) • Unitec
Nicaragua	<ul style="list-style-type: none"> • Asociación ProNiños Quemados de Nicaragua (APROQUEN) • World Vision Nicaragua • Ministerio de Educación
Guatemala	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Tigo • Ministerio de Educación
Panamá	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Educación

Internacio- nales
<ul style="list-style-type: none"> • Bladex • Copa Airlines • Darwin Capital, LLC • Intermex • Microsoft • MoneyGram Foundation • More Money • Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) • Programa Mundial de Alimentos • Transatlantic Re • United Way • Visa • Wells Fargo

Nuestros Grupos de Interés

(GRI 2-29, 2-30)

Para nosotros es de vital importancia identificar los diferentes grupos de interés con los que tenemos relación. En GFF continuamos trabajando de la mano en relación a sus expectativas y necesidades como punto focal para nuestro actuar empresarial.

Grupo de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes por los grupos de interés
Accionistas GFF	Socios Inversionistas Junta Directiva (Miembros internos y Externos)	Brindamos seguridad en su inversión, trabajando en la estabilidad financiera de la compañía y el desarrollo del plan de negocio. De igual manera, fomentamos la cultura de control, aseguramos la transparencia de la información y Alcanzamos los objetivos en materia de resultados de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros. • Memoria de sostenibilidad. • Presentaciones corporativas y eventos relevantes. • Asamblea de Accionistas. • Secretaría Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo • Cultura de ética y de cumplimiento • Resultados económicos (estabilidad financiera)
Proveedores	Tecnología(Adquisición de equipo, infraestructura, telecomunicaciones) Seguridad de la información Desarrollo de Software Licenciamientos Artículos promocionales Mercadeo Mantenimientos varios (ATM, POS, Hardware) Asesoría Legal (Departamento Jurídico) Otros servicios (Administrativos, consultoría, telefonía) Transporte de valores Arrendadores Suministros varios (Local)	Posibilitamos la operación a través de los productos y/o servicios que nos brindan. Apoyamos su desarrollo a través de la estabilidad de las contrataciones y el beneficio mutuo. Promovemos altos estándares de calidad y la innovación, favoreciendo su competitividad.	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño • Departamento de Compras • Portal de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad de datos y ciberseguridad • Ética y anticorrupción • Experiencia del cliente • Precios y oportunidad de crédito • Gestión de pagos y capacitaciones
Colaboradores	Funcionarios Jefaturas Oficiales Auxiliares Consultores Outsourcing Asesores	Resguardamos la estabilidad en el empleo y facilitamos su desarrollo, incluyendo la entrega de capacitación. Aseguramos su salud y seguridad, así como el bienestar a través de diferentes beneficios. Fomentamos una cultura de confianza y respeto mutuo.	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Institucional/Intranet • Cultura ética y Línea de denuncias • Café con Neto y otras reuniones internas • Clima laboral, diversidad en el empleo, encuestas de satisfacción y Clima Laboral • Instancias de capacitación • Evaluaciones de desempeño • Campañas y comunicados internos 	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad • Privacidad del cliente (uso de la información) • Ética y anticorrupción • Clima laboral y satisfacción del colaborador • Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)

Grupo de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes por los grupos de interés
Clientes	Consumidores Emprendedores Empresas Grupos y/o Corporaciones	Impulsamos la prosperidad de las industrias y familias, a través del acceso a financiamiento y el ahorro. Ofrecemos productos pertinentes a las diferentes necesidades, a través de múltiples canales que faciliten el acceso. Somos transparentes en las condiciones y buscamos el mejor uso de los productos.	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas publicitarias • Redes sociales • Encuestas de satisfacción (NPS) • Call Center: Canal de atención y sugerencias. • Centros de atención al cliente. • ChatBot "SARA" • App Móvil Ficocha • Puntos de servicio: Cajeros automáticos, TENGO. • Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiencia del cliente (atención y servicios) • Educación e inclusión financiera • Cultura de prevención (seguros) • Desarrollo empresarial de clientes. • Innovación de productos y servicios, (cartera de productos) • Digitalización de procesos
Autoridades y reguladores	Alcaldías 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) Secretarías/Ministerios de Educación de los países Gabinete Económico ENEE Congreso Nacional Superintendencia de Bancos de Panamá Superintendencia de Bancos de Guatemala Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras de Nicaragua (SIBOIF) Dirección General de Ingresos (DGI) Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS) Ministerio de Trabajo (MITRAB) Dirección de Regulación Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC)	Cumplimos con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde tenemos presencia. De esta manera, resguardamos los derechos de nuestros clientes y resto de grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados a agencias regulatorias. • Diálogo abierto • Alianzas públicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente
Certificadores y verificadores/ auditores	Fitch Ratings/Finanzas Moody s/ Finanzas Icontec Deloitte & Touche S. de R.L, Horwath Central America Grupo Gorico Advisory Group	Cumplimos más allá de la ley con certificaciones del sector, así como verificaciones propias del negocio. Garantizando la buena gestión y gobernanza de nuestras operaciones al interior y exterior de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Visitas a corporativo y sucursales • Información pública en web • Evaluaciones y cuestionarios online 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente • Calidad de vida • Ciberseguridad y privacidad de datos
Bancos Corresponsales	JP Morgan Wells Fargo Citibank Bank of America BNY Mellon Commerzbank Bladex Cabei Deutschebank Morgan Stanley Golman Sachs US Bank Sumitomo Mitsui Banking Corporation Bradesco USA	Respetamos y monitoreamos los acuerdos de colaboración con los bancos corresponsales, con el objetivo de garantizar las operaciones y tranquilidad de nuestros clientes.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados • Diálogo abierto • Página web • Mensajes y comunicación vía mail • Responsable de relación con los bancos 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad del cliente (uso de la información) • Ética y anticorrupción • Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)

Grupo de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes por los grupos de interés
Bancos de desarrollo	FMO Bid Invest Norfund DEG Corporación Financiera Internacional (IFC) QeEB Finance in Motion OFID Proparco CABEI	Garantizamos el financiamiento obtenido por los Bancos de Desarrollo, por medio de nuestras prácticas de buen gobierno corporativo y sostenibilidad en las operaciones de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados • Diálogo abierto • Información pública en web. • Cuestionarios y evaluaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente • Calidad de vida • Ciberseguridad y privacidad de datos • Medio ambiente • Desarrollo social
Organizaciones sectoriales (nacionales e internacionales)	Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA) Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP) Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC) Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT) Consejo Empresarial 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) Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) Red Internacional de Aseguradoras (RIDA) Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES) Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP)	Formamos parte del gremio empresarial, contribuyendo con nuestra participación en temáticas prioritarias para el sector. Tratando de ser referentes en la región, impulsamos el desarrollo económico y el fomento de políticas y directrices que refuercen las prácticas del sector financiero en los países en donde operamos.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados • Diálogo abierto • Información pública en web. • Participación en sesiones gremiales, sectoriales y empresariales 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de mejores prácticas • Intercambio de expertise en el sector • Transparencia y ética corporativa
Organismos de fomento de la RSE y Sostenibilidad	FUNDAHRSE CENTRARSE SUMARSE PNUD Pacto Global de Naciones Unidas Giving Tuesday	Reafirmamos nuestro compromiso con la RSE y la Sostenibilidad al ser parte de los organismos que fomentan las buenas prácticas en la materia en cada uno de los países en donde tenemos presencia	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados • Diálogo abierto • Información pública en web. • Asistencia a eventos y congresos • Participación en iniciativas locales e internacionales en la materia de RSE y Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de mejores prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad • Diálogo y comunicación con Pymes • Transparencia y ética corporativa
Medios de Comunicación	Nacionales Internacionales Especializados en el sector Especializados en RSE/Sostenibilidad	Mantenemos una buena relación con medios de comunicación, transmitiendo un sentido de transparencia que refuerce a nivel reputacional las acciones del Grupo	<ul style="list-style-type: none"> • Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Información pública en web 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de mejores prácticas del sector y de responsabilidad social • Transparencia y ética corporativa • Credibilidad y reputación empresarial

Grupo de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes por los grupos de interés
Relaciones Diplomáticas	Embajada Americana Embajada de Panamá Embajada de Guatemala Embajada de Nicaragua Embajada de Honduras en DC Embajada de Unión Europea Embajada de España Embajada de Alemania Embajada de Holanda	Procuramos relaciones diplomáticas basadas en la cooperación con las diferentes embajadas representantes de los países en los que tenemos operaciones y dar respuesta ante solicitudes o requerimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento interno de relaciones institucionales. • Correo electrónico • Oficios públicos • Eventos públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia y reactividad ante solicitudes de índole económica correspondientes a los países • Información sobre principales cambios de la operación del banco en los países
Comunidad	Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG's) Comunidades locales (población en general) Donatarios (organismos y/o empresas nacionales e internacionales) Padres de familia Aliados estratégicos Academia Docentes Glasswing Honduras	Aportamos al desarrollo social, a través del fomento de la inclusión y educación financiera. Atendemos las principales problemáticas de nuestro entorno y apoyamos en emergencias, como parte de nuestra ciudadanía corporativa y compromiso con los entornos donde estamos presentes. Trabajamos de manera articulada con diferentes organizaciones de la sociedad civil (OSC).	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de Fundación Ficohsa • Iniciativas de voluntariado corporativo • Diálogo con OSCs y beneficiarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Educación, inclusión y salud financiera • Educación infantil • Apoyo a la salud • Generación de empleo y oportunidades • Inversión social

Análisis de Materialidad

(GRI 2-30, 3-1, 3-2)

Mantenemos como base de la estrategia el estudio de materialidad que realizamos a inicios del 2021. En ese sentido, logramos identificar aquellos aspectos relevantes para el Grupo y para nuestros grupos de interés, de los cuales damos cuenta a lo largo de este informe.

A continuación, ilustramos el proceso por el cual identificamos nuestros temas o asuntos materiales que están también identificados en nuestra estrategia de sostenibilidad.

1. Identificación / Revisión

Identificación del conjunto de temas potencialmente relevantes, a partir de revisiones documentales y un marco de referencia correspondiente a empresas del sector.

Elaboración del listado de temas potencialmente relevantes, con bibliografía referente a:

Prioridades sectoriales: referencias de criterios de inversión en el sector.

Contexto de actividad: tendencias en la gestión empresarial, riesgos y oportunidades. Análisis de documentos en respuesta al contexto del COVID-19 y post pandemia, tanto generales como sectoriales.

Consultas pre-existentes: Encuesta de clima laboral, encuesta de satisfacción del cliente interno (IPN).

2. Priorización

Priorización de temas con base en la opinión de los distintos grupos de interés relevantes para GFF, y la perspectiva estratégica de la compañía.

Prioridad de los grupos de interés: preparada mediante la implementación de encuestas a colaboradores y proveedores. Para clientes: entrevistas a responsables de la relación con clientes en los diferentes negocios.

Prioridad estratégica de la compañía: entrevistas a la alta dirección: Directivos Corporativos y Directivos de Estrategia.

3. Validación

Construcción de la matriz y validación de temas relevantes

Elaboración de la **matriz de materialidad**
Determinación del conjunto de **temas materiales y correlación con ODS**
Sesión de **validación** con GFF

Los temas presentados a continuación se clasifican en tres grandes grupos:

- **Temas materiales:** aquellos especialmente críticos, que sirven de base para la estrategia de sostenibilidad y el presente informe.
- **Temas emergentes:** aquellos que todavía no son materiales pero que pueden serlo de manera rápida por un cambio en el contexto y/o en nuestra operación.
- **Temas no materiales:** aquellos menos relevantes, sobre los que no tenemos que hacer énfasis.



Es importante destacar que todos los temas que aparecen en la matriz se gestionan por la organización, sin embargo priorizamos recursos en aquellos que consideramos como materiales, formando parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, la cual se compone de iniciativas junto con indicadores para el correcto monitoreo de su implementación.

Siendo un proceso de mejora continua, mantenemos el diálogo con nuestros grupos de interés y supervisamos las tendencias y posibles impactos del contextos nacional e internacional que puedan modificar nuestras prioridades estratégicas.

Es por esto que para finales del 2023 estaremos realizando la actualización de este ejercicio, manteniéndolo vigente para ratificar nuestra estrategia o en su caso ajustarla para estar siempre a la vanguardia.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Nuestro trabajo con la sostenibilidad de la región se ve reflejado en 16 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), de los cuales priorizamos en 6 de ellos como parte de nuestro compromiso de impulsar el desarrollo de las comunidades sostenibles, fomento de la inclusión y el crecimiento de las MiPymes en los países donde operamos.

ODS	Contribución	Indicadores
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Continuamos desarrollando una cultura que promueva el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores y con el apoyo de la Fundación Creciendo con Diabetes contribuimos a la sensibilización y diagnóstico temprano de esta enfermedad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contamos con 5 salas de lactancia a nivel regional para las madres lactantes que retornan a sus puestos de trabajo. • Más de 650 personas atendidas en la jornada de diagnóstico y prevención diabetes. • Más 1,500 llamadas en atención psicológica. • 352 brigadistas activos a los cuales se invirtió un 81.82% horas de formación más que el año anterior.
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Generamos conocimientos y estrategias de acompañamiento para que nuestros clientes, empleados y la comunidad en general tome mejores decisiones financieras a través de nuestro portal tuconcienciafinanciera.com</p> <p>Proveemos la educación integral de calidad a través de Fundación Ficohsa y el acceso a créditos educativos para que más personas puedan acceder a la educación de calidad por medio de Hondufuturo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • +150,600 niños y niñas beneficiados a la fecha, 149 Centros de Educación Preescolar (141 Honduras, 4 Nicaragua, 2 Guatemala, 2 Panamá). • HonduFuturo ha beneficiado a 192 talentosos hondureños, en 23 países y 11 áreas de estudio, lo que representa una inversión en educación de posgrado de más de USD\$5.3 millones.
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>Continuamos la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, en la que trabajamos por la equidad de género cubriendo empleadas, proveedoras, inversionistas, clientes y comunidad en general.</p> <p>Bajo el programa Mujeres Adelante fomentamos la competitividad y productividad de más de PYMES lideradas por mujeres, contribuyendo así con la mitigación de los efectos negativos de la migración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 57,4% de nuestros colaboradores son mujeres. • Durante el 2022 lanzamos el programa Mujeres Adelante en Honduras y Guatemala, con productos financieros y no financieros dirigidos específicamente para este segmento. • Creamos comunidades dentro del Programa Juntos sin Etiqueta; Comunidad con equidad de género, comunidad por afinidad, comunidad multigeneracional.
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Generamos empleo de calidad de manera directa e indirecta en la región para el bienestar de todos y fomentamos el crecimiento en nuestra cadena de valor.</p> <p>Financiamos al sector emprendedor, y los acompañamos en su crecimiento para que su productividad y generación de empleo aumenten e impacten positivamente la economía de los países donde operamos.</p> <p>Por medio del programa DeMiTierra, impulsamos el agro y la ruralidad con una propuesta de valor que impulsa el crecimiento de este importante sector en la economía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5,470 colaboradores a nivel regional. • 2,408 nuevas contrataciones. • El 99.6% de nuestros colaboradores están bajo un contrato permanente. • USD\$210 millones desembolsados por medio de banca emprendedor.



El cambio climático es parte fundamental en nuestra estrategia, avanzamos en un plan de trabajo para en el futuro convertirnos en carbono cero, desde ya realizamos las mediciones de nuestra huella de carbono y ambiental, las que nos sirven de base para construir una hoja de ruta.

- Reducción de 4,4% en nuestra huella ecológica.
- Producción anual de +1,200 Mwh (megavatios hora) en energía solar con nuestras granjas solares.
- Más de 760 casos analizados con el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).



Fomentamos el negocio con propósito y somos conscientes que con aliados estratégicos construimos proyectos para comunidades sostenibles, trabajando de manera conjunta para lograr el bienestar para todos.

- Firma de la declaración de Apoyo a los Principios de Empoderamiento de las Mujeres de ONU Mujeres y el Pacto Global.
- Alianza con Glasswing Honduras bajo su proyecto "Jóvenes Líderes de Impacto por Centroamérica", para brindar educación e inclusión financiera.
- Alianza con la iniciativa Un Día para Dar.

Contribución a los 10 principios de Pacto Global de las Naciones Unidas

(GRI 102-12)

Mantenemos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global del cual somos miembros desde 2018. Continuamos realizando esfuerzos en promover iniciativas a través de alianzas y contribuir al desarrollo sostenible de la región.

Derechos Humanos		
Principio	Compromiso	Acciones
1. Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humano	Nos comprometemos a proteger respetar y cumplir la declaración de los Derechos Humanos establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en todas sus operaciones y ámbitos de actuación, en los países en donde tiene presencia.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
2. Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos	Vigilamos que los clientes y proveedores no estén involucrados en actos que puedan vulnerar los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Contamos con el documento de Requerimiento Ético para Socios y proveedores del negocios. • Mediante el Sistema de Riesgo Social y Ambiental (SAGAS), identificamos, evaluamos y monitoreamos los riesgos ambientales y sociales de la cartera crediticia de Banco. Este año evaluamos 760 créditos. • Mejoramos el sistema de certificación y evaluación de desempeño de los proveedores, de manera que logramos identificar aquellos que representan un mayor riesgo en temas ASG.

Trabajo

Principio	Compromiso	Acciones
<p>3. Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.</p>	<p>Nos comprometemos con el cumplimiento de todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, las horas de trabajo, los salarios y los horarios además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio y la discriminación en el empleo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A través del Código de Ética, respetamos el derecho de los colaboradores a la libertad de asociación, de conformidad con la legislación laboral de cada país. • A lo largo de los años, desarrollamos y adaptamos planes de beneficios que proveen condiciones de trabajo muy por encima de lo estipulado por la ley.
<p>4. Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.</p>	<p>Por ninguna circunstancia permitimos el trabajo forzado, alineados al Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo establecemos los parámetros por los cuales los colaboradores brindaran sus servicios a la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Código de Ética establece las premisas para erradicar el trabajo forzado tanto a lo interno para los colaboradores, y a su vez el "Requerimiento Ético para Socios de Negocios" establece el compromiso de proveedores y clientes para eliminar todo tipo de trabajo forzado en su ámbito de operación. • El Reglamento Interno de Trabajo, establece las premisas bajo las cuales los colaboradores prestarán sus servicios para la institución.
<p>5. Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.</p>	<p>No permitimos ningún tipo de trabajo infantil en las operaciones de GFF.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Se promueve la educación pre básica a nivel regional logrando que más de 8,500 NIÑOS asistan a clase con un promedio de 99% de asistencia en los centros de Fundación Ficohsa.
<p>6. Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>	<p>Promovemos un ambiente de trabajo que acepta la diversidad y que respeta y valora las diferencias. Se prohíbe la discriminación y el acoso, ya sea por parte de un supervisor, compañero de trabajo, cliente, proveedor o un visitante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratamos sin prejuicio de género, etnia, religión, etc. • Promovemos un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores.
Medio Ambiente		
<p>7. Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.</p>	<p>Promovemos acciones de responsabilidad ambiental corporativa con respecto a nuestras actividades administrativas e instalaciones en Oficinas Principales y sucursales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Los edificios principales en Tegucigalpa y San Pedro Sula en Honduras, el edificio principal en Nicaragua, además de 11 agencias consumen energía proveniente de paneles solares, representa un 71% de energía limpia.

Principio	Compromiso	Acciones
<p>8. las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.</p>	<p>Tomamos acción de nuestra responsabilidad ambiental a través de una correcta gestión de los recursos que consumimos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Al cierre de 2022, registramos un total acumulado de inversión de para mitigar el consumo de energía eléctrica de USD\$764,652.00
<p>9. Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>Contamos con el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social aplicado a nivel regional, basado en una Política Socio Ambiental Crediticia y su respectivo proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desde 2009 apoyamos a nuestros clientes para identificar y desarrollar los procesos y medidas que establece la legislación nacional, así como oportunidades de mejora, implementación de buenas prácticas y parámetros internacionales que conllevan a una operación más eficiente amigable con el ambiente.
Lucha contra la Corrupción		
<p>10. Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.</p>	<p>Bajo nuestra política de Anticorrupción y Soborno, se establecen las prohibiciones y aprobaciones, para notificar un soborno o casos de corrupción y se especifican los medios de investigación para evitar que estos sucedan dentro de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Consolidamos nuestra cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en las relaciones de negocio como parte de las prácticas de finanzas responsables. Contamos con el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS). Brindamos capacitaciones al 99% de los colaboradores para que puedan reconocer y evitar el uso de sobornos por parte de ellos mismos y otros. Alentamos a los colaboradores a estar alerta y reportar cualquier sospecha de soborno. Adicionalmente, investigamos con rigor los casos de presunta corrupción y ayudamos a las autoridades competentes.



Informe de Verificación Externa

A las partes interesadas del GRUPO FINANCIERO FICOHSA

Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004 cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2022 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 2022 del Grupo Financiero Ficohsa de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- GRI-Standard
- SASB (Sustainability Accounting Standard Board)
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- PACTO GLOBAL
- INDICARSE 2015

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-Standards 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

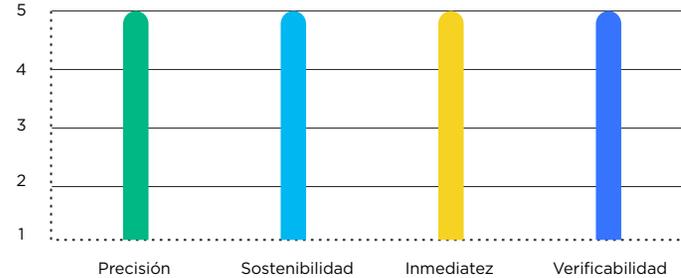
FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI- Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por Grupo Financiero Ficohsa, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, el acceso a los registros de historias y testimonios, el análisis de los documentos sectoriales y el 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 2022 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 2022 de Grupo Financiero Ficohsa de conformidad con el criterio de Acorde con GRI Standards.

Nivel de Aplicación de los Principios GRI Standard Universal



Aspectos destacados

Se destaca la presencia de la integración del Grupo Financiero Ficohsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y su alineamiento con la Norma ISO 26000, los estándares SASB, la métrica de INDICARSE, los principios del Pacto Global y los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

- Se mantiene el análisis de la materialidad y el apego a los principios de los GRI Standards sobre todo de precisión y verificabilidad.
- Se verifica la realización y el respeto a los principios de precisión e inmediatez en función de la entrega de información para la adopción de decisiones frente a los impactos a las partes interesadas.
- Presencia de la debida diligencia en lo referente a temas ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) y su implementación del Sistema de análisis del riesgo ambiental y social (SARAS).

Áreas de mejora

- Renovar las acciones para una nuevo proceso de materialidad a presentarse en la próxima Memoria de sostenibilidad.
- Continuar el proceso de difusión de la estrategia del Grupo Financiero Ficohsa en alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en función de la reactivación económica de la región centroamericana.



San Pedro Sula, 16 de mayo del 2023
 ROBERTO LEIVA
 DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE

Informe de Aseguramiento

BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. para reportar la Huella Ambiental (asunto principal) la cual comprende el inventario de huella de carbono y ecológica 2022, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, la Huella Ambiental elaborada por la Administración de FICOHSA, está preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con las metodologías que comparte la World Footprint Network y los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2018, ISO 14064-2:2019 y ISO 14064-3:2019 y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de Ficohsa, a través del área de Responsabilidad Social, es responsable de la preparación de la Huella Ambiental 2022, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios Voluntarios aplicables y de la información en ella contenida.

La Administración de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la Huella Ambiental 2022, que esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. También de que la información está preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con las metodologías que comparte la World Footprint Network y los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2018, ISO 14064-2:2019 y ISO 14064-3:2019 y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol.

La Administración de Ficohsa es responsable de prevenir y detectar fraudes y de identificar y asegurar que Ficohsa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables a sus ocupaciones. La Administración de Ficohsa es responsable de asegurar que el personal involucrado en la preparación de la Huella Ambiental 2022, está debidamente capacitado, los sistemas se actualizan adecuadamente y los cambios que pudieran realizarse abarcan todas las actividades de reporte significativos.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información concerniente a la Huella Ambiental de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, "Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad limitada respecto a si la Huella Ambiental, está preparado en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Criterios Regulatorios aplicables, por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2022.

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

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

Nuestro trabajo también incluye la evaluación de lo apropiado del Asunto Principal, la idoneidad de los criterios utilizados por Ficohsa en la preparación de la Huella Ambiental, en las circunstancias del trabajo, evaluando lo apropiado de los métodos y procedimientos utilizados en la preparación de la Huella Ambiental, y la razonabilidad de las estimaciones hechas por BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. y evaluando la presentación en su conjunto de la Huella Ambiental. Seguridad limitada es menor que seguridad absoluta.

Como parte de este trabajo, no hemos efectuado procedimiento alguno a modo de auditoría, revisión o verificación exhaustiva de los registros subyacentes u otras fuentes de las que se extrajo la Huella Ambiental.

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

Alcance:

El alcance de la revisión es para los datos correspondientes a las operaciones de Ficohsa en Honduras que comprenden del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022.

Valores finales:

Los valores finales verificados son los siguientes:

Huella de Carbono	Emisiones verificadas (tCO2e)	Huella Ecológica	Valores verificados (gha)
Alcance 1	1,149.50	Alcance 1	251.3
Alcance 2	2,734.09	Alcance 2	960.5
Alcance 3	4,933.47	Alcance 3	4,477.8
Total	8,817.07	Total	5,689.6

Criterios

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

Conclusión

Nuestra conclusión ha sido formada con base a y está sujeta a lo que se detalla en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión.

En nuestra opinión, la Huella Ambiental, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 de Administración de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. está preparado en todos los aspectos materiales, de conformidad con los principios establecidos en el GHG Protocol. Resultado de la información presentada a Ficohsa, se realizaron los ajustes correspondientes para asegurar la confiabilidad de la información.

Restricción de uso de nuestro informe y otros

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

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

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

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de CV.

Luis Miguel Villatela Riva
Representante Legal
Ciudad de México, 25 de Abril del 2023

Anexo V Índice de Contenidos GRI Contenidos Generales / 1 de enero al 31 de diciembre 2022

Sección	Estándar	Contenido GRI	Página	Comentario/Omisión	ODS y Metas	
GRI 1: Fundamentos 2021 GRI 2: Contenidos Generales 2021						
Perfil de la organización y prácticas de reporte	Detalles de la organización	2-1	3			
	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	2-2	3			
	Periodo objeto de reporte, frecuencia y punto de contacto	2-3	3			
	Reexpresión de información	2-4	3			
	Verificación Externa	2-5	102			
Actividades y colaboradores	Actividades, cadena de valor y otras relaciones vinculadas al negocio	2-6	8			
	Empleados internos	2-7	55			
	Trabajadores que no son empleados	2-8	56			
Gobernanza	Estructura de gobernanza y composición	2-9	18		16.6	
	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	2-10	18		16.6	
	Presidente del máximo órgano de gobierno	2-11	18		16.6	
	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos (riesgos)	2-12	18		16.6	
	Delegación de responsabilidades en el manejo de riesgos e impactos	2-13	18		16.6	
	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	2-14			Desde el Comité Regional de RSC se comunican los avances a la Junta Directiva	
	Conflictos de interés	2-15	18		16.6	
	Comunicación de inquietudes	2-16	31			
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2-17	18		16.6	
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2-18	18		16.6	
	Políticas de remuneración	2-19	63		16.6	
	Proceso de determinación de remuneraciones	2-20	63		16.6	
	Ratio de compensación total anual	2-21				
	Estrategia, políticas y prácticas	Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad	2-22	27		
Políticas de compromiso en conducta de negocio responsable		2-23	31		13,2	
Difusión de políticas		2-24	31			
Proceso de remediación de impactos negativos		2-25	31		13,2	
Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		2-26	31			
Cumplimiento de legislación y las normativas		2-27	31		13,2	
Participación en Asociaciones		2-28	92			
Participación de los Grupos de Interés	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2-29	93	No se registran acuerdos		
	Convenios de negociación colectiva	2-30	93			
GRI 3: Temas Materiales 2022		3-1	96 y 97			
		3-2	96 y 97			
		3-3	Se reporta a lo largo del informe			

Contenidos por tema material

Tema Material	Estándar	Contenido	Página/ Respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas	
Ética y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	31			
	GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	31 y 35		16.5	
		205-2	31		16.5	
		205-3	31		16.5	
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	31		16.3	
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	55		5.1, 5.5, 8.5	
		405-2	63		5.1, 8.5, 10.3	
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	63		5.1, 8.8	
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	31		16.2		
GRI 415: Política pública 2016	415-1			No realizamos contribuciones de ningún tipo a entidades o representantes gubernamentales	16.5	
Cumplimiento regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	35		16.3	
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	FS1	18			
	GRI Sectorial	FS2	38		16.1	
		FS9	38		16.1	
		FS10	38			
Resultados económicos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	82		16.1	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	82			
		201-2	22		8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	
		201-3	63		13.1	
		201-4			8.10	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	49		No se reciben apoyos económicos por parte del gobierno	
		203-2	40		9.1,9.4	
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	35		1.2,1.4,8.1,8.3,8.5	
	GRI Sectorial	FS11	38		8.3	
	Inclusión financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	40		
GRI Sectorial		FS16	43			
		FS13	48 y 49			
		FS14	40		1.4, 8.10, 10.2	
Experiencia del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	44		1.4, 8.10, 10.2	
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	51			
		416-2	51			
		FS3	38		16.3	
	GRI Sectorial	FS5	38		8.10	
		FS6	7		8.10	
		FS7	40		8.10	
Transparencia en productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	51		1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1	
	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	51			
		417-2	51		12.8	
		417-3	51		16.3	
	GRI Sectorial	FS4	38		16.3	
		FS8	40		8.10	
		FS15	40		8.10	
				10.5		

Tema Material	Éstandar	Contenido	Página/ Respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Seguridad de datos (ciberseguridad)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	50		
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	52		
Privacidad del cliente (uso de la información)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	52		16.3, 16.10
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	52		
Capacitación y desarrollo de oportunidades (empleados)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	59		16.3, 16.10
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	55		5.1, 8.5, 8.6, 10.3
		401-2	55		3.2, 5.4, 8.5
		401-3	55		5.1, 5.4, 8.5
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	59		4.3, 4.4, 4.5, 5.1,
		404-2	59		8.2, 8.5, 10.3
		404-3	59		8.2, 8.5
	GRI Sectorial	FS4	38		
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	63		5.1, 8.5, 10.3
	Salud y seguridad de los empleados	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1		No disponemos de sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional conforme a normas estandarizadas, sí de procesos definidos y medidas de prevención y respuesta.
403-2			63		8.8
403-3			63		8.8
403-4			63		8.8, 16.7
403-5			63		8.8
403-6			63		3.3, 3.5, 3.7, 3.8, 8.8
403-7			63		8.8
403-8				No disponemos de sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional conforme a normas estandarizadas.	
403-9				No se cuenta con la información, pero se trabajará para el siguiente informe	3.6, 3.9, 8.8, 16.1
403-10				No se cuenta con la información, pero se trabajará para el siguiente informe	3.3, 3.4, 3.9, 8.8, 16.1

Indicadores GRI complementarios

Estándar GRI	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
GRI 302: Energía 2016	GRI 302-1	68	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	GRI 302-3	68	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	GRI 302-4	68	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	GRI 303-1	72	12.4
	GRI 303-3	72	
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1	68 y 69	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-2	68 y 69	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-3	68 y 69	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-4	68 y 69	13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-5	68 y 69	13.1, 14.3, 15.2
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1	72	3.9, 12.4, 12.5
	GRI 306-3	72	3.9, 12.4, 12.5
	GRI 306-4	72	3.9, 11.6, 12.4, 12.5
	GRI 306-5	72	3.9, 11.6, 12.4, 12.5

Índice de Parámetros SASB/ Estándar de Bancos Comerciales 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omissiones y/o modificaciones	Página/Respuesta complementaria
Parámetros de actividad					
Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa	Number, Reporting currency	Presentamos el valor de los depósitos por país	82 y 83
Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
Parámetros de contabilidad					
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Number, Percentage (%)		50
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		50
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos sobresaliente calificado para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Number, Reporting currency		35 Y 85
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	Number	No disponible públicamente.	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	Number		43
	FN-CB-410a.1	Exposición al crédito comercial e industrial, por industria	Reporting currency		83
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	N/A		38
Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompensativo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	Reporting currency	No tuvimos pérdidas monetarias como resultados de procedimientos legales.	
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		31
Gestión de riesgos sistémicos	FN-CB-550a.1	Puntaje Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoría	Basis points (bps)	No aplica. Ninguna de las sociedades de Banco Ficohsa en los países, ni el propio grupo financiero, son considerado como banco de importancia sistémica mundial (G-SIB) por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) del Banco de Pagos Internacionales (BPI).	
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	N/A		

Estándar de Financiación al Consumo 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/Respuesta complementaria
Parámetros de actividad					
Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito activa (1) y una cuenta de tarjeta de débito prepaga (2)	Number	No disponible públicamente.	
Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjetas de crédito y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagas	Number	No disponible públicamente.	
Parámetros de contabilidad					
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	Number	No disponible públicamente.	
	FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente	Reporting currency		35
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Number, Percentage (%)		50
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude relacionado con tarjetas por (1) fraude con tarjeta no presente y (2) fraude con tarjeta presente y otros fraudes	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		50
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos	Percentage (%)		51
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagos para solicitantes con puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Percentage (%)	No disponible públicamente.	
	FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos adicionales, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales y (5) tarifas anuales promedio para productos prepagos, para clientes con Puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Reporting currency, Percentage (%), Months, Number, Reporting currency		51
	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con alivio monetario o no monetario, (3) porcentaje disputado por el consumidor, (4) porcentaje que resultó en una investigación por parte del CFPB	Number, Percentage (%)		51
	FN-CF-270a.5	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos	Reporting currency		51

Estándar de Seguros 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/Respuesta complementaria
Parámetros de actividad					
Parámetro de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido	Number		86
Parámetros de contabilidad					
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes.	Reporting currency		51
	FN-IN-270a.2	Proporción de reclamaciones a reclamaciones	Rate	No disponible públicamente.	
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	Rate	No disponible públicamente.	
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos	N/A		48 y 51
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	Reporting currency		87
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	N/A		Nuestras subsidiarias aseguradoras se encuentran trabajando en la incorporación de criterios ASG en las decisiones de inversión.
Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono	Reporting currency		Aún no disponemos de productos de aseguramiento específicos con criterios ambientales.
	FN-IN-410b.2	Discusión de productos y / o características de productos que incentivan acciones y / o comportamientos de salud, seguridad y / o ambientalmente responsables.	N/A		Promovemos la seguridad vial y el manejo responsable como parte de los seguros.
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-450a.2	Monto total de pérdidas monetarias atribuibles a pagos de seguros de (1) catástrofes naturales modeladas y (2) catástrofes naturales no modeladas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro)	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción para contratos individuales y (2) la gestión de riesgos a nivel de empresa y adecuación de capital	N/A		En el proceso de fijación de las condiciones de las pólizas se considera la siniestralidad, que puede estar condicionada por la ocurrencia de fenómenos climáticos extremos puntuales y/o progresivos (ej. aumento de la temperatura).
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.1	Exposición a instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados no compensados centralmente, (2) valor razonable total de las garantías aceptables depositadas en la Cámara de Compensación Central, y (3) exposición potencial total a derivados compensados centralmente	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de activos en garantía de préstamo de valores	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros	N/A	No disponible públicamente.	

Estándar de actividades de gestión y custodia de activos 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/Respuesta complementaria
Parámetros de actividad					
Parámetros de actividad	FN-AC-000.A	(1) Total registrado y (2) total de activos no registrados bajo administración (AUM)	Reporting currency	No disponible públicamente.	
Parámetros de actividad	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión	Reporting currency		88
Parámetros de contabilidad					
Información transparente y asesoramiento justo para Clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Number, Percentage (%)		Durante 2022, no se tuvieron investigaciones relacionadas.
	FN-AC-270a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes.	Reporting currency		Durante 2022, no se registraron pérdidas monetarias.
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	N/A		Durante 2022, no se registraron pérdidas monetarias.
Diversidad e inclusión de empleados	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) administración ejecutiva, (2) administración no ejecutiva, (3) profesionales y (4) todos los demás empleados	Percentage (%)		55 y 65
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en la gestión y asesoramiento de inversiones	FN-AC-410a.1	Cantidad de activos bajo administración, por clase de activos, que emplean (1) integración de cuestiones ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), (2) inversión temática de sostenibilidad y (3) selección	Reporting currency	No disponible públicamente.	No se dispone todavía de cartera activa con criterios ASG.
	FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de inversión y / o gestión de patrimonio	N/A		Fichsa Pensiones se encuentra evaluando cómo incorporar criterios ASG en el proceso de inversión.
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de voto por poder y participación de participadas	N/A	No disponible públicamente.	
Ética de negocio	FN-AC-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	Reporting currency		35
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		31

Estándar de Financiación de Hipotecas 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/Respuesta complementaria
Parámetros de actividad					
Parámetros de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de las hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Number, Reporting currency		85
Parámetros de actividad	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
Parámetros de contabilidad					
Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Hipotecas híbridas o con opción de tasa ajustable (ARM), (b) Multa por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por FICO puntuaciones superiores o inferiores a 660	Number, Reportin currency	No disponible públicamente.	
	FN-MF-270a.2	1) Número y (2) valor de (a) modificaciones de hipotecas residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Number, Reportin currency	No disponible públicamente.	
	FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos	Number, Reportin currency		35
	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los originadores de préstamos	N/A	No disponible públicamente.	
Préstamos discriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor y (3) relación préstamo-valor (LTV) promedio ponderado de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) todos los demás prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Number, Reporting currency, Percentage (%)		85
	FN-MF-270b.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procesos judiciales asociados a préstamos hipotecarios discriminatorios	Reporting currency		No se han producido sanciones por dicho motivo.
	FN-MF-270b.3	Descripción de políticas y procedimientos para garantizar la originación de hipotecas sin discriminación	N/A		51
Riesgo ambiental para las propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) valor de los préstamos hipotecarios en zonas inundables a 100 años	Number, Reporting currency		Aún no disponemos de dicho análisis.
	FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) Pérdida por incumplimiento (LGD) atribuible al incumplimiento de préstamos hipotecarios y a la morosidad debido a catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica	Reporting currency, Percentage (%)		Aún no disponemos de dicho análisis.
	FN-MF-450a.3	Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en la originación y suscripción de hipotecas	N/A		23

Métricas WEF / Pilar Gobernanza

Tema	Métrica	Central/ Expandida	Descripción	Página
Propósito de Gobernanza	Establecer un Propósito	Central	El propósito establecido por la compañía, como expresión de los medios que utiliza la empresa para proponer soluciones a problemas económicos, ambientales y sociales. El propósito corporativo debe crear valor para todas las partes interesadas, incluidos los accionistas.	7
	Gestión Dirigida por el Propósito	Expandida	Cómo el propósito de la compañía está incluido en sus estrategias, políticas y objetivos.	7
Calidad del Gobierno Corporativo	Composición del Gobierno Corporativo	Central	Composición de la Alta Dirección y sus comités.	8
Compromiso de los Grupos de Interés	Temas materiales que impactan a los grupos de interés	Central	Lista de temas que son materiales para los grupos de interés y para la empresa, cómo estos temas fueron identificados y cómo los grupos de interés están comprometidos con ellos.	96
Comportamiento Ético	Anticorrupción	Central	1) Porcentaje total de los miembros de la Alta Dirección, empleados y socios comerciales que han recibido capacitación en las políticas y procedimientos de anticorrupción de la organización, desglosado por región.	20
		Central	1.a) Número total y naturaleza de los incidentes en temas de corrupción confirmados durante el presente año, pero relacionados con años anteriores.	31
		Central	1.b) Número total y naturaleza de incidentes de corrupción confirmados durante el presente año, en relación a este año.	31
		Central	2. Discusión de iniciativas y el compromiso de los grupos de interés para mejorar el ambiente de las operaciones y su cultura, para combatir la corrupción.	31, 32, 33 y 34
	Mecanismos de información y asesoramiento éticos	Central	Una descripción interna y externa de mecanismos para: 1. Búsqueda de asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, e integridad organizacional. 2. Reporte de preocupaciones sobre comportamiento anti-ético o ilegal, y falta de integridad organizacional	31 y 32
	Pérdidas monetarias por comportamiento anti-ético	Expandida	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos ilegales asociados con el fraude, tráfico de influencias, comportamiento en contra de la competitividad, manipulación de los mercados, malas prácticas o violaciones de otras leyes y regulaciones relacionadas.	No tuvimos pérdidas monetarias durante el periodo de este informe.
Supervisión de riesgos y oportunidades	Integrar riesgos y oportunidades en los procesos de la empresa	Central	Información sobre factores de riesgo y oportunidades que la empresa identifica claramente en los principales riesgos y oportunidades materiales que enfrenta específicamente (a diferencia de los riesgos genéricos del sector), el apetito de la empresa con respecto a estos riesgos, cómo se han movido estos riesgos, oportunidades a lo largo del tiempo y la respuesta a esos cambios. Estas oportunidades y riesgos deben integrar cuestiones económicas, ambientales y sociales materiales, incluido el cambio climático y la administración de datos.	22, 23, 24 y 25

Pilar Planeta

Tema	Métrica	Central/ Expandida	Descripción	Página/Respuesta
Cambio Climático	Emisión de Gases de Invernadero (GEI)	Central	Para todos los gases de efecto invernadero relevantes (por ejemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases F, etc.), informar en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI) Alcance (Scope) 1 y Alcance 2. Estimar y reportar las emisiones de material corriente arriba y corriente abajo (Protocolo de GEI Alcance 3) cuando corresponda.	Grupo Financiero Ficohsa ha avanzado en el cálculo de sus emisiones de Alcance 1 y 2, que son verificadas por tercero externo. En los siguientes años, incorporará el cálculo de las emisiones de Alcance 3, incluyendo las correspondientes a la categoría 15 de aquellas asociadas al portafolio de crédito. (p.69)

Tema	Métrica	Central/ Expandida	Descripción	Página/Respuesta
	Implementación del TCFD	Central	Implementar por completo las recomendaciones del "Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)"	<p>En relación a cambio climático, Grupo Financiero Ficohsa tiene ya en marcha una serie de líneas de acción, de las que se da cuenta en el informe y que referenciamos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gobernanza de los temas de energía y emisiones como parte de la estrategia de sostenibilidad, que se monitorea en primera instancia en el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, y se eleva desde la Vicepresidencia Corporativa (que preside el Comité) a la Presidencia Ejecutiva. • Con los clientes, implementación del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), que promueve las buenas prácticas ambientales, por tanto una menor contribución de los mismos al cambio climático (por la generación de emisiones de GEI). • Cálculo y verificación de las emisiones propias de la actividad del banco, esto es, consumo de combustibles y electricidad en las operaciones administrativas y comerciales. A partir de ello, identificación de las oportunidades de ecoeficiencia y otras para reducir la huella, e implementación. <p>En el corto plazo, Grupo Financiero Ficohsa avanzará en la identificación de los riesgos y oportunidades que le genera el cambio climático, acorde a la nomenclatura del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). De esta manera, podrá desarrollar la memoria también conforme a sus recomendaciones. (p. 25 y 26)</p>
Pérdida de la Naturaleza	Uso del suelo y sensibilidad ecológica	Central	Reportar el número y el área (en hectáreas) de los sitios que posee, arrendados o administrados en o junto a áreas protegidas y/o áreas clave de biodiversidad (KBA).	<p>Por el tipo de actividad, en el sector financiero, no resulta un tema material para Grupo Financiero Ficohsa.</p> <p>No obstante, el Grupo calcula de manera pionera en Centroamérica su huella ecológica, que además verifica. Ello le permite dimensionar las hectáreas necesarias para amortiguar su actividad, como se profundiza en la memoria. (p.69)</p> <p>Por otra parte, los créditos para proyectos de mayor envergadura son sometidos al Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS). (p.38 y 39)</p>
Disponibilidad de agua dulce/potable	Consumo y extracción de agua en zonas con estrés hídrico	Central	Reportar para operaciones donde sea material: megalitros de agua extraídos, megalitros de agua consumidos y el porcentaje de cada uno en regiones con estrés hídrico de referencia alto o extremadamente alto, según la herramienta de riesgo hídrico del <i>WRI Aqueduct Water Risk Atlas Tool</i> . Estimar y reportar la misma información para toda la cadena de valor (corriente arriba y abajo) cuando corresponda.	<p>Por el tipo de actividad, en el sector financiero, no resulta un tema material para Grupo Financiero Ficohsa.</p>

Pilar Personas

Tema	Métrica	Central/ Expandida	Descripción	Página/Respuesta
Igualdad y Dignidad	Diversidad e Inclusión (%)	Central	Porcentaje de empleados por categoría de empleo, por grupo de edad, género y otros indicadores de diversidad (Ej. Etnia)	55, 56 y 57
	Igualdad Salarial (%)	Central	Relación/ratio entre el salario base y la remuneración de cada categoría de empleado, por lugares de operación significativos para áreas prioritarias de igualdad: mujeres a hombres, grupos étnicos principales mayoritarios y minoritarios, y otras áreas de igualdad relevantes.	Disponible el ratio salarial mujer-hombre por categoría profesional. Las diferencias representan a su vez la proporción de género dentro de los diferentes perfiles en cada categoría y toma en cuenta otros aspectos, como la antigüedad. (p. 59)
	Brecha Salarial	Expandida	Brecha salarial media del salario base y la remuneración de los empleados relevantes a tiempo completo en función del género (mujeres a hombres) e indicadores de diversidad a nivel empresarial o por ubicación significativa de operación.	58
	Nivel Salarial (%)	Central	1. Relación entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local. 2. Relación entre la retribución total anual del CEO y la mediana de la remuneración total anual de todos sus empleados, excepto el CEO.	Contenidos confidenciales
	Incidentes de discriminación y acoso (#) y el número total de pérdidas monetarias/económicas	Expandida	1. Número de incidentes de acoso y discriminación, estatus de los incidentes y las acciones tomadas. 2. Monto total de pérdidas económicas como resultado de procesos legales asociados con: a) violaciones a las leyes b) Discriminación de los empleados	31
	Libertad de asociación y negociación colectiva en riesgo (%)	Expandida	1. Porcentaje de trabajadores activos bajos acuerdos de negociación colectiva. 2. Una explicación de la evaluación realizada a los proveedores por lo que el derecho a la libertad de asociación y colectivos la negociación está en riesgo, incluidas las medidas adoptadas por la organización para hacer frente a estos riesgos	En el proceso de evaluación de proveedores, previo al alta de los mismos y el establecimiento de la relación comercial, el Banco se asegura el cumplimiento por el proveedor de sus obligaciones en materia laboral. (P.35)
	Riesgo de incidentes de trabajo infantil, forzado u obligatorio	Central	Explicación de las operaciones y proveedores que se considera que tienen riesgo significativo de trabajo infantil, forzado u obligatorio.	Por el tipo de actividad, en el sector financiero, no hay riesgos significativos en los proveedores de Grupo Financiero Ficohsa. En relación al crédito, los proyectos de mayor envergadura son evaluados aplicando el SARAS previamente a decidir el otorgamiento del crédito. Además Grupo Financiero Ficohsa se encuentra fuertemente comprometido, ver Anexo: debida diligencia en DDHH. (p. 99)
	Revisión de los derechos humanos, impacto de las injusticias y esclavitud moderna (#,%)	Expandida	1. Número total y porcentaje de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto en los derechos humanos, por país. 2. Número y tipo de quejas reportadas asociadas con impactos relacionados con un tema destacado de derechos humanos en el período de informe y una explicación sobre el tipo de impactos. 3. Número y porcentaje de operaciones y proveedores que se considera que tiene un riesgo significativo de incidentes con niños laboral, trabajo forzoso u obligatorio.	(1) 36 y 37 (2) Estamos trabajando y verificando en la política de Debida Diligencia de acuerdo con los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH de la ONU, por lo que estamos en proceso de identificar quejas específicas. (p. 99) (3) 36 y 37

Tema	Métrica	Central/ Expandida	Descripción	Página/Respuesta
Salud y Bienestar	Salud y Seguridad (%)	Central	El número y la tasa de muertes como resultado de accidentes relacionados con el trabajo, lesiones de graves consecuencias relacionadas con el trabajo (excluyendo muertes); lesiones registrables relacionadas con el trabajo; principales tipos de lesiones relacionadas con el trabajo; y el número de horas trabajadas. Una explicación de cómo la organización facilita el acceso a los servicios médicos y de salud no ocupacionales, y el alcance del acceso proporcionado a los empleados y trabajadores.	No registramos fatalidades en el año efecto de esta memoria. En cuanto a los servicios de salud, contamos con servicio médico dentro de las instalaciones y externos en alianza con clínicas privadas. (P. 64)
	Bienestar del empleado (%)	Expandida	1. El número de muertes como resultado de problemas de salud relacionados con el trabajo, lesiones registrables por mala salud relacionadas con el trabajo y los principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo para todos los empleados y trabajadores. 2. a) Porcentaje de empleados que participan en programas de "mejores prácticas" de salud y bienestar , y b) Tasa de ausentismo (AR) de todos los empleados.	1) No registramos fatalidades en el año efecto de esta memoria. 2) P. 64 3) No disponible
Habilidades para el Futuro	Capacitación (#,\$)	Central	1. Promedio de horas de capacitación por persona que los empleados de la organización han realizado durante el período del informe, por género y categoría de empleado (número total de horas de capacitación brindadas a los empleados, dividido por el número de empleados).	60
			2. Gasto medio en formación y desarrollo por empleado a tiempo completo (coste total de la formación impartida a los empleados dividido por el número de empleados).	No disponible

Pilar Prosperidad

Tema	Métrica	Central/ Expandida	Descripción	Página/Respuesta
Generación de Empleo y Riqueza	Número absoluto y ratio de generación de empleo	Central	1. Número total y tasa de nuevas contrataciones de empleados durante el período de informe, por grupo de edad, género, y otros indicadores de diversidad y región. 2. Número total y tasa de rotación de empleados durante el período de informe, por grupo de edad, género, y otros indicadores de diversidad y región	(1) p. 57 (2) No disponible todavía.

Tema	Métrica	Central/ Expandida	Descripción	Página/Respuesta
	Contribución Económica	Central	1. Valor económico directo generado y distribuido, sobre la base devengada, cubriendo los componentes básicos para las operaciones globales de la organización. 2. Asistencia financiera recibida por parte del gobierno: valor total monetario de la asistencia financiera recibida por la organización de cualquier gobierno durante el período del informe	(1) p. 88 (2) No recibimos ningún tipo de asistencia financiera de entidades gubernamentales.
	Contribución por Inversión Financiera	Central	1. Total de gastos de capital menos la depreciación, respaldado por una narrativa para describir la estrategia de inversión de la empresa. 2. Recompra de acciones más el pago de dividendos, respaldado por un narrativo para describir la estrategia de la empresa para los retornos de capital a los accionistas.	(1) p. 88 (2) No disponible todavía.
	Inversiones en infraestructura y servicios de apoyo	Expandida	Información cualitativa para describir los siguientes componentes: 1. Alcance del desarrollo de inversión en infraestructura significativa y servicios de apoyo. 2. Impactos actuales o esperados en las comunidades y economías locales, incluidos los impactos positivos y negativos donde sea relevante. 3. Si estas inversiones y servicios son comerciales, reportar los compromisos en especie o pro bono.	(1) p.68 y 75 (2) Gracias a los créditos que brindamos a sectores rurales, se ha logrado beneficiar a más de 850 productores. (3) p.68 y 75
Innovación de Mejores Productos y Servicios	Total de gastos en I+D (USD\$)	Central	Gastos totales relacionados con investigación y desarrollo.	No disponible.
	Valor Social Generado (%)	Expandida	Porcentaje de ingresos de productos y servicios diseñados para entregar beneficios sociales específicos o para abordar retos de la sostenibilidad	p. 40, 41 y 42
Comunidad y Vitalidad Social	Total de impuestos pagados (USD\$)	Central	El impuesto total global a cargo de la empresa, incluidos los impuestos sobre la renta corporativos, los impuestos sobre la propiedad, el IVA no acreditable y otros impuestos sobre las ventas, los impuestos sobre la nómina pagados por el empleador y otros impuestos que constituyen costos para la empresa, por categoría de impuestos.	p. 23, 24, 25 y 26



CREANDO JUNTOS UN
MEJOR FUTURO *para todos*



www.ficohsa.com