



Ficohsa

MEMORIA DE LABORES

Guatemala 2023



Ficohsa Banco

ÍNDICE

Carta del Gerente General
Consejo de Administración
Equipo Ejecutivo
Banca Privada
Banca de Consumo
Puntos de servicio
Agencias
Ficohsa Express
Canales Digitales
Tecnología
Experiencia al Cliente
Responsabilidad Social
Informe Financiero
Indicadores
Estados Financieros Auditados

JUAN MIRÓ

GERENTE GENERAL

Es un gusto dirigirme a ustedes, con el propósito de documentar y resaltar los logros alcanzados para Banco Ficohsa Guatemala durante un año lleno de retos y oportunidades, que nos ha dejado mucho aprendizaje y experiencia para retomar e implementar en este nuevo 2024.

Queremos comunicar de manera transparente y detallada todo el trabajo que ha realizado nuestro equipo a lo largo del año, con la colaboración de todos los departamentos y áreas del banco, no solo como un registro histórico de nuestras acciones, sino también como una guía para evaluar nuestro progreso e identificar todas nuestras áreas de mejora y establecer metas futuras.



Para el año 2023, hemos tenido utilidades como Banco Ficohsa Guatemala de Q.29,289,734, enfocándonos siempre en el compromiso, innovación y la excelencia que nos caracterizan como grupo. Fue un año con muchos desafíos, año electoral y a pesar de la elevada inflación que a nivel país ha cerrado el año, hemos hecho el mejor esfuerzo para la obtención de resultados positivos y con mejor oportunidad para el presente año, no sin ello dejamos de ser un banco estable, sólido y respetados del sistema.

Reafirmamos nuestra contribución con el bienestar financiero de los guatemaltecos y al desarrollo social y económico del país, siendo uno de los principales grupos financieros a nivel regional. Nuestra prioridad es continuar haciendo la diferencia en el servicio y la atención que brindamos a cada uno de nuestros clientes.

Somos el reflejo de solidez y de una evolución constante, proyectando un crecimiento del 6.2% en inversiones en títulos de primer orden. En depósitos hemos crecido un 21.0% respecto al 2022. La cartera neta de créditos 2022 vs 2023 muestra un crecimiento del 27.9%.

Para el 2024 esperamos seguir creciendo y llevar las utilidades después de impuesto un 20.9%. Continuaremos fortaleciendo nuestros valores y principios, privilegiando la meritocracia y mejores prácticas. Somos el resultado de la toma de decisiones, la implementación de mejores prácticas entre ellas responder al sentido de urgencia, darle al cliente la importancia que tiene para el negocio que sin duda nos seguirán encaminando hacia un futuro que promete.

Todas estas metas se alcanzaron gracias al esfuerzo y dedicación del talento que tenemos dentro de Banco Ficohsa, quienes una vez más demuestran ser una comunidad de colaboradores solidarios, participando en diferentes actividades, contribuyendo con los guatemaltecos más necesitados. En el año 2023 se beneficiaron 9,400 personas con una inversión de \$50,000 con apoyo de nuestros colaboradores, logrando una participación activa del 98% en actividades de voluntariado corporativo.

En nombre del Consejo de Administración, Gerentes y demás colaboradores de Banco Ficohsa Guatemala, hacemos entrega de este informe con los principales resultados y logros del año 2023 y con la satisfacción del deber cumplido. Expresamos nuestro agradecimiento a los accionistas por la confianza depositada en nosotros.

A handwritten signature in black ink that reads "Juan Miró". The signature is written in a cursive, flowing style.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PRESIDENTE:	Camilo Alejandro Atala
VICEPRESIDENTE:	Marco Antonio Palacios
SECRETARIO:	José Adolfo Porras
TESORERO:	Javier Eduardo Atala
VOCAL I:	Luis Alberto Atala
VOCAL II:	Vacante
VOCAL III:	Carlos Enrique Mata

EQUIPO EJECUTIVO

GERENTE GENERAL:	Juan Antonio Miró
GERENTE DIVISIÓN BANCA COMERCIAL:	Ana Josefina Rosito
GERENTE DIVISIÓN BANCA CONSUMO:	José Roberto Lima
GERENTE DIVISIÓN FINANCIERA:	Mayda Aracely Barrios
GERENTE DIVISIÓN TALENTO HUMANO:	Susana Revolorio
GERENTE DIVISIÓN OPERACIONES Y TECNOLOGÍA:	Martha Claudia Morales
GERENTE DIVISIÓN LEGAL:	Carlos Leiva
GERENTE DIVISIÓN ESTRATEGIA Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE:	Lorena Haydee Martínez

BANCA PRIVADA

Durante el año 2023, el equipo de Banca Privada se dedicó a ofrecer servicios financieros personalizados y soluciones integrales para inversión de los clientes Premier. Se continuó con la regionalización de la Banca Privada unificando imagen, propuesta de valor, nombre de productos, servicios, entre otras cosas para los cuatro países.

Nuestro enfoque principal es proporcionar un asesoramiento individualizado de cada cliente, teniendo en cuenta sus objetivos financieros y alineándolos a nuestra gama de productos. Estamos comprometidos con el Servicio al Cliente y nos enfocamos en que nuestros clientes se sientan como parte de la Familia diseñando productos a la medida y resoluciones inmediatas a sus requerimientos.

Uno de los pilares más importantes para la Banca Privada es el seguimiento continuo en donde podemos estar cerca de los clientes para poder aportar a sus necesidades cambiantes de forma ágil e inmediata.

Durante el 2023 se incrementará llevar la cartera de Depósitos a Largo Plazo y cuentas en inversiones a largo plazo y una cartera de créditos, enfocando los esfuerzos en las necesidades de fondeo del Banco y el enfoque en clientes nuevos.

Nos sentimos muy orgullosos con la cartera de créditos del Segmento Premier y su récord impecable a lo que el Costo de Créditos se refiere.

En Banca Privada estamos evolucionando y capacitando al equipo para poder atender de forma efectiva los retos cambiantes del entorno y acompañar a nuestros clientes en todo momento.

BANCA DE CONSUMO

En el año 2023 hemos continuado con los esfuerzos de comercialización y comunicación de nuestros servicios y productos financieros para nuestro mercado guatemalteco.

Se han realizado esfuerzos en conjunto para lograr objetivos y desafiar las metas propuestas y oportunidades de evolucionar, dentro de las cuales mencionamos a continuación las más relevantes

Lanzamiento e incorporación de **Apple Pay** para nuestro portafolio de tarjetas de crédito Visa, logrando así innovar los medios de pago actuales de nuestros clientes.

Crecimiento de nuestra presencia de marca a través del canal de puntos de venta, en la cual se llevaron a cabo giras departamentales promoviendo nuestros productos de tarjeta de crédito.

Por otro lado, se lograron implementar acciones y gestiones dirigidas para nuestros clientes en Ciclo de Vida, las cuales contribuyeron con la mejora en el porcentaje de cuentas con consumo del portafolio de tarjetas de crédito el cual se incrementó de enero a diciembre de 2023. Todo esto fue producto de las estrategias de activación y de los procedimientos de limpieza y cancelación de cuentas.



Banco Ficohsa

¡No queremos verte partir!

Hola Diana Palma

Te informamos que tu Tarjeta de Crédito **disfruta+ Clasica** con terminación **5243** será cancelada el próximo **28 de febrero de 2024**. El motivo de la cancelación es por falta de uso en los últimos **meses**.

Lamentamos los inconvenientes que esta decisión pueda causarte. Si deseas conservar tu **Tarjeta de Crédito** te solicitamos que realices al menos un consumo con ella antes del **27 de febrero de 2024** para no proceder a la cancelación de la misma.

Recuerda de los **beneficios** que tienes al tener una **Tarjeta de Crédito de Banco Ficohsa**:



DILE HOLA A APPLE PAY.

Tu iPhone ahora es tu billetera

Banco Ficohsa | **Apple Pay**



Banco Ficohsa

¡Te Extrañamos!

Aprovecha las promociones que tenemos especialmente para ti

Banco Ficohsa

VISA Infinite

Hola Alexander Mendez, ¡Te Extrañamos!

Disfruta de **15% de reintegro** en tu **Siguiente Consumo** al utilizar tu Tarjeta de Crédito Ficohsa **disfruta+ Oro** con terminación **xxxx9333** y obtén hasta **Q80 de reintegro**.

Por otro lado, en los productos activos: **Extrafinanciamiento, Compra Saldo y Fico Crédito**, se llevaron a cabo diferentes comunicaciones mensuales, dirigidas a las fuerzas de ventas, en diferentes canales de comunicación.

Asimismo se realizaron promociones y aceleradores de ventas dirigidas a los distintos canales con la finalidad de conseguir metas y objetivos propuestos en cada categoría, en donde se logró llegar a la meta propuesta de Extrafinanciamiento en un solo mes.

Cierre de agosto de Productos Activos... ¡ESPECTACULAR!

GRACIAS AL TRABAJO EN EQUIPO CON LAS ÁREAS DE EJECUCIÓN DE OPERACIONES, OPERACIONES CARTERA, VALIDACIÓN Y LOGÍSTICA.

Una milla extra... una meta más.

El pasado jueves 31 de agosto, gracias al acostumbrado apoyo de los áreas de Ejecución de Operaciones, Operaciones Cartera, Validación y Logística, logramos en productos activos, un cierre espectacular para el mes de agosto.

Estamos muy contentos con los resultados obtenidos y muy agradecidos con nuestros compañeros que, sin dudar, dan esa milla extra para el logro de metas y objetivos. Agradecemos de sobremesa a nuestros líderes: María Mercedes Amado (Ejecución de Operaciones), Octavio Barrientos (Operaciones Cartera), Tania Recinos (Validación) y Osvaldo López (Logística).

Ganadores Súper Sombrilla

Te presentamos a los ganadores de la promoción de aceleradores para Extrafinanciamiento de la promoción "SÚPER SOMBRILLA" de izquierda a derecha:

Cecilia Margarita Roca Raxon (Agente Telefónico)
Marbín Fernando Gonzalez Pérez (Agente Telefónico)
Kimberly Gomez (Oficial de Productos)

GANAR
 De lograr obtener Q 100.000,00 por día el 31 de septiembre, ganas una súper sombrilla.

EXTRA FINANCIAMIENTO

para empleados con tasa preferencial desde 1.5%*

En Banco Ficohsa sabemos que mereces un año **EXTRAORDINARIO**

Tienes aprobado un monto de Q##MONTO##.

36 CUOTAS Q##MONTO##	48 CUOTAS Q##MONTO##	60 CUOTAS Q##MONTO##
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Beneficios:

- Sin fiador
- Desembolso inmediato
- Para más información llama a la extensión **8609**

SOLICÍTALO AQUÍ

EXTRA FINANCIAMIENTO

Ya no lo pienses Hazlo ahora

Tienes un monto aprobado de Q##MONTO##

36 CUOTAS Q##MONTO##	48 CUOTAS Q##MONTO##	60 CUOTAS Q##MONTO##
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

BENEFICIOS

- Sin fiador
- Desembolso inmediato

SOLICÍTALO AQUÍ

Valido del 01 al 30 de noviembre 2023

Continuamos con el apoyo y promoción de proyectos regionales tales como Mujeres Adelante, en donde se preparan beneficios y promociones exclusivas para la categoría de Mujeres. Promovimos con muppies a lo interno, la posibilidad de entregar a los colaboradores productos financieros del banco, con el fin de apoyarlos en sus proyectos personales, con opción de mejoras a tasas preferenciales.

*Tasa preferencial de extrafinanciamiento en productos de crédito personal, sujeto a aprobación por el FICOHS. Se aplica a clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la política de crédito. La tasa preferencial de extrafinanciamiento se aplica a los clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la política de crédito. La tasa preferencial de extrafinanciamiento se aplica a los clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la política de crédito.

*Tasa preferencial de extrafinanciamiento en productos de crédito personal, sujeto a aprobación por el FICOHS. Se aplica a clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la política de crédito. La tasa preferencial de extrafinanciamiento se aplica a los clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la política de crédito. La tasa preferencial de extrafinanciamiento se aplica a los clientes que cumplan con los requisitos establecidos en la política de crédito.

Para el área de Banca Seguros, se implementó una estrategia de fidelización, a los clientes que ya cuentan con seguros, se realizó el lanzamiento de la plataforma: Sácale el jugo a tus seguros! En donde el cliente una vez suscrito, tiene acceso a cursos y capacitaciones de temas de interés y de actualidad, beneficiándose así de obtener conocimientos de nutrición, cocina, deportes, educación financiera, entre otros.

Otro factor importante a mencionar en Banca Seguros es que se logró, a través del cobro de primas, un incremento de asistencias logrando así \$7.9K y que cada cliente cuente al menos con 1.8 seguros del banco.

La exposición nuestra en medios BTL: vallas en arterias principales de la capital y pantallas digitales, ha continuado, dándole mayor impacto a la campaña Ahorro Siempre, en donde conseguimos incrementar el tráfico en las agencias del banco, solicitando información respecto a nuestro producto insignia desde un emprendedor, empresa o corporación.

Ficohsa | Seguros

Premiamos tu preferencia con *cursos certificados gratis* para que puedas **SACARLE EL JUGO A TU SEGURO**

- CURSO SOBRE ANTOJOS Y HAMBRE EMOCIONAL**
MIÉRCOLES 16 DE AGOSTO
- TALLER DE COCINA LIGHT**
SÁBADO 19 DE AGOSTO
- LA IMPORTANCIA DE LA TIROIDES EN EL CUERPO**
MIÉRCOLES 28 DE AGOSTO
- TALLER DE PIZZAS ARTESANALES**
SÁBADO 26 DE AGOSTO

Anótate AQUÍ

Mira nuestros testimonios **AQUÍ**

EDU FICOHSA SEGUROS



INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

En el área de Inteligencia de Negocios se continua impulsando la automatización de la generación de información, con el fin de potencializar los resultados a través de las herramientas de manejo de data, se fortalecen las relaciones con las diferentes áreas internas de Grupo Financiero Ficohsa y buscando siempre aportar el valor estratégico a la organización. La activa participación, diseño y monitoreo de diversas estrategias permitió la implementación de acciones oportunas con impacto en la administración del portafolio de clientes.

El constante acompañamiento a la gestión comercial fue clave para proporcionar indicadores de productividad e identificar oportunidades. También la cercanía y trabajo en equipo en los análisis y estrategias con otras áreas hizo viable el alcance de resultados y la definición de nuevos proyectos para los siguientes períodos.

Entre la gestión se puede destacar:

- Implementación de tableros en tiempo real que permiten la oportuna toma de decisiones y acciones para alinear los equipos a los objetivos comerciales.
- Generación de Análisis de Rentabilidad por Cuenta para Tarjetas de Crédito
- Monitoreo de Aumentos de Límites de Tarjeta de Crédito
- Automatización de Reportes
- Implementación del procedimiento de Limpieza de Cuentas (Purgas).
- Implementación de reporteria para la toma de decisiones de la operación de Call Center.
- Challenge Tests de Tasas de Extra financiamiento.
- Reestructuración de distribución de bases de datos en los canales comerciales para garantizar el insumo y conversión necesarios.
- Generación de Procedimiento de Segmentación de Clientes
- Generación de Reporte de gastos por centro de costos
- Generación Dashboard de Actualización de Datos
- Apoyo en generación de reportes y Dashboards para Fábrica Digital
- Acompañamiento y generación de información para proyectos de consultoría con VISA.
- Acompañamiento y generación de Dashboards para las estrategias de Ciclo de Vida.

CANALES DIGITALES

Comprometidos con la transformación digital de Banco Ficohsa, durante 2023 se continuó trabajando con el objetivo de mejorar la atención a nuestros clientes, haciendo los procesos de atención más ágiles y modernos, fortaleciendo las medidas de seguridad de la banca en línea a través de VU OTP SMS Token y aumentando la propuesta de valor a los clientes con nuevas estrategias de comunicación.

Así también se implementó el nuevo producto “**Quetzalización**”, el cual consiste en trasladar de forma automática todas las compras en dólares de la tarjeta de crédito a quetzales a una tasa de cambio preferencial, facilitando así el pago de tarjeta de crédito en una sola moneda por parte de nuestros clientes y generando utilidad por venta de divisas.



Estimad@
##NOMBRE##

¡Realiza el pago de tu Tarjeta de Crédito
en una misma moneda!

Ahora disfrutas de un nuevo beneficio:

¡Todos tus consumos en moneda extranjera
se verán reflejados en quetzales en tu estado
de cuenta **con tasa preferencial!**



¡Paga tu Tarjeta de Crédito **en una única transacción!**

ES
FÁCIL
CON

Banco
Ficohsa

TECNOLOGÍA

Para Banco Ficohsa Guatemala es de vital importancia la incorporación y estabilidad de las plataformas tecnológicas lo que nos obliga a reinventarnos y evolucionar permanentemente bajo esa visión de transformación.

Esa visión nos permite dar respuestas a las necesidades de nuestros clientes, para que su experiencia con nuestra plataforma tecnológicas sea la más completa para cubrir sus expectativas financieras bajo el portafolio de servicios que ofrecemos.

Se ha trabajado fuertemente en actualizar nuestro Core Bancario para posicionarlo en otro nivel que permita responder a las exigencias de procesamiento y seguridad de la información de nuestros clientes.

Adicionalmente se trabajaron iniciativas de negocios que han permitido la incorporación de productos digitales para cada vez hacer mucho mejor la experiencia de nuestros clientes, acercando nuestros productos y servicios en cada uno de sus dispositivos móviles.

Se ha crecido en infraestructura tecnológica que permite estar listo a los retos que cada vez son más demandantes, siempre bajo el enfoque de contar con plataformas robustas y seguras que generen la confianza de nuestros clientes.

En el 2023 se lograron implementar más de 10 proyectos tecnológicos y más de 45 mejoras en funcionalidades que generan valor al negocio, así también para reforzar necesidades de cumplimiento y aspectos regulatorios.

EXPERIENCIA AL CLIENTE

En Banco Ficohsa nos esforzamos por ofrecer una experiencia centrada en las necesidades de cada uno de nuestros clientes, el equipo de Experiencia del Cliente trabaja día a día en brindar información de forma transparente, con un lenguaje claro enfocado solucionar las necesidades e intereses del cliente en todas las etapas de su vida financiera, viviendo los valores y lineamientos éticos.

Para lograr la satisfacción y recomendación de nuestros clientes en Banco Ficohsa nos enfocamos en lo siguiente:

- **Atención:** Tenemos un equipo de Experiencia que atiende a los clientes de todos los segmentos, enfocándose en impactar positivamente su experiencia, trabajando en equipo con las diferentes áreas para la mejora continua de los procesos y productos, midiendo los niveles de satisfacción en cada interacción en nuestros canales de atención.

El equipo de Experiencia vela por la experiencia del cliente en todos los canales de atención (Telefónico, Digital, Presencial) y todos los puntos de contacto del cliente (Cobros, Ventas, etc.) a través de los cuales adquiere nuestros productos y/o servicios, recopilando la retroalimentación en relación a la satisfacción a través de encuestas.

- **Mejora continua:** Contar con herramientas y metodologías que permitan obtener la retroalimentación de nuestros clientes y medir los niveles de satisfacción y recomendación, entre ellas encuestas de Voz del Cliente, mapeo del viaje del cliente (Customer Journey Mapping), la retroalimentación es importante para mejorar constantemente y lograr el objetivo de diferenciarnos en el servicio alineado a nuestra cultura y pilares de servicio al cliente.

Para Banco Ficohsa es importante contar con la recomendación de nuestros clientes, por ello el principal indicador que medimos es el NPS, el cual nos permite enfocarnos en mejorar y atender los dolores de nuestros clientes. El equipo de colaboradores está consciente de la importancia de trabajar en la mejora continua de nuestros procesos para impactar positivamente la experiencia de nuestros clientes, por lo que trabajamos en la planificación y ejecución de proyectos estratégicos que nos permitan lograr este objetivo.

Cada vez son más los retos que afrontamos, para posicionarnos en la mente de nuestros clientes como la mejor opción; sin embargo, estamos dispuestos a continuar mejorando para brindar una experiencia superior en el uso de nuestros productos y servicios. Queremos brindar una oferta de valor que satisfaga las necesidades de nuestros clientes de todos los segmentos y ser líderes en el servicio, para ello contamos con el compromiso de la Alta Gerencia y colaboradores, estamos seguros que trabajando juntos lograremos facilitar soluciones para hacer realidad nuestro slogan de **“Queremos que llegues lejos”**.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Grupo Financiero Ficohsa, en el año 2023, comprometidos con la solidaridad hacia nuestros colaboradores, clientes y comunidad, ejecutamos nuestro plan de Responsabilidad Social Empresarial enfocado en identificar las principales necesidades de nuestro grupo objetivo y apoyar en empleabilidad, salud, alimentación, educación, ética y valores fortaleciendo así nuestro programa de voluntariado corporativo y logrando el **98%** de participación de nuestros Colaboradores por medio de donativos monetarios y en especie.

Compromiso con la empleabilidad

Nos unimos a los esfuerzos de Fundación Emprende para apoyar la cultura emprendedora del país impulsando a los jóvenes para ser los futuros empresarios o líderes. Así mismo, se brindó una charla a los futuros graduandos de Socios por un Día.



FERIAS DE EMPRENDIMIENTO

Para el Grupo Financiero Ficohsa es importante apoyar al talento interno, y es por eso que hemos realizado ferias de emprendimiento en alianza con Centro Comercial Unicentro, brindando un espacio a nuestros colaboradores, para que puedan ofrecer sus productos.

Alianza por los Jóvenes, organizada por **Centrarse**, el **Colegio Alemán** y **Grupo Financiero Ficohsa**, iniciaron con el **Programa DUAL**, dando la oportunidad a jóvenes universitarios para estudiar y trabajar al mismo tiempo, por un periodo de dos años, donde el objetivo es aplicar lo aprendido en su puesto de trabajo.



EDUCACIÓN FINANCIERA

Con nuestro programa de Educación Financiera hemos impactado a más de **27,743 personas del sector público y privado**, incluyendo a nuestros colaboradores, enseñándoles la importancia del ahorro y manejo de sus finanzas.

PRESUPUESTO

Es una herramienta que te sirve para ordenar tus ingresos y gastos de una mejor manera.

Te dejamos una sugerencia de como puedes presupuestar tu dinero

- 10% comida
- 25% casa
- 10% seguros
- 10% transporte
- 10% servicios públicos
- 10% ahorro
- 5% salud
- 10% donación
- 5% gastos personales

COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN



APOYO SOCIAL

Como Grupo Financiero Ficohsa siempre apoyamos a otros en nuestra comunidad, y en esta ocasión entregamos bolsas de víveres a la **Asociación Civil No Lucrativa De Desarrollo de Sordos de Quetzaltenango**.



Creemos fielmente que un asesoramiento financiero a tiempo puede ayudar a la economía familiar en Guatemala, y es por eso que hemos capacitado durante el 2023 a **1,100 personas de diferentes edades en educación financiera**.



COMPROMISO CON LA SALUD

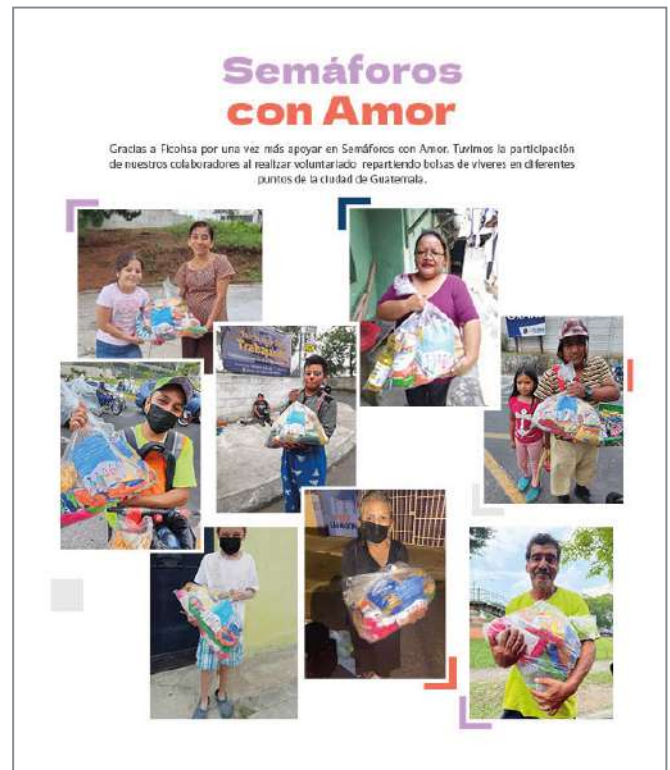
Creemos en la oportunidad que debe tener cada niño que nace con labio fisurado y paladar hendido, por eso en alianza con Operación Sonrisa Guatemala apoyamos a proveer atención integral y cirugías constructivas a niños, jóvenes y adultos.



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Gracias a los aportes económicos de los colaboradores, durante todo el año 2023 se hizo entrega, en diferentes meses del año, de bolsas de víveres en nuestra iniciativa **“Semáforos con Amor”** y **“Un Día para Dar”** en diferentes rutas de la ciudad de Guatemala, beneficiando a más de **9,400 personas** que lo necesitan. En época de compartir, el **24 de diciembre compartimos un desayuno navideño** y una bolsa de alimentos con las personas que se encontraban en los semáforos.

Nuestros colaboradores conservan en su ADN el deseo de ayudar al prójimo, por lo cual en el mes de diciembre 70 colaboradores del área comercial realizaron su voluntariado corporativo visitando las instalaciones de **Nuestros Pequeños Hermanos (NPH)** donando, ropa, viveres y compartiendo una mañana inolvidable con los 74 niños de la organización.



En Grupo Financiero Ficohsa tenemos la oportunidad de realizar diferentes iniciativas de voluntariado con los distintos departamentos que lo conforman, por lo cual a lo largo del año se apoyó a diferentes causas o instituciones.

Entre ellas, apoyamos al Hogar de la tercera edad **San Vicente de Paul** donando insumos de limpieza, esto lo logramos gracias al aporte de nuestros colaboradores del área de Experiencia al Cliente.



Nuestros colaboradores del equipo de Inteligencia de Negocios y Planificación Financiera, realizaron su voluntariado corporativo en el mes de agosto apoyando el **Comedor Solidario Padre Hermógenes**, en la parroquia de San José Pinula. Donde tuvieron la oportunidad de preparar desayuno y entregar víveres para el comedor.



REFORESTACIÓN

En el mes de septiembre, en conjunto con Defensores del Medio Ambiente, se realizó la siembra de **70 árboles**.



FUNDACIÓN FICOHSA

Grupo Financiero Ficohsa apoya la educación pre escolar en Guatemala, es por ello que en el año 2023 apoyamos a los dos centros educativos, PAIN Cerro Gordo y La Arenera, ubicados en la zona 21 de la Ciudad capital. Así mismo, apadrinamos un nuevo centro educativo en Llanitos Masagua, Escuintla. Con esto alcanzamos 300 alumnos, en grados de Párvulos hasta sexto primaria. Gracias a los aportes mensuales de planilla de nuestros colaboradores se hizo entrega de la merienda escolar de forma mensual **donando 3,360 meriendas escolares**. También se realizaron mejoras en la infraestructura de los centros, y apoyamos al desarrollo de nuestros niños, entregándoles un kit completo de la lista de útiles de nuestras escuelas, asegurándonos de esta forma que posean todo lo necesario para el desarrollo de cada niño.

De la misma forma se realizaron actividades extracurriculares con las escuelas que apoya Fundación Ficohsa, charlas de educación financiera tanto para alumnos como para padres de familia, y celebración del día del niño.



INDICADORES FINANCIEROS

Los resultados financieros muestran indicadores consistentes, con crecimientos y dentro de rangos que reflejan una buena salud financiera.

INDICADOR		2022	2023
Índices de Cartera de Crédito			
Calidad de Cartera	CVC	1.39%	2.78%
Cobertura de Cartera Crediticia en Riesgo	CCR	104.28%	100.01%
Índices de Administración de Liquidez			
Liquidez Inmediata	LI	20.11%	15.82%
Liquidez Mediata	LM	31.28%	28.29%
Índices de Solvencia			
Patrimonio con Relación a Activos	PA	10.31%	9.06%
Patrimonio con Relación a Cartera de Créditos	PCC	15.35%	12.91%
Patrimonio con Relación a las Captaciones	PCA	14.34%	12.94%
Indicador de Adecuación de Capital	IAC	13.28%	13.03%
Índices de Rentabilidad			
Eficiencia sobre Activos	EA	6.94%	6.15%
Rentabilidad sobre Activos	ROA	2.27%	0.67%
Rentabilidad sobre Patrimonio	ROE	20.01%	6.99%

INDICADORES FINANCIEROS	ABRV	11-ene-22	28-feb-22	11-mar-22	10-abr-22	11-may-22	30-jun-22	31-jul-22	11-ago-22	30-sep-22	11-oct-22	30-nov-22	11-dic-22	INTERPRETACIÓN
Cartera de Créditos (en Millones de Quetzales)														
Cartera Total (Bruta)	CTB	2,162	2,202	2,241	2,254	2,331	2,437	2,391	2,470	2,460	2,518	2,646	2,682	
Cartera Vencida	CVT	34	35	36	38	40	40	38	37	35	36	39	37	
Provisiones	RES	35	36	37	40	42	42	40	39	38	39	40	39	
Cartera Neta	CTN	2,127	2,167	2,204	2,214	2,289	2,395	2,352	2,430	2,421	2,478	2,606	2,643	
Índices de Cartera de Créditos														
Calidad de Cartera	CVC	1.56%	1.57%	1.60%	1.70%	1.73%	1.66%	1.59%	1.51%	1.44%	1.44%	1.46%	1.39%	Representa la proporción de la cartera de créditos que se encuentra vencido.
Cobertura de Cartera Crediticia en Riesgo	CCR	103.08%	102.86%	103.65%	104.35%	104.16%	104.37%	104.98%	105.59%	108.16%	108.61%	103.20%	104.28%	Representa la proporción de la cartera crediticia vencida que está cubierta por provisiones.
Índices de Administración de Liquidez														
Liquidez Inmediata	LI	15.96%	19.09%	17.94%	21.12%	18.75%	21.02%	20.45%	17.50%	17.31%	19.02%	15.92%	20.11%	Representa la proporción de recursos de inmediata disponibilidad con que la entidad cuenta para atender sus obligaciones depositarias y obligaciones financieras.
Liquidez Mediata	LM	35.71%	36.48%	34.18%	32.78%	33.87%	30.52%	32.67%	29.87%	27.55%	31.38%	32.44%	31.28%	Representa la proporción de recursos de inmediata disponibilidad e inversiones de fácil realización con que la entidad cuenta para atender sus obligaciones depositarias, obligaciones financieras y otras obligaciones.
Índices de Solvencia														
Patrimonio con Relación a Activos	PA	11.25%	11.11%	11.51%	11.70%	11.18%	11.23%	11.41%	11.78%	12.26%	11.52%	11.03%	10.31%	Representa la proporción del activo que se encuentra financiado con el patrimonio de los accionistas de la entidad.
Patrimonio con Relación a Cartera de Créditos	PCC	18.04%	17.87%	17.78%	17.86%	17.38%	16.73%	17.43%	17.29%	17.54%	17.37%	16.79%	15.35%	Representa la proporción de cartera de créditos que se encuentra financiada con el patrimonio de los accionistas de la entidad.
Patrimonio con relación a las Captaciones	PCA	14.38%	14.35%	15.11%	15.82%	15.66%	15.42%	15.39%	16.28%	17.46%	16.45%	15.38%	14.34%	Representa la proporción de las obligaciones depositarias y obligaciones financieras que se encuentran respaldadas con el patrimonio de los accionistas de la entidad.
Indicador de Adecuación de Capital	IAC	13.58%	13.96%	13.93%	13.66%	13.60%	13.04%	13.25%	13.43%	13.44%	13.31%	12.73%	13.28%	Representa el porcentaje de patrimonio con que cuenta la entidad para hacer frente a los riesgos y contingencias a que está expuesta.
Calce de Moneda Extranjera con Relación al Patrimonio Computable	COME	3.51%	7.19%	0.60%	-6.38%	-4.19%	-1.86%	-0.11%	4.36%	3.45%	4.25%	2.70%	-0.82%	Representa la posición de calce de las operaciones en moneda extranjera de la entidad, respecto a su patrimonio computable del último mes.
Índices de Rentabilidad														
Eficiencia Administrativa	EF	86.22%	86.05%	85.57%	84.36%	83.73%	84.49%	84.65%	84.21%	84.18%	85.07%	85.16%	84.59%	Representa la proporción en que se distribuye el margen operacional para cubrir gastos administrativos.
Eficiencia sobre Activos	EA	6.79%	6.76%	6.75%	6.80%	6.79%	6.87%	6.87%	6.89%	6.93%	6.94%	6.94%	6.94%	Representa la proporción del gasto administrativo anual de la entidad respecto a su activo.
Rentabilidad sobre Activos	ROA	2.25%	2.26%	2.30%	2.36%	2.43%	2.34%	2.32%	2.37%	2.35%	2.25%	2.22%	2.27%	Representa la tasa de rendimiento anual generada por el total del activo de la entidad.
Rentabilidad sobre Patrimonio	ROE	21.33%	21.23%	21.46%	21.78%	22.28%	21.29%	20.93%	21.17%	20.80%	19.87%	19.57%	20.01%	Representa la tasa de rendimiento anual generada por el patrimonio de los accionistas de la entidad.

INDICADORES FINANCIEROS

Deloitte Guatemala, es la firma de auditores externos que examina los estados financieros del Banco, a continuación las cifras presentadas en el informe, así como un dictamen respectivo del período 2023.

BANCO FICOHSA GUATEMALA, S.A.
BALANCE GENERAL CONDENSADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023
(Cifras en Quetzales)

ACTIVO	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA	PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	TOTAL	MONEDA NACIONAL	MONEDA EXTRANJERA
DISPONIBILIDADES	532.539.981,76			OBLIGACIONES DEPOSITARIAS	3.166.532.851,24		
Caja		75.637.309,66	6.884.740,72	Depósitos Monetarios		315.560.913,80	268.875.654,50
Banco Central		151.225.366,39	210.037.675,37	Depósitos de Ahorro		191.266.170,69	118.388.028,46
Bancos del País		6.209.524,75	36.121,70	Depósitos a Plazo		1.407.187.193,57	848.490.699,09
Bancos del Exterior		0,00	67.662.963,71	Depósitos a la Orden		32.278,52	0,00
Cheques a Compensar		10.528.236,91	4.318.122,55	Depósitos con Restricciones		16.452.857,82	279.054,79
Giros sobre el Exterior		0,00	0,00				
				CRÉDITOS OBTENIDOS	837.859.210,00		
INVERSIONES	679.637.976,12			Del Banco Central		0,00	0,00
En Títulos-Valores para Negociación		0,00	0,00	De Instituciones Financieras Nacionales		560.000.000,00	0,00
En Títulos-Valores para la Venta		521.834.631,55	115.076.056,45	De Instituciones Financieras Extranjeras		0,00	277.859.210,00
En Títulos-Valores para su Vencimiento		6.013.185,11	35.673.009,15	De Organismos Internacionales		0,00	0,00
Operaciones de Reporto		1.000.000,00	0,00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	189.500.000,00		
Certificados de Participación		0,00	0,00	Bonos		189.500.000,00	0,00
Intereses pagados en compra de Valores		0,00	41.091,86	Pagarés Financieros		0,00	0,00
(-) Estimaciones por Valuación		0,00	0,00	Obligaciones Financieras a la Orden		0,00	0,00
				Obligaciones Financieras con Restricciones		0,00	0,00
CARTERA DE CRÉDITOS	3.376.646.749,67			GASTOS FINANCIEROS POR PAGAR	13.998.730,65	7.040.747,18	6.957.983,47
Vigente		2.340.622.694,23	1.036.035.699,61	CUENTAS POR PAGAR	76.599.229,93	57.515.935,31	19.083.294,62
Vencida		93.912.965,73	2.707.053,92	PROVISIONES	24.326.056,22	24.326.056,22	0,00
(-) Estimaciones por Valuación		(95.873.124,54)	(758.539,28)	SUCURSALES, CASA MATRIZ Y DEPTOS. ADSCRITOS	0,00	0,00	0,00
				OTRAS OBLIGACIONES	55.000.000,00	55.000.000,00	0,00
PRODUCTOS FINANCIEROS POR COBRAR	20.060.425,12	18.900.872,84	1.159.552,28	CRÉDITOS DIFERIDOS	3.993.711,91	1.038.652,68	2.955.059,23
CUENTAS POR COBRAR	40.431.721,05	35.610.522,89	4.961.554,79	SUMA DEL PASIVO	4.367.809.789,95		
(-) Estimaciones por Valuación		(136.242,12)	(4.114,51)	OTRAS CUENTAS ACREEDORAS	4.038.764,87	3.910.909,72	127.855,15
BIENES REALIZABLES	4.040.226,22	4.634.016,22	0,00	CAPITAL CONTABLE	318.818.000,00		
(-) Estimaciones por Valuación		(593.790,00)	0,00	CAPITAL PAGADO		450.000.000,00	(131.182.000,00)
INVERSIONES PERMANENTES	3.802.600,52	371.332,54	3.431.267,98	Capital Autorizado			0,00
(-) Estimaciones por Valuación		0,00	0,00	(-) Capital no Pagado			0,00
OTRAS INVERSIONES	7.450.879,35	7.450.879,35	0,00	Casa Matriz, Capital Asignado		0,00	0,00
(-) Estimaciones por Valuación		0,00	0,00	APORTACIONES PERMANENTES	0,00	0,00	0,00
SUCURSALES, CASA MATRIZ Y DEPTOS. ADSCRITOS	0,00	0,00	0,00	RESERVAS DE CAPITAL	15.984.540,66	15.984.540,66	
INMUEBLES Y MUEBLES	67.504.068,53	128.501.223,49	0,00	RESERVAS PARA ACTIVOS EXTRAORDINARIOS	0,00	0,00	
(-) Depreciaciones Acumuladas		(60.997.154,96)	0,00	REVALUACIÓN DE ACTIVOS	0,00	0,00	
CARGOS DIFERIDOS	75.499.845,60	103.191.264,87	0,00	OBLIGACIONES SUBORDINADAS	0,00	0,00	
(-) Amortizaciones Acumuladas		(27.691.419,27)	0,00	GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR FUSIÓN (+) (-)	0,00	0,00	
				VALUACIÓN DE ACTIVOS DE RECUPERACIÓN DUDOSA (-)	0,00	0,00	
				PROVISIÓN DE BENEFICIOS A EMPLEADOS (-)	0,00	0,00	
				AJUSTES AL IMPUESTO SOBRE LA RENTA	0,00	0,00	
				GANANCIAS O PÉRDIDAS POR CAMBIOS EN EL VALOR DE MERCADO DE LAS INVERSIONES (+) (-)	1.864.733,17	1.864.733,17	
				RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES (+) (-)	69.808.910,73	69.808.910,73	
				RESULTADOS DEL EJERCICIO (+) (-)	29.289.734,56	29.289.734,56	
				SUMA DEL CAPITAL CONTABLE	435.765.919,12		
SUMA DEL ACTIVO	4.807.614.473,94			SUMA PASIVO, OTRAS CUENTAS ACREEDORAS Y CAPITAL	4.807.614.473,94		

BANCO FICOHSA GUATEMALA, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS CONDENSADO
Del 01 de enero al 31 de Diciembre de 2023
(Cifras en Quetzales)

PRODUCTOS FINANCIEROS		786.540.623,30	
Intereses	604.551.682,15		
Comisiones	181.216.029,59		
Negociación de Títulos-Valores	435.255,43		
Diferencias de precio en Operaciones de Reporto	337.656,13		
GASTOS FINANCIEROS		245.211.078,72	
Intereses	208.375.598,63		
Comisiones	687.700,81		
Beneficios Adicionales	0,00		
Negociación de Títulos-Valores	12.307.790,94		
Cuota de Formación FOPA	8.130.603,60		
Productos no Cobrados	0,00		
Diferencias de precio en Operaciones de Reporto	15.709.384,74		
MARGEN POR INVERSIONES			541.329.544,58
PRODUCTOS POR SERVICIOS		31.655.415,09	
Comisiones por Servicios Diversos	24.560.276,91		
Arrendamientos	0,00		
Almacenaje	0,00		
Avalúos e Inspecciones	0,00		
Manejo de Cuenta	6.603.961,55		
Otros	491.176,63		
GASTOS POR SERVICIOS		88.884.449,88	
Comisiones por Servicios	88.884.449,88		
MARGEN POR SERVICIOS			(57.229.034,79)
OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			
PRODUCTOS		22.102.051,82	
Ganancia por Valor de Mercado de Títulos-Valores	0,00		
Variaciones y Ganancias Cambiarias en Moneda Extranjera	21.621.489,07		
Productos por Inversiones en Acciones	480.562,75		
Productos por Promoción de Empresas	0,00		
GASTOS		276.219.397,67	
Pérdida por Valor de Mercado de Títulos-Valores	0,00		
Variaciones y Pérdidas Cambiarias en Moneda Extranjera	14.326,73		
Cuentas Incobrables y de Dudosa Recuperación	276.205.070,94		
Gastos por Promoción de Empresas	0,00		
MARGEN DE OTROS PRODUCTOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			(254.117.345,85)
MARGEN OPERACIONAL BRUTO			229.983.163,94
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN			274.961.975,06
MARGEN OPERACIONAL NETO			(44.978.811,12)
PRODUCTOS Y GASTOS EXTRAORDINARIOS		73.966.141,22	
Productos Extraordinarios	79.639.693,56		
Gastos Extraordinarios	5.673.552,34		
PRODUCTOS Y GASTOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		799.530,49	
Productos de Ejercicios Anteriores	1.618.968,10		
Gastos de Ejercicios Anteriores	819.437,61		74.765.671,71
GANANCIA (PÉRDIDA) BRUTA			29.786.860,59
Impuesto sobre la Renta			497.126,03
GANANCIA (PÉRDIDA) NETA			29.289.734,56

Informe de los auditores independientes al Consejo de Administración y Accionistas del Banco Ficohsa Guatemala, S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Banco Ficohsa Guatemala, S.A. (en adelante el “Banco”), los cuales comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2023, el estado de resultados, el estado de movimiento del capital contable y el estado de flujos de efectivo correspondientes al año que terminó en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen información sobre las políticas contables materiales.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco al 31 de diciembre de 2023, así como sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al año terminado en esa fecha, de acuerdo con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, emitido por la Junta Monetaria de la República de Guatemala.

Fundamentos de la opinión

Llevamos a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado. Nuestras responsabilidades bajo esas normas se explican más ampliamente en la sección de Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA), los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros en Guatemala, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Párrafo de énfasis – Bases contables

Llamamos la atención sobre la Nota 2 de los estados financieros, en la que se describen las bases contables. Los estados financieros han sido preparados de acuerdo con la base de contabilidad establecida en el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos, la cual difiere en algunos aspectos de las Normas Internacionales de Información Financiera, como se indica en la Nota 3. Nuestra opinión no se modifica con respecto a esta cuestión.

Responsabilidades de la administración y de los responsables del gobierno de la Aseguradora en relación con los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación de los estados financieros de conformidad con el Manual de Instrucciones Contables para Entidades Sujetas a la Vigilancia e Inspección de la Superintendencia de Bancos emitido por la Junta Monetaria, y del control interno que la administración considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de error material, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de la evaluación de la capacidad del Banco de continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con la Entidad en funcionamiento y utilizando el principio contable de la empresa en funcionamiento, excepto si la administración tiene intención de liquidar el Banco o detener sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista de hacerlo.

Los encargados del gobierno del Banco son responsables de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado, siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyen en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría ejecutada de conformidad con las NIA y las resoluciones emitidas por el Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Guatemala para el sector financiero regulado, ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material de los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proporcionar las bases para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de un error material debido a un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.

- Evaluamos la adecuación de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización por la administración, de la norma contable de empresa en funcionamiento y, basándose en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que el Banco deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos relevantes de un modo que logran la presentación razonable.

Comunicamos a los responsables del gobierno del Banco en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de la realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Deloitte Guatemala, S.A.
Afiliada a una Firma Miembro de
Deloitte Touche Tohmatsu Limited



Licda. Esther López Chitay
CONTADORA PÚBLICA
Y AUDITORA
Colegiada CPA No. 9253

Licda. Esther López Chitay
Colegiado CPA No. 9253

Guatemala, C. A.
28 de febrero de 2024

MEMORIA DE LABORES 2023