



AVANZANDO CONTIGO,  
*juntos* EVOLUCIONAMOS.

MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD **2021**



Estándares GRI acorde con ISO26000,  
Estándares SASB, Indicarse 2021, Pacto Global.

**OBJETIVOS** DE DESARROLLO  
SOSTENIBLE

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

 **Ficohsa**

# Índice

<b>Cifras Destacadas</b>	<b>7</b>
<b>Nuestra Empresa</b>	<b>8</b>
	Perfil y Contexto 10
	Productos y Servicios 12
	Cobertura 14
	Gobierno Corporativo 18
	Ética y Cumplimiento 22
	Gestión de Riesgos 27
	Estrategia y Sostenibilidad 31
	Banca Responsable 33
	Experiencia del Cliente 38
<b>Nuestra Gente</b>	<b>48</b>
	Planilla 49
	Capacitación y Desarrollo de Carrera 52
	Compromiso 56
	Clima Laboral y Beneficios 60
<b>Nuestro Planeta</b>	<b>61</b>
	Gestión y Huella Ambiental 62
	Energía y Emisiones 64
<b>Nuestra Comunidad</b>	<b>68</b>
	Fundación Ficohsa 69
	Iniciativas y Programas de GFF 73
<b>Desempeño Económico</b>	<b>75</b>
	Banco Ficohsa Honduras 76
	Banco Ficohsa Guatemala 77
	Banco Ficohsa Nicaragua 78
	Banco Ficohsa Panamá 78
	Banca Emprendedor 79
	Banca Hipotecaria 79
	Oficina de Representación en USA 80
	Ficohsa Seguros 80
	Pensiones y Cesantías 82
	Casa de Bolsa 82
<b>Anexos</b>	<b>83</b>
	Anexo I: Detalle de la Gestión ASG 84
	Anexo II: Verificación 97
	Anexo III: Marcos de Reporte 100

# Sobre este Informe

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

En Grupo Financiero Ficohsa seguimos avanzando con la transparencia y rendición de cuentas ante nuestros diferentes grupos de interés. Año con año, damos a conocer los resultados de nuestras principales actividades, así como de nuestro desempeño social, ambiental y económico. Este año, presentamos la Memoria de Sostenibilidad 2021, la cual representa la 12° edición del reporte de la compañía.

Continuamos informando nuestros avances con base en el estudio de materialidad realizado en 2021, el cual definió los aspectos ASG (Ambiental, Social y Gobierno Corporativo) más importantes para el negocio. En ese sentido, utilizamos tanto los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), así como los estándares del sector financiero del Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Los contenidos son validados y revisados por los diferentes organismos y responsables de nuestro Gobierno Corporativo, encargados de velar por la implementación y seguimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad, conformado por:

- ✓ **COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**
- ✓ **TODAS LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL GRUPO**

**Adicionalmente contamos con verificación externa por parte de un tercero independiente**

Encargado de dar constancia a través de la carta de verificación sobre los indicadores GRI presentes en este informe.

El presente reporte recoge la gestión de Grupo Financiero Ficohsa (GFF, en adelante), así como de sus subsidiarias, comprendida entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.  
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 COMO BASE DE NUESTRO INFORME

Esta memoria de sostenibilidad constituye la Comunicación sobre el Progreso (COP) que se presenta anualmente como miembro adherido al Pacto Global de la ONU.

Para el desarrollo y presentación de los datos tanto cuantitativos como cualitativos de nuestro desempeño extrafinanciero, utilizamos los estándares internacionales del

**Global Reporting Initiative (GRI)**

Este año, adaptamos nuestros contenidos de acuerdo con la última actualización del estándar en octubre del 2021, con especial énfasis a los contenidos generales relacionados con nuestra organización, actividades, gobernanza, estrategia y grupos de interés.

.....

Al mismo tiempo, y por segundo año consecutivo, nos apoyamos de los estándares proporcionados por el

**Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**

para el reporte de información ASG especialmente relevante para nuestros inversionistas, mejorando nuestro desempeño y posicionándonos como referentes del sector financiero en la región.

Hacemos uso de los siguientes estándares:

- Bancos comerciales;
- Financiación al Consumo;
- Actividades de Custodia de Gestión de Activos;
- Financiamiento Hipotecario;
- Banca de Inversiones y Casa de Bolsa;
- Seguros.

## ALINEADOS A LAS PRINCIPALES INICIATIVAS INTERNACIONALES DE SOSTENIBILIDAD

Como una empresa líder del sector financiero, estamos conscientes del papel que tenemos para contribuir a un mundo más justo y próspero. Por esa razón, continuamos reportando nuestras principales contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la agenda 2030.

Al mismo tiempo, y desde nuestra adhesión en 2018 como signatarios de Pacto Global de la ONU, presentamos los principales avances para el cumplimiento de los 10 principios que conforman esta iniciativa.

## CÓMO IDENTIFICAR LOS CONTENIDOS EN ESTE INFORME:

Al comienzo de cada sección, y debajo de los títulos, se encuentran los indicadores que hacen referencia a la información de los estándares GRI y SASB.

El listado final de los estándares GRI y SASB, así como los ODS y Principios del Pacto Global que se le relacionan a cada apartado, se encuentran en la sección de Anexos.





# Mensaje del Presidente

En los últimos años, el sector financiero privado de Centroamérica ha materializado su gran compromiso por profundizar la aplicación de servicios incluyentes, enfocados en el bienestar de la gente, el desarrollo y la recuperación económica de los países donde operamos. En GFF, consideramos que tenemos una gran responsabilidad para trabajar en conjunto para mitigar el impacto que ha tenido la pandemia en la economía global.

En nuestra región, el crecimiento económico esperado para 2022 es de 4.8%, con expectativas positivas para los países donde operamos, especialmente para Panamá con un 7.5%, Guatemala con un 4% y Honduras y Nicaragua con un 3.8% respectivamente (FMI, WEO enero 2022).

El 2021 nos ha impulsado a reinventarnos, escuchando a nuestros clientes y aplicando estrategias ágiles en las comunidades donde operamos. También han sido años de mucha introspección y revisión interna de procesos para optimizar nuestros recursos, ser más productivos y reforzar la solidez del grupo, siempre orientados a mantener la confianza que nuestros clientes nos han brindado y a cumplir nuestro propósito corporativo de Facilitar Soluciones que Transforman Vidas.

Este accionar nos ha permitido tener resultados financieros positivos que nos colocan entre los 5 grupos con mayor crecimiento en la región. En Honduras, nos hemos mantenido durante los últimos 5 años como empresa líder del ranking bancario y a finales del 2021, ocupamos el primer lugar de la banca nacional en activos totales. Banco Ficohsa Guatemala ha tenido cambios relevantes en términos de diversificación de cartera, tendencia creciente en los indicadores de rentabilidad, mejores indicadores de eficiencia y con un fondeo estable.



CAMILO ATALA

Banco Ficohsa Nicaragua ha mantenido niveles altos de liquidez e indicadores de solvencia. En Banco Ficohsa Panamá alcanzamos un crecimiento de cartera del 15.3% y los depósitos un 14% interanual.

Actualmente, el Grupo posee más de 2,500 puntos de servicio, más de 5,000 colaboradores y más de 1,800,000 clientes, consolidándonos como uno de los

Grupos más sólidos de la región. FICOHSA Seguros Honduras se ha mantenido como la aseguradora más grande en los últimos 5 años y nos enorgullece decir que ocupamos la posición 2 en fondos administrados en Ficohsa Pensiones a diciembre 2021, en Honduras.

Con el compromiso de servir como asesores financieros, confiables y transparentes, hemos hecho especiales esfuerzos en temas de innovación y digitalización, garantizando una mejor experiencia al cliente, un servicio más seguro, inmediato y flexible, además de promover la inclusión financiera de emprendedores, la pequeña y mediana empresa.

Con mucho orgullo, podemos decir que estos esfuerzos han sido reconocidos por organizaciones nacionales e internacionales que respaldan nuestra gestión enfocada en solidez financiera, innovación continua, equidad e inclusión de género y nuestro compromiso con el camino para consolidar nuestras prácticas de Banca Responsable.

Durante 2022, Grupo Financiero Ficohsa continuará creciendo, apoyado por nuestros accionistas, conducido por los colaboradores y correspondiendo al esfuerzo económico de todos nuestros clientes.

# Mensaje del Vicepresidente Corporativo y Presidente del Comité de RSC

El año 2021 ha sido de gran importancia para nosotros como organización, porque dedicamos especiales esfuerzos a seguir profesionalizando nuestro foco en sostenibilidad, siendo este uno de los valores corporativos del Grupo Financiero Ficohsa. En este sentido, nos abocamos a definir pilares de la estrategia de sostenibilidad que fortalecen de manera profunda el alineamiento con las acciones de nuestros negocios de banca, seguros y pensiones, siempre tomando como norte los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, del que somos parte, y nuestro propósito corporativo de facilitar soluciones que transformen vidas.

Ha sido una tarea importante para evaluar nuestros logros, y también nuestras deficiencias, para proponer soluciones únicas e innovadoras a los problemas de nuestros clientes, y garantizar una huella positiva de nuestra operación en comunidades, colaboradores y medio ambiente. Es un trabajo profundo y muy reconfortante para consolidar nuestra figura como líderes de la sostenibilidad organizacional y contagiar a nuestros equipos para ser gestores de un cambio cultural que promueve el respeto por las personas, la asesoría financiera con calidad humana y la sensibilidad por el ambiente en el habitamos.

Este es un viaje que iniciamos hace 27 años, con la convicción familiar de que nuestra actuación empresarial podía contribuir al desarrollo de los lugares donde operamos. Esto, que en ese momento se veía como filantropía, evolucionó hacia una estrategia de responsabilidad social y la creación de la Fundación FICOHSA en el año 1998. Recuerdo en 2007, cuando por primera vez fuimos reconocidos con el sello de Empresa Socialmente Responsable (ESR), tomamos la decisión de hacer de esto una prioridad e incluirla en nuestra visión de negocios, focalizándonos en mantener relaciones de beneficio mutuo con nuestros grupos



LUIS ATALA

de interés, fortaleciendo nuestros procesos para atender también sus necesidades y expectativas.

Hoy, me enorgullece comentar que años de trabajo se evidencian en los resultados tangibles en temas ASG (Ambiente, Sociedad y Gobernanza) y los estándares internacionales de sostenibilidad reportados en esta Memoria. Resalto especialmente nuestro

compromiso en la medición y verificación de la huella ecológica por un tercero externo independiente, lo que nos permite fortalecer nuestro plan de acción y seguir impulsando proyectos de mitigación de riesgo ambiental y social para controlar los posibles impactos negativos de nuestra operación, pero también de los proyectos que financiamos.

Por otro lado, destaco el gran esfuerzo que hemos realizado avanzando en el fortalecimiento del nuestro Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS) priorizando la capacitación del 85% de nuestros colaboradores, además de compartir esta buena práctica empresarial con bancas corresponsales, organismos internacionales, superintendencias, embajadas y otros foros, respaldando así nuestro compromiso de cero tolerancias con los delitos de corrupción y soborno.

Adicionalmente, me permito destacar que seguimos enfocados en trabajar de la mano con nuestros Grupos de Interés promoviendo bienestar y salud a nuestros colaboradores, una buena experiencia al cliente, impulsando el crecimiento de nuestra cadena de valor e impactando positivamente las comunidades donde tenemos presencia.

Para finalizar confirmo que seguiremos trabajando con el compromiso de generar valor de triple impacto económico, social y ambiental en los países donde tenemos presencia para lograr así, el bienestar de todos.

# Cifras

## Destacadas 2021



# Reconocimientos 2021

Nuestro compromiso con los diferentes grupos de interés, incluyendo la calidad del servicio, nos han hecho merecedores de diferentes tipos de reconocimientos, los

cuales son testimonio del desempeño que hemos logrado como banca responsable.



## Latin Finance Awards 2021

Premio Banco del Año de Honduras



## The Banker 2021

Premio Banco del Año por su inclusión financiera destacando el programa De mi Tierra



## The Female Economy Awards 2021

Reconocimiento a los programas de inclusión, equidad y diversidad en las empresas de GFF



## e-Commerce Awards 2021

Reconocimiento en la categoría de Servicios Financieros y Banca en Línea destacando a FicoMall.online



## Sello ESR 2021 FUNDHRSE

15 años consecutivos de reconocimiento a una gestión social y empresarial que transforma vidas

# Nuestra Empresa

Grupo Financiero Ficohsa con más de 27 años en el mercado financiero brindando los mejores productos y servicios con un compromiso permanente basado en la innovación, solidez y crecimiento regional con una gestión de transparencia, integridad y ética; comprometidos con el crecimiento económico, inclusivo, responsable y sostenible de los países donde operamos.

Basamos nuestro actuar como entidad financiera en estos grandes pilares:

**Responsable:** nuestro compromiso organizacional constante radica en facilitar soluciones que transforman vidas, negocios y países, siendo un agente impulsor de prosperidad y negocios sostenibles.

**Inclusivo:** atendemos las necesidades de nuestros clientes, apoyando los emprendedores a crear empresas y generar empleo a través de nuestros diferentes programas, fortaleciendo las economías locales y contribuyendo a que las personas reciban la educación y formación que necesitan para mejorar sus condiciones de vida.

**Sostenible:** financiando energías renovables y apoyando

el desarrollo de infraestructuras y tecnología limpia y más eficiente. Teniendo en cuenta los riesgos, oportunidades sociales y medioambientales en las actividades, contribuyendo activamente a un crecimiento económico sostenible en la región, satisfaciendo las necesidades presentes sin poner en peligro los recursos y posibilidades de las generaciones futuras: se debe alcanzar un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la protección ambiental, contribuyendo de esta manera directamente con el Objetivo del Desarrollo Sostenible (8) “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”.

Mediante las acciones que corresponden a cada uno de los pilares, Grupo Financiero Ficohsa contribuye a los ODS: Fin de la pobreza (1), Educación de calidad (4), Igualdad de género (5), Energía asequible y no contaminante (7), Trabajo decente y crecimiento económico (8), Industria, innovación e infraestructura (9), Reducción de las desigualdades (10), Paz, justicia e instituciones sólidas (16) y Alianza para lograr los objetivos (17). Asimismo, se integra dentro de nuestra cultura organizacional los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.





# Perfil y Contexto

## PERFIL DE LA COMPAÑÍA

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

### PROPÓSITO Y VALORES

Somos un Grupo financiero que, desde sus comienzos, ha estado comprometido con el desarrollo sostenible, económico e inclusivo en la región.

A través de los años, hemos desarrollado diferentes productos y servicios financieros que nos han permitido crear un sentido de valor compartido tanto para instituciones, empresas y comunidades, a la par de crecer como institución apostando siempre por una gestión ética, transparente, íntegra y de excelencia para nuestros clientes.

Hemos avanzado en nuestra estrategia de financiamiento con impacto ambiental, otorgando diferentes tipos de créditos destinados al desarrollo de infraestructuras y tecnologías que permitan la generación de energía limpia en distintos sectores, lo cual nos ha posicionado como pioneros dentro del sector financiero de la región.

1991	Por iniciativa de un grupo de empresarios, emprendedores y visionarios, se crea en Honduras la empresa: Financiera Comercial Hondureña S.A.
1994	Banco Ficohsa abre sus puertas al público
1996	Se adquiere Ficohsa Seguros
2005	Se autoriza la constitución del Grupo Financiero Ficohsa
2011	Grupo Financiero Ficohsa abre sus puertas en Panamá
2012	Comienzo de operaciones en Guatemala
2014	Adquisición de la operación de Tarjetas de Citibank en Honduras
2015	Adquisición de Citibank Nicaragua e inicio de operaciones de Ficohsa Pensiones y Cesantías

### 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






## RELACIÓN DE LAS SOCIEDADES Y PORCENTAJE QUE POSEE EL GRUPO EN CADA EMPRESA

GRUPO FINANCIERO FICOHSA, S.A. está conformado como sociedad anónima, con una fracción mayoritaria de la propiedad en manos de capital hondureño. El domicilio social se encuentra en Ciudad de Panamá (Panamá) y la sede central operativa en Tegucigalpa (Honduras).

Tenemos actividad en ambos países, así como en Guatemala, Nicaragua y EUA. Operamos conforme a una estructura organizacional que facilita la eficiencia y la especialización de los equipos por servicio y país.



 BANCO FICOHSA HONDURAS S.A. 91%	 BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A. 100%	 BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A. 92%	 BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A. 100%	 INTERAMERICANA HOLDING GROUP 100%	 FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS 100%	OTROS 100%
 FICOHSA SEGUROS 92%						
 FICOHSA SEGUROS S.A. 90%						



# Productos y Servicios

## BANCO FICOHSA

Ofrecemos soluciones financieras de la más alta calidad y acorde a las necesidades tanto de personas, como de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas en los cuatro países en donde operamos.

### BANCA DE PERSONAS

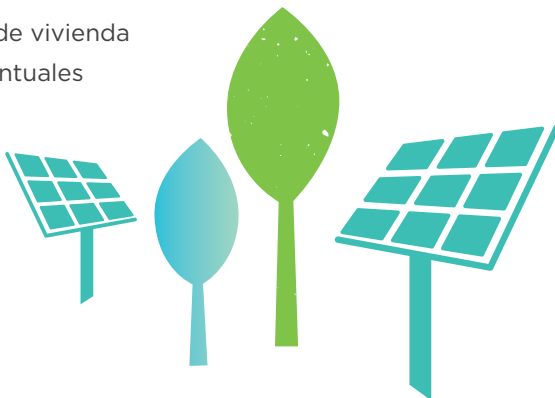
- Banca Seguros
- Remesas
- Cuentas de ahorro
- Cuentas de cheques
- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de débito
- Préstamos
- Servicios digitales: Banca Móvil, Interbanca, SARA, FICOTICKET, App Ficohsa
- Certificados de depósitos a plazos

### BANCA PRIVADA

- Cuentas de ahorro
- Certificados de depósito
- Tarjetas de crédito
- Tarjetas de débito
- Préstamos
- Cuentas de cheque
- Fondo de pensiones
- Servicios digitales

### BANCA HIPOTECARIA

- Préstamos de vivienda
- Activos eventuales



### BANCA DE EMPRESAS

- Tesorería (Cuentas de ahorro y cheque, Fideicomisos, Inversiones, Cash Management)
- Soluciones Crediticias (Créditos Corporativos y Empresariales, Factoring, arrendamiento Financiero, Garantías Bancarias)
- Soluciones de Pagos (Planilla Efectiva, Pagos, Tarjetas de Crédito, Cheques Confirmados)
- Soluciones de Cobro (FicoPOS, Recolección de Valores, Ventanillas Corporativas, Canales para Cobro)
- Servicios Internacionales (Subasta, 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

### BANCA EMPRENDEDOR

- Cuentas de Ahorros y Cheques
- Líneas de Crédito
- Cartas de Crédito
- Préstamos para Inversión fija, maquinaria, flota de vehículos
- Recolección de Valores
- Pago de Planilla/Proveedores
- Pago Impuestos
- Cobranzas
- Ficocheque Confirmado
- Ahorro Programado
- Software Ficointegra
- Asistencia Médica Emprendedor
- Multiasistencia Emprendedor
- Ficomall

## FICOHSA SEGUROS

Contamos con 64 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. Este año, conscientes de las nuevas necesidades de nuestros asegurados, incluimos dos tipos de seguros en la cartera de productos: seguros para mascotas y seguros para bicicletas.

### SEGUROS DE PERSONAS

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

### SEGUROS DE AUTOS

- Individual
- Colectivo
- Responsabilidad civil
- Seguro para bicicletas

### SEGUROS DE DAÑOS

- Todo riesgo incendio y/o rayo
- Responsabilidad civil
- Casco marítimo
- Aviación
- Seguro para mascotas
- Seguro para bicicletas



## FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS

Iniciamos operaciones en el 2015 con el propósito de fomentar una cultura de ahorro que ayude a garantizar una mejor calidad de vida. Brinda planes de ahorro para empresas y sus colaboradores a través del Fondo Empresarial Contributivo, Fondo Empresarial No Contributivo y Cesantía Empresarial. Adicionalmente, ofrece el Plan de Protección Integral, un producto único en el mercado que integra un seguro y brinda el máximo respaldo ya que, en caso de incapacidad total o permanente, el afiliado recibe la suma total del plan sin haberlo concluido y por fallecimiento lo reciben sus beneficiarios.

Ofrecemos productos y servicios para clientes individuales y empresariales:

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

## FICOHSA CASA DE BOLSA

Es la casa de bolsa miembro del Grupo Financiero Ficohsa la cual opera activamente en el Mercado Bursátil Hondureño desde 1993. Por medio de FICOHSA CASA DE BOLSA ofrecemos el servicio de asesoría e intermediación en la compra de títulos valores en mercado primario y secundario.

- **Mercado Primario:** El Mercado Primario es aquel en que los emisores y compradores participan directamente o a través de una casa de bolsa, en la compra / venta de valores ofrecidos al público por primera vez.

- **Mercado Secundario:** El Mercado Secundario es aquel en que los compradores y vendedores están simultáneamente participando en la determinación de los precios de los valores que se encuentran en circulación en el mercado, las veces subsiguientes a su negociación original.

## OTROS SERVICIOS

- Asesoría Financiera
- Suscripción de Emisiones
- Diseño, estructuración e Inscripción de Emisiones

## COBERTURA EN LA REGIÓN (PRESENCIA Y PUNTOS DE ATENCIÓN)



### HONDURAS

	2019	2020	2021
PUNTOS DE ATENCIÓN	1,934	2,313	2,660
COLABORADORES	3,857	3,850	3,435



### PANAMÁ

	2019	2020	2021
PUNTOS DE ATENCIÓN	163	161	87
COLABORADORES	231	232	176



### GUATEMALA

	2019	2020	2021
PUNTOS DE ATENCIÓN	300	39	40
COLABORADORES	783	842	862



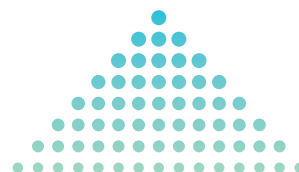
### ESTADOS UNIDOS

	2019	2020	2021
PUNTOS DE ATENCIÓN	17	16	15
COLABORADORES	37	42	33



### NICARAGUA

	2019	2020	2021
PUNTOS DE ATENCIÓN	131	673	979
COLABORADORES	588	585	599





## CONTEXTO ECONÓMICO DE LA REGIÓN DONDE OPERAMOS

Sin duda, la pandemia global por el virus de la Covid-19 trajo consigo estragos económicos a nivel internacional los cuales se vieron reflejados en Centroamérica provocando una de las peores recesiones económicas. De acuerdo con información de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la contracción del PIB real per cápita de la región en 2020 fue de 7,1%.

No obstante, 2021 fue un año en donde se registraron recuperaciones económicas importantes. A nivel mundial, la economía creció alrededor de 5.9% (datos del Fondo Monetario Internacional), mientras que en Centroamérica fue de 4,8%. Esto último debido a la reactivación de sectores clave como el agrícola, industria, manufactura, transporte, comunicaciones y turismo.

Sin embargo, se estima que tomará muchos años para que se vuelva a tener el crecimiento sostenido que se venía observando hasta el año 2019. Para ello, la propia CEPAL ha emitido algunas recomendaciones, tales como:

- No retirar los estímulos fiscales, monetarios y financieros dirigidos a sectores vulnerables de la población, así como mantener la mayor cantidad de empleos como sea posible.
- Crear un consenso entre los principales actores políticos, sociales y económicos para rediseñar la agenda de desarrollo.

De acuerdo con el informe de la CEPAL Los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Centroamérica y la República Dominicana, cerca del 30% de la población de la región puede considerarse en condición de pobreza extrema.

Por otro lado, en la parte ambiental, los principales retos están relacionados en la reducción de las desigualdades para el acceso a recursos hídricos y energéticos; al mismo tiempo que existen retos importantes asociados con la vulnerabilidad a fenómenos naturales, sin dejar de lado las presiones a los ecosistemas y la degradación de suelos.

En junio de 2021, 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 Sostenibles (ODS).

En cuanto a los países en donde Grupo Financiero Ficohsa tiene operaciones, Panamá es el país con la mejor posición dentro de la clasificación, ocupando el lugar 88 de 165 y con un puntaje de cumplimiento del 68.0.

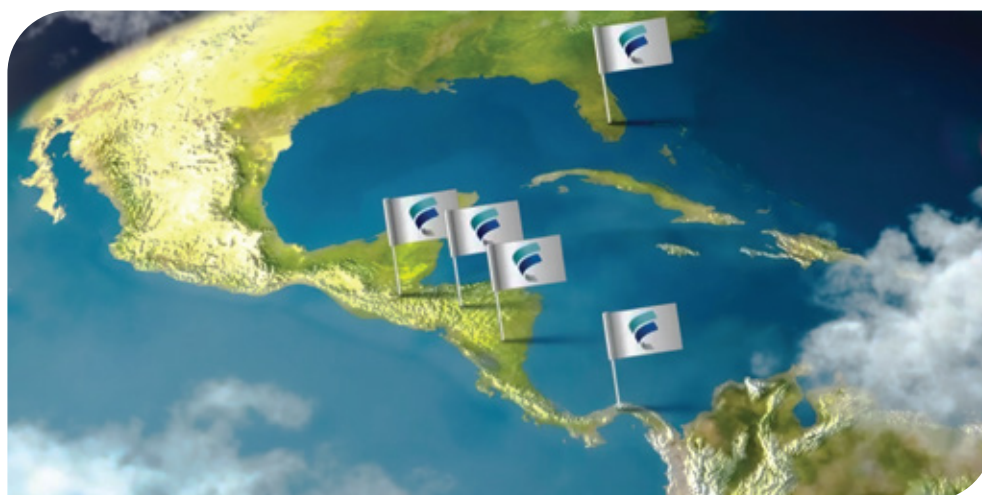
A continuación, la posición y puntaje para los demás países:

Nicaragua 99 (66.3)

Honduras 112 (62.8)

Guatemala 121 (59.9)

En esta ocasión, el reporte refleja un desempeño especialmente positivo para Latinoamérica y el Caribe en cuanto al ODS 7 Energía Asequible y no Contaminante; mientras que otros objetivos de desarrollo presentan importantes áreas de oportunidad, tales como:



## TENDENCIAS EN EL SECTOR FINANCIERO

El 2021 fue un año de recuperación económica y reactivación de sectores clave, marcando tendencias en la banca como la atención al cliente a través de canales digitales y el desarrollo de productos financieros acorde a necesidades reales de segmentos específicos.

Al mismo tiempo, cada vez son más los avances del sector financiero para evolucionar a un modelo de banca

responsable que le permita contribuir al desarrollo sostenible, apostando por la educación e inclusión financiera de sus grupos de interés, además de la incorporación de criterios ASG en el desarrollo y oferta de productos y servicios.

A continuación, presentamos las principales iniciativas en Grupo Financiero Ficohsa y la manera en la que estamos trabajando en nuestras operaciones y diferentes empresas:

TENDENCIAS DE LA BANCA	RESPUESTA ESTRATÉGICA DE GRUPO FINANCIERO FICOHSA
<p><b>Digitalización de procesos y atención en remoto</b></p>	<p><b>Interbanca:</b> Es un sistema de banca en línea seguro y eficaz en donde los clientes pueden realizar consultas, pagos propios o a terceros, así como transferencias y atención personalizada en caso de necesitarla. Cerramos el 2021 con más de 43 millones de consultas realizadas.</p> <p><b>App Móvil:</b> 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 un total de 98,530 usuarios.</p> <p><b>SARA:</b> En 2019, innovamos nuestro servicio de atención al desarrollar el primer asistente virtual en la región que permite a nuestros clientes consultar su información de sus cuentas y tarjetas a través de nuestras redes sociales oficiales. En 2020 y ante la irrupción de la pandemia, incluimos WhatsApp.</p> <p>En el transcurso del año 2021 nuestros clientes hicieron más de 26 millones de consultas.</p>
<p><b>Medios digitales de pago</b></p>	<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 2021 TENGO lanza su nueva App GO, la más completa de Honduras posicionándose como la única solución de pagos Multi-bancaria en el país.</p> <p>Durante 2021, TENGO tuvo cerca de 100 nuevas transacciones de pago disponibles y una nueva interfaz de usuario.</p>

TENDENCIAS DE LA BANCA	RESPUESTA DEL GRUPO
<b>Ciberseguridad</b>	<p>La apertura de nuevos canales digitales y la creciente alza de delitos relacionados al robo de información sensible y fraudes, hace que continuemos mejorando nuestros niveles de seguridad internos, siempre alineados a las mejores prácticas internacionales, a la par de capacitar tanto a nuestro personal, como a nuestros clientes, fomentando una cultura de la prevención e identificación de posibles riesgos.</p>
<b>Personalización en base a la data de clientes</b>	<p>Alineados a nuestro sistema de gestión de seguridad, hacemos uso de la información apegados a nuestros valores y reciprocidad ante la confianza de que nos dan nuestros clientes. De igual forma, contamos con diferentes mecanismos que nos permiten evitar prácticas comerciales abusivas o comunicación invasiva e innecesaria.</p>
<b>Diversificación de la cartera comercial</b>	<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>
<b>Evaluación de crédito con criterios ambientales</b>	<p>A través de nuestro Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), evaluamos el crédito que otorgamos tomando en cuenta el desempeño principalmente ambiental de nuestros clientes comerciales. Al mismo tiempo que fomentamos y apoyamos en su formación para la adopción de las mejores prácticas sostenibles.</p>
<b>Desarrollo de productos de acceso a la banca</b>	<p>Continuamos avanzando en la inclusión financiera para sectores específicos en la región, como Banca Emprendedor donde se incluyen opciones de crédito, seguros, fondo de pensiones, entre otros.</p>

# Gobierno Corporativo

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

En Grupo Financiero Ficohsa nuestro Gobierno Corporativo representa el conjunto de prácticas, políticas, procesos y medios que permiten el óptimo funcionamiento del Grupo, siempre alineados a los valores que nos identifican, asegurando la transparencia en las operaciones en las que nos involucramos y en conformidad al cumplimiento de la legislación vigente en cada uno de los países en donde tenemos presencia.

De esta forma, el modelo de Gobierno Corporativo está alineado bajo una arquitectura de control interno, en donde cada una de las empresas cuenta con una Junta Directiva, Auditoría Interna, Gestión de Riesgos y Cumplimiento.

A su vez, contamos con un Código de Buen Gobierno Corporativo en donde se consolidan los lineamientos específicos sobre la manera en la que administramos y controlamos las diferentes subsidiarias que conforman al Grupo.

## 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

Asamblea de Accionistas							
6 Comités GFF			Junta Directiva GFF		Secretario		
Presidente GFF							Vice Presidente GFF
 Banco Ficohsa	 Banco Ficohsa	 Banco Ficohsa	 Banco Ficohsa	 Ficohsa Pensiones y Cesantías	 Ficohsa Seguros	 Ficohsa Seguros	Operaciones y Tecnología  Estrategia y Normativa / RSC  Jurídico  Talento Humano  Secretaría Corporativa  Cumplimiento  Finanzas Corporativas
Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva	
Auditoría Interna   Riesgo  Cumplimiento	Auditoría Interna   Riesgo  Cumplimiento	Auditoría Interna   Riesgo  Cumplimiento	Auditoría Interna   Riesgo  Cumplimiento	Auditoría Interna   Riesgo  Cumplimiento	Auditoría Interna   Riesgo  Cumplimiento	Auditoría Interna   Riesgo  Cumplimiento	
Presidente Ejecutivo	Gerente General	Gerente General	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo	Presidente Ejecutivo	Gerente General	
Banco				Pensiones y Cesantías	Seguros		Nivel Corporativo

## COMPETENCIAS Y GUÍAS DE ACTUACIÓN DEL GOBIERNO CORPORATIVO

La Asamblea de Accionistas es el órgano supremo del Grupo Financiero Ficohsa, compuesto por los tenedores de nuestros títulos, los cuales hacen efectivo su derecho de participar en la toma de decisiones del negocio.

Entre sus funciones destaca la responsabilidad de designar a los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad, así como de aprobar los estados financieros, destinar utilidades y asegurar el pago de dividendos. De igual forma, tiene la facultad de designar auditores externos, así como aprobar o ratificar operaciones específicas.

Al mismo tiempo, cada subsidiaria cuenta con su respectiva asamblea de accionistas, las cuales designan a los integrantes de las Juntas Directivas correspondientes.

Las sesiones de las asambleas pueden ser ordinarias y extraordinarias.

### Sesiones Ordinarias

- La primera se convoca dentro de los 120 días calendario luego del cierre fiscal.
- Durante el presente año del informe, tuvimos una asistencia del 100% de los miembros de la Asamblea en las sesiones ordinarias llevadas a cabo.

**LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS SESIONA POR LO MENOS UNA VEZ AL AÑO DE MANERA ORDINARIA.**

## SOBRE LA JUNTA DIRECTIVA

Seguida de la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva es el máximo órgano responsable de la administración del Grupo. Asimismo, se encarga de establecer y aprobar la estrategia corporativa, supervisar el cumplimiento de las políticas internas, incluyendo los sistemas de control interno.

## 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, de seguros y pensiones y con conocimiento en las tendencias a las que se encaminan estos sectores. A su vez, éstos deberán estar exentos de cualquier tipo de conflicto de interés que comprometa la reputación del Grupo, así como la de cada una de las empresas. Su participación puede ser por periodos de dos o tres 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 es 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 fijan mensuales.

Presentamos la composición de la Junta Directiva de GFF y de sus Comités reelectos en la Asamblea ordinaria de 2021; la antigüedad promedio de sus integrantes es de 10 años.



PUNTOS DE REFERENCIA SEGÚN CARGO QUE REPRESENTA

**P** Presidente      **VP** Vice Presidente      **PI** Propietario Independiente      **PR** Propietario Relacionado

JUNTA DIRECTIVA GFF		COMITÉS					
Nombre		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.	P					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	PI	
Bruce M. Burdett		PI		P	PI		
Agustín Gutiérrez			PI				

CINCO DIRECTORES INDEPENDIENTES INTEGRAN LA JUNTA DIRECTIVA GFF

SOBRE LAS FUNCIONES DE LOS COMITÉS

COMITÉ	DESCRIPCIÓN	MIEMBROS
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.	<b>3</b> Miembros
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.	<b>4</b> Miembros

COMITÉ	DESCRIPCIÓN	MIEMBROS
Comité de Nominaciones y Compensación.	Apoya a la Junta Directiva en definir y organizar el desarrollo del talento humano del Grupo, así como revisar y proponer estructuras de remuneración de los funcionarios del Grupo y proveer una sucesión o sustitución de forma planificada del Presidente Ejecutivo y resto de miembros de la alta gerencia.	<b>4</b> Miembros
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.	<b>3</b> Miembros
Comité Financiero.	Este Comité asesora a la Junta Directiva de GFF para el mantenimiento de una política financiera coordinada en relación con la estructura de inversión y financiación del Grupo que sea acorde con su plan estratégico.	<b>6</b> Miembros
Comité Gobierno Corporativo.	Apoya a la Junta Directiva de GFF en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los Estatutos, Reglamentos y Código de Gobierno. A su vez, evalúa la experiencia 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.	<b>3</b> Miembros

La estructura de Comités de Junta Directiva del Grupo Financiero Ficohsa se organiza de forma escalonada en los siguientes dos 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.



# Ética y Cumplimiento

## CONDUCTA ÉTICA

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

Como Grupo financiero, 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 externa.

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 es actualizado 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 aquí el Código de Conducta para Proveedores](#)



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



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

[Consulta aquí la Política de Conflictos de Interés \(p.62\)](#)



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.

El código cuenta con sus respectivos canales de denuncia. Como parte de esta estrategia, llevamos a cabo una consulta interna para conocer cuáles son los canales de comunicación en donde los colaboradores reciben información al respecto. En esta muestra, encontramos que casi el 70% de ellos, identifican los canales internos como una fuente de información directa.



**EN 2021, CERCA DEL 70% DE COLABORADORES CONSULTADOS TUVIERON CONOCIMIENTO DE LOS CANALES DE DENUNCIA GRACIAS A LA COMUNICACIÓN INTERNA**

Contamos con nuestro Sistema de Reportes el cual es 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:



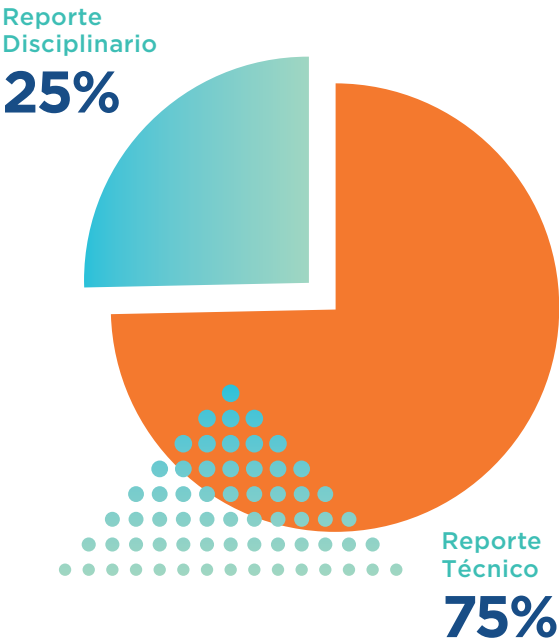
Para conocer los medios de denuncia, visita:

[Ética Ficohsa aquí](#)

El seguimiento de los casos identificados está a cargo del Comité de Ética, compuesto por cinco miembros titulares, cinco miembros suplentes y un secretario. 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 llevó a cabo la contratación de un tercero para el análisis de los mismos.

TIPO DE REPORTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Reporte Disciplinario	123	74.55%
Reporte Ético	42	25.45%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	



Durante el 2021, creamos procesos para oficializar Comités de Ética en cada uno de los países, esto con la finalidad de mejorar la gestión en estos temas, de acuerdo con la realidad de cada país.

### SISTEMA DE GESTIÓN ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO (SGAS)

Contamos con el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS), el cual surgió como una iniciativa de la Junta Directiva del Grupo, con el objetivo de consolidar la cultura de integridad, para mantener actualizadas nuestras políticas y mecanismos, para identificar de manera oportuna los principales riesgos en las que las diferentes empresas y áreas se ven involucradas. Para lograrlo, durante 2021 avanzamos en la consolidación de matrices de riesgos que apliquen a todas las empresas y países.

Entre otros cambios sustanciales, destacan:

Publicación de Política Anticorrupción y Soborno del GFF, así como el compendio de políticas que conforman el sistema (Manual de Roles y Responsabilidades del SGAS, Reglamento de Comité de Integridad y Requerimientos Éticos para Socios).

Lanzamiento del Canal de Comunicación Interna.

Capacitación para nuevos ingresos y colaboradores existentes.



## LOS COMPONENTES DE SGAS SON LOS SIGUIENTES:

- Política Anticorrupción y Soborno
- Código de Ética para Colaboradores
- Requerimientos Éticos para Socios de Negocios de GFF
- Política para el Manejo de Conflictos de Interés
- Matriz de Riesgos de Corrupción y Soborno
- Programa de Capacitación y

Divulgación (para colaboradores)

- Política de Certificación de Proveedores
- Política de Procesos de Donaciones

y Patrocinios

El SGAS está basado en las recomendaciones que da la Norma Internacional ISO 37001 de Anticorrupción y Buenas Prácticas Corporativas. La visión a mediano plazo es lograr la certificación regional de esta norma.

**EN 2021 INICIAMOS EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 37301 PARA BANCO FICOHSA HONDURAS**



Ha sido tal la efectividad de nuestro Sistema de Gestión, que ha empezado a ser replicado en la región. Durante el 2021 se mantuvieron conversaciones con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) con quien se crearon convenios para llevar este modelo a empresas del sector empezando por Honduras y, a finales de año, en Panamá.

La finalidad es generar un marco o guía normativa que permita avanzar en temas de transparencia en el sector de manera regional.

Asimismo, a través de campañas de comunicación y talleres, proveemos de conocimiento para la prevención de posibles casos de corrupción y/o soborno. Este año, en el contexto del Día Internacional contra la Corrupción, creamos una campaña la cual tuvo una duración de aproximadamente una semana, en la que generamos mensajes de valor en nuestros distintos canales de comunicación interno.



## 9 DE DICIEMBRE Día internacional contra la corrupción



En GFF contamos con el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS), que tiene por objetivo consolidar la cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en nuestras relaciones de negocio.

### Componentes de SGAS



En GFF tenemos cero tolerancia a conductas y/o prácticas de corrupción



## CUMPLIMIENTO

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

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 de cada una de nuestras operaciones.

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

En ese sentido, a nivel regional contamos con un Vicepresidente de Cumplimiento que junto con el desempeño del Comité de Auditoría y Cumplimiento de GFF, así como los responsables en cada país, es clave para supervisar la aplicación de nuestras normas y la efectividad de los controles internos. Dado nuestro sector y contexto, ponemos especial énfasis en la prevención de la corrupción en cualquiera de sus formas. Gracias a esto durante el año, no hemos tenido sanciones con respecto al incumplimiento de normativas nacionales y locales, dentro de los países en donde operamos.

Por otro lado, pero no menos importante, mantenemos un compromiso de cumplimiento con nuestros clientes a través de productos financieros que respondan a sus necesidades, pero también manteniendo los más altos estándares de transparencia. Para ello, desarrollamos una estrategia de comercialización 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.

De igual forma, 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 de venta, falta de transparencia y/o mal uso de los productos por los clientes.

En el 2021 llevamos a cabo el primer programa de capacitación anual, alcanzando a más de 5,000 colaboradores.

**DURANTE 2021, EL 95% DE NUESTROS COLABORADORES RECIBIÓ FORMACIÓN EN TEMAS DE ANTICORRUPCIÓN.**

## DERECHOS HUMANOS

Conforme a nuestro compromiso en la protección de los Derechos Humanos en nuestras operaciones, contamos con la Política de Derechos Humanos que hicimos oficial en 2020, promoviendo su respeto y reconocimiento entre los diferentes grupos de interés con los que tenemos relación.

De igual manera, seguimos siendo parte del comité de Derechos Humanos del Consejo Hondureño de la Empresa Privada (COHEP).\*

\*Para más información visita la página 96 de anexos.

# RELACIÓN CON LA CADENA DE VALOR

(GRI 204-1, 205-1)

En un año de reactivación económica y con todas las dificultades que esto representó, nuestros proveedores siempre se mantuvieron presentes con entregas de calidad, en tiempo y forma. Siendo una pieza esencial que contribuye a mantener nuestro liderazgo en el sector.



Las relaciones del Grupo Financiero Ficohsa con proveedores se basan en:

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

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

En 2021 rediseñamos este esquema de administración, buscando una mayor eficiencia y control conforme a los requerimientos regulatorios. Enfocamos nuestros esfuerzos en el proceso de certificación y debida diligencia, lo que nos permitió mitigar el riesgo local e internacional.

Sumado a esto último, este año consolidamos el proyecto de centralización, el cual está orientado a identificar áreas de oportunidad en los proveedores, así como estandarizar

procesos en las relaciones comerciales que mantenemos con ellos. Este proyecto tiene como objetivo mantener relaciones a largo plazo, desarrollando aquellos proveedores clave y en su caso, identificando aquellos que pueden representar algún tipo de riesgo.

## DETALLE DE LA CADENA DE VALOR

	2019	2020	2021
<b>Total de proveedores</b>	4,440	4,079	939
 % Nacionales	77%	85%	82%
 % Internacionales	23%	15%	18%

Valor de compra anual: \$84,504,335.18

Nuestros principales proveedores se dividen en las siguientes categorías:

- Tecnología (Adquisición de equipo, infraestructura y telecomunicaciones)
- Seguridad de la información
- Desarrollo de Software
- Licenciamientos
- Artículos promocionales
- Mercadeo
- Mantenimientos varios (ATM, POS, Hardware)
- Asesoría legal
- Otros servicios (Administrativos, consultoría, telefonía)
- Transporte de valores
- Arrendadores
- Suministros locales



# Gestión de Riesgos

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

Somos conscientes de la importancia de la prevención, identificación y gestión de riesgos presentes, latentes y potenciales relevantes dentro de la operación del Grupo y nuestras subsidiarias. Para ello, es necesario contar con los mecanismos que nos permitan gestionar anticipadamente y así asegurar la continuidad del negocio.

## CONTAMOS CON UN COMITÉ DE RIESGOS REGIONAL Y COMITÉS LOCALES POR PAÍS.

La Junta Directiva es la principal responsable de establecer el marco global de gestión de riesgos, igualmente 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.

Es responsabilidad de la Alta Gerencia la planificación y seguimiento de los riesgos a través de los equipos especializados por subsidiaria y país.

La Junta Directiva cuenta con un tablero de riesgos el cual se actualiza trimestralmente, en el mismo se monitorea el riesgo y el desempeño en la gestión clasificado por categorías. Por su parte, el Presidente del Comité de Riesgos junto con el equipo de la subsidiaria son los responsables de analizar y brindar las medidas necesarias que mitiguen un riesgo latente o presente.

### PROCESO DE IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS EN GFF

1

Resumen de desempeño trimestral a la Junta Directiva sobre las principales categorías de riesgo identificados para el GFF.

2

Identificación de indicadores de riesgo fuera de rango.

3

La Junta Directiva delega en el Presidente del Comité de Riesgos y el equipo de la subsidiaria el planteamiento de medidas de respuesta que mitiguen el riesgo manifestado.



En la siguiente tabla, presentamos los principales riesgos identificados por GFF:

RIESGOS	DESCRIPCIÓN	REFERENCIA (PÁGINA/S)
Ciberseguridad	Riesgos relacionados con la información e infraestructura tecnológica, incluyendo la seguridad de la información.	45
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.	45
Cambio Climático	Se refiere a riesgos por impactos físicos del cambio climático en activos del Grupo, que afecten a la continuidad operacional y/o a los resultados de negocio. Incluye las consecuencias de la ocurrencia de riesgos, físicos agudos (tormentas o inundaciones) o crónicos (cambios en patrones de lluvias que provoquen problemas de agua) entre otros. Es el caso por ejemplo de las posibles afectaciones en el negocio de seguros a la siniestralidad.	29
Corrupción	Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero entre otros que vulneren la honestidad y transparencia de los funcionarios y colaboradores, y comprometan el patrimonio de la compañía.	22, 23 y 24
Financieros	Incluye los riesgos de crédito, liquidez y mercado, asociados a nuestra actividad en el sector financiero: <b>De crédito:</b> impago de los clientes, morosidad. <b>De liquidez:</b> escasez de fondos para cumplir con nuestras obligaciones como entidad financiera. <b>De mercado:</b> disminución del valor de la cartera de créditos e inversiones por cambios en las variables que lo determina (ej. tasa de interés)	75
Riesgos de créditos sociales y ambientales	Créditos sujetos a una evaluación de riesgo ambiental y social de la cartera corporativa y empresarial.	33 y 34

## RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO

Hemos realizado por primera vez un ejercicio de identificación de riesgos de cambio climático bajo la nomenclatura del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), ya que 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 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 dirigido a los clientes de GFF, 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.



SUBTIPO DE RIESGO	RIESGO ASOCIADO AL CAMBIO CLIMÁTICO	DESCRIPCIÓN
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 a 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 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.

# Estrategia de Sostenibilidad

## MODELO DE RSC

(GRI FS9)

En Grupo Financiero Ficohsa, desde el inicio de nuestras operaciones tenemos como parte de nuestra cultura un sentido de responsabilidad con nuestro entorno, por lo que en 1998, cuatro años después de nuestra fundación como banco, comenzamos la implementación de una estrategia de inversión social a través de Fundación Ficohsa para apoyar la educación pre básica y así contribuir al desarrollo de las comunidades más vulnerables en Honduras.

En 2006, creamos el departamento de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), desarrollando las primeras políticas, programas y lineamientos que marcaron nuestro camino hacia el fortalecimiento y la consolidación de una cultura transparente, resiliente y sostenible.

En consecuencia, a lo largo de los años, adaptamos nuestro modelo de sostenibilidad acorde a las tendencias del sector, así como a las expectativas de nuestros diferentes grupos de interés, de manera que estructuramos nuestras prioridades ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en cuatro pilares:

### HITOS IMPORTANTES EN SOSTENIBILIDAD

- 1998** Inicio de la Fundación Ficohsa.
- 2006** Creación del Departamento de RSE y obtención del primer sello Fundahrse de Empresa Socialmente Responsable.
- 2007** Obtención reconocimiento de Empresa Ejemplar de RSE en América Latina otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).
- 2009** Miembro de SUMARSE en Panamá.
- 2013** Miembro de CENTRARSE en Guatemala.
- 2016** Incorporación de los ODS a nuestra estrategia de sostenibilidad.
- 2017** Miembro de UNIRSE en Nicaragua.
- 2018** Adhesión a Pacto Global de la ONU.

#### 01 Nuestra empresa

Prácticas Empresariales Responsables: Política de Gobierno Corporativo y Responsabilidad con Clientes y Proveedores.

#### 02 Nuestra gente

Ofrecer a nuestros Colaboradores: Equidad de Género, Clima Laboral y Reconocimientos, Salud y Seguridad, Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores son valores centrales de la organización.

#### 03 Nuestro planeta

El Grupo Financiero Ficohsa avanza en la integración de una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente usando racionalmente sus recursos.

#### 04 Nuestra comunidad

El motor de la inversión social del Grupo Financiero Ficohsa es mejorar la calidad de vida y promover comunidades más felices, apoyando y promoviendo la educación, el deporte y la inclusión social.

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 2020 y principios 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.

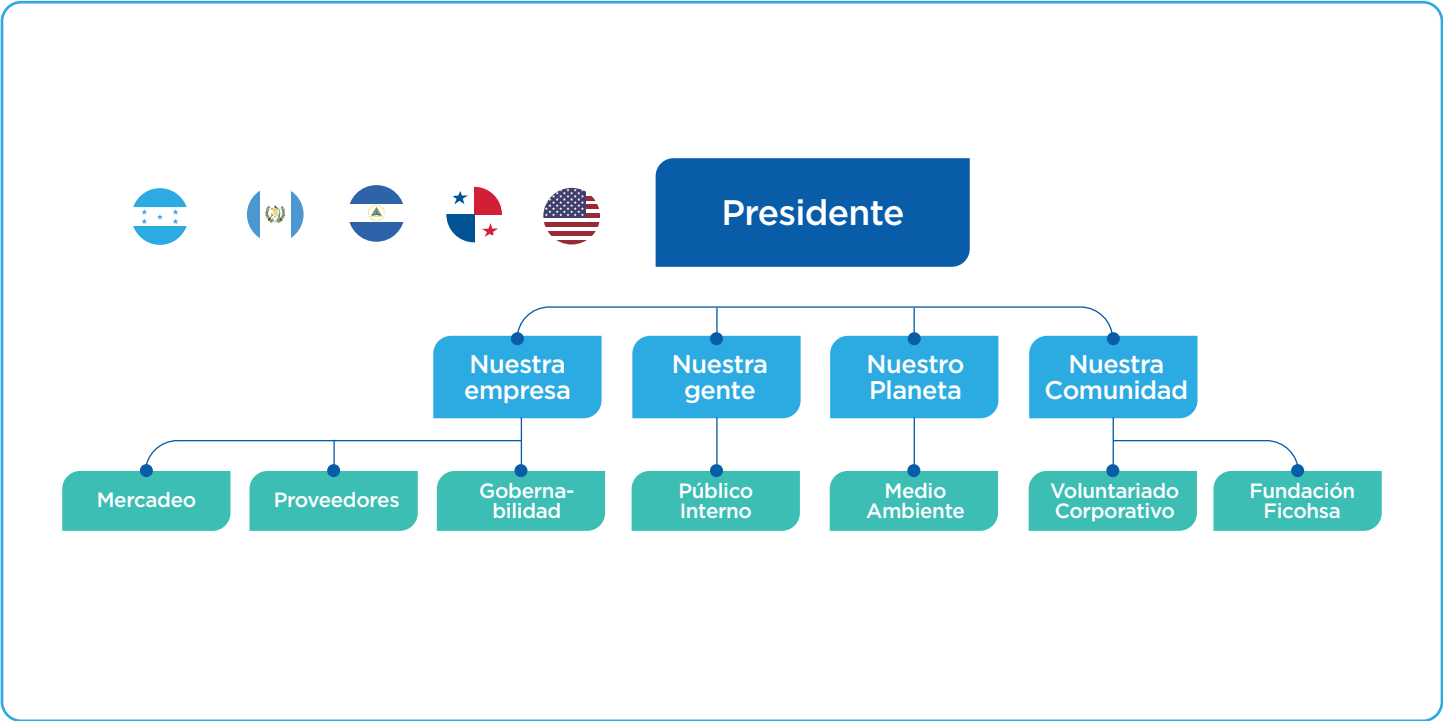
A su vez, este análisis de materialidad permitió mejorar nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), identificando aquellos ODS que están directamente relacionados a la estrategia de sostenibilidad.

Asimismo, continuamos comprometidos con la iniciativa del Pacto Global de las Naciones Unidas, en la implementación en nuestra estrategia de negocio y cultura corporativa de sus 10 principios, que incluyen prácticas laborales, respeto a los derechos humanos, resguardo del medio ambiente y prácticas anticorrupción.

El involucramiento y compromiso de la Alta Dirección guían el camino de las diferentes áreas corporativas del Grupo, garantizan la sostenibilidad en las diferentes operaciones y siempre bajo el enfoque de la responsabilidad social que nos compromete con el desarrollo económico, social y ambiental de Honduras.

Contamos con un Comité Regional de Responsabilidad Social Corporativa, el cual está compuesto por un Presidente y cuatro miembros directores encargados de monitorear los avances en cada uno de los cuatro ejes del modelo de sostenibilidad. A su vez, este comité sirve de enlace entre las empresas, procurando que todas las actividades que se llevan a cabo estén alineadas a la estrategia del Grupo.

### ESTRUCTURA DEL COMITÉ REGIONAL DE RSC



■ En este comité existe representación regional de los países dónde Grupo Financiero Ficohsa tiene presencia.

En Grupo Financiero Ficohsa entendemos la importancia que tiene nuestra actividad como creadora de valor, mediante el acceso a productos y servicios financieros inclusivos que generen un impacto económico positivo, social y responsables con el medio ambiente.

# Banca Responsable

## INTRODUCCIÓN

(FS1, FS15)

Desde GFF fomentamos la inclusión y accesibilidad financiera, por lo que trabajamos en productos y servicios que atiendan las necesidades de nuestros clientes, fomentando a su vez, la sostenibilidad en los mismos bajo la inclusión de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo).

Trabajamos en diversas líneas de acción en este sentido:

Evaluación y gestión de los riesgos ambientales y sociales de los clientes en la otorgación de crédito, mediante la aplicación del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).

Desarrollo de productos específicos de crédito que promuevan las prácticas ambientales sostenibles.

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

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

## EVALUACIÓN AMBIENTAL Y SOCIAL DE CRÉDITO

FS2; FS3; FS4; FS5; FS9; FS10; FS11; SASB FN-CB-410a.2

Por medio del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), que parte de la Política Socioambiental Crediticia, identificamos, evaluamos, gestionamos y monitoreamos los riesgos de la cartera de crédito, el cual se enfoca en el mejoramiento sistemático y estructurado del desempeño socio-ambiental de nuestros clientes.

Su aplicación tiene como alcance la cartera de Banca Corporativa y Empresarial, así como los sectores de alto riesgo de Banca Emprendedor.

La debida diligencia del sistema se basa en los requerimientos de la legislación nacional, y para los casos de mayor riesgo, se aplican las Normas de Desempeño del IFC y se toma en cuenta el riesgo reputacional al que el banco podría estar expuesto por las actividades y acciones que realizan los clientes.

Este año, 2021, separamos la Política Ambiental y Social Crediticia del Manual del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social para darle mayor claridad al proceso de evaluación. A partir de los resultados de la evaluación establecemos las condiciones a cumplir por el solicitante para que sea receptor del financiamiento, y monitoreamos el cumplimiento de las mismas.



## 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 los parámetros establecidos por la legislación nacional vigente y estándares internacionales como las Normas de Desempeño del IFC.





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.

C

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

### ANÁLISIS REALIZADOS A NIVEL REGIONAL:

	2019	2020	2021
<div>  </div>			
<b>HONDURAS</b>			
TOTAL DE CASOS ANALIZADOS	493	431	384
A%	13%	16%	15%
B%	68%	66%	65%
C%	19%	18%	20%
<div>  </div>			
<b>GUATEMALA</b>			
TOTAL DE CASOS ANALIZADOS	8	35	54
A%	25%	9%	7%
B%	55%	54%	30%
C%	20%	37%	63%
<div>  </div>			
<b>NICARAGUA</b>			
TOTAL DE CASOS ANALIZADOS	23	38	20
A%	18%	5%	10%
B%	65%	66%	65%
C%	17%	29%	25%
<div>  </div>			
<b>PANAMÁ</b>			
TOTAL DE CASOS ANALIZADOS	121	169	129
A%	11%	15%	7%
B%	47%	53%	53%
C%	42%	32%	40%

Para continuar con la buena gestión del sistema, durante el 2021, capacitamos a los colaboradores involucrados en el proceso, a cargo de las evaluaciones y de la relación con el cliente; este año formamos al respecto a 146 colaboradores.

Para 2022 tenemos como objetivo mantener la optimización del sistema, completando la integración de todos los elementos establecidos en el plan de implementación de la Normativa de la CNBS.

### FINANCIAMIENTO VERDE

(FS8)

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

Damos el financiamiento a proyectos de energías renovables, con lo que favorecemos al desarrollo de la región. Apoyando proyectos hidroeléctricos, fotovoltaicos, eólicos y solares.

DESEMBOLSANDO:

\$18.4 MM

LO QUE A NIVEL DE CARTERA REPRESENTA UN 7.5% LOS PROYECTOS DE ENERGÍA RENOVABLE EQUIVALENTE A

\$219 MM

ACTUALMENTE CONTAMOS CON

14

PROYECTOS DE ENERGÍA RENOVABLE FINANCIADOS



### INCLUSIÓN FINANCIERA Y APOYO AL EMPRENDEDOR

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

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

DURANTE EL 2021, TUVIMOS UN CRECIMIENTO DE LA CARTERA CREDITICIA EN UN 24%.





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

Durante el 2021 reforzamos el concepto Comprar lo hecho en Casa, es tener corazón catracho que tiene como propósito apoyar a los emprendedores e impulsar el crecimiento de pequeñas y medianas empresas, generando un sentimiento de orgullo sobre el consumo de productos hondureños y de generar conciencia en los hábitos de compra al preferir productos hechos 100% por manos hondureñas, ya que al consumir lo nuestro crecemos todos.



ACTUALMENTE CUENTA CON MÁS DE 1,500 PARTICIPANTES ENTRE EMPRENDEDORES Y EMPRESARIOS.

En el 2021 realizamos diversas actividades de apoyo a los emprendedores entre las que destacan:

Reforzamos el programa Hecho en Casa.

Alianza con TENGO para promoción del movimiento Hecho en Casa.

Campañas en redes sociales para promover la integración de más emprendedores en Hecho en Casa.





*De mi  
Tierra*

En continuidad del programa junto con Supermercado La Colonia y Fundación para el Desarrollo Empresarial (FUNDER), brindamos acceso a financiamiento a productores agrícolas de las zonas rurales de Honduras, además, capacitaciones técnicas que apoyen a eficientar sus procesos agrícolas con el apoyo de eco business Fund (fondo de impacto europeo que promueve prácticas sostenibles en América Latina).

**2,100**  
CRÉDITOS  
ENTREGADOS

**+ \$6.26MM**  
DE FINANCIAMIENTO

**850**  
PRODUCTORES  
BENEFICIADOS

**+ 100**  
COMUNIDADES

**12** DEPARTAMENTOS

Durante el 2021 realizamos una serie de eventos que fortalecieron y dieron mayor visibilidad a esta iniciativa.

**La segunda Fase de la alianza con Eco.business**

**Fund:** Convenio para brindar asistencia técnica que contribuye al desarrollo sostenible del país y cuyo principal objetivo es apoyar el sector productivo agrícola.

**Elaboración casó con INCAE:** INCAE cuenta con una amplia colección de casos de estudio los cuales son usados por la facultad en los programas de estudio e investigación.

**Participación Foro Regional Economía Circular**

**CNP+L:** Este evento busca permitir que los diferentes sectores de la región centroamericana conozcan sobre el tema Economía Circular.

**Premio The Banker Financial Inclusion:**

Reconocimiento por tener una de las mejores iniciativas de Inclusión Financiera.





## EDUCACIÓN FINANCIERA

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

[WWW.TUCONCIENCIAFINANCIERA.COM](http://WWW.TUCONCIENCIAFINANCIERA.COM)

En Grupo Financiero Ficohsa tenemos como pilar fundamental el brindar y promover una buena salud financiera a la sociedad en general. Creemos que la educación financiera ayudará a llevar las finanzas de una forma ordenada, lo que permitirá mejorar la calidad de vida de una familia. Por lo que procuramos siempre estar un paso adelante teniendo una actuación responsable bajo nuestro propósito corporativo “Facilitar soluciones que Transforman Vidas”.



A través de Fundación Ficohsa, implementamos el programa de Educación Social y Financiera, dirigido a niños y niñas en edad prebásica (3 a 6 años). Con esto garantizamos formar ciudadanos desde una edad temprana en el manejo de sus finanzas que se permea a sus familias, siendo capaces de transformar sus comunidades.

Adicional a las actividades de Fundación, como parte de nuestro programa de Educación Financiera, lanzamos el programa radial “Tu Conciencia Financiera Radio”, con el que se busca llegar a más hogares hondureños y generar conciencia en la sociedad acerca de la importancia del manejo adecuado de sus finanzas personales.



Bajo las diversas iniciativas que llevamos a cabo en el año a nuestros colaboradores, clientes y público en general en el 2021 logramos llegar a más de 1.3 millones de personas de las cuales más de 43,700 son clientes, esto gracias al uso de diversos canales y formatos como lo son webinars, charlas, publicaciones en redes sociales, envío de revista financiera, programa de radio y contenido en nuestro portal Tu Conciencia Financiera.

Por otra parte, con el fin de sensibilizar sobre la importancia de la administración del historial crediticio de los clientes y educar en materia del manejo responsable de las finanzas personales, hemos puesto a disposición, en alianza con el buró de crédito Equifax, un nuevo servicio de Consulta en Línea del Score Crediticio Personal en donde la primera consulta es gratuita.

[CONSULTA AQUÍ](#) 

Finalmente, destacamos que por sexto año consecutivo participamos en la Global Money Week (GMW), evento a nivel mundial que busca la concienciación sobre la importancia de garantizar que los jóvenes, desde una edad temprana, sean conscientes de las finanzas y adquieran gradualmente conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras sólidas y lograr un bienestar financiero.



# Experiencia del Cliente

## RESPUESTA ANTE LA ADVERSIDAD

Ante los retos que supuso la pandemia por COVID-19, este 2021 continuamos manteniendo y mejorando las medidas e iniciativas que nos han permitido garantizar la continuidad del negocio, así como la confianza de nuestros clientes. Sin duda, este contexto fue el momento ideal para acelerar el proceso de digitalización de nuestros servicios en el que ya nos encontrábamos.

Mantuvimos los apoyos financieros destinados a aliviar la situación en empresas que se vieron afectadas por la COVID-19.

Continuamos proporcionando servicios especiales. Entre ellos, la línea de asistencia médica, por parte de Ficohsa Seguros, como canal de orientación en caso de sospecha de contagio y la cobertura de los seguros ante esta enfermedad.

Seguimos con el compromiso de garantizar el bienestar físico tanto de nuestros colaboradores, como de los clientes que nos visitan en cada una de las agencias.

Para ello, mantuvimos el protocolo de Bioseguridad, cumpliendo con las medidas de seguridad necesarias para evitar contagios y complicaciones de salud.



## NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

### BANCA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL

#### PROPUESTA DE VALOR

Estamos enfocados en brindar soporte y asesoría financiera a empresas con ventas mayores a \$2.2 M, ofreciendo productos y servicios desarrollados específicamente para este segmento.

Garantizar una atención excepcional es de suma importancia por lo que contamos con un Grupo selecto de ejecutivos de negocio altamente capacitados, que pueden escuchar y atender al cliente acorde a sus necesidades.

Nos aseguramos de contar con las mejores herramientas tecnológicas y los más altos estándares de seguridad para que nuestros clientes puedan optimizar la administración de sus finanzas y transacciones financieras.



#### LOGROS SIGNIFICATIVOS 2021

Este año destaca la creación de un espacio exclusivo para Banca Corporativa y Empresarial dentro del sitio oficial web, el cual tiene como objetivo comunicar los principales cambios e innovaciones en nuestros productos y servicios financieros.

Esta subsección está estructurada con base a diferentes categorías de interés para este segmento, como: Soluciones de Tesorería; Crediticias; de Pago; de Cobro; Internacional; entre otros. Al mismo tiempo, desarrollamos un acceso rápido a las bibliotecas de videos tutoriales para el uso y detalle de nuestros productos, así como información sobre Interbanca, información regulatoria y otras noticias de interés.

**DESARROLLAMOS EL PRIMER ESPACIO EXCLUSIVO PARA BANCA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL EN EL SITIO WEB OFICIAL DE FICOHSA.**

## CONSÚLTALO AQUÍ

Adicionalmente, renovamos y relanzamos soluciones Factoring y Leasing Financiero con el objetivo de brindar a nuestros clientes Corporativos y Empresariales dos importantes herramientas financieras que apoyen su crecimiento y desarrollo.

También, realizamos el lanzamiento de la campaña de comunicación y marketing “Si tu Empresa lo necesita, Ficohsa lo tiene”, la cual tuvo como propósito dar a conocer los servicios integrales con los que contamos para ayudar a las empresas en su gestión y necesidades de operación.



En el mes de mayo, nos unimos con la Administración Aduanera de Honduras para brindar un servicio integral de banca electrónica, donde los usuarios naturales o jurídicos del sistema aduanero del país puedan tener la posibilidad de realizar pagos de impuestos, brindando mayor facilidad en las transacciones y un medio de pago con el más alto nivel de seguridad. Con este sistema de pagos en línea, logramos la apertura de un nuevo canal de recaudación de tributos aduaneros.

## **LLEVAMOS A CABO UNA ALIANZA CON LA ADMINISTRACIÓN ADUANERA DE HONDURAS PARA LA APERTURA DE UN NUEVO CANAL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS.**

Dentro de otras alianzas importantes están las empresas HUGO PAY y TENGO, como un canal adicional para recaudar pagos.

Finalmente, para facilitar el manejo de sus operaciones y tesorería de algunos de nuestros clientes corporativos más importantes, instalamos cinco nuevas ventanillas de atención en los centros de trabajo de cada uno de ellos: Distribuidora Istmania; Empresa Avícola El Cortijo; Fruit of the Loom; y Administración Aduanera de Honduras.

## BANCA EMPRENDEDOR

### PROPUESTA DE VALOR

Somos conscientes de la importancia que tienen los emprendedores para la economía de la región. Sabemos que gran parte de las micro, pequeñas y medianas (Mipymes) empresas enfrentan grandes retos tanto a nivel financiero, como operacionales. Es por esa razón que en 2018 decidimos desarrollar una banca especializada y convertirnos en un aliado para el desarrollo de este sector.







Contamos con servicios y productos financieros para empresas con ventas anuales de hasta \$2.2 M

### LOGROS SIGNIFICATIVOS 2021

Con el fin de incrementar el portafolio, en 2021 añadimos nuevos productos y servicios a nuestra oferta.

En este sentido, identificamos que los procesos de digitalización en este sector, así como de capacitación para una transición exitosa representan una necesidad real y, por lo tanto, una oportunidad. Debido a esto, diseñamos Ficointegra, un software que optimiza la gestión de las Mipymes, proporcionando herramientas de automatización e inteligencia de negocio.

Por otro lado, dimos a conocer el servicio de “Asistencia Médica Emprendedor” un seguro de salud en el cual se incluyen seguimientos y coberturas a través de las clínicas Pro Salud. Entre sus beneficios destacan:

-  Chat médico PorSalud
-  Asistencia médica telefónica
-  Telemedicina
-  Reembolso de gastos médicos
-  Consulta con médico general
-  Asistencia fúnebre



Continuamos con el servicio de asistencia para el negocio a través de Multiasistencia Emprendedor, el cual proporciona acompañamiento y asesoría en asuntos legales, tributarios, administrativos, mercadotecnia digital y contable, entre otros.

Finalmente, fuimos reconocidos en los Ecommerce Award 2021 del Ecommerce Institute por la innovación y excelencia en servicios de banca digital gracias a nuestra iniciativa Ficomall.online, plataforma destinada a brindar visibilidad a los negocios de nuestros clientes y conectar con posibles consumidores.

Todo esto ha logrado posicionarnos como el Banco número uno en apoyos al sector emprendedor mediante la colocación de créditos con el Fondo de Garantía de Reactivación Económica.

## Banco No. 1

EN PRÉSTAMOS A TRAVÉS  
DEL FONDO DE GARANTÍA  
MIPYME

**\$12.20**  
millones



EN PRÉSTAMOS A TRAVÉS  
DEL FONDO DE GARANTÍA  
BANHPROVI - BCH

**\$16.12**  
millones



## BANCA DE PERSONAS

### PROPUESTA DE VALOR



En Grupo Financiero Ficohsa 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.



### LOGROS SIGNIFICATIVOS 2021

A partir de 2021, nuestra estrategia estuvo alineada en brindar asesoría personalizada de acuerdo a los diferentes comportamientos de consumo de los clientes, los cuales se dividieron en cuatro grandes segmentos:

**Remesas:** 20 remesadoras para cobro de envíos de dinero del extranjero.

**Planilla:** Productos de captación y préstamos con condiciones especiales más el beneficio de devolución de efectivo en comercios con la nueva tarjeta de débito Mipisto+ de la cuenta de ahorro planilla.

**Banca +:** Servicio exclusivo con atención preferencial por depósitos y productos activos diferenciados, acceso a beneficios diferenciados, promociones y eventos.

**Banca Premier:** Oferta Premium de productos de consumo como depósitos, productos activos y certificados de depósito, así como asesoría personalizada en agencias especiales ubicadas en Tegucigalpa y San Pedro Sula.

CONOCE MÁS ACERCA DE  
BANCA DE PERSONAS AQUÍ



Adicionalmente, este año introdujimos tres nuevos productos de ahorro, débito y crédito:

### CUENTA DE AHORRO REMESAS

Producto de captación enfocado al ahorro de remesas cobradas en Banco Ficohsa, con beneficios únicos como opción a préstamos, atractiva tasa de interés y sin cargos por saldos mínimos.

### TARJETA DE DÉBITO MI PISTO+

La única tarjeta de débito que devuelve dinero a clientes que reciben su pago mensual de planilla anclado a su cuenta por compras acumuladas en comercios afiliados como Supermercados La Colonia, Diunsa y Farmacias Kielsa. Cuentan también con acceso a los diferentes canales digitales como Interbanca, App Ficohsa, SARA, Ficocel y TENGO.

### TARJETA DE CRÉDITO FUTURA

La primera tarjeta dirigida a un sector joven. Diseñada para comprar y ahorrar al mismo tiempo. Cuenta con CashBack permanente del dos por ciento para compras online; así como 3% por compras en restaurantes y bares. Uno de los aspectos más importantes de esta tarjeta es que un dos por ciento de las compras (a excepción de compras en línea y restaurantes) se acumulan para el fondo de pensión del cliente.

**A TRAVÉS DE FICOHSA FUTURA Y FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS PROMOVEMOS EL AHORRO PARA EL RETIRO A TRAVÉS DEL CONSUMO EN NUESTROS CLIENTES MÁS JÓVENES.**

## BANCA PRIVADA

### PROPUESTA DE VALOR

Especialmente pensada para ofrecer soluciones financieras integrales a los clientes más exclusivos. 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.

Nuestro servicio se caracteriza por contar con los mecanismos de atención necesarios que den respuesta inmediata y de calidad para nuestros clientes. De esta forma, los Ejecutivos Ficohsa Banca Privada cuentan con un amplio conocimiento de los productos. A su vez, existe una línea de atención telefónica preferencial disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Para la comodidad de sus transacciones presenciales, contamos con dos agencias exclusivas de atención, ubicadas en Tegucigalpa y San Pedro Sula. A su vez, Guatemala, Nicaragua y Panamá cuentan con una, respectivamente; sin embargo, la atención no se limita a estas agencias preferenciales, también cuentan con atención prioritaria en cualquier agencia.

**CONOCE MÁS ACERCA DE  
BANCA PRIVADA AQUÍ**



## FICOHSA EXPRESS

### PROPUESTA DE VALOR

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

A través de Ficohsa Express facilitamos el envío de remesas, así como el pago de servicios en Honduras.

Disponemos de 15 agencias de atención en Estados Unidos.



### LOGROS SIGNIFICATIVOS 2021

Implementamos el pago de remesas Western Union por medio de la billetera móvil TENGO, también a través de SARA.

Incluimos el Co-Branding con remesadora Intermex en nuestro call center.

Lanzamos la campaña Hondureños en el Mundo.



### LOGROS SIGNIFICATIVOS 2021

Este año llevamos a cabo una de las innovaciones más importantes dentro de nuestra cartera de productos al lanzar la plataforma digital FicoSend, la cual, a través de una app y página web permite enviar remesas a toda latinoamérica y pagar servicios en Honduras a cualquier hora del día y en cualquier lugar permitiendo a nuestros clientes, una mejor administración de sus finanzas.

**DURANTE 2021, MÁS DE 50 CLIENTES  
HICIERON USO DE LA APP FICOSEND.**

**CONOCE MÁS ACERCA DE  
FICOHSA EXPRESS AQUÍ**



## REMESAS

### PROPUESTA DE VALOR

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.



### LOGROS SIGNIFICATIVOS 2021

Durante 2021 gestionamos y abrimos la cuenta de custodia en Bank of America, lo cual permitió brindar a los clientes servicios de custodia de títulos internacionales. Esto representa un avance en el crecimiento del mercado bursátil en el país permitiendo inversiones de renta fija en el mercado internacional. También, iniciamos el proceso de contratación de un sistema operativo para el registro de las operaciones bursátiles y administración de la cartera de clientes.

Entre otros logros para Casa de Bolsa destacan:

- Incrementamos la cartera de clientes de 11 a 18.
- Incrementamos las inversiones con una mejor rentabilidad.

Para 2022 tenemos como meta alcanzar una utilidad de \$3.67M, lo cual representa el 49.50% de rentabilidad sobre el patrimonio. Al tiempo de ofrecer servicios como agente colocador de bonos corporativos que emiten las diferentes instituciones del Sistema Financiero Nacional, así como aumentar la participación en la negociación de bonos internacionales en el mercado secundario.

## BANCA HIPOTECARIA

### PROPUESTA DE VALOR

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

Para lograrlo, ofrecemos planes que se ajusten a las diferentes posibilidades económicas de pago, con tasas de interés preferenciales de acuerdo con la moneda a usar de nuestros clientes.

#### Beneficios:

Especialistas en vivienda para brindar asesoría personalizada.

Tasas de interés preferencia en Lempiras y dólares.

Descuentos en honorarios legales y avalúos.

### CONSULTA MÁS ACERCA DE BANCA HIPOTECARIA AQUÍ



## FICOHSA SEGUROS

### PROPUESTA DE VALOR

Somos la compañía aseguradora líder en Honduras. Brindamos tranquilidad a nuestros asegurados, cuidando de su bienes tangibles y no materiales a través de una amplia oferta de productos.

### CONOCE MÁS ACERCA DE FICOHSA SEGUROS AQUÍ



### LOGROS SIGNIFICATIVOS 2021

Continuamos proporcionando atención digital mediante la plataforma Seguros Online en donde el asegurado puede conocer, revisar y dar seguimiento a sus pólizas.

Este año, incluimos dos nuevas ofertas a nuestra línea de productos:



#### Seguro para mascotas

Tiene como objetivo brindar seguridad médica en caso de accidentes o imprevistos, así como seguimiento médico, entre otros beneficios.



#### Seguro para bicicletas

Cubre por daños, robos, daños a terceros, así como gastos por accidentes e incapacidades.



Adicionalmente, ya es posible adquirir **Seguro de gastos médicos a través de los ATM Banred24 y Ficored**



**POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO, OBTUVIMOS EL SELLO DE CALIDAD ISO: 9001:2015**

## FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS

### PROPUESTA DE VALOR

Con más de 6 años de trayectoria, seguimos cumpliendo nuestra promesa de marca a todos los afiliados: seguridad y transparencia para sus inversiones, alta rentabilidad y un servicio innovador.

### LOGROS SIGNIFICATIVOS 2021

MÁS DE 67,000 AFILIADOS CONFÍAN EN NOSOTROS

**20% de participación en el mercado**

Ante la incertidumbre provocada por la pandemia, continuamos innovando con herramientas digitales que les permitieran a los clientes consultar, administrar y modificar sus aportes en cualquier parte y a cualquier hora.

**NUESTRO PORTAL DE AUTOGESTIÓN, ES UNA PLATAFORMA ÚNICA EN EL MERCADO, FACILITA EL ACCESO DESDE CUALQUIER LUGAR Y A CUALQUIER HORA PARA QUE LOS AFILIADOS REALICEN LAS GESTIONES MÁS FRECUENTES.**

Logramos excelentes resultados en la gestión de fondos de cesantía ya que muchas empresas continúan viendo la importancia de disponer de este tipo de instrumentos financieros para hacerle frente a sus compromisos laborales con sus colaboradores.

Paralelo a estas mejoras, lanzamos un producto especialmente para hondureños en España y Estados Unidos. De esta forma, respondemos a sus necesidades y les ayudamos a realizar su sueño de regresar y retirarse en su país.

## CANALES DE ATENCIÓN Y DIGITALIZACIÓN

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

Este año ha sido clave para mejorar nuestro modelo de experiencia al cliente, incorporando nuevos productos en nuestras líneas de negocio y fortaleciendo la digitalización.

Dentro de las innovaciones más representativas, se encuentra el lanzamiento de Ficosend (plataforma virtual de Ficohsa Express disponible en la Web y en App para el envío de remesas).

**FICOSEND ES UNA PLATAFORMA DIGITAL DE FICOHSA EXPRESS QUE FACILITA EL ENVÍO DE REMESAS DE EUA A HONDURAS Y TODA LATINOAMERICA.**



Dimos prioridad al desarrollo de nuestros canales de atención, tanto presenciales, como digitales.

### PUNTOS DE ATENCIÓN

	 HN	 GT	 NI	 PA	 USA
Agencias	73	10	13	2	15
TENGO	2,044				
ATM	499		112	2	
Kioskos	32			3	
Multipagos		30		80	
Autobancos	12		2		
Ventanillas			1		
Red extendida de pago			851		
<b>TOTAL</b>	<b>2,660</b>	<b>40</b>	<b>979</b>	<b>87</b>	<b>15</b>



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

La digitalización es el futuro de nuestro negocio. Durante 2021 invertimos más de \$2.25M para la mejora de los servicios de atención digital.

Sin duda, SARA se ha consolidado como un canal de vital importancia gracias a su accesibilidad con los clientes a través de nuestras redes sociales oficiales, con un crecimiento del 24 por ciento de usuarios activos, respecto al año anterior.

Finalmente, consolidamos nuestra billetera electrónica TENGO con el lanzamiento de la APP GO en septiembre del 2021, convirtiéndose en la opción de pagos más completa del mercado con más de 100 tipos de transacciones disponibles y una nueva interfaz para el usuario que facilita su navegación en ella. Se registraron aproximadamente 200,000 transferencias y pagos. De igual forma, la red de puntos TENGO creció en un 25 por ciento.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

FN-CB-230a.1; FN-CB-230a.2; FN-CF-230a.1; FN-CF-230a.3

Para nosotros, la seguridad y privacidad de la información es parte esencial del negocio y uno de nuestros pilares en cada operación que realizamos.

Los lineamientos en los que nos apoyamos están plasmados en la Política de Seguridad de la Información la cual tiene un alcance a nivel Grupo y es adaptable a cada uno de los negocios.

A su vez, contamos con un gobierno corporativo que vela por el resguardo y confidencialidad de nuestros clientes, el cual basa su actuación en un marco normativo interno, así como las mejores prácticas a nivel mundial las cuales se replican en los diferentes procesos, así como en la propia política.

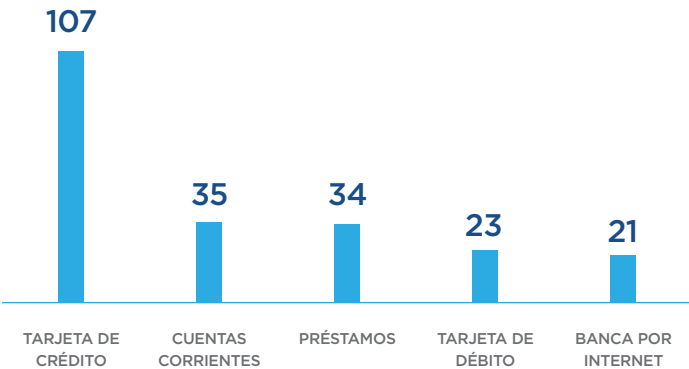


Para mantener y mejorar nuestros niveles de seguridad, realizamos monitoreos continuos tanto de seguridad de la información, como auditorías internas, externas y regulatorias aplicando procesos de revisión para identificar cualquier oportunidad de mejora.

Al mismo tiempo, mantenemos en constante capacitación a nuestros colaboradores y ejecutivos de los negocios. Esto nos permite brindarles las herramientas para manejar procesos teóricos y prácticos relacionados a los servicios financieros y así transmitir tranquilidad e información adecuada a los clientes.

RECLAMOS POR PRODUCTO

(GRI 418:1)



Detalle General de Reclamos:

De los 247 reclamos recibidos durante el año 2021, el 64% se resolvieron de forma desfavorable y un 36% favorable al cliente, con un promedio de respuesta de 8 días hábiles. Se solicitó prórroga en el 19% (47) de los reclamos recibidos. El promedio de reclamos recibidos durante el 2021 fue de 21 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.

## TRANSPARENCIA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

(GRI 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-AC-270a.3, FN-MF-270b.3, FN-IB-550b.1 )

El compromiso con nuestros clientes va más allá de brindar soluciones financieras efectivas, personalizadas y accesibles. Con esta misma relevancia, es vital actuar bajo nuestros valores y lineamientos éticos; en consecuencia, ofrecer servicios transparentes y justos.

Para lograrlo, trabajamos de la mano con nuestros asesores y ejecutivos financieros a quienes mantenemos en

constante desarrollo para acompañar integralmente a nuestros clientes en los procesos de contratación y atender cualquier duda sobre los detalles de los servicios que adquirirán. También, disponemos de un tarifario en línea en donde se detallan las especificaciones de los productos.

[CONSULTA AQUÍ NUESTRO TARIFARIO DE SERVICIOS](#)



100% DE NUESTROS CLIENTES SON INFORMADOS SOBRE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS PRODUCTOS QUE OFRECEMOS

Sus esfuerzos están acompañados de objetivos comerciales con porcentajes de retribución variables, fomentando así buenas prácticas de ventas.

Presentamos a continuación la relación entre sueldo fijo y variable en esos perfiles por cada una de las subsidiarias en Honduras:

	2020			2021		
	% Variable	Colaboradores	Salario Variable anual/ Colaborador (\$)	% Variable	Colaboradores	Salario Variable anual/ Colaborador (\$)
Banco	19%	2,353	5,187.18	51%	3,536	6,787.36
Tarjetas	48%	1,070	7,585.31	26%	831	7,696.67
Seguros	17%	342	1,976.53	31%	451	2,033.46
Pensiones	48%	48	6,562.65	23%	49	5,536.71

NINGUNO DE NUESTROS COLABORADORES FUE INVOLUCRADO EN PROCESOS LEGALES INICIADOS POR CLIENTES

En esta misma línea, ponemos especial énfasis en las prácticas comerciales y de mercadotecnia que llevamos a cabo. Nos alineamos a las recomendaciones de organizaciones como el Banco Central de Honduras, la Comisión Nacional de Banca y Seguros, así como de la

Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias. Por esa razón, no recibimos ningún tipo de sanción relacionada a la promoción de nuestros productos o servicios.

En el periodo de objeto de este informe NO se contaron con denuncias por prácticas de venta o mercadotecnia.

Monitoreamos constantemente el nivel de servicio que ofrecemos. Anualmente y cada tres meses, aplicamos la metodología Top Down y Bottom Up (NPS) 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.

	PUNTAJE NPS
Banco	41%
Tarjetas	45%
Seguros	46%
Pensiones	49%

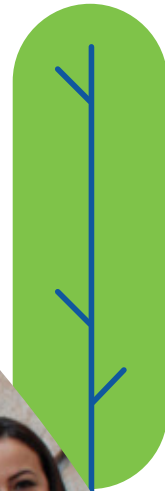
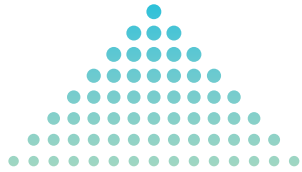
TUVIMOS UNA TASA DE RETENCIÓN DE CLIENTES DE 1.02, ASÍ COMO UN INCREMENTO DE LOS MISMOS DE UN 2% RESPECTO AL 2020

Por otra parte, nos mantuvimos atentos a las 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
Reclamos	247	125	31	40	21
Porcentaje de resoluciones favorables al cliente	36%	40%	23%	94%	33%

# Nuestra Gente



## COMPROMISO CON NUESTROS COLABORADORES

La pandemia de la Covid-19 nos permitió fortalecer la capacidad de adaptación al cambio y la resiliencia para garantizar la operación del negocio, lo cual, representó la oportunidad ideal de reforzar el compromiso establecido con cada uno de nuestros colaboradores.

En Grupo Financiero Ficohsa creemos que la sostenibilidad empieza desde casa. Este año continuamos reforzando las diferentes medidas de bioseguridad que realizamos en 2020; además de implementar nuevos programas para asegurar el bienestar de nuestro personal.

Continuamos con la modalidad de teletrabajo. Cerca de 2701 colaboradores continuaron sus funciones desde casa con la opción de visitar los centros de trabajo sólo en caso de que fuese necesario.

Además, reforzamos las medidas y protocolos de bioseguridad, aumentamos en un 37.5% las pruebas de antígeno para detectar posibles casos de Covid-19 en los espacios de trabajo. Esto representó un aumento de 15,000 pruebas respecto a 2020.

REALIZAMOS MÁS DE  
**40,000 Pruebas**  
DE ANTÍGENO PARA COVID-19

Tuvimos un repunte en el uso de nuestra línea telefónica de atención médica y psicológica con un total de 2800 consultas, 300 más que el año anterior.

**Incrementamos en un 10.7%**  
LAS CONSULTAS A LA LÍNEA DE ATENCIÓN MÉDICA Y PSICOLÓGICA



## DESCRIPCIÓN DE LA PLANILLA

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

Creemos que el talento de cada uno de nuestros colaboradores es parte fundamental del éxito que hemos conseguido como empresa y del que podemos conseguir en el futuro.

Por esta razón, apostamos en su desarrollo tanto profesional, como personal. Al mismo tiempo, trabajamos día a día para hacer de Grupo Financiero Ficohsa una compañía atractiva en donde las y los colaboradores quieran crecer y realizar una carrera profesional.

En un año de reactivación económica, pese de las dificultades de contratación que presentó el sector al arranque de 2021, mantuvimos la estabilidad de la planilla, presentando una ligera reducción respecto al año anterior, sobre todo en Honduras y Panamá debido a una reestructura de la estrategia del negocio.

## COLABORADORES POR PAÍS

	2019	2020	2021	Δ21-20*
Honduras	3,867	3,813	3,435	9.9
Guatemala	783	842	862	2.3
Nicaragua	588	585	599	2.3
Panamá	231	223	176	-21
<b>TOTAL GFF</b>	<b>5,469</b>	<b>5,463</b>	<b>5,072</b>	<b>-7.15</b>

CERRAMOS 2021 CON  
**5,072 Colaboradores**

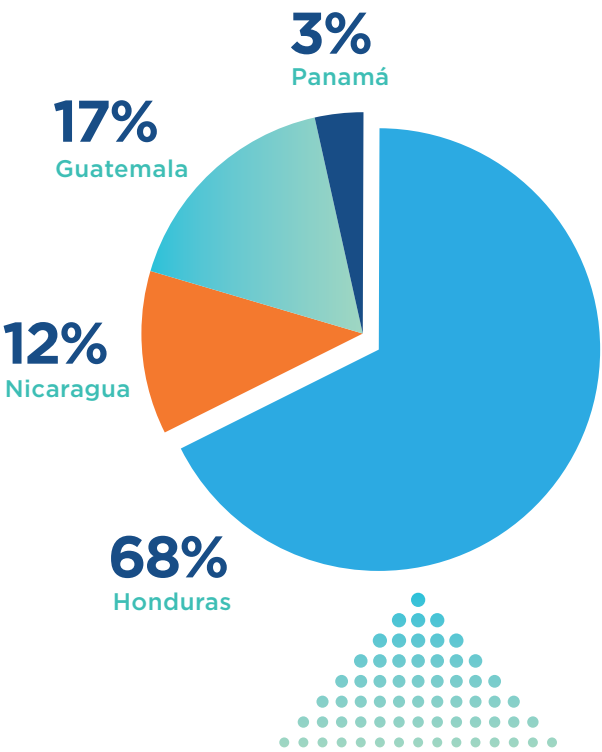


COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO

	2020			2021		
	Permanente	Contrato	Total país	Permanente	Contrato	Total país
Honduras	3,519	294	3,813	3,173	262	3,435
Guatemala	834	8	842	853	9	862
Nicaragua	585	0	585	599	0	599
Panamá	222	1	223	175	1	176
TOTAL GFF	5,160	303	5,463	4,800	272	5,072

94.6% del personal de la planilla cuenta con contrato permanente

PORCENTAJE DE COLABORADORES POR PAÍS



Seguimos impulsando la igualdad de género en los procesos de selección y contratación de los para los diferentes puestos de trabajo. En ese sentido, mantuvimos relativamente el mismo porcentaje en nuestra planilla de contratación respecto al año 2020.

NUESTRA PLANILLA ESTÁ CONFORMADA POR UN

57.2% de Mujeres



## COLABORADORES POR PAÍS, NEGOCIO Y REPRESENTACIÓN DE MUJERES EN 2021 GFF

	HONDURAS			GUATEMALA			PANAMÁ			NICARAGUA			TOTAL GFF		
	Total país	Total Mujeres	% Mujeres	Total país	Total Mujeres	% Mujeres	Total país	Total Mujeres	% Mujeres	Total país	Total Mujeres	% Mujeres	Total país	Total Mujeres	% Mujeres
Banco	2,292	1,329	58%	779	366	47%	172	96	56%	585	351	60%	3,765	2,142	56.8%
Seguros	357	207	58%	83	37	45%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	440	244	54.5%
Pensiones	50	39	78%	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	50	39	78%
Tarjetas	736	471	64%	N/A	N/A	N/A	4	2	50%	14	5	36%	754	478	63.4%
<b>Total GFF</b>	3,435	2,043	59.5%	862	403	46.7%	176	98	55.6%	599	356	59.4%	5,072	2,903	57.2%

## PLANILLA POR PAÍS/GÉNERO/EDAD/NEGOCIO 2021

HONDURAS	BANCO		TARJETAS		SEGUROS		PENSIONES	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
18-30 AÑOS	41%	59%	42%	58%	39%	61%	32%	68%
31-44 AÑOS	42%	58%	42%	58%	35%	65%	15%	85%
45 +	47%	53%	40%	60%	29%	71%	20%	80%

NICARAGUA	BANCO		TARJETAS	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
18-30 AÑOS	41%	59%	42%	58%
31-44 AÑOS	42%	58%	42%	58%
45 +	47%	53%	40%	60%



## PANAMÁ

	BANCO	
	Hombre	Mujer
18-30 AÑOS	7%	12%
31-44 AÑOS	27%	32%
45 +	10%	13%

## GUATEMALA

	BANCO		SEGUROS	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
18-30 AÑOS	44%	56%	37%	63%
31-44 AÑOS	65%	35%	69%	31%
45 +	57%	43%	78%	22%

Continuamos realizando contrataciones en cada una de nuestras empresas y países. A pesar de los retos que enfrentamos este año, procuramos potenciar nuestra fuerza laboral con el mejor talento local y extranjero en la región.

## NUEVAS CONTRATACIONES 2021

	HONDURAS	GUATEMALA	NICARAGUA	PANAMÁ
Mujeres	340	130	105	3
Hombres	263	169	76	11
Total GFF	603	299	181	14

Creemos en la importancia de desarrollar un clima laboral sano, retador y motivador que impulse el crecimiento de cada colaborador y colaboradora, generando un sentido de pertenencia con la empresa.

## ROTACIÓN DE COLABORADORES

	2020	2021
Honduras	0.08%	-5.40%
Guatemala	-4.50%	-4.00%
Nicaragua	-0.51%	-0.30%
Panamá	0.93%	-0.40%
<b>TOTAL</b>	<b>-4.00%</b>	<b>-9.50%</b>

## CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA

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

A través de la Universidad Corporativa Ficohsa, desarrollamos e impartimos diferentes cursos y programas enfocados en mejorar y otorgar nuevas habilidades para nuestros colaboradores.

Al igual que en 2020, mantuvimos los cursos de capacitación en línea, pero también regresamos a los programas de formación presencial.

Nos enfocamos especialmente en el personal de nuevo ingreso, en donde regionalizamos los procesos de inducción, de manera que desde el día uno de su estancia en la empresa, logren desarrollar un sentido de pertenencia y, con el tiempo, reduzcan la curva de aprendizaje de cada uno de sus roles.

De igual forma, estandarizamos todos los procesos de la Universidad Ficohsa. Esto con la finalidad de hacerlos más eficientes y mantener la misma calidad de los programas en los diferentes países.

Adicionalmente, mantuvimos el compromiso con el cumplimiento regulatorio en toda la región, por lo que generamos estrategias para mejorar el indicador denominado "Cumplimiento de cursos regulatorios por parte de los colaboradores", logrando un incremento del 97% (2020) al 99% (2021).

ESTE AÑO DIMOS LA BIENVENIDA A

**1,097**  
**Colaboradores**

## LOGRAMOS LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DE LA UNIVERSIDAD FICOHSA EN TODA LA REGIÓN

Finalmente, para enriquecer la oferta académica de la Universidad Ficohsa y poner a disposición de los colaboradores experiencias de aprendizaje complementarias a través de contenidos especializados de calidad, logramos la consolidación de la alianza con Coursera, plataforma líder en aprendizaje en línea.

A su vez, como parte del Certificado en Estrategia y Gestión de Negocios, en alianza con UNITEC y Coursera, llevamos a cabo el lanzamiento del Diplomado ADN Ficohsa. Este diplomado tiene como propósito reforzar conocimientos, prácticas y hábitos que les permita a los colaboradores conocer mejor la cultura organizacional y así fomentar cualidades como: el liderazgo positivo; la automotivación; comunicación efectiva; trabajo en equipo; experiencia de servicio y diferentes tipos de comportamiento que deben ser parte de nuestro sello de liderazgo.



## CONSOLIDAMOS UNA ALIANZA CON COURSERA Y UNITEC PARA LA MEJORA DE NUESTRA OFERTA EDUCATIVA



Queremos que 2022 sea un año de objetivos alcanzados en temas de capacitación y desarrollo.

En ese sentido, una de las metas será superar el promedio de horas de capacitación por colaborador en el sector. Para ello, hemos generado diferentes estrategias; una de ellas, la propia estandarización regional de los procesos de la Universidad Ficohsa; por otro lado, reforzaremos la comunicación interna para mantener actualizados

a nuestro personal sobre la oferta educativa con la que contamos mediante 10 cápsulas de microlearning denominadas FicoLearning en el transcurso de todo el 2022.

## PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR PAÍS

	2020		2021	
	Total de horas	Promedio de horas Colaborador	Total de horas	Promedio de horas Colaborador
Honduras	51,579	13.39	145,519	36.64
Guatemala	19,978	23.7	85,813	97.96
Nicaragua	11,875	20.14	15,342	25.44
Panamá	589	2.53	3,353	18.94
<b>TOTAL</b>	<b>84,021</b>	<b>15.2</b>	<b>180,814</b>	<b>32.13</b>

Notas:

1. El total de horas de capacitación, comprende el conjunto de capacitaciones de Universidad Ficohsa, Escuelas, Programa de Mejora de Competencias, así como todas las que se hayan implementado en el año fuera de estos programas.
2. El promedio de horas de formación responde a la demografía laboral a cierre de año, para evitar contabilizar varias veces a un mismo colaborador que participa de los diferentes programas de formación.

**GRACIAS A LOS ESFUERZOS DE REGIONALIZACIÓN Y A LAS ALIANZAS CONSEGUIDAS, AUMENTAMOS EL NÚMERO DE HORAS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDAS EN UN 215%**

**DUPLICAMOS LAS HORAS DE CAPACITACIÓN PROMEDIO POR COLABORADOR**

## CURSOS Y CAPACITACIONES DE LA UNIVERSIDAD FICOHSA

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN	OBJETIVO	HONDURAS	GUATEMALA	NICARAGUA	PANAMÁ
Bienestar Agencias	Brindar las herramientas necesarias para desarrollar el liderazgo del personal en las agencias del Grupo, así como una orientación para un plan personal de vida	●			
Team Building	Mejorar la comunicación entre equipos y potenciar un espíritu de trabajo colectivo	●	●	●	●
Ficohsa Master Class	Expandir conocimientos a los colaboradores de toda la organización en diferentes temas	●	●	●	●
Programa de Negocios ADN Ficohsa	Mejorar las habilidades comerciales del personal	●	●	●	●
Programas disponibles en Coursera	Fortalecer las competencias técnicas y blandas	●	●	●	●
Programa de Tecnología Blockchain	Compartir análisis, tendencias y casos de éxito sobre este tema en el sector de la banca para el desarrollo de habilidades y soluciones	●			
Programa de Experiencia al Cliente	Comprometer al colaborador desde su rol con el cliente y la consecución de objetivos de la empresa	●	●	●	●
Formación para Formadores	Desarrollar una planificación organización efectiva, al tiempo de potenciar habilidades y competencias clave para el liderazgo de equipos	●	●	●	●
Visión estratégica del talento humano	Potenciar las capacidades de liderazgo, gestión de equipos, y cambio organizacional	●	●	●	●
Ventas Corporativas	Integrar el modelo SPIN en la experiencia del cliente	●			
Excel	Generar las habilidades necesarias para la gestión de amplias cantidades de datos	●	●	●	●

CURSOS Y CAPACITACIONES DE LA UNIVERSIDAD FICOHSA

	2019		2020		2021	
	Participantes	Horas	Participantes	Horas	Participantes	Horas
Honduras	314	54,907	237	41,265	232	44,216
Guatemala	295	10,922	362	19,648	382	68,233
Nicaragua	32	1,886	37	3,086	61	5,224
Panamá	139	2,516	223	2,840	176	3,093
<b>TOTAL</b>	<b>780</b>	<b>70,231</b>	<b>636</b>	<b>63,999</b>	<b>851</b>	<b>120,766</b>

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

PROGRAMAS DE MEJORAS DE COMPETENCIAS BLANDAS

Paralelo al programa de Evaluación de Desempeño, brindamos un acompañamiento estratégico para la mejora de habilidades *soft* o blandas. Creemos que este tipo de habilidades son las más difíciles de abordar ya que dependen mucho del tipo de persona y perfil de cada colaborador.

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

	HONDURAS			GUATEMALA			NICARAGUA			PANAMÁ		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Banco	2,306	2,470	6,958	1,017	535	28	827	184	574	169	185	154
Seguros	236	363	809	34	80	2	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Tarjetas	784	1,166	1,756	NA	NA	NA	6	1	1	66	41	4
Pensiones	36	53	132	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
<b>TOTAL</b>	<b>3,362</b>	<b>4,052</b>	<b>9,655</b>	<b>1,051</b>	<b>615</b>	<b>30</b>	<b>833</b>	<b>185</b>	<b>575</b>	<b>235</b>	<b>226</b>	<b>158</b>



## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Cada año evaluamos el desempeño de cada uno de las y los colaboradores. Mediante un proceso formalmente establecido, nos aseguramos de retroalimentar las fortalezas y áreas de oportunidad de nuestro personal. De esta forma, buscamos mejorar su aprendizaje y desarrollo, a la par de fortalecer su sentido de compromiso y pertenencia.

Durante 2021, el 100% de los colaboradores formaron parte de estas evaluaciones de desempeño según su cargo y puesto.

## COMPROMISO Y CLIMA LABORAL

### IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

(GRI 2-19, 2-20, 401-2, 401-3, 405-2, 406-1)

En GFF promovemos una cultura de trabajo basada en la igualdad y equidad de oportunidades y valores que procuramos plasmar en cada una de las actividades y procesos que llevamos a cabo con nuestros colaboradores.

Trabajamos día a día para fomentar la diversidad y la inclusión enfocados en superar cualquier sesgo, ya sea en la contratación, promoción o cualquier situación relacionada a la gestión del equipo que forma parte de la empresa y que se oponga a los principios que nos identifican.

Bajo la Comunidad con Equidad de Género Ficohsa, presente en todas nuestras subsidiarias, promovemos la equidad de género por medio de diversas actividades que se realizan en cada uno de los países. La comunidad se basa en 7 pilares que promueven a su vez una cultura de inclusión:

- Programa de Mentoría,
- Aprendizaje Colectivo,
- Book Club,
- Eventos Insignia,
- Grupos de Interés,
- Comunicación 360
- Políticas para todos.

Como principales resultados en 2021 a modo regional del programa, destacamos lo siguiente:

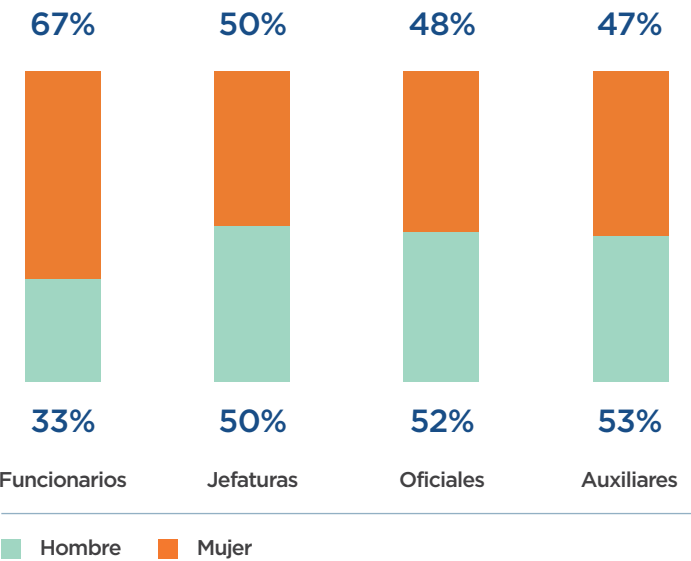
- 14 Eventos en el tema de equidad y diversidad
- 4 Talleres
- 3 Capacitaciones
- 6 Nuevas alianzas

Gracias a la continuidad de éstas iniciativas en la materia, durante el 2021, no tuvimos casos reportados relacionados a discriminación o acciones que vulneren los derechos humanos.

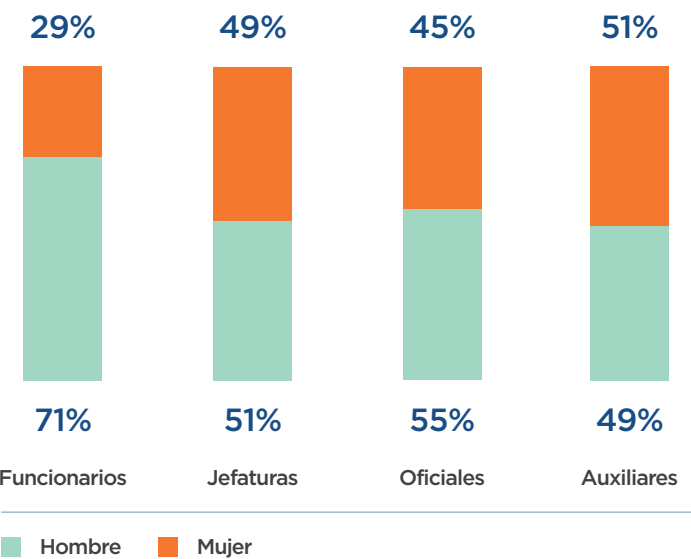
En ese sentido, contamos con diferentes organismos e iniciativas que nos ayudan a generar un espacio de trabajo abierto e inclusivo, enfocado en el crecimiento laboral de los colaboradores.

## PORCENTAJE DE POSICIONES LABORALES POR GÉNERO Y PAÍS

### HONDURAS

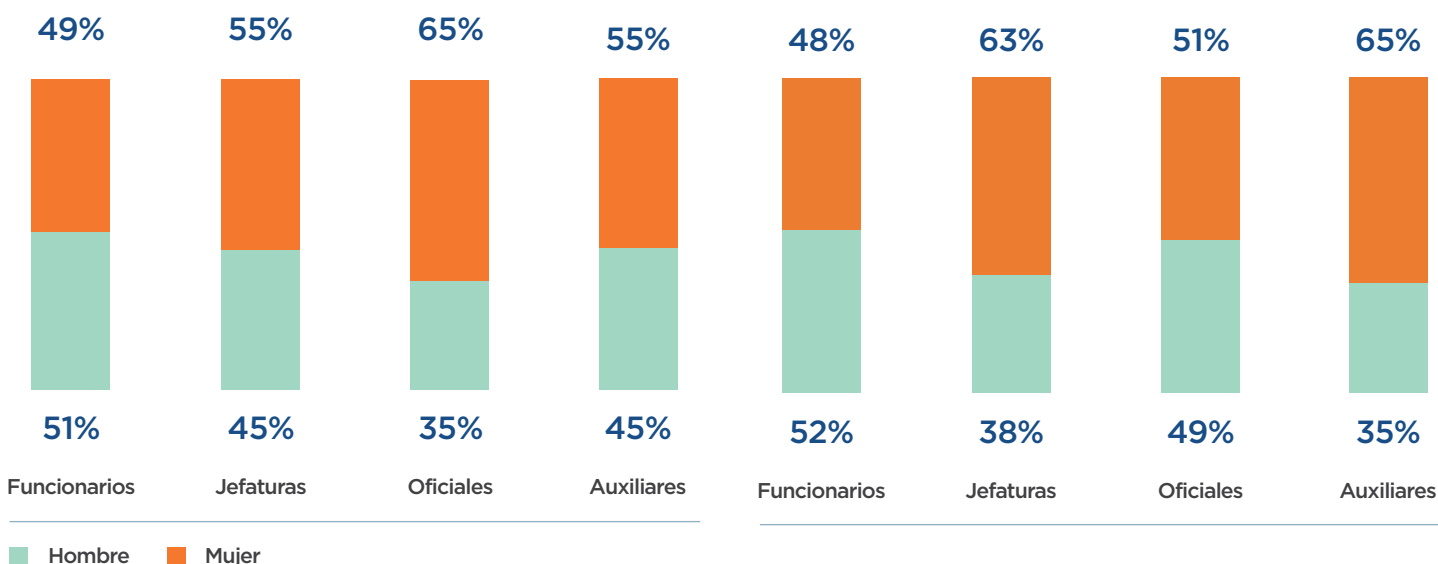


### GUATEMALA



## NICARAGUA

## PANAMÁ



Así mismo, contamos con un sistema de remuneraciones el cual está basado en el desempeño. De esta manera, determinamos una retribución transparente, equitativa, justa y libre de cualquier diferencia ya sea por género, antigüedad, preferencias, etc.

## RATIO DE SALARIO BASE MUJERES/HOMBRES POR CATEGORÍA DE ACUERDO CON EL CARGO:

	HONDURAS		GUATEMALA		NICARAGUA		PANAMÁ	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Funcionarios	0.31%	0.06%	0.14%	0.16%	0.53%	0.51%	0.33%	-0.43%
Jefaturas	-0.01%	0.09%	-0.06%	-0.05%	0.12%	0.13%	-0.04%	-0.27%
Oficiales	0.06%	1.57%	-0.06%	0.07%	0.23%	0.34%	0.09%	-0.03%
Auxiliares	0.02%	0.00%	0.14%	0.15%	0.02%	0.02%	-0.11%	0.99%

\* El ratio salarial, indica la diferencia entre los salarios de mujeres y hombres, durante un mismo periodo de tiempo y en posiciones laborales similares.

## PERMISOS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD 2021

Trabajamos para mejorar el balance entre la vida profesional y familiar. Año con año, mantenemos comunicación con las personas para conocer a los que serán padres o madres de familia y así apoyarles con esquemas de trabajo y permisos que les permitan continuar su carrera en la empresa.

	HONDURAS		GUATEMALA		NICARAGUA		PANAMÁ	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Permisos	N/A	N/A	19	N/A	24	24	5	2
*% Reincorporaciones	N/A	N/A	95%	N/A	100%	100%	100%	100%
Índice de retención	N/A	N/A	85%	N/A	100%	100%	100%	100%

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



Destacamos que, en octubre de este año, recibimos el premio “Mujeres en el Liderazgo 2021” por parte de Financial Alliance for Women, institución conformada por entidades financieras y que trabaja por la inclusión financiera de las mujeres.

Esta distinción es gracias a nuestros esfuerzos por promover la representación femenina en puestos de alta dirección, así como por los programas de diversidad y desarrollo con los que contamos.

Por otro lado, en el marco del Día Internacional de la Mujer, realizamos diferentes actividades para promover el valor de la mujer en el sector privado; una de ellas fue el Conversatorio con Mujeres Empresarias en donde tuvimos la oportunidad de charlar con talentosas mujeres quienes nos compartieron sus experiencias entre la vida profesional y personal.

Los esfuerzos para fomentar una cultura de trabajo sana y de respeto, sumado a la efectividad de las actividades, políticas, organismos, línea de denuncia y al propio código de ética, llevaron a la ausencia de casos por acoso o discriminación laboral.

## SALUD Y SEGURIDAD

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

En Grupo Financiero Ficohsa estamos comprometidos en garantizar condiciones de trabajo seguras, limpias y libres de riesgos que atenten contra la salud física y mental de nuestro personal.

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, así como mejoras a los responsables de las áreas en cada uno de los países.

A diferencia de otras industrias, el sector bancario no presenta riesgos potencialmente altos; sin embargo, nuestro sistema de gestión está enfocado en la prevención tanto en las instalaciones corporativas, como en las agencias.

En consecuencia, realizamos evaluaciones de riesgos laborales para identificar aquellas áreas en donde se presentan mayores probabilidades de una eventualidad. El proceso comienza con la valoración de la zona de trabajo, en este caso puede ser un edificio corporativo o una agencia; seguido de la identificación de las diferentes áreas que componen a estos espacios, así como del propio personal que las opera; después, hacemos una evaluación sobre la probabilidad de riesgo, posibles consecuencias y daños; finalmente, establecemos las medidas preventivas para disminuir o eliminar los riesgos detectados.

Cumplimos con todos los protocolos de seguridad, así como con el equipo para prevenir y atender accidentes en instalaciones corporativas y agencias.

Nuestro sistema de Higiene y Seguridad tiene una cobertura del 100% de nuestros colaboradores.

Al mismo tiempo, mantenemos diferentes programas de respuesta ante posibles emergencias en las áreas de trabajo. Este plan está a cargo del Comité de Crisis, el cual a su vez cuenta con equipos de apoyo compuestos por doce miembros titulares y doce suplentes, capacitados con el material necesario para hacer frente a las eventualidades.

**CADA AÑO, CON EL APOYO DE LOS BRIGADISTAS, RESPONSABLES Y DEL COMITÉ DE HIGIENE Y SEGURIDAD, ACTUALIZAMOS EL PLAN DE EMERGENCIAS.**



## CAPACITACIONES A BRIGADISTAS PARA EL APOYO EN EMERGENCIAS

	HONDURAS		GUATEMALA		NICARAGUA		PANAMÁ	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Brigadistas activos	262	237	76	103	14	16	18	16
Horas de capacitación	40-48	0	N/A	8	32	0	4	14



Este año en Nicaragua realizamos 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.

A su vez, recibimos periódicamente auditorías por las autoridades gubernamentales para el cumplimiento de los protocolos y normativa. En 2021, se realizaron un total de 63 en todos los países.

**CUMPLIMOS CON TODOS LOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, ASÍ COMO CON EL EQUIPO PARA PREVENIR Y ATENDER ACCIDENTES EN INSTALACIONES CORPORATIVAS Y AGENCIAS**

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

- Campañas de vacunación
- Pruebas de tamizaje
- Seguimiento y chequeos generales
- Campañas de prevención de enfermedades
- Orientación médica

Contamos con tres clínicas totalmente equipadas ubicadas en los tres edificios a Nivel Nacional, Honduras.

Adicionalmente, contamos con los beneficios médicos externos que son monitoreados por el IHSS y Clínicas Privadas PorSalud.

Para fortalecer la cultura de prevención, llevamos a cabo diferentes campañas de comunicación en donde damos a conocer las prioridades de la compañía en el tema, así como los beneficios con los que cuentan las y los colaboradores.

Finalmente, 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 de tiempo completo en donde contamos con la asistencia de profesionales de la salud para la orientación del personal que lo requiera.



**DISPONEMOS DE UNA LÍNEA TELEFÓNICA DE ATENCIÓN MÉDICA Y PSICOLÓGICA GRATUITA. DURANTE 2021, RECIBIMOS UN TOTAL DE 2,800 CONSULTAS, 300 MÁS QUE EN 2020.**

**CERRAMOS EL 2021 CON CERO ACCIDENTES LABORALES**

## CLIMA LABORAL

(GRI 401-2, 201-3)

Somos conscientes que para crear una cultura organizacional que responda a las necesidades de nuestros colaboradores, es necesario establecer canales de comunicación efectivos que detecten sus expectativas, así como áreas de mejora.

Cada año, y con el fin de monitorear el clima laboral, realizamos una encuesta de satisfacción basada en metodologías internacionales, pero desarrollada por nosotros como Grupo Financiero Ficohsa.

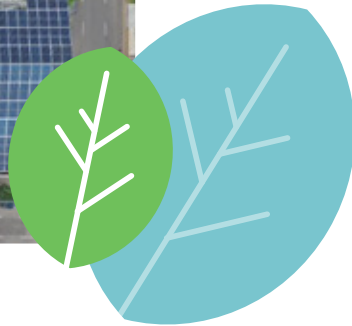
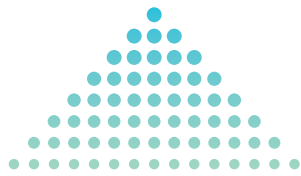
Los resultados de la encuesta Exprésate y Opina nos ayudan a identificar aquellos beneficios que las y los colaboradores esperan tener. Además de cumplir con las prestaciones de ley establecidas en cada uno de los países en donde operamos, otorgamos diferentes tipos de apoyos que mejoren el bienestar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



BENEFICIOS	HONDURAS	GUATEMALA	NICARAGUA	PANAMÁ
Seguro médico hospitalario	●	●	●	●
Seguro colectivo de vida	●	●	●	●
Seguro médico internacional	●	●	●	●
Asistencia psicológica	●	●	●	●
Capacitaciones	●	●	●	●
Chequeo médico ejecutivo	●	●	●	●
Plan corporativo de telefonía celular	●	●	●	●
Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●
Combustible	●		●	●
Cobertura dentro del plan corporativo celular	●	●	●	●
Auxilio por muerte de dependiente	●	●		●
Descuentos en comercios y empresas	●	●	●	●
Bono por resultados	●	●	●	●
Bono de vacaciones (marzo)	●			●
Bono adicional (septiembre)	●			●
Bono por nacimiento	●	●		
Clínica Médica Ficohsa	●	●	●	●
Sala de lactancia	●			
FICOPEN	●			



# Nuestro Planeta





# GESTIÓN AMBIENTAL

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

Desde nuestros inicios como Grupo Financiero Ficohsa, hemos tomado acción en la lucha contra el cambio climático; bajo una gestión responsable de los recursos, emisiones y energía. Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, estamos comprometidos con una cultura de respeto al medio ambiente y la reducción de nuestros impactos negativos.





También contribuimos y tratamos de fomentar la conciencia ambiental en nuestros clientes por medio de inversiones y créditos otorgados a proyectos que pasen una evaluación socio ambiental acordes a nuestra visión de banca sostenible .

De esta manera, la estrategia ambiental con la que contamos impacta directamente a tres Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Conscientes de que sólo a través de la innovación podremos encontrar mejores resultados, año con año realizamos inversiones estratégicas para así reducir el consumo de energía, a la par de disminuir nuestros impactos ambientales.

## INVERSIONES AL CIERRE DE DICIEMBRE 2021

 AIRE ACONDICIONADO \$675,872	 LÁMPARAS LED \$88,780
 MUEBLES \$495,844	 TOTAL \$764,652

<sup>1</sup> Dirigirse al capítulo Banca Responsable del presente informe para mayor detalle.

En ese sentido, evaluamos periódicamente el impacto ambiental de nuestras operaciones. Por lo que en casa matriz, Honduras, realizamos estudios de huella ecológica y huella de carbono, lo cual nos permite monitorear nuestro avance y consumo.

Basamos la metodología de ambos estudios en 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.

Mantenemos una cobertura holística con tres niveles de alcance:

### 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.



2019

2020

2021

VAR %  
2020/2021

### Huella ecológica - Alcance 1 (gha)

Directo	Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.	152.71	170.53	248.3	46%
---------	--	--------	--------	-------	-----

### Huella ecológica - Alcance 2 (gha)

Indirecto	Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.	1,405.8	1,163.23	1,652.79	42%
-----------	--	---------	----------	----------	-----

### Huella ecológica - Alcance 3 (gha)

Alimentación	Compra de azúcar y café para oficinas	2.73	0.56	0.37	-34%
Oficina	Adquisición de mobiliario e insumos de oficina de diversos materiales, entre ellos, productos electrónicos, y elaborados a partir de madera, plástico, papel y sus combinaciones.	4,318.58	2,339.48	3,211.99	37%
Bienes de consumo	Adquisición de uniformes para personal, material publicitario, material de primeros auxilios, y tarjetas.	51.48	89.35	401.14	349%
Servicios	Agua potable, transporte de insumos, viajes de negocio, desplazamiento de empleados, disposición y tratamiento de residuos.	1,427.82	877.47	439.42	-50%
<b>Total</b>		<b>5,803.46</b>	<b>3,306.84</b>	<b>4,052.92</b>	<b>23%</b>

### Huella ecológica total (gha)

<b>Total</b>	<b>7,358.90</b>	<b>4,640.60</b>	<b>5,953.98</b>	<b>28%</b>
<b>Por colaborador</b>	<b>1.95</b>	<b>1.2</b>	<b>1.73</b>	<b>44%</b>



## GESTIÓN RESPONSABLE DEL AGUA

(GRI-303-1.303-3)

A diferencia de otras industrias, la demanda que tenemos de recursos hídricos es considerablemente menor. No por ello dejamos de prestar atención al consumo y manejo que le damos al agua.

Creemos que los grandes cambios empiezan desde las decisiones de cada persona. Por ello, realizamos diferentes campañas de sensibilización internas orientadas a crear conciencia en los colaboradores y así se sumen a los objetivos que tenemos.

EL 100% DE NUESTRO SUMINISTRO DE AGUA  
PROVIENE DE LA RED ESTATAL DE SUMINISTRO



## CONSUMO DE AGUA (M3)\*

	2019	2020	2021	21-20 (%)
Honduras (Banco)	411,090	332,545	131,641	-60%
Nicaragua	12,000	8,400	8,159	-3%
Regional (Suma total)	423,090	340,945	139,800	-59%
Regional (Por colaborador)	95	79	35	-56%

EN 2021 SE REDUJO EL CONSUMO DE  
AGUA REGIONAL EN UN **59%**

Vertido de agua 2021:  
125,059 m<sup>3</sup>

## RESIDUOS GENERADOS A NIVEL NACIONAL

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

Somos responsables de nuestros residuos. Contamos con diferentes formas de alargar la vida útil de los materiales que usamos y producimos. 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.

## RESIDUOS GENERADOS EN LBS

	2019	2020	2021	Δ21-20
Desechos sólidos	33,600	65,603	76,241	16%
Aluminio	474	705.92	536	-24%
Papel	126,802	504,100	507,722	1%
Plásticos*	1,845	519.12	16,061	2994%
Residuos electrónicos	14,588	-	1,500	-
Total	177,309	570,928	602,060	5%

\*El incremento en residuos y sobre todo en plásticos es derivado al regreso de actividades post-pandemia.



Tenemos alianzas estratégicas para el reciclaje de residuos electrónicos, por lo que durante el 2021 recolectamos todos los residuos electrónicos que se encontraban en desuso para ser entregados a una empresa recicladora con el fin de darles una segunda oportunidad y sacarles provecho, gracias a esta iniciativa logramos recaudar fondos a beneficio de Operación Sonrisa.

Continuando con la transición digital, cada vez reducimos más el consumo de papel como principal insumo de empresas de servicios financieros.

### CONSUMO DE PAPEL (RESMAS, UNIDADES)\*

	2019	2020	2021	Δ21-19*
Honduras	23,044	13,595	15,523	-33%
Guatemala	4,802	1,833	3,863	-20%
Nicaragua	4,984	3,439	2642	-47%
Panamá	1,290	333	827	-36%
Regional (Suma total)	32,649	19,200	22,855	-30%
Regional (Por colaborador)	6.0	3.50	4.50	-25%

\*La variación la hemos realizado conforme al 2019, debido a que el 2020 ha sido un año atípico debido a la pandemia.

### INICIATIVAS A FAVOR DE LA BIODIVERSIDAD

A través del voluntariado corporativo y de alianzas con diferentes organizaciones, contribuimos en la regeneración de la biodiversidad y ecosistemas que nos rodean.

Este año, en colaboración con la empresa Larach & Cia, entregamos más de 100 mil semillas para la creación de un vivero en el Parque Nacional La Tigra y 10 mil árboles, una de las primeras áreas declaradas como protegidas por el gobierno de Honduras. Anteriormente, (en 2020) llevamos una campaña digital en redes sociales en donde por cada like recibido tanto en las cuentas de Larach & Cia, como de Ficohsa, donamos un árbol para la misma zona.

### ENERGÍA Y EMISIONES

(302-1; 302-2, 302-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

Seguimos en el camino de la descarbonización a través de la optimización del consumo de energía y combustibles. Contamos con diferentes programas internos que favorecen la reducción de la energía eléctrica que usamos en las instalaciones.

También, fomentamos acciones de impacto inmediato entre los colaboradores, como la desconexión total después de sus jornadas laborales, así como una estandarización para el control de la iluminación en los espacios de trabajo, aprovechando al máximo la luz natural del sol para sustituir el encendido de la infraestructura.

Además, hemos incorporado nuevas fuentes de abastecimiento renovables, como los paneles solares instalados en Honduras y Nicaragua, principalmente.



EN 2021 SE REDUJO  
EL CONSUMO DE PAPEL  
A NIVEL REGIONAL UN  
**30%**

A LA FECHA, GRACIAS A LOS PANELES SOLARES,  
LA OFICINA PRINCIPAL DE HONDURAS ES  
ABASTECIDA DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN UN  
**71%**  
10 AGENCIAS EN HONDURAS Y LA OFICINA  
PRINCIPAL DE NICARAGUA FUNCIONAN CON  
ENERGÍA PROVENIENTE DE PANELES SOLARES.

## CONSUMO ENERGÉTICO HONDURAS (KWH)

	2019	2020	2021*	Δ21-20*
Banco	8,616,380	6,866,469	10,758,540	57%
Seguros	661,908	516,465	527,750	2%
Tarjetas	1,460,449	987,586	955,021	-3%
Total	10,738,737	8,370,520	12,241,311	46%

\* La variación es el resultado de la comparación de año 2020, un año atípico debido a la pandemia.

\*\* Se hicieron algunas correcciones a los datos presentados en 2020.

\*\*\* En 2021 se midieron más instalaciones que el año pasado.

## CONSUMO ENERGÉTICO EN LA REGIÓN (KWH)

	2019	2020	2021*	Δ21-20*
Guatemala	712,735	750,550	973,279	30%
Panamá	317,880	540,469	529,553	-2%
Nicaragua	1,349,485	1,207,163	1,127,266	-7%
Total	2,380,100	2,498,182	2,630,098	5%

## INTENSIDAD ENERGÉTICA POR COLABORADOR (KWH/COLABORADOR)

	2019	2020	2021	Δ21-20
	2,398	1,990	2,932	47%

\* La intensidad energética es el promedio entre el consumo total de Kwh consumidos a nivel regional, entre el total de colaboradores a nivel regional del año reportado.

\*\*Durante 2021 hemos ido reactivando nuestras actividades lo que ha incrementado nuestro consumo energético con respecto al 2020, así mismo nuestra planilla se ha disminuido, por lo que veremos un incremento en nuestra intensidad energética al cierre del 2021.

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 (LTS)

	2019	2020	2021	Δ21-20
Gasolina	241,777	165,914	227,862	37%
Diésel	42,307	30,398	60,523	99%

## 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).





2019

2020

2021

VAR %  
2020/2021**ALCANCE 1 (ton CO2eq)**

Fuentes fijas	78	51	109.34	114%
Fuentes móviles	352	430	604.24	41%
Fuentes fugitivas	644	701	445.63	-36%
<b>TOTAL</b>	<b>1,075</b>	<b>1,183</b>	<b>1,159.22</b>	<b>-2%</b>

**ALCANCE 2 (ton CO2eq)**

Red eléctrica	3,947	3,275	4,704.48	44%
---------------	-------	-------	----------	-----

**Huella ecológica total (gha)**

Bienes y servicios adquiridos	2,706	1,540	3,240.94	110%
Consumo de combustible y energía no incluidos en el alcance 1 y alcance 2	13.5	0.47	-	-
Residuos generados en las operaciones	103.83	40	16.36	-59%
Viajes de negocio	360.61	287.95	446.34	55%
Desplazamiento de empleados	2,769.79	1,619.50	304.76	-81%
Fin de vida de productos vendidos	1.23	4.85	2.10	-57%
<b>TOTAL</b>	<b>5,955.26</b>	<b>3,492.53</b>	<b>4,010.50</b>	<b>15%</b>

**Intensidad de emisiones de GEI (tonCO2eq/Colaborador)\***

<b>ALCANCES 1+2</b>	<b>1.3</b>	<b>1.15</b>	<b>1.72</b>	<b>33%</b>
---------------------	------------	-------------	-------------	------------

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

# Nuestra Comunidad

(GRI 2-23,2-25)

En GFF creemos que, para ser un agente de cambio positivo en los diferentes países en donde operamos, debemos continuar con nuestro compromiso de impulsar el desarrollo sostenible en las comunidades.

Como un Grupo socialmente responsable, a través de Fundación Ficohsa y mediante la gestión del área de Responsabilidad Social Corporativa, desarrollamos proyectos, programas e iniciativas que generen un impacto positivo en las comunidades y sus necesidades, enfocadas en las siguientes áreas de acción:

**ACCESO A LA  
EDUCACIÓN  
PRE BÁSICA**

**INCLUSIÓN  
FINANCIERA**

**SALUD**

**OTROS PROYECTOS  
DE INVERSIÓN  
SOCIAL**



## FUNDACIÓN FICOHSA

(GRI 203-1)

Desde Fundación Ficohsa 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.

A lo largo del 2021, continuamos con los programas que se vieron reestructurados en 2020 derivado de la pandemia de la COVID-19. Asimismo nos encontramos trabajando en el plan estratégico para las actividades al regreso de ésta “nueva normalidad” en 2022 y años precedentes.

La continuidad de las actividades de Fundación ha sido gracias a la participación activa de docentes, familias, comunidades, voluntariado corporativo, así como el apoyo de aliados estratégicos que comparten un genuino compromiso con el desarrollo educativo de los países donde tenemos presencia.

Por medio de nuestro Programa Educando Nuestro Futuro, con una trayectoria ya de 23 años, tenemos la visión de apoyar de manera integral y sostenible la educación preescolar de niños y niñas entre 3 a 6 años, enfocando sus acciones en el incremento de la cobertura, la innovación y la calidad educativa.

## NIÑOS Y NIÑAS BENEFICIADOS 2021

# 7,005

HONDURAS

# 752

REGIONAL (NICARAGUA,  
GUATEMALA, PANAMÁ)

# 145,096

ACUMULADA DESDE EL AÑO 2,000  
(HN Y REGIONAL)




INVERSIÓN REGIONAL  
(HONDURAS, NICARAGUA,  
GUATEMALA, PANAMÁ)

# \$675,037



A continuación, presentamos las principales iniciativas que se abordan desde el Programa Insignia de Fundación Ficohsa, “Educando Nuestro Futuro”:

PROGRAMAS/ INICIATIVAS	DESCRIPCIÓN	BENEFICIOS Y RESULTADOS	ODS IMPACTADOS
Apoyo al Programa Nacional de alimentación escolar	Desde el 2001, la Fundación Ficohsa ha mantenido una importante alianza con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), contribuyendo directamente con el Programa Nacional de Alimentación Escolar (Honduras).	<p><b>Inversión total 2021:</b> \$172,976</p> <p><b>Raciones entregadas 2021:</b> 1,300,000 millones</p> <p><b>Centros de Educación Prebásica:</b> 140</p> <p><b>Niños y niñas beneficiados directamente 2021:</b> 7,005</p> <p><b>Beneficiarios indirectos 2021:</b> + 35,500 personas (miembros de las comunidades).</p> <p>Adicionalmente, realizamos la entrega de raciones de alimentos en las comunidades beneficiadas en Guatemala y Panamá, con una <b>inversión aproximada de \$8,900</b> llegando a <b>más de 170 familias</b>.</p>	<b>ODS: 2:</b> Hambre Cero
Dotación de libros y material escolar	Desde los inicios del Programa “Educando Nuestro Futuro”, hemos entregado anualmente libros de texto y material escolar para todos los centros preescolares beneficiados. Este aporte genera un ahorro significativo para el padre y madre de familia que en su mayoría proviene de zonas económicamente vulnerables.	<p><b>Inversión acumulada (Honduras):</b> \$665,781</p> <p><b>Inversión 2021 Honduras:</b> \$63,028</p> <p><b>Inversión 2021 Regional (Nicaragua, Guatemala, Panamá):</b> \$4,204</p> <p><b>Niños y niñas beneficiados 2021:</b> 7,005</p> <p><b>Niños y niñas beneficiados regional (Nicaragua, Guatemala, Panamá) 2021:</b> 752</p> <p><b>Niños y niñas beneficiados acumulado (HN y regional):</b> 145,096</p>	<b>ODS 4:</b> Educación de calidad
Fortalecimiento Docente	<p>Un fuerte componente para lograr calidad educativa en los centros preescolares apoyados por Fundación Ficohsa es la formación docente, en las cuales han participado hasta la fecha más de 330 docentes a nivel regional. Esto se realiza por medio de 2 iniciativas:</p> <p><b>Acompañamiento pedagógico:</b> Desde el año 2017, la Fundación Ficohsa ha implementado el programa de Acompañamiento Pedagógico con el objetivo de mejorar la práctica docente mediante la metodología de investigación-acción, generando nuevas competencias enfocadas en brindar una</p>	<p><b>Acompañamiento pedagógico:</b> 140 centros preescolares apoyados en 2021, Honduras.</p> <p>Docentes atendidos (Honduras) 2021: 307</p> <p><b>Portal Educativo Fundación Ficohsa:</b></p> <p><b>Usuarios registrados a nivel regional (HN y Regional) 2021:</b> 534</p> <p><a href="http://www.portalfundacionfichosa.com">www.portalfundacionfichosa.com</a></p>	<b>ODS 4:</b> Educa- ción de calidad

	<p>educación de calidad, tomando en cuenta los diferentes contextos en donde se desenvuelven los centros educativos apoyados.</p> <p><b>Portal Educativo Fundación Ficohsa:</b> Ante los retos educativos causados por la pandemia del COVID-19 y la necesidad de continuar con los procesos de formación, en el 2021 se lanzó el Portal Educativo Fundación Ficohsa, herramienta innovadora que ofrece contenidos de valor y recursos útiles para acompañar a los docentes, padres, madres y encargados en la ardua tarea de darle continuidad a la educación de los niños y niñas.</p>		
Programa de Educación Social y Financiera	<p>Desde el año 2014 la Fundación Ficohsa, como socio de la red mundial Aflatoun Child Savings International con sede en Ámsterdam, implementa el Programa de Educación Social y Financiera, con el objetivo de inspirar a los niños y niñas a ser ciudadanos social y económicamente empoderados, dotándoles de las aptitudes y los conocimientos necesarios para convertirse en adultos con conciencia económica, capaces de transformar sus comunidades.</p>	<p><b>Centros beneficiados:</b> 56</p> <p><b>Niños y niñas beneficiados acumulado:</b> 20,295</p> <p><b>Niños y niñas beneficiados 2021:</b> 3,845</p> <p><b>Beneficiarios indirectos 2021:</b> 19,225 personas (miembros de las comunidades)</p>	<p><b>ODS: 2:</b> Hambre Cero</p>
Programa Dar para Educar	<p>Alianza entre Fundación Ficohsa y Supermercados La Colonia en Honduras, ha permitido desarrollar el Programa Dar para Educar, dando la oportunidad a los clientes de los Supermercados de todo el país, que puedan donar de manera voluntaria las monedas que le sobran al momento de realizar sus compras, contribuyendo directamente con los proyectos educativos y el desarrollo de sus propias comunidades.</p> <p>Los fondos recaudados son utilizados para la construcción o rehabilitación de Centros de Educación Prebásica y el fortalecimiento de los proyectos educativos que se implementan a nivel nacional.</p>	<p><b>Total recaudado 2021:</b> \$100,841</p> <p><b>Ciudades beneficiadas:</b> Tegucigalpa, Choluteca, Comayagua, Siguatepeque, Juticalpa, Danlí, San Pedro Sula, El Progreso, La Ceiba</p> <p><b>Centros de Educación Prebásica beneficiados:</b> 18</p> <p><b>Niños y niñas beneficiados 2021:</b> 916</p> <p><b>Acumulado de niños y niñas beneficiados:</b> 11,577</p>	<p><b>ODS 4:</b> Educación de calidad</p>





## OTROS PROYECTOS DE FUNDACIÓN FICOHSA

### REHABILITACIÓN DE CENTROS PREESCOLARES:

En noviembre del 2020, el paso de las tormentas tropicales ETA e IOTA por la zona norte de Honduras, afectó gravemente a 17 centros preescolares apoyados por la Fundación Ficohsa, dañando gran parte de su infraestructura física.

Ante esta situación, dimos respuesta mediante el Proyecto Rehabilitación de Centros de Educación Prebásica durante el 2021, acondicionándolos nuevamente con espacios pedagógicamente adecuados y aptos para atender aproximadamente a más de 650 niños y niñas de estas comunidades.

La inversión del proyecto fue de más de US \$152,000 y contó con el aporte del Programa Business Support Services (BSS) de la Institución Financiera de Desarrollo Alemán (DEG), del Banco Latinoamericano de Comercio Exterior (Bladex), Transatlantic Reinsurance Company (TransRe) y la empresa The Steel Group Financial Solutions.

Además del aporte directo de la Fundación Ficohsa y las comunidades, también se contó con el apoyo de otros aliados estratégicos y del voluntariado corporativo del Grupo Financiero Ficohsa, quienes recaudaron fondos para contribuir con la inversión de mano de obra de este gran proyecto.



#### GUATEMALA

Gracias a los aportes mensuales de los colaboradores, hicimos entrega de la merienda escolar de forma mensual, beneficiando a las familias de más de 70 niños y niñas que son atendidos en los 2 centros preescolares en la Ciudad de Guatemala. Se entregaron kits completos de material escolar a todos los niños y niñas.

Como parte del fortalecimiento docente, se brindó un proceso de capacitación para todos los docentes sobre la metodología Montessori, así como la formación en el Programa de Educación Social y Financiera AFLATOT, involucrando a los padres, madres y docentes.

Igualmente, realizamos mejoras en la infraestructura de ambos preescolares, adicionalmente también dotamos de insumos de bioseguridad como preparación para el regreso a clases del 2022.



#### NICARAGUA

Destacamos que, gracias a las acciones del voluntariado corporativo, se realizó la donación de insumos de limpieza y bioseguridad para los 4 centros preescolares apoyados en las Ciudades de Managua y León.

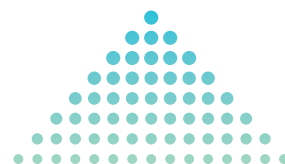
Por vez primera en Nicaragua, realizamos una donación de más de 400 kits escolares para cada niño y niña beneficiado en los 4 centros preescolares, así como para todos los docentes que los atienden.

Adicionalmente, logramos la implementación del Programa de Educación Social y Financiera AFLATOT, expandiendo la cobertura de este importante programa en este país, con el objetivo principal de fomentar una conciencia financiera desde temprana edad.



#### PANAMÁ

En Panamá, con el aporte del voluntariado corporativo, logramos apoyar a las comunidades de Pacora y Curundú con la donación de kits escolares para los niños y niñas de los 2 centros educativos beneficiados con raciones alimenticias para más de 100 familias.



Destacamos que a nivel regional se promovió el Portal Educativo Fundación Ficohsa, alcanzando participación de usuarios de todos los países en donde tenemos presencia (Honduras, Nicaragua, Guatemala y Panamá), ofrecimos contenidos adaptables a los contextos de cada uno de estos países.

### VOLUNTARIOS QUE TRANSFORMAN VIDAS

Este año, nuestro programa de voluntariado regresó progresivamente a las actividades presenciales. Nos esforzamos por fomentar entre nuestros colaboradores un sentido de ayuda y empatía para continuar impulsando juntos el desarrollo de las comunidades donde operamos contribuyendo así a mejorar la calidad de vida y siempre de la mano con nuestro propósito corporativo de transformar vidas.



**+24,600**

HORAS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO  
APORTADAS EN BENEFICIO DE LAS  
COMUNIDADES

**+32,900**

PERSONAS BENEFICIADAS

**95%**

DE PARTICIPACIÓN DE NUESTROS  
COLABORADORES

### INICIATIVAS Y PROGRAMAS DE GFF



Bajo este programa, seguimos nuestro compromiso de impulsar el desarrollo académico de jóvenes hondureños considerados como estudiantes con excelencia académica en sus áreas de estudio.

Seguimos invirtiendo en su formación para ayudarles a estudiar en las mejores universidades del mundo.

	BENEFICIARIOS
Mujeres	81
Hombres	86
Total	167

**+\$4.6 MM**

INVERTIDOS DESDE 2013

ALCANCE  
**23 Países**



## APOYO A LA INNOVACIÓN

### Hackathon Ficohsa

Este año realizamos por primera vez un Hackathon interno en el cual participaron 70 de nuestros colaboradores en Honduras, Guatemala, Panamá y Nicaragua. Cada uno de ellos presentó diferentes iniciativas; al final del concurso, tres equipos fueron los ganadores, quienes presentaron sus respectivas soluciones tecnológicas en tres diferentes temas:

**ADOPCIÓN  
DIGITAL**

**EDUCACIÓN  
FINANCIERA**

**INCENTIVO  
AL AHORRO**

### Nuestros ganadores

**Primer lugar:**  **ANDROMEDA**

**Segundo lugar:**  **SUDORA**

**Tercer lugar:**  **THE WINNERS**

El Hackathon regional tuvo ganadores en cuatro categorías:

- Analytics: soluciones para mejorar la salud financiera de las personas
- Ofertas geolocalizadas
- Inclusión financiera para el sector agrícola
- Directorio en línea para Pymes

Tanto en el concurso interno como el externo contamos con la participación de Oracle, compañía global de servicios de TI, que apoyó y dio seguimiento al desarrollo de los proyectos presentados.

De igual forma, llevamos a cabo el primer concurso de innovación en el sector bancario de la región. Más de 100 jóvenes participaron y mostraron su entusiasmo por generar soluciones con fines sociales.

### Tech4Dev HN



Hemos forjado una alianza estratégica con el programa de aceleración Tech4Dev, en el cual también participan BID Lab y Unitec, con el fin de generar un impacto social por medio de la innovación y la promoción del emprendimiento tecnológico entre la juventud de la región centroamericana.

Este proyecto busca fortalecer el ecosistema emprendedor, principalmente para brindar soluciones tecnológicas a los sectores de salud, educación, y seguridad; sectores clave para el desarrollo de Honduras. Está dirigido a profesionales, estudiantes de todas las universidades, jóvenes emprendedores, investigadores, o makers hondureños.

Tech4Dev promueve la articulación de las instituciones, ya sea del sector público, privado, o de cooperación internacional, para generar sinergias que permitan el desarrollo del ecosistema emprendedor hondureño.

## FUNDACIÓN CRECIENDO CON DIABETES

Continuamos con el apoyo a la Fundación Creciendo con Diabetes, desde GFF, la cual promueve y sensibiliza sobre los temas que van relacionados a la diabetes, además de mejorar las condiciones de los pacientes con este padecimiento bajo esquemas de acompañamiento que garanticen el cumplimiento del tratamiento y así mismo aportando a su calidad de vida.

**+ \$98 MIL** INVERTIDOS

BENEFICIARIOS CON DONACIÓN DE INSUMOS MÉDICOS

**335** DIRECTOS E INDIRECTOS

CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN:

**+ 4,100** PERSONAS ALCANZADAS

JORNADAS DE DIAGNÓSTICO Y PREVENCIÓN

**86** BENEFICIARIOS



# Desempeño económico

## DATOS RELEVANTES DEL GRUPO

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

La solidez financiera de GFF nos mantiene siempre adelante con las operaciones del grupo y las subsidiarias. Demostrado con la credibilidad, responsabilidad, compromiso y confianza a nuestros accionistas y demás grupos de interés.

Siendo motor de desarrollo económico en el país y

sociedades en donde tenemos presencia, presentamos a continuación nuestro desempeño económico bajo los principales indicadores financieros a nivel Grupo.

**Estos datos son en base a los estados financieros internos de cada una de las empresas.**

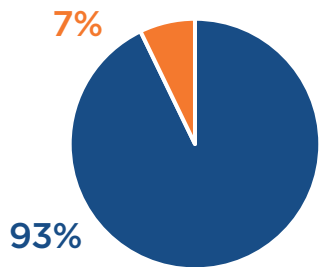
## INDICADORES FINANCIEROS Y DE NEGOCIO GFF

	2019	2020	2021	21-20 (%)
Activos netos (\$ MM)	5,568.70	6,607.50	7,386.36	11.8%
Cartera de Préstamos (\$ MM)	3,665.30	3,831.50	4,118.89	7.5%
Depósitos (\$ MM)	3,368.20	4,267.80	4,743.81	11.2%
ROE (%)	14.6%	12.6%	15.7%	3.1%
Índice de adecuación de capital (%)	13.4%	13.2%	13.9%	0.7%
Índice de morosidad (%)	1.7%	2.1%	1.9%	-0.2%

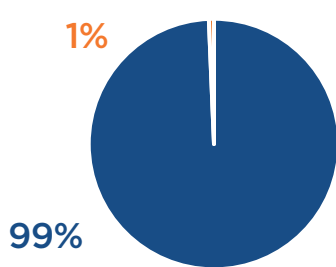
## DESGLOCE DE LA CARTERA DE CRÉDITO A NIVEL GFF

(SASB FN-CB-000.B)

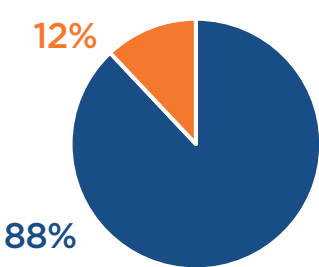
PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS  
(NÚMERO)



PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS  
(VALOR EMITIDO) (\$ MM)



SALDO DE CARTERA  
(\$)




■ Personas   ■ MiPyme

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 \$)




	2019	2020	2021	21-20 (%)
<b>Ingreso ( Valor Económico Generado, VEG)</b>	<b>438,844</b>	<b>407,975</b>	<b>480,096</b>	<b>17.68%</b>
<b>Gastos ( Valor Económico Distribuido, VED)</b>	<b>377,652</b>	<b>360,564</b>	<b>399,281</b>	<b>10.74%</b>
Gastos Operativos	142,038	141,075	181,232	<b>28.47%</b>
Sueldos y prestaciones	99,068	96,353	104,494	<b>8.45%</b>
Pago a Proveedores de Capital	92,194	90,605	68,533	<b>-24.36%</b>
Pago a Gobierno	42,775	31,018	43,829	<b>41.30%</b>
Inversión Social	1,577	1,512	1,193	<b>-21.10%</b>
<b>VEG-VED</b>	<b>61,192</b>	<b>47,411</b>	<b>80,815</b>	<b>70.46%</b>

## DATOS RELEVANTES POR PAÍS

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

### HONDURAS

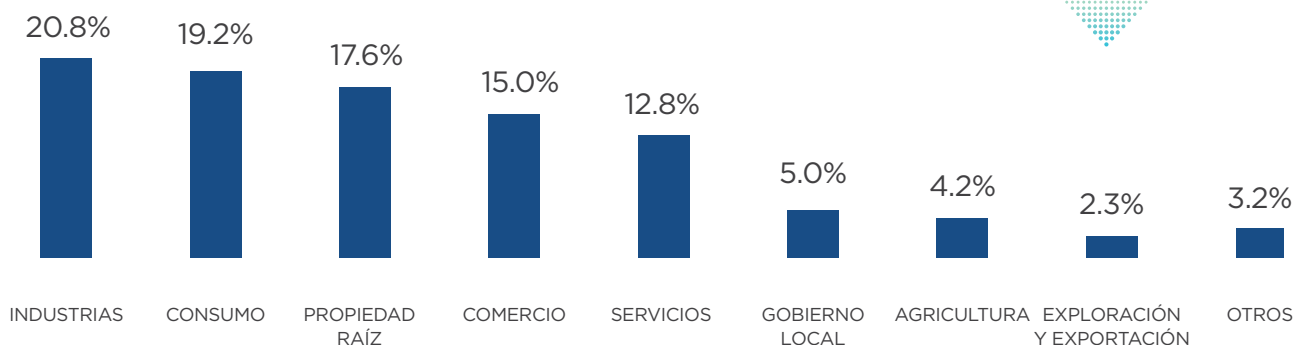
#### INDICADORES FINANCIEROS Y DE NEGOCIO HONDURAS



	2019	2020	2021	21-20 (%)
Activos netos (\$ MM)	4,075.0	4,828.0	5,387.7	11.6%
Préstamos (\$ MM)	2,587.0	2,894.0	3,063.6	5.9%
Participación de mercado Préstamos (%)	19.60%	19.50%	18.40%	-1.1%
Depósitos (\$ MM)	2,308.0	3,018	3,337	10.6%
Participación de mercado Depósitos (%)	17.3%	19.6%	17.0%	-2.6%
ROE (%)	14%	10%	13%	3.0%
Índice de adecuación de capital (%)	13%	13%	14%	1.0%
Índice de morosidad (%)	2%	2%	2%	0.0%



## DESGLOSE DEL CRÉDITO ENTREGADO POR SECTOR BANCO FICOHSA HONDURAS



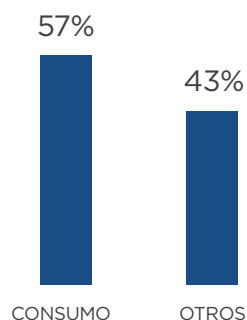
\*OTROS: Avicultura, pesca, ganadería, transporte, comunicaciones, financiamientos de exportación e instituciones descentralizadas.

## GUATEMALA

### INDICADORES FINANCIEROS Y DE NEGOCIO GUATEMALA

	2019	2020	2021	21-20 (%)
Activos netos (\$ MM)	345.5	393.1	470.5	19.7%
Préstamos (\$ MM)	205	239	278.6	16.6%
Depósitos (\$ MM)	276	318	354.2	11.4%
ROE (%)	10.7%	17.5%	17.6%	0.2%
Índice de adecuación de capital (%)	15.2%	15.1%	15.0%	-0.1%
Índice de morosidad (%)	2.4%	1.7%	1.6%	-0.1%

### DESGLOSE DEL CRÉDITO ENTREGADO POR SECTOR BANCO FICOHSA GUATEMALA



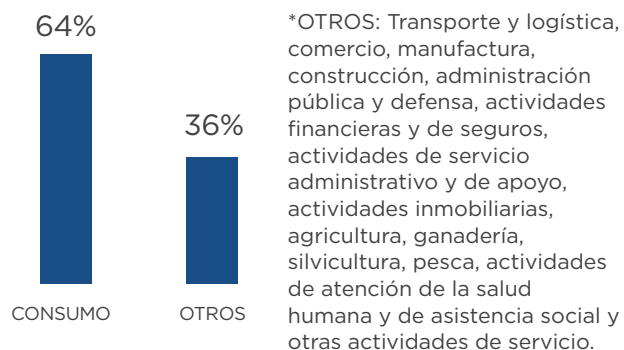
\*OTROS: Construcción, industria, servicios, comercio, transporte, almacenamiento y comunicación.

## NICARAGUA

### INDICADORES FINANCIEROS Y DE NEGOCIO NICARAGUA

	2019	2020	2021	21-20 (%)
Activos netos (\$ MM)	407.3	477	534.07	12.0%
Préstamos (\$ MM)	270.5	205.8	211.3	2.7%
Depósitos (\$ MM)	205.6	360.9	407.07	12.8%
ROE (%)	0.70%	0.74%	11.93%	11.2%
Índice de adecuación de capital (%)	16.70%	15.70%	16.32%	0.6%
Índice de morosidad (%)	4.00%	4.70%	2.17%	-2.5%

#### DESGLOSE DEL CRÉDITO ENTREGADO POR SECTOR BANCO FICOHSA NICARAGUA

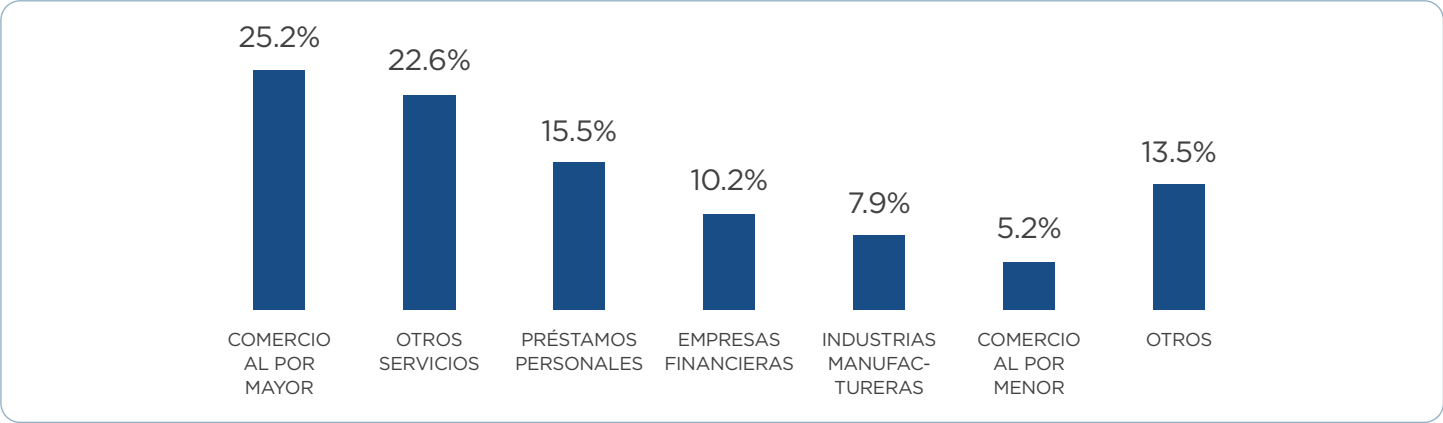


## PANAMÁ

### INDICADORES FINANCIEROS Y DE NEGOCIO PANAMÁ

	2019	2020	2021	21-20 (%)
Activos netos (\$ MM)	555.1	646.7	756.7	17.0%
Préstamos (\$ MM)	440.5	462.2	533	15.3%
Depósitos (\$ MM)	489.2	564.9	645.6	14.3%
ROE (%)	12.30%	2%	7.5%	5.5%
Índice de adecuación de capital (%)	12.01%	12.1%	12.7%	0.5%
Índice de morosidad (%)	0.80%	0.50%	1.12%	0.6%

DESGLOSE DEL CRÉDITO ENTREGADO POR SECTOR BANCO FICOHSA PANAMÁ



BANCA EMPRENDEDOR

(SASB FN-CB-240a.1)

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

BANCA EMPRENDEDOR - BANCO FICOHSA HONDURAS 2021

Descripción industria	AHORROS		CDS		CHEQUES		TOTAL	
	(\$ M)	Cantidad cuentas	(\$ M)	Cantidad cuentas	(\$ M)	Cantidad cuentas	(\$ M)	Cantidad cuentas
Total General	109,481,403.53	23,848	16,333,673.74	628	63,223,257.6	8678	189,038,334.87	33,154

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 \$406MM lo que representa un 9% de crecimiento respecto al 2020.

DESCRIPCIÓN	MONTO \$
Compra de Vivienda	\$31,792,590.10
Locales Comerciales	\$729,019.84
Cartera Hipotecaria	\$32,521,610.00

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	CANT	MONTO \$
Casos Convivienda	308	\$5.7MM
Casos Clase Media Fondos Propios (con subsidio)	35	\$1.1MM
Casos Banhprovi Clase Media Tasa Preferencial	404	\$24.89MM
Casos Banhprovi Clase Media	409	\$25.26MM

## OFICINA DE REPRESENTACIÓN EN EUA

El producto Cuentas USA, diseñado específicamente para canalizar el ahorro en Honduras por parte de la comunidad hondureña residente en EE.UU., continuo con su tendencia positiva de crecimiento durante el 2021. El saldo de depósitos rebaso la marca de los Lps. 600M, cerrando el ciclo con la histórica cifra de \$26.37M.

Adicionalmente, se lanzó al público la página web “Hondureños en el Mundo” a través de la cual Banco Ficohsa hizo posible la adquisición de otros servicios financieros relacionados a la estrategia de bancarización y complementarios a la Cuenta USA, como las cuentas de Pensiones y Seguros Médicos para beneficio de los familiares residentes en Honduras.

**\$26.37 MILLONES EN SALDOS EN CUENTAS USA**

**11.56% DE TASA DE CRECIMIENTO DE CARTERA**

A pesar de las dificultades experimentadas durante los últimos años, la Oficina de Representación aportó con \$942.32 mil dólares de margen neto los resultados de Banco Ficohsa Honduras durante el 2021, contribuyendo así al fortalecimiento del patrimonio institucional.



## FICOHSA SEGUROS

(FN-IN-000.A)

### PRIMAS EMITIDAS - HONDURAS (\$ MM)

	2019	2020	2021	21-20 (%)
Vida	26.6	27.6	30.4	10%
Accidentes y Enfermedades	29.8	27.2	28.5	5%
Seguros Generales	38.6	41.6	49	18%
Otros Seguros Generales	18	19.9	19	-5%
Fianzas	1.8	1.2	1.5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>114.9</b>	<b>117.6</b>	<b>131.0</b>	<b>9%</b>

### PRIMAS EMITIDAS - GUATEMALA (\$ MM)

	2019	2020	2021	21-20 (%)
Vida	1.12	1.24	1.79	44%
Accidentes y Enfermedades		0.42	0.34	-19%
Seguros Generales	6.93	6.06	15.4	154%
Otros Seguros Generales	0.79	0.54	0.94	74%
Fianzas	1.01	0.58	1.7	193%
<b>TOTAL</b>	<b>9.85</b>	<b>8.84</b>	<b>20.17</b>	<b>128%</b>

## SINIESTROS - HONDURAS (\$ MM)

	2019	2020	2021	21-20 (%)
Vida	9.4	8.8	19.2	118%
Accidentes y Enfermedades	17.9	16.9	19.7	17%
Seguros Generales	11.2	80.6	12.3	-85%
Otros Seguros Generales	9.4	9.5	5.4	-43%
Fianzas		1	1.7	70%
<b>TOTAL</b>	<b>47.9</b>	<b>116.8</b>	<b>58.3</b>	<b>-50%</b>

## SINIESTROS - GUATEMALA (\$ MM)

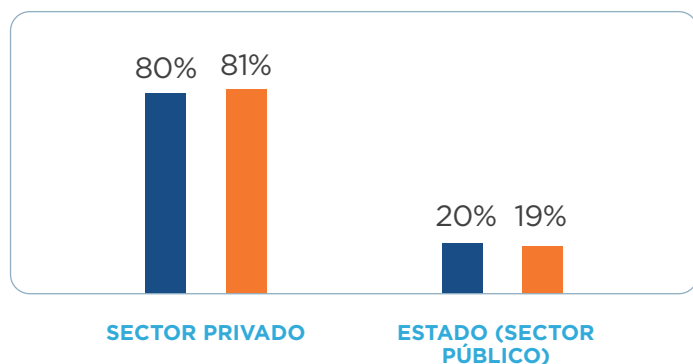
	2019	2020	2021	21-20 (%)
Vida	0.02	0.31	0.54	74%
Accidentes y Enfermedades		0.19	0.46	142%
Seguros Generales	2.05	2.46	2.67	9%
Otros Seguros Generales	3.91	0.16	0.29	81%
Fianzas	-0.01	0.09	0.08	-11%
<b>TOTAL</b>	<b>5.97</b>	<b>3.22</b>	<b>4.04</b>	<b>25%</b>

## DESGLOSE DE LAS INVERSIONES

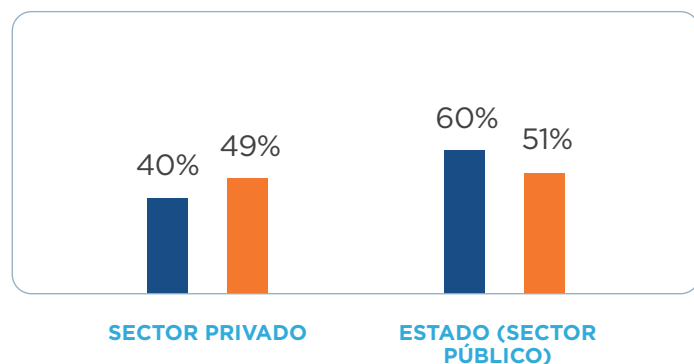
(FN-IN-410a.1)

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



■ 2020 ■ 2021



# FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS

(SASB FN-AC-000.B)

Siendo una de las empresas más jóvenes del Grupo, ha vendido desempeñándose con excelencia y pasos firmes hacia el crecimiento.

El crecimiento se asocia a la evolución del pequeño contribuyente, gracias a los resultados progresivos de la educación en cultura de prevención social.

	2020	2021	Δ21-20
Fondo Administrado	\$168,611,723.0	\$305,621,157.0	81%

# 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:

Tuvimos un incremento del 6% en transacciones efectuadas con respecto al 2020.

En cuanto las inversiones realizadas en el año destacamos que el 99% van dirigidas al sector público.

Finalmente, para el 2022 se desea alcanzar una utilidad que represente el 49.50% de rentabilidad sobre el Patrimonio.

INDICADOR	CASA DE BOLSA
Cuota mercado por producto o servicio	75%
Ingresos monetarios generados	\$601,992
Número de clientes atendidos	18
Valores en custodia	\$142,817,658



# Anexos



# Anexo I: Detalle de la Gestión ASG

## ALIANZAS Y MEMBRESÍAS

(GRI 2-28)

Con la finalidad de generar alianzas de valor, compartir conocimiento y anticiparnos a las tendencias más importantes de la industria, mantenemos una estrecha relación con las principales cámaras de los países en donde operamos, así como con organismos 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

De igual forma, aseguramos que los canales de comunicación con entidades gubernamentales y regulatorias estén siempre abiertos. 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 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

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

Nacionales	<p><b>Honduras:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Breadco</li><li>· ChildFund</li><li>· Clientes Supermercados La Colonia</li><li>· Grupo Farinter</li><li>· Ferema</li><li>· Lacthosa</li><li>· Lufussa</li><li>· Fundación Tigo</li><li>· Fundación Zamora Terán</li><li>· Secretaría de Educación</li><li>· Universidad Pedagógica nacional Francisco Morazán (UPNFM)</li><li>· Unitec</li></ul> <p><b>Nicaragua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Asociación ProNiños Quemados de Nicaragua (APROQUEN)</li><li>· World Vision Nicaragua</li><li>· Ministerio de Educación</li></ul> <p><b>Guatemala:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Fundación Tigo</li><li>· Ministerio de Educación</li></ul> <p><b>Panamá:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Ministerio de Educación</li></ul>
Interacionales	<ul style="list-style-type: none"><li>· Bladex</li><li>· Copa Airlines</li><li>· Darwin Capital, LLC</li><li>· Intermex</li><li>· Microsoft</li><li>· MoneyGram Foundation</li><li>· More Money</li><li>· Organización de Estados Iberoamericanos (OEI)</li><li>· Programa Mundial de Alimentos</li><li>· Transatlantic Re</li><li>· United Way</li><li>· Visa</li><li>· Wells Fargo</li></ul>



## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

(GRI 2-29, 2-30)

En GFF consideramos de vital importancia identificar los diferentes grupos de interés con los que tenemos relación. Procuramos mantener una comunicación constante y bidireccional, dándoles a conocer las principales noticias y cambios en la organización, pero también para reconocer sus expectativas o inquietudes que puedan surgir.

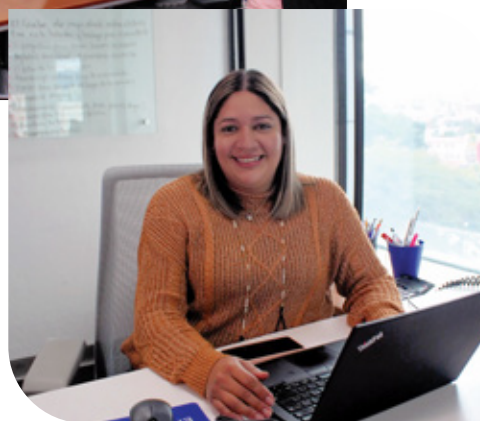
GRUPOS DE INTERÉS	SUBGRUPOS DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	CANALES DE COMUNICACIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES A LOS GRUPOS DE INTERÉS
Accionistas GFF	Socios Inversionistas Junta Directiva (Miembros internos y Externos)	Brindamos seguridad en su inversión, trabajando en la estabilidad financiera de la compañía y el desarrollo del plan de negocio.  De igual manera, fomentamos la transparencia sobre la toma de decisiones y los resultados de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes financieros.</li> <li>• Memoria de sostenibilidad.</li> <li>• Presentaciones corporativas y eventos relevantes.</li> <li>• Asamblea de Accionistas.</li> <li>• Oficina de relación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo</li> <li>• Cultura de ética y de cumplimiento</li> <li>• Resultados económicos (estabilidad financiera)</li> <li>• Diversidad e igualdad de oportunidades</li> <li>• Clima laboral y compromiso de los colaboradores</li> </ul>
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 participación en la operación a través de los productos y/o servicios que 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"> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> <li>• Departamento de Compras</li> <li>• Portal de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad de datos y ciberseguridad</li> <li>• Ética y anticorrupción</li> <li>• Experiencia del cliente</li> <li>• Precios y oportunidad de crédito</li> <li>• Gestión de pagos y capacitaciones</li> </ul>
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.  Fomentando una cultura de confianza y respeto mutuo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal Institucional/Intranet</li> <li>• Línea ética</li> <li>• Café con Neto y otras reuniones internas</li> <li>• Encuestas de Satisfacción y Clima Laboral</li> <li>• Instancias de capacitación</li> <li>• Evaluaciones de desempeño</li> <li>• Campañas y comunicados internos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y seguridad</li> <li>• Privacidad del cliente (uso de la información)</li> <li>• Ética y anticorrupción</li> <li>• Clima laboral y satisfacción del colaborador</li> <li>• Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)</li> </ul>
Clientes	Personas físicas 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"> <li>• Campañas publicitarias</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Encuestas de satisfacción (NPS)</li> <li>• Call Center: Canal de atención y sugerencias.</li> <li>• Centros de atención al cliente.</li> <li>• ChatBot "SARA"</li> <li>• App Móvil Ficohsa</li> <li>• Puntos de servicio: Cajeros automáticos, TENGO.</li> <li>• Página web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia del cliente (atención y servicios)</li> <li>• Educación e inclusión financiera</li> <li>• Cultura de prevención (seguros)</li> <li>• Desarrollo empresarial de clientes.</li> <li>• Innovación de productos y servicios, (cartera de productos)</li> <li>• Digitalización de procesos.</li> </ul>



GRUPOS DE INTERÉS	SUBGRUPOS DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	CANALES DE COMUNICACIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES A LOS GRUPOS DE INTERÉS
Autoridades y reguladores	<p>Alcaldías</p> <p>Banco Central de Honduras (BCH)</p> <p>Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS)</p> <p>Secretaría de Finanzas</p> <p>Trubunal Superior de Cuentas</p> <p>Servicio de Administración de Rentas (SAR)</p> <p>Instituto de la Propiedad (IP)</p> <p>Secretarías/Ministerios de Educación de los países</p> <p>Gabinete Económico</p> <p>ENEE</p> <p>Congreso Nacional</p> <p>Superintendencia de Bancos de Panamá</p> <p>Superintendencia de Bancos de Guatemala</p> <p>Superintendencia de Bancos y otras instituciones financieras de Nicaragua (SIBOIF)</p> <p>Dirección General de Ingresos (DGI)</p> <p>Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS)</p> <p>Ministerio de Trabajo (MITRAB)</p> <p>Dirección de Regulación Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC)</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados a agencias regulatorias.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Alianzas públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Experiencia/relación con el cliente</li> </ul>
Certificadores y verificadores/auditores	<p>Fitch Ratings/Finanzas</p> <p>Moody's/ Finanzas</p> <p>Icontec</p> <p>Deloitte &amp; Touche S. de R.L,</p> <p>Horwath Central America</p> <p>Grupo Gorico Advisory Group</p> <p>Colegios Supervisores de Panamá</p>	<p>Cumplimos más allá de la ley con certificaciones del sector, así como verificaciones propias del negocio.</p> <p>Garantizando la buena gestión y gobernanza de nuestras operaciones al interior y exterior de la compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Visitas a corporativo y sucursales</li> <li>• Información pública en web.</li> <li>• Evaluaciones y cuestionarios online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Experiencia/relación con el cliente</li> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Ciberseguridad y privacidad de datos</li> </ul>
Bancos Corresponsables	<p>JP Morgan</p> <p>Wells Fargo</p> <p>Citibank</p> <p>Bank of America</p> <p>BNY Mello</p> <p>Commerzbank</p> <p>Bladex</p> <p>Cabei</p> <p>Deutschebank</p> <p>Morgan Stanley</p> <p>Golman Sachs</p> <p>US Bank</p> <p>Sumitomo Mitsui Banking Corporation</p>	<p>Respetamos y monitoreamos los acuerdos de colaboración con los bancos corresponsables, con el objetivo de garantizar las operaciones y tranquilidad de nuestros clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Página web</li> <li>• Mensajes y comunicación via mail.</li> <li>• Responsable de relación con los bancos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad del cliente (uso de la información)</li> <li>• Ética y anticorrupción</li> <li>• Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)</li> </ul>

GRUPOS DE INTERÉS	SUBGRUPOS DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	CANALES DE COMUNICACIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES A LOS GRUPOS DE INTERÉS
Bancos de desarrollo	FMO Bid Invest Norfund DEG Corporación Financiera Internacional (IFC) OeEB Responsability A Finance in Motion Blue Orchard OFID Proparco y Sumbiotics Proparco y Sumbiotics	Garantizamos el financiamiento obtenido por los Bancos de Desarrollo, por medio de nuestras prácticas de buen gobierno corporativo y sostenibilidad en las operaciones de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Información pública en web.</li> <li>• Cuestionarios y evaluaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno corporativo</li> <li>• Cumplimiento regulatorio</li> <li>• Experiencia/relación con el cliente</li> <li>• Calidad de vida</li> <li>• Ciberseguridad y privacidad de datos</li> <li>• Medio ambiente</li> <li>• Desarrollo social</li> </ul>
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 refuerzan las prácticas del sector financiero en los países en donde operamos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes y reportes de resultados.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Información pública en web.</li> <li>• Participación en sesiones gremiales, sectoriales y empresariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de mejores prácticas</li> <li>• Intercambio de expertise en el sector</li> <li>• Transparencia y ética corporativa</li> </ul>
Organismos de fomento de la RSE y Sostenibilidad	FUNDAHRSE CENTRARSE SUMARSE UNIRSE PNUD Pacto Global de Naciones Unidas	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"> <li>• Informes y reportes de resultados.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Información pública en web.</li> <li>• Asistencia a eventos y congresos</li> <li>• Participación en iniciativas locales e internacionales en la materia de RSE y Sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de mejores prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad</li> <li>• Diálogo y comunicación con Pymes</li> <li>• Transparencia y ética corporativa</li> </ul>
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"> <li>• Informes y reportes de resultados.</li> <li>• Diálogo abierto</li> <li>• Información pública en web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación de mejores prácticas del sector y de responsabilidad social</li> <li>• Transparencia y ética corporativa</li> <li>• Credibilidad y reputación empresarial</li> </ul>

GRUPOS DE INTERÉS	SUBGRUPOS DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	CANALES DE COMUNICACIÓN POR GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS RELEVANTES A LOS GRUPOS DE INTERÉS
Relaciones Diplomáticas	Embajada Americana Embajada de Panamá Embajada de Guatemala Embajada de Nicaragua Embajda de Honduras en DC Embajadada 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"> <li>Departamento interno de relaciones institucionales</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Oficios públicos</li> <li>Eventos públicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia y reactividad ante solicitudes de índole económica correspondientes a los países.</li> <li>Información sobre principales cambios de la operación del banco en los países.</li> </ul>
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	<p>Aportamos al desarrollo social, a través del fomento de la inclusión y educación financiera.</p> <p>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.</p> <p>Trabajamos de manera articulada con diferentes organizaciones de la sociedad civil (OSC).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de Fundación Ficohsa</li> <li>Iniciativas de voluntariado corporativo</li> <li>Diálogo con OSCs y beneficiarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación, inclusión y salud financiera</li> <li>Educación infantil</li> <li>Apoyo a la salud</li> <li>Generación de empleo y oportunidades</li> <li>Inversión social</li> </ul>



# ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

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

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 de la estrategia de sostenibilidad.

1 IDENTIFICACIÓN / REVISIÓN	
<b>Identificación</b> 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: <b>Prioridades sectoriales:</b> referencias de criterios de inversión en el sector. <b>Contexto de actividad:</b> 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. <b>Consultas pre-existentes:</b> Encuesta de clima laboral, encuesta de satisfacción del cliente interno (IPN).
2 PRIORIZACIÓN	
<b>Priorización</b> de temas con base en la opinión de los distintos grupos de interés relevantes para GFF, y la perspectiva estratégica de la compañía.	<b>Prioridad de los grupos de interés:</b> preparada mediante la implementación de encuestas a colaboradores y proveedores. Para clientes: entrevistas a responsables de la relación con clientes en los diferentes negocios. <b>Prioridad estratégica de la compañía:</b> entrevistas a la alta dirección: Directivos Corporativos y Directivos de Estrategia.
3 VALIDACIÓN	
Construcción de la matriz y <b>validación</b> de temas relevantes.	Elaboración de la <b>matriz de materialidad</b> . Determinación del conjunto de temas materiales y correlación con ODS. Sesión de <b>validación</b> con GFF.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD

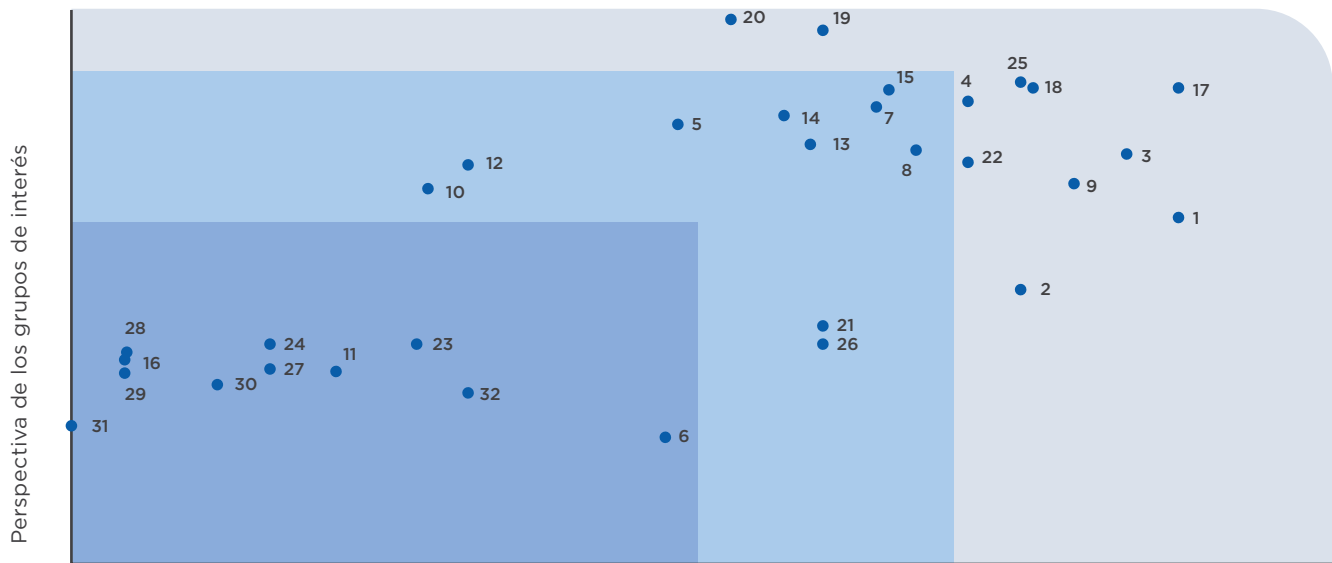
La matriz de materialidad sirve como herramienta visual para identificar aquellos temas materiales que son de alta importancia tanto para el negocio como para los grupos de interés que se consultaron y diferenciarlos de los asuntos que probablemente no tengan tanto impacto en el corto y mediano plazo.

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 potencialmente materiales:** 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 emergentes:** aquellos menos relevantes, pero se pueden convertir en potencialmente materiales según la debida diligencia de los mismos.

Por tanto, consideramos a los temas materiales como aquellos que priorizaremos en la estrategia de sostenibilidad, desarrollando iniciativas que nos permitan mejorar nuestro desempeño como banco sostenible.

Al mismo tiempo, a partir del diálogo permanente que tenemos con los grupos de interés, mantendremos en monitoreo los temas emergentes en caso de que éstos presenten indicios de convertirse a material.



Enfoque estratégico de la compañía

Temas materiales

Temas emergentes  
(pueden ser materiales en el corto plazo)

Temas no materiales

- 1. Ética y Anticorrupción
- 2. Cumplimiento Regulatorio
- 3. Gobierno Corporativo
- 4. Resultados Económicos
- 5. Gestión de Riesgos de Crédito
- 6. Relación con Autoridades
- 7. Gestión de Marca
- 8. Educación Financiera
- 9. Inclusión Financiera
- 10. Evaluación ASG de Crédito
- 11. Evaluación ASG de Inversión
- 12. Cultura de Prevención (seguro)
- 13. Desarrollo Empresarial (clientes)
- 14. Innovación de Productos y Servicios
- 15. Digitalización de Procesos
- 16. Cadena de Suministro Responsable
- 17. Experiencia del Cliente (atención al cliente)
- 18. Transparencia en Productos y Servicios
- 19. Seguridad de Datos (ciberseguridad)
- 20. Privacidad del Cliente (uso de la información)
- 21. Clima Laboral y Satisfacción del Colaborador
- 22. Capacitación y Desarrollo de Oportunidades (colaboradores)
- 23. Diversidad e Igualdad de Oportunidades
- 24. Atracción y Retención del Talento
- 25. Salud y Seguridad de los Colaboradores
- 26. Inversión Social
- 27. Eficiencia Energética
- 28. Gestión del Agua
- 29. Gestión de Residuos
- 30. Resiliencia al Cambio Climático
- 31. Gestión de Emisiones GEI propias (Gases de Efecto Invernadero)
- 32. Productos y/o Servicios con Beneficio Ambiental

Por tanto, consideramos a los temas materiales como aquellos que priorizaremos en la estrategia de sostenibilidad, desarrollando iniciativas que nos permitan mejorar nuestro desempeño como banco sostenible.

Al mismo tiempo, a partir del diálogo permanente que tenemos con los grupos de interés, mantendremos en monitoreo los temas emergentes en caso de que éstos presenten indicios de convertirse a material.



## CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Seguimos avanzando en nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Al igual que años anteriores, mantenemos un enfoque estratégico acorde a nuestra estrategia de sostenibilidad y a cada uno de los temas materiales que la conforman.

ODS	TEMA MATERIAL	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	Inclusión financiera	Programa De Mi Tierra (Honduras): contribuimos al desarrollo económico y social de comunidades vulnerables mediante el financiamiento a productores agrícolas de la región.	<p>2,100 créditos por más de \$6.26 MM a más de 850 productores.</p> <p>Más de 100 comunidades impactadas.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	Salud y seguridad de los empleados	<p>A raíz de las medidas adoptadas por la pandemia por Covid-19, fortalecimos los protocolos de salud y seguridad en el trabajo en cada una de las subsidiarias.</p> <p>Al mismo tiempo, continuamos desarrollando una cultura que promueva el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores.</p>	<p>Tuvimos un total de 63 auditorías por parte de autoridades de salud en todos los países.</p> <p>Cerca de 2,800 consultas a la línea telefónica de orientación a la salud física y mental.</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	Inclusión financiera	<p>Gracias a nuestros programas de educación financiera, logramos impactar a niños de diferentes edades.</p> <p>A través de Fundación Ficohsa, contribuimos al desarrollo de una cultura financiera sólida en las nuevas generaciones.</p>	Este año beneficiamos a 3,845 niños, acumulando un total de 20,295 provenientes de 56 centros educativos.
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	Resultados económicos Capacitación y desarrollo de oportunidades	<p>Mantenemos la estabilidad de nuestra planilla a través de contrataciones estratégicas. Al mismo tiempo proporcionamos beneficios y capacitaciones acordes a las necesidades de nuestros colaboradores.</p> <p>Contamos con iniciativas que nos permiten acompañar y asesorar a nuestros clientes para el fortalecimiento de sus negocios.</p>	<p>5,072 colaboradores.</p> <p>1,097 contrataciones nuevas</p> <p>94.6% de los colaboradores cuenta con contratos permanentes.</p> <p>Promedio de 32 horas por colaborador, doblando el registro del año pasado.</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	Resultados económicos Experiencia del cliente	Continuamos desarrollando tanto nuestros productos financieros, como los canales de atención para nuestros clientes.	<p>Tuvimos un incremento del 24% en las consultas a través de SARA.</p> <p>La red de puntos TENGO creció 25%, con 3,500 establecimientos en el programa.</p> <p>Lanzamos Ficosend, plataforma digital de Fidcohsa Express para facilitar el envío de remesas.</p>

ODS	TEMA MATERIAL	CONTRIBUCIÓN	INDICADORES
	<p>Inclusión financiera</p> <p>Capacitación y desarrollo de oportunidades</p>	<p>Facilitamos el acceso a crédito de las pymes y emprendedores (Banca Emprendedor).</p> <p>Contribuimos al desarrollo del personal femenino en la organización, creando las condiciones necesarias para su crecimiento en la empresa.</p>	<p>Nuestra planilla está conformada por un 57.2% de mujeres.</p> <p>Contamos con la Comunidad de Género Ficohsa, presente en todas las subsidiarias. Tuvimos 14 eventos de promoción a la equidad y diversidad durante 2021.</p> <p>Tuvimos 49 permisos de maternidad y 26 por paternidad.</p>
	<p>Experiencia del cliente</p>	<p>Mantenemos enfoques de desarrollo de habilidades financieras dirigidas a públicos más adultos.</p> <p>Desarrollamos campañas de comunicación a través de diferentes canales, entre ellos nuestro programa radial "Tu Conciencia Financiera Radio".</p> <p>Evaluamos los diferentes riesgos sociales y ambientales de nuestros créditos mediante el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).</p>	<p>Al cierre de 2021, llegamos a más de 1,300,000 personas de las cuales más de 43,700 son clientes.</p> <p>En 2021 evaluaremos los riesgos ASG de 590 créditos.</p>
	<p>Ética y anticorrupción</p> <p>Cumplimiento regulatorio</p> <p>Gobierno Corporativo</p> <p>Seguridad de datos (ciberseguridad)</p> <p>Privacidad del cliente</p> <p>Transparencia en productos y servicios</p>	<p>Contamos con diferentes políticas y códigos que guían la conducta ética de nuestro negocio, a los cuales requerimos que nuestros grupos de interés estén alienados.</p> <p>De igual forma, mantenemos estrictos programas de ciberseguridad los cuales son auditables y periódicamente actualizados.</p> <p>Apegados a las normas de transparencia, hacemos públicos nuestros productos y servicios acompañados por sus tarifas y exclusiones.</p>	<p>Tuvimos un incremento del 24% en las consultas a través de SARA.</p> <p>La red de puntos TENGO creció 25%, con 3,500 establecimientos en el programa.</p> <p>Lanzamos Ficosend, plataforma digital de Ficohsa Express para facilitar el envío de remesas.</p>

# CONTRIBUCIÓN A LOS 10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Mantenemos nuestro compromiso con los Principios del Pacto Global del cual somos signatarios 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"><li>• El Código de Ética de Ficohsa establece el compromiso de la institución con los principios del Pacto Global.</li><li>• Ficohsa es miembro del comité de Derechos Humanos del Consejo Hondureño de la Empresa Privada.</li></ul>
2. Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.	Vigilamos que los clientes y proveedores no estén involucrados en actos que puedan vulnerar los derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contamos con el documento de Requerimiento Ético para Socios de Negocios.</li><li>• Mediante el Sistema de Riesgo Social y Ambiental (SAGAS), identificamos, evaluamos y monitoreamos los riesgos ambientales y sociales de la cartera crediticia de Banco. Este año evaluamos 590 créditos.</li><li>• 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.</li></ul>
3. Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	Nos comprometemos con el cumplimiento de todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, las horas de trabajo, los salarios y los horarios además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio y la discriminación en el empleo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• A lo largo de los años, desarrollamos y adaptamos planes de beneficios que provee condiciones de trabajo muy por encima de lo estipulado por la ley.</li></ul>
4. Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Código de Ética establece las premisas para erradicar el trabajo forzado tanto a lo interno para los colaboradores, y a su vez el “Requerimiento Ético para Socios de Negocios” establece el compromiso de proveedores y clientes para eliminar todo tipo de trabajo forzado en su ámbito de operación.</li><li>• El Reglamento Interno de Trabajo, establece las premisas bajo las cuales los colaboradores prestarán sus servicios para la institución.</li></ul>
5. Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.	No permitimos ningún tipo de trabajo infantil en las operaciones de GFF.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El Código de Ética para Colaboradores y el “Requerimiento Ético para Socios de Negocios” establece que bajo ninguna circunstancia se tolerará el trabajo infantil en los ámbitos de operación clientes y proveedores.</li><li>• En el proceso de reclutamiento y selección, Ficohsa se asegura que todo el personal contratado sea mayor de edad de acuerdo a la legislación de cada país.</li><li>• Se promueve la educación pre básica a nivel regional logrando que más de 8,500 NIÑOS asistan a clase con un promedio de 99% de asistencia en los centros de Fundación Ficohsa.</li></ul>

6. Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratamos sin prejuicio de género, etnia, religión, etc.</li> <li>• Promovemos un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores.</li> </ul>
MEDIO AMBIENTE		
7. Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	Promovemos acciones de responsabilidad ambiental corporativa con respecto a nuestras actividades administrativas e instalaciones en Oficinas Principales y sucursales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como parte de las buenas prácticas, cada año se realizan campañas para crear conciencia y mejorar la eficiencia en el uso de recursos como ser: agua, energía y papel, siendo el papel uno de los mayores insumos utilizados por el giro del negocio. Es por ello que se implementan programas de reducción, reutilización y reciclaje de papel.</li> <li>• Contamos con seis agencias a nivel nacional y una Oficina Principal con paneles solares las cuales son abastecidas en un 71% por energía limpia.</li> </ul>
8. Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	Tomamos acción de nuestra responsabilidad ambiental a través de una correcta gestión de los recursos que consumimos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al cierre de 2021, registramos un total acumulado de inversión de para mitigar el consumo de energía eléctrica de US \$764,652.00</li> </ul>
9. Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyamos a los 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.</li> </ul>
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
10. Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamos nuestra cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en las relaciones de negocio como parte de las prácticas de finanzas responsables.</li> <li>• Contamos con el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS).</li> <li>• Brindamos capacitaciones al 100% de los colaboradores para que puedan reconocer y evitar el uso de sobornos por parte de ellos mismos y otros.</li> <li>• Alentamos a los colaboradores a estar alerta y reportar cualquier sospecha de soborno.</li> <li>• Adicionalmente, investigamos con rigor los casos de presunta corrupción y ayudar a las autoridades competentes.</li> </ul>

## DEBIDA DILIGENCIA EN DERECHOS HUMANOS

Reconocemos el compromiso y protección a los Derechos Humanos como uno de nuestros principales pilares éticos. Rechazamos cualquier conducta que atente contra la dignidad, así como la calidad de vida, tanto de las personas que laboran con nosotros, como con las que tenemos relación producto de nuestra actividad comercial.

En este sentido, por primera vez hemos comenzado con la identificación de la hoja de Debita Diligencia, la cual se sustenta e los Principios Rectores sobre Empresas

y DDHH de la ONU, así como en las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

A continuación, presentamos el primer avance en la identificación de los riesgos, el establecimiento de las medidas de respuesta y el monitoreo de los resultados.

PROCESO	DESEMPEÑO	CAPÍTULO
1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.	En 2020 dimos un paso importante como Grupo al hacer público nuestro compromiso en la protección de los DDHH mediante la consolidación de nuestra Política de Derechos Humanos.	Ética y Cumplimiento
2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales.	Mantenemos constantes evaluaciones en temas éticos, sociales y ambientales hacia nuestros proveedores, los cuales nos han permitido identificar aquellos que presentan mayores oportunidades y riesgos.	Ética y Cumplimiento Relación con la cadena de valor
3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos.	A través de diferentes campañas de comunicación, promovemos el respeto a los DDHH. Por ejemplo, este año, en el contexto del Día Internacional de los Derechos Humanos, llevamos a cabo una campaña interna de información.  Nos mantenemos al margen de la financiación de proyectos que atenten contra la dignidad de las personas y/o nuestros valores como Grupo.	Ética y Cumplimiento Evaluación ambiental y social de crédito
4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados.	Estamos desarrollando mecanismos que nos permitan conocer la manera en la que avanzamos en la promoción y reconocimiento de los DDHH.  Damos cuenta de nuestros avances a través del del comité de Derechos Humanos del Consejo Hondureño de la Empresas Privada (COHEP).	Ética y Cumplimiento
5. Informar sobre cómo se abordan los impactos.	Cada año, a través de la Memoria de nuestra memoria de sostenibilidad, damos cuenta de los principales avances, resultados de iniciativas, así como de posibles impactos negativos que pudiesen presentarse en nuestras operaciones.  Igualmente, mantenemos comunicación con nuestros principales grupos de interés.	Anexo: Canales y principales grupos de interés
6. Reparar o colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda.	Contamos con sólidos procesos que nos permiten evaluar y dar seguimiento a cualquier falta a los DDHH o a los lineamientos que marca nuestro Código de Ética, los cuales aplican para los colaboradores, como para los grupos de interés con los que tenemos relación.	Ética y Cumplimiento



# Anexo II: Verificación

## 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 y prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador independiente bajo los requerimientos de cumplimiento ético ha desarrollado una amplia experiencia en los procesos de verificación de los estándares GRI y conduce las evaluaciones de la norma ISO 26000 y la métrica IndicaRSE para las organizaciones hondureñas bajo y ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2021 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 2021 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
- ISO 26000:2010

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

### Metodología empleada

FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI- Standards y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por Grupo Financiero Ficohsa, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, acceso a los registros de historias y testimonios, análisis de los documentos sectoriales y muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

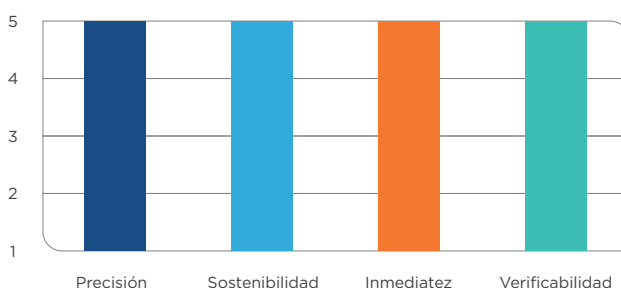
### Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2021 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 2021 de Grupo Financiero Ficohsa de conformidad con GRI Standards.**

### NIVEL DE APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS GRI-STANDARDS



### Aspectos destacados

Se destaca la integración del Grupo Financiero Ficohsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de Naciones Unidas, su alineamiento con ISO 26000, el estándar del SASB, la métrica de INDICARSE y los principios del Pacto Global. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad 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

- Evaluar el impacto de la gestión del Grupo Financiero Ficohsa en su contribución al desarrollo de Honduras y de los países donde opera.
- Implementar las iniciativas de banca sostenible acorde con el ODS y meta 8.10 y sobre el ODS 13.2 para incidir en el cambio climático.
- Mantener 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, 15 de mayo del 2022

ROBERTO LEIVA  
DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE

# INFORME DE ASEGURAMIENTO HUELLA AMBIENTAL

Banco Financiera Comercial Hondureña S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de Grupo Financiera Comercial, S.A., (“Ficohsa”) para reportar la Huella Ambiental la cual comprende el inventario de huella de carbono y ecológica 2021 (el Asunto Principal), por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, 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 los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2006 y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol<sup>1</sup>.

## Responsabilidades de la Administración

La Administración de Ficohsa, a través del área de Responsabilidad Social, es responsable de la preparación de la Huella Ambiental 2021, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios Voluntarios aplicables y de la información en ella contenida.

La Administración de Ficohsa es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la Huella Ambiental 2021, 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 los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2006 y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol.

La Administración de Ficohsa es responsable de prevenir y detectar fraudes y de identificar y asegurar que Ficohsa cumpla con las leyes y regulaciones aplicables a sus ocupaciones. La Administración de Ficohsa es responsable de asegurar que el personal involucrado en la preparación de la Huella Ambiental 2021, 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 Ficohsa 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 2021.

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

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

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

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

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

### Alcance:

El alcance de la revisión es para los datos correspondientes a las operaciones de Ficohsa en Honduras que comprenden del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

<sup>1</sup> Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). A Corporate Accounting and Reporting Standard <http://ghgprotocol.org/corporate-standard>

### Valores finales:

Los valores finales verificados son los siguientes:

HUELLA DE CARBONO	EMISIONES VERIFICADAS (tCO <sub>2</sub> e)
Alcance 1	1,159.22
Alcance 2	4,704.48
Alcance 3	4,010.50
<b>TOTAL</b>	<b>9,874.19</b>

HUELLA ECOLÓGICA	VALORES VERIFICADOS (gha)
Alcance 1	248.3
Alcance 2	1,652.79
Alcance 3	4,052.92
<b>TOTAL</b>	<b>5,953.98</b>

### Criterios

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

### Conclusión

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

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

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

### Restricción de uso de nuestro informe y otros

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos del área de Responsabilidad Social de Ficohsa, para ningún propósito o cualquier otro contexto. Cualquier parte

distinta del área de Responsabilidad Social de Ficohsa que obtenga acceso a nuestro informe o una copia del mismo y elija basarse en nuestro informe (o en cualquier parte de él) lo hará bajo su propio riesgo. En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad y negamos cualquier responsabilidad de nuestro trabajo a cualquier parte que no sea Ficohsa, por este informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

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

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

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de CV.

Luis Miguel Vilatela Riva

Director General

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de C.V.

Ciudad de México, 4 de mayo del 2022

# Anexo III: Marcos de Reporte

## ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

### CONTENIDOS GENERALES

Del 1 de enero al 31 de diciembre 2021

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN GRI	CONTENIDO GRI	PÁ-GINA	OMISIÓN/ COMENTARIO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS Y METAS
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	97			
Actividades y colaboradores	Actividades, cadena de valor y otras relaciones vinculadas al negocio	2-6	10			
	Empleados internos	2-7	49			
Gobernanza	Estructura de gobernanza	2-9	18		PRINCIPIO 2	16.6
	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2-10	18		PRINCIPIO 2	16.6
	Presidente del máximo órgano de gobierno	2-11	18		PRINCIPIO 2	16.6
	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos (riesgos)	2-12	18		PRINCIPIO 2	16.6
	Delegación de responsabilidades en el manejo de riesgos e impactos	2-13	18		PRINCIPIO 2	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 y 25		PRINCIPIO 2	16.6
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2-17	18		PRINCIPIO 2	16.6
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2-18	18		PRINCIPIO 2	16.6
	Políticas de remuneración	2-19	56		PRINCIPIO 2	16.6
	Proceso de determinación de remuneraciones	2-20	56		PRINCIPIO 2	16.6
	Ratio de compensación total anual	2-21		Información confidencial		
Estrategia, políticas y prácticas	Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad	2-22	5 y 6		PRINCIPIO 1	13,2
	Políticas de compromiso en conducta de negocio responsable	2-23	68			
	Difusión de políticas	2-24	22			
	Proceso de remediación de impactos negativos	2-25	22		PRINCIPIO 1	13,2
	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	2-26	22			
	Cumplimiento de leyes y regulaciones	2-27	22		PRINCIPIO 1	13.2
	Participación en Asociaciones	2-28	84			
Participación de los Grupos de Interés	Acuerdos de negociación colectiva	2-29	86	No se registran acuerdos		
	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2-30	86			
	GRI 3: TEMAS MATERIALES 202	3-1		90 y 91		
		3-2		90 y 91		
		3-3		90 y 91		

### CONTENIDOS POR TEMA MATERIAL

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN GRI	CONTENIDO GRI	PÁ-GINA	OMISIÓN/ COMENTARIO	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS Y METAS
Ética y anticorrupción	GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	22 y 26		Principio 10	16.5
		205-2	22		Principio 10	16.5
		205-3	22		Principio 10	16.5
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	22			16.3
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	49		Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
		405-2	56		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	56		Principio 6	5.1, 8.8

	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 412-2 412-3	22 22 22		Principio 1 Principio 1 Principio 2	
	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	22			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 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	25			16.3
	GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	62			13.2
Gobierno corporativo	GRI Sectorial	FS1	33 y 34		Principio 7	16.1
		FS2	33		Principio 7	16.1
		FS9	31		Principio 7	
		FS10	33		Principio 8	16.1
Resultados Económicos	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	75			8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
		201-2	29		Principio 7	13.1
		201-3	60		Principio 7	8.10
		201-4		No se reciben apoyos económicos por parte del gobierno	Principio 7	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 203-2	62, 69 34		Principio 1	9.1, 9.4 1.2, 1.4, 8.1, 8.3, 8.5
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	26			8.3
	GRI Sectorial	FS11	33		Principio 7	
Inclusión financiera	GRI Sectorial	FS16	37		Principio 7	
		FS13	44		Principio 7	1.4, 8.10, 10.2
		FS14	34		Principio 7	1.4, 8.10, 10.2
Experiencia del cliente	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	46			
		416-2	46			16.3
	GRI Sectorial	FS3	33		Principio 7	8.10
		FS5	33		Principio 7	8.10
		FS6 FS7	10, 76 34			8.10 1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1
Transparencia en productos y servicios	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	46			12.8
		417-2	46			16.3
		417-3	46			16.3
	GRI Sectorial	FS4 FS8 FS15	33 34 33 y 34		Principio 7 Principio 7	8.10 8.10 10.5
Seguridad de datos (ciber-seguridad)	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	45			16.3, 16.10
Privacidad del cliente (uso de la información)	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	45			16.3, 16.10
Capacitación y desarrollo de oportunidades (empleados)	GRI 401: Empleo 2016	401-1	49		Principio 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3
		401-2	56			3.2, 5.4, 8.5
		401-3	56		Principio 6	5.1, 5.4, 8.5
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	52		Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3
		404-2	52			8.2, 8.5
		404-3	52		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3
	GRI Sectorial	FS4	33			



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		8.8
		403-2	58			8.8
		403-3	58			8.8
		403-4	58			8.8, 16.7
		403-5	58			8.8
		403-6	58			3.3, 3.5, 3.7, 3.8, 8.8
		403-7	58	No disponemos de sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional conforme a normas estandarizadas		8.8
		403-8				
		403-9	58			3.6, 3.9, 8.8, 16.1
		403-10	58			3.3, 3.4, 3.9, 8.8, 16.1

## INDICADORES COMPLEMENTARIOS

SECCIÓN	CONTENIDO GRI	PÁGINA	COMENTARIO/OMISIÓN	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS Y METAS
GRI: 302: Energía 2016	GRI 302-1	65		Principios 7, 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	GRI 302-3	65		Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	GRI 302-4	65		Principios 8, 9	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-1	64		Principios 7, 8	12.4
	GRI 303-3	64		Principios 7, 8	
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1	65		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-2	65		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-3	65		Principios 7, 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-4	65		Principio 8	13.1, 14.3, 15.2
GRI 306: Residuos 2020	GRI 305-5	65		Principios 8, 9	13.1, 14.3, 15.2
	GRI 306-1	64		Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
	GRI 306-3	64		Principios 7, 8	3.9,12.4,12.5
	GRI 306-4	64		Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5
	GRI 306-5	64		Principios 7, 8	3.9,11.6,12.4,12.5

# ÍNDICE DE PARÁMETROS SASB

## ESTÁNDAR DE BANCOS COMERCIALES 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	COMISIONES O MODIFICACIONES	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	Presentamos el valor de los depósitos por país	75, 76
Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	Número, moneda de informe	No disponible públicamente	75
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 (%)		45
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	N/A		45
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		79
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades	Number, reporting currency	No disponible públicamente	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados	Number	No disponible públicamente	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos	Number		37
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición al crédito comercial e industrial, por industria	Reporting currency		76
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	N/A		33
Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	Reporting currency	No tuvimos pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales	
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		22
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	COMISIONES O MODIFICACIONES	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	Número, moneda de informe	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		25
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 (%)		45
	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		45
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 (%)		46
	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		46
	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 (%)		46
	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		46

## ESTÁNDAR DE SEGUROS 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	COMISIONES O MODIFICACIONES	RESPUESTA COMPLEMENTARIA
PARÁMETROS DE ACTIVIDAD					
Parámetros de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido	Number		80
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		46
	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		44
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		81
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	N/A		Nuestras subsidiarias aseguradoras se encuentran trabajando en la incorporación de criterios ASG en las decisiones de inversión
Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono	Reporting currency		Aún no disponemos de productos de aseguramiento específicos con criterios ambientales
	FN-IN-410b.2	Discusión de productos y / o características de productos que incentivan acciones y / o comportamientos de salud, seguridad y / o ambientalmente responsables.	N/A		Promovemos la seguridad vial y el manejo responsable como parte de los seguros
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados por catástrofes naturales relacionadas con el clima	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-450a.2	Monto total de pérdidas monetarias atribuibles a pagos de seguros de (1) catástrofes naturales modeladas y (2) catástrofes naturales no modeladas, por tipo de evento y segmento geográfico (neto y bruto de reaseguro)	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción para contratos individuales y (2) la gestión de riesgos a nivel de empresa y adecuación de capital	N/A		En el proceso de fijación de las condiciones de las pólizas se considera la siniestralidad, que puede estar condicionada por la ocurrencia de fenómenos climáticos extremos puntuales y/o progresivos (ej. aumento de la temperatura)
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.1	Exposición a instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados no compensados centralmente, (2) valor razonable total de las garantías aceptables depositadas en la Cámara de Compensación Central, y (3) exposición potencial total a derivados compensados centralmente	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de activos en garantía de préstamo de valores	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros	N/A	No disponible públicamente.	

## ESTÁNDAR DE ACTIVIDADES DE GESTIÓN Y CUSTODIA DE ACTIVOS 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	COMISIONES O MODIFICACIONES	RESPUESTA COMPLEMENTARIA
Parámetros de actividad	FN-AC-000.A	(1) Total registrado y (2) total de activos no registrados bajo administración (AUM)	Reporting currency	No disponible públicamente	
Parámetros de actividad	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión	Reporting currency		82
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 2021 no tuvieron investigaciones relacionadas
	FN-AC-270a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes.	Reporting currency		Durante 2021 no tuvieron investigaciones relacionadas
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios	N/A		46
Diversidad e inclusión de empleados	FN-AC-330a.1	Porcentaje de representación de género y grupo racial / étnico para (1) administración ejecutiva, (2) administración no ejecutiva, (3) profesionales y (4) todos los demás empleados	Percentage (%)	No disponible públicamente.	49
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 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		Ficohsa Pensiones y cesantías se encuentra evaluando como 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		25
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	N/A		22

## ESTÁNDAR DE FINANCIACIÓN DE HIPOTECAS 2018

TÓPICO SASB	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	COMISIONES O MODIFICACIONES	RESPUESTA COMPLEMENTARIA
Parámetros de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de las hipotecas originadas por categoría:(a) residencial y (b) comercial	Number, Reporting currency		79
Parámetros de actividad	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
PARÁMETROS DE CONTABILIDAD					
Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Hipotecas híbridas o con opción de tasa ajustable (ARM), (b) Multa por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por FICO puntuaciones superiores o inferiores a 660	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-MF-270a.2	1) Número y (2) valor de (a) modificaciones de hipotecas residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos	Number, Reporting currency		25
	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los originadores de préstamos	N/A	No disponible públicamente.	
Préstamos discriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor y (3) relación préstamo-valor (LTV) promedio ponderado de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) todos los demás prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Number, Reporting currency, Percentage (%)		79
	FN-MF-270b.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procesos judiciales asociados a préstamos hipotecarios discriminatorios	Reporting currency		No se han producido sanciones por dicho motivo.
	FN-MF-270b.3	Descripción de políticas y procedimientos para garantizar la originación de hipotecas sin discriminación	N/A		46
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		27



# CONTENIDOS CAPITALISMO DE STAKEHOLDERS - WEF

## PILAR PRINCIPIOS DE 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.	10
	Gestión Dirigida por el Propósito	Expandida	Cómo el propósito de la compañía está incluido en sus estrategias, políticas y objetivos.	5 y 6
Calidad del Gobierno Corporativo	Composición del Gobierno Corporativo	Central	Composición de la Alta Dirección y sus comités.	20, 21
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.	90, 91
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.	25
	Anticorrupción	Central	1.a) Número total y naturaleza de los incidentes en temas de corrupción confirmados durante el presente año, pero relacionados con años anteriores.	23
	Anticorrupción	Central	1.b) Número total y naturaleza de incidentes de corrupción confirmados durante el presente año, en relación a este año.	23
	Anticorrupción	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.	22, 23, 23, 24, 25
	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	22, 23
	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.	27,28,29 y 30

## PILAR PLANETA

TEMA	MÉTRICA	CENTRAL/ EXPANDIDA	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
Cambio Climático	Emisión de Gases de Infrarrojo (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 (tCO <sub>2</sub> e) 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.67)
	Implementación del TCFD	Central	Implementar por completo las recomendaciones del "Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)"	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Con los clientes, implementación del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que promueve las buenas prácticas ambientales en los clientes y, por tanto, una menor contribución de los mismos al cambio climático (por la generación de emisiones de GEI).</li> <li>- 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.</li> </ul> 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. 29, 30)
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).	Por el tipo de actividad, en el sector financiero, no resulta un tema material para Grupo Financiero Ficohsa. 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.63) Por otra parte, los créditos para proyectos de mayor envergadura son sometidos al Sistema de Análisis de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS). (p. 33 y 34)

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 WRI Aqueduct Water Risk Atlas Tool. Estimar y reportar la misma información para toda la cadena de valor (corriente arriba y abajo) cuando corresponda.	Por el tipo de actividad, en el sector financiero, no resulta un tema material para Grupo Financiero Ficohsa.
--------------------------------------	--	---------	---	---

## PILAR PERSONAS

TEMA	MÉTRICA	CENTRAL/ EXPANDIDA	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
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)	49, 50 y 51
	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. 57)
	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.	(p. 57)
	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	<p>1. Número de incidentes de acoso y discriminación, estatus de los incidentes y las acciones tomadas.</p> <p>2. Monto total de pérdidas económicas como resultado de procesos legales asociados con:</p> <p>a) violaciones a las leyes</p> <p>b) Discriminación de los empleados</p>	23
Libertad de asociación y negociación colectiva en riesgo (%)	Expandida	<p>1. Porcentaje de trabajadores activos bajos acuerdos de negociación colectiva.</p> <p>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</p>	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. 26)
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.	<p>Por el tipo de actividad, en el sector financiero, no hay riesgos significativos en los proveedores de Grupo Financiero Ficohsa.</p> <p>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.96)</p>
Revisión de los derechos humanos, impacto de las injusticias y esclavitud moderna (#,%)	Expandida	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>(1) p.96</p> <p>(2) Hemos identificado por primera vez nuestra hoja 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.96</p> <p>(3) p.96</p>

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.	<p>No registramos fatalidades en el año efecto de esta memoria.</p> <p>En cuanto a los servicios de salud, contamos con servicio médico dentro de las instalaciones y externos en alianza con clínicas privadas. (p. 59)</p>
	Bienestar del empleado (%)	Expandida	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>1) No registramos fatalidades en el año efecto de esta memoria.</p> <p>2) p.59</p> <p>3) No disponible</p>
Salud y Bienestar	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).	53
			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
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.52 (2) No disponible todavía.
	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.76 (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.76 (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.62 y 72 (2) Gracias a los créditos que brindamos a sectores rurales, se ha logrado beneficiar a más de 850 productores. (p.36) (3) p.62 y 72
Innovación de mejores productos y servicios	Total de gastos en I+D (\$)	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.	34,35 y 36
Comunidad y Vitalidad Social	Total de impuestos pagados (\$)	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.	76



