Grupo Ficohsa

Memoria de Sostenibilidad 2024

15 Años Reportando con Transparencia



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Principios del Pacto Global de Naciones Unidas

GRI

SASB STANDARDS
Now part of IFRS Foundation

Contenido

Sobre este Informe 2

Estándares Internacionales 3

¿Quiénes Somos? 4

Reconocimientos 5

Mensajes 7

1 Buen Gobierno Corporativo

1.1 Perfil de la Compañía 10
1.2 Gobierno Corporativo 13
1.3 Gestión de Riesgos 19
1.4 Estrategia de Sostenibilidad 24
1.5 Ética y Cumplimiento 26

2 Bienestar del Colaborador

2.1 Planilla y Crecimiento 37
2.2 Programa Onboarding 39
2.3 Cultura Organizacional 40
2.4 Salud y Seguridad 41
2.5 Diversidad, Equidad e Inclusión 42
2.6 Universidad Corporativa Ficohsa 46

3 Cultura Centrada en el Cliente

3.1 Puntos de Atención 50
3.2 Calidad y Experiencia del Cliente 51
3.3 Evolución y Transformación Digital 56
3.4 Banca Responsable 59
3.5 Emprendimiento, Educación e Inclusión Financiera 61
3.6 Seguridad de la Información 70

4 Promotores del Cambio Social y Ambiental

4.1 Comunidad 74
4.1.1 Fundación Ficohsa 74
4.1.2 Más Iniciativas Sostenibles 79
4.2 Medio Ambiente 82

5 Solvencia y Desempeño Económico

5.1 Datos relevantes de Grupo Ficohsa 91
5.2 Datos relevantes por país 92
5.3 Valor económico generado y distribuido 100

Anexos

I Detalles de la Gestión 102
II Verificaciones 117
III Índice de Contenidos GRI 125
IV Índice de Parámetros SASB 144

Sobre este Informe (GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4)

Grupo Ficohsa (GF) presenta su décimo quinta (15) memoria de sostenibilidad, correspondiente al período que se extiende desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024 (Ejercicio fiscal 2024). Este reporte busca comunicar de forma clara los avances y resultados alcanzados en los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG por sus siglas en inglés).

Esta Memoria de Sostenibilidad 2024 considera los temas de mayor relevancia para GF y sus grupos de interés, y refleja el trabajo de todos los que contribuyen a la implementación de los modelos de negocio, que incluye entre sus prioridades estratégicas a la sostenibilidad.

Los contenidos del siguiente informe han sido validados en primera instancia por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y la Alta Gerencia con el apoyo de todas las áreas involucradas. Adicionalmente, se cuenta con la verificación externa por parte de un tercero independiente, como es la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social (FUNDAHRSE), quien a través de la carta de verificación ha establecido la declaración de concordancia de los contenidos de este informe con los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI).



Estándares internacionales de sostenibilidad como soporte de este informe

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

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

Se informa sobre las principales contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas de la Agenda 2030.

Se mantiene el compromiso con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas del cual Ficohsa Honduras es signatario desde 2018. Para la presentación de este informe se adoptaron las nuevas actualizaciones para la Comunicación de Progreso (COP).

¿Cómo leer los contenidos en este informe?

Al inicio de cada sección y debajo de los títulos se hace referencia a los contenidos de los Estándares GRI y las métricas de SASB.

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

¿Quiénes somos?

Grupo Ficohsa, inició su trayectoria empresarial en 1963 en la industria maderera, enfocándose en la importación de madera y sus derivados. Siempre acompañó sus esfuerzos empresariales con un fuerte compromiso social, especialmente en la educación, un elemento que marcaría la historia del grupo de manera particular.

En 1994, se fundó Banco Ficohsa, iniciando así su incursión en el mundo financiero . Durante la primera década, los esfuerzos del grupo se centraron en Honduras y diversificaron sus actividades, incursionando en el sector de seguros y creando a Fundación Ficohsa.

En 2011 comenzó una nueva etapa de expansión por Centroamérica, abarcando los negocios bancarios y de seguros. Esta expansión nos llevó a cruzar fronteras, y hoy en día tiene operaciones en Honduras, Guatemala, Nicaragua, Panamá, El Salvador y Estados Unidos.

Presencia Internacional

+7,000
Puntos de Servicio

+6,650
Colaboradores
59% Mujeres | 41% Hombres

+2,100,000
De clientes

Desarrollo sostenible y contribución a la sociedad
USD +$23 millones
Invertidos entre el 2012 al 2024



Premios y Reconocimientos 2024

Sostenibilidad

Empresa Socialmente Responsable 2024
18 años consecutivos reconocidos por FUNDAHRSE como empresa socialmente responsable.



Reconocimiento por buenas prácticas de reciclaje
FUNDEMAS, reconoció a Asesuisa por las buenas prácticas en reciclaje que aportan a la sostenibilidad.



Premio Movilidad Segura- Movilidad Vial
La Federación Internacional de Automovilismo (FIA), en los Americas Awards 2024, resaltó el compromiso de Ficohsa Seguros a través de campañas de educación y seguridad vial.



Global Brand Frontier Awards 2024
Excelencia en Responsabilidad Social Empresarial – Honduras, 2024.

Premio Anáhuac a la responsabilidad social 2024. Este premio reconoce el impacto positivo del programa "De Mi Tierra" en el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad.



Premio compromiso social y desarrollo comercial. Banco Ficohsa fue reconocido por la distinción en la responsabilidad social y apoyo al crecimiento comercial local. En la II edición de reconocimientos al sector comercial y empresarial de Olanchito, Yoro-Honduras.



Reputación

Reconocimiento de Reputación Institucional
El Ranking Merco reconoció a Grupo Ficohsa como la empresa con mejor reputación global en Honduras destacando como referentes en el sector bancario

Reconocimiento de Líder Empresarial
El ranking Merco otorgó a Camilo Atala el reconocimiento como segundo líder empresarial con mejor reputación en Honduras.

Revista Forbes
En su edición #116 posicionó a Asesuisa como la empresa con la mejor reputación en El Salvador.

Revista Estrategia & Negocios
Reconocimiento para Ficohsa Seguros como marca #1 en categoría aseguradoras en Honduras y Top 10 en Centro América.

Economía & Negocios
En la categoría Lovemarks la revista reconoció a Asesuisa como una marca preferida en el mercado asegurador, según su edición #297.

Revista Summa
Destacó a Enzo Bizzarro, CEO de Asesuisa, como uno de los líderes expertos en seguros. en la edición #367.

Solidez Financiera

The European's Global Sustainability & ESG Awards
Mejor Gobierno Corporativo Sostenible 2024

Euromoney Awards for Excellence 2024
El mejor banco de Honduras

Global Business Magazine Awards
-Most Innovative Digital Bank Honduras 2024
-Best Socially Responsible Bank Honduras 2024
-Best CSR Bank Honduras 2024
-Best Sustainable Environmental Bank Honduras 2024

World Economic Magazine Awards 2024
-Mejor Banco Digital de Honduras 2024
-Mejor Grupo Bancario de Honduras 2024

Global Finance
The Best Bank in Honduras for 2024

AA Fitch Ratings
Otorgó la calificación AA a Ficohsa Seguros, un reconocimiento que avala la solidez y compromiso con la excelencia

The Global Excellence Chronicle Magazine 2024
Best CSR Programs Bank Honduras 2024

Global Banking and Finance
The Next 100 Global Awards 2024

Diversidad, equidad e inclusión

Revista Summa
Asesuisa destacada entre las empresas más diversas, inclusivas y equitativas de El Salvador, reconocimiento publicado en su edición #360.





Camilo Atala Faraj, Presidente de Grupo Ficohsa

Es un momento de grandes desafíos y oportunidades para la región centroamericana, me complace profundamente compartir estas reflexiones con ustedes. En Grupo Ficohsa, este año hemos dado pasos firmes para seguir actuando e impulsando la sostenibilidad, contribuyendo de forma tangible al bienestar y desarrollo de todos. Son estos principios los que nos guían con determinación hacia un futuro más justo, resiliente y próspero.

Durante más de 30 años, hemos trabajado inspirados por los valores fundamentales de nuestros padres, Juan y Toya Atala Faraj; quienes nos enseñaron que el desarrollo solo tiene sentido cuando se alinea con el bienestar de todos, especialmente a través del acceso a la educación, la inclusión y la generación de oportunidades.

Ante la necesidad de una mayor inclusión financiera, hemos visto también oportunidades para adaptarnos, innovar y avanzar con mayor determinación. Estos desafíos impulsaron la evolución de nuestra estrategia, fortaleciendo nuestras capacidades digitales, promoviendo la equidad de género y dirigiendo inversiones hacia sectores productivos clave. Como resultado, este año logramos duplicar nuestra colocación digital y reducir a la mitad el costo por adquisición.

Nuestro crecimiento ha sido posible gracias a una visión clara y una ejecución coherente, siempre alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En 2024, después de un trabajo multidisciplinario de nuestros equipos y gracias a nuestras buenas prácticas de transparencia, logramos un hito en nuestra historia, consolidamos una alianza estratégica con el gobierno de los Estados Unidos, a través de DFC (U.S. International Development Finance Corporation) y CITI(*), otorgándonos un crédito de $250 millones, el préstamo más importante en Centroamérica y el segundo en toda Latinoamérica, cuyo objetivo es empoderar a pequeñas y medianas empresas, especialmente las que son lideradas por mujeres.

Seguimos expandiendo el programa “Mujeres Adelante”, que beneficia a más de 5,000 emprendedoras, y fortalecimos “De Mi Tierra”, con más de USD $8.35 millones en financiamiento agropecuario. Asimismo, a través de iniciativas como “Tu Conciencia Financiera”, promovimos la inclusión y educación financiera en la región, alcanzando a más de 100,000 personas, mientras seguimos generando oportunidades que impulsan el emprendimiento, la equidad y el desarrollo social sostenible.

Hemos avanzado en nuestra transformación digital, alcanzando un 64% de penetración digital en banca de personas y modernizando nuestras operaciones con inteligencia artificial, analítica avanzada y modelos predictivos de riesgo. También reforzamos nuestra gobernanza con la certificación ISO 37301, con la que no solo fortalecemos nuestra posición como líder en la industria financiera, sino que también establecemos un estándar en la región para prácticas comerciales responsables y sostenibles; lo que conecta con el reconocimiento como la empresa con mejor reputación en Honduras por el ranking Merco.

Estos logros reflejan nuestra convicción de que la sostenibilidad no es solo una meta, sino un camino permanente. Visualizamos a Grupo Ficohsa como un actor clave en la consolidación económica de la región, guiado por la innovación, la inclusión y la creación de valor compartido entre todas las partes de la sociedad, incluyendo al Estado. En ese sentido, confiamos en que nuestra contribución fiscal por pago de impuestos, que en 2024 alcanzó US$ 72,9 millones signifique, no solo el cumplimiento transparente de deberes formales en materia de impuestos, sino un aporte a la aspiración de que los países donde operamos puedan llegar cada vez más lejos.

Con 6,650 colaboradores y presencia en seis países, estamos convencidos de que juntos podemos transformar vidas, empoderar a nuestras comunidades y construir un futuro más sostenible. A cada uno de ellos agradezco profundamente por ser parte de este viaje. Los invito a continuar sumando esfuerzos, desde sus espacios, para seguir construyendo un presente con propósito y un mañana con esperanza. Porque cuando llegamos lejos, todos llegamos lejos.

(*) Citi es una marca registrada de Citigroup Inc.



Luis Atala Faraj, Vicepresidente de Grupo Ficohsa

En ocasiones mirar atrás nos ayuda a reafirmar la visión hacia el futuro. Es el caso de esta Memoria de Sostenibilidad 2024, con la cual alcanzamos 15 años consecutivos reportando con transparencia nuestra actuación como grupo financiero.

La satisfacción proviene no solo de cumplir con nuestro deber, sino también de constatar que nuestra gestión en sostenibilidad aborda de manera integral los aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobernanza que son fundamentales tanto para Grupo Ficohsa como para nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia de sostenibilidad está plenamente integrada a las áreas de negocio y actúa como un pilar clave en la transformación que impulsa nuestra Misión Galileo, una iniciativa que nos proyecta hacia el futuro con visión y compromiso.

Nos mueve el propósito de fortalecer la sostenibilidad ambiental, social y de gobernanza (ASG) en cada dimensión de nuestra operación, promoviendo el emprendimiento, la educación y la inclusión financiera, en un ambiente laboral saludable y con acciones concretas para reducir nuestra huella ambiental. En este sentido, en cuanto a lo ambiental, en el 2024 se comenzó a trabajar en la hoja de ruta de carbono 0, la cual guiará los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo para reducir nuestras emisiones en consumos directos de las operaciones relacionados a combustibles y/o refrigerantes y a consumos indirectos relacionados al suministro de electricidad.

En lo económico, podemos decir con orgullo que todas las decisiones financieras y estratégicas de Grupo Ficohsa aspiran a servir como agente de cambio y progreso sostenible para todos, sean colaboradores, clientes, aliados, o diferentes comunidades, a quienes escuchamos continuamente para entender y atender sus prioridades. En el 2024 se inició la actualización del análisis de materialidad un proceso participativo con los diferentes grupos de interés de la región para identificar los temas prioritarios que deben guiar los esfuerzos en esta materia y asegurar un futuro sostenible para todos.

Un hito importante en lo social, puedo decir con orgullo que culminamos la restauración de 25 centros de Educación Básica ubicadas en diferentes partes de Honduras, bajo La Alianza por la Educación, una iniciativa que transformó el futuro de Honduras a través de la educación, dejando como resultado 300 aulas renovadas en diversas comunidades del país y beneficiando a 10,600 estudiantes, con mejoras significativas en la infraestructura escolar, ayudando a garantizar espacios adecuados para el aprendizaje y el desarrollo.

En gobernabilidad, reforzando el liderazgo ético que nos guía, en Grupo Ficohsa reafirmamos nuestro compromiso en actuar bajo una conducta ética apegada a sólidos valores corporativos, lo que quedó evidenciado al obtener la certificación ISO 37301:2021 Sistema de Gestión de Cumplimiento.

Estos, y otros logros que se resumen en esta Memoria de Sostenibilidad 2024, son posibles gracias, primordialmente al talento de más de 6,650 colaboradores a nivel regional, quienes día a día hacen realidad nuestra aspiración de ser uno de los grupos financieros más importantes en Centroamérica, y un generador de impacto positivo en la vida de las personas.



1 Buen Gobierno Corporativo

1.1 Perfil de la Compañía (GRI 2-1, 2-2, 2-6, FS6)

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

Misión:

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

Visión:

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

Valores de la Organización

Servicio
Se atienden los requerimientos con rapidez, eficacia y precisión.

Integridad
Proceder de forma moral y ética en cada una de las funciones.

Respeto
Se trata a los colegas y clientes con amabilidad, atención y consideración.

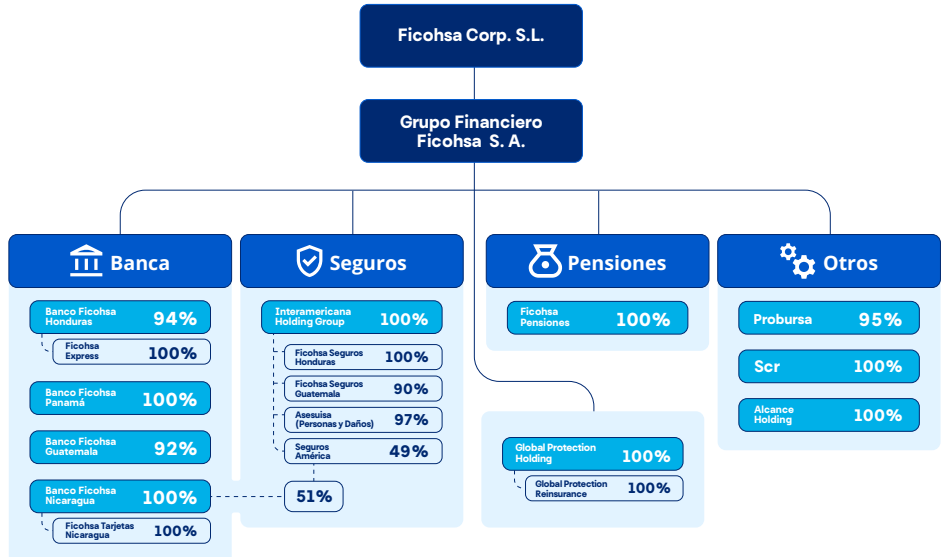
Compromiso
Tener pasión por lo que se hace con una actitud positiva y luchadora.

Sostenibilidad
Asegurar que los negocios se conduzcan de forma responsable y sostenible es una prioridad.

1.1.1 Estructura Societaria

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). Con operaciones también en Guatemala, Nicaragua, El Salvador y Estados Unidos.

Operamos conforme a una estructura organizacional liderada por el Gobierno Corporativo que promueve la eficiencia y la especialización de los equipos por servicio y país.



*Los porcentajes representan la participación o propiedad de Grupo Financiero S.A en cada una de las empresas.

1.1.2 Detalles de los Negocios

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



Presencia de los negocios por país

Honduras	Servicios Financieros	Seguros	Pensiones y Cesantías	Casa de Bolsa
Guatemala	Servicios Financieros	Seguros		
Panamá	Servicios Financieros			
Nicaragua	Servicios Financieros	Seguros		
El Salvador		Seguros		
EEUU	Servicios Financieros			

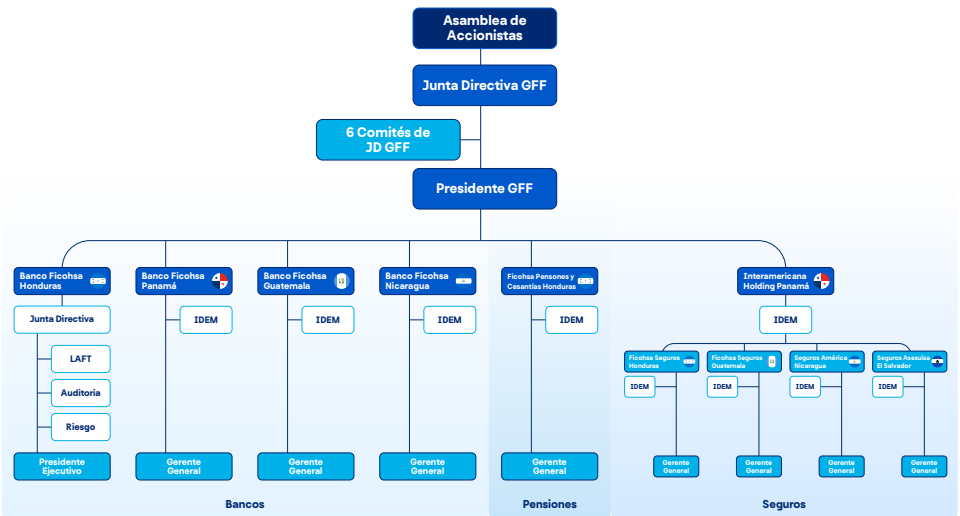
1.2 Gobierno Corporativo Ficohsa

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-20, 2-21)

Conscientes que la base para promover un desarrollo social y económico sostenible que logre impactar positivamente a la sociedad en su conjunto es el contar con un gobierno corporativo sólido, con visión para generar un impacto positivo con la operación, trabajando de la mano con grupos de interés en relación a sus expectativas y necesidades como punto focal para el buen actuar empresarial.



Estructura del Gobierno Corporativo



1.2.1 Asamblea General de Accionistas

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

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

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

En el 2024 se contó con una asistencia del 98% de los miembros de la asamblea en las sesiones ordinarias llevadas a cabo.



1.2.2 Junta Directiva de Grupo Ficohsa

Seguida de la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva es el máximo órgano responsable de la administración del Grupo.

Entre sus funciones se encuentran establecer la estrategia corporativa y autorizar el presupuesto anual, así como aprobar y velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, incluyendo el funcionamiento de los sistemas de control interno.

Se presenta la composición de la Junta Directiva de GFF, reelecta en la Asamblea ordinaria de 2024.

Nombre	Posición	Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio	Comité de Riesgos	Comité de Nominaciones y Compensaciones	Comité de Cumplimiento LA-FT	Comité Financiero	Comité de Gobierno Corporativo
Camilo Atala F.	Presidente					Presidente	
Luis Atala F.	VicePresidente					Miembro	
Jorge Faraj F.	Director						
Juan Atala F.	Director			Miembro			Miembro
Diana Asfura M.	Director						
José Alejandro Piedrahita	Director		Presidente			Miembro	Miembro
Juan José Daboub A.	Director			Miembro			Presidente
Richard Aitkenhead C.	Director					Miembro	
Bruce M. Burdett	Director	Miembro		Presidente	Miembro		
Agustín Gutiérrez	Director		Miembro				

Se cuenta con Juntas Directivas propias de cada subsidiaria

10 Años **Antigüedad promedio de sus integrantes en la función de directores.**

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 financiera y con conocimiento en las tendencias a las que se encamina el sector.

1.
Directores Internos o Ejecutivos

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

2.
Directores Externos Patrimoniales

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

3.
Directores Externos Independientes

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

Su participación puede ser por periodos de tres años con opción de reelección sin limitaciones.

Las remuneraciones de la Junta Directiva y sus comités son competencia de la Asamblea General de Accionistas, las cuales consisten en retribuciones por asistencia.



1.2.3 Comités de Grupo Ficohsa y sus funciones

La Junta Directiva se apoya en una serie de Comités de Gobierno, con funciones de apoyo, estudio y propuesta.

Es la propia Junta Directiva la que establece los miembros de los comités de acuerdo con la formación profesional, integridad, competencias y experiencia de estos, los cuales están representados por Directores con experiencia acorde a las funciones y objetivos de cada uno de estos organismos.



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

1.2.3 Comités de Grupo Ficohsa y sus funciones

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

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

1. Comités de la Junta Directiva de Grupo 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 Ficohsa, S.A. y para algunas áreas concretas, como son Auditoría, Riesgos y LA-FT, desciende a nivel país.

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

La Junta Directiva es responsable de asegurar un ambiente adecuado para la gestión de riesgos, así como de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo, para lo cual estableció un Sistema de Gestión de Riesgos que se compone de un adecuado gobierno y apetito de riesgo, basado en crear una cultura de riesgo en la organización.

Dicho sistema se centra en gestionar los riesgos, algunos para reducirlos, otros para optimizarlos de acuerdo a la estrategia y por último en anticipar los que están por fuera de su influencia, garantizando el cumplimiento normativo y la madurez en la gestión de los mismos.



Gobierno

Apetito

Cultura

Identificación	Medición	Control	Monitoreo	Información

Reducir	Optimizar	Anticipar
Operacional Tecnológico Fraude Ciberseguridad LAFT Normativo Reputacional	Crédito Liquidez Mercado Contraparte Capital	Cambio Climático Regulatorios ESG
Son riesgos internos que se pueden controlar o reducir, pueden ser riesgos derivados de acciones inapropiadas, interrupciones de procesos, etc.	Son riesgos que se asumen y se aceptan para generar una rentabilidad superior a partir de su estrategia.	Son riesgos ajenos a la empresa, están fuera de su influencia o control, como los riesgos climáticos.

1.3.1 Riesgos Crediticios

Durante 2024 la gestión de riesgos crediticios estuvo enfocada en la profundización de los modelos de monitoreo y seguimiento a portafolios comerciales, así como a la calibración de apetitos en la banca de consumo, todo esto con el objetivo de buscar un portafolio de cartera crediticia más resiliente ante vulnerabilidades sectoriales y macroeconómicas en las diferentes geografías en donde Ficohsa tiene presencia.

Del mismo modo, la agenda de transformación y evolución en la gestión de riesgos crediticios estuvo centrada en 4 dimensiones: Información, herramientas, modelos y monitoreo y reportería.





1.3.2 Riesgos Financieros

Durante 2024 la gestión de riesgos financieros se concentró de manera importante en la gestión de la liquidez del grupo tanto en el corto como en el largo plazo y en el riesgo de contraparte y emisor; buscando reforzar cada una de las etapas del proceso de riesgo, a saber, identificación, medición, control y monitoreo.

Los riesgos financieros engloban la gestión de Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado y Riesgo de Tasa de Interés.



Identificación	Medición	Control	Monitoreo	Información
Equipo de Economics	Riesgo de Liquidez a corto y largo plazo	Apetito de Riesgo	Disponibilidad y automatización de informes	Datos centralizados y validados
Realiza análisis macro con el fin de entender y monitorear la interacción de los países de la región y sus principales socios comerciales. Esto permite anticipar posibles fuentes de riesgo y actuar de manera anticipada para posicionar la Organización de la manera más adecuada para minimizar los impactos e inclusive aprovechar posibles oportunidades.	Revisión continua de las metodologías de medición para asegurar mantener precisión en las métricas. Mantenerse a la vanguardia y anticiparse a las exigencias regulatorias mediante el uso anticipado del indicador del NSFR (coeficiente de financiación estable neta)	Revisión de los límites para mantener los mismos alineados al apetito de riesgo del grupo. Esto mediante análisis cuantitativos que permiten medir los posibles impactos sobre estos indicadores.	Mediante el uso de herramientas tecnológicas y procedimientos de punta, se logra contar con informes oportunos e interactivo.	Datos centralizada y validados que permiten tener alta disponibilidad de información para los análisis e informes de los riesgos financieros.

1.3.3 Riesgos No Financieros

Durante 2024 la gestión de riesgos no financieros estuvo enfocada en reforzar los controles priorizando procesos críticos, preparándose para mitigar los riesgos cibernéticos cada día más frecuentes y crecientes en el mercado, capacitando continuamente a todas las áreas en la adecuada identificación, reporte y gestión de los riesgos. Así mismo la implementación de nuevas herramienta tecnológica que permiten la automatización de procesos y la disminución de errores operativos.

Los riesgos no financieros engloban los riesgos operativos, tecnológicos, cibernéticos, legales, LAFT, Anticorrupción y soborno, reputacionales y la continuidad de negocio.



Identificación	Medición	Control	Monitoreo	Información

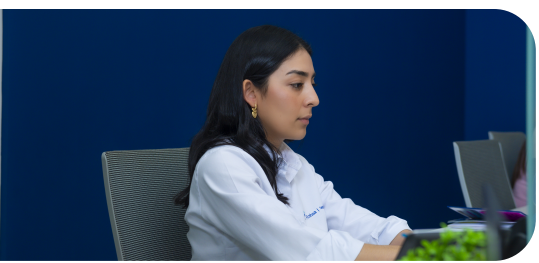
Gestión	Controles	Cultura de riesgos	Herramientas y reportería
Mejora del gobierno de contabilización y reporte de pérdidas operativas, revisiones más profundas de las matrices de riesgo, estrategia para hacer un buen levantamiento de inventarios de activos tecnológicos.	Implementación de controles internos con la segregación de funciones, revisiones periódicas y cruzadas. Reingeniería de la documentación de procesos y controles en sinergia con el área de mejora continua priorizando procesos críticos.	Capacitaciones continuas a los colaboradores para fortalecer la adecuada identificación, reporte y gestión de los riesgos fortaleciendo la cultura de riesgos dentro de la organización. Capacitación especializada al equipo en materia de riesgos cibernéticos, LAFT, continuidad de negocios, anti soborno y corrupción como parte de una mayor participación de la unidad de riesgos en la identificación, evaluación, medición y mitigación de dichos riesgos.	Automatización y digitalización de los procesos en función de reducir la dependencia de herramientas manuales y dar un paso a sistemas automáticos que mejoren la eficiencia y precisión en la identificación y monitoreo del riesgo.

1.3.4 Riesgos Climáticos, Ambientales y Sociales

Analiza la posibilidad que se produzca un daño o catástrofe en el entorno natural, las comunidades e individuos de la zona donde se desarrollen las actividades de los clientes crediticios.

Ficohsa se ha posicionado como líder al implementar, desde el 2009, el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS). Este sistema se orienta a identificar y gestionar el riesgo socio ambiental de los clientes comerciales en cada decisión de crédito, desde su análisis inicial hasta el monitoreo continuo.

A través del SARAS, se les brinda acompañamiento a los clientes y se busca incentivar la adopción e implementación de las mejores prácticas para prevenir y mitigar los riesgos derivados de sus actividades y promover el desarrollo sostenible.



Identificación	Medición	Control	Monitoreo	Información

Gestión	Gobierno	Cultura de riesgos	Nuevas metodologías
Como parte de la gestión de SARAS, en 2024 se realizaron 510 evaluaciones ambientales en el Grupo Ficohsa, además dentro de su cartera de créditos, financiamos más de 10 proyectos de energía renovable.	Se fortaleció la estructura regional para el área que lidera la gestión de riesgos ambientales y sociales.	Se capacitaron a las áreas en Panamá que participarán en la identificación de los riesgos climáticos en sus diferentes procesos, como el Equipo Gerencial, Áreas de Negocio, Créditos, Riesgos, Gobierno Corporativo, Finanzas, Contabilidad, Auditoría, Tesorería, Operaciones y Administración de Crédito, buscando generar conciencia sobre la relevancia del tema.	Se está llevando a cabo una consultoría de Asistencia Metodológica en el Diseño de la Gestión de Riesgo Climático en el Sector Financiero, usando como referencia las recomendaciones de TCFD y el Acuerdo 11-2022 SBP, en Panamá, que permitirá al banco gestionar los impactos de los riesgos físicos y de transición relacionados con el cambio climático en su modelo de negocio y sus operaciones, dentro del enfoque de gestión de riesgo integral.

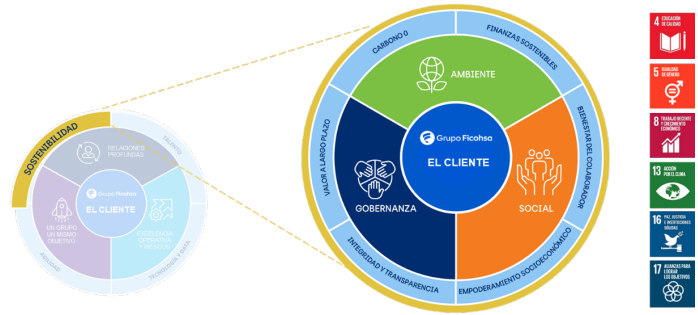
1.4 Estrategia de Sostenibilidad (GRI 2-22, 2-30)

1.4.1 Compromiso con la Sostenibilidad

Ficohsa a través de su Estrategia de Sostenibilidad, alineada con los criterios de Ambiente, Social y Gobernanza (ASG), implementa diferentes iniciativas y/o programas que impulsan el crecimiento y desarrollo de los países en la región.

La estrategia reafirma el compromiso de hacer negocios responsables, generando un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. La parte social está enfocada en el bienestar del colaborador, empoderamiento socioeconómico a través de la inclusión financiera, bancarización, emprendimiento y la educación a través de Fundación Ficohsa, en lo ambiental se está trabajando en disminuir el impacto ambiental de las operaciones del Grupo y a través del buen gobierno corporativo se refuerza continuamente los valores de GF, haciendo negocios con integridad y transparencia.

La sostenibilidad es un impulsor de la estrategia de negocio.



Estrategia Galileo

Estrategia de Sostenibilidad

1.4.2 Análisis de doble Materialidad (De Impacto y Financiera) (GRI 3-1, 3-2)

Grupo Ficohsa comprometido en avanzar de forma estratégica y transparente con su agenda de sostenibilidad desarrolló un proceso participativo con los diferentes grupos de interés de la región.

En el 2024 Grupo Ficohsa inicio la actualización de este análisis, utilizando la metodología de doble materialidad bajo el marco de aplicación de la European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG), este proceso permitió identificar y priorizar los temas más relevantes para Ficohsa en materia de sostenibilidad, además de conocer como estos temas impactan a sus grupos de interés y, por lo tanto, al desempeño del negocio.

En ese sentido, se identificaron y valoraron los riesgos y oportunidades más relevantes en la cadena de valor de Grupo Ficohsa y sus empresas, para posteriormente, complementarlo con un proceso de consulta a grupos de interés, en donde se destaca la participación de los siguientes actores:

Más de **900** Clientes	Más de **590** Colaboradores	**15** Proveedores
127 Representantes de aliados estatégicos	**13** Altos ejecutivos	Más de **80** Ejecutivos de las diferentes áreas

Proceso de Doble Materialidad

1. **Análisis del contexto: revisión y análisis de información interna y sectorial.**
2. **Identificación y priorización de Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROS).**
3. **Priorización de temas materiales Consultas a los grupos interés.**
4. **Determinación de temas materiales Doblemente materiales, materiales de impacto, material financiero.**

Los resultados de la doble materialidad responden a:

Valoración de los impactos, riesgos y oportunidades + **Valoración de los impactos, riesgos y oportunidades**

Grupos de interés involucrados

Materialidad de Impacto

- **Clientes**
- **Colaboradores**
- **Proveedores**
- **Autoridades y otros reguladores**
- **Aliados, gremios, Organizaciones Sectoriales, OSC (Organizaciones de la sociedad civil)**

Materialidad Financiera

- **Junta Directiva**
- **Alta Gerencia**

Matriz de Doble Materialidad



Temas doblemente materiales (materialidad alta):

- Gestión y evaluación de riesgos
- Inclusión financiera y bancarización
- Buen gobierno corporativo
- Experiencia del cliente
- Empoderamiento a los emprendimientos
- Digitalización e innovación de los servicios y productos
- Desarrollo integral del colaborador

Temas materiales financieros (Mayor impacto del entorno en GF):

- Ciberseguridad y seguridad de la información
- Descarbonización y resiliencia climática
- Integridad y comportamiento ético
- Transparencia empresarial
- Cumplimiento normativo y fiscal
- Estabilidad financiera

Temas materiales de impacto (Mayor impacto de GF en el entorno):

- Protección de privacidad del cliente
- Inversión social
- Promoción de la educación financiera
- Gestión de proveedores

**Para mayor detalles sobre la metodología puede dirigirse a las páginas 114 y 115 de anexos.*

1.5 Ética y Cumplimiento

1.5.1 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, 414-1) (SASB FN-CB-510a.2, FN-AC-510a.2)

Grupo Ficohsa reafirma su compromiso en actuar bajo una conducta ética apegada a sus valores corporativos y al cumplimiento de los mecanismos de autorregulación con los que se dispone, así como de la normativa y la legislación vigente en los países donde tiene presencia.

Dispone de un Código de Ética y Conducta, el cual se actualiza periódicamente de acuerdo con las necesidades del Grupo y su entorno, aplicable a nivel regional a todas sus empresas. Además, dispone de Códigos para Proveedores y Clientes, los cuales marcan los lineamientos a seguir para tener relaciones comerciales fuertes.

Consulta el Código de Conducta para Proveedores

Consulta el Código de Conducta para Clientes

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

Consulta la Política de Conflictos de Interés (página 62)

1.5.2 Canal de reportes e inquietudes

Ficohsa cuenta con 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, cuenta con otros canales de denuncia totalmente anónimos y privados los cuales robustecen la confidencialidad, como son:

Portal Web
eticaficohsa.com

App Móvil
Ethics Global

Línea telefónica gratuita
Para cada país

Mensajes de WhatsApp
+1 805 590 4460

Correo electrónico
etica@ficohsa.com

Conoce los medios de denuncia

El seguimiento de los casos reportados o identificados está a cargo del Comité de Ética, un órgano consultivo y resolutivo, con independencia funcional y únicamente subordinado de la Junta Directiva; cuya única finalidad es velar por el cumplimiento del código de ética y conducta por parte del todos los funcionarios y colaboradores de todas las empresas del grupo, está 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 cuenta con el apoyo de un tercero independiente, encargado realizar los análisis y reportarlos directamente al comité de ética.

Estadísticas de reportes recibidos:

Durante el 2024 se recibieron **197 reportes**

100% fueron recibidos a través del sistema de EthicsGlobal.

Reportes por país

- Honduras → 173
- Guatemala → 11
- Nicaragua → 11
- Panamá → 2
- El Salvador → 0

Tipo de Reporte

- Reporte Ético → 182
- Consulta → 13
- Reconocimiento → 2

**Los datos son número de reportes.*

Canal Utilizado

- Sitio Web → 182
- Chat → 2
- Correo Electrónico → 8
- WhatsApp → 3
- Teléfono → 2

Reportes Anónimos

- Anónimos → 106
- Referenciados → 91

Distribución por género

(de los 91 reportes referenciados)

- Femenino → 53
- Masculino → 38

1.5.2.1 Sistema de Gestión Anticorrupción y Soborno (SGAS)

Como una historia de éxito, el SGAS cuenta con 4 años desde su implementación; a lo largo de este periodo ha dotado a GF con sólidas metodologías en la mitigación de los riesgos de corrupción y soborno.

Componentes del Sistema:

- Política Anticorrupción y Soborno
- Código de ética
- Requerimientos éticos para socios de negocios
- Política para el manejo del conflicto de interés
- Matriz de riesgos de corrupción y Soborno
- Programa de Capacitación y Sensibilización
- Política de certificación de proveedores
- Política del proceso de donaciones y patrocinios
- Canales de denuncia.

Anualmente se realiza una revisión de los componentes del sistema; entre ellos se destaca la actualización de la matriz de eventos de riesgos de corrupción y soborno en la que cada proceso integra los posibles riesgos de corrupción y soborno a los que están expuestos y determina los controles necesarios para mitigarlos.



Todo el Sistema cuenta con revisión de entes internos.

Cuenta con un proceso especializado en el otorgamiento de productos crediticios a Personas Expuestas Políticamente (PEP), permitiendo una adecuada gestión del riesgo reputacional.

El SGAS tiene un alcance regional y ha sido diseñado como un componente que se complementa y fortalece el Programa de Cumplimiento para la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFTFP).

Se realizaron 106 escalamientos de casos relacionados con PEP a Nivel Regional de los cuales se recomendó el 88%, permitiendo que la operación continuara su proceso y para el 12% no se recomendó el otorgamiento.



En el periodo de 2024 se logró capacitar al

99%

de los colaboradores en temas anticorrupción y sobornos.

Uno de los mecanismos para fortalecer el SGAS es el compromiso de Ficohsa en la formación y sensibilización permanente; a través de un plan de capacitación anual, que en su diseño considera las competencias de las nuevas contrataciones como de los empleados permanentes.

El SGAS basa su alcance en la Política Anticorrupción y Soborno en la que se establecen los lineamientos sobre las conductas esperadas de los directores, funcionarios, colaboradores y contrapartes. Resaltando la cero tolerancia a las prácticas de corrupción y soborno en las actividades de GF. Este documento está disponible en el portal de información interna.

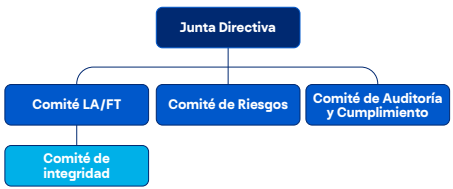
Como pilar operacional del SGAS está el Comité de Integridad el cual tiene como objetivo velar por la aplicación, ejecución y mantenimiento de todo el sistema.

Entre sus principales atribuciones:

- Recepción, investigación y resolución de denuncias.
- Gestionar las medidas disciplinarias o acciones que correspondan.
- Asegurar que todo el personal conozca y acceda a los procedimientos de reporte confidencial.
- Coordinar y promover capacitación permanente sobre el SGAS.
- Análisis de riesgo reputacional de los negocios potenciales con personas expuestas políticamente, en las solicitudes de financiamiento.

Gobernanza del SGAS





Actividades Destacadas:

- Presentación del SGAS y casos relacionados al departamento del tesoro de Estados Unidos de América.
- Alianza para Centroamérica (PCA) y Transparencia Internacional lanzaron el Proyecto ACT, el cual es una iniciativa contra la deshonestidad del manejo de finanzas públicas y a favor de la transparencia empresarial en Centroamérica, Grupo Ficohsa se sumó a dicha iniciativa.
- Representación de Grupo Ficohsa en la primera mesa de trabajo de PCA y Transparencia Internacional.



Certificación Norma ISO 37301:2021
Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGCo)

En 2024 finalizó con éxito el proceso de implementación y auditoría externa, que fue realizada por representantes del ente certificador (INCOTEC), convirtiéndo a Ficohsa en la primera Institución Financiera en Honduras y de las primeras en la región en obtener dicha certificación.

Esta certificación internacional avala el Sistema de Gestión de Cumplimiento, considerando que parte de la estructura de alto nivel, aborda transversalmente a la organización, iniciando por el órgano de gobierno, observando las obligaciones legales y normativas. Además asegura la capacidad para gestionar riesgos de cumplimiento, cumplir con las regulaciones, resguardar la reputación y fortalecer la confianza de sus clientes, partes interesadas, supervisores, bancos de inversión, bancos corresponsales entre otros. Brindando herramientas para el análisis del contexto de la organización, impulsando el liderazgo, planificación, apoyo, evaluación del desempeño y una sistemática mejora continua.



Para lograr una certificación de un Sistema De Gestión de Cumplimiento es necesario que las organizaciones demuestren su compromiso, entre otros aspectos:

- **Cumplir con leyes pertinentes y los requisitos reglamentarios.**
- **Cumplir con las normas de la industrias y estándares organizacionales.**
- **Fortalecer la gobernanza, potenciando el liderazgo por medio de una sólida cultura de cumplimiento.**
- **Fomentar las mejores prácticas aceptadas de manera sistemática (mejora continua).**
- **Compromiso con la ética y las expectativas de las partes interesadas pertinentes.**

Alcance de la Certificación

El certificado ISO 37301 abarca las actividades de control administrativo del cumplimiento normativo en una amplia gama de servicios, incluyendo captación, colocación, banca corporativa, empresarial, hipotecaria, privada y de personas, remesas y fideicomisos, tanto en canales físicos como digitales. Además, incluye las operaciones en las sedes de Plaza Victoria y Plaza Ficohsa, en Tegucigalpa.

Principios del Sistema

- Integridad
- Sostenibilidad
- Proporcionalidad
- Buena Gobernanza
- Transparencia
- Rendición de Cuentas

El Sistema de Gestión de Cumplimiento mediante la norma ISO 37301 integra el modelo PHVA (Planificar - Hacer - Verificar - Actuar)





Política del Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGCo) de Banco Ficohsa Honduras

Banco Ficohsa proporciona 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. El compromiso es:

- **Cumplir y hacer cumplir los requisitos aplicables, incluyendo las obligaciones de cumplimiento.**
- **Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Cumplimiento.**
- **Fomentar el planteamiento de inquietudes, prohibiendo cualquier tipo de represalia.**

La Vicepresidencia de Cumplimiento es responsable de vigilar la operación del Sistema de Gestión de Cumplimiento y ha sido designada por la Junta Directiva. Para asegurar su autoridad, autonomía e independencia en el ejercicio de sus funciones, se le brindan los recursos necesarios para adquirir las competencias adecuadas y tiene acceso directo al Órgano de Gobierno.

El incumplimiento a las obligaciones, las políticas, los procesos y los procedimientos del Sistema de Gestión de Cumplimiento podrían generar consecuencias relacionadas con los riesgos integrales.

1.5.3 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)

El compromiso se ve reflejado con el desarrollo de buenas prácticas en actividades y negocios para el cumplimiento riguroso con las leyes vigentes y el comportamiento ético. Para lograrlo, todas las políticas, códigos, procesos y el propio Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS) tienen como finalidad fortalecer la organización y asegurar la transparencia en cada una de las operaciones mediante la prevención del fraude, lavado de activos y protección de datos de los usuarios.

A nivel regional se cuenta con un Vicepresidente de Cumplimiento que se involucra con los responsables del Comité de Auditoría y Cumplimiento del Grupo. También se involucran los responsables en cada país, esto es clave para supervisar la aplicación de las normas y la efectividad de los controles internos.

Durante este año no se registraron sanciones con respecto al incumplimiento de normativas nacionales y locales en Guatemala, Nicaragua, Panamá y El Salvador. En Honduras se recibió una sanción monetaria por entrega tardía de información a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, por un monto de USD $8,000.00.

Ficohsa, una organización que busca mitigar y mantener la eficiencia en sus procesos periódicamente, el programa de cumplimiento es evaluado por una firma independiente especializada en la gestión de riesgos con un alcance global, la que apoya en la adopción de procedimientos de primer nivel.

El compromiso con el cumplimiento hacia sus clientes se mantiene, ofreciendo productos financieros con los más altos estándares de transparencia. Para ello, se desarrolla una estrategia de comercialización, comunicación y mercadotecnia que resalta las cualidades y especificaciones de cada uno de sus productos, tales como tarifas, tasas de interés, cláusulas de restricciones, por mencionar algunas.

1.5.3.1 Cumplimiento de los Derechos Humanos

Ficohsa está comprometido en fortalecer una cultura de Derechos Humanos, alineado a una conducta ética, principios y valores en todas sus empresas y países en donde opera, este constituye un elemento fundamental en la visión para fortalecer las prácticas de una conducta empresarial responsable y sostenible.

Durante el 2024 se elaboró y aprobó la Política de Tercerización, con el propósito de garantizar que los proveedores que tienen relaciones comerciales con el Grupo cumplan a lo interno con los derechos laborales mínimos de sus colaboradores en sus operaciones, asegurando de esta forma que sus acciones estén alineadas a la cultura de Grupo Ficohsa para respeto de derechos humanos.

Se continúa fortaleciendo las acciones en materia de Derechos Humanos bajo 3 fases fundamentales:

Fase 1 **Elaboración o revisión de política de derechos humanos**

Fase 2 **Evaluación de impactos en derechos humanos**

Fase 3 **Mecanismos de reclamación a nivel operativo**

El compromiso se traduce en continuar trabajando día a día, mejorando las prácticas empresariales para garantizar el cumplimiento y respeto de los derechos humanos.

1.5.3.2 Relación con la cadena de valor

(GRI 204-1, 205-1)

Para Ficohsa, los proveedores son parte fundamental de sus operaciones, quienes al generar un compromiso comercial, se convierten en aliados estratégicos, comprometidos en tiempos, y calidad en sus servicios, cumpliendo con todas las garantías. Acompañan el crecimiento del grupo mediante soluciones de valor.

A todos los proveedores, se les aplica el proceso de debida diligencia para certificarlos, esto sirve como herramienta para la validación y la generación de confianza, donde se ratifica que el proceso de contratación es viable, efectivo y confiables, asegurando con esto que cumplan con todos los compromisos regulatorios que permiten legalizar la relación directa con los diferentes proveedores locales e internacionales.



Proveedores	2023	2024
Valor de compra anual	USD$138,386,307.73	USD$ 146,926,382.85
Total de proveedores	1300	1680
% de proveedores nacionales	80%	80%
% de proveedores extranjeros	20%	20%

Durante este año se adoptó una postura radical para el proceso de mejora continua, implementando procesos de monitoreo y evaluación para proveedores críticos, mismos que han servido para reconocer los aliados estratégicos con mejor desempeño, otorgándoles mayores contratos basados en sus resultados. Pero también se han tomado en cuenta proveedores con oportunidades de mejora, con oportunidades de reinventarse y buscar adoptar la mejora continua en sus procesos dentro de sus organizaciones.

Ficohsa tiene como principal iniciativa el empoderamiento de las mujeres, tomando medidas proactivas en las adquisiciones para ampliar las relaciones y contratación con empresas lideradas por mujeres en la cadena de valor.

+300 microempresarias y emprendedoras

Capacitadas sobre los requisitos mínimos para documentarse como proveedores de una empresa multinacional, cumpliendo con las normativas tributarias y ayudándoles con capacitaciones y cursos del programa Mujeres Adelante.

Asesuisa también realizó algunas actividades destacadas:

Capacitación de proveedores: Más de 50 proveedores fueron capacitados en gestión de la sostenibilidad, ley de gestión ambiental, prevención de lavado de dinero y activos, seguridad de la información, y nuevos marcos normativos en el país.
Programa "Aliados por un Planeta Seguro": 18 proveedores participaron en la implementación de buenas prácticas de gestión ambiental. Se les capacitó y entregaron herramientas para la gestión de residuos y la reducción de su huella de carbono.

Diversidad e inclusión: Se trabaja con 15 proveedores de negocios liderados por mujeres emprendedoras y pequeños contribuyentes, fomentando la diversidad y el desarrollo inclusivo.

Proveedores 2024

USD $65,196,256 Monto comprado

98% De proveedores nacionales

2% De proveedores Internacionales





2 Bienestar del Colaborador

El talento humano de Grupo Ficohsa se distingue por su pasión, innovación y diversidad. La empresa se enorgullece de contar con un equipo de personas que buscan, encuentran e integran sus propósitos de vida con el propósito de la Organización “Llegar lejos y apoyar a los demás a llegar lejos”. A través de diversas iniciativas de Cultura Organizacional, se mantienen atentos a las experiencias de los colaboradores y clientes, permitiendo alinear sus expectativas y hacer de Grupo Ficohsa el mejor lugar para trabajar.

Además, mide continuamente los factores relacionados con la inclusión, en busca de que todos sus colaboradores se desarrollen en un ambiente seguro. Buscando fomentar un entorno donde sus ideas sean valoradas, sus individualidades respetadas y donde cada uno pueda aportar desde sus propias experiencias y aprendizajes.



2.1 Planilla y crecimiento en talento (GRI 2-7, 2-8, 2-20, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 405-1) (SASB FN-AC-330a.1)

Grupo Ficohsa está convencido de que los logros de la organización son alcanzados por y a través de las personas que eligen unirse a ellos como su empleador. Son ellas quienes forman parte de los equipos que sueñan, diseñan, planifican y hacen realidad las metas.

Creyendo que sus atributos como marca empleadora les permiten destacar en el mercado laboral. Comprendiendo las necesidades del talento actual, su búsqueda constante de aprendizaje y la oportunidad de ser parte de la innovación que ofrecen a los clientes.

Como parte de las iniciativas para atraer al mejor talento, continúan fortaleciendo alianzas estratégicas. Un ejemplo de esto es la colaboración con "Creando mi futuro aquí" de USAID, Mujer Digital de Junior Achievement y Hondufuturo, cuyo objetivo es aumentar las oportunidades de empleo para jóvenes en riesgo de migración.

Con estas nuevas contrataciones, se ha fortalecido el talento dentro de la organización, contribuyendo activamente al crecimiento económico de la región mediante la generación de nuevas oportunidades de empleo.

Colaborador por país

País	2023 Colaboradores	2023 Hombre	2023 Mujer	2024 Colaboradores	2024 Hombre	2024 Mujer
Honduras	3,774	40%	60%	4,125	40%	60%
Guatemala	973	48%	52%	801	50%	50%
Nicaragua	1,102	40%	60%	1,249	40%	60%
Panamá	193	38%	62%	198	41%	59%
El Salvador	271	41%	59%	286	40%	60%
Total	**6,313**	**42%**	**58%**	**6,659**	**41%**	**59%**

**Los datos 2023 han sido corregidos.*

348 Nuevas plazas creadas en 2024

6,659 Colaboradores a nivel regional

Nuevas contrataciones (%)

País	2023 Colaboradores	2023 Hombre	2023 Mujer	2024 Colaboradores	2024 Hombre	2024 Mujer
Honduras	826	38%	62%	1,023	41%	59%
Guatemala	556	48%	52%	277	52%	48%
Nicaragua	354	38%	62%	463	39%	61%
Panamá	47	32%	64%	44	45%	55%
El Salvador	48	47%	53%	57	39%	71%
Total	**1,831**	**41%**	**59%**	**1,864**	**43%**	**57%**

Colaboradores promovidos

País	2023			2024		
	Colaboradores	Hombre	Mujer	Colaboradores	Hombre	Mujer
Honduras	339	43%	57%	348	46%	54%
Guatemala	84	56%	44%	49	59%	41%
Nicaragua	58	47%	53%	93	38%	62%
Panamá	15	60%	40%	19	58%	42%
El Salvador	17	30%	70%	36	58%	42%
Total	**513**	**46%**	**54%**	**545**	**46%**	**54%**

Bajas voluntarias e involuntarias

País	2023			2024		
	Total bajas	Hombre	Mujer	Total bajas	Hombre	Mujer
Honduras	658	42%	58%	684	42%	58%
Guatemala	537	53%	47%	493	46%	54%
Nicaragua	173	35%	65%	337	42%	58%
Panamá	32	53%	47%	38	32%	68%
El Salvador	55	53%	47%	42	47%	53%
Total	**1,455**	**45%**	**55%**	**1,594**	**43%**	**57%**

Contratos temporales

País	2023			2024		
	Colaboradores	Hombre	Mujer	Colaboradores	Hombre	Mujer
Honduras	8	25%	75%	18	22%	78%
Guatemala	3	100%	0%	2	50%	50%
Nicaragua	0	0%	0%	5	40%	60%
Total	**11**	**45%**	**50%**	**25**	**28%**	**72%**

**El 99.60% de los contratos de Ficohsa son permanentes.*



2.2 Programa Onboarding

El objetivo principal es brindar a los colaboradores de nuevo ingreso la mejor experiencia posible al unirse a Grupo Ficohsa. Reconociendo que el primer día es un momento único y representa el inicio de un emocionante recorrido dentro de la organización.

Por ello, desde el primer contacto con la empresa, se esfuerzan por ofrecer una experiencia de incorporación excepcional, basada en escuchar activamente sus opiniones y ofreciendo:

1. Procesos de atracción con un enfoque inclusivo:

Asegurando de que los procesos de selección sean equitativos y accesibles para todos los candidatos.

2. Inducción organizacional cercana y personalizada:

Compartiendo los pilares de la cultura, valores y estrategia empresarial de manera individualizada y atenta.

3. Generación de una experiencia memorable:

Facilitando la participación en su primera actividad de voluntariado corporativo, creando un impacto positivo desde el inicio.

4. Dotación de herramientas para un plan de inducción estandarizado:

Proporcionando los recursos necesarios para facilitar y optimizar el proceso de integración en cada área.

5. Escucha activa de la voz del colaborador:

Recopilando activamente sus opiniones a través de encuestas, grupos focales y entrevistas individuales para mejorar continuamente la experiencia de incorporación.



2.3 Cultura Organizacional

En Grupo Ficohsa, la cultura organizacional es el pilar fundamental que impulsa el éxito y les diferencia como empleador. Viviendo cada interacción, desde la forma de trabajo en equipo, hasta la manera en que se relacionan con los clientes y la comunidad. Buscando que cada colaborador se sienta orgulloso de ser parte de la organización y que encuentre un propósito en su trabajo, contribuyendo a alcanzar las metas internas y a construir un futuro mejor para todos a través de las iniciativas.

2.3.1 Programa de Liderazgo

- **FicoTalks y Ficotalks Podcast:** Un espacio presencial y virtual, donde los líderes de la organización comparten sus historias personales para generar orientación a los colaboradores para su aprendizaje y crecimiento.
- **Liderando con Pasión:** El objetivo es compartir con equipos regionales los valores y la filosofía que se debe adoptar para transformar la organización.
- **Programa de Reconocimiento:** Reconociendo y valorando a los empleados por su trabajo y contribuciones a la organización. Esto ha significado un aumento en la productividad, el fortalecimiento del compromiso y trabajo en equipo entre los empleados, mejora en la salud mental y bienestar integral y la satisfacción de los clientes.
- **Experiencia del Colaborador:** En 2024, se logró ofrecer nuevas y mejoradas experiencias a los más de 6,650 colaboradores a nivel regional. Bajo un enfoque de iniciativas y actividades con propósito, dando un norte renovado al plan de cultura organizacional, abarcando ámbitos social, físico y mental.
- Entre los logros más destacados se encuentran el lanzamiento e implementación de las **6 Dimensiones del Bienestar Integral (Descanso, Dieta, Deporte, Dieta intelectual, espiritual y Financiera)**, así como el fortalecimiento de las cuatro capacidades organizacionales.



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

Grupo Ficohsa cuenta con una comisión de higiene y seguridad, los colaboradores son una prioridad fundamental, manteniendo un enfoque integral para atender sus necesidades específicas, con el objetivo de proteger su integridad física, social y psicológica.

+9,460

Atenciones médicas brindadas en las clínicas ubicadas en los principales edificios del grupo a nivel regional.

+1,332

Colaboradores beneficiados en ferias de salud en alianza con PORSALUD y Ficohsa Seguros.

+2,246

Asistencias psicológicas a nivel regional como parte del compromiso con el bienestar integral.

Ausentismo 2024	Femenino	Masculino	Total	Total Días
Incapacidad por Accidente Laboral	6	4	10	284 días

Brigadistas activos a nivel regional 2024

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

En consecuencia, se realizan 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, se hace una evaluación sobre la probabilidad de riesgo, posibles consecuencias y daños; finalmente, establecemos las medidas preventivas para disminuir o eliminar los riesgos detectados.

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

El sistema de Higiene y Seguridad tiene una cobertura del 100% de los colaboradores. Al mismo tiempo, se mantienen 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.

País	Brigadistas activos	Horas de capacitación
Honduras	262	3,523.95
Guatemala	0	0
Nicaragua	111	888
Panamá	25	200
El Salvador	31	12

Se realizaron 4 simulacros de evacuación para poder actuar en momentos de crisis.
Los brigadistas en San Pedro Sula obtuvieron la certificación de prevención y seguridad contra incendios de parte del Cuerpo de Bomberos.

2.5 Diversidad, Equidad e Inclusión

La igualdad de oportunidades y trato para todos son pilares fundamentales. Esforzándose por garantizar un ambiente seguro para todos los empleados y promoviendo la inclusión como una práctica ética diaria, especialmente para apoyar a aquellos que son más vulnerables. Esta firme apuesta por la diversidad y la inclusión no solo refleja los valores institucionales, sino que también impulsa el éxito de la organización.

Cuenta con una fuerza laboral representativa, fortaleciendo significativamente los procesos de innovación, creatividad, tecnología y agilidad. Además, incrementando la capacidad para adaptarse a los cambios y aprovechar muchos otros beneficios que se derivan de un equipo diverso y equitativo.

Ficohsa cuenta con un Comité Regional de Diversidad, Equidad e Inclusión quienes son líderes que comprenden el valor de la diversidad, equidad y la inclusión para las personas, los equipos, el negocio y los clientes.

Tambien cuenta con una Política Regional de Diversidad, Equidad e Inclusión la cual tiene la finalidad de lograr un entorno favorable que facilite y potencie la igualdad de oportunidades y trato, la no discriminación, la diversidad, la equidad y la inclusión para todo el personal de Grupo Ficohsa.

Con el objetivo de ratificar nuestro apoyo al empoderamiento de las mujeres y en consonancia con los principios de ONU Mujeres, se ha establecido el programa insignia de liderazgo para Mujeres Ficohsa “Women4Women”. Comprende tanto un programa de mentoría como un programa de formación, logrando fortalecer las capacidades de liderazgo de 489 colaboradoras a nivel regional, además:

A nivel regional:

59% De colaboradores son mujeres

41% De colaboradores son hombres



616 Mujeres en posiciones de liderazgo

5% de crecimiento más que el año anterior

184 Colaboradores mujeres en posiciones STEM

Colaboradores por género y posiciones laborales

Posición	2023			2024		
	Colaboradores	Hombre	Mujer	Colaboradores	Hombre	Mujer
Presidentes / Vicepresidentes	40	73%	27%	44	75%	25%
Gerente	192	53%	47%	291	53%	47%
Mandos Medios	442	46%	54%	498	45%	55%
Profesional / Especialistas	366	52%	48%	594	50%	50%
Operativos	4,614	40%	60%	5,232	39%	61%
Total	**5,654**	**42%**	**58%**	**6,659**	**41%**	**53%**

Ficohsa, también cuenta con una población generacional diversa que lleva a construir sinergia y aprovechar los puntos fuertes y únicos de cada generación, para facilitar soluciones que transforman vidas.

Diversidad generacional

Generación	2023		2024	
Silenciosa	1	0.02%	0	0
Baby Boomers	119	2.10%	113	1.70%
Generación X	652	11.53%	732	10.99%
Generación Y	2,789	49.33%	3,020	45.35%
Alfa	2,093	37.02%	2,794	41.96%
Total	**5,654**	**100%**	**6,659**	**100%**

87%

De los colaboradores de Grupo Ficohsa tiene menos de 45 años de edad.

Siendo promotores de la corresponsabilidad familiar y a través del equilibrio se logra que las y los colaboradores logren una conciliación entre vida laboral y familiar ofreciendo licencias remuneradas por maternidad y paternidad e incentivando que este derecho se goce.

Licencias 2024

País	Maternidad	Paternidad
Honduras	126	0
Guatemala	30	12
Nicaragua	26	8
Panamá	6	3
El Salvador	5	8

08 Salas de lactancia privadas

A nivel regional (4 en Honduras, 2 en Panamá, 1 en El Salvador y 1 en Guatemala), como parte del compromiso con el bienestar de la madre y su bebé, higiénicas, acondicionadas y accesibles para que las colaboradoras en su periodo de lactancia puedan hacer uso de ellas.

Ficohsa asegura el acceso igualitario al empleo y crea equipos diversos e inclusivos en toda la organización.

40 Colaboradores con discapacidad trabajando continuamente para brindar mejores condiciones.

100 Colaboradores

24 Agencias

Capacitadas con programa de lengua de señas,con el objetivo de facilitar la comunicación con las personas sordas, fortaleciendo la inclusión de los clientes, brindando una experiencia memorable y sostenible.



Dentro de la estrategia de igualdad de género se han logrado avances significativos en reducir de un año a otro la brecha salarial entre hombres y mujeres.

La brecha salarial, indica la diferencia entre el salario promedio de mujeres y el salario promedio de hombres por categoría profesional, durante un mismo periodo de tiempo y en posiciones laborales similares.

A continuación, se presentan los datos para el año 2024, por país y de acuerdo con cada una de las posiciones.

Variación de salarios

Guatemala

Posición	Hombres	Mujeres	Total
	6.80%	15.10%	11.03%
Funcionario	5.00%	-3.03%	0.45%
Jefatura	16.46%	6.53%	12.08%
Oficial	54.03%	15.71%	36.54%
Auxiliar	-1.90%	27.36%	12.03%

Panamá

Posición	Hombres	Mujeres	Total
	2.67%	-5.58%	-1.22%
Funcionario	-13.96%	32.48%	1.55%
Jefatura	-10.48%	-7.19%	-8.87%
Oficial	98.81%	124.64%	112.57%
Auxiliar	-32.54%	-33.97%	-33.54%

Honduras

Posición	Hombres	Mujeres	Total
	10.18%	16.37%	12.77%
Funcionario	-3.03%	5.00%	-0.45%
Jefatura	16.46%	6.53%	12.08%
Oficial	54.03%	15.71%	36.54%
Auxiliar	27.36%	-1.90%	12.03%

Nicaragua

Posición	Hombres	Mujeres	Total
	9.51%	14.85%	11.96%
Funcionario	1.49%	15.39%	5.46%
Jefatura	15.53%	2.40%	7.62%
Oficial	12.00%	25.15%	18.29%
Auxiliar	27.63%	12.17%	17.84%

Promedio

Hombres	Mujeres	Total
6.67%	14.11%	10.34%

Programa de Desarrollo del Talento Joven "Everest"

El programa de desarrollo de talento joven busca identificar, potenciar y acompañar a profesionales con alto potencial que están en las primeras etapas de sus carreras. Actualmente, cuenta con 12 participantes, todos ellos jóvenes graduados de reconocidas universidades a nivel mundial, cuya formación académica y visión innovadora representan un valioso aporte para el futuro de la organización.

Este programa está diseñado para brindarles herramientas, experiencias prácticas y mentorías que les permitan desarrollar sus habilidades técnicas y de liderazgo en un entorno dinámico y retador.

La diversidad de perspectivas y el compromiso de los participantes son el motor que impulsa el éxito del programa.

A través de proyectos estratégicos y una red de apoyo formada por líderes experimentados, estos profesionales jóvenes tienen la oportunidad de contribuir significativamente al crecimiento de la organización mientras aceleran su propio desarrollo personal y profesional. Este enfoque no solo fomenta la innovación, sino que también garantiza que el talento joven esté preparado para asumir desafíos futuros y liderar el camino hacia la transformación.

Programa Mujer Digital

Programa regional de alto impacto en capacitación y empleabilidad co-diseñado por Junior Achievement junto al BID, CISCO, IBM y AWS, focalizado en mujeres vulnerables, diseñado para promover la inclusión y el desarrollo profesional de mujeres jóvenes en el ámbito de la tecnología. A través de este programa, se busca cerrar brechas de género en áreas clave del mercado laboral, ofreciendo pasantías que conectan a las participantes con las áreas tecnológicas de Grupo Ficohsa. Esta experiencia les permite adquirir conocimientos prácticos, desarrollar competencias técnicas y construir una base sólida para su incursión en el mundo laboral.

El compromiso con el talento femenino va más allá de la formación técnica. El programa Mujer Digital fomenta un entorno de aprendizaje inclusivo, donde las jóvenes pueden explorar su potencial, recibir mentorías y construir redes profesionales. Al brindarles herramientas y experiencias significativas, contribuimos a empoderar a las futuras líderes del sector tecnológico, fortaleciendo su confianza y su capacidad para enfrentar los retos de una industria en constante evolución.



2.6 Universidad Corporativa Ficohsa (UCF) (GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3)

Grupo Ficohsa cuenta con una política de formación, cuyo objetivo es establecer los lineamientos para que todos los colaboradores puedan desempeñarse de manera exitosa en su puesto de trabajo, a través de la adquisición y desarrollo de competencias, conocimientos y/o habilidades previamente establecidas en un plan estructurado de capacitación.

En el año 2024 se dio un paso significativo en la gestión del conocimiento técnico dentro de Grupo Ficohsa, creando diversas academias que permiten a los colaboradores acceder a programas especializados en áreas clave. Este esfuerzo se consolidó con la creación, lanzamiento y ejecución de las academias de Agilidad y Talento Humano y la estructuración de las academias de Operaciones, Seguros y Riesgos.

Programas relevantes de formación y desarrollo

1. Escuelas Comerciales

Escuelas comerciales: Con el objetivo de estandarizar y profesionalizar la formación comercial, implementamos la metodología 70-20-10, que combina el aprendizaje práctico, el desarrollo a través de mentoría y el estudio formal. Se crearon cursos virtuales con exámenes de conocimiento, garantizando que los colaboradores cuenten con una formación integral y continua.

Colaboradores Capacitados

País	2023	2024	Var (%)
Honduras	350	510	46%
Guatemala	311	281	-10%
Nicaragua	48	131	173%
Panamá	N/A	N/A	N/A
Total	709	922	30%

Horas invertidas en capacitación

País	2023	2024	Var (%)
Honduras	74.3	111.91	51%
Guatemala	14.8	16.08	14%
Nicaragua	8.33	22.69	172%
Panamá	N/A	N/A	N/A
Total	97.43	150.68	55%

2. Formador de Formadores

Este programa tiene como finalidad capacitar a los colaboradores más experimentados para que puedan replicar su conocimiento y experiencia con otros miembros del equipo, asegurando que las mejores prácticas y el conocimiento interno se mantengan vivos dentro de la organización. Los formadores son entrenados en técnicas andragógicas y de comunicación efectiva, lo que permite una enseñanza más dinámica y adaptada a las necesidades de aprendizaje de sus compañeros.

3. Coaching

A través de sesiones personalizadas, el programa de Coaching está diseñado para potenciar las habilidades de liderazgo y el desarrollo personal de los colaboradores, especialmente aquellos en posiciones estratégicas. Este proceso de acompañamiento profesional les permite identificar oportunidades de mejora, establecer metas claras y alcanzar su máximo potencial en su entorno laboral.

4. Webinars (Sesiones UCF)

Para mantenerse al día con los cambios y desafíos del entorno, organizamos webinars enfocados en temas de relevancia global y local. Estos eventos permiten a los colaboradores actualizar sus conocimientos y debatir sobre las nuevas tendencias que impactan a la industria financiera y otras áreas de negocio.

5. Cápsulas de microaprendizaje (Espacios UCF):

Este programa ofrece contenidos educativos breves y prácticos, diseñados para ser consumidos en momentos de poco tiempo libre. A través de estas cápsulas, los colaboradores pueden reforzar conocimientos específicos de manera rápida y efectiva, mejorando su desempeño en el día a día.

6. Plataformas educativas

A través de alianzas estratégicas con plataformas educativas globales, como Udemy, LinkedIn Learning y Acrópolis Lab de ADEN, se brinda acceso a una amplia gama de cursos, certificaciones y recursos formativos. Estas plataformas son una extensión del compromiso con el desarrollo profesional de los colaboradores, ofreciendo flexibilidad y acceso a contenido actualizado.

7. Formación Continua

Fomentando una cultura de aprendizaje constante mediante programas de formación continua, que permiten a los colaboradores seguir actualizados en sus áreas de especialización y estar mejor preparados para asumir nuevos retos. Estos programas incluyen desde formación técnica hasta desarrollo de habilidades blandas y liderazgo.

Capacitaciones 2024

País	2023		2024	
	Total de horas	Horas promedio por colaborador	Total de horas	Horas promedio por colaborador
Honduras	216,572	50.05	284,783	57.87
Guatemala	48,326	48.86	46,465	56.18
Nicaragua	34,692	46.82	65,855	74.75
Panamá	7,368	38.18	7,197	36.16
El Salvador	N/A	N/A	6,743	23.57
Total	**306,958**	**183.91**	**411,043**	**55.40**

*Incluye capacitaciones dentro y fuera de los programas de UFC.

23%

Incrementó la capacitación promedio por colaborador.

Capacitaciones por género		
País	Hombre	Mujer
Honduras	2,147	3,122
Guatemala	598	629
Nicaragua	439	684
Panamá	28	43
El Salvador	91	141
Total	**3,303**	**4,619**

Programa competencias de habilidades blandas								
Empresa	Honduras		Guatemala		Nicaragua		Panamá	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Banco	15,497	9,593	1,826	14,095.16	1,771	4,198.10	862	548.5
Seguros	2,415	978	112	371.6	N/A	N/A	N/A	N/A
Tarjeta	3,731	1,736	N/A	N/A	46	91	N/A	N/A
Pensiones	332	193	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Total	**21,975**	**12,500.9**	**1,938**	**14,467**	**1,817**	**4,289.2**	**862**	**549**

*Datos en horas



Impactos 2024

Creación de 5 academias especializadas, contribuyendo al desarrollo del conocimiento técnico interno en áreas clave como Operaciones, Seguros, Riesgos, Agilidad y Talento Humano.

Establecimiento de una metodología de formación comercial estandarizada a través de las Escuelas de negocio, mejorando la efectividad de la capacitación comercial mediante la metodología 70-20-10.

Ampliación de la oferta educativa externa, a través de alianzas con plataformas educativas, brindando a los colaboradores acceso a una formación continua y actualizada.

Apoyo a la Estrategia Organizacional «Misión Galileo» por medio de una serie de talleres virtuales, presenciales y de lectura orientados a fortalecer el pilar de «centrado en el cliente».



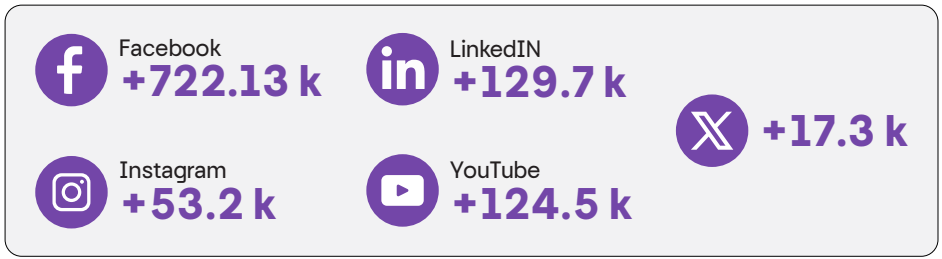
3 Cultura Centrada en el Cliente

Para Grupo Ficohsa, el centro de su ser son sus clientes, se esfuerza por ofrecer una experiencia centrada en las necesidades de cada uno de ellos, atendiendo diferentes necesidades y expectativas, por esto se pone a disposición una amplia oferta de productos y servicios cada vez más innovadores y de calidad para ayudarles a alcanzar sus metas y objetivos de vida.

3.1 Puntos de atención y canales digitales

(GRI 2-29, SASB FN-IN-270a.4, FN-IN-410b.2, FS13)

Ficohsa siempre innovando con puntos digitales, además de continuar con la incorporación de nuevas agencias físicas; a nivel regional tiene a disposición sus redes sociales oficiales para atender cualquier duda y consulta de sus clientes.



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

Puntos de Atención 2024	Honduras	Guatemala	Nicaragua	Panamá	El Salvador	EEUU
Agencias	88	10	14	1	3	12
TENGO	5,000	-	-	-	-	-
ATM	573	-	95	1	-	-
Kioskos	22	-	-	2	-	-
Multipagos (Ficohsa Express)	-	30	0	134	-	-
Autobancos	10	-	2	-	-	-
Ventanillas	92	-	1	-	-	-
Akisi	-	4,000	978	-	-	-
Total	**5,785**	**4,040**	**1,090**	**138**	**3**	**12**

Ficohsa está donde los clientes lo necesiten

En Honduras, este año se abrieron 8 nuevas agencias en los departamentos de Islas de la Bahía, Intibucá, Francisco Morazán, Santa Bárbara, Cortés, La Paz, Ocotepeque y El Paraíso.

3.2 Calidad y Experiencia del Cliente

En Ficohsa, se trabaja bajo el compromiso de poner al servicio de los países donde opera, de los negocios y de las personas soluciones para sus necesidades financieras. Los productos y servicios son pensados de forma personalizada para ofrecer a cada cliente una solución que le permita hacer uso de su dinero, así como a las necesidades de ahorro, crédito e inversión según el momento de su vida en el que se encuentren. Igual sucede con las empresas y negocios de todos los tamaños, que encuentran aquí un aliado de confianza.

Se trabaja para brindar experiencias confiables, cercanas, oportunas y fáciles que tengan un impacto directo en el bienestar de las personas y empresas.

Siempre en constante transformación, evolucionando cada día para mejorar la experiencia para ofrecer la mejor atención y servicios mediante la innovación y calidad para lograr su lealtad y confianza.

Uno de los principales elementos del modelo de negocio es la segmentación de clientes, lo que le permite brindar una atención especializada a través de cada una de las unidades de negocio, dedicadas al desarrollo de productos y servicios enfocados en las necesidades de cada uno de los clientes.



3.2.1 Detalles de los negocios

Unidad de negocio	Detalles	Productos y Servicios	Logros
Banca Corporativa	Ofrece soporte y soluciones financieras que vayan de acuerdo a las necesidades específicas de los clientes. Cada uno de los productos y servicios han sido desarrollados para apoyar a las empresas con el manejo eficiente de sus tesorerías. Presencia en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá.	•Tesorería (Cuentas de ahorro y cheque, servicios Fiduciarios,, cuentas de depósito en garantía, Inversiones, Cash Management) • Soluciones Crediticias (Créditos Corporativos y Empresariales incluyendo Préstamos Puente, Créditos Sindicados, Financiamiento para Fusiones y Adquisiciones, Deuda Mezzanine, financiamiento de Alianzas Público privada, Factoring, Leasing Financiero, Garantías Bancarias) • Soluciones de Pagos (Proveedores y/o terceros, Tarjetas de Crédito Corporativas, Cheque Confirmado, Servicios, Impuestos) • Soluciones de Cobro (FicoPOS, Recolección de Valores, Ventanillas Corporativas, Cobranzas, Planilla Efectiva). • Servicios Internacionales (Compra y Venta de Divisas, Transferencias Internacionales, envió de estados de Cuenta SWIFT, Factoring Internacional/Local, Comercio Exterior) • Soluciones de Integración (Host to Host, Swift to Host) • Servicios Digitales	Nueva oficina virtual del Servicio de Administración de Rentas (SAR), posicionándo como uno de los primeros Bancos en la recaudación de dichos pagos, alcanzando USD$325MM en el II semestre de 2024. Lanzamiento del nuevo sistema de captación de depósitos a través de las empresas recolectoras de valores y sus equipos denominados “Cajeros Depositarios”. Opciones de financiamientos disponibles para la Banca Mujer, diseñados para apoyar el empoderamiento económico de las mujeres. A través de créditos accesibles, condiciones favorables y atención personalizada, se busca impulsar emprendimientos, fortalecer negocios ya existentes y fomentar el desarrollo personal y profesional de las mujeres en todos los sectores de la sociedad hondureña.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y Servicios	Logros
Banca Privada	Especialmente pensada para ofrecer soluciones financieras integrales de los clientes. Presencia en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá.	• Cuentas de ahorro • Certificados de depósito • Seguros • Tarjetas de crédito y débito • Asesor financiero asignado • Cuenta de cheques • Préstamos • Servicios digitales	Durante el 2024, Banca Privada alcanzó un hito al implementar la sistemática comercial como parte del Proyecto Galileo. Con el objetivo de optimizar y transformar la forma de trabajar, orientando a nuestros equipos hacia una cultura de eficiencia y atención personalizada. En 2025, se proyecta expandir las iniciativas con nuevos programas de desarrollo profesional para seguir impulsando el crecimiento y la rentabilidad del negocio.
Banca de Personas	Caracterizados por ser un banco innovador, capaz de ofrecer servicios acorde a las necesidades de sus clientes, personalizando la oferta de valor. Presencia en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá	• Cuentas y depósitos • Remesas • Cuentas de ahorro • Cuentas de cheques • Tarjetas de crédito y débito • Préstamos • Banca Seguros • Servicios digitales (Banca Móvil, Interbanca, SARA, FICOTICKET, App Ficohsa) • Certificados de depósitos a plazo	**Pasivos:** Crecimiento de un 10% vrs 10% del mercado Incremento del marketshere del 15% **Activos:** Referentes a nivel nacional, #1 en productos activos
Banca Hipotecaria	Brinda opciones de financiamiento adaptada a las necesidades de cada cliente y sus capacidades de pago. Presencia en Honduras, Nicaragua y Panamá.	• Préstamos de vivienda • Activos eventuales	Durante el 2024, se otorgaron un total de 1,690 créditos hipotecarios y esta cifra refleja el resultado del compromiso de la institución con el desarrollo del sector a través de condiciones favorables de acceso a la vivienda propia para las familias hondureñas. Incremento del 15% en la cartera hipotecaria en comparación al año 2023.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y Servicios	Logros
Banca Empresarial	Ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros para las empresas. Presencia en Honduras y Nicaragua.	• Cuentas de Ahorros y Cheques • Cajeros depositarios • Líneas de Crédito • Cartas de Crédito • Préstamos para inversión fija, maquinaria, flota de vehículos. • Recolección de valores •Pago de planilla/proveedores • Pago de impuestos •Transferencias internacionales • Compra y venta de divisas • Ficocheque confirmado • Desembolso automático bajo línea de crédito por Interbanca • Tarjeta de Crédito	Continúa impulsando el programa mujeres adelante con el crecimiento de muchas empresarias que han decidido llegar lejos. Crecimiento en cartera de saldos pasivos en un 14 %, lo cual representa una mayor inclusión financiera. Tasas atractivas desde el 12%
Ficohsa Express	La unidad de atención dedicada a brindar atención a la comunidad hispana y sobre todo a hondureña que radica en Estados Unidos.	•Envíos y pagos de remesas •Envios a cuenta •Pago en ventanilla •Recargas a celulares •Pagos de servicios públicos •Pagos a universidades	• Se facilita el envío de remesas a toda Latinoamérica y el pago de servicios básicos en Honduras. • Se continúa trabajando en el posicionamiento de la plataforma digital con FicoSend.
Ficohsa Seguros	Compañía aseguradora líder en Honduras, Guatemala, en El Salvador con Asesuisa y Nicaragua con Seguros América, brinda tranquilidad a sus asegurados, cuidando de sus bienes tangibles y no tangibles a través de una amplia oferta de productos y servicios.	**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 **Seguro de Daños** • Todo riesgo incendio y/o rayo • Responsabilidad civil • Casco marítimo • Aviación • Seguro para mascotas	Crecimiento del 11.5% en el sector asegurador posicionándonos como la aseguradora más sólida en el Honduras. Seguros América realizó la primera calificación de riesgo independiente por parte de Pacific Credit Rating (PCR) con una calificación de alta capacidad de pago a sus obligaciones de corto y largo plazo "EEA" con perspectiva estable.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y Servicios	Logros
Ficohsa Pensiones y Cesantías	Nace con la visión de ofrecer independencia financiera para el momento del retiro laboral a los hondureños a través de un fondo de pensión. Ficohsa Pensiones y Cesantías está comprometido para cumplir con su promesa de marca de seguridad y transparencia permitiendo a afiliados conocer el portafolio y políticas de inversión. Las inversiones se realizan bajo los principios de seguridad, liquidez y diversificación orientados a rentabilizar el patrimonio del afiliado.	• Fondo Individual de Pensión • Fondo Empresarial de Pensión • Plan de Protección Integral • Cesantía Empresarial • Préstamos con Garantía • Tarjeta de Crédito Futura	• Más de 70,000 afiliados. • Segundo lugar de participación de mercado en Honduras.
Ficohsa Casa de Bolsa	Es una de las cinco casas de bolsa que conforman el sector bursátil del país; ha sido autorizada por la Bolsa Centroamericana de Valores, S.A. (BCV) e inscrita en el Registro Público del Mercado de Valores, para llevar a cabo la prestación de los servicios de representación de emisores e inversionistas que participan en le negociación de títulos valores nacionales e internacionales.	• Asesoría e intermediación en la compra de títulos valores (Mercado primario y secundario). • Suscripción de Emisiones. • Diseño, estructuración e Inscripción de Emisiones.	Ficohsa Casa de Bolsa se mantiene a la vanguardia, liderando las negociaciones bursátiles y extra bursátiles de mercado secundario nacional por quinto año consecutivo, transando un total de $242.22 millones de dólares en 2024. En este año fue la primera casa de bolsa en realizar la negociación con un nuevo instrumento denominado Nota Estructurada, emitida por Morgan Stanley; también fue protagonista al llevar a cabo la intermediación de la primera operación de Reporto Bilingüe Bursátil entre dos de sus principales clientes, a través de la Bolsa Centroamericana de Valores.

3.3 Evolución y Transformación Digital (GRI 203-1; FS13)

En GF se continúa trabajando para facilitar soluciones que transforman vidas, innovando en la era digital, a través de la oferta de productos y servicios digitales diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, facilitando el acceso de forma rápida, segura y conveniente.

Conectando comunidades mediante la innovación y tecnología.

Junto a la conectividad permanente que facilitan las redes y dispositivos móviles, otro de los grandes cambios detrás de la transformación digital es el incremento de la capacidades y condiciones necesarias para poder procesar un volumen de operaciones que se ha multiplicado de manera exponencial en el entorno digital. Ofreciendo más eficiencia, flexibilidad y escalabilidad que los sistemas centralizados tradicionales.

Como parte de la evolución digital y para estar siempre en vanguardia, este año se realizó la incorporación de inteligencia artificial en el canal virtual de SARA, esto con el fin de potencializar la comunicación fácil y rápida con los clientes.

Así mismo se implementó la funcionalidad de pago QR donde se puso a disposición de los clientes Ficohsa, la facilidad de transferir de una manera ágil y segura.

Logros

- Se alcanzó una penetración digital del 64% de los clientes de banca de personas, manteniendo la digitalización en los canales.
- El asistente virtual SARA logró exceder la meta de venta digital de extrafinanciamientos en un 9%.
- Para implementar y reforzar la seguridad de las transacciones digitales se implementó un mecanismo de seguridad que permite asegurar las transacciones en línea, realizándose desde cualquier lugar donde se encuentren, debiendo registrar su dispositivo como seguro.



3.3.1 Fábrica Digital

La innovación es la respuesta ante las demandas a veces no manifestadas de los usuarios. Seguir esta estrategia ha permitido servir, atraer y fidelizar clientes. Durante el 2024, el equipo de Ficohsa Digital continuó trabajando en su objetivo, enfocándose en fortalecer los productos digitales lanzados, para lograr una mayor transformación en estos productos: cuentas de ahorro, préstamos personales y tarjetas de crédito.

De igual manera, lanzó al mercado un flujo híbrido de adquisición de seguros e hizo una apuesta grande a desarrollar modelos de analítica que respalden las decisiones de distintas áreas.

Logros en productos digitales para banca de personas

Cuenta de ahorro

Se incorporó un piloto de venta de cuentas digitales en agencias que redujó el tiempo de atención al cliente a solo 4 minutos y facilitó la apertura de las cuentas clásicas.

Se logró la automatización de la asignación edecán/agencia en sistemas bancarios internos, lo que facilita el seguimiento de las ventas en cada una de las agencias y allana el camino para la entrada de otros productos digitales a este canal de atención.

Enfocándose en darle seguimiento a los clientes digitales que no lograron finalizar la apertura de cuenta, realizando acercamientos telefónicamente para brindarles ayuda.

Se realizaron varias mejoras al flujo digital de apertura de cuenta como:

- Mejoras en la atención a los clientes bajo las diferentes categorías laborales.
- Incluir la opción de hacer un primer depósito sin necesidad de entrar a la banca en línea para clientes con otras cuentas existentes en Ficohsa.
- Mejorar varios pasos del flujo, especialmente biometría.

Se trabajó en el desarrollo para poder ofrecer cuentas Disfruta más como segundo producto digital, el cual estará disponible en 2025. Esta cuenta da la mejor tasa de interés del mercado y acumula puntos por compras con tu tarjeta de débito.

Se duplicó la colocación a través de canales digitales, al mismo tiempo que se redujo el costo por adquisición, a la mitad.



Préstamos personales:

Se realizaron optimizaciones al flujo de préstamos personales en función de mitigar la fricción del cliente y mejorar su experiencia. Se dirige al cliente a una landing simplificada que le permite conocer las características del producto y muy rápidamente iniciar el flujo.

Se disminuyo de 3 a 1 las pantallas que el cliente debe completar para recibir una oferta.

Se desarrolló un flujo 100% digital para el producto de extrafinanciamiento, que permitirá continuar atendiendo a los clientes existentes a través de nuevos canales y rentabilizar la oferta con la que ya se cuenta.

Se mantiene un flujo corto para clientes pre-aprobados, eliminando pasos que hacen más larga la experiencia para mejorar significativamente su interacción.

Se pasó de un flujo que se completaba en 15 minutos a 7 minutos.

Tarjeta de crédito

Se simplificó el flujo existente de tarjeta de crédito para clientes hondureños pre aprobados al crear una nueva landing exclusiva para brindar una oferta dirigida a productos específicos, eliminando el paso de biometría, acortando algunas pantallas e incluyendo el pre llenado de información personal/laboral.

Estos cambios lograron mejorar la experiencia, reduciendo hasta un 60% de las pantallas para clientes existentes.

Se implementó un proceso automático de recuperación de leads por medio de campañas de comunicación dirigido a clientes que se caen en el flujo de tarjeta de crédito luego de biometría. A estos clientes, se omitió biometría para el regreso a finalizar la gestión, reduciendo fricciones y facilitando el proceso de retorno y finalizar la gestión de solicitud de su tarjeta.

Se continúa mejorando la seguridad en los flujos digitales. Integrando el nuevo componente transversal de OTP, el cual se conecta con la plataforma bancaria para verificar que el número de contacto que ingresa el cliente es igual al que se tiene almacenado como dato transaccional.

Siempre interesados en cumplir con las normativas del banco, se continúa con ajustes en la arquitectura de expedientes de los clientes para automatizar el proceso de mantenerlos en orden y completos.

Seguros

En diciembre de 2024, se lanzó el flujo híbrido de seguros de gastos médicos menores, el cual brinda acceso rápido y seguro a la compra del seguro para clientes existentes de Ficohsa. El flujo ofrece una experiencia eficiente y centrada en el cliente. En 3 minutos, el cliente puede contratar su seguro en línea y luego recibe una llamada telefónica para confirmar la compra del producto. Digitalizar el producto ha permitido incrementar la eficiencia operativa, potencialmente conduciendo a una mayor productividad y menores costos por transacción.

Modelos de analítica

Los modelos analíticos son una representación matemática y estadística que permiten procesar información para ayudar a la organización a tomar mejores decisiones y predicciones sobre el futuro.

Grupo Ficohsa tomó la importante decisión de implementar bajo modelo operativo ágil equipos de expertos en analítica avanzada para desarrollar los modelos predictivos de scoring de riesgo requeridos por la institución con un nivel más avanzado de desarrollo.



Estos equipos fueron conformados con expertos en ciencia de datos, ingeniería de datos, desarrollo y seguridad. Igualmente, se mejoró la implementación tecnológica en la nube para garantizar el desarrollo de estos modelos con las últimas tecnologías y metodologías de vanguardia que la buena práctica exige.

De esta manera, Ficohsa creó equipos responsables de construir nuevos modelos analíticos que permita fundamentar mejor las decisiones relacionadas a originación de crédito y procesos de cobranzas.

Originación de crédito

El enfoque se centró en la mejora de los modelos para la optimización de la precisión del score de originación, que redundara en la minimización del riesgo de crédito, en esta etapa del journey del cliente y el aumento de la viabilidad de colocación.

La utilización de mejores algoritmos de Machine Learning y prácticas de monitoreo y mantenimiento de estos modelos es lo que hace la diferencia.

La continua optimización del modelo de scoring también tiene como objetivo generar una mayor eficiencia, reducir el tiempo y costos asociados con el proceso de originación, minimizar la exposición a clientes con alto riesgo de incumplimiento y mejorar la experiencia del cliente al ofrecer respuestas más rápidas a las solicitudes.

Cobranzas

El equipo de Analítica de Cobranzas también fue creado basados en los mismos lineamientos de optimización de algoritmos, buenas prácticas y mejoras en desarrollo y puesta en producción de scores de riesgo. Implementó un modelo predictivo para la gestión de la cartera en todas sus etapas, disminuyendo así las pérdidas crediticias del grupo.

3.4 Banca Responsable

(GRI 2-16, FS1, FS15)

Comprometidos en generar valor para los diferentes grupos de interés, para que a través de los productos y servicios ellos puedan alcanzar sus sueños, metas y propósitos, y así construir un mejor futuro para ellos y sus familias, facilitando soluciones que transforman vidas.

3.4.1 Evaluación Ambiental y Social de Crédito

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

Bajo el compromiso de banca responsable se continúa implementando la evaluación ambiental y social mediante el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) a la cartera de créditos de Banca Corporativa y sectores específicos de Banca Empresarial, lo que permite mitigar los impactos en las comunidades donde se desarrollan los proyectos.



El SARAS se aplica a los créditos de la cartera corporativa: categoría A y categoría B con exposición crediticia ≥ a USD $1.0MM y empresarial: categoría A, categoría B con exposición crediticia ≥ USD $1.0MM y los sectores específicos con exposición ≥ USD $250.0M

Categorías del SARAS:

Categoría A

Potenciales riesgos y/o impactos ambientales y sociales adversos y significativos, que son diversos, irreversibles o sin precedentes. Son evaluados bajo la legislación nacional y las Normas de Desempeño del IFC.

Categoría B

Los que pueden generar impactos ambientales y sociales adversos, limitados y reversibles a través de medidas de mitigación. Son evaluados bajo la legislación nacional.

Categoría C

Riesgos y/o impactos ambientales y sociales son mínimos o no adversos. Estos casos únicamente reciben la categoría de riesgo por parte del Equipo Ambiental y Social.

Categoría Z

Clientes o sus operaciones, que luego de determinar su categoría de riesgo ambiental y social y demás características establecidas en el SARAS se determina que se encuentren fuera del alcance de dicho sistema. Categoría incorporada recientemente solo para Banco Ficohsa Honduras a solicitud de la CNBS.

Se capacitaron **359** colaboradores a nivel regional

61% más que el año anterior

Con una asistencia y aprobación del curso del 97%

Adicional se capacitaron a los miembros de las Juntas Directivas a nivel regional

Se fortaleció la estructura del área de Riesgo Ambiental y Social sumando un total de 6 especialistas a nivel regional.



Evaluaciones realizadas a nivel regional

Honduras

	2023	2024	Δ2024-2023
Total de casos analizados	1,194	1,292	8%
A%	3%	4%	1%
B%	11%	12%	1%
C%	86%	13%	-73%
Z%	-	71%	71%

Guatemala

	2023	2024	Δ2024-2023
Total de casos analizados	90	40	-55%
A%	7%	8%	1%
B%	29%	20%	-9%
C%	64%	72%	8%

Nicaragua			
	2023	2024	Δ 2024-2023
Total de casos analizados	67	52	-19%
A%	4%	8%	4%
B%	19%	27%	8%
C%	76%	65%	-11%

Panamá			
	2023	2024	Δ 2024-2023
Total de casos analizados	106	139	31%
A%	5%	9%	4%
B%	49%	42%	-7%
C%	46%	49%	3%

Total de casos analizados a nivel regional		
2023	2024	Δ 2024-2023
1,457	1,523	4.5%

3.4.2 Financiamiento Verde

(FS8)

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

Banco Ficohsa Honduras dentro de su cartera de créditos a financiado 10 proyectos de energía renovable (solar, eólica, hidroeléctrica, biomasa), con un valor +USD $228 MM

3.5 Emprendimiento, Educación e Inclusión Financiera

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

Grupo Ficohsa está comprometido con el bienestar de la economía y los diferentes sectores que la componen, impulsando iniciativas que generan crecimiento, diversificación, empleo y oportunidades para todos, motivando al emprendimiento como un motor de desarrollo, acompañados de la educación e inclusión financiera.



Impulsando el emprendimiento como motor de desarrollo

DFC (U.S. International Development Finance Corporation) junto a CITI, otorgó a Grupo Ficohsa un préstamo por USD $250 millones para apoyar a las pequeñas y medianas empresas que dinamizan la economía de Honduras, con un enfoque especial en aquellas lideradas por mujeres.

Este financiamiento representa el más importante en Centroamérica y el segundo en Latinoamérica, reafirmando el compromiso de seguir impulsando el crecimiento inclusivo y sostenible en la región.

Como segunda fase para la colocación de estos fondos se ha creado el programa “Tu Empresa Llega Lejos” dirigido a tres sectores:

- Agroindustria, producción y manufactura.
- Educación, salud y comercio.
- Construcción y energía renovable.

Dirigido a: Clientes emprendedores, clientes corporativos, clientes empresariales y banca mujer, ofreciéndoles las mejores tasas del mercado.

Para más detalles haz clic aquí



3.5.1 Mujeres Adelante

Programa diseñado para impulsar el empoderamiento, inclusión y el desarrollo de las mujeres en Honduras, Guatemala y Panamá, brindándoles herramientas y oportunidades para fortalecer sus habilidades, acceso a productos financieros y servicios no financieros.

Este año se firmaron nuevas alianzas con el programa We3A con Voces Vitales Honduras y Mercado Fest de Torre Metrópolis para brindar espacios a emprendedoras del programa que ofrecen productos frescos/artesanales, estas alianzas permiten beneficiar a muchas más mujeres emprendedoras.

La confianza de este segmento en Honduras se ve reflejada en indicadores:

- ^ 16% de crecimiento en los saldos de depósitos en consumo
- ^ 55% en crecimiento de saldos de préstamos de consumo/ consolidación de deudas
- ^ 44% de crecimiento en saldos de préstamos hipotecarios
- ^ 168% crecimiento en facturación de POS
- ^ 13% de crecimiento en clientas nuevas en Banca Empresarial en comparación al 2023

mujeres adelante



Servicios no financieros Complementarios:

Alineados al propósito corporativo de “facilitar soluciones que transforman vidas”, se continúa trabajando en los pilares de los servicios no financieros: Reconocimiento, acceso a información, alianzas, networking y educación.

Con el compromiso de generar espacios para que las emprendedoras puedan vender y dar a conocer sus productos y servicios, se generaron:

+900 espacios en diferentes ferias y bazares

+30 empresarias beneficiadas con mentorías

+1,700 mujeres capacitadas en diversos temas

Premio Mujeres Adelante:

Se realizó la tercera edición del Premio Mujeres Adelante, un evento destinado a celebrar y apoyar el espíritu luchador de las mujeres hondureñas, recibiendo más de 150 postulaciones de proyectos diversos, e historias inspiradoras.

La selección de las ganadoras fue un proceso minucioso que contempló diversos criterios como: El impacto social, la sostenibilidad, la innovación y la generación de empleo, entre otros, destacando así un conjunto impresionante de habilidades y talentos.

Categoría	Nombre de la ganadora	Empresa ganadora
Liderazgo Empresarial	Mariana Zepeda	DHL Honduras
Empoderamiento Económico	Gioconda Rodríguez	Ciudad Casa Blanca
Emprendedora Sin Fronteras	Cecilia Oberholzer	La Hogaza de Pan
Emprendimiento Disruptivo	Yadira Hoch	Repostería Valeria

3.5.2 Hecho en Casa

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

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

Brindado espacios en alianza con el Bazar del sábado, para la venta y promoción de productos y servicios de estos emprendedores.

Hecho en Casa

3.5.3 De Mi Tierra

En alianza con Supermercados la Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural (FUNDER), Ficohsa continúa impulsando este programa de apoyo al sector agro en Honduras, contribuyendo con el desarrollo integral de pequeños y medianos agricultores.

El programa ofrece financiamiento, capacitación técnica y un mercado seguro para la comercialización de sus productos.

Indicadores históricos:

+USD $8.35 MM
en financiamiento.

+2,900
créditos otorgados para producir +40 productos en 12 departamentos.

+1,140
productores beneficiados directamente y +5,700 beneficiarios indirectos.

+16,000
empleos generados en +4,200 hectáreas cosechadas

+USD $39.20 MM
en compras por parte de supermercados La Colonia, +USD $7.1 MM en 2024, 78% más que el año anterior.

Hitos importantes:

- Primeras Ferias "De Mi Tierra", para venta de productos a colaboradores de Ficohsa.
- Capacitaciones técnicas a más de 85 agricultores en temas de manejo de plagas y enfermedades y buenas prácticas agrícolas en diferentes cultivos.
- Firma de convenio USAID-ConagroH. ConagroH es el ente que unifica las asociaciones de agricultores beneficiarios del programa.
- Apoyo a nuevos rubros agrícolas, atendiendo agricultores dedicados a la producción de alimento de origen animal y productos con valor agregado.

Este año la Universidad de Anáhuac de México otorgó "Premio Responsabilidad Social" a Ficohsa por sus aportes con el programa De Mi Tierra.



Casos de éxito 2024:

Maynor Perdomo: Productor con más de 12 años de experiencia en el cultivo de productos como rambután, malanga, piña y yuca, que, aun contando con capacidades especiales, ha sobrellevado adversidades y retos dedicándose a la agricultura con mucho amor y ánimo de crecer cada día. Dado el apoyo del programa De Mi Tierra pasó de cultivar de 5 manzanas a 12 manzanas.

Félix Zelaya: Productor y miembro fundador de "Hidroponía Las Crucitas", originario de Marcala, La Paz. Se dedica a la producción de cultivos hidropónicos como ser diferentes variedades de lechuga. Félix se encontraba de manera ilegal en otro país, decidió retornar y apostar al emprendimiento bajo el uso de tecnología. De Mi Tierra ha sido un aliado clave, promoviendo la adopción de este tipo de sistemas, y permitiéndole duplicar su producción, impacto directo a sus ingresos y bienestar para su familia y colaboradores.

3.5.4 Otras Iniciativas de Emprendimiento

Programa Asesuisa CREE

Con el propósito de aportar a la Micro y pequeña empresa Asesuisa ha implementado desde el 2020 el programa denominado Asesuisa CREE, cuyas iniciales significan Competitividad/Resiliencia/Estrategia Empresarial, el cual buscar fortalecer al emprendedor a través de la entrega de herramientas, conocimientos y conexiones con expertos para desarrollar las competencias y sus estrategias de negocio que le permitan tomar mejores decisiones y un crecimiento sostenible en el largo plazo.

Durante el 2024 se impacto a 4,000 empresarios a través de 60 eventos de formación impartidos en alianza con la Cámara de Comercio y otros aliados, también se logró certificar a 26 micro y pequeños empresarios asegurados, mejorando sus habilidades y capacidades en emprendimiento y desarrollo de cada uno de sus negocios.

Jóvenes Emprendedores

Desde el año 2022 se apoya a través de la bancarización el programa "Jóvenes Líderes de Impacto por Centroamérica", dado a los impactos y resultados alcanzados, donde también se les ha apoyado en el tema de emprendimiento para continuar promoviendo el crecimiento, la innovación y el desarrollo de la pequeña y mediana empresa en el país.

En alianza estratégica con la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y Glasswing International, durante el 2024 se capacitaron a 48 jóvenes, nuevos emprendedores de la ciudad de Tegucigalpa, quienes se formarán bajo la metodología implementada para el proceso de formación Inicie y Mejore su Negocio (IMESUN), que es certificada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El compromiso de Ficohsa con esta iniciativa es impartir educación financiera y aportar con capital semilla para los kits de emprendimiento. Asimismo, las mujeres participantes pasarán a formar parte del Programa Mujeres Adelante Ficohsa y los otros programas impulsados por el Grupo.

70%
De estos nuevos jóvenes emprendedores son mujeres

3.5.5 Educación Financiera

Ficohsa cuenta con un robusto Programa de Educación Financiera (PEF) "Tu Conciencia Financiera", el cual ha permitido a lo largo de los años promover una cultura de salud financiera entre sus clientes, colaboradores y la comunidad en general, a través de diversas iniciativas que buscan impulsar la buena administración y uso de las finanzas personales.

Impulsando así también la inclusión y bancarización, facilitando el acceso de las personas a servicios y productos financieros.

Indicadores históricos

TUCONCIENCIA FINANCIERA.COM

+100 mil personas
alcanzadas con inclusión financiera y bancarización.

+254 mil clientes
capacitados y alcanzados en Honduras.

+12 millones de personas
alcanzadas a través de redes sociales a nivel regional.

+3 millones de personas
alcanzadas a través del Podcast de Educación Financiera.

+24 mil visitas
al Portal Tu Conciencia Financiera.

+175 colaboradores
(65% mujeres) recibieron asesoría y acompañamiento personalizado para mejorar su salud financiera.

+3 mil colaboradores
capacitados en educación financiera en Honduras.

+3 mil niños y niñas
capacitados en educación financiera Aflatoun/Aflatot a través de Fundación Ficohsa.



Reconocimiento al Stand "Más Inclusivo" en la Semana de Educación Financiera, organizada por la CNBS.

Actividades destacadas

Global Money Week: +464,700 niños y jóvenes alcanzados con diferentes iniciativa, como ser: Circuitos de Educación y Ciberseguridad, Campañas educativas en redes sociales, Podcast y foro internacional con Aflatoun.

Impulsando espacios para impartir charlas de educación financiera a jóvenes universitarios: Alianzas con Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Universidad Católica de Honduras, Universidad Metropolitana de Honduras, Universidad Tecnológica Centroamericana de Honduras, y jóvenes de otros centros educativos de nivel básico beneficiados por Fundación Ficohsa.

Estableciendo importantes alianzas estratégicas para brindar educación e inclusión financiera a jóvenes: Glasswing Honduras - Programa Jóvenes Lideres de Impacto por Centroamérica, Creando Mi Futuro Aquí – USAID, Cámaras de Comercio (CCIT/CCICH) y Comunidades de Fundación Ficohsa.

Dos temporadas del podcast Tu Bienestar Financiero: Segunda y tercera temporada junto con Ali Kafie se ha convertido en un formato clave para fomentar una cultura financiera sólida. A través de episodios dinámicos y accesibles, el podcast brinda consejos prácticos sobre manejo de finanzas personales, ahorro, inversión y planificación financiera.

Grupo Ficohsa implementó la encuesta de evaluación de impacto del PEF a una muestra representativa de clientes de la cartera activa, destacando:

Ficohsa Seguros

93% Calificación de los clientes de Ficohsa Seguros del Programa de Educación Financiera.

El Seguro de Vida es el principal tipo de seguro utilizado y preferido por los clientes.

91% De los clientes encuestados consideran que los contenidos de educación financiera pueden generar un cambio de conducta.

Banco Ficohsa

91% de satisfacción de los clientes de Banco Ficohsa con el programa de educación financiera.

Cuenta de ahorro es el producto principal preferido de los clientes.

85% de los clientes encuestados consideran que los contenidos de educación financiera puedan generar un cambio de conducta.

Incrementar el ahorro es la principal motivación de los clientes al recibir contenido de educación financiera.

Los clientes consideran muy relevante el PEF para identificar y prevenir fraudes financieros.



Ficohsa Pensiones y Cesantías

82% satisfacción de los clientes con el Programa de Educación Financiera.

80% de los clientes conocen los beneficios del fondo de pensiones.

3.5.6 Inclusión Financiera

Impacto Social a través de la Tecnología Financiera

En los últimos años, TENGO ha sido un actor clave en la modernización y transparencia de la inclusión financiera en Honduras, facilitando la dispersión electrónica de fondos para diversos programas sociales. Esta plataforma tecnológica ha permitido que recursos vitales lleguen de manera rápida, segura y eficiente a miles de beneficiarios en todo el país.

A la fecha TENGO ha dispersado más de $17MM en fondos a través de diferentes proyectos al servicio de varios organismos locales e internacionales. En los próximos 3 años, se espera participar en subsidios cercanos a los $40MM luego de firmar un convenio con PNUD a finales del 2024.

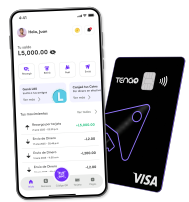
Dedicados a transformar el acceso a los servicios financieros en Honduras, cuenta con más de 100 tipos de pagos que se pueden realizar desde la App TENGO y más de 5,000 puntos de atención, esto permite que lleguen y penetren nuevos mercados y zonas para poder bancarizar a más personas mediante servicios financieros innovadores y que se adaptan a las necesidades de sus clientes.



La tarjeta física está disponible en 17 departamentos de Honduras, en diferentes canales y aliados: supermercados, farmacias, tiendas de conveniencia, kioscos propios.

Referentes en Innovación

- Emisión instantánea.
- Administración digital.
- Mejor programa de lealtad. **Más de 280 millones de COINS acreditados a los clientes premiando su lealtad y uso.**
- Sin membresías.



TENGO se ha posicionado como pionero en soluciones de pagos.

+83% Transacciones	**+87%** Nuevos Usuarios
+26% Montos Procesados	**+64%** Montos cobrados de remesas en Tarjeta.

En 2024 TENGO procesó su máximo histórico y la red física de Puntos TENGO se consolidó como la más relevante del sistema financiero.

Potenciando la inclusión financiera en Honduras

Empoderando a trabajadores independientes, mujeres, jóvenes y nuevos emprendedores.

77% De los usuarios son “no profesionales”.

46% De los usuarios son mujeres.

38% De los usuarios son Generación Z.

TENGO es la tarjeta recargable #1 en Honduras



3.6 Seguridad de la Información (GRI 3-3, FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.1, FN-CF-230a.3)

Ficohsa continúa fortaleciendo los controles existentes de seguridad e implementando nuevas tecnologías, para elevar su postura de ciberseguridad y afianzar la confianza de sus clientes en los productos y servicios brindados.

Pensando en la seguridad de los clientes y grupos de interés, se continúa invirtiendo y fortaleciendo la estrategia y el gobierno para mantener los más altos estándares de seguridad en la información, a partir de la alineación de las políticas, regulaciones y buenas prácticas internacionales.

En 2024, Ficohsa se incorporó a un nuevo Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) Financiero. Asimismo, alcanzó una destacada posición y obtuvo una calificación sobresaliente en ejercicios de ciberresiliencia con la participación de diversos representantes del sector financiero en América Latina.

Además, se llevaron a cabo ejercicios internos de simulación de ataques cibernéticos con el propósito de identificar posibles brechas, detectar áreas de mejora en los procesos de seguridad y fortalecer la capacidad de respuesta de la institución.

Estas iniciativas se complementaron con actividades de concientización continua dirigida a colaboradores y clientes, fomentando una cultura de ciberseguridad tanto dentro como fuera de la institución para la prevención e identificación de posibles riesgos.

+800 mil
clientes alcanzados.

+6 mil
colaboradores alcanzados

Para el 2025, los objetivos de la institución se centran en promover un entorno seguro para clientes, colaboradores y socios, consolidando un modelo de seguridad de la información robusto, sostenible y alineado con los más altos estándares internacionales.

Ficohsa se compromete a fortalecer continuamente su gobierno de seguridad mediante la integración de soluciones y tecnologías de ciberseguridad que permitan reducir vulnerabilidades y proteger la información en la era digital.



3.7 Transparencia y Satisfacción del Cliente

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

Conscientes de que los clientes son el centro y corazón de toda la operación, siempre evolucionando y reforzando la regulación interna, así como los marcos de mitigación, control y monitorización en el ámbito de protección del cliente, considerando también las prioridades del regulador y del supervisor, trabajando para los clientes, incorporando la visión de protección desde la creación y diseño de nuevos productos, así como de los ya existentes.

El actuar se rige bajo los valores y lineamientos éticos; en consecuencia, se ofrecen servicios transparentes y justos.

La transparencia y la satisfacción del cliente son dos conceptos que están relacionados y que pueden ayudar a construir relaciones a largo plazo. Cada palabra se suma a la percepción que los usuarios tienen, la estrategia de comunicación Ficohsa está basada en los siguientes principios:

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

Todos los clientes son informados de los términos y condiciones de los productos que se ofrecen. Durante este año ninguno de los colaboradores del Grupo fueron involucrados en procesos legales iniciados por clientes.

Clic para conocer los tarifarios

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

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

País	Puntaje	Logro	Comentarios
Honduras	52	101.96%	TD
Guatemala	29	96.67%	TD
Nicaragua	63	-	TD-Se inicio 2024 con este estudio
Panamá	82	-	Banca Privada BU (interno)

3.7.1 Detalles de reclamos por productos

(GRI 418-1)

Siempre atentos a las principales reclamaciones y observaciones que se dieron en el periodo de este informe, orientadas en lograr resoluciones justas en cada uno de los casos.

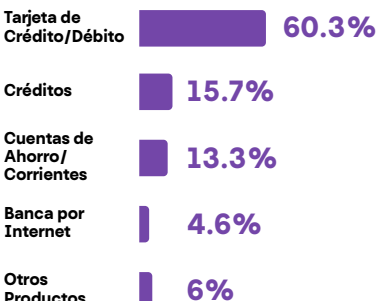
	Total de reclamos regulatorios	% de resoluciones favorables al cliente
Honduras	496	23%
Guatemala	184	48%
Nicaragua	22	18%
Panamá	13	31%
Ficohsa Seguros	24	17%



En Honduras de los 496 reclamos de usuario financiero recibidos durante el año 2024, un 23% se resolvió de manera favorable al cliente, con un promedio de respuesta de 7 días hábiles. Se solicitó prórroga en el 10% (52) de los reclamos recibidos. El promedio mensual de reclamos recibidos durante el 2024 fue de 41 reclamos por mes.

Una resolución favorable al cliente se puede dar por temas de excepción, aplicación de normativas, políticas o reglamentos operativos, sin embargo, no son registrados específicamente como pérdidas operativas. Si el cliente no está de acuerdo con la resolución pueden recurrir como segunda instancia para presentar su reclamo ante el ente regulador de cada país como ser la Comisión Nacional de Bancos y Seguros / Superintendecia de Bancos.

Reclamo por producto



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

Enfoques 2025 para mejorar la experiencia de los clientes:

Clientes | **Gobierno y cultura** | **Productos y servicios** | **Canales**





4 Promotores del Cambio Social y Ambiental

Comprometidos en generar valor en las comunidades a través de programas que promuevan el crecimiento inclusivo y sostenible. Estableciendo líneas de acción en temas para reducir las desigualdades, creando oportunidades para todos a través de la educación, promoviendo el respeto y cuidado del medio ambiente y apoyando otras iniciativas que garanticen el desarrollo de las comunidades.

4.1 Comunidad

(GRI 2-23, 2-25)

El compromiso de Grupo Ficohsa se materializa contribuyendo a reducir las principales problemáticas asociadas con la desigualdad mediante la inversión social y programas ambientales para el desarrollo sostenible de las comunidades donde el Grupo tiene presencia, incluyendo donaciones y actividades de voluntariado.

De esta manera se suman los colaboradores, generando impacto de forma bidireccional bajo el sentimiento de responsabilidad social que nos caracteriza, se desarrollan proyectos, programas e iniciativas que generan un impacto positivo en las comunidades atendiendo sus necesidades, dentro de las siguientes áreas de acción:

Educación | **Inclusión Financiera** | **Salud**

Medio Ambiente | **Otros Proyectos de Inversión Social** | **Emprendimiento**

+USD $23 millones
invertidos en proyectos sociales sostenibles durante los últimos 12 años.

4.1.1 Fundación Ficohsa

El 2024 fue un año de grandes logros para Fundación Ficohsa (FF), marcando 26 años de impactos continuos trabajando por la educación y por el desarrollo sostenible de las comunidades donde se tiene presencia a nivel regional. Reafirmando el compromiso, ampliando la cobertura a nuevas comunidades para beneficiar a más niños y niñas en edades de educación preescolar hasta jóvenes universitarios.

Los esfuerzos se han dirigido a programas y proyectos educativos que generan un impacto transformador, implementados bajo un modelo participativo que articula el estado,la empresa privada y la comunidad, promoviendo una educación sostenible y de calidad.

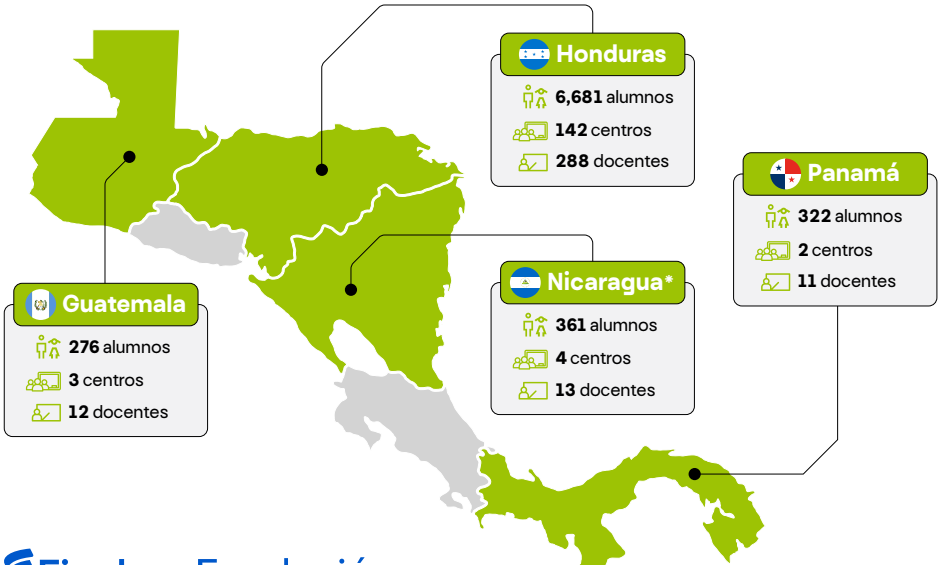


Cobertura Regional 2024

7,640 niños y niñas beneficiados a nivel regional en aulas de Fundación Ficohsa.

151 centros de educación prebásica a nivel regional.

324 docentes capacitadas.



Ficohsa Fundación

Total	7,640 alumnos	151 centros	324 docentes

*A finales del 2024 la Fundación Ficohsa concluyó voluntariamente sus operaciones en Nicaragua bajo procedimiento y requisitos de ley.

*Este cierre permite que los colaboradores en ese país dirijan sus iniciativas de voluntariado corporativo a otras áreas, siempre reforzando el propósito de generar un impacto positivo en las comunidades. Ficohsa agradece al país por su apoyo a lo largo de la trayectoria.



Recursos financieros

64% Donación de Grupo Ficohsa

12% Programa Dar para Educar (Clientes de Supermercados la Colonia)

13% Otros Ingresos (Intereses generados en depósitos a plazo fijo y cuentas de ahorro)

11% Gestion de fondos, alianzas estratégicas y contraparte de comunidades

4.1.1.1 Educando nuestro futuro

Programa diseñado hace más de 2 décadas para fortalecer el acceso a una educación inclusiva y de calidad a niños y niñas entre 3 a 6 años en el nivel prebásico que a la fecha se implementa en 142 centros en Honduras, beneficiando a más de 175 mil niños y niñas a lo largo de 26 años.

Impactos y beneficios en educación pre básica 2024

Merienda y Útiles Escolares:
+USD $217,000 invertidos
con la entrega de 1.2 millones de raciones de alimento y más de 6,800 kits escolares, asegurando que no solo tengan acceso a educación, sino también a una nutrición y herramientas adecuadas.

Infraestructura y Mobiliario:
+USD $130,637 invertidos
en construcción, rehabilitación y mantenimiento anual en los centros con el objetivo de brindar a los estudiantes espacios dignos y seguros, cada año se programa el mantenimiento de los 142 centros prebásicos apadrinados en Honduras.

Programas especiales:
+31,600 niños, niñas y jóvenes
beneficiados con programas de educación social y financiera e inglés para los cuales se han capacitado a más de 220 docentes que lo implementan en sus aulas.

Formación y acompañamiento docente:
+300 docentes capacitadas
en modalidad presencial y virtual a través del Portal Educativo de Fundación Ficohsa que busca promover la formación, crecimiento y desarrollo de los educadores, seguido de un acompañamiento pedagógico que busca garantizar una calidad educativa en las futuras generaciones.

www.portalfundacionficohsa.com
Este portal es gratuito y abierto a toda persona interesada en aprender e incorporar metodologías innovadoras y efectivas para el aprendizaje de sus hijos y alumnos.



Impacto en educación básica “Alianza por la Educación”

Fundación Ficohsa, desde el año 2023 amplió su cobertura al nivel básico con el fin de dar continuidad al desarrollo de los estudiantes en las mismas comunidades donde ya tiene presencia, a través de la "Alianza por la Educación", una iniciativa en colaboración con el sector privado, USAID y la Secretaría de Educación.

Este año, se logró culminar el proyecto de rehabilitación de 25 centros educativos de educación básica a nivel nacional. Estas mejoras no solo optimizan los espacios de aprendizaje, sino que también fortalecen el desarrollo integral de los niños y jóvenes hondureños.

+USD $1,000,000.00
invertidos.

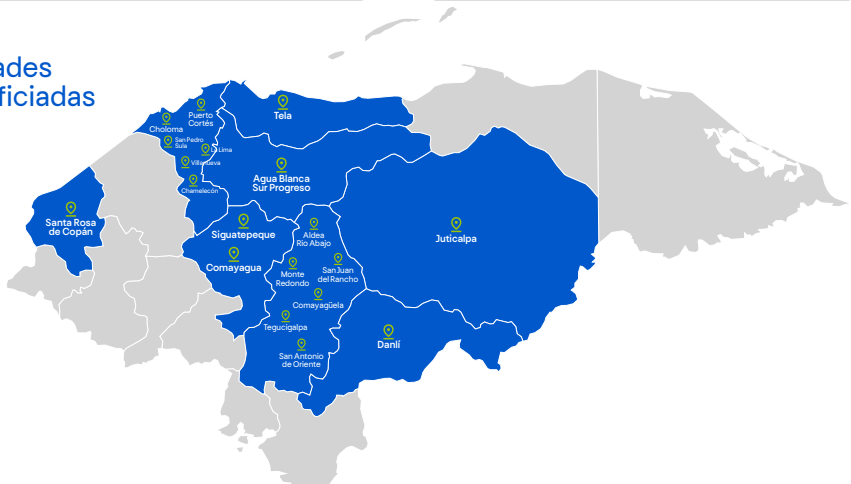
+10,600
estudiantes beneficiados en edades de 7 a 15 años.

+300
aulas rehabilitadas.

+400
docentes beneficiados.



Ciudades beneficiadas



Impulsando comunidades sostenibles

Este año, Fundación Ficohsa, en colaboración de aliados estratégicos como USAID y PROMUJER, fortaleció las comunidades donde FF tiene presencia, brindando capacitación a padres y madres de familia en temas de emprendimiento y empleabilidad a través de los programas Creando Mi Futuro Aquí y Emprende.

Esta iniciativa proporcionó herramientas clave para mejorar las oportunidades laborales y el crecimiento de sus negocios. Además, se les facilitó el acceso a educación e inclusión mediante la plataforma digital TENGO, permitiéndoles administrar mejor sus recursos y fortalecer su autonomía económica.





4.1.1.2 Otros aportes en Educación

Fundación Ficohsa junto a otras organizaciones continúa apoyando el programa HONDUFUTURO, organización sin fines de lucro con 11 años de trayectoria que continúa reforzando su compromiso por impulsar el desarrollo socio-económico y la competitividad de Honduras.

Promoviendo, orientando y financiando a profesionales hondureños, con deseos de realizar estudios de posgrado en universidades del extranjero, para luego regresar y contribuir al desarrollo de Honduras.

HONDU FUTURO
Un nuevo futuro en educación.

- **248 jóvenes** beneficiados a la fecha.
- **+USD $7 millones** invertidos.
- **24 países** han sido sedes para el desarrollo de estos profesionales.
- **12 áreas** de estudio.
- **+65% de los beneficiarios** han regresado a Honduras luego de culminar sus estudios.

Reconocimiento

Fundación Ficohsa recibe reconocimiento de ACNUR y FUNDAHRSE por su compromiso con la educación inclusiva 2024

En el marco de su compromiso con la educación y la inclusión social, fue reconocida por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y la Fundación Hondureña de la Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) por su destacada labor en la promoción de prácticas inclusivas por el ámbito educativo.



4.1.2 Más Iniciativas Sostenibles

4.1.2.1 Fundación Creciendo con Diabetes

GF, a través de Ficohsa Seguros respalda esta organización sin fines de lucro, fundada en el 2018 con el objetivo de crear conciencia sobre la diabetes en Honduras.

A través de sus diversas iniciativas, la Fundación busca que los pacientes y sus cuidadores cuenten con información relevante que les permita empoderarse, asumir un mayor compromiso con su tratamiento y como resultado, lograr una mejor calidad de vida.

+USD $ 147,000
invertidos hasta la fecha.

+2,000 kits
de insumos médicos para la medición de la glucosa entregados hasta la fecha.

+230,00 personas
alcanzadas a través de canales digitales y redes sociales para sensibilizar.

14,216 participantes
alcanzados a través de las distintas iniciativas realizadas en línea y presenciales con pacientes, familias y población en general.



1,319 participantes
en jornadas de diagnóstico, como una colaboración con la comunidad y así evitar el aumento en las cifras de diabetes y sus complicaciones.

Iniciativas Destacadas

En alianza con PORSALUD se lanzó la primera línea de orientación médica gratuita para pacientes que vive con diabetes, a través de la línea se espera que el paciente y sus familiares pueda recibir orientación y educación que le permita alcanzar el autocontrol de su condición, la prevención de complicaciones, el empoderamiento y por ende alcanzar una mejor calidad de vida.

Marcando directamente al
(+504) 2280-5654

En conmemoración del día mundial de la diabetes, en el mes de noviembre se llevó a cabo la cuarta edición del Blue Run, actividad deportiva en modalidad carrera de 5 y 10 kilómetros, se realiza con el fin de hacer consciencia, realizar deporte familiar y fomentar que la población pueda tomar acción sobre la diabetes en Honduras.

Este año se contó con la participación de más de
800 corredores.

Con el fin de fortalecer la comunidad de pacientes que viven con diabetes tipo 1, se lanzó el grupo de apoyo en conjunto con la Sociedad Hondureña de Endocrinología, Hospital María, Instituto Hondureño de Seguridad Social y el Hospital Escuela, para compartir experiencias, conocimiento, espacios para la formación y conectar con otras personas que viven con la condición y sus familias.

Conoce más sobre la fundación

www.fccdhn.org

4.1.2.2 Voluntariado Corporativo

Grupo Ficohsa cuenta con un programa de voluntariado corporativo integrado por los colaboradores y sus familias, quienes participan en actividades sociales y ambientales con un alto impacto en las comunidades a nivel regional donde se tiene presencia. Cada miembro de la familia Ficohsa se convierte en un campeón de la gente, siendo un aliado que inspira, guía y apoya a los demás para convertirse en un agente de cambio para juntos transformar vidas.

Los valores corporativos definen el actuar de los voluntarios. El compromiso les impulsa a ser persistentes en la búsqueda de hacer el bien. El servicio les recuerda que su propósito va más allá de ellos mismos, extendiéndose a la comunidad que sirven. La sostenibilidad guía sus acciones hacia un impacto duradero, construyendo un mejor futuro para todos.

Ficohsa cuenta con una política de voluntariado corporativo regional, que sirve de lineamiento para el programa.

Impactos 2024

+15,000 horas
invertidas en voluntariado corporativo durante el 2024 a nivel regional.

95% de participación
+6,440 colaboradores participaron en al menos 1 actividad de voluntariado.



2.9 horas
promedio invertidas en voluntariado por colaborador.

+5,000 niños, niñas y jóvenes
fueron beneficiados en la celebración del día del niño.

+5,000 familias
fueron beneficiadas en la región con alimentos a través de la iniciativa "Un Día para Dar".

+500 colaboradores
participaron en Onboarding, como parte de su primera actividad de voluntariado con la empresa.

+450 colaboradores
participaron en jornadas de reforestación a nivel regional.

En el marco del día internacional de los voluntarios se reconoció a los equipos, agencias y voluntarios más destacados.

4.1.2.2 Premio a la Innovación Tecnológica (PIT)

El Premio a la Innovación Tecnológica (PIT) es un concurso organizado por Ficohsa y la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), durante el 2024 se realizó la séptima edición en busca descubrir y apoyar a jóvenes con proyectos innovadores que utilicen cualquier tipo de tecnología para generar impacto social y empresarial en la región centroamericana.

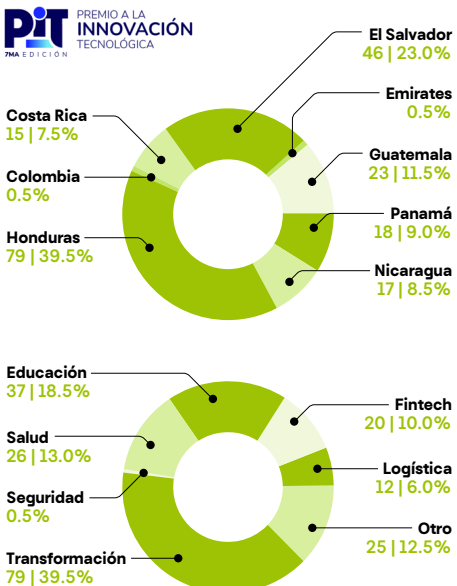
Se recibieron 200 inscripciones

117 Startups

83 Prototipos

17% Participación femenina

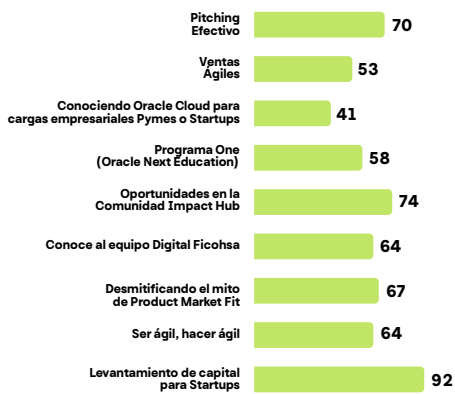




Eventos Especiales

9 Eventos

583 Participantes



Resumen Finalistas

Se conformó un comité evaluador de 32 personas de distintas instituciones (Oracle, Grupo Financiero Ficohsa, Pragma, UNITEC, Impact Hub Tegucigalpa) quienes durante 7 días se encargaron de realizar las evaluaciones de las inscripciones para escoger a los 11 equipos finalistas de las categorías:

- Startup 6
- Prototipo 5

Durante 3 semanas los finalistas se prepararon:

- Sesión inicial para conocer a los finalistas y la dinámica del evento final.
- Sesión práctica de pitching efectivo de la mano de Oracle.
- Asignación de mentor especializado para apoyarles en varias sesiones con la preparación de su pitch.
- Sesión final de Pitch Clinic.

Representación por país:

- 4 Honduras
- 2 Guatemala
- 4 El Salvador
- 1 Colombia
- 18% de participación femenina en la final.

4.2 Medio Ambiente

4.2.1 Gestión Ambiental

(GRI- 302-1, 302-3, 302-4, 303-1, 303-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4,305-5, 306-1, 306-3, 306-4, 306-5, 307-1)

Como parte del compromiso ambiental, se gestionan los impactos directos y de la operación de manera responsable y sostenible en el tiempo. Alineados a una estrategia de sostenibilidad, trabajando con la campaña institucional "Juntos por un futuro más verde" donde se busca la promoción de buenas prácticas para el cuidado y preservación del medio ambiente, su alcance abarca a colaboradores, clientes y demás grupos de interés.

Aunque actualmente no se cuenta con certificaciones ambientales, se trabaja y fortalece la conciencia ambiental de clientes, bajo la evaluación socio ambiental que se realiza para proyectos de inversión y crédito, alineada a una visión de banca sostenible. A través de diferentes iniciativas se busca reducir el consumo de energía y aumentar el número de instalaciones con nuevas tecnologías de eficiencia energética y uso de energía renovables, de esta manera se disminuye la generación en emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera.

+USD $1,000,000.00
invertidos en muebles, iluminación y aires acondicionados eco amigables a la fecha.



Además, GF realiza la medición y verificación de su huella ecológica y de carbono, así como el análisis del consumo de agua, papel y la generación de residuos junto con el reciclaje de las tarjetas que otorgan.

La medición de la huella ecológica y de carbono permite identificar y conocer en dónde está y cómo avanzar en la reducción de emisiones de CO_2. Este ejercicio se realiza bajo la metodología de directrices internacionales como la Global Footprint Network (GFN). A su vez, están apoyados en normas internacionales como la ISO 14040 y 14072 Análisis de Ciclo de Vida y la ISO 14044 Sistema de Gestión Ambiental.



Como parte de iniciativas ambientales en el 2023, se amplió el alcance del análisis para realizar las mediciones de Huella Ecológica con datos de Guatemala y Nicaragua.
En el caso de Panamá este año no realizó mediciones por lo que se estara incorporando a las mediciones estandarizadas de Grupo Ficohsa para el 2025.

A finales del 2024 se comenzó a trabajar en la hoja de ruta de carbono 0, la cual guiará los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo para reducir las emisiones en consumos directos de las operaciones relacionados a combustibles y/o refrigerantes y a consumos indirectos relacionados al suministro de electricidad.

Con la estrategia ambiental se impacta directamente a tres Objetivos de Desarrollo Sostenible:



A continuación, se presentan los resultados del 2024 para Honduras y el 2023 para los demás países de la región.

	Honduras	Guatemala	Nicaragua
Huela Ecológica	**2023/2024**	**2022/2023**	
ALCANCE 1 (gha)			
Directo: Consumo de combustibles en transporte y plantas de emergencia, además de la superficie construida.	304.67 / 375.74	64.12 / 17.14	1,1743.66 / 42.46
ALCANCE 2 (gha)			
Indirecto: Emisiones indirectas generadas por el consumo de electricidad.	473.85 / 480.77	139.12 / 58.42	123.31 / 73.00
ALCANCE 3 (gha)	40,508.90 / 28,504.76	248.09 / 443.63	1085.70 / 483.87
Alimentación: Compra de azúcar y café para oficinas	-	-	-
Oficina: Adquisición de mobiliario e insumos de oficina de diversos materiales, entre ellos, productos electrónicos, y elaborados a partir de madera, plástico, papel y sus combinaciones.	3,569.95 / 745.45	-	-
Transporte: Autos propios (seguros), Autos propios (otras unidades de negocio), Entrega de tarjetas, Cobro de tarjetas, Bonos para gerentes	2,750.75 / 338.32	-	-
Bienes de consumo: Adquisición de uniformes para personal, material publicitario, material de primeros auxilios, y tarjetas.	31.63 / 524.43	-	-
Servicios: Agua potable, transporte de insumos, viajes de negocio, desplazamiento de empleados, disposición y tratamiento de residuos	1,415.07 / 27,753.08	-	-

- **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.

Notas:

Cambio principal en la estimación se debe al ajuste metodológico de la huella de carbono de transporte de colaboradores para incluir la aproximación a la población total, lo que influye en el aumento sustancial de las emisiones de CO2e.

También se realiza el ajuste metodológico para ajustar factores de emisión ocupados en las emisiones de alcance 3.

El reporte de la huella de carbono de Guatemala y Nicaragua como en años previos se reporta hasta el segundo semestre del periodo.

Honduras: Huella ecológica total (gha)

	2023	2024	Δ2024-2023
Total	5,287.40	29,361.27	455.30%
Por Colaborador	1.25	6.03	382.40%

Guatemala: Huella ecológica total (gha)

	2022	2023	Δ2023-2022
Total	451.24	519.18	15.05%
Por Colaborador	0.46	0.63	36.95%

Nicaragua: Huella ecológica total (gha)

	2022	2023	Δ2023-2022
Total	2,952.67	599.33	-79.70%
Por Colaborador	4.14	0.48	-88.41

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

4.2.2 Energía y Emisiones

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

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

Actualmente se cuenta con

11 agencias y 5 edificios
con granjas solares (+5,499 mts2 de paneles solares).

71% de energía limpia
consumida en estos edificios.

1.2 millones Kilovatios hora (kWh)
son producidos anualmente.

549,600kg CO2
No son generados al año por producir energía solar.

+USD $59 mil invertidos
en las granjas de los dos 2 edificios principales en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, en Honduras.

Toda la energía eléctrica consumida por Asesuisa proviene de fuentes renovables. Esto se debe a que la empresa cuenta con un sistema fotovoltaico de generación propia, que inició operaciones en octubre y produjo 7,607 kWh al cierre de 2024. El consumo complementario de energía, equivalente a 321,676 kWh, fue compensado mediante Certificados de Redención de Energía Renovable (RECs).

El compromiso es seguir trabajando en la evaluación de nuevas agencias y edificios para la instalación de paneles solares y optar por certificaciones LED.

Honduras: Consumo energético (kwh)

	2023	2024	Δ2024-2023
Bancos	8,310,973.00	8,547,223.25	2.84%
Seguros	513,945.00	559,960.82	8.95%
Tarjetas	795,361.00	872,855.97	9.74%
Total	**9,620,279.00**	**9,980,040.04**	**3.74%**

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

12 nuevas instalaciones

se sumaron en los datos de consumo energético durante el 2024.

-4.99%

se redujo el consumo de energía por colaborador a nivel regional.

Consumo energético en la región 2024-2023 (kwh)			
País	2023	2024	Δ2024-2023
Honduras	9,620,279	9,980,040.04	3,74%
Guatemala	1,143,970	1,217,277	6.40%
Nicaragua	1,482,827	1,581,637	6.66%
Panamá	344,636	339,715	1.43%
El Salvador	341,021	329,283	3.44%
Total	**12,932,733**	**13,447,952.04**	**3.98%**

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

Intensidad energética por colaborador regional (kwh/colaboradores)		
2023	2024	Δ2024-2023
1,907.48	1,812.39	-4.99%

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

Consumo Combustible			
Tipo de Combustible	Honduras		
	2023	2024	Δ2024-2023
Gasolina (lts)	275,290.64	319,631.55	16.10%
Diésel (lts)	54,067.36	34,986.55	-35.30%



Emisiones

Anualmente, se calcula en las operaciones 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. Se genera 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).

Se reportan las emisiones directas de alcance 1, así como las emisiones indirectas de alcance 2 y 3, en toneladas de dióxido de carbono equivalente (ton CO2eq).

Emisiones GEI	Honduras 2023	2024	Δ2024-2023
ALCANCE 1 (ton CO2eq)			
Fuentes fijas	82.13	92.10	12.14%
Fuentes móviles	770.66	930.92	20.8%
Fuentes fugitivas	1,344.42	1,329.03	-1.14%
Total	**2,197.22**	**1150.11**	**7%**
ALCANCE 2 (ton CO2eq)			
Red eléctrica	1,348.76	1,368.47	1.46%
ALCANCE 3 (ton CO2eq)			
Categoría 1. Bienes y servicios adquiridos	4,422.98	1,269.11	-71.3%
Categoría 3. Consumo de combustible y energía no incluidos en el alcance 1 y alcance 2	-	674.43	Categoría nueva
Categoría 4. Transporte y distribución aguas arriba	-	6,244.88	Categoría nueva, ajuste metodológico y alcance
Residuos generados en las operaciones	18.01	71.13	295%
Viajes de negocio	216.56	459.72	112.3%
Desplazamiento de empleados**	609.98	75,687.72	Se amplia la cobertura de estimación de la población total
Fin de vida de productos vendidos	0.50	-	-
Total	**5,268.03**	**84,406.68**	**1,502%**

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

**Este dato varía dependiendo la muestra de colaboradores.

El Salvador: Emisiones GEI en los alcance 1 y 2			
Emisiones GEI	**2023**	**2024**	**Δ2024-2023**
Alcance 1			
Total emisiones (ton CO2e)	18	16	-11.11%
Cobertura (% de empleados)	0.06	0.05	-16.67%
Alcance 2			
Total emisiones (ton CO2e)	85	61	-28.24%
Cobertura (% de empleados)	0.3	0.2	-33.33%

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

Asesuisa en su compromiso por impulsar la sostenibilidad y fomentar la economía circular, desde el año 2023 se ha mantenido en su logro de Carbono neutro en alcance 1 y 2. La Carbono Neutralidad, tiene como objetivo aportar en la reducción y gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero, generados de manera directa o indirecta por la operatividad de las empresas. Se alcanza cuando las emisiones de dióxido de carbono equivalen a cero, como resultado de estrategias de reducción y compensación de las emisiones.





4.2.3 Otros Aspectos Ambientales

Consumo responsable de agua

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

Consumo de agua (m3)*	2023	2024	Δ2024-2023
Honduras (Banco)	37,779	36,571.07	-3.19%
Nicaragua	13,741	11,975.25	-12.85%
El Salvador	1,495	1,578	5.55%
Regional (suma total)	53,620	50,124.32	-6.59%
Regional (m3 colaborador)	9.57	7.82	-18.29%

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

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

6.59%

se redujo el consumo de agua en los edificos propios del Grupo en la región.

Materiales y Residuos

Residuos generados a nivel regional

Para lograr el aprovechamiento de los residuos que no se logran disminuir o eliminar por completo, estamos avanzando en la firma de convenios con proveedores certificados y acreditados que puedan asegurar darles una segunda vida mediante gestión adecuada de su reciclaje. Con ello promovemos una economía circular que tenga un doble beneficio:

1) Social, logrando nuevos puestos de trabajo.
2) Ambiental, evitando la contaminación por no tratar esos residuos.

En las oficinas principales de Tegucigalpa Honduras, durante el mes de septiembre 2024 se comenzó con el piloto de separación adecuada de los residuos (orgánicos, inorgánicos, plásticos y aluminio), mediante alianza con la Asociación de Recicladores de Honduras, quienes son los encargados de darles el tratamiento y destino adecuado a los residuos.

+5,800 libras

de desechos generados y reciclados en 4 meses.

También se trata de replicar la misma iniciativa en todas las oficinas a nivel regional.

Residuos reciclados en libras (Honduras, Nicaragua, Guatemala y Panamá)	2024
Residuos Electrónicos	3,680
Papel y cartón	20,674
Orgánico	9,290
Plástico	1,257
Aluminio	930
Total	**35,830**

+35,800 libras

de desechos debidamente recicladas

+5,800 libras de desechos generados y reciclados en 4 meses.

El Salvador: Residuos generados en Toneladas		
Residuos	**2023**	**2024**
Residuos ordinarios	6	6
Residuos aprovechables	5	3.3
Residuos Peligrosos	0.34	0.06
Papel	2	2
Total	13.79	11.26
Cobertura (% de empleados)	0.05 Ton /Colaborador	0.03 Ton /Colaborador

Las 11.26 toneladas de residuos generados en Asesuisa El Salvador, fueron compensadas mediante créditos de carbono, junto con las emisiones derivadas del consumo de combustible directo y de terceros por viajes aéreos y terrestres.

Consumo de papel a nivel regional

Continúa con la transición digital, cada vez se reduce más el consumo de papel como principal insumo de las empresas y de servicios financieros y continuamente se generan campañas a lo interno y externo para la reducción del consumo.

Además, de manera trimestral se generan un reporte para monitorear las áreas o departamentos que más o menos consumen papel.

	Resmas de papel consumidas		
	2023	**2024**	**Δ2024-2023**
Honduras	16,214	16,191	-0.14%
Guatemala	2,934	3,975	35%
Nicaragua	3,659	4,449	21.59%
Panamá	1,027	751	-26.87%
El Salvador	819	755	-7.81%
Regional Total	24,653	26,121	5.95%
Regional por colaborador	4.05	3.56	-12.10%

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

12.10%

se redujo el consumo de papel por colaborador en la región.

Se continúa fomentando iniciativas para el cuidado y preservación del medio ambiente. Durante el 2024 junto a los colaboradores se sembraron 13,080 árboles para reforestar diferentes espacios y zonas a nivel regional, a la fecha se han sembrado 83,580 árboles.



5 Solvencia y Desempeño Económico

5.1 Datos relevantes de Grupo Ficohsa (GRI 2- 28, 201-1) (SASB FN-CB-000.A)

Grupo Ficohsa cree firmemente que el éxito sostenible es el resultado de una gestión responsable, comprometida y enfocada en el bienestar de todos. La solidez, experiencia y el buen desempeño les permite ser el aliado financiero de confianza para los clientes, accionistas y demás grupos de interés, reflejando su compromiso de facilitar soluciones que transforman vidas.

El compromiso no termina ahí, siempre en busca evolucionar todos los días para responder a los grandes retos económicos, ambientales y sociales que se enfrenta como negocio y sector. Así mismo, se contribuye al desarrollo económico en los países y comunidades en donde el grupo opera.

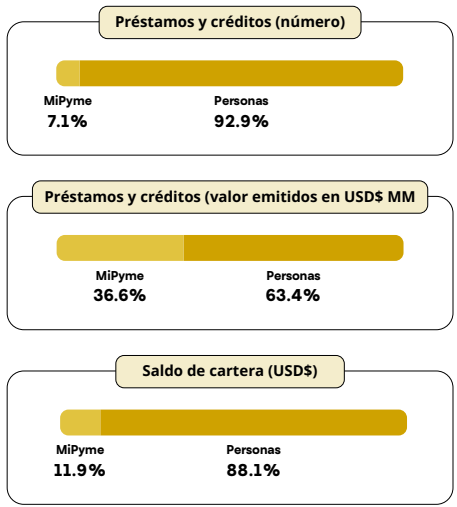


A continuación, se presenta los principales indicadores financieros a nivel de Grupo Ficohsa al cierre del año fiscal 2024.

Indicadores financieros y de negocio (Regional)

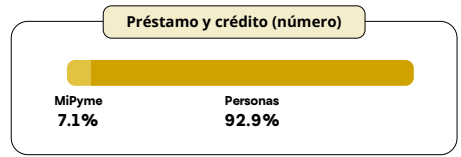
Indicadores	2023	2024	2024-2023 (%)
Activos netos (USD$ MM)	8,990.44	9,646.02	7%
Cartera de Préstamos (USD$ MM)	5,496.23	5,770.25	5%
Depósitos (USD$ MM)	5,813.55	6,315.30	9%
ROE (%)	14.48%	15.2%	1%
Índice de adecuación de capital (%)	12.42%	13.01%	1%
Índice de morosidad (%)	1.80%	2.07%	0.3%

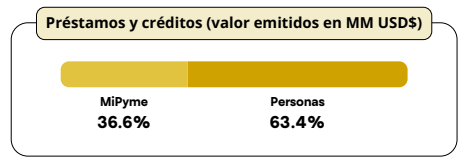
Desglose de la cartera de crédito (Regional) (SASB FN-CB-000.B)

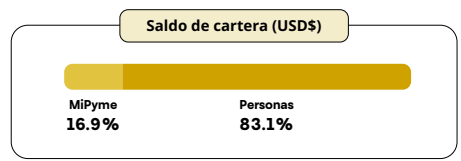


5.2 Datos relevantes por país (FS6) (SASB FN-CB-000.A, FN-CB-410a.1)

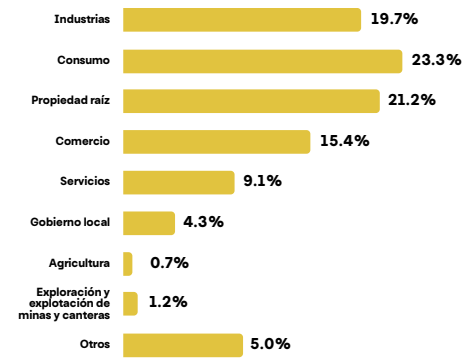
Honduras			
Indicadores financieros y de negocio	**2023**	**2024**	**2024-2023 (%)**
Activos netos (USD$ MM)	6,092.15	6,485.45	6%
Préstamos (USD$ MM)	3,989.98	4,225.74	6%
Participación de mercado préstamos (%)	17.40%	16.9%	-1%
Depósitos (USD$ MM)	4,032.0	4,278.1	6%
Participación de mercado depósitos (%)	16.6%	16.6%	0%
ROE (%)	15.7%	16.6%	5.7%
Índice de adecuación de capital (%)	12.3%	12.9%	0.6%
Índice de morosidad (%)	1.9%	2.2%	0.2%







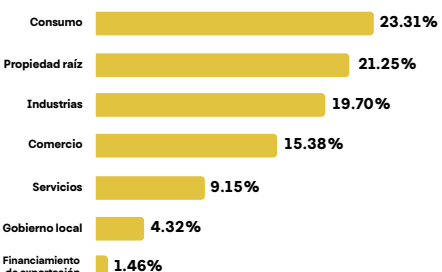
Desglose del Crédito Entregado por Sector (FS6) (SASB FN-CB-410a.1)

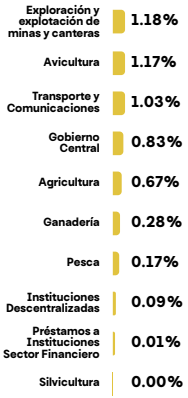


**Otros: Avicultura, pesca, ganadería, transporte, comunicaciones, financiamientos de exportación e instituciones descentralizadas.*

Guatemala			
Indicadores financieros y de negocio	2023	2024	2024-2023 (%)
Activos netos (USD$ MM)	651.53	669.12	2.70%
Préstamos (USD$ MM)	443.91	405.19	-8.72%
Depósitos (USD$ MM)	404.6	450.4	11.34%
ROE (%)	6.87%	3.31%	-3.56%
Índice de adecuación de capital (%)	13.03%	14.04%	1.01%
Índice de morosidad (%)	2.78%	5.26%	2.48%

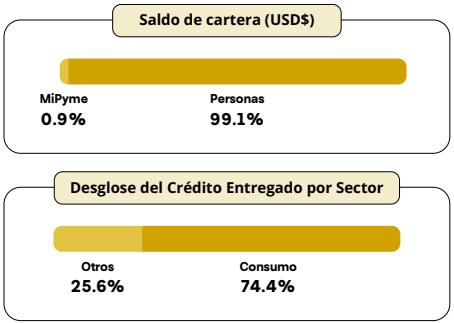
Desglose del Crédito Entregado por Sector





Nicaragua			
Indicadores financieros y de negocio	2023	2024	2024-2023 (%)
Activos netos (USD$ MM)	710.54	762.79	7.4%
Préstamos (USD$ MM)	314.55	374.44	19.0%
Depósitos (USD$ MM)	504.94	568.93	12.7%
ROE (%)	20.36%	18.27%	-2.1%
Índice de adecuación de capital (%)	13.02%	13.45%	0.4%
Índice de morosidad (%)	0.93%	1.38%	0.5%

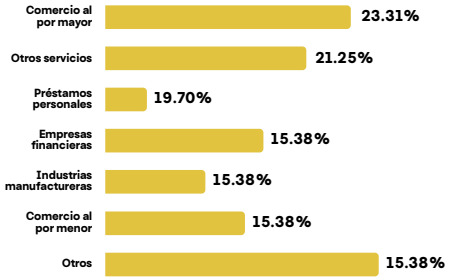




*Otros: Transporte y logística, comercio, manufactura, construcción, administración pública y defensa, actividades financieras y de seguros, actividades de servicio administrativo y de apoyo, actividades inmobiliarias, agricultura, ganadería, silvicultura, pesca, actividades de atención de la salud humana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

Panamá			
Indicadores financieros y de negocio	**2023**	**2024**	**2024-2023 (%)**
Activos netos (USD$ MM)	1,047.75	1187.97	13.4%
Préstamos (USD$ MM)	716.66	728.99	1.7%
Depósitos (USD$ MM)	883.62	1,031.76	16.8%
ROE (%)	16.27%	17.3%	1.0%
Índice de adecuación de capital (%)	12.99%	12.9%	-0.1%
Índice de morosidad (%)	1.0%	0.3%	-0.7%

Desglose del Crédito Entregado por Sector



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



Banca Emprendedor

(SASB FN-CB-240a.1)

Se presentan las dimensiones de la cartera de productos por tipo de cliente dentro del segmento emprendedor en Honduras al cierre del 2024:

Producto	Clientes	Productos	Total ($USD)
Ahorros	26,693	39,051	163,623,039.34
CDS	602	752	54,614,564.05
Cheques	8,056	9,363	68,613,084.51
Total	**30,687**	**49,166**	**286,850,687.90**

Banca hipotecaria

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

Especializados en otorgar opciones de financiamiento habitacional de alto nivel, diseñadas para garantizar el acceso a una vivienda digna. Con el objetivo de facilitar a la población de la región la adquisición de un hogar adecuado, proporcionando opciones accesibles y adaptadas a sus necesidades económicas. A través de beneficios integrales, buscando impulsar el desarrollo habitacional y mejorar la calidad de vida de las familias.

Ofreciendo ventajas y servicios adicionales complementarias, incluyendo: Tasas de interés competitivas, plazo hasta 30 años, seguro con cobertura de vida y daños, avalúo pagado por el banco, resolución rápida, y una asesoría personalizada para el trámite de crédito antes, durante y después del proceso.

Logros significativos alcanzados durante el 2024:

Desembolso de
USD $168.11 MM

1,690 préstamos
hipotecarios nuevos

Crecimiento del
15.23%
con respecto a la cartera hipotecaria del 2023

Oficina de representación en Estados Unidos de América

Con un crecimiento superior al 10% en su cartera de cuentas receptoras de remesas enviadas desde EE.UU., la Oficina de Representación de Banco Ficohsa consolidó su estrategia de bancarización e inclusión financiera durante el 2024. El saldo de depósitos en cuentas de ahorro personal de ciudadanos hondureños residentes en USA alcanzó la cifra de USD $28.66M distribuidos en +7,000 cuentahabientes.

La facilidad y seguridad que los procesos de vinculación brindan al cliente desde su primer contacto para abrir la cuenta hasta el paso final de activación de su tarjeta de débito, consolidan la confianza que los hondureños tienen en los productos de ahorro de Banco Ficohsa en USA.

Los resultados obtenidos confirmaron el alineamiento que los beneficios de la cuenta USA tienen con las necesidades financieras de los clientes en el exterior.

Con el producto financiamiento de vivienda para la compra y desarrollo de propiedades en Honduras, igualmente se obtuvieron cifras récord de producción con UDS $5.29 MM de colocación en financiamiento hipotecario. Adicionalmente se superó la significativa y simbólica marca de USD $20 MM en cartera activa.

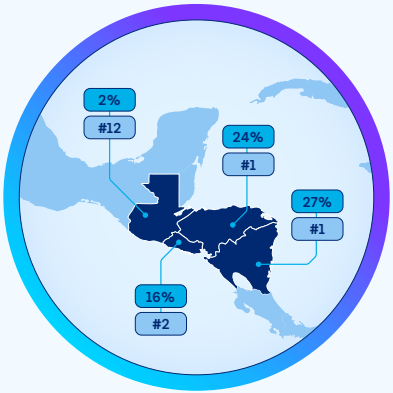
Es importante recalcar la nobleza del producto de vivienda USA, no sólo como un servicio sostenible y rentable para la operación de Banco Ficohsa en EE.UU., sino como elemento contribuyente al desarrollo sostenible de Honduras.

En términos de resultados netos, el margen de contribución también mostró una tendencia positiva de crecimiento para el periodo 2024. Con una utilidad neta de USD MM $1.49 como resultado de su gestión, la Oficina de Representación confirma su misión de ser un cross-border contribuyente a los resultados de Banco Ficohsa Honduras, fortaleciendo su patrimonio institucional, así como el de Grupo Ficohsa a nivel regional.

Ficohsa Seguros

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

68 años haciendo historia e innovando en la región, hoy el grupo asegurador con más crecimiento, gracias a la experiencia, solidez financiera y compromiso con las familias y empresas que son parte de esta gran empresa.

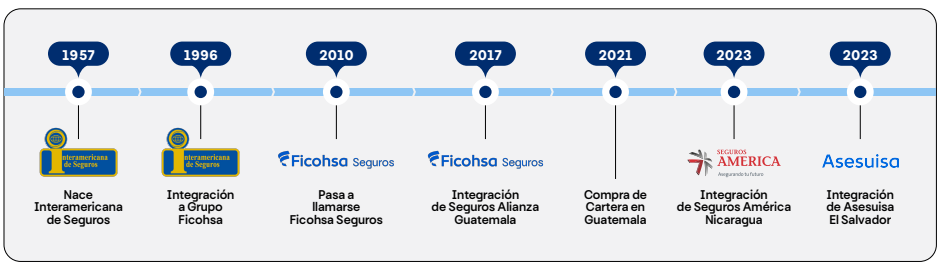


Market Share

Market Position

**Market Share al cierre de diciembre de 2024.*

Grupo Ficohsa líder de los grupos aseguradores donde opera.



Ficohsa Seguros continúa implementando el Sistema de Gestión de la Calidad bajo su certificación ISO 9001/2015.

Prima emitida

Primas emitidas Ficohsa Seguros Honduras (MM USD$)			
	2023	2024	Δ2024-2023
Daños	84.8	93.4	10.14%
Incendios	46.0	45.9	-0.21%
Autos	18.1	23.4	29.28%
Transporte	3.1	3.2	3.33%
Fianzas	1.2	1.0	-16.67
Otros daños	16.5	19.9	20.60
Personas	71.9	80.3	11.68%
Vida	440.6	44.3	9.11%
Médico hospitalario	29.6	34.3	15.88%
Acc. personales	1.7	1.8	5.88%
Total	156.5	173.7	11%

Primas emitidas Asesuisa El Salvador (MM USD$)	
Primas	2024
Vida Individual y Colectivo	9.26
Bancaseguros	31.78
Salud	28.36
Deuda	25.95
Otros Seg. Personas	0.72
Sub Total Vida	96.06
Incendio y Lineas Aliadas	18.74
Automotores	33.73
Otros ramos técnicos	12.45
Sub Total Generales	64.91
Total	160.98

Primas emitidas Ficohsa Seguros Guatemala (MM USD$)			
Segmento	2023	2024	Δ2024-2023
Vida	2.86	3.10	8.39%
Accidentes y Enfermedades	0.49	0.62	26.53%
Seguros Generales	17.98	22.28	23.81%
Otros Seguros Generales	3.01	1.79	68.15%
Fianzas	1.93	1.74	-40.53%
Total	26.27	29.53	12.40%

Primas emitidas Seguros América Nicaragua (MM USD$)	
I.1. Seguros de vida	11.49
I.2. Accidentes personales	1.48
I.3. Salud	9.15
II. Seguros patrimoniales	40.47
III. Seguros obligatorios	13.73
IV. Fianzas	1.15
Total General	77.46



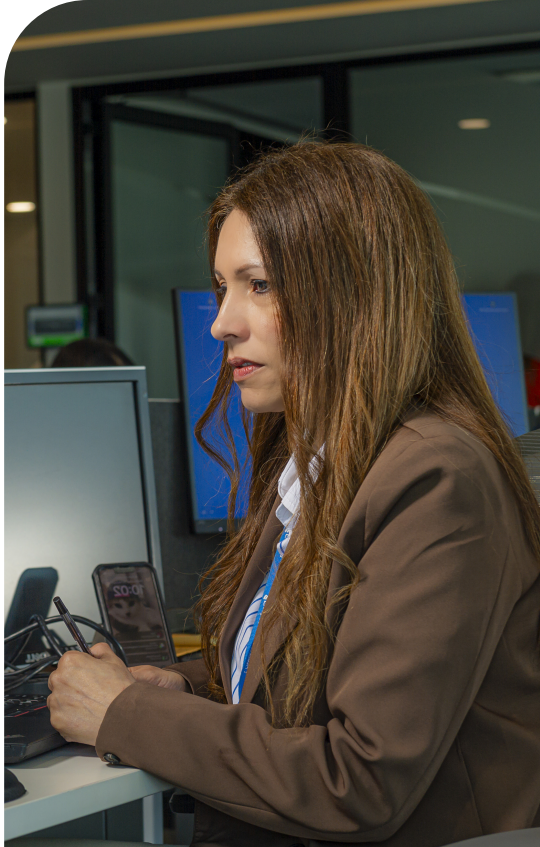
Siniestros

Siniestros Ficohsa Seguros Honduras (MM USD$)			
	2023	2024	Δ2024-2023
Daños	49.4	22.3	-54.86%
Incendios	16.1	0.9	-94.41%
Autos	9.0	11.6	28.89%
Transporte	0.9	0.3	-66.66%
Fianzas	10.2	0.1	-99.02%
Otros daños	13.1	9.3	-29.01%
Personas	34.7	40.9	17.87%
Vida	13.1	14.9	13.74%
Médico hospitalario	21.1	25.4	20.38%
Acc. personales	0.5	0.5	0%
Total	84.0	63.1	-24.88%

Siniestros Asesuisa El Salvador (MM USD$)	
	2024
Vida Individual y Colectivo	1.99
Bancaseguros	17.76
Salud	24.15
Deuda	6.02
Otros Seg. Personas	0.11
Sub Total Vida	50.03
Incendio y Lineas Aliadas	0.41
Automotores	17.55
Otros ramos técnicos	0.14
Sub Total Generales	18.10
Total	68.13

Siniestros Ficohsa Seguros Guatemala (MM USD$)			
Segmento	2023	2024	Δ2024-2023
Vida	0.1	0.31	210%
Accidentes y Enfermedades	0.38	0.42	-10.53%
Seguros Generales	7.57	7.78	2.77%
Otros Seguros Generales	1.28	0.27	-78.90%
Fianzas	0.1	0.12	20%
Total	9.43	8.90	-5.62%

Siniestros Seguros América Nicaragua (MM USD$)	
Total General	30.25
I.1. Seguros de vida	3.21
I.2. Accidentes personales	0.17
I.3. Salud	4.42
II. Seguros patrimoniales	13.76
III. Seguros obligatorios	8.64
IV. Fianzas	0.50



Desglose de las inversiones

Las subsidiarias aseguradoras invierten bajo una estrategia prudente acorde al deber fiduciario que se tiene con los aseguradores

Cartera de inversiones Ficohsa Seguros Honduras



Privado	Público
81.71%	18.29%

Cartera de inversiones Ficohsa Seguros Guatemala



Privado	Público
13%	87%

Cartera de inversiones Seguros América Nicaragua



Privado	Público	Sostenible
54%	42%	4%

Cartera de inversiones Asesuisa El Salvador



Privado	Público	Sostenible
82.47%	14.31%	3.22%

Asesuisa dentro del portafolio de inversiones cuenta con un bono por USD $3,000,000.00 para apoyar a proyectos de sostenibilidad en línea con la inversión sostenible.

Ficohsa Casa de Bolsa

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

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

Indicador	2023	2024	Δ2024-2023
Cuota mercado por producto o servicio	62%	81%	19%
Ingresos monetarios generados	USD $164,382	USD $385,528	134%
Número de clientes atendidos	23	24	4.3%
Valores en custodia	USD $322,654.31	USD $361,088.05	11.9%

El 97.6% de las inversiones en casa de bolsa provienen del sector público.



Ficohsa Casa de Bolsa se mantiene a la vanguardia, liderando las negociaciones bursátiles y extra bursátiles de mercado secundario nacional por quinto año consecutivo, transando un total de $242.22 millones de dólares en 2024.

En 2024, fue la primera casa de bolsa en realizar la negociación con un nuevo instrumento denominado Nota Estructurada, emitida por Morgan Stanley; también fue protagonista al llevar a cabo la intermediación de la primera operación de Reporto Bilingüe Bursátil entre dos de sus principales clientes, a través de la Bolsa Centroamericana de Valores.

Ficohsa Pensiones y Cesantías

Con casi 10 años de experiencia en el mercado hondureño, Ficohsa Pensiones y Cesantías se desempeña con excelencia administrando más de 400 millones de dólares ofreciendo servicios innovadores a través de diversos canales digitales: Pagina Web, App, SARA, e Interbanca, además de herramientas para que los afiliados puedan autoservirse.

Cifras en USD $ (MM)	2024
Fondo Administrado	400.10

5.3 Valor económico generado y distribuido

Desde la perspectiva de la sostenibilidad, los impuestos son una herramienta clave para fomentar prácticas empresariales responsables que conducen a la generación de valor compartido. Convencidos de ello, en cumplimiento de los deberes formales, en 2024 Grupo Ficohsa hizo contribuciones por concepto de impuestos de base fiscal y otros tributos por un total de US$ 72.99 millones en los paises donde opera.

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



Valor económico generado y distribuido (En miles de USD$)	2023	2024	Δ2024-2023
Ingreso (Valor económico generado, VEG)	651,979.33	738,311.92	13.2%
Gastos (Valor económico distribuido, VED)	594,704.31	643,378.97	8.2%
Gastos operativos	229,631.07	241,056.92	5.0%
Sueldos y prestaciones	157,866.57	171,331.91	8.5%
Pago a proveedores de capital	138,386.31	146,926.38	6.2%
Pago a gobierno*	58,721.47	72,998.55	24.3%
Reguladores & Asociaciones	8,675.40	9,630.66	11.0%
Inversión social	1,423.49	1,434.55	0.8%

**Los pagos a gobierno incluyen impuesto sobre la renta (base fiscal), así como otros impuestos; bienes inmuebles, sobre dividendos, e industria y comercio.*



Anexos

Anexo I: Detalle de la Gestión ASG

Alianzas y Membresías

(GRI 2-28)

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

Organizaciones empresariales en Honduras

- Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias (AHIBA)
- Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa (CCIT)
- Cámara de Comercio e Industrias de Cortés (CCIC)
- Cámara Hondureña de Aseguradores (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 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)

Relaciones con autoridades

La organización se asegura de mantener los canales de comunicación con entidades gubernamentales y regulatorias de manera abierta, manteniendo así un diálogo constante con las autoridades.

Autoridades Gubernamentales en Honduras

- Banco Central de Honduras (BCH)
- Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS)
- Congreso Nacional (CN)
- Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE)
- Gabinete Económico
- Instituto de la Propiedad (IP)
- Secretaría de Finanzas
- Servicio de Administración de Rentas (SAR)
- Tribunal Superior de Cuentas



Autoridades Gubernamentales en Panamá

- Superintendencia de Bancos de Panamá

Autoridades Gubernamentales en Guatemala

- Superintendencia de Bancos de Guatemala

Autoridades Gubernamentales en Nicaragua

- Superintendencia de Bancos y otras Intuiciones Financieras de Nicaragua (SIBOIF)
- Dirección General de Ingresos (DGI)
- Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS)
- Ministerio de Trabajo (MITRAB)

Alianzas Fundación Ficohsa

Como parte de la sostenibilidad en los proyectos se establecen alianzas con diferentes organizaciones sociales para la implementación de los programas, así como con empresas, fundaciones empresariales y otras organizaciones que contribuyen a las mismas.

Alianzas Nacionales Fundación Ficohsa

Honduras

- Breadco
- ChildFund
- Clientes Supermercados La Colonia
- Grupo Farinter
- FEREMA
- LACTHOSA
- LUFUSSA
- Academia Americana AST
- Universidad José Cecilio del Valle
- CEPUDO
- Fundación Zamora Terán
- Secretaría de Educación
- UNITEC

Alianzas Nacionales Fundación Ficohsa

Panamá

- Ministerio de Educación

Alianzas Internacionales Fundación Ficohsa

- Bladex
- Aflatoun Internacional
- PROMUJER
- Darwin Capital, LLC
- Intermex
- Microsoft
- MoneyGram Foundation
- More Money
- Programa Mundial de Alimentos
- Transatlantic Re
- Visa
- Wells Fargo



Nuestros Grupos de Interés (GRI 2-29, 2-30)

Para Ficohsa, es de vital importancia identificar a los diversos grupos de interés con los que mantiene relación. Se procura mantener una comunicación constante y cercana con ellos, informándoles sobre las principales noticias y cambios internos, y también para comprender sus expectativas o inquietudes.

Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de Comunicación por Grupos de Interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Accionistas GFF	Socios Inversionistas Junta Directiva (Miembros internos y Externos)	Brindar seguridad en la inversión, trabajando en la estabilidad financiera de la compañía y el desarrollo del plan de negocio. De igual manera, fomentar la cultura de control, se asegura la transparencia de la información y alcanza los objetivos en materia de resultados de la compañía.	• Informes financieros. • Memoria de sostenibilidad. • Presentaciones corporativas y eventos relevantes. • Asamblea de Accionistas. • Secretaria Corporativa	• Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo • Cultura de ética y de cumplimiento • Resultados económicos (estabilidad financiera)
Proveedores	Tecnología(Adquisición de equipo, infraestructura, telecomunicaciones) Seguridad de la información Desarrollo de Software Licenciamientos Artículos promocionales Mercadeo Mantenimientos varios (ATM, POS, Hardware) Asesoría Legal (Departamento Jurídico) Otros servicios (Administrativos, consultoría, telefonía) Transporte de valores Arrendadores Suministros varios (Local)	Posibilitar la operación a través de los productos y/o servicios que se brindan. Apoyar el desarrollo a través de la estabilidad de las contrataciones y el beneficio mutuo. Promover altos estándares de calidad y la innovación, favoreciendo la competitividad.	• Evaluaciones de desempeño • Departamento de Compras • Portal de proveedores	• Privacidad de datos y ciberseguridad • Ética y anticorrupción • Experiencia del cliente • Precios y oportunidad de crédito • Gestión de pagos y capacitaciones

Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de Comunicación por Grupos de Interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Clientes	Consumidores Emprendedores Empresas Grupos y/o Corporaciones	Impulsar la prosperidad de la industrias y familias,a través del acceso a financiamiento y el ahorro. Ofrecer productos pertinentes a las diferentes necesidades, a través de múltiples canales que faciliten el acceso. La transparencia en las condiciones y busca el mejor uso de los productos.	• Campañas publicitarias • Redes sociales • Encuestas de satisfacción (NPS) • Call Center: Canal de atención y sugerencias. • Centros de atención al cliente. • ChatBot "SARA" • App Móvil Ficohsa • Puntos de servicio: Cajeros automáticos, TENGO. • Página web.	• Experiencia del cliente (atención y servicios) • Educación e inclusión financiera • Cultura de prevención (seguros) • Desarrollo empresarial de clientes. • Innovación de productos y servicios, (cartera de productos) • Digitalización de procesos.
Autoridades y reguladores	Alcaldías Banco Central de Honduras (BCH) Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) Secretaría de Finanzas Trubunal Superior de Cuentas Servicio de Administración de Rentas (SAR) Instituto de la Propiedad (IP) Secretarías/Ministerios de Educación de los países Gabinete Económico ENEE Congreso Nacional Superintendencia de Bancos de Panamá Superintendencia de Bancos de Guatemala Superintendecia de Bancos y otras inistituciones financieras de Nicaragua (SIBOIF) Dirección General de Ingresos (DGI) Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS) Ministerio de Trabajo (MITRAB) Dirección de Regulación Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC)	Cumplimiento con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde se opera. De esta manera, resguardar los derechos de los clientes y resto de grupos de interés.	• Informes y reportes de resultados a agencias regulatorias. • Diálogo abierto • Alianzas públicas	• Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente

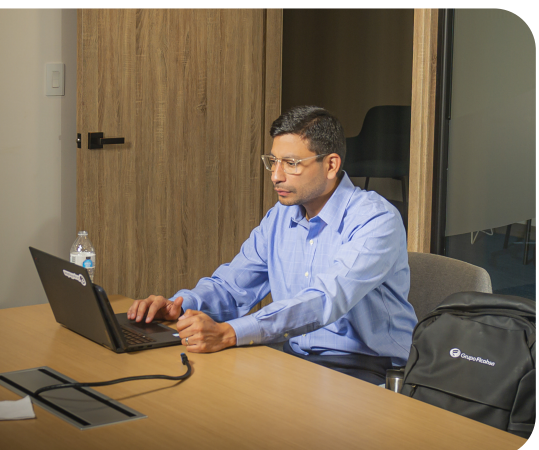
Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de Comunicación por Grupos de Interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Certificadores y verificadores/auditores	Fitch Ratings/Finanzas Moody´s/ Finanzas Icontec Deloitte & Touche S. de R.L, Horwath Central America Grupo Gorico Advisory Group	Cumplir más allá de la ley con certificaciones del sector, así como verificaciones propias del negocio. Garantizar la buena gestión y gobernanza de nuestras operaciones al interior y exterior de la compañía.	• Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Visitas a corporativo y sucursales • Información pública en web. • Evaluaciones y cuestionarios online.	• Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente • Calidad de vida • Ciberseguridad y privacidad de datos
Bancos Corresponsales	JP Morgan Wells Fargo Citibank Bank of America BNY Mellon Commerzbakn Bladex Cabei Deuschebank Morgan Stanley Golman Sachs US Bank Sumitomo Mitsui Banking Corporation Bradesco USA Banco Santander	Respetar y monitorear los acuerdos de colaboración con los bancos corresponsables, con el objetivo de garantizar las operaciones y tranquilidad de los clientes.	• Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Página web • Mensajes y comunicación vía mail. • Responsable de relación con los bancos.	• Privacidad del cliente (uso de la información) • Ética y anticorrupción • Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)
Bancos de desarrollo	BID Invest Norfund DEG DFC OeEB Finance in Motion OFID Proparco CABEI	Garantizar el financiamiento obtenido por los Bancos de Desarrollo, por medio de las prácticas de buen gobierno corporativo y sostenibilidad en las operaciones de la compañía.	• Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Información pública en web. • Cuestionarios y evaluaciones	• Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente • Calidad de vida • Ciberseguridad y privacidad de datos • Medio ambiente • Desarrollo social

Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de Comunicación por Grupos de Interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
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 Latinoamerciana de Bancos (FELABAN) Red Internacional de Aseguradoras (RIDA) Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES)	Formar parte del gremio empresarial, contribuyendo con la participación en temáticas prioritarias para el sector. Tratando de ser referentes en la región, impulsar el desarrollo económico y el fomento de políticas y directrices que refuercen las prácticas del sector financiero en los países en donde se opera.	• Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Información pública en web. • Participación en sesiones gremiales, sectoriales y empresariales	• Comunicación de mejores prácticas • Intercambio de expertise en el sector • Transparencia y ética corporativa
Organismos de fomento de la RSE y Sostenibilidad	FUNDAHRSE CENTRARSE SUMARSE UNIRSE PNUD Pacto Global de Naciones Unidas	Reafirmar el 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.	• Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Información pública en web. • Asistencia a eventos y congresos • Participación en iniciativas locales e internacionales en la materia de RSE y Sostenibilidad	• Comunicación de mejores prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad • Diálogo y comunicación con Pymes • Transparencia y ética corporativa

Grupos de Interés	Subgrupos de Interés	Propuesta de Valor	Canales de Comunicación por Grupos de Interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Medios de Comunicación	Nacionales Internacionales Especializados en el sector Especializados en RSE/Sostenibilidad	Mantener una buena relación con medios de comunicación, transmitiendo un sentido de transparencia que refuerce a nivel reputacional las acciones del Grupo.	• Informes y reportes de resultados. • Diálogo abierto • Información pública en web.	• Comunicación de mejores prácticas del sector y de responsabilidad social • Transparencia y ética corporativa • Credibilidad y reputación empresarial
Relaciones Diplomáticas	Embajada Americana Embajada de Panamá Embajada de Guatemala Embajada de Nicaragua Embajada de Honduras en DC Embajada de Unión Europea Embajada de España Embajada de Alemania Embajada de Holanda	Procurar relaciones diplomáticas basadas en la cooperación con las diferentes embajadas representantes de los países en los que se opera y dar una respuesta ante solicitudes o requerimientos.	• Departamento interno de relaciones institucionales. • Correo electrónico • Oficios públicos • Eventos públicos	• Transparencia y reactividad ante solicitudes de índole económica correspondientes a los países. •Información sobre principales cambios de la operación del banco en los países.
Comunidad	Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG´s) Comunidades locales (población en general) Donatarios (organismos y/o empresas nacionales e internacionales) Padres de familia Aliados estratégicas Academia Docentes	Aportar al desarrollo social, a través del fomento de la inclusión y educación financiera. Atender las principales problemáticas del entorno y apoyar en emergencias, como parte de la ciudadanía corporativa y compromiso con los entornos donde se opera. Trabajar de manera articulada con diferentes organizaciones de la sociedad civil (OSC).	• Programas de Fundación Ficohsa • Iniciativas de voluntariado corporativo • Diálogo con OSCs y beneficiarios	• Educación, inclusión y salud financiera • Educación infantil • Apoyo a la salud • Generación de empleo y oportunidades • Inversión social

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El trabajo con la sostenibilidad de la región se refleja en 16 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales se prioriza en 6 de ellos como parte del compromiso de impulsar el desarrollo en comunidades sostenibles, fomentar la inclusión y el crecimiento de las MiPymes en los países donde opera.



ODS	Contribución	Indicadores
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Generando conocimientos y estrategias de acompañamiento para que los clientes, empleados y la comunidad en general tome las mejores decisiones financieras a través del portal tuconcienciafinanciera.com Promoviendo la educación integral de calidad a través de Fundación Ficohsa y el acceso a créditos educativos para que más personas puedan acceder a la educación de calidad por medio de Hondufuturo.	•180,000 niños y niñas y jóvenes beneficiados desde 2000 a la fecha de educación en Honduras y la región. •259 mil clientes alcanzados durante el 2024 con el programa de educación financiera a nivel regional. •+ 15 millones de personas alcanzadas durante el 2024 con el programa de educación financiera a nivel regional a través de campañas en redes sociales.
5 IGUALDAD DE GÉNERO	Contribuyendo con la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, en la que se trabaja por la equidad de género cubriendo empleadas, proveedores, inversionistas, clientes y comunidad en general. Bajo el programa Mujeres Adelante se fomenta la competitividad y productividad de más PYMES lideradas por mujeres, contribuyendo así con la mitigación de los efectos negativos de la migración.	•59% de nuestros colaboradores son mujeres, 68 mujeres ocupan posiciones de liderazgo. •5,000 usuarias registradas en la plataforma Mujeres Adelante a la fecha. •55% en clientes nuevos en Banca Empresarial (diciembre 2021 vs junio 2024).
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	Generando empleo de calidad de manera directa e indirecta en la región para el bienestar de todos y fomentar el crecimiento en la cadena de valor. Financiar el sector emprendedor y el acompañamiento durante su crecimiento para que la productividad y la generación de empleo aumenten e impacten positivamente la economía de los países donde se opera. Por medio del programa DeMiTierra, se impulsa el agro y la ruralidad con una propuesta de valor que impulsa el crecimiento de este importante sector en la economía.	• +6,650 colaboradores a nivel regional. • +USD $8.35 millones en financiamiento agrícola a la fecha, +USD $55 millones durante el 2024. • Con el programa De Mi Tierra se han otorgado +2,900 créditos en 12 departamentos del país, beneficiando a +100 comunidades para la producción de +40 productos.

ODS	Contribución	Indicadores
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	El cambio climático es parte fundamental en la estrategia, avanzando en un plan de trabajo para que en el futuro sea convertido en carbono cero, desde ya se realizan las mediciones en la huella de carbono y ambiental, las que sirven como base para construir una hoja de ruta.	•+2,810 casos analizados durante los últimos tres años en la región de la cartera de créditos Empresarial, Corporativo y Sectores de Alto Riesgo de Banca Emprendedor (PYME) a través del Sistemas de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS). •+83,500 árboles sembrados a la fecha en la región en diferentes jornadas de reforestación. •7.3% Disminución global del impacto ambiental de las operaciones de Ficohsa en los países de la región.
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Promoviendo y reafirmando el compromiso de actuar bajo una conducta ética apegada a los valores corporativos y al cumplimiento de los mecanismo de autorregulación con los que se dispone, así como la normativa y la legislación vigente en los países donde tienen presencia, promoviendo una sociedad pacífica e inclusiva, asegurando justicia para todos.	•Certificación de la ISO 37301 Sistema de Gestión de Cumplimiento. •Firma Declaratoria de Anticorrupción y Soborno impulsada por la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (Fundahrse). •100% del Cumplimiento en el 2024 de las actividades en el plan de capacitación y sensibilización del Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS).
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Fomentando el negocio con propósito y es consciente de que, con aliados estratégicos, construye proyectos para comunidades sostenibles, trabajando de manera conjunta para lograr el bienestar para todos.	•95% de participación de colaboradores en al menos 1 actividad de voluntariado corporativo en la región. •+ 6,530 familias beneficiadas en la región con alimentación a través de “Un Día para Dar” en el 2024. •+10,500 jóvenes beneficiados de educación básica en Honduras a través de la Alianza por la Educación con USAID/ Secretaría de Educación.



Contribución a los 10 principios de Pacto Global de las Naciones Unidas (GRI 102-12)

Manteniendo el compromiso con los Principios del Pacto Global, del cual es signatario desde 2018. Se continúan realizando esfuerzos para 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	Se compromete a proteger, respetar y cumplir la declaración de los Derechos Humanos establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en todas sus operaciones y ámbitos de actuación, en los países en donde tiene presencia.	• El Código de Ética de Ficohsa establece el compromiso de la institución con los principios del Pacto Global. • Ficohsa es miembro del comité de Derechos Humanos del Consejo Hondureño de la Empresa Privada.
2. Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos	Vigila que los clientes y proveedores no estén involucrados en actos que puedan vulnerar los derechos humanos.	• Contando con el documento de Requerimiento Ético para Socios y proveedores de negocios. • Mediante el Sistema de Riesgo Social y Ambiental (SAGAS), se identifica, evalua y monitorean los riesgos ambientales y sociales de la cartera crediticia de Banco. • Mejoramiento del sistema de certificación y evaluación de desempeño de los proveedores, de manera que logramos identificar aquellos que representan un mayor riesgo en temas ASG.

Trabajo		
Principio	**Compromiso**	**Acciones**
3. Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	Compromete 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.	• A través del Código de Ética, se respeta el derecho de los colaboradores a la libertad de asociación, de conformidad con la legislación laboral de cada país. • A lo largo de los años, se desarrollan y adoptan planes de beneficios que proveen condiciones de trabajo muy por encima de lo estipulado por la ley.
4. Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Por ninguna circunstancia es permitido el trabajo forzoso, alineados al Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo se establecen los parámetros por los cuales los colaboradores brindaran sus servicios a la institución.	• El Código de Ética establece las premisas para erradicar el trabajo forzoso tanto a lo interno para los colaboradores, y a su vez el "Requerimiento Ético para Socios de Negocios" establece el compromiso de proveedores y clientes para eliminar todo tipo de trabajo forzoso en su ámbito de operación. • El Reglamento Interno de Trabajo, establece las premisas bajo las cuales los colaboradores prestarán sus servicios para la institución.
5. Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.	No se permite ningún tipo de trabajo infantil en las operaciones de GFF.	• El Código de Ética para Colaboradores y el "Requerimiento Ético para Socios de Negocios" establece que bajo ninguna circunstancia se tolerará el trabajo infantil en los ámbitos de operación clientes y proveedores. • En el proceso de reclutamiento y selección, Ficohsa asegura que todo el personal contratado sea mayor de edad de acuerdo a la legislación de cada país. • Se promueve la educación pre básica a nivel regional logrando que más de 6,500 asistan a clases anualmente, promedio de 99% de asistencia en los centros de Fundación Ficohsa.



Trabajo		
Principio	**Compromiso**	**Acciones**
6. Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	Promover 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.	• Contratos sin prejuicio de género, etnia, religión, etc. • Promoviendo un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores.

Medio Ambiente		
Principio	**Compromiso**	**Acciones**
7. Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	Promover acciones de responsabilidad ambiental corporativa con respecto a nuestras actividades administrativas e instalaciones en Oficinas Principales y sucursales.	• Como parte de las buenas prácticas, cada año se realizan campañas para crear conciencia y mejorar la eficiencia en el uso de recursos como ser: agua, energía y papel, siendo el papel uno de los mayores insumos utilizados por el giro del negocio. Es por ello que se implementan programas de reducción, reutilización y reciclaje de papel. • Los edificios principales en Tegucigalpa y San Pedro Sula en Honduras, el edificio principal en Nicaragua y agencias Asesuisa en El Salvador, además de 11 agencias consumen energía proveniente de paneles solares, representa un 71% de energía limpia.
8. Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	Toma acción de su responsabilidad ambiental a través de una correcta gestión de los recursos que consumimos.	• Anualmente se realizan inversiones en equipo para evitar daños en el medio ambiente. • A finales del 2024 Ficohsa comenzó a trabajar en su hoja de ruta de carbono 0.



Medio Ambiente		
Principio	**Compromiso**	**Acciones**
9. Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Cuenta 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.	• Desde 2009 Ficohsa apoya a sus clientes para identificar y desarrollar los procesos y medidas que establece la legislación nacional, así como oportunidades de mejora, implementación de buenas prácticas y parámetros internacionales que conllevan a una operación más eficiente amigable con el ambiente.

Lucha contra la corrupción		
Principio	**Compromiso**	**Acciones**
10. Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	Bajo la 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.	• Consolidando una cultura de integridad, transparencia, honestidad y de cumplimiento en las relaciones de negocio como parte de las prácticas de finanzas responsables. • Se cuenta con el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS). • Se brinda capacitaciones al 99% de los colaboradores para que puedan reconocer y evitar el uso de sobornos por parte de ellos mismos y otros. • Se alienta a los colaboradores a estar alerta y reportar cualquier sospecha de soborno. • Adicionalmente, ise investiga con rigor los casos de presunta corrupción y ayudamos a las autoridades competentes.



Análisis de Doble Materialidad (De Impacto y Financiera) GRI 3-1, 3-2

Con el objetivo de identificar los temas de sostenibilidad prioritarios para Ficohsa, en 2025 se llevó a cabo una actualización del análisis de materialidad, adoptando el enfoque de doble materialidad.

El primer paso consistió en realizar un análisis global de tendencias ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), tomando como referencia empresas pares y estándares internacionales del sector, tales como los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), los estándares sectoriales del Sustainability Accounting Standards Board (SASB), y el mapa de materialidad sectorial de Morgan Stanley Capital International (MSCI), entre otros. Este ejercicio permitió construir un listado preliminar de temas relevantes, alineado con las expectativas actuales en sostenibilidad para el sector financiero.
Para cada tema identificado en este listado, se realizó un análisis detallado de riesgos y oportunidades del entorno con potencial impacto en el negocio. Asimismo, se evaluaron los impactos generados por Grupo Ficohsa y sus líneas de negocio en su entorno, considerando a todos sus grupos de interés, incluyendo la naturaleza.

La evaluación de los temas materiales de impacto se desarrolló con base en las recomendaciones más recientes de los Estándares GRI 2021 y la metodología de la OCDE para la evaluación de impactos en derechos humanos, incorporando criterios como escala, alcance, probabilidad y posibilidad de remediación. Para el análisis de materialidad financiera, se consideraron las directrices de la Norma Internacional de Información No Financiera S1 del International Financial Reporting Standards (IFRS), publicada en 2023, así como la metodología del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), evaluando la probabilidad e impacto financiero.

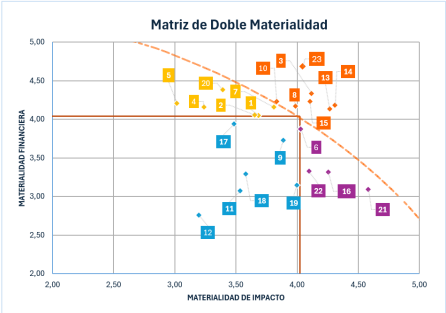
Proceso de la Doble Maternidad

1	2	3	4	5
Consolidación de temas potenciales	Identificación de IROs	Valoración interna de IROs	Consulta a grupos de interés	Validación con la alta dirección y el Consejo de Administración

Como resultado de este proceso, se elaboraron matrices de priorización que permiten visualizar tanto los temas materiales de impacto como los financieramente materiales, identificando los impactos, riesgos y oportunidades más relevantes para el negocio. Finalmente, se consolidó una matriz de Doble Materialidad, que presenta los temas prioritarios para la estrategia de sostenibilidad de Ficohsa.



N.	Tema	Categoría
23	Gestión y evaluación de riesgos	Doble
14	Inclusión financiera y bancarización	Doble
3	Buen gobierno corporativo	Doble
13	Experiencia del cliente	Doble
15	Empoderamiento a los emprendimientos	Doble
8	Digitalización e innovación de los servicios y productos	Doble
10	Desarrollo integral del colaborador	Doble
7	Ciberseguridad y seguridad de la información	Financiero
20	Descarbonización y resiliencia climática	Financiero
1	Integridad y comportamiento ético	Financiero
2	Transparencia empresarial	Financiero
4	Cumplimiento normativo y fiscal	Financiero
5	Estabilidad financiera	Financiero
6	Protección de privacidad del cliente	Impacto
21	Inversión social	Impacto
16	Promoción de la educación financiera	Impacto
22	Gestión de proveedores	Impacto
9	Compromiso con el bienestar del colaborador	Gestión Continua
17	Construcción de cartera sostenible	Gestión Continua
19	Huella ambiental	Gestión Continua
18	Captación de capital para financiamiento ASG	Gestión Continua
11	Seguridad y salud del colaborador	Gestión Continua
12	Promoción de un ambiente diverso, equitativo e igualitario	Gestión Continua



Anexo II: Verificaciones Externas

Verificaciones GRI por FUNDAHRSE

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 así prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2024 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

Alcance de la verificación

La función principal de FUNDAHRSE es proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la Memoria de Sostenibilidad 2024 del GRUPO FINANCIERO FICOHSA de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales:

- GRI-Standard Universal
- Objetivos de Desarrollo Sostenible
- PACTO GLOBAL
- ISO 26000:2010
- SASB: Sustainability Accounting Standards Board

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

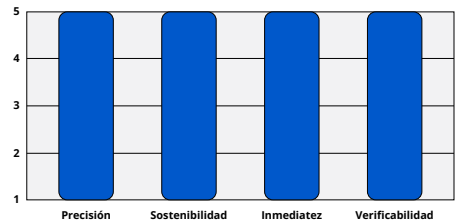
FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI- Standards Universal y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por GRUPO FINANCIERO FICOHSA, las entrevistas a personas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

Conclusiones

Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2024 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 Universal 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 2024 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA de conformidad con el criterio de Acorde con el Gri Standard Universal.

Nivel de Aplicación de los Principios GRI Standards Universal



Aspectos destacados

• Se destaca la presencia de la integración del Grupo Ficohsa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, su alineamiento con la Norma ISO 26000, los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los estándares SASB como referentes

de la gestión de desarrollo sostenible de la organización. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y verificabilidad.

• Se mantiene el análisis de la doble materialidad y el respeto a los principios del GRI Standard Universal sobre todo de precisión y verificabilidad.

Áreas de mejora

• Fortalecer las iniciativas para consolidar los criterios ASG.
• Preparar a la organización en el tema de la Taxonomía Verde que promueve el Banco Mundial.
• Continuar el monitoreo de los compromisos adoptados por la organización y establecer un proceso de difusión de los avances respectivos.

San Pedro Sula, 21 de mayo del 2025



ROBERTO LEIVA
DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE

Informe de Aseguramiento Honduras

Karla Sofía Simón Saide,
Vicepresidenta de Sostenibilidad BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A., para reportar la Huella Ambiental (asunto principal) la cual comprende el inventario de huella de carbono y ecológica 2024, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024, en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, la Huella Ambiental elaborada por la Administración de FICOHSA, está preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con las metodologías que comparte la World Footprint Network y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol1.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de Ficohsa, a través del área de Responsabilidad Social, es responsable de la preparación de la Huella Ambiental 2024, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios Voluntarios aplicables y de la información en ella contenida.

La Administración de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A., es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la Huella Ambiental 2024, que esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. También de que la información está preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con las metodologías que la World Footprint Network 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 2024, está debidamente capacitado, los sistemas se actualizan adecuadamente y los cambios que pudieran realizarse abarcan todas las actividades de reporte significativos.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información concerniente a la Huella Ambiental de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A., y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad limitada respecto a si la Huella Ambiental,

está preparado en todos los aspectos materiales, de conformidad con los Criterios Regulatorios aplicables, por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2024.

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

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

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

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

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

Alcance:

El alcance de la revisión es para los datos correspondientes a las operaciones de Ficohsa en Honduras que comprenden del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Valores finales:

Los valores finales verificados son los siguientes:

Huella de carbono	Emisiones verificadas (tCO_2e)
Alcance 1	2,352.05
Alcance 2	1,368.47
Alcance 3	84,406.68
Total	**88,127.2**

Huella ecológica	Valores verificados (gha)
Alcance 1	375.74
Alcance 2	480.77
Alcance 3	28,504.76
Total	**29,361.27**

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 2024 de Administración de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A., está preparado en todos los aspectos materiales, de conformidad con los principios establecidos en el GHG Protocol. Resultado de la información presentada a Ficohsa, se realizaron los ajustes correspondientes para asegurar la confiabilidad de la información.

Restricción de uso de nuestro informe y otros

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

informe independiente de seguridad limitada o por las conclusiones a las que hemos llegado.

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

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

Valora Sostenibilidad e Innovación S.A. de CV.

Cynthia Alfaro Martínez
Representante Legal
Ciudad de México, 23 de Mayo del 2025.

Informe de Aseguramiento Guatemala

Juan Miro
Gerente General
BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., para reportar la Huella Ambiental (asunto principal) la cual comprende el inventario de huella de carbono y ecológica 2023, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, la Huella Ambiental elaborada por la Administración de FICOHSA, está preparada, de conformidad con las metodologías que comparte la World Footprint Network y los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2018 y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol1.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de Ficohsa, a través del área de Responsabilidad Social, es responsable de la preparación de la Huella Ambiental 2023, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios Voluntarios aplicables y de la información en ella contenida.

La Administración de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la Huella Ambiental 2023, que esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. También de que la información está preparada de conformidad con las metodologías que comparte la World Footprint Network y los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2018, 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 2023, está debidamente capacitado, los sistemas se actualizan adecuadamente y los cambios que pudieran realizarse abarcan todas las actividades de reporte significativos.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información concerniente a la Huella Ambiental de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, “Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad limitada respecto a si la Huella Ambiental, está preparado de

conformidad con los Criterios Regulatorios aplicables, por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2023.

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

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

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

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

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

Alcance:

El alcance de la revisión es para los datos reportados por Ficohsa en Guatemala correspondientes a las operaciones que comprenden del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Valores finales:

Los valores finales verificados son los siguientes:

Huella de carbono	Emisiones verificadas (tCO_2e)
Alcance 1	27.989
Alcance 2	166.289
Alcance 3	1,324.855
Total	**1,519.133**

Huella ecológica	Valores verificados (gha)
Alcance 1	17.14
Alcance 2	58.42
Alcance 3	443.63
Total	**519.18**

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 2023 de Administración de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., está preparado de conformidad con los principios establecidos en el GHG Protocol. Resultado de la información presentada a Ficohsa, se realizaron los ajustes correspondientes para asegurar la confiabilidad de la información.

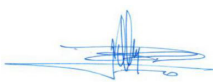
Restricción de uso de nuestro informe y otros

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos del área de Responsabilidad Social de Ficohsa, para ningún propósito o cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta del área de Responsabilidad Social de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este 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 Standarization) 14064, 14040, 14044 o en materia de cualquier otra normatividad relacionada con ISO.

VALORA SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN S.A. DE CV.



Luis Miguel Villatela Riva
Representante Legal
Ciudad de México, 20 de diciembre del 2024

Informe de Aseguramiento Nicaragua

Rubén Francisco Buitrago Vogel
Gerente General
BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., para reportar la Huella Ambiental (asunto principal) la cual comprende el inventario de huella de carbono y ecológica 2023, por el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada, respecto a si, la Huella Ambiental elaborada por la Administración de FICOHSA, está preparada, de conformidad con las metodologías que comparte la World Footprint Network y los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2018, y los principios de contabilidad y reporte del GHG Protocol1.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de Ficohsa, a través del área de Responsabilidad Social, es responsable de la preparación de la Huella Ambiental 2023, libre de desviaciones materiales, de conformidad con los Criterios Voluntarios aplicables y de la información en ella contenida.

La Administración de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., es responsable del diseño, implementación y mantenimiento del control interno relevante para la preparación y presentación de la Huella Ambiental 2023, que esté libre de errores materiales, ya sea por fraude o error. También de que la información está preparada, de conformidad con las metodologías que comparte la World Footprint Network y los criterios establecidos en la Norma ISO 14064-1:2018, 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 2023, está debidamente capacitado, los sistemas se actualizan adecuadamente y los cambios que pudieran realizarse abarcan todas las actividades de reporte significativos.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información concerniente a la Huella Ambiental de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., y reportar sobre ello en la forma de una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Realizamos nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE) 3000, "Trabajos de Aseguramiento Distintos a Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (International Auditing and Assurance Standards Board), dicha norma requiere que planeemos y realicemos nuestros procedimientos para obtener un nivel de seguridad limitada respecto a si la Huella Ambiental, está preparado, de

conformidad con los Criterios Regulatorios aplicables, por el periodo comprendido del 01 de Enero al 31 de diciembre de 2023.

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

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

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

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

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

Alcance:

El alcance de la revisión es para los datos reportados por Ficohsa en Nicaragua correspondientes a las operaciones que comprenden del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.

Valores finales:

Los valores finales verificados son los siguientes:

Huella de carbono	Emisiones verificadas (tCO_2e)
Alcance 1	117.85
Alcance 2	207.79
Alcance 3	1,472.72
Total	**1,798.36**

Huella ecológica	Valores verificados (gha)
Alcance 1	42.455
Alcance 2	73.002
Alcance 3	483.970
Total	**599.427**

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 2023 de Administración de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., está preparado, de conformidad con los principios establecidos en el GHG Protocol. Resultado de la información presentada a Ficohsa, se realizaron los ajustes correspondientes para asegurar la confiabilidad de la información.

Restricción de uso de nuestro informe y otros

Nuestro informe no debe ser considerado como adecuado para usarse ni considerarse por cualquiera de las partes que deseen adquirir derechos frente a nosotros distintos del área de Responsabilidad Social de Ficohsa, para ningún propósito o cualquier otro contexto. Cualquier parte distinta del área de Responsabilidad Social de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., que obtenga acceso a nuestro informe o una copia de este 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 Standarization) 14064, 14040, 14044 o en materia de cualquier otra normatividad relacionada con ISO.

VALORA SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN S.A. DE CV.

Luis Miguel Villatela Riva
Representante Legal
Ciudad de México, 16 de diciembre del 2024



Anexo III: Indice de contenidos GRI
GRI 2: Contenidos generales 1 de enero al 31 de diciembre del 2024

Sección	Contenido GRI	Página	Comentario/Omision	ODS y Metas
GRI 1: Fundamentos 2021				
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
Perfil de la organización y prácticas de reporte	2-1	2.3		
	2-2	10		
	2-3	2		
	2-4	2		
	2-5			
Actividades y colaboradores	2-6	10		
	2-7	37		
Gobernanza	2-9	13		16.6
	2-10	13		16.6
	2-11	13		16.6
	2-12	13 y 19		16.6
	2-13	13 y 19		16.6
	2-14		Desde el Comité Regional de RSC se comunican los avances a la Junta Directiva	
	2-15	13 y 19		16.6
	2-16	59		16.6
	2-17	13		16.6
	2-18	13		16.6
	2-19	41		16.6
	2-20	13,37 y 41		
	2-21	13	Confidencial	

Sección	Contenido GRI	Página	Comentario/Omision	ODS y Metas
Estrategia, políticas y prácticas	2-22	24		
	2-23	26 y 74		13,2
	2-24	26		
	2-25	26		13,2
	2-26	26		
	2-27	26		13.2
	2-28	101		
Participación de los Grupos de Interés	2-29	50 y 102	No se registran acuerdos	
	2-30	24 y 102		
GRI 3: Temas Materiales 2022	3-1	114		
	3-2	114		
	3-3	Se reporta a lo largo del informe		

Contenidos por tema material del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Ética y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Se reporta a lo largo del informe		
	GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	26 y 32		16.5
		205-2	26		16.5
		205-3	26		16.5
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	26		16.3
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	37 y 41		5.1, 5.5, 8.5
		405-2			5.1, 8.5, 10.3
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	41		5.1, 8.8
	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	26		16.2
	GRI 415: Política pública 2016	415-1			16.5
Cumplimiento regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-mar	41,46 y 70		16.3
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3			
	GRI Sectorial	FS1			16.1
		FS2	59		16.1
		FS9	59		
		FS10	59		16.1

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Resultados económicos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	89		8.1, 8.2, 9.1, 9.4,
		201-2			9.5
		201-3	37 y 41		13.1
		201-4		No se reciben apoyos económicos por parte del gobierno	8.10
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	56		9.1,9.4
		203-2	61		1.2,1.4,8.1,8.3,8.5
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	33		8.3
	GRI Sectorial	FS11	59		
Inclusión financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI Sectorial	FS16			
		FS13	50 y 56		1.4, 8.10, 10.2
		FS14	61		1.4, 8.10, 10.2
Experiencia del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	70		
		416-2	70		16.3
	GRI Sectorial	FS3	59		8.10
		FS5	59		8.10
		FS6	10 y 90		8.10
		FS7	61		1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Experiencia del cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	70		
		416-2	70		16.3
	GRI Sectorial	FS3	59		8.10
		FS5	59		8.10
		FS6	10 y 90		8.10
		FS7	61		1.4, 8.3, 8.10, 9.3, 10.2, 11.1
Transparencia en productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1	70		12.8
		417-2	70		16.3
		417-3	70		16.3
	GRI Sectorial	FS4	59		8.10
		FS8	61		8.10
		FS15	59 y 61		10.5
Seguridad de datos (ciberseguridad)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	71		16.3, 16.10
Privacidad del cliente (uso de la información)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	71		16.3, 16.10

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Capacitación y desarrollo de oportunidades (empleados)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	37		401-1
		401-2	37		401-2
		401-3	37		401-3
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	46		"4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3"
		404-2	46		8.2, 8.5
		404-3	46		5.1, 8.5, 10.3
	GRI Sectorial	FS4	59		
Salud y seguridad de los empleados	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	41,46 y 70		
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 +C62:C70	36	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	41		8.8
		403-3	41		8.8
		403-4	41		8.8, 16.7
		403-5	41		8.8
		403-6	41		3.3, 3.5, 3.7, 3.8, 8.8
		403-7	41		8.8
		403-8			
		403-9			3.6, 3.9, 8.8, 16.1
		403-10			3.3, 3.4, 3.9, 8.8, 16.1

Indicadores GRI complementarios

Estándar GRI	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
GRI: 302: Energía 2016	GRI 302-1	82	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	GRI 302-3	82	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	GRI 302-4	82	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-1	82	12.4
	GRI 303-3	82	
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1	82 y 84	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-2	82 y 84	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-3	82 y 84	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-4	82 y 84	13.1, 14.3, 15.2
	GRI 305-5	82 y 84	13.1, 14.3, 15.2
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1	82	3.9,12.4,12.5
	GRI 306-3	82	3.9,12.4,12.5
	GRI 306-4	82	3.9,11.6,12.4,12.5
	GRI 306-5	82	3.9,11.6,12.4,12.5

Estándar de Bancos Comerciales 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Actividad					
Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa.	Number, Reporting currency	Presentamos el valor de los depósitos por país.	90 y 91
Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas.	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
Parámetros de Contabilidad					
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados.	Number, Percentage (%)		70
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos.	N/A		70
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		61 y 94
	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.	

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	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	No disponible públicamente.	
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		91
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	N/A		59
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	Este año se presentó una sanción por entrega tardía de información	FN-CB-510a.1
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	N/A		
Gestión de riesgos sistémicos	FN-CB-550a.1	Puntaje Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoría.	Basis points (bps)	No aplica. Ninguna de las sociedades de Banco Ficohsa en los países, ni el propio grupo financiero, son considerado como banco de importancia sistémica mundial (G-SIB) por por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (BCBS) del Banco de Pagos Internacionales (BPI).	
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	Basis points (bps)		

Estándar de Financiación al Consumo 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Actividad					
Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito activa (1) y una cuenta de tarjeta de débito prepaga (2)	Number	No disponible públicamente.	
Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjetas de crédito y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagas.	Number	No disponible públicamente.	
Parámetros de Contabilidad					
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios.	Number		
	FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente.	Reporting currency		32
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 (%)		70
	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		70

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
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 (%)		70
	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	No disponible públicamente.	70
	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 (%)		70
	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		32

Estándar de Seguros 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Actividad					
Parámetro de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido.	Number		95
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		
	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.	70
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos.			
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		95
	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.

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
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	19
	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	19
	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).

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.1	Exposición a instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados no compensados centralmente, (2) valor razonable total de las garantías aceptables depositadas en la Cámara de Compensación Central, y (3) exposición potencial total a derivados compensados centralmente.	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de activos en garantía de préstamo de valores.	Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros.	N/A	No disponible públicamente.	

Estándar de Actividades de Gestión y Custodia de Activos 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Actividad					
Parámetro de actividad	FN-AC-000.A	(1) Total registrado y (2) total de activos no registrados bajo administración (AUM).	Reporting currency	No disponible públicamente.	
Parámetro de actividad	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión.	Reporting currency		
Parámetros de Contabilidad					
Información transparente y asesoramiento justo para Clientes	FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, quejas iniciadas por consumidores, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios.	Number, Percentage (%)		Durante 2024, no se tuvieron investigaciones relacionadas.
	FN-AC-270a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y recurrentes.	Reporting currency		Durante 2024, no se registraron pérdidas monetarias.
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios.	N/A		
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.	37

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
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 se encuentra evaluando cómo incoporar 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		32
	FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	N/A		

Estándar de Financiación de Hipotecas 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Actividad					
Parámetro 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		94
Parámetro 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		32

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de medida	Omisiones y/o modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
Prácticas crediticias	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 (%)		94
	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		70
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		

Anexo IV
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.	13
	Gestión Dirigida por el Propósito	Expandida	Cómo el propósito de la compañía está incluído en sus estrategias, políticas y objetivos.	13
Calidad del Gobierno Corporativo	Composición del Gobierno Corporativo	Central	Composición de la Alta Dirección y sus comités.	17
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.	24
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.	28
		Central	1.a) Número total y naturaleza de los incidentes en temas de corrupción confirmados durante el presente año, pero relacionados con años anteriores.	32
		Central	1.b) Número total y naturaleza de indicentes de corrupción confirmados durante el presente año, en relación a este año.	32
		Central	2. Discución de iniciativas y el compromiso de los grupos de interés para mejorar el ambiente de las operaciones y su cultura, para combatir la corrupción.	30

Pilar: Principios de Gobernanza				
Tema	**Métrica**	**Central/Expandida**	**Descripción**	**Página**
Comportamiento Ético	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 comporamiento anti-ético o ilegal, y falta de integridad organizacional.	30
	Pérdidas monetarias por comportamiento anti-ético	Expandida	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedmientos 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.	32
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.	19

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)	42
	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. (Página 44)
	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.	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. (Página 44)
	Nivel Salarial (%)	Central	1. Relación entre el salario inicial estándar por género y el salario mínimo local. 2. Relación entre la retribución total anual del CEO y la mediana de la remuneración total anual de todos sus empleados, excepto el CEO.	Contenidos confidenciales
	Incidentes de discriminación y acoso (#) y el número total de pérdidas monetarias/económicas	Expandida	1. Número de incidentes de acoso y discriminación, estatus de los incidentes y las acciones tomadas. 2. Monto total de pérdidas económicas como resultado de procesos legales asociados con: a) violaciones a las leyes b) Discriminación de los empleados.	27 y 32
	Libertad de asociación y negociación colectiva en riesgo (%)	Expandida	1. Porcentaje de trabajadores activos bajos acuerdos de negociación colectiva. 2. Una explicación de la evaluación realizada a los proveedores por lo que el derecho a la libertad de asociación y colectivos la negociación está en riesgo, incluidas las medidas adoptadas por la organización para hacer frente a estos riesgos.	En el proceso de evaluación de proveedores, previo al alta de los mismos y el establecimiento de la relación comercial, el Banco se asegura el cumplimiento por el proveedor de sus obligaciones en materia laboral. (P,33)
	Riesgo de incidentes de trabajo infantil, forzado u obligatorio	Central	Explicación de las operaciones y proveedores que se considera que tienen riesgo significativo de trabajo infantil, forzado u obligatorio.	Por el tipo de actividad, en el secor financiero, no hay riesgos significativos en los proveedores de Grupo Financiero Ficohsa. (p. 100)

Pilar: Personas				
Tema	**Métrica**	**Central/Expandida**	**Descripción**	**Página**
Igualdad y Dignidad	Revisión de los derechos humanos, impacto de las injusticias y esclavitud moderna (#,%)	Expandida	1. Número total y porcentaje de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos o evaluaciones de impacto en los derechos humanos, por país. 2. Número y tipo de quejas reportadas asociadas con impactos relacionados con un tema destacado de derechos humanos en el período de informe y una explicación sobre el tipo de impactos. 3. Número y porcentaje de operaciones y proveedores que se considera que tiene un riesgo significativo de incidentes con niños laboral, trabajo forzoso u obligatorio.	1. Pág 33 2. Pág 27 3. Pág 33
Salud y Bienestar	Salud y Seguridad (%)	Central	El número y la tasa de muertes como resultado de accidentes relacionados con el trabajo, lesiones de graves consecuencias relacionadas con el trabajo (excluyendo muertes); lesiones registrables relacionadas con el trabajo; principales tipos de lesiones relacionadas con el trabajo; y el número de horas trabajadas. Una explicación de cómo la organización facilita el acceso a los servicios médicos y de salud no ocupacionales, y el alcance del acceso proporcionado a los empleados y trabajadores.	No registramos fatalidades en el año efecto de esta memoria. En cuanto a los servicios de salud, contamos con servicio médico dentro de las instalaciones y externos en alaizna con clínicas privadas. (P. 41)
	Bienestar del empleado (%)	Expandida	1. El número de muertes como resultado de problemas de salud relacionados con el trabajo, lesiones registrables por mala salud relacionadas con el trabajo y los principales tipos de enfermedades relacionadas con el trabajo para todos los empleados y trabajadores. 2. a) Porcentaje de empleados que participan en programas de “mejores prácticas” de salud y bienestar , y b) Tasa de ausentismo (AR) de todos los empleados.	1) No registramos fatalidades en el año efecto de esta memoria. 2) Pág 41
Habilidades para el Futuro	Capacitación (#,$)	Central	1. Promedio de horas de capacitación por persona que los empleados de la organización han realizado durante el período del informe, por género y categoría de empleado (número total de horas de capacitación brindadas a los empleados, dividido por el número de empleados).	41
			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) Pág 37 (2) Pág 38
	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) Pág 74 (2) No recibimos ningún tipo de asistencia finaciera 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) Pág 74 (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) Paág 74 (2) Gracias a los créditos que brindamos a sectores rurales, se ha logrado beneficiar a más de 850 productores. (3)
Innovación de mejores productos y servicios	Total de gastos en I+D ($)	Central	Gastos totales relacionados con investigación y desarrollo.	No disponible.
	Valor Social Generado (%)	Expandida	Porcentaje de ingresos de productos y servicios diseñados para entregar beneficios sociales específicos o para abordar retos de la sostenibilidad	74
Comunidad y Vitalidad Social	Total de impuestos pagados ($)		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.	99

Pilar: Planeta				
Tema	**Métrica**	**Central/Expandida**	**Descripción**	**Página**
Cambio Climático	Emisión de Gases de Infecto Invernadero (GEI)	Central	Para todos los gases de efecto invernadero relevantes (por ejemplo, dióxido de carbono, metano, óxido nitroso, gases F, etc.), informar en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente (tCO2e) Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI) Alcance (Scope) 1 y Alcance 2. Estimar y reportar las emisiones de material corriente arriba y corriente abajo (Protocolo de GEI Alcance 3) cuando corresponda.	Grupo Financiero Ficohsa ha avanzado en el cálculo de sus emisiones de Alcance 1 y 2, que son verificadas por tercero externo. En lo 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. (Pág 86)
	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: - Gobernanza de los temas de energía y emisiones como parte de la estrategia de sostenibilidad, que se monitorea en primera instancia en el Comité de Responsabilidad Social Corporativa, y se eleva desde la Vicepresidencia Corporativa (que preside el Comité) a la Presidencia Ejecutiva. - Con los clientes, implementación del Sistema de 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). - 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. 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).

Pilar: Planeta				
Tema	**Métrica**	**Central/Expandida**	**Descripción**	**Página**
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 sect 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 dimesionar las hectareas necesarias para amortiguar su actividad, como se profundiza en la memoria. (Pap 83). Por otra parte, los créditos para proyectos de mayor envergadura son sometidos al Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). (Pág 60)
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.

Grupo Ficohsa

15 Años Reportando con Transparencia