



Memoria de Sostenibilidad 2025

Construyendo comunidades
que llegan lejos.



Contenido



Sobre este Informe	2
Estándares Internacionales	3
¿Quiénes Somos?	4

Reconocimientos	5
Mensajes	8

01 Buen Gobierno Corporativo

1.1	Perfil de la Compañía	11
1.2	Gobierno Corporativo	14
1.3	Gestión de Riesgos	20
1.4	Estrategia de Sostenibilidad	29
1.5	Ética y Cumplimiento	66

02 Bienestar del Colaborador

2.1	Estrategia de Talento y Sostenibilidad Organizacional	76
2.2	Gestión del Talento	79
2.3	Vinculación de la Estrategia de Talento con Criterios ASG	81
2.4	Aprendizaje, Desarrollo y Movilidad Interna	84
2.5	Diversidad, Equidad e Inclusión	88
2.6	Cultura y Propósito	93
2.7	Experiencia y Voz del Colaborador	94
2.8	Bienestar Integral, Salud y Seguridad Psicológica	95

03 Cultura Centrada en el Cliente

3.1	Puntos de atención y canales digitales	98
3.2	Servicio al Cliente	100
3.3	Calidad y Experiencia del Cliente	101
3.4	Evolución y Transformación Digital	115
3.5	Banca Responsable	120
3.6	Emprendimiento, Educación e Inclusión Financiera	125
3.7	Ciberseguridad	137
3.8	Transparencia y Satisfacción del Cliente	138

04 Promotores del Cambio Social y Ambiental

4.1	Nuestra Comunidad	141
4.2	Medio Ambiente	150

05 Solvencia y Desempeño Económico

5.1	Datos Relevantes de Grupo Ficohsa	158
5.2	Datos Relevantes por País	159
5.3	Sector Asegurador	163
5.4	Valor Económico Generado y Distribuido	173

Anexos

I	Detalles de la Gestión ASG	175
II	Verificaciones Externas	199
III	Índice de Contenidos GRI	213

Sobre este Informe

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4

Grupo Ficohsa (GF) presenta su décima sexta Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 (Ejercicio Fiscal 2025). Este informe tiene como propósito comunicar de manera clara y transparente los avances y resultados obtenidos en las dimensiones económicas, ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG, por sus siglas en inglés).

La Memoria de Sostenibilidad 2025 aborda los temas de mayor relevancia para GF y sus grupos de interés, reflejando el compromiso y esfuerzo colectivo de quienes impulsan modelos de negocio responsable que integran la sostenibilidad como una prioridad estratégica.

Los contenidos del informe fueron validados inicialmente por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y la Alta Gerencia, con el apoyo de todas las áreas involucradas. Adicionalmente, cuenta con la verificación externa realizada por un tercero

independiente, la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social (FUNDAHRSE), que mediante su carta de verificación confirma la concordancia del reporte con los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI).



Estándares internacionales de sostenibilidad como soporte de este informe



Se reafirma el compromiso con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, del cual Ficohsa Honduras se signatario desde 2018. Para la elaboración de este informe se incorporaron las actualizaciones más recientes relacionadas con la Comunicación de Progreso (COP).



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



Por sexto año consecutivo, se incorporan los Estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para los sectores de Bancos Comerciales, Financiación al Consumo, Gestión y Custodia de Activos, Financiamiento Hipotecario, Banca de Inversión, Casa de Bolsa y Seguros. Esta metodología responde a las necesidades de información de los inversionistas en relación con los temas ASG que pueden influir en la estabilidad financiera de la empresa.



Este reporte incorpora información cualitativa y cuantitativa sobre nuestro desempeño extra financiero, elaborada siguiendo los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI). El contenido pone énfasis en los aspectos clave de la organización, su gobernanza, visión estratégica y la relación con los grupos de interés.



Este año, el informe se presenta en un formato interactivo que ofrece una experiencia de lectura más ágil y dinámica, incorporando elementos visuales e íconos que facilitan la navegación y permiten acceder de forma rápida a información relevante a lo largo del documento.

¿Cómo leer los contenidos en este informe?

Al inicio de cada sección, debajo de los títulos, se indican los estándares GRI y las métricas SASB correspondientes al contenido presentado.

En los anexos se incluye la matriz completa que vincula los Estándares GRI y SASB, junto con los ODS y los Principios del Pacto Global.

Grupo Ficohsa continúa monitoreando la evolución del marco internacional de reporte, con el fin de avanzar hacia la adopción oportuna de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés).

¿Quiénes somos?

Grupo Ficohsa inició su trayectoria empresarial en 1963 como un emprendimiento familiar dedicado a la industria maderera, enfocado en la importación de madera y sus derivados. Desde sus inicios, el Grupo acompañó su crecimiento con un fuerte compromiso social, especialmente con la educación, un principio que marcaría de manera permanente su identidad y evolución.

En 1994 se funda Banco Ficohsa, dando inicio a su incursión en el sector financiero. Durante su primera década, el Grupo concentró sus esfuerzos en Honduras, diversificando sus operaciones, ampliando su presencia hacia el sector de seguros y la creación de Fundación Ficohsa, reflejando su compromiso inquebrantable con la educación.

A partir de 2011, Ficohsa emprendió una etapa de expansión regional en negocios en el sector bancario y de seguros, extendiendo

sus operaciones a Centroamérica y posteriormente a Estados Unidos.

Hoy, Grupo Ficohsa es un grupo financiero regional que ofrece Servicios Financieros, Seguros, Pensiones y Cesantías y Casa de Bolsa, impulsando la educación, el emprendimiento y la inclusión. Su equipo trabaja con propósito para acompañar el desarrollo de personas, empresas y comunidades en los países donde opera.

Presencia Internacional

Guatemala

Estados Unidos

Honduras

Nicaragua

Panamá

El Salvador

 **+14,500**
Puntos de Servicio

 **+7,100** Colaboradores
58% Mujeres | 42% Hombres

Desarrollo sostenible y
contribución a la sociedad
USD +\$24.2 millones
invertidos entre el 2012 al 2025

Premios y reconocimientos 2025



Reconocimiento Regional por Sostenibilidad – FELABAN

Ficohsa fue distinguido en la II edición del Premio a la Sostenibilidad, Innovación e Impacto de FELABAN, en la categoría de ODS, por su compromiso con prácticas ambiental, social y de gobernanza (ASG) y su contribución al desarrollo sostenible en la región.

Empresa Socialmente Responsable 2025

19 años consecutivos reconocidos por FUNDAHRSE como empresa socialmente responsable.

Responsabilidad Social y Contribución Humanitaria – Cruz Roja Salvadoreña

La Cruz Roja Salvadoreña reconoció a Asesuisa por su contribución al accionar humanitario, destacando el apoyo sostenido y el impacto positivo generado a través de la alianza entre ambas instituciones.



Innovación y Transformación Digital

Mejor Banco de Honduras 2025

– World's Best Banks

Grupo Ficohsa fue reconocido nuevamente por Global Finance como Mejor Banco de Honduras 2025, destacando su liderazgo, innovación, solidez financiera y su contribución al desarrollo económico del país y la región.

Premio Oro en Transformación Digital

– Fintech Americas

Obtuvo el Premio Oro en la categoría de Transformación Digital por su solución de onboarding digital de tarjetas de crédito, que agiliza la solicitud en minutos y fortalece la inclusión financiera y modernización de servicios en la región.

Reconocimiento internacional por Innovación en Gestión Documental

– Giga Uno

Premio a la destacada implementación del Expediente Único Digital 360 del Cliente, una solución regional basada en OnBase de Hyland que moderniza la gestión documental y mejora la experiencia del cliente.

Reconocimiento en informes de desempeño regional

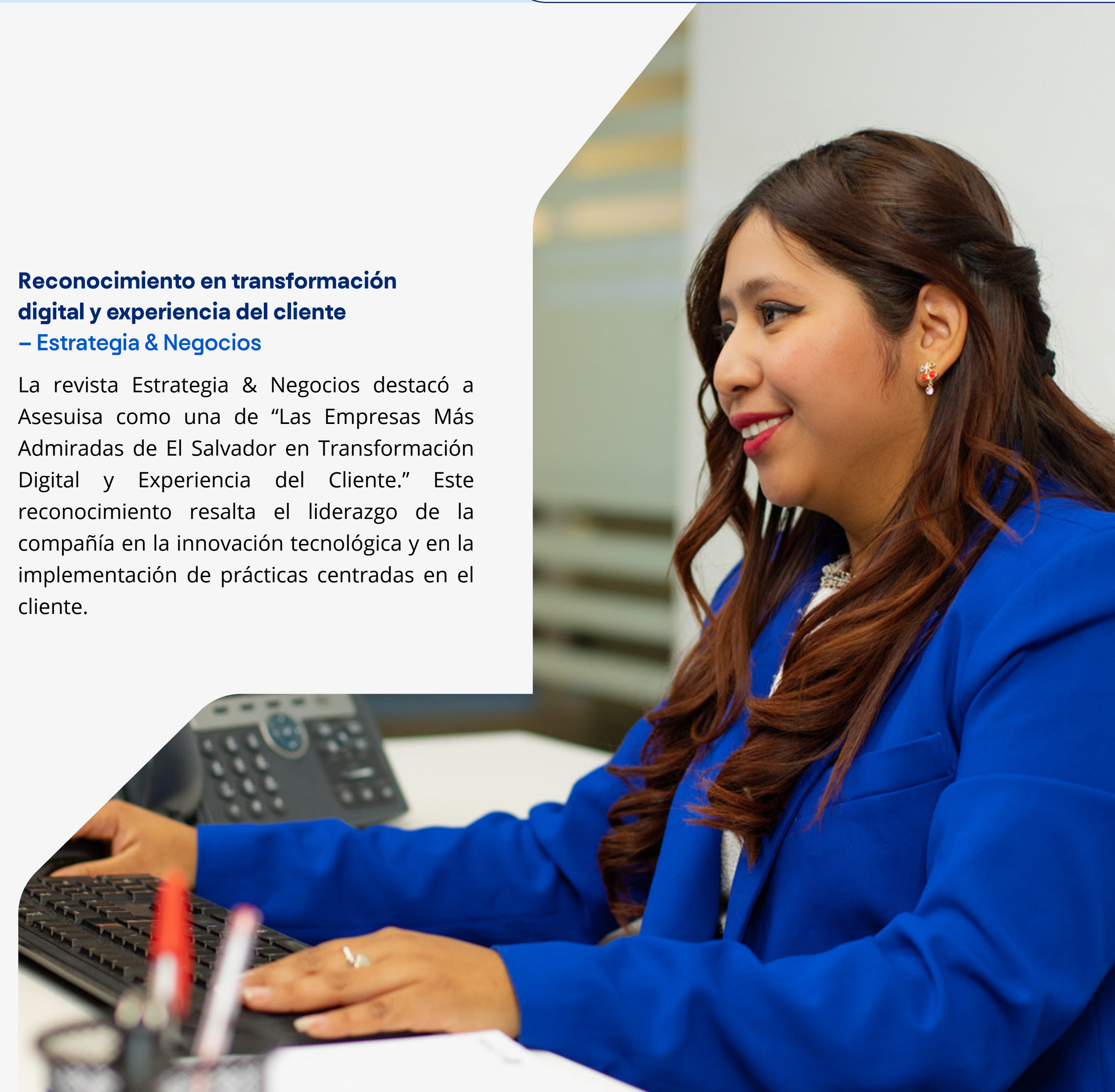
– Estrategia & Negocios

La revista Estrategia & Negocios destacó a Grupo Ficohsa como referente regional por su liderazgo en innovación, credibilidad, impacto social y digitalización, dentro de su análisis anual de desempeño empresarial en Centroamérica.

Reconocimiento en transformación digital y experiencia del cliente

– Estrategia & Negocios

La revista Estrategia & Negocios destacó a Asesuisa como una de “Las Empresas Más Admiradas de El Salvador en Transformación Digital y Experiencia del Cliente.” Este reconocimiento resalta el liderazgo de la compañía en la innovación tecnológica y en la implementación de prácticas centradas en el cliente.





Reputación Corporativa

Top de Empresas con Mejor Reputación – Merco Honduras 2025

El ranking Merco Honduras 2025 incluyó a Grupo Ficohsa dentro del Top de empresas con mejor reputación, reconociendo su posicionamiento, la confianza que genera y su impacto positivo en los mercados donde opera.

Mejor Reputación Corporativa – Merco El Salvador

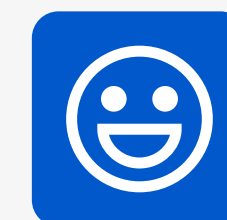
MERCO posicionó por segundo año consecutivo a Asesuisa en el “Primer lugar del sector AFP y Seguros” y la incluyó dentro del ranking de “Las 100 Empresas con Mejor Reputación Corporativa en El Salvador”, correspondiente al ejercicio 2025. Este reconocimiento, destaca el liderazgo y la sólida gestión reputacional de la compañía en el mercado salvadoreño.

Reconocimiento en la Cumbre Empresarial Confianza 2025

Ficohsa recibió un reconocimiento regional por su reputación y confianza empresarial, basado en el estudio Reputación en Centroamérica: el valor de la confianza.

Reconocimiento de Marcas Top of Mind Aseguradoras en Honduras – Kantar Mercaplan

Se destacó a Ficohsa Seguros como una de las marcas líderes en Top of Mind - Aseguradoras en Honduras por Kantar Mercaplan / Estrategia & Negocios, principal preferencia de marcas según consumidores.



Bienestar del Colaborador

Skilled Awards LATAM 2025 – UBITS

Categoría: Desarrollo del Talento / Capacitación Corporativa

Galardón otorgado por UBITS en reconocimiento al impacto de la Universidad Corporativa de Grupo Ficohsa, que en solo siete meses logró más de 50,300 horas de formación y más de 51,000 cursos completados.

Reconocimiento en gestión de Talento Humano – Revista Summa

La revista Summa destacó a Asesuisa en su ranking de “Empresas con Mejor Talento Humano en Centroamérica”, publicado en la edición 369.





Camilo Atala Faraj

Presidente de
Grupo Ficohsa

El entorno actual exige algo más que crecimiento. Exige dirección, consistencia y la capacidad de generar valor real en las economías donde operamos.

En Grupo Ficohsa, entendemos que nuestro rol como institución financiera va más allá de facilitar acceso a servicios. Somos un actor que incide directamente en el desarrollo productivo, en la generación de empleo y en la construcción de confianza en la región.

Este 2025 ha sido un año de consolidación. Hemos fortalecido nuestra posición como un grupo regional, operando de manera integrada en todos nuestros mercados. No somos una suma de operaciones; somos un ecosistema coordinado banca, seguros y pensiones que trabaja con una visión común y con impactos alineados.

Ese enfoque nos ha permitido avanzar con mayor claridad hacia un objetivo fundamental: generar oportunidades que impulsen el crecimiento de las personas, las empresas y las comunidades. A través de alianzas internacionales, teniendo a Estados Unidos como uno de nuestros socios estratégicos más importantes, así como otros aliados, hemos impulsado soluciones financieras orientadas al

desarrollo económico y al fortalecimiento de sectores productivos en la región. Al mismo tiempo, continuamos promoviendo iniciativas que amplían el acceso al financiamiento y fortalecen el emprendimiento femenino.

De forma paralela, hemos dado pasos importantes en la transformación de nuestra operación. En este proceso, el cliente ha sido el centro de cada decisión, con un enfoque claro en construir relaciones de largo plazo basadas en confianza.

También hemos avanzado en fortalecer nuestra cultura interna, junto a un equipo de colaboradores que aporta compromiso, conocimiento y una visión compartida de hacia dónde queremos llevar la organización.

Todo esto se sostiene sobre principios que forman parte esencial de nuestra manera de operar: la ética, la transparencia y el buen gobierno. Continuamos alineando nuestras operaciones a estándares internacionales, fortaleciendo nuestros sistemas de cumplimiento y asegurando una gestión responsable en cada decisión.

En Grupo Ficohsa tenemos una convicción clara: el crecimiento solo es sostenible cuando

está alineado con el desarrollo de las personas, de las empresas y de las comunidades.

Ese es el enfoque que guía nuestras acciones y define nuestro camino hacia adelante. Ese es el camino que seguimos recorriendo.

- > En Grupo Ficohsa, entendemos que nuestro rol como institución financiera va más allá de facilitar acceso a servicios. Somos un actor que incide directamente en el desarrollo productivo, en la generación de empleo y en la construcción de confianza en la región.
- > No somos una suma de operaciones; somos un ecosistema coordinado –banca, seguros y pensiones– que trabaja con una visión común y con impactos alineados.
- > En Grupo Ficohsa tenemos una convicción clara: el crecimiento solo es sostenible cuando está alineado con el desarrollo de las personas, de las empresas y de las comunidades.



**Luis
Atala Faraj**
Vicepresidente de
Grupo Ficohsa

En Grupo Ficohsa, creemos que el crecimiento tiene verdadero valor cuando genera impacto real más allá del negocio. No se trata únicamente de crecer en presencia, clientes o puntos de servicio, sino de contribuir al desarrollo integral de las comunidades donde operamos, creando oportunidades que permitan a las personas y empresas llegar más lejos.

Por eso, la sostenibilidad continúa consolidándose como un eje fundamental en la forma en que hacemos negocio y proyectamos el futuro de nuestra organización y de Centroamérica. Hoy entendemos la sostenibilidad como una manera responsable de crecer, innovar y generar impacto positivo. Durante 2025, seguimos transformando esa visión en acciones concretas y medibles. Más de 7,000 colaboradores forman parte de este propósito regional, trabajando desde una organización cada vez más integrada y alineada a una visión de largo plazo. Uno de los avances más importantes de este año fue la consolidación de nuestro enfoque de doble materialidad, una metodología que nos permite entender tanto cómo los factores ambientales, sociales y de gobernanza impactan el negocio, como la manera en que nuestras operaciones y decisiones generan impacto en las personas, las comunidades y el entorno. Este proceso fortaleció nuestra capacidad para identificar riesgos y oportunidades, priorizando temas clave

como inclusión financiera, innovación digital, financiamiento sostenible, buen gobierno corporativo y desarrollo integral del colaborador. También continuamos ampliando el impacto de alianzas estratégicas internacionales, como el financiamiento impulsado junto a DFC, orientado a ampliar el acceso a capital para proyectos sostenibles y empresas lideradas por mujeres.

En el ámbito social, seguimos fortaleciendo iniciativas enfocadas en educación, inclusión y emprendimiento. A través de Fundación Ficohsa, alcanzamos 148 centros educativos en Honduras, Guatemala y Panamá, beneficiando a cerca de 7,000 niños, niñas y jóvenes durante el último año y acumulando más de 180,000 beneficiados en 27 años de trayectoria. Asimismo, programas como Ficohsa Mujeres Adelante continúan promoviendo mayor inclusión financiera y fortaleciendo el emprendimiento femenino en la región.

En materia ambiental, avanzamos hacia una gestión más eficiente y responsable, fortaleciendo nuestra hoja de ruta regional hacia carbono cero e impulsando proyectos de financiamiento verde enfocados en generación de energía renovable y transición energética. Estas iniciativas reflejan nuestro compromiso de movilizar capital hacia proyectos sostenibles que generan valor económico, social y ambiental para las comunidades.

Cada uno de estos avances refleja una convicción que sigue guiando nuestro camino: la sostenibilidad no es un esfuerzo aislado, es parte de la manera en que construimos valor y fortalecemos nuestra relación con las personas, las comunidades y la región.

En Grupo Ficohsa, continuaremos avanzando con responsabilidad, visión y compromiso, convencidos de que cuando las comunidades y la región llegan lejos, todos llegamos lejos.

- > En Grupo Ficohsa, creemos que el crecimiento tiene verdadero valor cuando genera impacto real más allá del negocio.
- > La sostenibilidad continúa consolidándose como un eje fundamental en la forma en que hacemos negocio y en cómo proyectamos el futuro de nuestra organización y de Centroamérica.
- > La sostenibilidad es la manera en la que construimos valor y fortalecemos nuestra relación con las personas, las comunidades, y la región.
- > Porque cuando las comunidades y la región llegan lejos, todos llegamos lejos.



BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En este capítulo

- > Perfil de la Compañía
- > Gobierno Corporativo
- > Gestión de Riesgos
- > Estrategia de Sostenibilidad
- > Ética y Cumplimiento

01

1.1 Perfil de la Compañía

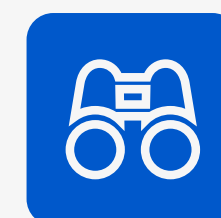
GRI 2-1, 2-2, 2-6, FS6

El desempeño de Grupo Ficohsa se guía por principios y valores que fomentan la transparencia y la responsabilidad. Continuamos operando bajo una gestión ética e íntegra que fortalece nuestra cultura organizacional y contribuye a generar confianza en nuestros clientes y demás grupos de interés.



Misión:

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



Visión:

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

Valores de la Organización



Integridad

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



Compromiso

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



Servicio

Se atienden los requerimientos con rapidez, eficacia y precisión.



Respeto

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



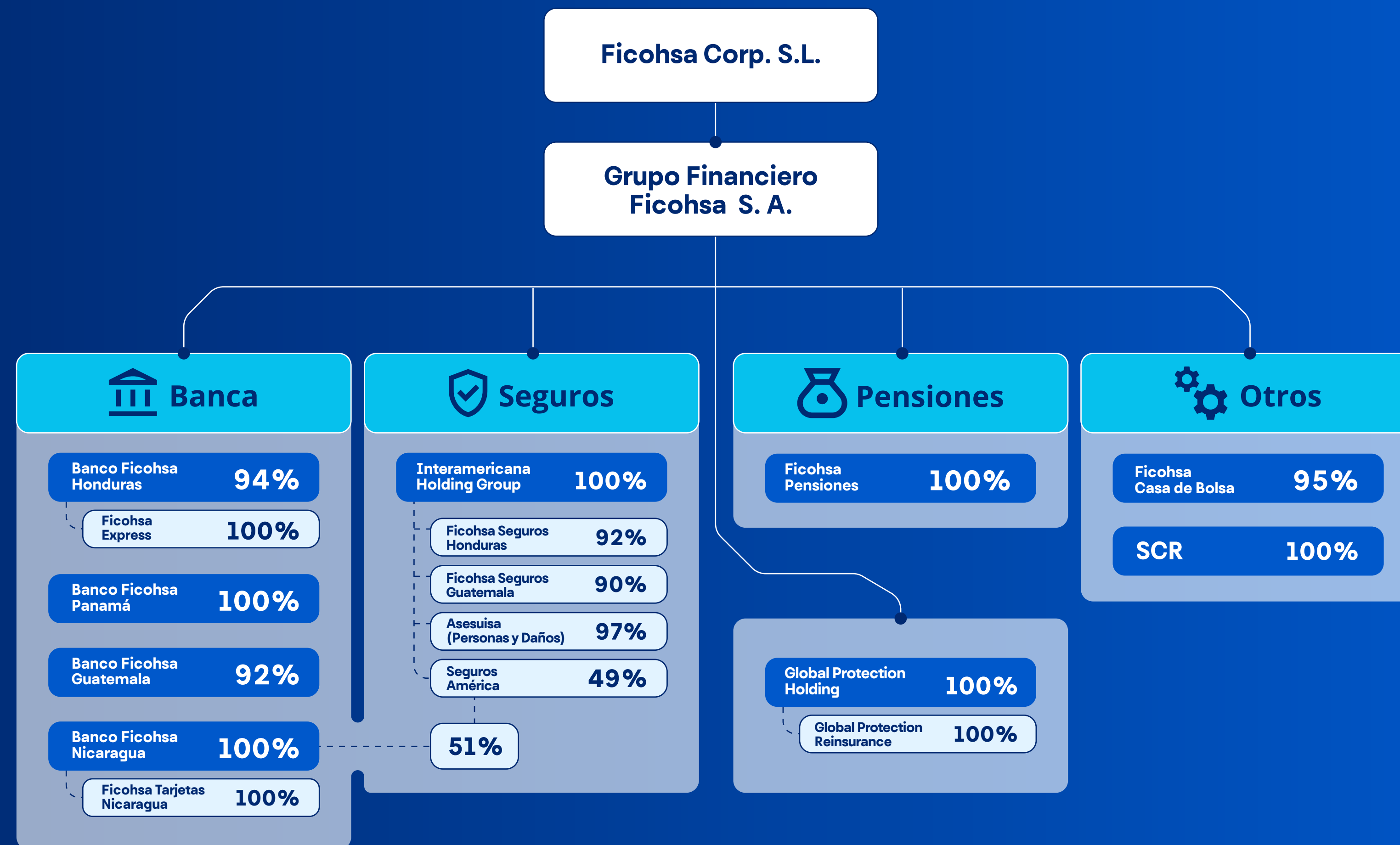
Sostenibilidad

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



1.1.1 Estructura societaria

GRUPO FINANCIERO FICOHSA, S.A., constituido como sociedad anónima con mayoría de capital hondureño, tiene su domicilio social en Ciudad de Panamá (Panamá) y sede central operativa en Tegucigalpa (Honduras). Operamos en Guatemala, Nicaragua, El Salvador y Estados Unidos, bajo una estructura organizacional que, guiada por el Gobierno Corporativo, promueve eficiencia, especialización y prácticas responsables en cada 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 se centra en soluciones financieras innovadoras y de calidad superior, diseñadas para adaptarse a las necesidades de personas y empresas de todos los tamaños. Con ello, buscamos fortalecer la confianza y construir relaciones duraderas en cada país donde operamos.



 **Servicios
Financieros**

 **Seguros**

 **Pensiones
y Cesantías**

 **Casa
de Bolsa**

Presencia de los negocios por país



Honduras



 **Servicios
Financieros**

 **Seguros**

 **Pensiones
y Cesantías**

 **Casa
de Bolsa**

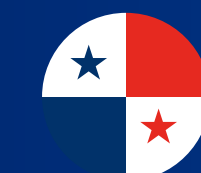


Guatemala



 **Servicios
Financieros**

 **Seguros**



Panamá



 **Servicios
Financieros**



Nicaragua



 **Servicios
Financieros**

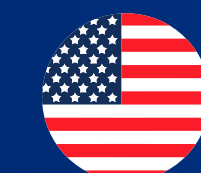
 **Seguros**



El Salvador



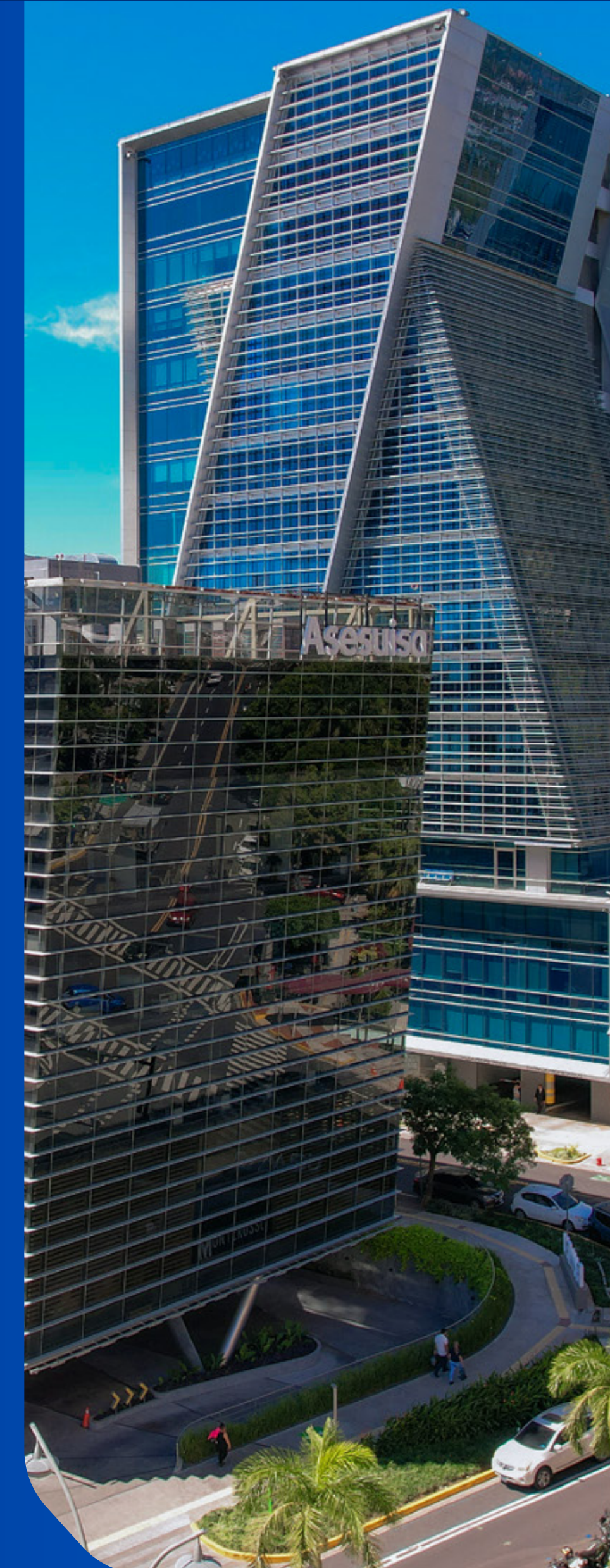
 **Seguros**



EEUU



 **Servicios
Financieros**



1.2 Gobierno Corporativo Ficohsa

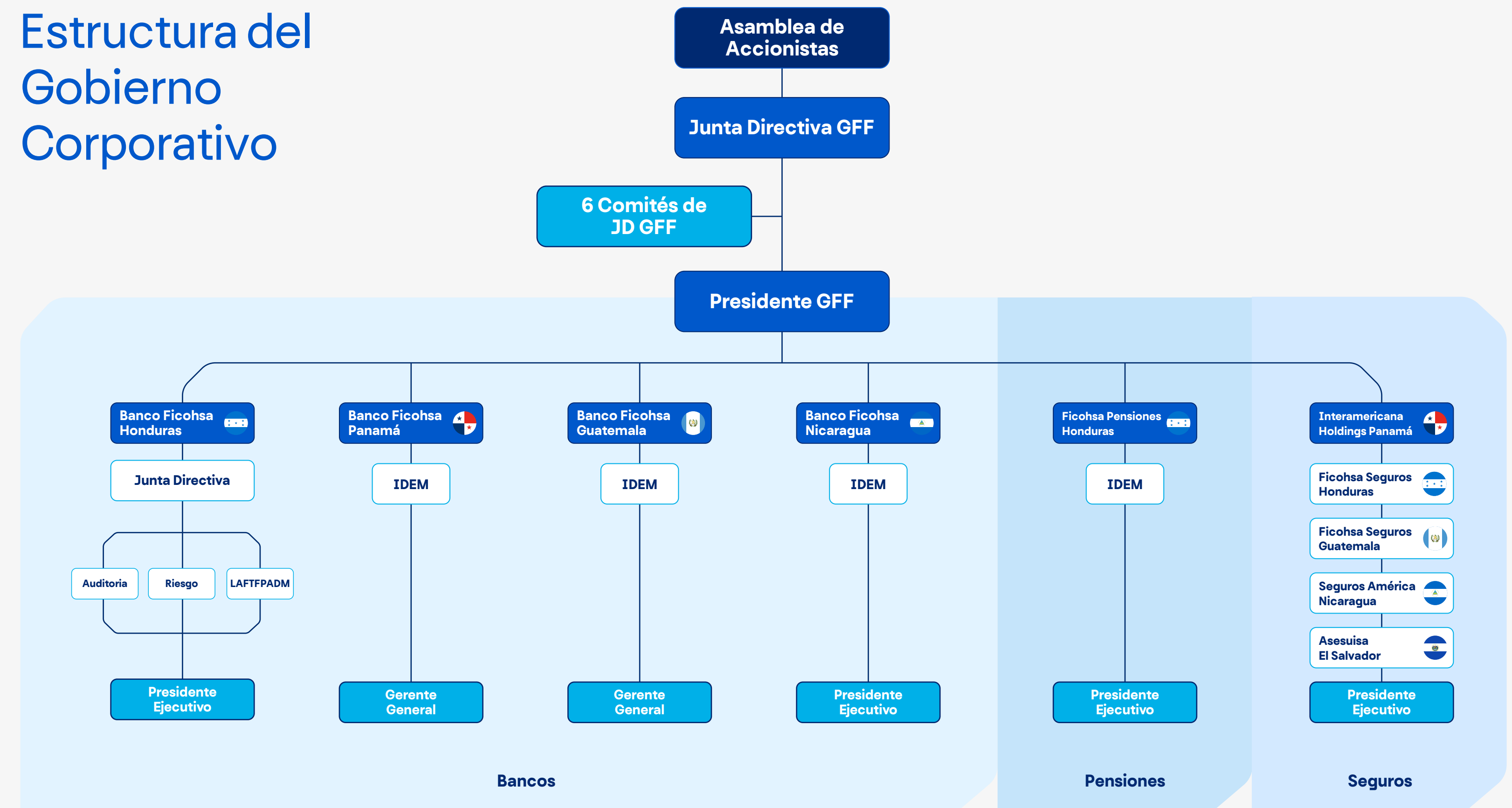
GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-20, 2-21

La clave para promover un desarrollo sostenible está bajo el liderazgo de un gobierno corporativo sólido y visionario, que impulse impactos positivos en la sociedad. Trabajando de la mano con los grupos de interés, escuchando sus expectativas y necesidades para garantizar un comportamiento empresarial responsable.

Las competencias y guías de actuación del Buen Gobierno Corporativo

- Liderazgo responsable y sostenible**
- Desarrollo y visión de crecimiento a largo plazo, sobre bases firmes.**
- Respeto a las exigencias impuestas por el marco legal.**
- Cumplimiento de los compromisos con los distintos grupos de interés.**

Estructura del Gobierno Corporativo



1.2.1 Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas, órgano supremo del Grupo, asegura la toma de decisiones estratégicas con base en principios de transparencia y responsabilidad. Entre sus funciones destacan la aprobación de estados financieros, la definición del destino de utilidades, el pago de dividendos y la designación del auditor externo.

Se convoca al menos una sesión ordinaria anual dentro de los 120 días posteriores al cierre fiscal, y sesiones extraordinarias cuando lo determine la Junta Directiva, conforme al Pacto Social y la normativa aplicable.



En 2025 se contó con una asistencia del 100% en las sesiones ordinarias.



1.2.2 Junta Directiva de Grupo Ficohsa

La Junta Directiva, en su rol como máximo órgano de administración después de la Asamblea de Accionistas, lidera la definición de la estrategia corporativa y la aprobación del presupuesto anual. Asimismo, asegura la correcta aplicación de políticas internas y el funcionamiento de los sistemas de control interno.

Se presenta la composición de la Junta Directiva de GFF, reelecta en la Asamblea Ordinaria de 2025.										
Nombre y Posición	Camilo Atala F. Presidente	Luis Atala F. VicePresidente	Jorge Faraj F. Director	Juan Atala F. Director	Diana Asfura M. Director	Alejandro Piedrahita Director	Juan José Daboub A. Director	Richard Aitkenhead Director	Bruce M. Burdett Director	Agustín Gutiérrez Director
Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio									Miembro	
Comité de Riesgos						Presidente				Miembro
Comité de Nominaciones y Compensaciones				Miembro			Miembro		Presidente	
Comité de Cumplimiento LA-FT									Miembro	
Comité Financiero	Presidente	Miembro				Miembro		Miembro		
Comité de Gobierno Corporativo				Miembro		Miembro	Presidente			

Se cuenta con Juntas Directivas propias de cada subsidiaria

La antigüedad promedio de sus integrantes en la función de directores es de 10 años.

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

Tanto la Asamblea de Accionistas como la Junta Directiva proponen candidatos, apoyados por el Comité de Gobierno Corporativo, que evalúa competencias y conocimientos en función de los retos del negocio.

Los Directores deben tener experiencia en la industria bancaria y conocimiento de las tendencias que impulsan la evolución del 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.



Los cargos se ejercen por periodos de tres años, con opción de reelección sin limitaciones, asegurando estabilidad en la gobernanza

Las remuneraciones de la Junta Directiva, definidas por la Asamblea General de Accionistas, comprenden pagos por asistencia y honorarios fijos mensuales.



1.2.3 Comités de Grupo Ficohsa y sus funciones

La Junta Directiva se apoya en diversos Comités Directivos que cumplen funciones de análisis, asesoría y propuesta. Es la propia Junta quien define la composición de estos comités, considerando la formación profesional, integridad, competencias y experiencia de sus miembros, los cuales son Directores con trayectoria alineada a los objetivos y responsabilidades de cada comité.



Comité	Descripción	Miembros	Cargo
Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio	Este comité tiene la responsabilidad de asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus funciones de supervisión, abarcando los sistemas de control interno, auditorías internas y externas, cumplimiento normativo, gestión de conflictos de interés y operaciones con partes vinculadas.	Colin Dore Veater Walter Bruce Malcolm Burdett	Presidente Miembro
Comité de Gestión de Riesgos	Este comité apoya a la Junta Directiva en la supervisión de los riesgos potenciales para el negocio. Es responsable de garantizar la integridad y efectividad de la función de gestión de riesgos tanto en Grupo Ficohsa como en sus empresas miembro. La planificación y ejecución de la estrategia recae en los miembros de la Alta Gerencia.	José Alejandro Piedrahita Javier Eduardo Atala Faraj Agustín Gutierrez Aja	Presidente Miembro Miembro
Comité de Nominaciones y Compensación	Este comité apoya a la Junta Directiva en la definición y organización del desarrollo del talento humano del Grupo. Además, revisa y propone estructuras de remuneración para los funcionarios y asegura una planificación adecuada para la sucesión del Presidente Ejecutivo y demás miembros de la Alta Gerencia.	Bruce Malcolm Burdett José Leonel Giannini Kafie Juan Carlos Atala Faraj Juan José Daboub Abdala	Presidente Miembro Miembro Miembro

Comité	Descripción	Miembros	Cargo
Comité de Cumplimiento LAFTFPADM	Este comité tiene como función asistir a la Junta Directiva en la supervisión del sistema de cumplimiento, orientado a prevenir e identificar delitos relacionados con lavado de activos, financiamiento al terrorismo y prácticas anticorrupción. En coordinación con la Unidad Corporativa de Cumplimiento, garantiza la aplicación y efectividad de los programas de prevención implementados en el Grupo.	Colin Dore Veater Walter Bruce Malcolm Burdett	Presidente Miembro
Comité Financiero	Este comité asesora a la Junta Directiva en la definición de una política financiera coherente con la estructura de inversión y financiamiento del Grupo, alineada a 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	Este comité apoya a la Junta Directiva en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo establecidas en los Estatutos, Reglamentos y Código de Gobierno. Asimismo, analiza la experiencia de los miembros de la Junta Directiva, Comités y empresas del Grupo. Además, tiene la responsabilidad 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 la Junta Directiva del Grupo Financiero Ficohsa se organiza en dos niveles:

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

2. Comités País para las áreas de Auditoría, Riesgos y LAFTFPADM.



Bajo este esquema, la estructura parte de la Junta Directiva de la matriz, Grupo Financiero Ficohsa, S.A., y para áreas específicas como Auditoría, Riesgos y LAFTFPADM se extiende 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 entorno adecuado para la gestión de riesgos y promover las condiciones internas que la faciliten.

En el 2025, el Departamento de Riesgos de Grupo Ficohsa avanzó de manera significativa en el fortalecimiento de la gestión integral de riesgos, consolidando un enfoque estratégico alineado con los objetivos de sostenibilidad, resiliencia y creación de valor a largo plazo.

Como parte de este proceso, se estableció una estructura organizacional robusta y especializada, que integra de forma articulada la gestión de riesgos estratégicos, la continuidad de negocios y la dirección de riesgos tecnológicos y de ciberseguridad.

Esta evolución organizacional permitió:

- Visión más holística de los riesgos, facilitando la identificación temprana de amenazas emergentes
- Fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante eventos disruptivos
- Mayor alineación entre la estrategia corporativa y el apetito de riesgo definido por el Grupo.

	Estructura	Apetito	Cultura
	Organización	Definición	Fortalecimiento
Optimizar	Enfoque en riesgos	Rentabilidad	Sostenibilidad
Aumentar	Sinergia regional	Eficiencia	Confianza
Reducir	Reprocesos	Incertidumbre	Pérdidas

1.3.1 Riesgos Estratégicos

En el 2025, se fortaleció la gestión de riesgos mediante la consolidación de una unidad especializada, orientada a apoyar la toma de decisiones estratégicas y a resguardar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

La gestión de riesgos estratégicos integra:

- Análisis de riesgo país
- Medición del riesgo país - cross border
- Riesgo económico y sistémico
- Riesgos emergentes del entorno operativo.

Esta unidad incorpora de manera sistemática la evaluación de riesgos internos y externos relevantes para la consecución de los objetivos estratégicos, fortaleciendo la toma de decisiones en un entorno económico y político dinámico.

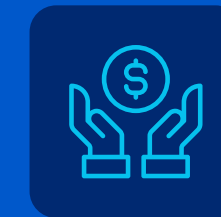
La unidad reportó avances clave enfocados en una gestión más integrada, proactiva y alineada con la sostenibilidad del negocio.



Definición de indicadores de evaluación de riesgo estratégico alineados con la estrategia corporativa.



Aprobación de apetito de riesgo país y riesgo sectorial para Panamá, estableciendo lineamientos claros para la gestión de exposiciones estratégicas.



Diseño de una campaña regional de cultura de riesgos, orientada a fortalecer la concientización y el enfoque preventivo en toda la organización.



Implementación de un programa de formación sobre riesgos económicos emergentes dirigido a equipos comerciales, robusteciendo la toma de decisiones informadas.



Consolidación de investigaciones, reportes y cifras macroeconómicas clave para apoyar el análisis del entorno económico, político y la planificación estratégica.

1.3.2 Riesgos No Financieros

La gestión de los riesgos no financieros engloba los riesgos operativos, legales, LAFT, anticorrupción y soborno y reputacionales.

Su gestión se basa en 5 etapas:

1. Identificación
2. Medición
3. Tratamiento
4. Monitoreo
5. Seguimiento

Dicha gestión estuvo enfocada en robustecer las matrices de riesgos y sus respectivos controles para mitigar los riesgos emergentes que surgen en la operativa diaria, con el fin de anticiparnos a que los mismos se materialicen. Así como la estandarización de políticas a nivel regional para la homogeneización de la gestión efectuada en todos los riesgos.

De igual forma se impulsó la implementación del nuevo sistema de gestión de riesgos no financieros, el cual permitió la automatización de procesos del área para los riesgos operativos y tecnológicos.



1.3.3 Riesgos Financieros

La gestión de riesgos se concentró en incorporar métricas proactivas para el seguimiento de cada uno de los riesgos financieros, así como en brindar solidez a los sistemas de automatización "in house" para la gestión de resultados de forma eficaz.

Adicionalmente se incorporaron metodologías orientadas a riesgo de capital y riesgo de liquidez.

Estas acciones permitieron consolidar un enfoque preventivo y fortalecer cada una de las etapas del proceso de gestión de riesgos:

1. Identificación
2. Medición control
3. Monitoreo



Identificación

Enfoque integral de análisis de riesgos y suministros de múltiples fuentes de información permitiendo un enfoque proactivo a la gestión sobre los indicadores core.



Medición

Métricas revisadas y actualizadas bajo las mejores prácticas internacionales, permitiendo establecer alertas tempranas en la gestión de los riesgos financieros.



Control y Monitoreo

Revisión constante de oportunidades de mejora en virtud de la automatización de procesos críticos, la identificación eficiente y el control del riesgo.





1.3.4 Riesgos Crediticios

La gestión del riesgo de crédito estuvo orientada a una gobernanza más robusta y políticas alineadas por segmentos, productos y procesos críticos.

Se impulsó una gestión anticipada del riesgo con herramientas prospectivas y alertas tempranas, apoyadas en el uso de datos internos y externos, sistemas de información más ágiles y reportes automatizados, mejorando la toma de decisiones y la asignación eficiente de recursos bajo criterios de riesgo-retorno.



Se formalizó el apetito de riesgo y se incrementó la eficiencia en los procesos de crédito con lo cual se logró reducir en un 55% el indicador TTY (time to yes).

1.3.5 Riesgo Tecnológico y Ciberseguridad

Se realizó la unificación del área de Riesgo Tecnológico y Ciberseguridad, incorporando la gestión del riesgo de ciberseguridad mediante la actualización y definición de procesos y políticas relacionadas para fortalecer la gobernanza, supervisión y comunicación al gobierno corporativo. Estas acciones proporcionan un enfoque robusto aplicando medidas que apoyan en la protección de la información, la infraestructura tecnológica y la continuidad del negocio.

Con este enfoque se define una gobernanza y supervisión que promueve una cultura de la gestión del riesgo tecnológico y ciberseguridad estandarizada y basada en mejores prácticas reconocidas internacionalmente y cumplimiento regulatorio, para apoyar a GF en la toma de decisiones y ejecución de procesos dentro de un marco seguro, confiable y alineado.



**Fortalecimiento
de protección
de datos**



**Optimización
de estructura
y gobernanza**



**Gestión de
riesgos y políticas
mejoradas**



1.3.6 Gestión de Riesgos Climáticos en Panamá

En julio de 2024, Banco Ficohsa Panamá inició una Asistencia Metodológica para diseñar e implementar su Gestión del Riesgo Climático, alineada con el TCFD y el Acuerdo 11-2022 de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

- Se realizó un diagnóstico de madurez que evaluó el grado de cumplimiento regulatorio y de mejores prácticas, sensibilizando al gobierno corporativo e identificando brechas y prioridades.
- Se ejecutó un benchmarking de tendencias y buenas prácticas ESG y de riesgo climático, cuyos resultados fueron presentados al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva, definiendo una hoja de ruta clara.

Entre los avances destacan:

- Diseño de un prototipo de herramienta para identificar y evaluar riesgos climáticos.
- El levantamiento inicial de dichos riesgos.
- La sensibilización de áreas claves.
- Análisis prospectivo del impacto climático en el cálculo de reservas de crédito.

“El Acuerdo 11-2022 de la SBP, incorpora entre los tipos de riesgo incluidos en el Acuerdo No. 8-2010 de Gestión Integral de Riesgos, los riesgos relacionados con el Cambio Climático definidos ‘como los actuales o posibles impactos negativos que pueden surgir del cambio climático o de los esfuerzos por mitigar el cambio climático’.”



- Riesgos físicos
- Riesgos de transacción
- Riesgos de responsabilidad legal

El sector financiero cumple un rol fundamental por su posición única para movilizar capital mediante inversiones, préstamos y emisiones.

Actualmente, el Banco desarrolla la guía metodológica de gestión del riesgo climático y ejecuta una prueba piloto sobre una muestra de la cartera más expuesta. Además, se completó el análisis del Pilar de Gobernanza Climática, con recomendaciones para fortalecer el marco de gobierno en línea con el TCFD.



	Actividades Realizadas	Diseñado	En proceso	Alcance
Gobernanza	Accountability de la Administración/Gerencia	✓		Recomendaciones metodológicas diseñadas
	Accountability del máximo órgano en asuntos climáticos	✓		Recomendaciones metodológicas diseñadas
	Habilidades del máximo órgano en temas relacionados con el clima.		✓	
	Proceso de Reporte de la Administración a la Junta Directiva		✓	
Estrategia	Identificación y priorización de riesgos y oportunidades		✓	
	Análisis de Escenarios		✓	
Gestión del Riesgo	Preparación y cumplimiento Normativo Acuerdo 11-2022	✓		Alineación con el Acuerdo 11-2022 emitido por la SBP
	Proceso de identificación, evaluación y gestión de riesgos climáticos		✓	Diseño de una herramienta
	Evaluación de impacto en las carteras de crédito e inversiones	✓		Diseño del modelo de calificación de riesgo climático para cuantificar impactos a través de las PDs y FWL incorporando variables macroeconómicas proyectadas bajo escenarios climáticos
	Inclusión de los riesgos climáticos en los procesos financieros	✓		Se cuenta con la información y datos para la identificación y evaluación de los riesgos
	Fuentes de información de datos	✓		
Métricas y Objetivos	Finalización de la hoja de ruta regional de carbono 0 de Grupo Ficohsa para el alcance 1 y 2	✓		En proceso de aprobación y socialización con los países de GF
	Recolección de información para la medición de la huella de carbono a nivel regional.		✓	Tareas que forman parte del primer año de la hoja de ruta de carbono 0
	Diseño de la política ambiental regional del Grupo.		✓	Tareas que forman parte del primer año de la hoja de ruta de carbono 0

Ruta de trabajo ejecutada

Implementación de la Gestión de Riesgo Climático



1.4 Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-22, 2-30

1.4.1 Compromiso con la sostenibilidad

Para Grupo Ficohsa, la sostenibilidad no es solo lo que hace, si no la forma en que hace negocios. Es el compromiso de operar de manera responsable, equilibrando las necesidades sociales, económicas y ambientales para construir un mejor futuro para las personas y el planeta. Los esfuerzos están alineados con la estrategia de sostenibilidad ASG, materializando acciones concretas orientadas en generar impactos positivos en los países donde opera.

En el 2025, Grupo Ficohsa implementó la política de sostenibilidad, la cual asegura que las actividades se desarrollen conforme a los valores, principios, y criterios orientados a la creación sostenida de valor para los accionistas, colaboradores, clientes y para la sociedad.



1.4.2 Avances en la gestión de temas de doble materialidad (Impacto y Financiera)

El análisis de doble materialidad se desarrolló con base a un esquema metodológico fundamentado:

● **Materialidad de impacto:** Global Reporting Initiative (GRI), en su última actualización del GRI 3, que conecta los impactos con temas materiales.

● **Materialidad financiera:** Principios establecidos por Sustainability Accounting Standards Board (SASB), en línea con los últimos requerimientos de IFRS para conectar riesgos y oportunidades con temas materiales.

Grupo Ficohsa avanzó en la consolidación del enfoque doble materialidad priorizando 7 temas:

1. Gestión y Evaluación de Riesgos
2. Inclusión Financiera y Bancarización
3. Buen Gobierno Corporativo
4. Experiencia del Cliente
5. Empoderamiento a los Emprendimientos
6. Digitalización e Innovación de los Servicios y Productos
7. Desarrollo Integral del Colaborador

Los cuales reflejan tanto su impacto en la sociedad y el ambiente, como los riesgos y oportunidades alineados con la estrategia de la organización, con el propósito de crear valor a largo plazo.

El avance de los temas de los materiales garantiza la gestión de los riesgos y oportunidades que surgen de los mismos para contribuir así a la mejora del desempeño ASG.

1. Gestión y Evaluación de Riesgos

Acciones estratégicas implementadas para identificar, evaluar, monitorear y mitigar los riesgos que puedan afectar a los clientes y proyectos del Grupo, dando especial atención a aquellos riesgos de carácter social y ambiental que pudieran presentarse. Este enfoque busca fortalecer la gestión responsable, anticiparse a posibles impactos y garantizar la sostenibilidad de las operaciones, en línea con los compromisos del Grupo con el desarrollo sostenible.

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
La implementación insuficiente de metodologías o procesos inadecuados para mitigar riesgos en operaciones crediticias podría incrementar la morosidad en proyectos financiados, generando pérdidas financieras y debilitando la imagen del grupo en términos de gestión responsable de riesgos.	El fortalecimiento de la evaluación ambiental y social de los proyectos financiados, mediante la implementación de procesos más robustos de debida diligencia, puede reducir riesgos crediticios y reputacionales al evitar la financiación de proyectos con impactos negativos significativos en las comunidades o en el medio ambiente.	En el 2025, el Departamento de Riesgos de Grupo Ficohsa avanzó de manera significativa en el fortalecimiento de la gestión integral de riesgos, consolidando un enfoque estratégico alineado con los objetivos de sostenibilidad, resiliencia y creación de valor a largo plazo. Como parte de este proceso, se estableció una estructura organizacional robusta y especializada, que integra de forma articulada la gestión de riesgos estratégicos, la continuidad de negocios y la dirección de riesgos tecnológicos y de ciberseguridad. Esta evolución organizacional permitió: - Visión más holística de los riesgos, facilitando la identificación temprana de amenazas emergentes. - Fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante eventos disruptivos. - Mayor alineación entre la estrategia corporativa y el apetito de riesgo definido por el Grupo. Riesgos estratégicos Definición de indicadores de evaluación de riesgo estratégico alineados con la estrategia corporativa Aprobación de apetito de riesgo país y riesgo sectorial para Panamá, estableciendo lineamientos claros para la gestión de exposiciones estratégicas. Diseño de una campaña regional de cultura de riesgos, orientada a fortalecer la concientización y el enfoque preventivo en toda la organización Implementación de un programa de formación sobre riesgos económicos emergentes dirigido a equipos comerciales, robusteciendo la toma de decisiones informadas. Consolidación de investigaciones, reportes y cifras macroeconómicas clave para apoyar el análisis del entorno económico, político y la planificación estratégica.	GRI	2-25	 9.1  13.1
La deficiente evaluación del perfil de riesgo ambiental y social de personas jurídicas —a través del formato LISTA DE EXCLUSIÓN— eleva la probabilidad de colocar créditos que incumplan la Política Ambiental y Social y los convenios contractuales de los Bancos de Desarrollo.	La aplicación de criterios de evaluación ambiental y social en el análisis de personas jurídicas fortalece la calidad de la cartera crediticia y contribuye al cumplimiento de la Política Ambiental y Social y de los requerimientos establecidos por los bancos de desarrollo.		SASB	Bancos Comerciales FN-CB-410a.2, FN-CB-550a.1, FN-CB-550a.2 Seguros FN-IN-410a.2, FN-IN-450a.1, FN-IN-450a.2, FN-IN-450a.3, FN-IN-550a.1, FN-IN-550a.2, FN-IN-550a.3	

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		Nota: En el 2025 se fortaleció la gestión de riesgos mediante la consolidación de una unidad especializada, orientada a apoyar la toma de decisiones estratégicas y a resguardar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio en el largo plazo. La gestión de riesgos estratégicos integra: - Análisis de riesgo país - Medición del riesgo país - cross border - Riesgo económico y sistémico - Riesgos emergentes del entorno operativo. Riesgos no Financieros - Gobierno: Regionalización de las funciones de gestión de riesgos no financieros, con el fin de estandarizar a nivel de GF la gestión de los mismos - Apetito: Definición del apetito de riesgos no financieros para Banco Ficohsa Honduras, a ser replicado en 2026 en la región, a fin de homogeneizar el monitoreo de dichos riesgos a nivel de grupo - Cultura: Capacitación continua a los gestores de riesgos en materia de los riesgos no financieros, así como capacitaciones a nuevos ingresos y reforzamiento a toda la organización. Riesgos Financieros Identificación: Enfoque integral de análisis de riesgos y suministros de múltiples fuentes de información permitiendo un enfoque proactivo a la gestión sobre los indicadores core. Medición: Métricas revisadas y actualizadas bajo las mejores prácticas internacionales, permitiendo establecer alertas tempranas en la gestión de los riesgos financieros Control y monitoreo: Revisión constante de oportunidades de mejora en virtud de la automatización de procesos críticos, la identificación eficiente y el control del riesgo.	Hipoteca	FN-MF-450a.1, FN-MF-450a.2, FN-MF-450a.3	 9.1  13.1
			Actividades de gestión y custodia de activos	FN-AC-410a.1, FN-AC-410a.2, FN-AC-410a.3	

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Riesgos crediticios Se formalizó el apetito de riesgo y se incrementó la eficiencia en los procesos de crédito con lo cual se logró reducir en un 55% el indicador TTY (time to yes) - Gobernanza fortalecida: políticas alineadas a segmentos, productos y procesos críticos - Gestión anticipada del riesgo: herramientas prospectivas, alertas tempranas, toma de decisiones informadas - Decisiones ágiles y acertadas: mejor gestión de los recursos priorizando la relación riesgo/retorno. Riesgo Tecnológico y Ciberseguridad - Fortalecimiento de protección de datos - Optimización de estructura y gobernanza - Gestión de riesgos y políticas mejoradas Gestión de Riesgos Climáticos en Panamá En julio de 2024, Banco Ficohsa Panamá inició una Asistencia Metodológica para diseñar e implementar su Gestión del Riesgo Climático, alineada con el TCFD y el Acuerdo 11-2022 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. - Se realizó un diagnóstico de madurez que evaluó el grado de cumplimiento regulatorio y de mejores prácticas, sensibilizando al gobierno corporativo e identificando brechas y prioridades. - Se ejecutó un benchmarking de tendencias y buenas prácticas ESG y de riesgo climático, cuyos resultados fueron presentados al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva, definiendo una hoja de ruta clara.				9INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 9.1 13ACCIÓN POR EL CLIMA 13.1

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Entre los avances destacan: - Diseño de un prototipo de herramienta para identificar y evaluar riesgos climáticos - El levantamiento inicial de dichos riesgos - La sensibilización de áreas claves - Análisis prospectivo del impacto climático en el cálculo de reservas de crédito. 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. Se capacitó a 426 colaboradores a nivel regional, lo que representa un incremento del 19% en comparación con el año anterior. Adicionalmente, se impartieron capacitaciones a los miembros de las Juntas Directivas en toda la región. En el 2025 se evaluaron a nivel regional 1374 casos a través del SARAS. Se evaluaron en la categoría A a 6 rubros de la cartera de la región: Energía, Construcción, Agroindustria, Hidrocarburos, Minería, Sector Financiero.				9INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 9.1 13ACCIÓN POR EL CLIMA 13.1

2. Inclusión Financiera y Bancarización

Diseño de soluciones financieras accesibles e inclusivas que impulsen la estabilidad y resiliencia económica de personas y comunidades en situación de vulnerabilidad, mejorando así su calidad de vida. Esto incluye el desarrollo de programas y herramientas educativas que capaciten a los clientes para gestionar sus recursos de manera efectiva, tomar decisiones financieras informadas, protección financiera y planificar su futuro económico. Además, se promueve la inclusión de nuevos usuarios que inician su relación con el sistema bancario, facilitándoles el acceso a productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades, fomentando su integración en la economía formal y su empoderamiento financiero.

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
La falta de consideración de ubicaciones estratégicas en la expansión de puntos de atención podría reducir la efectividad de las estrategias de crecimiento e impactar negativamente las finanzas del grupo.	La implementación de modelos y tecnologías de financiación emergentes, como billeteras digitales, puede expandir el alcance de servicios financieros hacia poblaciones que carecen de acceso a sucursales físicas, incrementando la inclusión financiera.	Como parte de la estrategia de cercanía y ampliación de accesos a servicios financieros en Honduras durante 2025 se expandió a nuevas ciudades inaugurando 9 agencias y 4 ventanillas/centros de servicio, ubicados en los departamentos de La Paz, Ocotepeque, El Paraíso, Yoro, Olancho, Cortés y Francisco Morazán. Caja Ficohsa: Continúa siendo el canal alternativo de atención que brinda el acceso a servicios financieros para clientes bancarizados y no bancarizados a través de una red de agentes corresponsales y aliados físicos y cadenas estratégicas. Este canal facilita operaciones esenciales como depósitos, retiros, pagos de tarjetas y préstamos, recepción de servicios públicos, cobro de remesas internacionales y colecturía de pagos de terceros. Impactos y logros 2025: 20% de crecimiento en transacciones realizadas en agentes corresponsales respecto a 2024, relacionadas por operaciones como depósitos, retiros, remesas, pagos de facturas, tarjetas, préstamos y todas las transacciones realizadas de las alianzas comerciales de TENGO. 910 nuevos agentes corresponsales activos con los cuales se obtuvo un crecimiento de 38% YoY. 277 municipios donde se tiene presencia de agentes corresponsales ampliando significativamente el acceso a servicios financieros en nuevas zonas 85% de satisfacción del cliente según el indicador de satisfacción (CSAT) reflejando una experiencia más eficiente y confiable mediante los agentes corresponsales.	GRI	413-1	 1.4  4.4  8.10  10.2
La ausencia de programas de educación financiera puede limitar la capacidad de los clientes para utilizar los servicios y productos ofrecidos, lo que restringe el crecimiento y genera pérdida de mercado.	Desarrollar productos financieros adaptados a la realidad de sectores rurales, trabajadores informales y pequeños emprendedores, como microcréditos con procesos simplificados y condiciones flexibles, puede captar segmentos del mercado actualmente desatendidos.		SASB	Bancos Comerciales FN-CB-240a.1, FN-CB240a.2, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4	

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		TENGO: Continúa consolidándose como un referente en inclusión financiera en Honduras, aprovechando la tecnología para facilitar el acceso a servicios digitales, promover la transparencia y generar un impacto social sostenible. A través de alianzas estratégicas con organismos multilaterales, TENGO ha impulsado la dispersión digital de fondos destinados a programas sociales y educativos, beneficiando a miles de personas en todo el país.  Pago de BONO Unidos por parte del Gobierno de Honduras (SEDESOL), beneficiando a 4,905 personas por un monto total de Lps. 30,411,000, en su fase piloto.  Proyecto de dispersión de ayudas humanitarias, beneficiando a 1,481 migrantes, con un monto total de ayudas por Lps. 5,759,768.91  Servicio de dispersión de ayudas monetarias para diversos proyectos del fondo mundial de alimentos, dirigido a familias en situación de riesgo, voluntariados, y programas de desarrollo comunitario.  Proyecto de dispersión de ayudas, beneficiando 250 migrantes en tránsito, con un promedio de ayuda de Lps. 2,500.00, en un periodo inicial de 1 año.  Ayuda a 92 familias necesitadas de los departamentos de Francisco Morazán, Cortés, La Paz, Olancho y El Paraíso, desde mayo hasta noviembre 2025, con alcance total de Lps.153,500. Con una red de más de 5,000 puntos de atención y una aplicación que permite realizar más de 100 tipos de pagos, TENGO impulsa la bancarización de poblaciones sin acceso a productos y servicios financieros, fomentando el uso de medios de pago digitales y promoviendo una mayor inclusión financiera en el país. La tarjeta física TENGO está disponible en los 17 departamentos de Honduras, a través de diversos canales y aliados, entre ellos supermercados, farmacias, tiendas de conveniencia, kioscos TENGO y Caja Ficohsa.				 1.4  4.4  8.10  10.2

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		TENGO Futuro: A través de esta iniciativa reafirma su compromiso de reducir brechas de acceso, generar oportunidades económicas y acompañar a los jóvenes en su integración al sistema financiero formal contribuyendo así a su bienestar y al desarrollo sostenible de Honduras. Alianza con UNAH – Becas Universitarias: A través de su programa de educación financiera TENGO Futuro, la compañía apoyó la dispersión digital de becas universitarias para 1,378 estudiantes, con un monto total distribuido de L 2,067,000.00 en el primer piloto. Este esfuerzo proyecta alcanzar a 35,000 alumnos en los próximos años. Alianzas con Escuelas: A través de una tarjeta de pago recargable de uso cerrado, diseñada para adaptarse a las necesidades específicas de empresas, instituciones y organizaciones que requieren un medio de pago controlado y seguro, la compañía se posiciona como pionera al introducir la primera tarjeta dirigida a niños y adolescentes en edad escolar. Esta herramienta les permite aprender a manejar su dinero de forma interactiva y divertida, fortaleciendo sus conocimientos financieros desde etapas tempranas.				1 FIN DE LA POBREZA 1.4 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 4.4 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.10 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 10.2
		Potenciando la inclusión financiera, TENGO es la tarjeta recargable #1 en Honduras 44% De los usuarios son “no profesionales” 49% De los usuarios son mujeres. 42% De los usuarios son Generación Z				

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Comprometido con sus clientes, TENGO alcanzó durante 2025 su objetivo de NPS, incrementando el indicador de 50 a 52 al cierre del año. Asimismo, el nivel de servicio (SLA) registró un resultado anual de 81.80%. Estos logros reafirman el compromiso de la compañía con la inclusión financiero, una gestión sostenible, eficiente y orientada a la creación de valor a largo plazo Educación financiera Grupo Ficohsa está comprometido con promover una cultura financiera que permita a las personas tomar decisiones informadas, responsables y alineadas con sus metas de vida. Reconoce que la educación financiera es un pilar fundamental para que los clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general puedan administrar adecuadamente sus finanzas y construir un mejor futuro financiero. Acompañamiento al cliente a través de la educación financiera Como parte del compromiso con el bienestar de sus clientes, Grupo Ficohsa impulsa acciones de educación financiera dirigidas especialmente a nuevos clientes de la institución. A través de contenidos educativos y recomendaciones prácticas, promueve el uso responsable de productos como tarjetas de crédito, préstamos y cuentas de ahorro. Asimismo, el envío periódico de la Revista Financiera Digital refuerza este acompañamiento con los clientes activos, ofreciendo contenido educativo que apoya la toma de decisiones financieras a corto, mediano y largo plazo. Circuitos de Educación Financiera Ficohsa Los circuitos constituyen un modelo de aprendizaje interactivo que permite a los participantes comprender conceptos financieros fundamentales a través de experiencias participativas y dinámicas. Este formato busca facilitar la comprensión de conceptos claves como el ahorro, inversión a largo plazo, protección financiera y la planificación para el futuro de una manera dinámica e interactiva de la mano de expertos financieros de Grupo Ficohsa. Indicadores 2025 + 371 mil clientes capacitados y alcanzados en la región + 12.9 millones de personas alcanzadas a través de redes sociales a nivel regional +1.9 millones de personas únicas alcanzadas a través de redes sociales en Honduras + 2.9 millones de personas alcanzadas a través del Podcast de Educación Financiera + 13 mil personas capacitadas directas a través de formación especializada gracias al apoyo de los Formadores de Educación Financiera.			 1.4  4.4  8.10  10.2	

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		+21 mil visitas al Portal Tu Conciencia Financiera +146 colaboradores recibieron asesoría y acompañamiento personalizado para mejorar su salud financiera +3.7 mil colaboradores capacitados en educación financiera en Honduras. +3.8 mil niños y niñas capacitados en educación financier Aflatoun/Aflatot a través de Fundación Ficohsa. +1,000 padres y madres de familia capacitados en las Escuelas para Padres con el apoyo de Fundación Ficohsa + 1,000 jóvenes capacitados en 8 circuitos realizados en la Universidad José Cecilio del Valle (UJCV), Universidad Metropolitana de Honduras (UMH), Universidad Nacional de Ciencias Forestales (UNACIFOR), Universidad Católica de Honduras (UNICAH) en las ciudades de Tegucigalpa, Siguatepeque, Comayagua y San Pedro Sula. Iniciativas destacadas: Global Money Week: iniciativa mundial de concienciación sobre la importancia de que los jóvenes adquieran conocimiento sobre las finanzas desde muy temprana edad, se llevaron a cabo diversas actividades: 1. Circuitos de Educación Financiera en universidades 2. Educación Financiera en línea a través de portal educativo 3. Capacitaciones presenciales y virtuales 4. Participación en el Podcast de FUNDAHRSE Radio 5. Fundación Ficohsa, a través de su Programa Aflatoun de Educación Social y Financiera				1 FIN DE LA POBREZA  1.4 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD  4.4 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.10 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  10.2

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Mes del Ahorro: en octubre en conmemoración del Día Mundial del Ahorro, se desarrollaron iniciativas orientadas a promover hábitos financieros responsables y fortalecer la cultura de ahorro en distintos segmentos de la población hondureña. Como parte de estas acciones, se realizaron: 1. Capacitaciones de educación financiera 2. Talleres de educación financiera en la Universidad José Cecilio del Valle (UJCV) 3. Escuelas para Padres para fortalecer las capacidades financieras de las familias y promover la educación financiera en el hogar. Nuevas alianzas con universidades como Universidad Nacional de Ciencias Forestales (UNACIFOR) y la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM). - Se fortalecieron las alianzas con las universidades (UNAH, UNICAH, UMH, UJCV, CEUTEC/UNITEC) ampliando el alcance de la educación financiera mediante capacitaciones y actividades para jóvenes. - Impulsamos la educación financiera para colaboradores de empresas clientes de Banca Corporativa (BCIE a nivel regional, Grupo Elcatex, Grupo Plasencia, Café Indio, BANHPROVI, entre otros) desarrollando contenidos adecuados a sus necesidades para fortalecer sus capacidades y la gestión financiera. - 2 temporadas del Podcast “Tu Bienestar Financiero” (Temporada 4 y 5) con Ali Kafie, abordando temas de interés como ser: la importancia del ahorro, el buen uso de la tarjeta de crédito y los préstamos, administración adecuada de las remesas, cómo evitar fraudes y estafas financieras y promovimos el conocimiento sobre la Central de Información Crediticia con la participación de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).				 1.4  4.4  8.10  10.2

3. Buen Gobierno Corporativo

Conjunto integral de prácticas y estructuras que orientan las operaciones y la toma de decisiones de manera responsable, transparente y equilibrada, fortaleciendo la confianza y relación con los clientes. Al integrar la sostenibilidad ASG en la estructura de Gobierno Corporativo, Grupo Ficohsa garantiza un crecimiento sólido alineado con sus valores. Este enfoque abarca aspecto como la competencia de la Junta Directiva y la toma de decisiones estratégicas, asegurando que los productos y servicios respondan a las expectativas y necesidades de los clientes de manera sostenible.

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
La carencia de diversidad en el gobierno corporativo puede incrementar los riesgos asociados a conflictos de interés y una gestión ineficaz, comprometiendo la calidad de las decisiones estratégicas y la transparencia organizacional.	Un gobierno corporativo diverso y eficaz fomenta la implementación de políticas sostenibles, posicionando al grupo como líder en finanzas responsables y atrayendo clientes e inversionistas con valores afines.	El desempeño de Grupo Ficohsa se guía por principios y valores que fomentan la transparencia y la responsabilidad. Continuamos operando bajo una gestión ética e íntegra que fortalece nuestra cultura organizacional y contribuye a generar confianza en nuestros clientes y demás grupos de interés. La clave para promover un desarrollo sostenible está bajo el liderazgo de un gobierno corporativo sólido y visionario, que impulse impactos positivos en la sociedad. Trabajando de la mano con los grupos de interés, escuchando sus expectativas y necesidades para garantizar un comportamiento empresarial responsable. Las competencias y guías de actuación del Buen Gobierno Corporativo - Liderazgo responsable y sostenible. - Desarrollo y visión de crecimiento a largo plazo, sobre bases firmes. - Respeto a las exigencias impuestas por el marco legal. - Cumplimiento de los compromisos con los distintos grupos de interés. La Junta Directiva, en su rol como máximo órgano de administración después de la Asamblea de Accionistas, lidera la definición de la estrategia corporativa y la aprobación del presupuesto anual. Asimismo, asegura la correcta aplicación de políticas internas y el funcionamiento de los sistemas de control interno. La misma se apoya en diversos Comités Directivos que cumplen funciones de análisis, asesoría y propuesta. Es la propia Junta quien define la composición de estos comités, considerando la formación profesional, integridad, competencias y experiencia de sus miembros, los cuales son directores con trayectoria alineada a los objetivos y responsabilidades de cada comité.	GRI	2-9, 2-10, 2-11, 2-12,2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2- 17, 2-18, 2-19, 2-19, 2-21, 405-1		 12.9
La falta de capacitación de la dirección y la alta gerencia en temas de continuidad de negocio y por ende al tener algún incidente el impacto puede ser mayor/no escalar oportunamente algún tema de continuidad para que se tenga una solución oportuna.	Una gobernanza corporativa robusta reduce el riesgo percibido, mejorando las condiciones de financiamiento y facilitando el acceso a inversionistas institucionales.		SASB	Hipotecas	FN-MF-270a.4	 16.6, 16.7
La falta de independencia de la Junta Directiva puede conducir a decisiones sesgadas, perjudicando los resultados estratégicos de la compañía.						

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Acciones destacadas en 2025 Aprobación de la política de sostenibilidad, la cual guía las acciones e iniciativas de Sostenibilidad de Grupo Ficohsa para materializar este valor corporativo, siguiendo criterios ASG y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para fomentar una cultura de sostenibilidad y resiliencia, manteniendo un equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y la conservación del medio ambiente. La Junta Directiva es responsable de asegurar un entorno adecuado para la gestión de riesgos y promover las condiciones internas que la faciliten. En el 2025, el Departamento de Riesgos de Grupo Ficohsa avanzó de manera significativa en el fortalecimiento de la gestión integral de riesgos, consolidando un enfoque estratégico alineado con los objetivos de sostenibilidad, resiliencia y creación de valor a largo plazo. Miembros de Junta Directiva participaron en un taller virtual de Cultura Ética. Aprobación de cambios generales en la política de Anticorrupción y Soborno de GF, los cuales se basan en adición a: introducción, se agrega a El Salvador como parte de GF, ajustes en términos y definiciones, normativa internacional, capítulo VI. tipologías para considerar en materia de corrupción y soborno, inciso e (Escalamiento y evaluación de clientes de Alto Impacto Reputacional (PEP), Inciso T (Se agregan más indicadores de riesgos de corrupción y soborno), se agrega el inciso U (áreas de mayor exposición) y en anexos se agrega el inciso c. Formación a miembros de Junta Directiva en capacitación Especializada en Gestión de Riesgo, los temas impartidos fueron: - Principios gerenciales vitales para una gestión efectiva de ALA/CFT desde la perspectiva del rol en una Junta Directiva o Alta Administración. - Importancia "no negociable" en el cumplimiento, la adecuada gestión de los riesgos ALA/CFT en las organizaciones modernas y los negocios responsables. - La Evaluación de Riesgos ALA/CFT como una herramienta de medición e interpretación de sus resultados. - El uso de los servicios financieros en el delito comercio ilegal de vida silvestre y especies en peligro de extinción, su impacto global y ejemplos de cómo las Instituciones Financieras pueden contribuir en prevenir el tráfico ilegal de vida silvestre.				12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES  12.9 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS  16.6, 16.7 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  10.3

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Diversidad, Equidad e Inclusión Grupo Ficohsa reconoce que la Diversidad, Equidad e Inclusión son pilares fundamentales para la sostenibilidad y la generación de valor a largo plazo en la organización. Promueve un entorno laboral respetuoso e inclusivo, donde cada colaborador es valorado por sus contribuciones individuales, experiencias y talentos. En coherencia con este compromiso impulsa políticas y prácticas que garantizan condiciones equitativas de acceso, desarrollo y crecimiento, fortalecen su cultura organizacional. La organización refuerza su compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) a través del Comité de DEI y una política institucional que se alinea con principios, decisiones y acciones, fortaleciendo la sostenibilidad, la gobernanza responsable y la creación de valor para los grupos de interés. Para asegurar que los colaboradores sean valorados por sus competencias y desempeño en un ambiente que promueve la dignidad, el bienestar y el sentido de pertenencia se promueve: - La no discriminación, trato justo y equitativo para todos estableciendo lineamientos claros para prevenir, identificar y sancionar cualquier conducta excluyente dentro de la organización. - Cultura basada en el respeto, confianza y la meritocracia se fortalece a través de la normativa, los mecanismos de sensibilización y reportes de asociados. 24% de incremento en la participación de mujeres en posiciones de liderazgo durante 2025, en comparación con 2024 (desde posición laboral de Mandos Medios a Presidentes/ Vicepresidentes).				12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 12.9 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 16.6, 16.7 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 10.3

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Programa de Liderazgo para Mujeres Ficohsa Women4Women: orientado a fortalecer el desarrollo profesional y personal de las colaboradoras mediante formación, mentoría y redes de apoyo, como parte de la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión. El programa integra dos ejes estratégicos: - Formación en Liderazgo: iniciativa regional virtual con duración de siete meses, orientada a desarrollar habilidades de liderazgo, fortalecer la autoconfianza y potenciar el crecimiento profesional. - Formación de Mentoría: dirigido a 25 talentos clave femeninos, enfocado en fortalecer competencias de liderazgo para asumir roles de mayor responsabilidad. Como resultado, el 36% de las participantes fueron promovidas a nuevas posiciones, reflejando el impacto positivo. Women in TecOps La iniciativa Women in TecOps se consolidó en 2025 como un programa estratégico orientado a potenciar la participación, el liderazgo y el desarrollo profesional de las mujeres en las áreas tecnológicas y operativas de Grupo Ficohsa. Su propósito es fortalecer una cultura inclusiva que promueve igualdad de oportunidades, impulsa el crecimiento del talento femenino y contribuye a la innovación mediante equipos diversos y colaborativos. El programa está diseñado sobre el desarrollo y formación especializada: Se habilitan espacios de aprendizaje que incluyen talleres, sesiones técnicas, charlas con líderes regionales y programas de fortalecimiento en habilidades de liderazgo, comunicación, gestión del cambio y pensamiento estratégico.				12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 12.9 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 16.6, 16.7 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 10.3

4. Experiencia del Cliente

Creación de experiencias e interacciones memorables a través de soluciones efectivas, como transacciones ágiles, acceso fácil a la información, seguridad de las operaciones y otros factores. Los cuales garantizan la satisfacción de nuestros clientes, atrayendo nuevos prospectos y fortaleciendo la confianza de nuestros clientes actuales. Basándonos en nuestro pilar estratégico de Relaciones Profundas, siendo nuestro cliente el centro, basándonos en su crecimiento y convirtiéndonos así en su principal opción en la toma de decisiones.

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
Atención tardía a los clientes y falta de soluciones satisfactorias por los prolongados procesos de seguimiento de las ventas a los Ejecutivos de Negocio, ocasionando pérdidas de negocios	Una experiencia comercial satisfactoria para los clientes incrementa la probabilidad de fidelización, reduciendo la rotación y facilitando la venta de productos adicionales	En Grupo Ficohsa, la experiencia del cliente es el eje central de cada acción, ofreciendo soluciones financieras personalizadas que acompañan a personas y empresas en cada etapa de su crecimiento. A través de una atención cercana, confiable y oportuna, la institución busca generar bienestar real y duradero, evolucionando constantemente para ofrecer servicios innovadores y de calidad. Su modelo de segmentación permite comprender profundamente las necesidades de cada cliente y brindar una experiencia especializada que fortalece la confianza y la relación a largo plazo	GRI	417-1, 417-2, 417-3	
Una implementación excesiva de herramientas automatizadas, como chatbots o asistentes virtuales, puede percibirse como una falta de contacto humano en la atención de problemas complejos, especialmente en segmentos como el de adultos mayores. Esto podría generar pérdida de clientes y afectar los ingresos.	Una gestión adecuada de la experiencia del cliente puede disminuir significativamente el número de quejas y conflictos, lo que reduce costos operativos asociados con la resolución de reclamaciones y mejora la satisfacción del cliente.	Avances en el 2025 96% de logro regional en el Net Promoter Score (NPS), reafirmando la satisfacción y lealtad de los clientes. Este resultado fue impulsado por iniciativas clave como la modernización de la aplicación digital, la ampliación de los servicios digitales, la mejora en los tiempos de resolución y el desarrollo de productos ajustados a las preferencias de cada segmento. Estas acciones permitieron continuar ofreciendo una experiencia más rápida, eficiente y centrada en el cliente. - Como parte de la estrategia de cercanía y ampliación del acceso a servicios financieros, se inauguraron 13 nuevos centros de servicio, (9 agencias y 4 ventanillas) fortaleciendo la presencia del Banco y garantizando una atención más cercana y accesible. - Grupo Ficohsa continúa innovando a través de sus Puntos Digitales, ampliando el acceso a servicios financieros ágiles y modernos, al mismo tiempo que avanza con la apertura de nuevas agencias físicas en la región. Además, pone a disposición de sus clientes sus canales y redes sociales oficiales, ofreciendo atención oportuna para resolver consultas y brindar soporte de manera cercana y eficiente. Interbanca, la App Ficohsa y el Servicio Ágil de Respuesta Automática (SARA) constituyen los principales puntos de atención digital para la administración de cuentas y la contratación de servicios.	SASB	Seguro	FN-IN-270a.1, FN-IN-270a.2, FN-IN-270a.3, FN-IN-270a.4
La insatisfacción de los clientes los hace más propensos a cambiar de entidad bancaria o de soluciones financieras, lo que aumenta la tasa de rotación y reduce los ingresos de la compañía.				Fnanzas del consumidor	FN-CF-270a.2, FN-CF-270a.3, FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5



12.8

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		El Servicio al Cliente Orientado a transformar de manera integral la experiencia de atención en las agencias, integrando tecnología, monitoreo estratégico y prácticas centradas en las personas. Ofrecen un servicio ágil, humano y consistente con los estándares de excelencia del sector financiero. La gestión prioriza el bienestar del cliente, optimiza la productividad interna y promueve la sostenibilidad mediante soluciones digitales que fortalecen la autogestión y reducen la huella ambiental. Logros 2025 - Ampliación del sistema de filas para mejorar la gestión de tiempo de atención de los clientes. - Monitoreos y auditorías en sitio/virtuales para asegurar la calidad de gestión en la excelencia del servicio. - Migración a canales alternos optimizando el journey del cliente, identificando procesos críticos para promover un ecosistema de autoservicio. Estos avances reflejan el compromiso continuo con la excelencia en el Servicio al Cliente y la mejora de la experiencia en agencias. El seguimiento permanente de estrategias permite fortalecer buenas prácticas, identificar oportunidades y asegurar la satisfacción y confianza de los clientes. Evolución y transformación digital Grupo Ficohsa en 2025, avanzó de manera decisiva en su proceso de evolución y transformación digital, modernizando su modelo operativo y elevando la madurez tecnológica en toda la región. Este año marcó un punto clave en la consolidación de una gobernanza tecnológica integrada, especializada y orientada a fortalecer la eficiencia, la resiliencia y la estabilidad de las operaciones. A través de capacidades más robustas en arquitectura, datos e inteligencia artificial, el Grupo impulsó una infraestructura más escalable y centrada en el cliente, habilitando canales digitales modernos y seguros. Estos avances no solo optimizaron los procesos internos, sino que también potenciaron la experiencia del cliente, reforzaron la seguridad de la información y permitieron profundizar en estrategias que impulsan el crecimiento sostenible en un entorno financiero cada vez más dinámico.	Actividades de gestión y custodia de activos	FN-AC-270a.1, FN-AC-270a.2, FN-AC-270a.3	 12.8

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Canales digitales - Tras el lanzamiento de la nueva aplicación en mayo de 2025, se registró un incremento del 21% en clientes activos en la app,Ficohsa junto con un crecimiento del 8% en usuarios de los segmentos Banca+, Privada y Premier. Asimismo, las transacciones digitales monetarias incremento en un 26% interanual, reflejando una mayor adopción y uso de los canales digitales. - La incorporación del token integrado permitió a los clientes autogestionar su doble factor de autenticación, logrando que el 88% de ellos adoptara exitosamente la herramienta, fortaleciendo la seguridad en sus operaciones. - Adicionalmente, se mejoró el canal SARA (Chatbot) mediante la implementación de un lenguaje más natural y capacidades de reconocimiento de voz. Estas mejoras ampliaron la información disponible para los clientes, incluyendo consultas de productos, remesas, sucursales y sus horarios de atención, cajeros automáticos, pagos de obligaciones, transferencias y compra de paquetes de internet, entre otros.				12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 12.8
Módulos de pago cerrado por parte de servicios generales provoca que no se atienda de manera oportuna a los clientes que compran un activo, incurriendo en pagos pendientes o incumplimiento de tiempo de entrega de este, lo que representa un riesgo reputacional.		Grupo Ficohsa ofrece opciones de financiamiento diseñadas para adaptarse a las necesidades y capacidades de pago de cada cliente, facilitando soluciones accesibles y flexibles para la adquisición de activos relacionados con préstamos de vivienda, vehículos entre otro.				

5. Empoderamiento a los Emprendimientos

Grupo Ficohsa reafirma su compromiso con el desarrollo económico del país y con los sectores productivos que impulsan el crecimiento, la diversificación y la generación de oportunidades. Durante el 2025 se continuó fortaleciendo iniciativas que promueven el emprendimiento como motor de desarrollo, acompañadas de programas de educación e inclusión financiera que amplían el acceso y las capacidades de los beneficiarios.

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
Apoyo a emprendimientos con altas tasas de fracaso, puede generar pérdidas en inversiones o financiamientos otorgado.	El apoyo a emprendimientos permite al grupo financiero acceder a sectores emergentes y diversificar sus inversiones, reduciendo su dependencia a los mercados tradicionales.	Grupo Ficohsa reafirma su compromiso con el desarrollo económico del país y con los sectores productivos que impulsan el crecimiento, la diversificación y la generación de oportunidades. Durante el 2025 se continuó fortaleciendo iniciativas que promueven el emprendimiento como motor de desarrollo, acompañadas de programas de educación e inclusión financiera que amplían el acceso y las capacidades de los beneficiarios. Tras el hito alcanzado en 2024 con la aprobación del préstamo de \$250 millones otorgado por DFC (U.S. International Development Finance Corporation) en conjunto con CITI —uno de los financiamientos más relevantes en Centroamérica y el segundo más grande en Latinoamérica—, en 2025 se avanzó de manera significativa en su ejecución, dirigida a pequeñas y medianas empresas, con especial énfasis en aquellas lideradas por mujeres. \$223.4 millones colocados a lo largo del año del financiamiento a través de la Banca Corporativa y Empresarial, impulsando la actividad económica mediante el acceso a crédito en condiciones competitivas. + 17,700 empleos generados gracias al crecimiento de empresas beneficiadas por estos recursos. El enfoque de inclusión también se ve reflejado en que un porcentaje de los fondos han sido destinados a Pymes lideradas por mujeres, consolidando el compromiso institucional con la equidad de género y el empoderamiento económico.	GRI	413-1	 1.4  5.6 (a)  8.3  9.3  10.2
	El apoyo a emprendimientos (pequeños, medianos y grandes) que tengan un impacto social o ambiental, permite mejorar la reputación del grupo financiero, y refuerza su compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera.		SASB	Bancos comerciales FN-CB-240a.1, FN-CB240a.2, FN-CB-240a.3, FN-CB-240a.4	

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Programa Ficohsa Mujeres Adelante El programa de Ficohsa Mujeres Adelante continúa impulsando el empoderamiento y la inclusión financiera de mujeres en Honduras para transformar sus comunidades, brindándoles acceso a productos y servicios financieros para alcanzar sus sueños, así como formación y herramientas para fortalecer sus capacidades y emprendimientos. El programa mantiene su enfoque en abrir más espacios para las emprendedoras y promover su autonomía financiera a través de educación continua. - El programa continúa desarrollando estrategias para incrementar la participación de la mujer en el sector financiero, capacitando a los equipos de agencias a nivel nacional, también reconociendo cada trimestre a las agencias con mayor colocación y crecimiento en la atención al segmento mujer, mejorando la experiencia de clientas a nivel nacional. - Este año se firmaron nuevas alianzas Boxful y Empresarias Progresando de INCAE, orientadas a fortalecer el ecosistema emprendedor femenino mediante formación especializada, mentorías, asesoría financiera y acceso a oportunidades de mercado y financiamiento. La confianza de la mujer hondureña en Ficohsa se ve reflejada por los resultados del 2025 en comparación al año anterior: 18.6% de crecimiento en los saldos de depósitos en Banca de Personas 51.5% en crecimiento de saldos de préstamos en Banca Empresarial 4.8% de crecimiento en saldos de préstamos hipotecarios 66.3% crecimiento en facturación de POS 65.5% de crecimiento en clientas nuevas en Banca Emprendedor				1 FIN DE LA POBREZA  1.4 5 IGUALDAD DE GÉNERO  5.6 (a) 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.3 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  9.3 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  10.2

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Servicios no financieros Complementarios Ficohsa Mujeres Adelante continúa fortaleciendo los pilares de sus servicios no financieros con el objetivo de impulsar las capacidades personales, financieras y empresariales de las mujeres, promoviendo su autonomía y el crecimiento sostenible de sus negocios: - Reconocimiento - Acceso a Información - Alianzas - Networking - Educación El programa contribuye a fortalecer la toma de decisiones financieras informadas y la gestión sostenible de los emprendimientos. De esta manera, estas acciones no solo generan valor social al impulsar el desarrollo empresarial de las mujeres, sino también a mitigar riesgos asociados al financiamiento de emprendimientos, a fortalecer sus capacidades de gestión reduciendo así la probabilidad de fracasos de sus negocios. Impactos logrados en 2025: + 2,500 mujeres alcanzadas a nivel nacional a través de charlas y capacitaciones + 90 empresarias beneficiadas a través de Fábrica de Emprendedoras de Voces Vitales Honduras 200 mujeres beneficiadas entre corredoras de Ficohsa Seguros y clientas de Banca + de Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca y Danlí con taller sobre el cuidado de la piel y tips de maquillaje + 450 madres y jefas de hogar beneficiadas en eventos de Mom Talks + 670 espacios generados para promocionar la venta y exposición de los emprendimientos				1 FIN DE LA POBREZA  1.4 5 IGUALDAD DE GÉNERO  5.6 (a) 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.3 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  9.3 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  10.2

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Premio Ficohsa Mujeres Adelante: Un evento de inspiración y resiliencia, Grupo Ficohsa celebró la cuarta edición del Premio Mujeres Adelante, una iniciativa que reconoce el liderazgo, la innovación y el empoderamiento económico de mujeres hondureñas que transforman sus comunidades y el país. En esta edición se postularon 279 mujeres de diferentes lugares de Honduras, con iniciativas que van desde el café y la agroindustria, hasta la educación, la salud, la belleza y la innovación. Las categorías de participación en el Premio Ficohsa Mujeres Adelante: - Emprendimiento Disruptivo - Empoderamiento Económico - Emprendedora Sin Fronteras - Liderazgo Empresarial Femenino. Programa De Mi Tierra En alianza con Supermercados La Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural (FUNDER), Ficohsa continúa fortaleciendo esta iniciativa dirigida al sector agro hondureño, impulsando el progreso integral de pequeños y medianos productores contribuyendo con el desarrollo y la generación de empleo del país. El programa brinda acceso a financiamiento, asistencia técnica especializada, capacitación en temas agrícolas sostenibles y garantiza espacios seguros para la venta de sus productos a través de diferentes alianzas. Indicadores históricos: +USD 9.4 millones en financiamiento (+L248.5 MM). Solamente en 2025 se otorgaron +L33 millones (+USD 1.2 MM) en financiamiento. 47% de crecimiento comparado a 2024. +1,248 productores beneficiados y +6,240 beneficiarios indirectos. +3,059 créditos otorgados para producir +40 productos en 12 departamentos. +28,000 empleos generados indirectamente, con la producción de +7,060 manzanas. +115 millones de libras compradas a los productores traducidos en ventas para ellos de +USD 47.9 millones (+L1,270 MM). 40% de crecimiento en compras a los productores, comparado al 2024.				1 FIN DE LA POBREZA  1.4 5 IGUALDAD DE GÉNERO  5.6 (a) 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.3 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  9.3 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  10.2

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Hitos importantes en el 2025 - El Programa destinó L20MM para apoyar la producción de cultivos esenciales como papa, tomate, cebolla y zanahoria. - 23% del financiamiento se orientó a impulsar agricultura protegida y la adopción de herramientas y equipos que mejoran la productividad. - Implementación de un piloto de herramienta digital para medir y gestionar riesgos climáticos en cultivos de 60 productores, en alianza con la Universidad Zamorano bajo el proyecto AgroHub. En el marco del 17 aniversario del programa se desarrollaron dos actividades: - Gira de aprendizaje en la Universidad Zamorano con 30 productores y equipo técnico, enfocada en innovación y prácticas agrícolas sostenibles. - Cuarta feria de productos frescos en la Oficina Principal de Banco Ficohsa, con la participación de alrededor de 20 productores y más de 25 productos en venta. Programa Asesuisa CREE El programa Asesuisa Cree es una iniciativa de desarrollo empresarial orientada a fortalecer la competitividad, capacidad de adaptación y visión estratégica de las empresas salvadoreñas. A través de un acompañamiento personalizado, brinda a los empresarios acceso a conocimientos clave y la oportunidad de establecer conexiones con expertos en distintas áreas. Esto permite mejorar la toma de decisiones y fomentar el crecimiento y la continuidad de sus negocios.				1FIN DE LA POBREZA  1.4 5IGUALDAD DE GÉNERO  5.6 (a) 8TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.3 9INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  9.3 10REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  10.2

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados			ODS
		Actividades destacadas: + 1,350 personas de micro y pequeña empresa beneficiadas a través de 28 sesiones con formación sobre tendencias del entorno en alineadas a seis pilares estratégicos: legal, operaciones, mercadeo, tecnología, finanzas y talento humano. 26 formaciones virtuales especializadas dirigidas a los miembros de Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL). 36 mujeres beneficiadas con la realización de 6 mercados sostenibles en alianza con Lo Local para impulsar sus emprendimientos. 89 personas impactadas con 3 talleres, 10 módulos semanales, 60 horas de formación y 23 asesorías personalizadas a través del Programa Brújula Empresarial implementado con más de 20 aliados especializados en formación y acompañamiento a los emprendedores. 59 empresas con acompañamiento a través de consultorías en gestión de riesgo. + 200 servicios de acompañamiento empresarial integral.				1 FIN DE LA POBREZA  1.4 5 IGUALDAD DE GÉNERO  5.6 (a) 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO  8.3 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA  9.3 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  10.2

6. Digitalización e Innovación de los Servicios y Productos

Implementación de tecnologías avanzadas y soluciones digitales para optimizar procesos, agilizar operaciones y fortalecer la capacidad analítica y de toma de decisiones del grupo. Este enfoque permite mejorar significativamente la experiencia de los clientes y desarrollar soluciones financieras modernas, inclusivas e innovadoras, mediante el uso de tecnologías accesibles y orientadas a facilitar la vida de las personas.

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
La lenta adaptación a las expectativas digitales de los clientes podría derivar en la pérdida de oportunidades en el mercado.	Automatizar los procesos internos promueve un uso eficiente de los recursos humanos y tecnológicos, optimizando la eficiencia operativa y reduciendo costos.	Durante el 2025, la Vicepresidencia Regional de Tecnología y Operaciones logró una transformación estratégica, orientada a modernizar el modelo operativo, acelerar la madurez tecnológica y consolidar una gobernanza regional más integrada y especializada. Esta transformación permitió avanzar hacia un esquema organizacional alineado con mejores prácticas globales, con mayor capacidad para habilitar la estrategia corporativa y responder de forma ágil a un entorno dinámico y altamente digital.	GRI	N/A	 8.2
Falla en servidores, middlewares e interfaces haciendo que determinadas transacciones dejen de funcionar, retrasos, no funcione a su capacidad, lo cual puede generar reclamos de los clientes, afectando a la continuidad del negocio y pérdidas monetarias.	La expansión de los productos digitales incrementa la capacidad de llegar a nuevos mercados y captar clientes adicionales.	Como parte de esta evolución, se fortaleció el Área de Arquitectura, Datos e Inteligencia Artificial, una unidad estratégica diseñada para modernizar arquitecturas empresariales, elevar capacidades analíticas y acelerar la adopción responsable de soluciones basadas en inteligencia artificial. Esta área incorpora funciones que habilitan de forma directa la transformación digital, fortalecen la toma de decisiones basada en datos y fomentan la automatización inteligente a escala regional. Modelo operativo especializado El nuevo modelo define funciones claras y complementarias: - TI Operaciones garantiza la continuidad del negocio y la resiliencia de los servicios - TI Modernización lidera la evolución tecnológica y la adopción de arquitecturas modernas. - Seguridad de la Información establece políticas, cumplimiento y gestión del riesgo. - Ciberseguridad opera el SOC con monitoreo, respuesta a incidentes e inteligencia de amenazas. - Planeación y Gobierno asegura el gobierno regional, la planificación financiera, la gestión del portafolio y el seguimiento de indicadores estratégicos. La evolución del modelo operativo y la especialización dentro de TI Operaciones elevó significativamente la eficiencia, estabilidad y resiliencia del ecosistema tecnológico regional. Este avance se reflejó en una disminución sostenida de incidentes, así como en una mejora continua de la disponibilidad y confiabilidad de los servicios críticos que respaldan las operaciones del Grupo.	SASB	N/A	 9.5 (c)

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		Proyectos Relevantes de Modernización Durante 2025 se ejecutó un portafolio de proyectos estratégicos orientados a elevar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa y consolidar capacidades tecnológicas modernas en toda la región. 96% de logro regional en el Net Promoter Score (NPS), reafirmando la satisfacción y lealtad de los clientes. Este resultado fue impulsado por iniciativas clave como la modernización de la aplicación digital, la ampliación de los servicios digitales, la mejora en los tiempos de resolución y el desarrollo de productos ajustados a las preferencias de cada segmento. Estas acciones permitieron continuar ofreciendo una experiencia más rápida, eficiente y centrada en el cliente. - Modernización de la plataforma de colaboración de empleados: impulsando modelos de trabajo colaborativo con la estandarización de prácticas y políticas comunes e incorporación de capacidades avanzadas en materia de seguridad, gestión de accesos, administración de dispositivos, gestión de contenidos e integración de herramientas de inteligencia artificial. - Evolución de la aplicación móvil: se modernizo la aplicación móvil orientada a mejorar la experiencia del cliente, fortaleciendo la seguridad transaccional y las funcionalidades digitales impulsando un acceso más rápido, seguro y eficiente a los servicios financieros. - Migración del core de pensiones: un proyecto estratégico que elevó la estabilidad operativa y que permite una operación más flexible, segura y alineada con estándares actuales de la industria, impulsando la eficiencia administrativa y la capacidad de innovar en servicios orientados al cliente. - Migración progresiva a la nube: se avanzó en la migración progresiva de aplicaciones y servicios hacia arquitecturas en la nube, este esfuerzo incrementa la escalabilidad, resiliencia y eficiencia del entorno tecnológico, habilitando despliegues más ágiles, mayor capacidad de procesamiento y una optimización del uso de recursos. - Plataforma integral de gestión comercial y de clientes: Se implementó un ecosistema unificado en agencias, diseñado para fortalecer la experiencia del cliente desde el punto de atención, mejorar la gestión comercial y proporcionar una vista integral del cliente a los equipos de servicio.			8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.2 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 9.5 (c)

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		A través de capacidades más robustas en arquitectura, datos e inteligencia artificial, el Grupo impulsó una infraestructura más escalable y centrada en el cliente, habilitando canales digitales modernos y seguros. Estos avances no solo optimizaron los procesos internos, sino que también potenciaron la experiencia del cliente, reforzaron la seguridad de la información y permitieron profundizar en estrategias que impulsan el crecimiento sostenible en un entorno financiero cada vez más dinámico. Logros en productos para banca de persona digitales - Cuenta de ahorro: En 2025 se consolidó la estrategia de cuentas de ahorro digitales mediante la expansión total del modelo de ventas asistidas, llevándolo al 100% de las agencias a nivel nacional. Esta implementación permitió agilizar los tiempos de atención y brindó a los ejecutivos una herramienta ágil y eficiente para la colocación del producto. Además, se integró la firma digital dentro del mismo flujo de apertura, facilitando que los clientes pudieran realizar operaciones presenciales sin trámites adicionales. Con el objetivo de ampliar el acceso a la apertura digital, se incorporó la validación biométrica utilizando el pasaporte hondureño vigente, permitiendo que más personas pudieran autenticarse y abrir su cuenta de forma rápida y segura. Como resultado de estas mejoras, la colocación de cuentas digitales creció un 200% respecto al año anterior, acompañado de un aumento del 18% en el ticket promedio por cuenta. - Préstamos personales: Se desarrolló una nueva opción de desembolso para créditos de extra financiamiento dirigida a clientes que no contaban con una cuenta activa en el banco al momento de su solicitud. La apertura de la cuenta fue integrada dentro del mismo flujo de desembolso, permitiendo una venta cruzada más eficiente entre los productos de activo y pasivo, y optimizando la experiencia del cliente. Con el objetivo de ofrecer un proceso más ágil y personalizado, se implementaron varias mejoras clave: - Se creó un flujo simplificado para clientes con un crédito preaprobado, en el cual únicamente deben aprobar la autenticación para obtener posteriormente el desembolso. - Se habilitaron pantallas con información prellenada para el cliente, utilizando datos previamente proporcionados al banco, lo que redujo a seis minutos el tiempo de llenado del formulario de solicitud de préstamo.			 8.2  9.5 (c)

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		Para garantizar que el cliente contara con toda la información necesaria desde el inicio, se añadió una pantalla detallada con las condiciones del crédito preaprobado, incluyendo tasa, plazo, monto, seguros aplicables y el pago mensual estimado. Adicionalmente, se implementó una campaña de incentivo para las mujeres, otorgando un descuento automático del 20% en la comisión durante los primeros siete días de cada mes, con el fin de apoyar a las mujeres a alcanzar sus proyectos y metas de vida. - Tarjeta de crédito: Se incorporaron dos nuevos tipos de tarjetas de crédito al flujo digital, lo que amplio a trece la oferta de tarjetas de crédito ofrecidas por el banco en un flujo 100% autogestionado por el cliente. Esta ampliación fortaleció el catálogo digital y aumentó la capacidad del banco para atender diversas necesidades y perfiles de usuarios. Con el fin de optimizar la experiencia de los clientes en la gestión de una tarjeta preaprobada, se habilitó una landing page específica con campos prellenados y se eliminó el proceso de biométrica. Estos ajustes permitieron facilitar el proceso de aprobación mucho más ágil. Se unificaron pantallas finales del flujo con el fin de reducir de 9 a 7 la cantidad de pasos que debía realizar el cliente para completarlo. - Seguros: Se desarrollaron los flujos de venta asistida para los seguros de Gastos Médicos Menores, Familia Protegida, Conduce Seguro y Seguro de Vida, permitiendo que los ejecutivos del banco puedan comercializar estos productos tanto dentro como fuera de las agencias, quedando la venta en línea directamente en la aseguradora, lo que agiliza la gestión y asegura una integración más eficiente. Además, se implementó la funcionalidad de cobro del seguro mediante tarjeta de crédito, lo que permite abarcar más clientes incluidos los monoprodueto.			8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.2 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 9.5 (c)

7. Desarrollo Integral del Colaborador

Creación de oportunidades de aprendizaje y crecimiento profesional que fortalezcan las habilidades, conocimientos y capacidades de los colaboradores del Grupo. Esto se implementa a través de programas integrales de capacitación, iniciativas de bienestar, y planes de carrera orientados a potenciar el talento humano y maximizar su impacto. Asimismo, se promueven espacios de participación, como el voluntariado corporativo, para fomentar el desarrollo de habilidades blandas que enriquezcan tanto su vida profesional como personal.

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
La falta de evaluaciones objetivas y retroalimentación oportuna al desempeño de los colaboradores afecta la productividad y la motivación del personal.	Contar con equipos técnicamente preparados permite afrontar crisis y responder a nuevas tendencias de mercado de manera efectiva.	Grupo Ficohsa reconoce que sus logros son el talento, compromiso y visión de los colaboradores que forman parte de la organización, transformando las metas en resultados tangibles. Se cuenta con un comité interno de Talento Humano que se reúne mensualmente con los líderes de los diferentes negocios y el vicepresidente Corporativo de TH, donde se alinean a la estrategia de la organización del grupo y se revisan otros temas: - Las variables demográficas - Rotación - Desempeño, potencial y sucesión, permitiendo gestionar de forma preventiva los riesgos asociados a las brechas de talento. Asimismo, facilita la toma de decisiones informadas en materia de atracción, formación y desarrollo, garantizando la continuidad operativa y el fortalecimiento de liderazgo interno. 1. Marca Empleadora En 2025 la organización dio un paso trascendental con el lanzamiento del primer portal de empleo en el país que incorpora inteligencia artificial para los procesos de atracción de talento. Desarrollado en alianza con la plataforma Magneto, este portal moderniza la forma en que se conectan las empresas con el talento humano, transformando la experiencia del candidato mediante respuestas más rápidas y personalizadas, además de optimizar los procesos de atracción y selección. Como parte de la estrategia para atraer y desarrollar al mejor talento, el Grupo continuó fortaleciendo alianzas estratégicas para ampliar oportunidades de desarrollo a jóvenes en riesgo de migración y ofrecer oportunidades de empleo para promover el retorno del talento al país con instituciones claves: - La Secretaría de Educación, programa de Formación Dual - Junior Achievement, programa Mujer Digital - Hondufuturo	GRI	404-1, 404-2, 404-3	 4.4
	La capacitación continua de los colaboradores contribuye a mejorar la eficiencia en procesos clave, como la suscripción, la postventa y la atención de siniestros.		SASB	N/A	 8.5

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		1.1 Programa Onboarding Grupo Ficohsa reconoce que el primer día de un nuevo colaborador representa el inicio de un recorrido que marcará su experiencia dentro de la organización. Con el objetivo de mantener su compromiso y brindar un proceso de onboarding estructurado cercano y centrado en las personas, facilitando una integración clara y positiva asegurando que cada colaborador viva la cultura organizacional. Los pilares del onboarding: 1. Atracción e ingreso con enfoque humano e inclusivo Se brinda continuidad a procesos de atracción justos, accesibles y transparentes, incorporando una experiencia de ingreso más clara, cercana y coherente con lo que prometemos como marca empleadora. 2. Inducción organizacional significativa Se comparte la cultura, valores y estrategia de forma práctica, cercana y vivencial, adaptándonos a los distintos perfiles y realidades del negocio para facilitar una comprensión integral de la organización. 3. Experiencia memorable desde el inicio Se impulsa una experiencia positiva y cálida, integrando espacios que fomenten la conexión, el sentido de pertenencia y el orgullo de formar parte de Grupo Ficohsa. 4. Escucha activa y mejora continua Se cuenta con mecanismos de retroalimentación que permiten conocer la experiencia de los nuevos ingresos, identificar oportunidades de mejora continua en el proceso de onboarding, mediante encuestas y espacios de diálogo. 2. Gestión del Talento La organización impulsa el desarrollo del talento joven mediante programas estratégicos que fortalecen la empleabilidad y el liderazgo contribuyendo al desarrollo sostenible de la organización y de la región. 2.1 Programa de Desarrollo del Talento Joven – Everest Iniciativa dirigida a identificar y desarrollar a jóvenes profesionales talentosos en las primeras etapas de su carrera preparándolos para su exitosa incorporación en el mundo laboral. El programa cuenta con 23 participantes regionales, todos graduados de universidades internacionales, seleccionados por su desempeño y alineados con los valores institucionales.			 4.4  8.5

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		2.2 Summer Internship Program Iniciativa orientada a fortalecer la empleabilidad de jóvenes universitarios a través de una primera experiencia laboral para conectar con el mundo corporativo. En su primera edición en Tegucigalpa y San Pedro Sula participaron 35 estudiantes integrados en áreas de negocio en cuatro empresas del Grupo y con el acompañamiento de más de 30 líderes mentores. 2.3 Programa de Pasantías Mujer Digital Iniciativa impulsada en alianza con Junior Achievement, orientada en promover la inclusión de mujeres jóvenes en áreas tecnológicas contribuyendo a cerrar las brechas de género en sectores claves del mercado laboral. En 2025, se integraron 15 mujeres al área de Tecnología, brindándoles oportunidades de: - Aplicar conocimientos técnicos en un entorno laboral real - Desarrollar competencias digitales y profesionales de alta demanda - Fortalecer su empleabilidad y proyección de carrera en tecnología 2.4 Gestión de Capacidades Futuras Hoja de Ruta de Capacidades 2030: Sinergia Humano-Digital Para asegurar la sostenibilidad del modelo de negocio en Banca, Seguros y Pensiones, se ha priorizado el desarrollo de dos macro-categorías de competencias, alineadas a las previsiones del Foro Económico Mundial: 1. Eje de Aceleración Digital (Tech-Driven) El objetivo es garantizar la operatividad, la seguridad y la eficiencia en un ecosistema financiero automatizado. 2. Eje de Liderazgo y Humanidad (Human-Centric) El objetivo es potenciar aquello que la tecnología no puede replicar: el criterio, la conexión y la creatividad Al invertir simultáneamente en estas dos dimensiones, no solo se cierra la brecha digital, sino que se blinda la cultura organizacional, asegurando que mientras la tecnología avanza, la humanidad se profundiza.			 4.4  8.5

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		2.5 Gestión del Desempeño, Integración de Criterios de Sostenibilidad Durante el período de gestión del desempeño 2025, evaluaron de manera integral tanto los resultados alcanzados como la forma en que fueron logrados, asegurando un equilibrio entre desempeño financiero, conducta responsable y creación de valor sostenible. El modelo incorpora objetivos colectivos vinculados a la utilidad, la ejecución de la estrategia, la experiencia del cliente y un indicador específico de desarrollo orientado al fortalecimiento continuo de capacidades y liderazgo. El sistema integra criterios de sostenibilidad y conducta responsable, reforzando los mecanismos de ética, cumplimiento, auditoría y gestión de riesgos para garantizar que los resultados se obtengan bajo estándares éticos y de alto rigor profesional. Esto fortalece la confianza de clientes, reguladores y la sociedad. Asimismo, promovieron prácticas de eficiencia operativa y uso responsable de recursos, al tiempo que consolidaron una cultura basada en el bienestar, la diversidad y el desarrollo del talento. 3. Aprendizaje, Desarrollo y Movilidad Interna En un entorno financiero en constante evolución, la Universidad Corporativa Ficohsa (UCF) se consolida como un pilar estratégico para garantizar la competitividad y resiliencia del talento. Durante 2025, enfocaron sus esfuerzos en democratizar el acceso a conocimiento de clase mundial y en fortalecer las competencias críticas de más de 7,000 colaboradores. Ecosistema de Alianzas Estratégicas y Beneficios: Fortalecieron su ecosistema de aprendizaje mediante la formalización de 24 alianzas con instituciones académicas de prestigio global, como el TEC de Monterrey, UNIR, INCAE, GAIA y ADEN, entre otras. Estas alianzas permiten ofrecer descuentos del 20% al 50% en licenciaturas, maestrías, programas de inglés y formación continua. Fondo de becas Grupo Ficohsa – INCAE: En marzo del 2025, en el Centro Ejecutivo de INCAE en Panamá, se formalizó el convenio entre INCAE Business School y Grupo Ficohsa. Este acuerdo refuerza el compromiso de la organización con el desarrollo de su talento, al otorgar 5 becas anuales para que ejecutivos de Ficohsa cursen el Executive MBA (EMBA) de INCAE.			 4.4  8.5

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		3.1 Upskilling / Reskilling La organización impulsa upskilling y reskilling para fortalecer competencias técnicas y digitales, facilitando la adaptación del talento a las nuevas demandas del negocio y preparando a los colaboradores para el futuro. Escuelas de Formación Semilleros de Excelencia Operativa - Formación Continua - Las Escuelas de Formación para áreas como Agencias, Seguros y el Centro de Atención Telefónica fortalecieron sus capacidades durante 2025. A través de este modelo se logró: 1,423 colaboradores capacitados lo que representa un crecimiento de 101% respecto al año anterior con una inversión de más de 224,000 horas de instrucción técnica y de cultura del Grupo - Especialización en Ejes Estratégicos - Formación Continua La estrategia de formación continua alcanzó 119,934.33 horas de capacitación, beneficiando a 8,193 participaciones únicas. El currículo se desarrolló en cuatro ejes transversales que fortalecen las capacidades del talento (bienestar y salud, liderazgo y capacidades, tecnología y finanzas, regulatorio y sostenibilidad) - Especialización y Excelencia Operativa a través de Academias Corporativas La Universidad Corporativa registró 40,243 horas de formación orientadas al desarrollo de competencias críticas del sector financiero, beneficiando a 1,900 colaboradores. A través de su ecosistema de Academias y Programas Especializados, se fortaleció el expertise en áreas clave: - Operaciones (10,102 horas) - Tecnología (9,693 horas) - Riesgos (5,798 horas) Formación Dual y Empleabilidad Juvenil En alianza con la Secretaría de Educación y Junior Achievement, implementaron un programa piloto de Formación Dual que benefició a 32 estudiantes de bachilleratos técnicos de los institutos Jesús Milla Selva y Central Vicente Cáceres. Los jóvenes se desempeñaron como Auxiliares de Agencia, aplicando sus conocimientos en un entorno real y creando un semillero de talento calificado. El programa también incluyó la actualización de materiales docentes, fortaleciendo el sistema educativo público y ampliando las oportunidades de empleabilidad juvenil.			 4.4  8.5

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		4. Movilidad Interna Se promueve la movilidad interna como un mecanismo clave para potenciar el desarrollo profesional y fortalecer la fidelización del talento. A través de procesos transparentes de postulación interna, publicación de vacantes y evaluaciones basadas en competencias y desempeño, garantizando oportunidades justas de crecimiento. 733 colaboradores fueron promovidos en el 2025. Entre los logros más relevantes destacan: - 531,140 horas de formación a nivel regional (Incremento del 29.2% respecto a 2024). - Integración de eficiencia técnica y bienestar humano, reduciendo la rotación temprana. - Preparación del talento para los desafíos digitales y un entorno financiero cambiante. - Contribución directa al crecimiento económico y social de Centroamérica mediante el fortalecimiento del capital humano. 5. Diversidad, Equidad e Inclusión Grupo Ficohsa reconoce que la Diversidad, Equidad e Inclusión son pilares fundamentales para la sostenibilidad y la generación de valor a largo plazo en la organización. Promueven un entorno laboral respetuoso e inclusivo, donde cada colaborador es valorado por sus contribuciones individuales, experiencias y talentos. Del total de colaboradores que forman parte de Grupo Ficohsa en la región un 58% son mujeres y 42% hombres 6. Cultura y Propósito para trabajar Grupo Ficohsa reconoce la cultura organizacional como un pilar clave para la sostenibilidad. La identidad como empleador se vive en cada interacción, promoviendo la colaboración y un impacto positivo en clientes, comunidades y grupos de interés. A través de diversas iniciativas se fortalece el compromiso, los valores y el sentido de pertenencia, consolidándose como un referente para trabaja			 4.4  8.5

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		6.1 Programa de Liderazgo Ficotalks Podcast: Espacio digital con 12 episodios donde los líderes comparten su conocimiento basado en experiencias personales y profesionales, lo que permite impulsar la estrategia, visión, objetivos y las capacidades organizacionales, así como las seis dimensiones del bienestar (dimensión financiera, intelectual, espiritual, dieta, descanso y deporte). Town Hall Regionales: Espacio virtual destinado a compartir avances estratégicos, resultados, prioridades, cambios relevantes, reconocimientos y mensajes clave de la organización, fortaleciendo la confianza, la transparencia y el sentido de pertenencia mediante una comunicación cercana. Programa de Liderazgo para Mujeres Ficohsa Women4Women: Orientado a fortalecer el desarrollo profesional y personal de las colaboradoras mediante formación, mentoría y redes de apoyo, como parte de la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión. Programa de Reconocimiento: Destaca y celebra los aportes de los colaboradores que viven los valores y contribuyen de forma excepcional al cumplimiento de los objetivos de la organización. Con ello se impulsa la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia de los equipos, promoviendo un entorno laboral positivo y de alto desempeño. Incluye iniciativas como el Reconocimiento a la Trayectoria (10, 15, 20, 25 y 30 años), el Mes de Agradecimiento y Programa para áreas comerciales entre otras, promoviendo el empoderamiento del colaborador. 7. Bienestar integral, salud y seguridad psicológica En Grupo Ficohsa el bienestar del colaborador forma parte de la estrategia de sostenibilidad. En 2025 se consolidaron las Comunidades de las 6 Dimensiones del Bienestar —descanso, dieta, deporte, dieta intelectual, dimensión espiritual y financiera— lideradas por colaboradores voluntarios que impulsaron espacios permanentes de promoción del bienestar.			 4.4  8.5

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		Entre sus principales logros destacan: - Creación de Ficohsa Runners - Club de Lectura - Biblioteca Interna - Acciones para fomentar hábitos saludables en descanso, alimentación y finanzas La organización cuenta con una comisión de higiene y seguridad, con un enfoque integral para proteger la integridad física, social y psicológica de los colaboradores. Durante el periodo reportado se brindaron: +12,900 atenciones médicas en clínicas regionales, garantizando acceso oportuno a atención primaria contribuyendo facilitar el acceso oportuno a servicios de salud +2,080 atenciones psicológicas, reafirmando el compromiso con la salud mental como parte del bienestar integral +790 colaboradores participaron en la Jornada de Salud y Bienestar, en alianza con Por Salud y Ficohsa Seguros, promoviendo prevención de enfermedades y hábitos saludables 8. Voluntariado Corporativo Grupo Ficohsa impulsa un programa regional de voluntariado corporativo que integra a sus colaboradores en iniciativas sociales y ambientales con impacto positivo en las comunidades donde tiene presencia. El voluntariado refleja el firme compromiso de la organización con el bienestar colectivo y la construcción de un futuro sostenible. A través de este programa, cada colaborador se convierte en un agente de cambio, guiado por los valores corporativos que inspiran el servicio, solidaridad y compromiso social para juntos transformar vidas. Cuenta con una Política Regional de Voluntariado Corporativo que establece los lineamientos y principios que orientan las acciones del programa.			4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 4.4 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.5

Riesgos	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados		ODS
		Impactos 2025 + 23,000 horas invertidas en voluntariado corporativo a nivel regional 95% de participación, + 6,800 colaboradores participaron en al menos 1 actividad de voluntariado. 3.9 horas promedio invertidas en voluntariado por colaborador. 36 equipos participaron en las Ferias de Voluntariado Corporativo para recaudación de fondos + 3,000 colaboradores participaron en actividades del día del niño. + 250 Voluntarios se sumaron en la jornada de pintado y mantenimiento 5 centros preescolares apoyados por Fundación Ficohsa en Tegucigalpa y San Pedro Sula como parte de la celebración del Aniversario Ficohsa. 132 colaboradores fueron parte de la Jornada de reforestación en alianza con Larach y Fundación AMITIGRA. Como parte del fortalecimiento del programa de Voluntariado Corporativo se desarrolló una herramienta digital para el registro de horas en la plataforma interna de los colaboradores. Lo que permite registrar, validar y conocer el impacto de los voluntarios en beneficio de las comunidades. Adicionalmente, todos los nuevos colaboradores, en su proceso de inducción, participan en su primera experiencia de voluntariado corporativo como parte del programa Onboarding de Talento Humano.			4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 4.4 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 8.5

1.5 Ética y Cumplimiento

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)

1.5.1 Conducta ética

Grupo Ficohsa continua con su compromiso de operar con integridad, guiándose por sus valores corporativos y cumpliendo tanto con sus mecanismos internos de autorregulación como con la normativa y legislación vigente en cada uno de los países donde opera.

Dispone de un Código de Ética y Conducta Regional aplicable a colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés, el cual aplica a todas las empresas a nivel regional, se revisa cada tres años y se actualiza de forma periódica para ajustarse de acuerdo con las necesidades del Grupo y a los cambios del entorno.

Adicionalmente, el Código se encuentra disponible en el Portal de Ética e Integridad, donde colaboradores, clientes y demás grupos de interés pueden realizar denuncias, garantizando un canal seguro, transparente y confidencial para reportar cualquier irregularidad.

Código de Ética y Conducta



Portal de Ética e Integridad de Grupo Ficohsa



1.5.2 Canal de reportes e inquietudes

Grupo Ficohsa dispone de una plataforma regional, segura, sencilla, confidencial y anónima para reportar conductas contrarias a la ética o a la integridad. Este sistema es administrado por un tercero independiente, Ethics Global, especializado en la gestión de denuncias. Además, el Grupo cuenta con otros canales de reporte igualmente privados y anónimos que fortalecen la confidencialidad, tales como:



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



El seguimiento de los casos reportados 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 de todos los funcionarios y colaboradores de todas las empresas del grupo.

El Comité está conformado por subcomités o Comités locales en cada país, los cuales están encargados de recibir, gestionar, investigar y documentar, todos los reportes sobre violaciones al Código de Ética de las empresas que forman parte de GF en su país respectivo; así como proponer las medidas disciplinarias que correspondan en el marco de la normativa laboral aplicable para cada caso. Los Comités Locales, funcionan de manera independiente y sin subordinación entre sí.

El Comité desarrollará su función sobre la base de los valores organizacionales de GF: integridad, compromiso, respeto, servicio y sostenibilidad; y así mismo bajo los principios de objetividad, confidencialidad y transparencia.

Estadísticas de reportes recibidos:

Durante el 2025 se recibieron
282
reportes éticos

100%
fueron recibidos a través de EthicsGlobal.



Reportes por país

Honduras	→	224
Guatemala	→	29
Nicaragua	→	17
Panamá	→	5
El Salvador	→	7



Tipo de Reporte

Reporte/Inquietudes	→	254
Consulta	→	28
Reconocimiento	→	0



Canal Utilizado

Sitio Web	→	245
Chat	→	2
Correo Electrónico	→	26
WhatsApp	→	4
Teléfono	→	5



Reportes Anónimos

Anónimos	→	156
Dar mis datos / Referenciados	→	126



Distribución por género

(en base a los 126 reportes referenciados)

Femenino	→	81
Masculino	→	45

Actividades destacadas:

7,691 colaboradores a nivel regional participaron en el curso regulatorio virtual de Cultura Ética.

1,186 colaboradores a nivel regional asistieron a los talleres presenciales de Cultura Ética.

244 reportes fueron atendidos y cerrados por el Comité de Ética a nivel regional.

23 miembros a nivel regional del Comité de Ética recibieron el taller sobre la Norma ISO 37002 Sistema de Gestión de la Denuncia de Irregularidades.

Miembros de Junta Directiva participaron en un taller virtual de Cultura Ética.

La Semana de la Ética (22-24 de octubre) se desarrolló con actividades institucionales.

1.5.2.1 Sistema de Gestión Anticorrupción y Soborno (SGAS)

El SGAS, a lo largo de sus cinco años de implementación, se ha consolidado como un diferenciador clave, promoviendo y fortaleciendo la cultura de integridad y transparencia que Grupo Ficohsa impulsa en todas sus relaciones de negocio.



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.

El Programa de Capacitación y Sensibilización del SGAS continúa siendo uno de los componentes principales del Sistema. Cada año se diseña y ejecuta un plan especializado orientado a reforzar en cada colaborador los aspectos considerados vitales para el fortalecimiento y la mejora continua del Sistema.



Todo el sistema cuenta con revisión de entes internos.

Como parte de la debida diligencia incrementada aplicada a las Personas Expuestas Políticamente (PEP), continuaron las diligencias orientadas a mitigar los riesgos reputacionales asociados a estas relaciones.

Se amplió el marco de actuación integrando las fianzas otorgadas de las aseguradoras con el fin de lograr una gestión de riesgos homologada en todas las empresas de Grupo Ficohsa.



En el periodo de 2025 se capacito el 95% de los colaboradores en temas de anticorrupción y sobornos.

Se gestionaron 96 escalamientos de casos relacionados con PEP a nivel regional, de los cuales el 90% recibió la no objeción para continuar el proceso, permitiendo la continuidad del proceso operativo. En el 10% restante, no se recomendó el otorgamiento.

El SGAS fundamenta su alcance en la Política Anticorrupción y Soborno, documento en el que se establecen los roles, responsabilidades, conductas permitidas y prácticas prohibidas para Grupo Ficohsa a nivel regional.

Esta política es revisada, actualizada y aprobada por la Junta Directiva periódicamente, reforzando los lineamientos orientados a la mitigación del riesgo de corrupción y soborno. Dichas actualizaciones son debidamente socializadas a lo interno del Grupo, para su comprensión y aplicación en todas las unidades de negocio.

El Comité de Integridad constituye el pilar operativo del SGAS y está presente en cada país donde el Grupo desarrolla sus operaciones (El Salvador se encuentra en proceso de implementación del SGAS). Su principal objetivo es velar por la correcta aplicación, ejecución y mantenimiento del Sistema en todas sus etapas.

Principales atribuciones del Comité de Integridad:

- > 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



Junta Directiva

Comité de Cumplimiento

Comité de integridad

Comité de Riesgos

Comité de Auditoría

Actividades destacadas:

- > Grupo Ficohsa participo como socio fundador del proyecto ACT (Anti-Corruption and Transparency) alianza regional impulsada por Transparency International (TI) y Partnership for Central America (PCA). Reúne a empresas líderes con el objetivo de promover la integridad corporativa y la transparencia como bases del desarrollo sostenible y la atracción de inversión en Centroamérica. Como parte del plan, se llevaron a cabo doce mesas de trabajo donde se realizaron actividades de intercambio de información sobre buenas prácticas relacionadas con procesos de denuncias, programas de ética y capacitación.



Actividades destacadas:

- Así mismo Grupo Ficohsa asistió al conversatorio sobre Integridad Empresarial en un Contexto Global y Cambiante, en el cual la Vicepresidencia Regional de Cumplimiento Normativo y Regulatorio participó como panelista, junto al Presidente de Transparencia Internacional.



CM-2001781

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

En seguimiento al compromiso de fortalecer de manera continua los Programas de Cumplimiento bajo principios de ética, transparencia y alineación con las mejores prácticas internacionales.

Banco Ficohsa Honduras ha ejecutado las actividades relacionadas que conlleva al mantenimiento y conservación de la certificación de la norma ISO 37301:2021,

correspondiente al Sistema de Gestión de Cumplimiento. En este proceso se ejecutaron auditorías internas y externas, durante las cuales el ente certificador brindó el debido seguimiento, validando y asegurando que Banco Ficohsa implementa y cumple con los requisitos establecidos por la norma, donde el objetivo de la auditoría fue:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Asegurar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Evaluar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Este resultado consolida el posicionamiento de Banco Ficohsa como referente de la primera institución financiera en la región y en el caribe en lograr y mantener esta certificación y su compromiso en materia de cumplimiento normativo y regulatorio, al establecer un estándar integral para la identificación, evaluación y gestión de riesgos regulatorios, fortaleciendo así su reputación en el mercado financiero regional.

Como parte de las mejores prácticas para consolidar la cultura del Sistema de Gestión de Cumplimiento, se desarrollaron capacitaciones continuas que destacan los beneficios de esta adopción voluntaria, contribuyendo a mejorar la eficiencia de los procesos y al control responsable de los riesgos.

Alcance de la Certificación

Como parte de la aplicación de la planificación de cambios, no se identificaron cambios críticos en los procesos del sistema de gestión, los únicos cambios identificados corresponden a modificaciones en los nombres de las áreas como parte de la estrategia de negocio, a continuación, se

muestra la actualización del alcance de la certificación con los cambios en los nombres de las áreas:

“Gestión de Compliance en las actividades de Control Administrativo del Cumplimiento Regulatorio aplicable a los productos y servicios de captación, colocación, banca corporativa, banca de personas, banca privada, banca empresarial, comercios afiliados, banca hipotecaria, remesas y fideicomisos, así como en las operaciones de back office. Esta gestión se extiende a los canales físicos y digitales a nivel nacional, e incluye el soporte operativo de caja en las sedes de Plaza Victoria y Plaza Ficohsa, en Tegucigalpa, M.D.C., Honduras.”



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)

Grupo Ficohsa reafirmó su compromiso con la integridad a través de la adopción de buenas prácticas en sus actividades y negocios, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y la conducta ética en todas sus operaciones. Para ello, mantiene vigentes políticas, códigos y procesos, así como el Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS), cuyo propósito es fortalecer la institucionalidad y garantizar la transparencia mediante la prevención del fraude, el lavado de activos y la protección de los datos de los usuarios.

A nivel regional, la gestión de cumplimiento es liderada por una Vicepresidencia de Cumplimiento que trabaja en coordinación directa con el Comité de Auditoría y Cumplimiento del Grupo, con el acompañamiento de los responsables en cada país. Este esquema fortalece la correcta aplicación de las normas internas y la efectividad de los controles.

En Panamá, Guatemala y El Salvador no se registraron sanciones por incumplimientos regulatorios.

En Honduras, se recibieron resoluciones administrativas por parte del ente regulador, relacionadas con aspectos de cumplimiento normativo. El monto total asociado asciende a USD \$110,750.75. A la fecha de emisión del presente informe, la institución ha ejercido los mecanismos legales correspondientes, encontrándose los procesos en trámite.

En Nicaragua, se impuso una sanción pecuniaria a Banco Ficohsa Nicaragua S.A. por presuntos incumplimientos de procesos normativos; misma que se mantiene un proceso administrativo en curso, relacionado con disposiciones regulatorias específicas a la fecha no se ha emitido resolución definitiva.

En ambos casos, se cuenta con los argumentos y evidencias suficientes para acreditar el cumplimiento de las disposiciones aplicables,

por lo que se han ejecutado las etapas contempladas en los procesos sancionatorios aplicables en cada país.

De manera complementaria, se han fortalecido los controles internos y los procesos de seguimiento regulatorio y los mecanismos de debida diligencia, con el propósito de robustecer la cultura de cumplimiento y mitigar riesgos futuros.



1.5.3.1 Cumplimiento de los Derechos Humanos

Grupo Ficohsa reafirma su compromiso con la promoción y el fortalecimiento de una cultura basada en el respeto a los Derechos Humanos. Este compromiso se sustenta en una conducta ética y en la vivencia de sus principios y valores en todas las empresas y países donde mantiene operaciones. Esta visión es esencial para consolidar prácticas empresariales responsables y sostenibles.

Como parte de su compromiso con el respeto y la promoción de los Derechos Humanos, la organización llevó a cabo diversas acciones orientadas a fortalecer sus prácticas internas y su cadena de valor. Entre estas iniciativas se realizaron auditorías laborales a los proveedores de servicios de seguridad, con el propósito de verificar el cumplimiento de las normativas laborales aplicables y garantizar condiciones de trabajo dignas para el personal involucrado.

Asimismo, se implementó un programa piloto de Outplacement alineado con la dimensión y estrategia de bienestar.

Este programa tuvo como objetivo acompañar a los colaboradores en etapas de transición profesional con la participación laboral de 22 excolaboradores del Grupo, brindándoles herramientas en temas como marca personal, empleabilidad y emprendimiento para ampliar sus oportunidades y nuevos proyectos de vida.



De igual manera, se desarrolló un programa piloto de salud mental, también vinculado a la estrategia de bienestar, que incorporó actividades de sensibilización y apoyo emocional, entre ellas una feria de salud mental y diversas iniciativas formativas. Como parte de este programa, se llevaron a cabo varias actividades dirigidas a fortalecer el bienestar emocional de los colaboradores:



+ 320 colaboradores participaron en 5 sesiones de mindfulness.

+ 1,170 colaboradores completaron el taller “Mindfulness en tiempos de caos” a través de la plataforma Ubits.

+ 1,170 colaboradores recibieron el taller “Los hábitos de la gente altamente efectiva” mediante UCF.

+ 160 colaboradores asistieron a la charla “Cuidar nuestra salud mental en tiempos de crisis”.

10 colaboradores formaron parte del programa piloto de psicoterapia, con seguimiento a nivel regional.

El compromiso de la organización se refleja en el trabajo constante que realiza para perfeccionar sus prácticas empresariales, con el fin de asegurar el respeto y la protección de los derechos humanos en todas sus operaciones.

1.5.3.2 Relación con la cadena de valor

GRI 204-1, 205-1

Los proveedores son un pilar clave de la cadena de valor, actuando como aliados estratégicos que apoyan el crecimiento de Grupo Ficohsa con servicios de calidad y cumplimiento. La debida diligencia es un proceso fundamental que asegurar contrataciones confiables y alineadas a los estándares operativos y regulatorios.

Asimismo, se aprobó la Política de Compras Responsables, incorporando criterios ambientales, económicos y sociales, promoviendo practicas sostenibles y más competitivas.

El alcance se amplió para integrar parcialmente Asesuisa, El Salvador en los procesos de compras responsables de Grupo Ficohsa, consolidando la gestión estratégica de proveedores regionales bajo estándares de transparencia, ética y sostenibilidad que rigen al Grupo.

Se reforzó el monitoreo a proveedores tercerizados para asegurar el cumplimiento de la legislación laboral y mitigar riesgos sociales. En línea con la visión del Grupo, se continuó priorizando la contratación de proveedores locales, contribuyendo al desarrollo económico de los mercados donde opera el Grupo.

Proveedores	2024	2025
Valor de compra anual	USD\$ 146,926,382.85	USD\$ 146,630,957.71
Total de proveedores	1,680	1,263
% de proveedores nacionales	80%	84%
% de proveedores extranjeros	20%	16%

Grupo Ficohsa fortaleció su proceso de evaluación y gestión de proveedores, asegurando una cadena de suministro más sólida y alineada a la estrategia de Gestión de Riesgos de Terceros. Este enfoque garantiza:

- **Cumplimiento Normativo**, alineado con regulaciones del sistema financiero, de prevención de lavado de activos y protección de datos.
- **Continuidad del Negocio**, reducir riesgos operativos mediante el control de tiempos de entrega.
- **Calidad y Reputación**, evaluar el desarrollo de los servicios para garantizar la experiencia del cliente final y que no se vea afectada por terceros.
- **Mitigación de Riesgos**, identificar vulnerabilidades éticas, financieras, laborales y ambientales para prevenir riesgos reputacionales.

Se avanzó en la identificación de riesgos sociales y ambientales en la cadena de suministros incorporando temas de derechos humanos, prácticas laborales, cambio climático y contaminación. Estos procesos permiten implementar planes de mitigación como auditorías, códigos de conducta, planes de contingencia ante desastres naturales.

Fortaleciendo la cadena de valor ética, sostenible y coherente con los objetivos estratégicos del Grupo.

Asesuisa gestiona su cadena de suministro alineado a Grupo Ficohsa bajo políticas, procedimientos y debida diligencia que aseguran el cumplimiento regulatorio y promueven alianzas sostenibles de largo plazo.

Iniciativas de fortalecimiento a proveedores

● Capacitaciones en Seguridad de la Información y Prevención de Lavado de Dinero y de Activos

Se impartieron sesiones para reforzar la gestión de riesgos, la protección de datos y el cumplimiento regulatorio entre los proveedores.

● Programa de sostenibilidad y gestión de residuos (en alianza con FUNDEMAS)

15 proveedores capacitados sobre la Ley Especial de Recolección, Aprovechamiento y Disposición Final de Residuos de El Salvador, con herramientas prácticas para su implementación.

Evaluación del nivel de madurez en sostenibilidad para identificar brechas y diseñar estrategias de acompañamiento personalizadas.

Asesoría técnica integral a un proveedor, fortaleciendo la cultura de reciclaje y prácticas de economía circular en la cadena de suministro.

Proveedores	2024	2025
Monto comprado	USD \$65.2 mil	USD \$75.8 mil
% De proveedores nacionales	98%	96%
% de proveedores Internacionales	2%	4%

*Cifras en miles dólares.





BIENESTAR DEL COLABORADOR

En este capítulo

- Estrategia de Talento y Sostenibilidad Organizacional
- Gestión del Talento
- Vinculación de la Estrategia de Talento con Criterios ASG
- Aprendizaje, Desarrollo y Movilidad Interna
- Diversidad, Equidad e Inclusión
- Cultura y Propósito
- Experiencia y Voz del Colaborador
- Bienestar Integral, Salud y Seguridad Psicológica

02

2.1 Estrategia de Talento y Sostenibilidad Organizacional

GRI 2-7, 2-8, 2-20, 201-3, 401-1, 401-2, 401-3, 403-1, 405-1

SASB FN-AC-330a.1

2.1.1 Planeación de Fuerza Laboral

En Grupo Ficohsa, el Talento Humano es un habilitador clave para la ejecución de la estrategia y la generación de valor sostenible. Los resultados de nuestra organización reflejan el compromiso, la capacidad y la visión de sus colaboradores.

Con el propósito de asegurar la disponibilidad de talento crítico, la organización implementa un proceso continuo de planeación de la fuerza laboral, que integra el análisis de la estructura organizativa, la proyección del crecimiento del negocio y la identificación de posiciones clave. Este enfoque permite anticipar necesidades, fortalecer capacidades internas y asegurar la continuidad operativa.

Como parte de este modelo, un Comité Interno de Talento Humano sesiona mensualmente junto a líderes de negocio y la Vicepresidencia Corporativa de Talento Humano, alineando las decisiones de talento con las prioridades estratégicas del Grupo.

En este espacio se analizan de forma integral:

- **Variables demográficas de la fuerza laboral**
- **Indicadores de rotación**
- **Desempeño, potencial y planes de sucesión: Este enfoque permite gestionar de manera anticipada los riesgos asociados a brechas de talento, fortalecer el liderazgo interno y facilitar la toma de decisiones informadas en atracción, desarrollo y retención del talento.**

2.1.2 Marca Empleadora

En Grupo Ficohsa, la propuesta de valor al colaborador se fundamenta en el reconocimiento de que las personas son el motor del crecimiento organizacional.

Cada colaborador contribuye con su talento, experiencia y compromiso al logro de un propósito común.



En línea con esta visión, en 2025 la organización dio un paso relevante en la evolución de su estrategia de atracción de talento, con el lanzamiento del primer portal de empleo en el país que incorpora inteligencia artificial.

Desarrollado en alianza con Magneto, este portal moderniza la conexión entre la organización y el talento, ofreciendo una experiencia más ágil, personalizada y eficiente para los candidatos, al tiempo que optimiza los procesos de atracción y selección.

Como parte de la estrategia para atraer, desarrollar y retener talento, Grupo Ficohsa impulsa alianzas estratégicas orientadas a fortalecer la empleabilidad y generar oportunidades de desarrollo, especialmente para poblaciones en riesgo de exclusión laboral.

A través de estas iniciativas, la organización contribuye activamente a la reducción de brechas sociales, promoviendo el acceso a empleo formal y el desarrollo sostenible en los países donde opera.

Entre las principales alianzas destacan:

- **La Secretaría de Educación, mediante el Programas de Formación Dual dirigido a desarrollar capacidades y acceso a empleo a jóvenes estudiantes de Educación Media.**
- **Junior Achievement, a través de iniciativas como Mujer Digital que buscan impulsar la relevancia del papel de la mujer en áreas de tecnología.**

- **Programas como HonduFuturo, enfocados en generar oportunidades educativas internacionales para el desarrollo de talento local.**

Estas colaboraciones permiten conectar el talento con oportunidades reales de empleo, fortaleciendo el ecosistema laboral y aportando al crecimiento económico de la región.

Durante el período reportado, Grupo Ficohsa continuó consolidando su rol como generador de empleo en la región, alcanzando un total de 1,864 nuevas contrataciones.

Los contratos temporales se mantienen como un mecanismo complementario para atender necesidades operativas específicas, con una distribución que también refleja oportunidades de participación para ambos géneros.

El análisis por país y género permite a la organización identificar tendencias y oportunidades de acción para fortalecer la retención del talento, mejorar la experiencia del colaborador y asegurar la estabilidad de la fuerza laboral.

Este enfoque basado en datos facilita la toma de decisiones informadas y el diseño de iniciativas orientadas a consolidar equipos sostenibles y de alto desempeño.

Nuevas Contrataciones			
País	Colaboradores	Hombre	Mujer
Honduras	879	56%	44%
Guatemala	389	49%	51%
Nicaragua	464	55%	45%
Panamá	61	54%	46%
El Salvador	71	51%	49%
Total general	1,864	54%	46%

Contratos Temporales			
País	Promedio mensual colaboradores	Hombre	Mujer
Honduras	5	40%	60%
Guatemala	3	67%	33%
Nicaragua	10	60%	40%
Panamá	2	50%	50%
El Salvador	3	67%	33%
Total general	23	57%	43%

Bajas voluntarias e involuntarias			
País	Colaboradores	Hombre	Mujer
Honduras	549	61%	39%
Guatemala	347	50%	50%
Nicaragua	289	55%	45%
Panamá	42	52%	48%
El Salvador	34	50%	50%
Total general	1,261	56%	44%

2.1.3 Programa Onboarding

En Grupo Ficohsa, la experiencia del colaborador inicia desde el primer día como un momento clave para construir compromiso, sentido de pertenencia y conexión con el propósito organizacional.

Conscientes de que una integración efectiva impacta directamente en la retención, el desempeño y la cultura, como organización se ha diseñado un programa de onboarding estructurado, cercano y centrado en las personas, que facilita una incorporación ágil y significativa.

Este programa busca no solo integrar al colaborador en sus funciones, sino también asegurar una vivencia coherente con la cultura organizacional y la propuesta de valor de la marca empleadora.



Pilares del Programa de Onboarding:



1. Atracción e ingreso con enfoque humano e inclusivo

Se da continuidad a procesos de atracción transparentes, accesibles y equitativos, asegurando que la experiencia de ingreso sea clara, coherente y alineada con los valores organizacionales.



3. Experiencia memorable desde el inicio

Se promueve un entorno de bienvenida cálido y colaborativo que fortalece el sentido de pertenencia, la conexión con los equipos y el orgullo de formar parte de Grupo Ficohsa.



2. Inducción organizacional cercana y personalizada:

Se facilita una comprensión integral del negocio mediante espacios vivenciales que conectan al colaborador con la cultura, la estrategia y el impacto de la organización, adaptándose a las particularidades de cada área.



4. Escucha activa y mejora continua

Se implementan mecanismos de retroalimentación que permiten conocer la experiencia de los nuevos colaboradores, identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente el proceso de integración.

2.2 Gestión del Talento

En Grupo Ficohsa, la gestión del talento es un pilar estratégico para asegurar la sostenibilidad del negocio y el desarrollo de capacidades que impulsen el crecimiento organizacional en la región.

A través de iniciativas enfocadas en el desarrollo del talento joven, la organización fortalece la empleabilidad, promueve el liderazgo y contribuye activamente a la construcción de una cartera sólida de profesionales preparados para afrontar los desafíos del entorno.

Programa de Desarrollo del Talento Joven – Everest

El programa Everest es una iniciativa diseñada para identificar, desarrollar y potenciar a jóvenes profesionales con alto potencial, acompañándolos en las primeras etapas de su

carrera y preparándolos para asumir roles clave dentro de la organización.

Con una cohorte regional de 23 participantes, seleccionados por su desempeño y alineación con los valores institucionales, el programa ofrece una experiencia integral de aprendizaje que combina formación, exposición al negocio y acompañamiento estratégico.



El programa se estructura bajo un modelo integral que combina experiencias prácticas, formación y acompañamiento, orientado a acelerar el desarrollo profesional:

- Rotaciones funcionales en áreas clave del negocio, que permiten una comprensión transversal de la organización.
- Participación en proyectos estratégicos, con impacto directo en los resultados del negocio.
- Mentoría y acompañamiento cercano por parte de líderes y referentes internos.
- Espacios de formación integral, enfocados en habilidades técnicas, liderazgo, pensamiento estratégico y autoconocimiento.

A través del Programa Everest, Grupo Ficohsa impulsa la diversidad de pensamiento, fomenta la innovación y fortalece la formación de equipos multidisciplinarios. Esta iniciativa contribuye a acelerar el crecimiento profesional de los participantes y a consolidar una cantera de talento interno que garantiza la sostenibilidad del liderazgo organizacional en el mediano y largo plazo.

Summer Internship Program

El programa de pasantías está diseñado para acercar a estudiantes universitarios al entorno corporativo, brindándoles una experiencia práctica que complementa su formación académica y fortalece su empleabilidad.

En su primera edición, implementada en Tegucigalpa y San Pedro Sula, participaron 35 estudiantes, quienes se integraron a distintas áreas del negocio en empresas del Grupo, contando con el acompañamiento de más de 30 líderes como mentores.

El programa generó una experiencia formativa integral, combinando desarrollo técnico, fortalecimiento de habilidades blandas y conexión con la cultura organizacional, contribuyendo a la preparación de talento joven para su inserción en el mercado laboral.

Programa de Pasantías Mujer Digital

En alianza con Junior Achievement, Grupo Ficohsa impulsa el programa Mujer Digital, enfocado en promover la inclusión de mujeres jóvenes en áreas tecnológicas, contribuyendo al cierre de brechas de género en sectores de alta demanda.

Durante 2025, 15 mujeres se integraron al área de Tecnología, accediendo a una experiencia que les permitió:

- **Aplicar conocimientos técnicos en entornos reales de trabajo.**
- **Desarrollar competencias digitales y profesionales clave.**
- **Fortalecer su empleabilidad y proyección de carrera en tecnología.**



Con este programa se refuerza el compromiso con la equidad de oportunidades, el empoderamiento femenino y un entorno laboral más diverso e innovador.

2.3 Vinculación de la Estrategia de Talento con Criterios ASG

(Enfoque en dimensiones Social y de Gobernanza)

En Grupo Ficohsa, la gestión del talento se integra de manera estratégica con los criterios ASG, reconociendo que la sostenibilidad del negocio depende de la capacidad de desarrollar, retener y preparar talento para roles críticos.

La organización impulsa un modelo estructurado de gestión del talento que permite anticipar riesgos, fortalecer la gobernanza y asegurar la continuidad operativa en posiciones clave, contribuyendo a la resiliencia organizacional y a la creación de valor sostenible en el largo plazo.

Este modelo se fundamenta en:

- **Identificación de talento**
- **Planificación de sucesión**
- **Monitoreo periódico de indicadores**
- **Gestión del desempeño**

A través de este enfoque, se promueve la equidad de oportunidades, la movilidad interna y la preparación responsable del liderazgo futuro.

2.3.1 Sucesión y Cobertura de Posiciones Críticas

Durante el período reportado, Grupo Ficohsa fortaleció su gestión de sucesión mediante la consolidación y estandarización regional de su modelo de talento, incorporando indicadores clave como el coverage ratio y niveles de preparación de sucesores (readiness). Estos indicadores permiten evaluar la capacidad de la organización para cubrir posiciones críticas, identificar brechas de talento y priorizar acciones de desarrollo orientadas a fortalecer el pipeline de liderazgo.

El análisis sistemático de esta información ha facilitado la toma de decisiones estratégicas, impulsando Planes de Desarrollo Individual (PDI) focalizados y robusteciendo la preparación de talento para asumir roles clave en el futuro.

Resultados Clave:

- **95% de los líderes evaluados cuentan con mapeo de sucesión, reflejando un alto nivel de madurez en la gestión del talento.**
- **61% de los colaboradores cuentan con Planes de Desarrollo Individual documentados.**
- **18% de coverage ratio refleja el avance en la preparación de talento interno que ha asumido nuevos roles o movimientos organizacionales.**
- **La distribución de sucesores evidencia un balance entre talento listo en el corto y mediano plazo, fortaleciendo la sostenibilidad del liderazgo.**

Este enfoque permite a Grupo Ficohsa evolucionar hacia una gestión de talento más predictiva y estratégica, alineada con las mejores prácticas de gobernanza corporativa.

La integración de criterios ASG en la gestión del talento fortalece la transparencia, la toma de decisiones basada en datos y la sostenibilidad del liderazgo, consolidando una organización preparada para enfrentar los desafíos del entorno y generar valor en el largo plazo.



2.3.2 Gestión de Capacidades Futuras

Hoja de Ruta de Capacidades 2030: Sinergia Humano-Digital

Para asegurar la sostenibilidad del modelo de negocio en Banca, Seguros y Pensiones, se ha priorizado el desarrollo de dos macro-categorías de competencias, alineadas a las previsiones del Foro Económico Mundial:

1. Eje de Aceleración Digital (Tech-Driven)

Orientado a fortalecer la eficiencia, la seguridad y la capacidad de innovación en un ecosistema financiero cada vez más automatizado.

- **Alfabetización en datos e inteligencia artificial:** Impulso del análisis de datos, Big Data y tecnologías de IA para evolucionar la toma de decisiones hacia modelos predictivos y estratégicos.
- **Resiliencia cibernética:** Desarrollo de capacidades en ciberseguridad como una competencia transversal, fortaleciendo la protección de activos y la confianza de los clientes.
- **Innovación técnica y automatización:** Fomento de habilidades en automatización, robótica y soluciones low-code/no-code, optimizando procesos y liberando talento para actividades de mayor valor agregado.

2. Eje de Liderazgo y Humanidad (Human-Centric)

Enfocado en potenciar aquellas capacidades que diferencian al talento humano y que la tecnología no puede reemplazar.

- **Gestión del cambio y adaptabilidad:** Desarrollo de pensamiento crítico y creatividad para enfrentar entornos complejos y en constante transformación.
- **Inteligencia Socioemocional:** Fortalecimiento de habilidades como empatía, escucha activa y comunicación efectiva, claves para una experiencia superior del cliente y una cultura organizacional sólida.

- **Liderazgo de Nueva Generación:** Formación de líderes capaces de gestionar equipos híbridos, inspirar con propósito y promover el bienestar de sus colaboradores.

Grupo Ficohsa impulsa un enfoque equilibrado entre tecnología y humanidad, reconociendo que la ventaja competitiva sostenible radica en la capacidad de integrar ambos mundos.

Al desarrollar simultáneamente estas dimensiones, la organización no solo cierra brechas digitales, sino que también fortalece su cultura, impulsa la innovación y asegura la preparación de su talento para los desafíos del futuro.

2.3.3 Gestión del Desempeño, Integración de Criterios de Sostenibilidad

En Grupo Ficohsa, la gestión del desempeño evoluciona hacia un enfoque integral que incorpora criterios de sostenibilidad, alineando los resultados del negocio con la generación de valor a largo plazo.

Durante el período reportado, la evaluación del desempeño consideró de manera equilibrada tanto el logro de objetivos como la forma en que estos son alcanzados, integrando principios de ética, responsabilidad y sostenibilidad en la toma de decisiones.

Este enfoque permite vincular el desempeño individual y organizacional con aspectos clave como la experiencia del cliente, la gestión responsable de riesgos y el fortalecimiento continuo de capacidades, contribuyendo a una cultura orientada a resultados sostenibles.



2.4 Aprendizaje, Desarrollo y Movilidad Interna

GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3

En un entorno financiero en constante evolución, la Universidad Corporativa Ficohsa (UCF) se consolida como un pilar estratégico para garantizar la competitividad y resiliencia del talento. Durante 2025, enfocaron sus esfuerzos en democratizar el acceso a conocimiento de clase mundial y en fortalecer las competencias críticas de más de 7,000 colaboradores.

A través de un modelo de aprendizaje integral, aceleraron la curva de desarrollo del nuevo talento y fortalecieron una cultura de bienestar, ética y excelencia técnica, impulsando así el progreso sostenible en toda la región centroamericana.

I. Ecosistema de Alianzas Estratégicas y Beneficios

Fortalecieron su ecosistema de aprendizaje mediante la formalización de 24 alianzas con instituciones académicas de prestigio global, como el TEC de Monterrey, UNIR, INCAE, GAIA y ADEN, entre otras. Estas alianzas permiten ofrecer descuentos del 20% al 50% en licenciaturas, maestrías, programas de inglés y formación continua.

Este beneficio también se extiende a los familiares de los colaboradores, reafirmando el compromiso de la organización con el desarrollo integral, el bienestar del núcleo familiar y la reducción de barreras de acceso a educación superior de calidad.

II. Fondo de becas Grupo Ficohsa – INCAE

En marzo del 2025, en el Centro Ejecutivo de INCAE en Panamá, se formalizó el convenio entre INCAE Business School y Grupo Ficohsa. Este acuerdo refuerza el compromiso de la organización con el desarrollo de su talento, al otorgar 5 becas anuales para que ejecutivos de Ficohsa cursen el Executive MBA (EMBA) de INCAE.



2.4.1 Upskilling / Reskilling

La organización impulsa upskilling y reskilling para fortalecer competencias técnicas y digitales, facilitando la adaptación del talento a las nuevas demandas del negocio y preparando a los colaboradores para el futuro.

I. Escuelas de Formación Semilleros de Excelencia Operativa - Formación Continua

Las Escuelas de Formación para áreas como Agencias, Seguros y el Centro de Atención Telefónica fortalecieron sus capacidades durante 2025.

Este enfoque garantiza que cada colaborador en Honduras, Guatemala y Nicaragua inicien sus funciones con la preparación necesaria para asegurar la continuidad del negocio y la excelencia en el servicio desde el primer día.



A través de este modelo se logró:



1,423
colaboradores
capacitados

Lo que representa un crecimiento de 101% respecto al año anterior con una inversión de más de 224,000 horas de instrucción técnica y de cultura del Grupo.

Horas de Formación Escuelas (en miles)			
País	2024	2025	Var (%)
Honduras	111.91	157.5	41%
Guatemala	16.08	33.3	107%
Nicaragua	22.69	33.3	47%
Total general	150.68	224.06	49%

Colaboradores Capacitados Escuelas			
País	2024	2025	Var (%)
Honduras	350	988	182%
Guatemala	311	363	17%
Nicaragua	48	72	50%
Total general	709	1,423.00	101%

II. Especialización en Ejes Estratégicos - Formación Continua

La estrategia de formación continua alcanzó 119,934.33 horas de capacitación, beneficiando a 8,193 participaciones únicas. El currículo se desarrolló en cuatro ejes transversales que fortalecen las capacidades del talento:

- **Bienestar y Salud:** Eje con mayor participación, orientado a promover equilibrio y salud integral (eje de mayor frecuencia).
- **Liderazgo y Capacidades:** Facultando a los líderes en habilidades blandas, liderazgo y resiliencia.
- **Tecnología y Finanzas:** Especialización en innovación digital y core bancario.
- **Regulatorio y Sostenibilidad:** Formación para asegurar cumplimiento ético y visión de futuro.

III. Especialización y Excelencia Operativa a través de Academias Corporativas

La Universidad Corporativa registró 40,243 horas de formación orientadas al desarrollo de competencias críticas del sector financiero, beneficiando a 1,900 colaboradores. A través de su ecosistema de Academias y Programas Especializados, se fortaleció el expertise en áreas clave:

- **Operaciones (10,102 horas)**
- **Tecnología (9,693 horas)**
- **Riesgos (5,798 horas)**

Este modelo de aprendizaje segmentado robusteció la eficiencia de los procesos centrales y potenció las capacidades comerciales mediante las Academias de Banca y Seguros, asegurando que el talento cuente con las herramientas necesarias para enfrentar un entorno económico dinámico. Esta inversión en capital intelectual refuerza el compromiso con la sostenibilidad del negocio garantizando una operación segura, innovadora y orientada a la creación de valor para los clientes.

Academia y Programas	Horas de Formación	Participantes
Hombres	18,317	853
Mujeres	21,926	1,047
Total general	40,243	1,900

Academia y Programas	Participantes
Academia de Operaciones	10,103
Academia de Tecnología	9,694
Academia de Riesgos	5,798
Academia de Seguros (Regional)	4,560
Academia de Talento Humano	4,185
Academias Comerciales (Agencias Corporativa, Empresarial, Privada)	5,632
Programas Especiales	272
Total general	40,243



IV. Formación Dual y Empleabilidad Juvenil

En alianza con la Secretaría de Educación y Junior Achievement, implementaron un programa piloto de Formación Dual que benefició a 32 estudiantes de bachilleratos técnicos de los institutos Jesús Milla Selva y Central Vicente Cáceres. Los jóvenes se desempeñaron como Auxiliares de Agencia, aplicando sus conocimientos en un entorno real y creando un semillero de talento calificado.

El programa también incluyó la actualización de materiales docentes, fortaleciendo el sistema educativo público y ampliando las oportunidades de empleabilidad juvenil.



2.4.2 Movilidad Interna

Se promueve la movilidad interna como un mecanismo clave para potenciar el desarrollo profesional y fortalecer la fidelización del talento. A través de procesos transparentes de postulación interna, publicación de vacantes y evaluaciones basadas en competencias y desempeño, garantizando oportunidades justas de crecimiento.

La movilidad interna impulsa la motivación, el compromiso y la empleabilidad de los colaboradores, facilitando la adquisición de nuevas habilidades y experiencias.

Colaboradores Promovidos					
País	Total Ascensos	Hombre	Mujer	% Hombre	% Mujer
Honduras	507	213	294	42%	58%
Guatemala	63	30	33	48%	52%
Nicaragua	128	43	85	34%	66%
Panamá	18	6	12	33%	67%
El Salvador	17	9	8	53%	47%
Total general	733	301	432	42%	58%

Este año, marcó un hito importante para la Universidad Corporativa, al consolidar resultados destacados en formación y desarrollo del talento.

Entre los logros más relevantes destacan:

- 531,140 horas de formación a nivel regional (Incremento del 29.2% respecto a 2024).
- Integración de eficiencia técnica y bienestar humano, reduciendo la rotación temprana.
- Preparación del talento para los desafíos digitales y un entorno financiero cambiante.
- Contribución directa al crecimiento económico y social de Centroamérica mediante el fortalecimiento del capital humano.

	2024		2025	
País	Total de Horas	Horas promedio por colaborador	Total de Horas	Horas promedio por colaborador
Honduras	284,783	57.87	393,677	66.29
Guatemala	46,465	56.18	68,046	55.50
Nicaragua	65,855	74.75	51,096	41.71
Panamá	7,197	36.16	12,414	48.12
El Salvador	6,743	23.57	5,907	16.55
Total general	411,043	55.40	531,142	58.98
*Incluye capacitaciones dentro y fuera de UCF		Crecimiento de horas de formación > 29%		

2.5 Diversidad, Equidad e Inclusión

En Grupo Ficohsa, la diversidad, equidad e inclusión (DEI) constituyen un pilar estratégico para la sostenibilidad del negocio y el fortalecimiento de una cultura organizacional innovadora, colaborativa y representativa de las comunidades donde opera.

La organización promueve un entorno de trabajo inclusivo, donde se valoran las diferencias, se fomenta la equidad de oportunidades y se impulsa el desarrollo del talento sin distinción de género, contribuyendo a la generación de valor sostenible.

2.5.1 Representación de Género y Diversidad

Durante el período reportado, Grupo Ficohsa continuó fortaleciendo la participación de

mujeres en posiciones de liderazgo, alcanzando un incremento del 24% en comparación con 2024

lo que evidencia avances concretos hacia una mayor equidad de género en la toma de decisiones.

La distribución de colaboradores por género y país refleja una participación equilibrada, con oportunidades crecientes para el desarrollo profesional de mujeres en distintos niveles organizacionales.

Asimismo, la organización mantiene un enfoque activo en la promoción de la diversidad, reconociendo que equipos diversos potencian la innovación, enriquecen la toma de decisiones y fortalecen la conexión con clientes y comunidades.

El avance en diversidad de género y el fortalecimiento de capacidades reflejan el compromiso de Grupo Ficohsa con la construcción de una organización más equitativa, resiliente e innovadora.

Estas iniciativas no solo promueven la inclusión, sino que también impactan positivamente en el desempeño organizacional y la atracción de talento.



Número total y distribución de colaboradores por género y país:			
País	Colaboradores	Hombre	Mujer
Honduras	4,508	59%	41%
Guatemala	827	50%	50%
Nicaragua	1,331	60%	40%
Panamá	217	59%	41%
El Salvador	315	59%	41%
Total general	7,198	58%	42%



Colaboradores por género y posiciones laborales de liderazgo																
Posición Laboral	 Honduras			 Guatemala			 Nicaragua			 Panamá			 El Salvador			Total 2025
	 M	 H	Total	 M	 H	Total	 M	 H	Total	 M	 H	Total	 M	 H	Total	
Presidentes / Vicepresidentes	8	26	34	2	2	4	0	1	1	2	2	2	0	1	1	42
Gerente	75	84	159	5	21	25	24	21	45	8	9	17	23	16	39	285
Profesional / Especialistas	189	181	370	24	41	65	67	52	119	11	14	25	37	35	72	651
Mandos Medios	190	163	353	21	33	54	57	41	98	10	8	18	11	15	26	549
Total general	462	454	916	52	97	148	148	115	263	31	33	62	71	67	138	1,527



24% de  incremento

en la participación de mujeres en posiciones de liderazgo durante 2025, en comparación con 2024.

2.5.2 Inclusión Generacional y Cultural

La organización promueve un entorno inclusivo que integra distintas perspectivas, experiencias y estilos de trabajo, facilitando la colaboración entre generaciones y potenciando la toma de decisiones en un entorno dinámico.

A través de este enfoque, se impulsa el desarrollo de talento en todas las etapas de la vida profesional, asegurando oportunidades equitativas de crecimiento y contribuyendo a una cultura organizacional más diversa y resiliente.

La distribución de colaboradores por rangos generacionales refleja una fuerza laboral diversa, donde conviven distintas generaciones que aportan valor desde sus conocimientos, experiencia y capacidades digitales.

Este equilibrio permite:

- **Transferencia de conocimiento intergeneracional.**
- **Fortalecimiento de la innovación.**
- **Mayor adaptabilidad al cambio.**

Colaboradores por diversidad generacional		
Generación	Colaboradores	%
Baby Boomers	104	1.4%
Generación X	735	10.2%
Generación Y	3,055	42.4%
Generación Z	3,304	45.9%

2.5.3 Gestión y Compromiso con un Entorno Libre de Discriminación

Grupo Ficohsa mantiene un compromiso firme con la construcción de un entorno laboral basado en el respeto, la equidad y la inclusión, promoviendo políticas y prácticas que previenen cualquier forma de discriminación.

La organización impulsa una cultura donde las decisiones se fundamentan en el mérito, las capacidades y el desempeño, garantizando igualdad de oportunidades para todos los colaboradores. Asimismo, se fortalecen mecanismos que promueven el respeto, la dignidad y el sentido de pertenencia, contribuyendo a un ambiente laboral seguro e inclusivo.

26 colaboradores con discapacidad forman parte de la organización reflejando el compromiso permanente de Grupo Ficohsa con la inclusión laboral.

Equidad Salarial y Brechas

El análisis de brechas salariales por país y categoría profesional permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer la equidad en la compensación.

Durante el período reportado, los resultados reflejan avances en la reducción de brechas en distintos niveles organizacionales, evidenciando el compromiso de Grupo Ficohsa con una gestión más equitativa y transparente.

Este enfoque basado en datos facilita la implementación de acciones correctivas y el monitoreo continuo de la equidad salarial, consolidando prácticas alineadas con estándares internacionales.



A continuación, se presentan los datos 2025 por país y por categoría profesional.

Colaboradores por diversidad generacional			
País / Posición Laboral	% Var. Vs Promedio		Brecha Salarial
	Mujeres	Hombres	
 Honduras	-10%	15%	22%
Presidentes / vicepresidentes	-5%	2%	6%
Gerente	-3%	3%	6%
Mandos Medios	-7%	8%	13%
Operativos	-2%	3%	5%
Profesional / Especialistas	1%	-1%	-2%
 Guatemala	-10%	10%	18%
Presidentes / vicepresidentes	-21%	21%	35%
Gerente	8%	-3%	-11%
Profesional / Especialistas	5%	-3%	-8%
Mandos Medios	19%	-12%	-36%
Operativos	-4%	5%	8%
 Nicaragua	-10%	14%	21%
Presidentes / vicepresidentes		0%	100%
Gerente	-19%	19%	32%
Profesional / Especialistas	-4%	5%	9%
Mandos Medios	-4%	7%	11%
Operativos	-3%	4%	7%

Colaboradores por diversidad generacional			
País / Posición Laboral	% Var. Vs Promedio		Brecha Salarial
	Mujeres	Hombres	
 Panamá	-9%	13%	20%
Presidentes / vicepresidentes		0%	100%
Gerente	-12%	14%	23%
Profesional / Especialistas	-5%	3%	8%
Mandos Medios	-4%	4%	7%
Operativos	-1%	2%	3%
 El Salvador	-9%	13%	19%
Presidentes / vicepresidentes		0%	100%
Gerente	-3%	4%	6%
Profesional / Especialistas	-4%	5%	8%
Mandos Medios	-4%	2%	7%
Operativos	-1%	2%	4%
Total general	-10%	14%	22%

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.

Bienestar, Maternidad y Corresponsabilidad Familiar

En Grupo Ficohsa, el bienestar de los colaboradores es un componente esencial de la sostenibilidad organizacional.

En este sentido, se impulsan iniciativas que promueven el equilibrio entre la vida laboral y personal, así como la corresponsabilidad en el cuidado familiar.

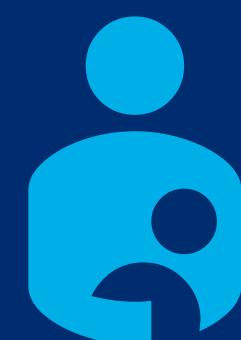
Estas acciones reflejan el compromiso de la organización con la construcción de un entorno laboral más humano, inclusivo y alineado con las necesidades de sus colaboradores en distintas etapas de vida.

Como parte de este compromiso, Grupo Ficohsa ha implementado iniciativas orientadas a acompañar a las colaboradoras durante la maternidad, facilitando condiciones adecuadas para su bienestar y continuidad laboral.

Para apoyar a las madres en periodos de lactancia se cuenta con:

7 salas de lactancia a nivel regional

(4 en Honduras, 1 en Panamá, 1 en El Salvador y 1 en Guatemala), higiénicas, acondicionadas y accesibles para apoyar a las colaboradoras en periodo de lactancia.



41 kits de lactancia

entregados a colaboradoras en instalaciones sin sala disponible, garantizando que cada kit cuente con los insumos necesarios para una extracción adecuada de leche.

Durante el período reportado, la organización otorgó licencias de maternidad y paternidad en los distintos países donde opera, facilitando que los colaboradores puedan atender sus responsabilidades familiares sin afectar su desarrollo profesional.

Este enfoque fortalece una cultura organizacional que valora a la familia, promueve la equidad de género y fomenta relaciones laborales más sostenibles.

País	Licencia por Maternidad	Licencia por Paternidad
 Honduras	116	0
 Guatemala	15	0
 Nicaragua	44	2
 Panamá	3	0
 El Salvador	5	1



2.6 Cultura y Propósito

Grupo Ficohsa reconoce la cultura organizacional como un pilar clave para la sostenibilidad. La identidad como empleador se vive en cada interacción, promoviendo la colaboración y un impacto positivo en clientes, comunidades y grupos de interés. A través de diversas iniciativas se fortalece el compromiso, los valores y el sentido de pertenencia, consolidándose como un referente para trabajar.

El Grupo impulsa un entorno seguro, inclusivo y respetuoso, donde cada colaborador es valorado y encuentra propósito en su labor, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos. Este compromiso se materializa mediante experiencias con propósito orientadas al bienestar integral, basadas en las seis dimensiones Ficohsa, y a través de programas que fortalecen un liderazgo cercano, consciente y alineado a los valores institucionales.

2.6.1 Programa de Liderazgo

Ficotalks Podcast: espacio digital con 12 episodios donde los líderes comparten su conocimiento basado en experiencias personales y profesionales, lo que permite impulsar la estrategia, visión, objetivos y las capacidades organizacionales, así como las seis dimensiones del bienestar (dimensión financiera, intelectual, espiritual, dieta, descanso y deporte).

Town Hall Regionales: espacio virtual destinado a compartir avances estratégicos, resultados, prioridades, cambios relevantes, reconocimientos y mensajes clave de la organización, fortaleciendo la confianza, la transparencia y el sentido de pertenencia mediante una comunicación cercana.



Programa de Liderazgo para Mujeres Ficohsa Women4Women: Orientado a fortalecer el desarrollo profesional y personal de las colaboradoras mediante formación, mentoría y redes de apoyo, como parte de la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión.

El programa integra dos ejes estratégicos:

- **Formación en Liderazgo:**
Iniciativa regional virtual con duración de siete meses, orientada a desarrollar habilidades de liderazgo, fortalecer la autoconfianza y potenciar el crecimiento profesional.
- **Formación de Mentoría:**
Dirigido a 25 talentos clave femeninos, enfocado en fortalecer competencias de liderazgo para asumir roles de mayor responsabilidad. Como resultado, el 36% de las participantes fueron promovidas a nuevas posiciones, reflejando el impacto positivo.

2.7 Experiencia y Voz del Colaborador

● Programa de Reconocimiento:

Destaca y celebra los aportes de los colaboradores que viven los valores y contribuyen de forma excepcional al cumplimiento de los objetivos de la organización. Con ello se impulsa la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia de los equipos, promoviendo un entorno laboral positivo y de alto desempeño.

Incluye iniciativas como el Reconocimiento a la Trayectoria (10, 15, 20, 25 y 30 años), el Mes de Agradecimiento y Programa para áreas comerciales entre otras, promoviendo el empoderamiento del colaborador.

Escuchar de manera activa a los colaboradores es fundamental para fortalecer la cultura organizacional y promover un entorno de trabajo positivo y sostenible. Por ello, implementan mecanismos formales de retroalimentación que permiten comprender percepciones, expectativas y oportunidades de mejora.

● **Encuesta de Experiencia del Colaborador**, instrumento que evalúa 25 impulsores clave, entre ellos: aplicación de valores, liderazgo, trabajo en equipo, procesos, alineación estratégica, empoderamiento, bienestar, ética, innovación, reconocimiento, seguridad y seguridad psicológica. Los resultados se analizan a nivel organizacional y por áreas para fortalecer la experiencia laboral.

● **Grupos Focales con colaboradores de distintos niveles**, espacios que permiten profundizar en temas clave, cocrear soluciones y validar iniciativas. Estos mecanismos fomentan el diálogo abierto, la confianza y la participación activa, asegurando que la voz del colaborador sea un insumo estratégico en la toma de decisiones.



2.8 Bienestar Integral, Salud y Seguridad Psicológica

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

En Grupo Ficohsa el bienestar del colaborador forma parte de la estrategia de sostenibilidad. En 2025 se consolidaron las Comunidades de las 6 Dimensiones del Bienestar —descanso, dieta, deporte, dieta intelectual, dimensión espiritual y financiera— lideradas por colaboradores voluntarios que impulsaron espacios permanentes de promoción del bienestar.

Entre sus principales logros destacan:

- **Creación de Ficohsa Runners**
- **Club de Lectura**
- **Biblioteca Interna**
- **Acciones para fomentar hábitos saludables en descanso, alimentación y finanzas**

La organización cuenta con una comisión de higiene y seguridad, con un enfoque integral para proteger la integridad física, social y psicológica de los colaboradores.

Durante el periodo reportado se brindaron:

- **+12,900 atenciones médicas** en clínicas regionales, garantizando acceso oportuno a atención primaria contribuyendo facilitar el acceso oportuno a servicios de salud.
- **+2,080 atenciones psicológicas**, reafirmando el compromiso con la salud mental como parte del bienestar integral.
- **+790 colaboradores participaron en la Jornada de Salud y Bienestar**, en alianza con Por Salud y Ficohsa Seguros, promoviendo prevención de enfermedades y hábitos saludables.

Accidentes de trabajo Regional (Financieras y Seguros)

Detalle	👤 Mujer	👤 Hombre	Total Tipo tiempo	Total Días Laborales
Incapacidad por accidente laboral	6	9	15	65



2.8.1 Brigadistas activos a nivel regional

La gestión de riesgos se mantuvo enfocada en la prevención y en la continuidad operativa tanto en las instalaciones corporativas como en las agencias. Se priorizó la identificación temprana de amenazas y la implementación de controles preventivos para garantizar un entorno seguro y estable.

Se realizaron evaluaciones periódicas de riesgos laborales, iniciando con la valoración de cada centro de trabajo, la identificación de áreas críticas y el análisis de probabilidad e impacto. Estos procesos permitieron definir oportunamente medidas de mitigación.

El sistema de Higiene y Seguridad mantuvo cobertura del 100% de los colaboradores. Asimismo, se ejecutaron programas de respuesta a emergencias bajo la coordinación del Comité de Crisis, con brigadistas debidamente capacitados y se realizaron simulacros para fortalecer la capacidad de reacción de la organización ante eventos inesperados.

País	Brigadistas Activos	Horas de Formación
Honduras	243	720
Nicaragua	144	1,152
Panamá	16	128
El Salvador	33	40
Guatemala	103	1,718

 **5**
simulacros

de evacuación realizados
para poder actuar en
momentos de crisis.





CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE

En este capítulo

- > Puntos de atención y canales digitales
- > Servicio al Cliente
- > Calidad y Experiencia del Cliente
- > Evolución y Transformación Digital
- > Banca Responsable
- > Emprendimiento, Educación e Inclusión Financiera
- > Ciberseguridad
- > Transparencia y Satisfacción del Cliente

03

3.1 Puntos de atención y canales digitales

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

Para Grupo Ficohsa, sus clientes representan el pilar fundamental de su labor.

Por ello, la organización trabaja continuamente para brindar una experiencia enfocada en comprender y responder a las necesidades y expectativas de cada persona. Con este propósito, se ofrece una gama cada vez más amplia y moderna de productos y servicios, diseñados con altos estándares de calidad para acompañarlos en el logro de sus metas y en la construcción de su bienestar.

Grupo Ficohsa continúa innovando a través de sus Puntos Digitales, ampliando el acceso a servicios financieros ágiles y modernos, al mismo tiempo que avanza con la apertura de nuevas agencias físicas en la región. Además, pone a disposición de sus clientes sus canales y redes sociales oficiales, ofreciendo atención oportuna para resolver consultas y brindar soporte de manera cercana y eficiente.



Facebook
+539.6 k



LinkedIn
+249.9 k



+27.9 k



Instagram
+44.1 k



YouTube
+16.7 k

Interbanca, la App Ficohsa y el Servicio Ágil de Respuesta Automática (SARA) constituyen los principales puntos de atención digital para la administración de cuentas y la contratación de servicios.





Puntos de Atención 2025	 Honduras	 Guatemala	 Nicaragua	 Panamá	 El Salvador
Agencias	94	9	16	1	7
TENGO / Caja Ficohsa	5,013	-	-	-	-
ATM	581	-	97	1	-
Kioskos	-	-	-	2	-
Multipagos (Ficohsa Express)	-	30	-	173	-
Autobancos	16	-	2	-	-
Ventanillas	89	-	-	-	-
Red extendida de pago	-	-	1,032	-	-
Akisi	-	7,486	-	-	-
Sucursales Digitales	-	-	-	-	2
Total general	5,793	7,525	1,147	177	9

Grupo Ficohsa continúa estando presente donde los clientes lo necesiten. En Honduras, durante este año se inauguraron 9 agencias y 4 ventanillas/centros de servicio, ubicados en los departamentos de La Paz, Ocotepeque, El Paraíso, Yoro, Olancho, Cortés y Francisco Morazán.



Ficohsa continúa siendo la red de cajeros automáticos (ATM) más grande de Honduras.

3.2 Servicio al Cliente

El Servicio al Cliente se orienta a transformar de manera integral la experiencia de atención en las agencias, integrando tecnología, monitoreo estratégico y prácticas centradas en las personas. Ofrecen un servicio ágil, humano y consistente con los estándares de excelencia del sector financiero. La gestión prioriza el bienestar del cliente, optimiza la productividad interna y promueve la sostenibilidad mediante soluciones digitales que fortalecen la autogestión y reducen la huella ambiental.

Estos avances reflejan el compromiso continuo con la excelencia en el Servicio al Cliente y la mejora de la experiencia en agencias. El seguimiento permanente de estrategias permite fortalecer buenas prácticas, identificar oportunidades y asegurar la satisfacción y confianza de los clientes.

Logros 2025

- **Ampliación del sistema de filas** para mejorar la gestión de tiempo de atención de los clientes.
- **Monitoreos y auditorías en sitio/virtuales** para asegurar la calidad de gestión en la excelencia del servicio.
- **Migración a canales alternos** optimizando el journey del cliente, identificando procesos críticos para promover un ecosistema de autoservicio.





3.3 Calidad y Experiencia del Cliente

En Grupo Ficohsa, la experiencia del cliente es el eje central de cada acción, ofreciendo soluciones financieras personalizadas que acompañan a personas y empresas en cada etapa de su crecimiento. A través de una atención cercana, confiable y oportuna, la institución busca generar bienestar real y duradero, evolucionando constantemente para ofrecer servicios innovadores y de calidad. Su modelo de segmentación permite comprender profundamente las necesidades de cada cliente y brindar una experiencia especializada que fortalece la confianza y la relación a largo plazo.

Durante 2025, este enfoque se reflejó en avances significativos, evidenciados por un

96% de logro regional
en el Net Promoter Score (NPS),

reafirmando la satisfacción y lealtad de los clientes. Este resultado fue impulsado por iniciativas clave como la modernización de la

aplicación digital, la ampliación de los servicios digitales, la mejora en los tiempos de resolución y el desarrollo de productos ajustados a las preferencias de cada segmento. Estas acciones permitieron continuar ofreciendo una experiencia más rápida, eficiente y centrada en el cliente.

Como parte de la estrategia de cercanía y ampliación del acceso a servicios financieros, se inauguraron

13 nuevos centros
de servicio,

fortaleciendo la presencia del Banco y garantizando una atención más cercana y accesible.

Estos logros reafirman el compromiso de Grupo Ficohsa con la mejora continua, la atención responsable y la consolidación de una experiencia centrada en el cliente como pilar de la sostenibilidad del negocio.

3.3.1 Detalles de los negocios

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Banca Corporativa	Banca Corporativa ofrece soporte especializado y soluciones financieras diseñadas para responder a las necesidades específicas de cada empresa. Sus productos y servicios están orientados a optimizar la gestión de tesorería y fortalecer la operación financiera de sus clientes. Cuenta con 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 incluyendo Créditos Sindicados, Financiamiento para Fusiones y Adquisiciones, financiamiento de Alianzas Público privada, Factoring, Leasing Financiero, Garantías Bancarias). • Soluciones de Pagos (Planilla, Anticipo de Efectivo, Proveedores y/o terceros, Tarjetas de Crédito Corporativas, Cheque Confirmado, Servicios, Impuestos). • Soluciones de Cobro (FicoPOS, Recolección de Valores, Ventanillas Corporativas, Cobranzas). • Servicios Internacionales (Compra, Venta y Subasta de Divisas, Transferencias Internacionales, envío de estados de Cuenta SWIFT, Factoring Internacional, Comercio Exterior). • Soluciones de Integración (Host to Host, Swift to Host). • Servicios Digitales.	La Banca Corporativa fortaleció estratégicamente su propuesta de valor mediante la ampliación de su portafolio de productos y servicios, orientados a ofrecer soluciones financieras integrales a sus clientes. Este portafolio incorpora de forma transversal herramientas de digitalización y capacidades tecnológicas avanzadas que optimizan la gestión empresarial. Este enfoque ha permitido mejorar significativamente la experiencia del cliente, incrementar la eficiencia operativa y responder con mayor agilidad a las necesidades y requerimientos del sector corporativo.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Banca Privada	Banca Privada está diseñada para ofrecer soluciones financieras integrales y personalizadas, orientadas a acompañar a cada cliente en la gestión, protección y crecimiento de su patrimonio con un servicio especializado y confidencial. Cuenta con presencia regional 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 2025 se impulsaron iniciativas estratégicas para fortalecer la oferta dirigida a los clientes de Banca Privada. Entre ellas destacó la comercialización de la tarjeta de crédito Advantage, diseñada para acumular millas de viaje con American Airlines y con una excelente aceptación gracias a su propuesta de valor afluente. Asimismo, se implementaron estrategias de ciclo de vida a través de la Cuenta Infinite Premier, que ofrece rentabilidad preferencial y acceso a beneficios exclusivos, incluyendo rifas de viajes de lujo dirigidas a nuestros clientes.
Banca de Personas	Banca de Personas se distingue por su enfoque innovador y su capacidad para ofrecer soluciones diseñadas a la medida de las necesidades de cada cliente, personalizando la propuesta de valor para garantizar una experiencia ágil, cercana y eficiente. Cuenta con presencia regional 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: • Durante el 2025 Banco Ficohsa reportó un crecimiento de 16% versus 15% del mercado. • Banco Ficohsa mantiene el 15% de participación en el mercado de depósitos de Honduras. • Se realizó la creación de cuenta de ahorro programado.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Banca de Personas			- Automatización de notificaciones ligadas a la cuenta booster de tasa, generando crecimiento de +USD 66MM YoY. - Reducción del costo de fondos en \$3 Millones durante el segundo semestre del 2025. - Campaña Deposita, Suma y Arranca generó crecimiento de USD43.1MM en el segmento masivo. Activos: Lanzamiento de la tarjeta de Marca Compartida Ficohsa AAdvantage Mastercard. Una tarjeta en alianza con la aerolínea más grande del mundo con 100 años de historia como lo es American Airlines. Ficohsa crece en su participación de mercado en 2 puntos porcentuales de activos de consumo (tarjetas y préstamos) logrando un 19.5% de participación de mercado. El banco ha innovado en los medios de pago habilitando a sus clientes las billeteras electrónicas. Con esta tecnología de “tokenización” los clientes son beneficiados con transacciones más seguras y con un medio de pago digital.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Banca Hipotecaria	Banca Hipotecaria ofrece opciones de financiamiento diseñadas para adaptarse a las necesidades y capacidades de pago de cada cliente, facilitando soluciones accesibles y flexibles para la adquisición de vivienda. Cuenta con presencia en Honduras, Nicaragua y Panamá.	• Préstamos de vivienda • Activos eventuales	Durante el 2025 se otorgaron 1,309 créditos hipotecarios, un resultado que refleja el compromiso de la institución con el desarrollo del sector y con facilitar a las familias hondureñas el acceso a vivienda propia bajo condiciones favorables. Asimismo, la cartera hipotecaria registró un crecimiento del 5.91% en comparación con el 2024, consolidando el fortalecimiento del mismo.
Banca Empresarial	Banca Empresarial ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros diseñados para atender empresas. Cuenta con presencia en Honduras, Nicaragua y Guatemala.	• 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 / emisor y adquirente	La Banca Empresarial continúa impulsando el programa Mujeres Adelante, acompañando el crecimiento de numerosas empresarias que han decidido avanzar y transformar sus negocios. Este compromiso se refleja en un crecimiento del 14% en la cartera de saldos pasivos, un indicador que evidencia una mayor inclusión financiera dentro del segmento. Asimismo, se mantienen disponibles las condiciones preferenciales otorgadas por DFC, que incluyen: • Plazo de 12 meses: tasa del 11.5% • Plazo de 2 a 4 años: tasa del 11.75% • Plazo de 5 a 10 años: tasa del 12.00% • Comisión por desembolso: 1.00%

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Ficohsa Pensiones y Cesantías	Ficohsa Pensiones y Cesantías con más de 10 años en el mercado hondureño fomenta la cultura de ahorro hoy, para garantizar calidad de vida mañana; enfocándose en transparencia, innovación y una experiencia de calidad, administrando de forma responsable y estratégica los aportes de sus afiliados.	- Fondo Individual de Pensión - Fondo Empresarial de Pensión - Cesantía Empresarial - Prestamos con Garantía	En el 2025, Ficohsa Pensiones y Cesantías consolidó avances clave que fortalecen su propuesta de valor y liderazgo en el mercado: - Implementación exitosa de un nuevo sistema CORE, fortaleciendo la eficiencia operativa. - Celebración de 10 años de operación en el mercado hondureño. - Superación de más de 75,000 afiliados. - NPS de 58, posicionándose en el primer lugar del sector. - Mayor rendimiento en dólares dentro del mercado. - Disponibilidad de 8 canales de atención y autogestión, ampliando la accesibilidad y experiencia del cliente.
Ficohsa Casa de Bolsa	Ficohsa Casa de Bolsa cuenta con más de 30 años de experiencia en la prestación de servicios de intermediación de títulos valores en el mercado primario y secundario, así como en la estructuración de programas de emisión, asesoría financiera y en la custodia y administración de valores. Su operación se desarrolla a través del Sistema de Interconexión Bursátil de la Bolsa Centroamericana de Valores, el Sistema Depositario de Valores del Banco Central de Honduras y plataformas internacionales de custodia de Bank of New York.	- Estructuración de programas de emisión. - Asesoría financiera. - Representación en subasta de títulos valores gubernamentales y corporativos en mercado primario. - Negociación de compra/venta de títulos valores nacionales e internacionales en mercado secundario. - Negociación de acuerdos de recompra de títulos valores bilingüe y nacional. - Servicio de custodia nacional e internacional de los títulos valores de los clientes.	Ficohsa Casa de Bolsa consolidó en 2025 su liderazgo en el mercado de valores, manteniéndose a la vanguardia de las negociaciones bursátiles, extrabursátiles y de acuerdos de recompra del mercado secundario nacional por sexto año consecutivo, lo que permitió obtener dos reconocimientos: - Contribución al Mercado Secundario - Mayor Dinamismo en la Negociación de Operaciones de Reporto, por parte de la Bolsa Centroamericana de Valores, S.A.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Ficohsa Casa de Bolsa			Durante el año, fortaleció su participación y volumen transaccional, reafirmando la confianza de sus clientes y del mercado, y destacó por la innovación en la estructuración del Programa de Emisión de los Bonos Corporativos de Banco Ficohsa 2024, vinculados a un índice bursátil internacional como el S&P 500. Asimismo, mantuvo un rol activo en la promoción de la educación financiera bursátil mediante charlas y capacitaciones dirigidas a clientes, colaboradores de Grupo Ficohsa y estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), contribuyendo al fortalecimiento de la cultura financiera bursátil y al desarrollo del mercado de capitales en el país.
Ficohsa Seguros	Ficohsa Seguros es una aseguradora líder en Honduras, dedicada a brindar tranquilidad a sus asegurados mediante la protección de sus bienes tangibles e intangibles. Ofrece una amplia y sólida gama de productos y servicios que responden a las necesidades de personas y empresas.	Seguros de Personas - Seguro Médico Hospitalario y Familiar - Seguros Colectivos o Empresariales - Seguros Familiar y de Bienes - Seguro Médico y de Vida Pymes - Seguro Vida Individual - Seguros de Accidentes Personales	- Crecimiento de primas de un 6% en comparación al año 2024, reafirmando la solidez de la operación. - Participación de mercado en primas del 24%, manteniendo el 1.er lugar a nivel nacional. - Reducción significativa en los tiempos de entrega de pólizas en todos los ramos, por medio de mejoras operativas y digitalización. - Más de 22,000 gestiones atendidas a través de canales digitales, facilitando un acceso más ágil a servicios y reclamos.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Ficohsa Seguros		Seguros de Auto - Seguro de Auto Personal - Seguro de Auto Corporativo - Seguro de Auto Completo - Seguro de Daños a Terceros - Asistencia Vial Ficomóvil Seguro de Daños - Seguro Familiar y de Bienes - Seguro de Hogar - Seguro para Mascotas - Seguro de Incendio - Seguro de Todo Riesgo - Seguro de Transporte - Seguro de Responsabilidad Civil - Seguro Riesgo Técnicos - Seguro Riesgo Financiero Fianzas - Fianza de Sostenibilidad de Oferta - Fianza de Calidad - Fianza de Anticipo - Fianza de Cumplimiento de Contrato	Resultados sobresalientes en la gestión de reclamos: - Salud: 233,870 reclamos con 97% de cumplimiento en la promesa de servicio. - Autos: 92% de casos resueltos en menos de tres días. - Se implementó la automatización del proceso de estimación de daños en autos mediante el uso de inteligencia artificial. - Seguros Generales: 95% atendidos dentro de la promesa de servicio de 10 días. - Ahorro estratégico mediante iniciativas de subrogación y fraude, fortaleciendo los procesos internos. - Crecimiento y expansión territorial con la apertura de una nueva sucursal en la Zona Norte, fortaleciendo la cercanía con asegurados e intermediarios.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Seguros America - Nicaragua	Seguros America líder en el mercado asegurador nicaragüense, ofrece seguros patrimoniales, seguros de personas y fianzas brindando soluciones diseñadas para proteger individuos, familias y empresas.	- Seguros Patrimoniales - Seguros de Personas - Fianzas	Durante 2025, Seguros América alcanzó una participación de mercado del 25.83 % en primas netas emitidas, consolidándose como líder nacional del sector. La compañía tuvo crecimiento del 7 % en comparación al 2024. Asimismo, fortaleció su presencia territorial mediante la expansión de su red de Puntos América, que pasó de 613 a 744 puntos de atención —un incremento del 21%. En materia de prevención, las campañas de seguridad vial desarrolladas durante el año superaron los 4 millones de impresiones, evidenciando un amplio alcance educativo. Como parte de su estrategia de mejora continua, la compañía inició la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001.
Asesuisa	Asesuisa como Aseguradora Suiza Salvadoreña, Sociedad Anónima y ASESUISA VIDA, S.A., Seguros de Personas, ocupa el primer lugar en preferencia de los clientes y es referente en la industria de seguros de El Salvador. Con 56 años de trayectoria en el negocio de Seguros de Daños, Personas y Fianzas, la Compañía entrega en forma eficiente y oportuna una completa oferta de soluciones de protección para la población en general.	Personas - Seguro de Salud - Seguro de Autos - Seguro de Accidentes Personales - Seguro de Vida - Seguro Residencial	- Asesuisa se consolida en el 2do lugar con una participación de mercado del 16.6%, manteniéndose entre las aseguradoras más importantes de El Salvador. - La compañía tuvo un crecimiento en primas del 4.8% y un resultado técnico de 18.2%, reflejando una gestión eficiente del riesgo y una disciplina técnica consistente.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Asesuisa		Empresas - Seguro Patrimoniales - Seguro Colectivo - Seguro de Ingeniería - Seguro para Pymes - Seguro de Protección Cibernética Fianzas - Personas - Empresas	- Fortaleció su posicionamiento en el mercado Corporativo y de Seguros Generales, consolidándose como un competidor relevante en el país. - Los portafolios de seguros se enfocaron en fortalecer la rentabilidad y sostenibilidad de los productos, priorizando la gestión disciplinada sobre el crecimiento acelerado, basada en el análisis de datos, optimización de costos, la retención de clientes y una propuesta de valor diferenciada. - Fortaleció la estrategia de distribución multicanal centrada en el cliente. operando a través de tres canales: el Canal Asesor logró un crecimiento del 4%; el Canal Afinidades, con foco en productos masivos e inclusivo, con crecimiento del 5%; y el Canal Directo, con un 6.3% con respecto al año anterior.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Asesuisa			- Impulsó la Sucursal Digital, plataforma directa para clientes que permite la contratación digital de los seguros de Autos y Salud 60+, logrando un crecimiento en primas del 6.3% respecto al periodo anterior. - En Prestaciones, se atendieron más de 315,000 reclamos, consolidando una gestión eficiente y centrada en el cliente, alcanzando altos niveles de cumplimiento en la promesa de servicio en todos los ramos (89% en Salud, 93% en Vida, 95% en Autos y 96% en Generales), apalancado en innovación, automatización e iniciativas de bienestar que fortalecen la experiencia del asegurado. - Robusteció su modelo de atención integral del cliente, con un enfoque en la escucha activa, comunicación proactiva y la estandarización de procesos, alcanzando un Net Promoter Score (NPS) 68.8%, que mide el nivel de recomendación, y Customer Satisfaction Score (CSAT) 89.9%, que evalúa la satisfacción inmediata en cada gestión.

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Ficohsa Seguros Guatemala	Ficohsa Seguros es una aseguradora regional que ofrece soluciones integrales para personas y empresas, respaldada por una sólida estructura financiera y presencia en varios países de la región. En Guatemala, la compañía impulsa una estrategia de crecimiento centrada en mejorar la experiencia del cliente, fortalecer su red de intermediarios y desarrollar productos innovadores. Su propuesta de valor combina coberturas competitivas, procesos ágiles y un firme compromiso con la calidad del servicio. Ficohsa Seguros Guatemala se consolida, así como una aseguradora moderna que lidera la evolución del mercado asegurador en el país.	Seguros - Seguro de automóvil - Seguro de accidentes personales, y hogar - Seguro de responsabilidad civil - Seguro de transporte - Seguro de incendio - Seguro de ramos técnicos Programas - Programa de asistencias - Programa de servicios de emergencia - Programa de atención de siniestros	- Durante el 2025, la institución fortaleció significativamente su relación con los intermediarios, enfocándose en elevar los estándares de servicio, mejorar los tiempos de respuesta y brindar un mayor acompañamiento comercial. Como resultado de estos esfuerzos, se logró un crecimiento del 34% en el canal de intermediarios, lo que representó el 30% de las primas nuevas suscritas durante el año. - Asimismo, se sentaron las bases para el desarrollo de los ambientes PRIME y SMART, a través de los cuales se ofrecerán a los clientes individuales soluciones integrales de aseguramiento, tanto en productos patrimoniales como de personas. Este portafolio se distinguirá por incluir productos innovadores con beneficios tangibles. Actualmente, se encuentra en marcha el producto de Automóvil, el cual ha tenido una aceptación superior a lo esperado, logrando un crecimiento de más del 300% en la emisión de pólizas individuales de este ramo.

Las remesas constituyen un pilar fundamental para la economía de los países centroamericanos, y sobre todo para miles de familias que dependen de ese esfuerzo que nace lejos de casa. Grupo Ficohsa reafirma su compromiso en brindar una plataforma segura, confiable y cercana para el envío de remesas desde Estados Unidos a las familias hondureñas. En este contexto, en 2025 la organización decidió ampliar significativamente la presencia de sus puntos físicos de envío de remesas en dicho país y adoptar un modelo más flexible que facilitara la interacción con los remitentes.

Como resultado, la red de atención pasó de 15 puntos físicos a más de 3,000, y se fortaleció la presencia en diversas plataformas digitales para el envío de remesas. Todo ello fue posible gracias a alianzas estratégicas con remesadoras como Western Union, MoneyGram, RIA, entre otras.



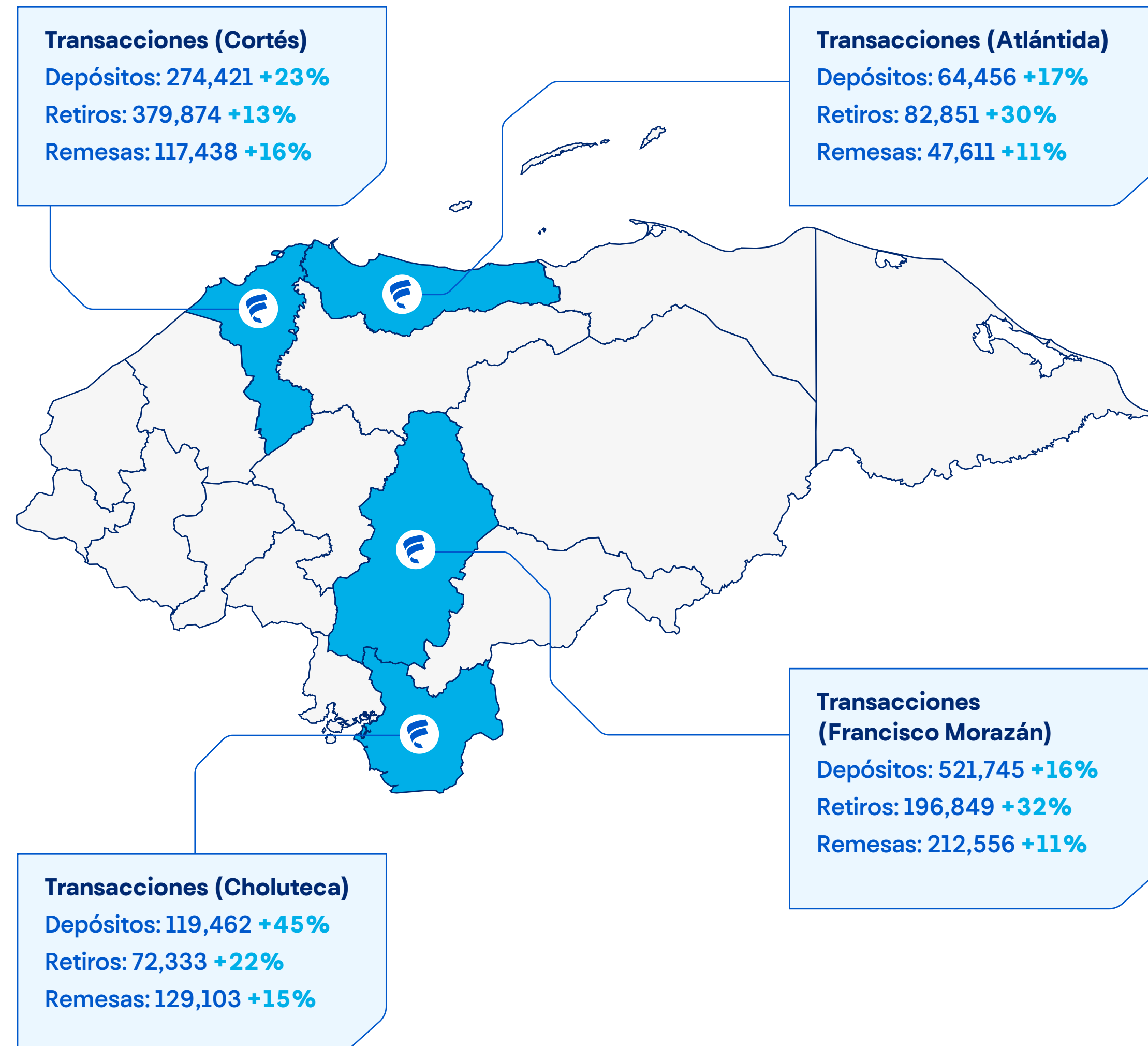
Caja Ficohsa

Caja Ficohsa es un canal alternativo de atención que brinda el acceso a servicios financieros para clientes bancarizados y no bancarizados a través de una red de agentes corresponsales y aliados físicos y cadenas estratégicas. Este canal facilita operaciones esenciales como depósitos, retiros, pagos de tarjetas y préstamos, recepción de servicios públicos, cobro de remesas internacionales y colecturía de pagos de terceros. Además, integra todas las transacciones y servicios de TENGO y sus alianzas comerciales, consolidándose como una plataforma accesible y cercana para las comunidades a nivel nacional.

Impactos y logros 2025

- **20% de crecimiento** en transacciones realizadas en agentes corresponsales respecto a 2024, relacionadas por operaciones como depósitos, retiros, remesas, pagos de facturas, tarjetas, préstamos y todas las transacciones realizadas de las alianzas comerciales de TENGO.
- **910 nuevos agentes corresponsales activos** con los cuales se obtuvo un crecimiento de 38% YoY.
- **277 municipios** donde se tiene presencia de agentes corresponsales ampliando significativamente el acceso a servicios financieros en nuevas zonas.
- **85% de satisfacción del cliente** según el indicador de satisfacción (CSAT) reflejando una experiencia más eficiente y confiable mediante los agentes corresponsales.

Crecimiento Capilar Departamento Foco en Corresponsal 2025 vs 2024



+20% Crecimiento TRX

Impulsado por mayor uso de la red en
todos los departamentos.

- Francisco Morazán lidera en volumen, mientras Choluteca destaca en crecimiento porcentual, reflejando expansión del canal.
- Remesas y retiros mantienen demanda sostenida, consolidando al corresponsal como canal clave de liquidez.



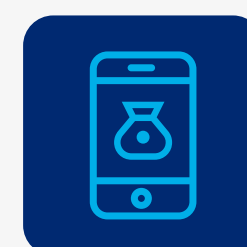
3.4 Evolución y Transformación Digital

GRI 203-1; FS13

Grupo Ficohsa en 2025, avanzó de manera decisiva en su proceso de evolución y transformación digital, modernizando su modelo operativo y elevando la madurez tecnológica en toda la región. Este año marcó un punto clave en la consolidación de una gobernanza tecnológica integrada, especializada y orientada a fortalecer la eficiencia, la resiliencia y la estabilidad de las operaciones.

A través de capacidades más robustas en arquitectura, datos e inteligencia artificial, el Grupo impulsó una infraestructura más escalable y centrada en el cliente, habilitando canales digitales modernos y seguros. Estos avances no solo optimizaron los procesos internos, sino que también potenciaron la experiencia del cliente, reforzaron la seguridad de la información y permitieron profundizar en estrategias que impulsan el crecimiento sostenible en un entorno financiero cada vez más dinámico.

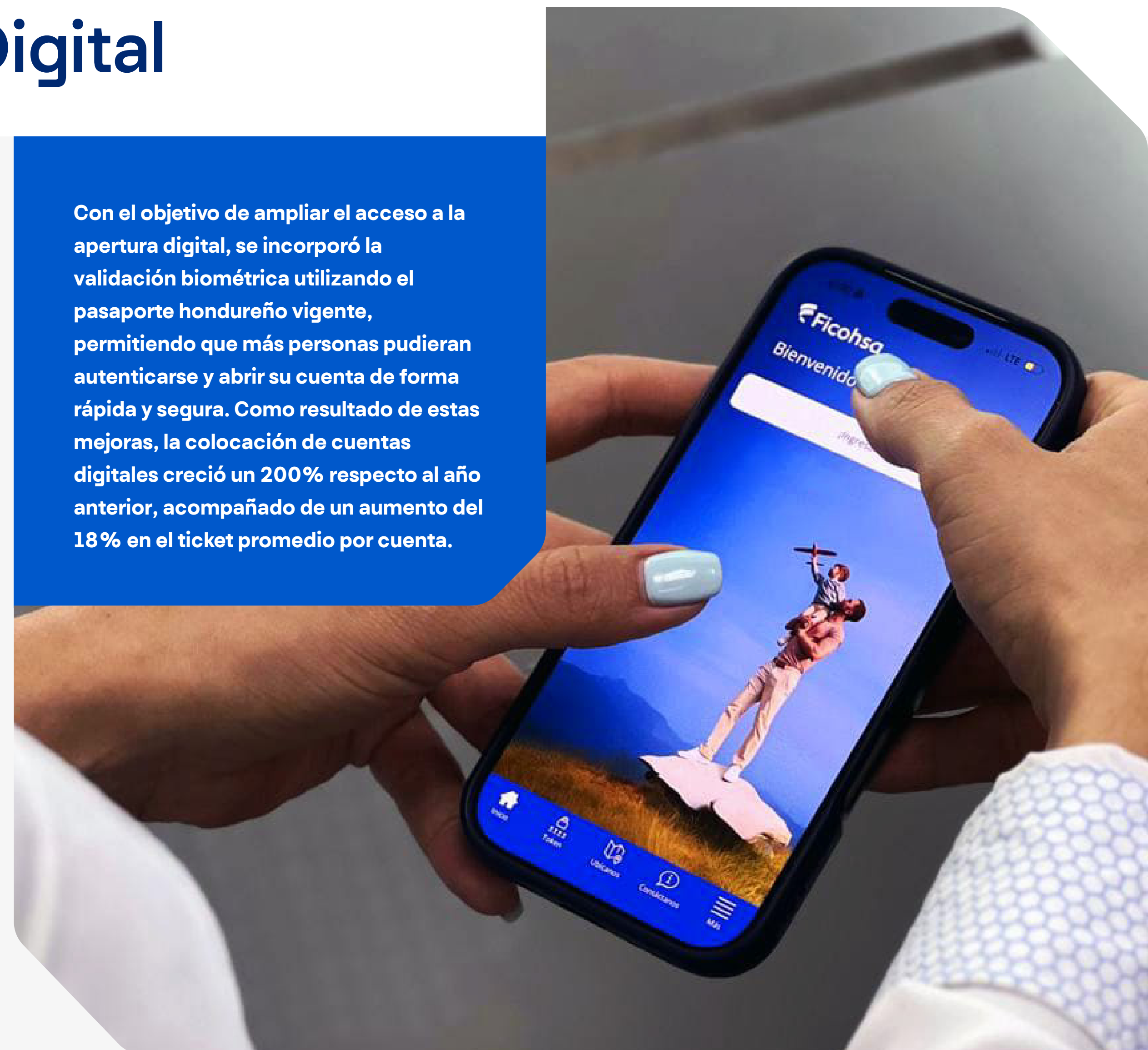
Logros en productos para banca de persona digitales



Cuenta de ahorro:

En 2025 se consolidó la estrategia de cuentas de ahorro digitales mediante la expansión total del modelo de ventas asistidas, llevándolo al 100% de las agencias a nivel nacional. Esta implementación permitió agilizar los tiempos de atención y brindó a los ejecutivos una herramienta ágil y eficiente para la colocación del producto. Además, se integró la firma digital dentro del mismo flujo de apertura, facilitando que los clientes pudieran realizar operaciones presenciales sin trámites adicionales.

Con el objetivo de ampliar el acceso a la apertura digital, se incorporó la validación biométrica utilizando el pasaporte hondureño vigente, permitiendo que más personas pudieran autenticarse y abrir su cuenta de forma rápida y segura. Como resultado de estas mejoras, la colocación de cuentas digitales creció un 200% respecto al año anterior, acompañado de un aumento del 18% en el ticket promedio por cuenta.





Préstamos personales:

Se desarrolló una nueva opción de desembolso para créditos de extrafinanciamiento dirigida a clientes que no contaban con una cuenta activa en el banco al momento de su solicitud. La apertura de la cuenta fue integrada dentro del mismo flujo de desembolso, permitiendo una venta cruzada más eficiente entre los productos de activo y pasivo, y optimizando la experiencia del cliente.

Con el objetivo de ofrecer un proceso más ágil y personalizado, se implementaron varias mejoras clave:

- Se creó un flujo simplificado para clientes con un crédito preaprobado, en el cual únicamente deben aprobar la autenticación para obtener posteriormente el desembolso.
- Se habilitaron pantallas con información prellenada para el cliente, utilizando datos previamente proporcionados al banco, lo que redujo a seis minutos el tiempo de llenado del formulario de solicitud de préstamo.
- Para garantizar que el cliente contara con toda la información necesaria desde el inicio, se añadió una pantalla detallada con las condiciones del crédito preaprobado, incluyendo tasa, plazo, monto, seguros aplicables y el pago mensual estimado.

Adicionalmente, se implementó una campaña de incentivo para las mujeres, otorgando un descuento automático del 20% en la comisión durante los primeros siete días de cada mes, con el fin de apoyar a las mujeres a alcanzar sus proyectos y metas de vida.



Tarjeta de crédito:

Se incorporaron dos nuevos tipos de tarjetas de crédito al flujo digital, lo que amplió a trece la oferta de tarjetas de crédito ofrecidas por el banco en un flujo 100% autogestionado por el cliente. Esta ampliación fortaleció el catálogo digital y aumentó la capacidad del banco para atender diversas necesidades y perfiles de usuarios.

Con el fin de optimizar la experiencia de los clientes en la gestión de una tarjeta preaprobada, se habilitó una landing page específica con campos prellenados y se eliminó el proceso de biométrica. Estos ajustes permitieron facilitar el proceso de aprobación mucho más ágil.

Se unificaron pantallas finales del flujo con el fin de reducir de 9 a 7 la cantidad de pasos que debía realizar el cliente para completarlo. Se incluyeron tags en el flujo, lo que permite recuperar a través de llamadas, a los clientes que abandonaban o tenían algún error en cualquiera de los pasos del flujo.



Seguros:

Se desarrollaron los flujos de venta asistida para los seguros de Gastos Médicos Menores, Familia Protegida, Conduce Seguro y Seguro de Vida, permitiendo que los ejecutivos del banco puedan comercializar estos productos tanto dentro como fuera de las agencias, quedando la venta en línea directamente en la aseguradora, lo que agiliza la gestión y asegura una integración más eficiente.

Además, se implementó la funcionalidad de cobro del seguro mediante tarjeta de crédito, lo que permite abarcar más clientes incluidos los monoproducto.



Canales digitales:

Tras el lanzamiento de la nueva aplicación en mayo de 2025, se registró un incremento del

21% en clientes activos en la app, junto con un crecimiento del 8% en usuarios de los segmentos Banca+, Privada y Premier. Asimismo, las transacciones digitales monetarias incremento en un 26% interanual, reflejando una mayor adopción y uso de los canales digitales.

En la aplicación móvil se rediseño el interfaz y experiencia de usuario para ofrecer una navegación digital más moderna, intuitiva y eficiente. Este rediseño incorporó funcionalidades clave como el bloqueo de tarjetas, la personalización de favoritos y la integración del token de seguridad dentro de la misma app.

La incorporación del token integrado permitió a los clientes autogestionar su doble factor de autenticación, logrando que el 88% de ellos adoptara exitosamente la herramienta, fortaleciendo la seguridad en sus operaciones.

Adicionalmente, se mejoró el canal SARA (Chatbot) mediante la implementación de un lenguaje más natural y capacidades de reconocimiento de voz. Estas mejoras ampliaron la información disponible para los clientes, incluyendo consultas de productos, remesas, sucursales y sus horarios de atención, cajeros automáticos, pagos de obligaciones, transferencias y compra de paquetes de internet, entre otros.

3.4.1 Tecnología y Eficiencia Operativa

Durante el 2025, la Vicepresidencia Regional de Tecnología y Operaciones logró una transformación estratégica, orientada a modernizar el modelo operativo, acelerar la madurez tecnológica y consolidar una gobernanza regional más integrada y especializada. Esta transformación permitió avanzar hacia un esquema organizacional alineado con mejores prácticas globales, con mayor capacidad para habilitar la estrategia corporativa y responder de forma ágil a un entorno dinámico y altamente digital.

Como parte de esta evolución, se fortaleció el Área de Arquitectura, Datos e Inteligencia Artificial, una unidad estratégica diseñada para modernizar arquitecturas empresariales, elevar capacidades analíticas y acelerar la adopción responsable de soluciones basadas en inteligencia artificial. Esta área incorpora funciones que habilitan de forma directa la transformación digital, fortalecen la toma de decisiones basada en datos y fomentan la automatización inteligente a escala regional.



Modelo operativo especializado

El nuevo modelo define funciones claras y complementarias:

- TI Operaciones garantiza la continuidad del negocio y la resiliencia de los servicios.
- TI Modernización lidera la evolución tecnológica y la adopción de arquitecturas modernas.
- Seguridad de la Información establece políticas, cumplimiento y gestión del riesgo.
- Ciberseguridad opera el SOC con monitoreo, respuesta a incidentes e inteligencia de amenazas.
- Planeación y Gobierno asegura el gobierno regional, la planificación financiera, la gestión del portafolio y el seguimiento de indicadores estratégicos.

3.4.2 Resultados Operativos 2025



La evolución del modelo operativo y la especialización dentro de TI Operaciones elevó significativamente la eficiencia, estabilidad y resiliencia del ecosistema tecnológico regional. Este avance se reflejó en una disminución sostenida de incidentes, así como en una mejora continua de la disponibilidad y confiabilidad de los servicios críticos que respaldan las operaciones del Grupo.

Los resultados alcanzados confirman la efectividad del nuevo modelo y evidencian una madurez tecnológica superior, alineada con las necesidades de un entorno financiero altamente dinámico. Asimismo, estos avances se tradujeron en una experiencia más estable y confiable para usuarios internos y externos, reafirmando el compromiso de TI Operaciones con la excelencia operativa y el soporte estratégico al crecimiento del Grupo.

Proyectos Relevantes de Modernización

Durante 2025 se ejecutó un portafolio de proyectos estratégicos orientados a elevar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa y consolidar capacidades tecnológicas modernas en toda la región.

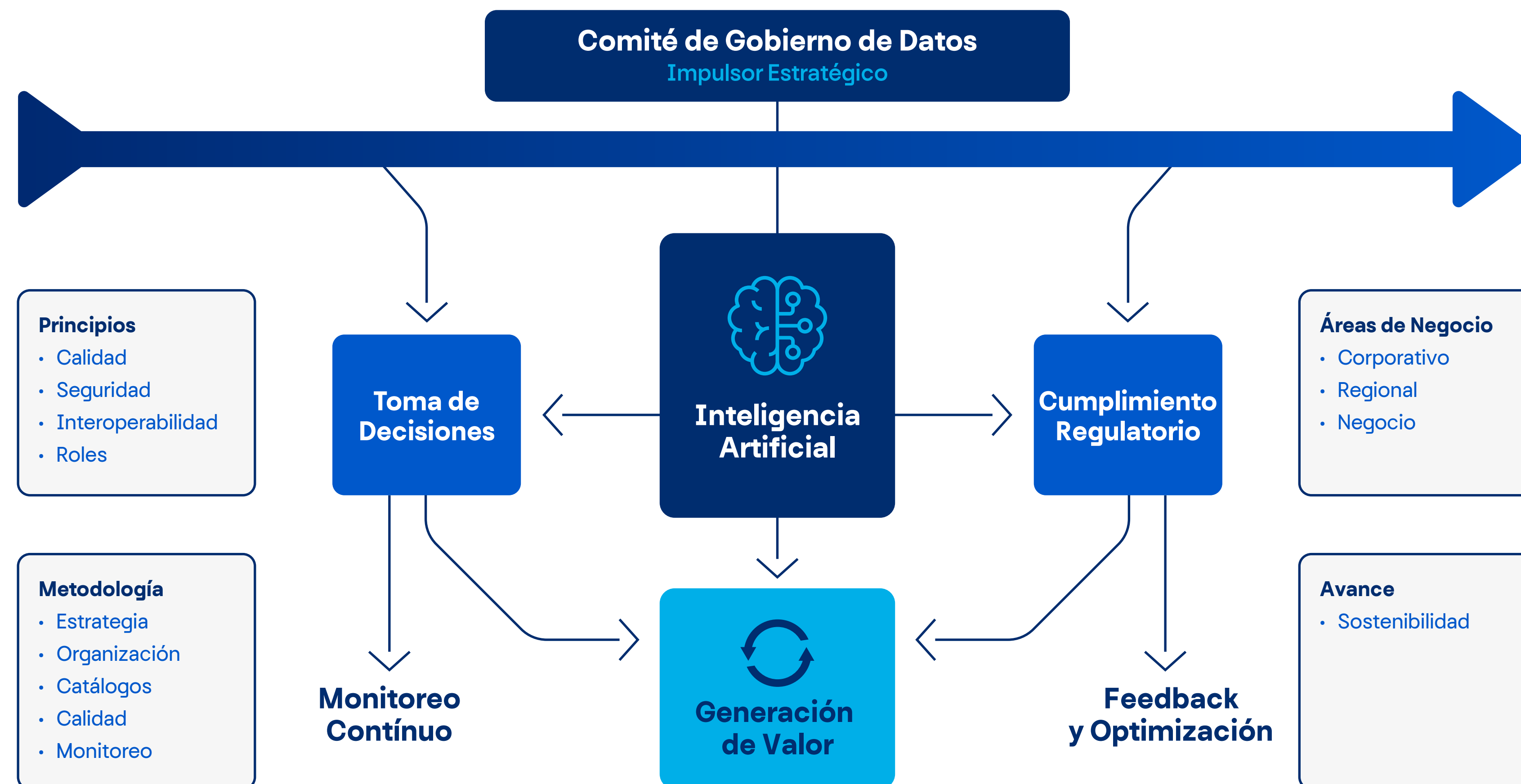
- **Modernización de la plataforma de colaboración de empleados:** impulsando modelos de trabajo colaborativo con la estandarización de prácticas y políticas comunes e incorporación de capacidades avanzadas en materia de seguridad, gestión de accesos, administración de dispositivos, gestión de contenidos e integración de herramientas de inteligencia artificial.
- **Evolución de la aplicación móvil:** se modernizó la aplicación móvil orientada a mejorar la experiencia del cliente, fortaleciendo la seguridad transaccional y las funcionalidades digitales impulsando un acceso más rápido, seguro y eficiente a los servicios financieros.
- **Migración del core de pensiones:** un proyecto estratégico que elevó la estabilidad operativa y que permite una operación más flexible, segura y alineada con estándares actuales de la industria, impulsando la eficiencia administrativa y la capacidad de innovar en servicios orientados al cliente.
- **Migración progresiva a la nube:** se avanzó en la migración progresiva de aplicaciones y servicios hacia arquitecturas en la nube, este esfuerzo incrementa la escalabilidad, resiliencia y eficiencia del entorno tecnológico, habilitando despliegues más ágiles, mayor capacidad de procesamiento y una optimización del uso de recursos.
- **Plataforma integral de gestión comercial y de clientes:** Se implementó un ecosistema unificado en agencias, diseñado para fortalecer la experiencia del cliente desde el punto de atención, mejorar la gestión comercial y proporcionar una vista integral del cliente a los equipos de servicio.

Gobierno de Datos

Se formalizó el Comité de Datos, se estandarizaron metodologías y se fortaleció la seguridad mediante nuevos controles y procesos de clasificación de activos de información. Asimismo, se avanzó en la implementación de métricas de calidad.

En materia de inteligencia artificial, se activaron controles corporativos y se identificaron casos de uso priorizados, garantizando una adopción responsable y segura, plenamente alineada con la estrategia del negocio y con estándares modernos de IA ética. Paralelamente, se consolidó un marco robusto de políticas, lineamientos e inventarios que fortalece la disciplina organizativa en cada etapa del ciclo de vida del dato.

Transformación del Gobierno de Datos para la Sostenibilidad



Women in TecOps

La iniciativa Women in TecOps se consolidó en 2025 como un programa estratégico orientado a potenciar la participación, el liderazgo y el desarrollo profesional de las mujeres en las áreas tecnológicas y operativas de Grupo Ficohsa.

Su propósito es fortalecer una cultura inclusiva que promueve igualdad de oportunidades, impulsa el crecimiento del talento femenino y contribuye a la innovación mediante equipos diversos y colaborativos. El programa está diseñado sobre el desarrollo y formación especializada: Se habilitan espacios de aprendizaje que incluyen talleres, sesiones técnicas, charlas con líderes regionales y programas de fortalecimiento en habilidades de liderazgo, comunicación, gestión del cambio y pensamiento estratégico.

3.5 Banca Responsable

GRI 2-16, FS1, FS15

Para Grupo Ficohsa la banca responsable es el compromiso de acompañar a las personas en cada etapa de su vida, impulsando sus metas personales y profesionales mediante soluciones financieras accesibles y sostenibles.

Más que ofrecer productos, la institución asume la responsabilidad de generar confianza, promover la inclusión financiera y contribuir al desarrollo económico de las comunidades donde opera. Su propósito es convertir cada servicio en una oportunidad para transformar sueños en realidades, fortaleciendo al mismo tiempo el bienestar colectivo y el crecimiento sostenible.

3.5.1 Evaluación Ambiental y Social de Crédito

FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11

SASB FN-CB-410a.2

En cumplimiento de su compromiso con la banca responsable, la institución continuó fortaleciendo la evaluación ambiental y social mediante la aplicación del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) a la cartera de créditos de Banca Corporativa y sectores específicos de Banca Empresarial, gestionando de manera oportuna los impactos en las comunidades donde se desarrollan los proyectos financiados.



El SARAS se aplica a los créditos de:

Cartera Empresarial

- Clientes con ventas hasta US\$ 2.0MM: Categoría A.
Categoría B dentro de sectores específicos con exposición total igual o mayor a US\$ 250M.
- Clientes con ventas mayores a US\$ 2.0MM: Categoría A.
Categoría B con exposición total igual o mayor a US\$ 1.0MM.

Cartera Corporativa

- Categoría A.
Categoría B con exposición crediticia igual o mayor a US\$ 1.0MM

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 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 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 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 solo para Banco Ficohsa Honduras a solicitud de la CNBS.



Se capacitó a 426 colaboradores a nivel regional, lo que representa un incremento del 19% en comparación con el año anterior. Con una asistencia y aprobación del curso del 94%.

Adicionalmente, se impartieron capacitaciones a los miembros de las Juntas Directivas en toda la región.

Evaluaciones realizadas a nivel regional:

	2024	2025	Δ2024-2025
 Honduras (Total de casos analizados)	1,292	1,374	6%
A%	4%	3%	-1%
B%	12%	10%	-2%
C%	13%	16%	3%
Z%	71%	71%	0%
 Guatemala (Total de casos analizados)	40	89	123%
A%	8%	2%	-6%
B%	20%	9%	-11%
C%	72%	89%	17%
 Nicaragua (Total de casos analizados)	52	148	185%
A%	8%	2%	-6%
B%	27%	8%	-19%
C%	65%	90%	25%

	2024	2025	Δ2024-2025
 Panamá (Total de casos analizados)	139	105	-24%
A%	9%	10%	1%
B%	42%	32%	-10%
C%	49%	58%	9%
Total de casos analizados a nivel regional	1,523	1,716	13%

En el 2025 se logró un incremento de 13% de casos analizados a nivel regional en comparación al año anterior, reafirmando nuestro compromiso en prevenir los impactos ambientales y sociales en las comunidades donde operamos.





Cartera por Categoría de Riesgo
Ambiental y Social a Nivel Regional:

% cartera por categoría	 Honduras
A%	17%
B%	22%
C%	11%
Z%	50%

% cartera por categoría	 Guatemala
A%	11%
B%	18%
C%	71%

% cartera por categoría	 Nicaragua
A%	16%
B%	49%
C%	35%

% cartera por categoría	 Panamá
A%	15%
B%	42%
C%	43%

Datos de Cartera “Categoría A”
por Rubro a Nivel Regional:

Cartera Cierre 2025  Honduras	
Rubro	%
Energía	51.6%
Construcción	28.4%
Agroindustria	16.8%
Hidrocarburos	2.8%
Minería	0.4%

Cartera Cierre 2025  Guatemala	
Rubro	%
Agroindustria	70.4%
Sector Financiero	29.3%
Energía	0.3%

Cartera Cierre 2025  Nicaragua	
Rubro	%
Agroindustria	88.3%
Construcción	11.7%

Cartera Cierre 2025  Panamá	
Rubro	%
Energía	55.1%
Agroindustria	43.0%
Construcción	1.9%

3.5.2 Financiamiento Verde FS8

Cumpliendo un rol estratégico en la movilización de capital hacia iniciativas sostenibles, Grupo Ficohsa continúa brindando soluciones financieras que generan impactos positivos en el medio ambiente y la sociedad, como parte de su compromiso con la banca responsable.

Banco Ficohsa Honduras continúa financiando 9 proyectos de generación de energía renovable —incluyendo solar, eólica, hidroeléctrica y biomasa— con un saldo de cartera crediticia a la fecha por +USD \$161.9 MM, fortaleciendo la transición energética del país y contribuyendo con el desarrollo sostenible.

Proyectos Importantes:

- **Planta Solar Fotovoltaica** ubicada en Marcovia, Choluteca de 35 MW nominales y 42.38 MWp, con operación comercial desde junio de 2025.
- **Planta Solar Fotovoltaica** con la finalidad de promover, desarrollar, administrar y comercializar energía limpia para abastecer a la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE) a través de la subestación Santa Lucía, Francisco Morazán.
- **Proyecto Solar Fotovoltaico de 82.38 MWp** ubicado en el Valle de Jamastrán, El Paraíso, contará con un sistema de almacenamiento de 220.16 MWh (baterías BESS), representa una inversión estratégica en el sector de energías renovables del país, ofreciendo una solución integral que responde a la necesidad urgente de diversificar la matriz energética del país y cubrir el déficit actual de capacidad, y entrará en operación comercial en el 2027.



3.6 Emprendimiento, Educación e Inclusión Financiera

GRI 203-2, FS1, FS7, FS8, FS14, FS15

SASB FN-CB-240a.1

Grupo Ficohsa reafirma su compromiso con el desarrollo económico del país y con los sectores productivos que impulsan el crecimiento, la diversificación y la generación de oportunidades. Durante el 2025 se continuó fortaleciendo iniciativas que promueven el emprendimiento como motor de desarrollo, acompañadas de programas de educación e inclusión financiera que amplían el acceso y las capacidades de los beneficiarios.

Tras el hito alcanzado en 2024 con la aprobación del préstamo de \$250 millones otorgado por DFC (U.S. International Development Finance Corporation) en conjunto con CITI —uno de los financiamientos más relevantes en Centroamérica y el segundo más grande en Latinoamérica—, en 2025 se avanzó de manera significativa en su ejecución, dirigida a pequeñas y medianas empresas, con especial énfasis en aquellas lideradas por mujeres.

A lo largo del año, **se colocaron \$223.4 millones** del financiamiento a través de la Banca Corporativa y Empresarial, impulsando la actividad económica mediante el acceso a crédito en condiciones competitivas. Así mismo, se han generado más de **16,700 empleos** gracias al crecimiento de empresas beneficiadas por estos recursos.

El enfoque de inclusión también se ve reflejado en que un porcentaje de los fondos **han sido destinados a Pymes lideradas por mujeres**, consolidando el compromiso institucional con la equidad de género y el empoderamiento económico.

3.6.1 Programa Ficohsa Mujeres Adelante

El programa de Ficohsa Mujeres Adelante continúa impulsando el empoderamiento y la inclusión financiera de mujeres en Honduras para transformar sus comunidades, brindándoles acceso a productos y servicios financieros para alcanzar sus sueños, así como formación y herramientas para fortalecer sus capacidades y emprendimientos. El programa mantiene su enfoque en abrir más espacios para las emprendedoras y promover su autonomía financiera a través de educación continua.

El programa continúa desarrollando estrategias para incrementar la participación de la mujer en el sector financiero, capacitando a los equipos de agencias a nivel nacional, también reconociendo cada trimestre a las agencias con mayor colocación y crecimiento en la atención al segmento mujer, mejorando la experiencia de clientas a nivel nacional.

Este año se firmaron nuevas alianzas Boxful y Empresarias Progresando de INCAE, orientadas a fortalecer el ecosistema emprendedor femenino mediante formación especializada, mentorías, asesoría financiera y acceso a oportunidades de mercado y financiamiento.



La colaboración con INCAE incluye:

- Capacitación de emprendedoras
- Intercambio técnico de mejores practicas
- Organización de actividades estratégicas como webinars, ruedas de negocio y sesiones de mentoría financiera
- Creación de perfiles empresariales
- La coordinación logística de actividades y la visualización de resultados obtenidos por las emprendedoras en los reportes del programa

Gracias a las diferentes alianzas, se ampliaron los espacios de mercado para las emprendedoras del programa, con participación en iniciativas como Knowledge Bowl de Escuela Pinares, EcoMarket de English

Castle, y el Festival de Puro y Café en Danlí. Asimismo, la alianza con Voces Vitales Honduras permitió la presencia de emprendedoras en Choluteca, San Pedro Sula y Tegucigalpa.

La confianza de la mujer hondureña en Ficohsa se ve reflejada por los resultados del 2025 en comparación al año anterior:

- > **18.6% de crecimiento**
en los saldos de depósitos en Banca de Personas.
- > **51.5% en crecimiento**
de saldos de préstamos en Banca Empresarial.
- > **4.8% de crecimiento**
en saldos de préstamos hipotecarios.
- > **66.3% crecimiento**
en facturación de POS.
- > **65.5% de crecimiento**
en clientas nuevas en Banca Empresarial

Servicios no financieros Complementarios

Ficohsa Mujeres Adelante continúa fortaleciendo los pilares de sus servicios no financieros con el objetivo de impulsar las capacidades personales, financieras y empresariales de las mujeres, promoviendo su autonomía y el crecimiento sostenible de sus negocios:

- Reconocimiento
- Acceso a Información
- Alianzas
- Networking
- Educación

Durante el 2025, el programa desarrolló diversas charlas, talleres y experiencias formativas que permitieron ampliar conocimientos en liderazgo, habilidades blandas, marketing digital, herramientas tecnológicas, negociación, sostenibilidad y educación entre otras:

- Charla en temas de neuroskills y marca personal.
- En alianza con Alegría Workshops se impartió el Diplomado Fortaleciendo tu Marca en temas como estrategias efectivas para las redes sociales, herramientas digitales para optimizar el tiempo y proceso y estrategia de contenido digital.
- En alianza con Agora Partnership se impartieron capacitaciones en temas como IA para ventas por temporadas, el arte de la negociación, la sostenibilidad es un buen negocio, leyes laborales, estados financieros y la IA en tu negocio.
- En alianza con Grupo Q se impartió una capacitación practica en mecánica básica para mujeres.
- A través de Voces Vitales se participó en la Fábrica de Emprendedoras con un programa que brindo un taller de liderazgo, diplomado de crecimiento empresarial, programa de mentoría y la oportunidad de participar en un pitch challenge para recibir capital semilla y así mismo se participó en el Empodérate Summit 2025.
- En alianza con Magie se impartieron talleres sobre la importancia del cuidado de la piel y tips de maquillaje impartido por una especialista con certificación internacional.
- Clientas Banca + recibieron formación para elaborar tablas de charcuteria y catación de vino.

Impactos logrados en 2025:

- + 2,500 mujeres alcanzadas a nivel nacional a través de charlas y capacitaciones.
- + 90 empresarias beneficiadas a través de Fábrica de Emprendedoras de Voces Vitales Honduras.
- 200 mujeres beneficiadas entre corredoras de Ficohsa Seguros y clientas de Banca + de Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choluteca y Danli con taller sobre el cuidado de la piel y tips de maquillaje.
- + 450 madres y jefas de hogar beneficiadas en eventos de Mom Talks.
- + 670 espacios generados para promocionar la venta y exposición de los emprendimientos.

Premio Ficohsa Mujeres Adelante

Un evento de inspiración y resiliencia, Grupo Ficohsa celebró la cuarta edición del Premio Mujeres Adelante, una iniciativa que reconoce el liderazgo, la innovación y el empoderamiento económico de mujeres hondureñas que transforman sus comunidades y el país.

En esta edición se postularon 279 mujeres de diferentes lugares de Honduras, con iniciativas que van desde el café y la agroindustria, hasta la educación, la salud, la belleza y la innovación.

Las categorías de participación en el Premio Ficohsa Mujeres Adelante:

- Emprendimiento Disruptivo
- Empoderamiento Económico
- Emprendedora Sin Fronteras
- Liderazgo Empresarial Femenino



Cada historia nos recuerda que, cuando una mujer avanza, no lo hace sola: avanza su familia, avanza su comunidad y avanza todo un país. Grupo Ficohsa reafirma su compromiso y apoyo a la mujer hondureña con esta iniciativa.

Categoría	Nombre de la ganadora	Empresa ganadora
Liderazgo Empresarial	Tania Dempster	Fundación Angelitos
Empoderamiento Económico	Iris Alvarado	Finca Ecoturística Paraíso
Emprendedora Sin Fronteras	Eunice Liconá	Delicias de la Tigra
Emprendimiento Disruptivo	Amy Ramos	Aroma Candle Store

3.6.2 De Mi Tierra

En alianza con Supermercados La Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural (FUNDER), Ficohsa continúa fortaleciendo esta iniciativa dirigida al sector agro hondureño, impulsando el progreso integral de pequeños y medianos productores contribuyendo con el desarrollo y la generación de empleo del país.

El programa brinda acceso a financiamiento, asistencia técnica especializada, capacitación en temas agrícolas sostenibles y garantiza espacios seguros para la venta de sus productos a través de diferentes alianzas.



Indicadores históricos:

- **+USD 9.2 millones en financiamiento** (+L246.6 MM).
 - Solamente en 2025 se otorgaron +L33 millones (+USD 1.2 MM) en financiamiento.
 - 47% de crecimiento comparado a 2024.
- **2,140 productores beneficiados** y 10,700 beneficiarios indirectos
- **3,005 créditos otorgados** para producir +40 productos en 12 departamentos
- **30,100 empleos generados** indirectamente, con la producción de 6,020 manzanas
- **+115 millones de libras compradas** a los productores traducidos en ventas para ellos de +USD 47.9 millones (+L1,270 MM).
 - 40% de crecimiento en compras a los productores, comparado al 2024.



Hitos importantes:



- En 2025, el Programa De Mi Tierra destinó L20MM para apoyar la producción de cultivos esenciales como papa, tomate, cebolla y zanahoria.
- 21% del financiamiento se orientó a impulsar agricultura protegida y la adopción de herramientas y equipos que mejoran la productividad.
- En el marco del 17 aniversario del programa se desarrollaron dos actividades:
 - Gira de aprendizaje en la Universidad Zamorano con 30 productores y equipo técnico, enfocada en innovación y prácticas agrícolas sostenibles.
 - Cuarta feria de productos frescos en la Oficina Principal de Banco Ficohsa, con la participación de alrededor de 20 productores y más de 25 productos en venta.
- Implementación de un piloto de herramienta digital para medir y gestionar riesgos climáticos en cultivos de 60 productores, en alianza con la Universidad Zamorano bajo el proyecto AgroHub.

Historia de éxito 2025

Elisa Salgado: una agricultora que ha estado vinculada al campo desde muy joven. En 2020 inició formalmente la producción de hortalizas junto a su familia, cultivando remolacha, zapallo y cilantro, y posteriormente fundó Horta Green, empresa que ha mostrado un crecimiento constante y que hoy se especializa en la producción de diversas variedades de repollo. A lo largo de su trayectoria ha enfrentado importantes desafíos, entre ellos la escasez de agua durante el verano, la falta de mano de obra, los efectos del cambio climático y las dificultades para acceder a financiamiento para infraestructura e insumos. Gracias al Programa De Mi Tierra, Elisa ha logrado ampliar su área de producción, enfocarse en un producto principal, mejorar sus entregas al supermercado y fortalecer su resiliencia ante la sequía mediante la instalación de un sistema de riego financiado por el programa.

3.6.3 Otras Iniciativas de Emprendimiento

Programa Asesuisa CREE

1. ¿Qué somos?

Somos un programa de acompañamiento a empresarios donde entregamos conocimientos y generamos conexiones con expertos.

2. ¿Para qué?

Fortalecer la toma de decisiones en los negocios impulsando su desarrollo, crecimiento y continuidad.

3. ¿Cómo lo Hacemos?

Brindando los siguientes servicios para gestionar tus riesgos empresariales:

- Asesorías personalizadas
- Programas de desarrollo
- Participación en espacios empresariales.

El programa Asesuisa Cree es una iniciativa de desarrollo empresarial orientada a fortalecer la competitividad, capacidad de adaptación y visión estratégica de las empresas salvadoreñas. A través de un acompañamiento personalizado, brinda a los empresarios acceso a conocimientos clave y la oportunidad de establecer conexiones con expertos en distintas áreas. Esto permite mejorar la toma de decisiones y fomentar el crecimiento y la continuidad de sus negocios.

Mecanismos de entrega de valor



Actividades destacadas:

- **1,380 personas de micro y pequeña empresa beneficiadas** a través de 28 sesiones con formación sobre tendencias del entorno en alineadas a seis pilares estratégicos: legal, operaciones, mercadeo, tecnología, finanzas y talento humano.
- **26 formaciones virtuales** especializadas dirigidas a los miembros de Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL).
- **36 mujeres beneficiadas** con la realización de 6 mercados sostenibles en alianza con Lo Local para impulsar sus emprendimientos.
- **60 horas de formación** que impactaron a 89 clientes a través del Programa Brújula Empresarial impartido en 3 talleres y 10 módulos semanales.
- **23 clientes impactados** a través de Asesorías personalizadas implementado con más de 20 aliados especializados en formación y acompañamiento a las MIPYMES
- **59 empresas con acompañamiento** a través de consultorías en gestión de riesgo.
- **+ 200 servicios de acompañamiento** empresarial integral.



3.6.4 Educación Financiera

La Educación e Inclusión Financiera es un pilar fundamental de la estrategia de sostenibilidad de Grupo Ficohsa, para continuar facilitando el acceso a servicios y fortaleciendo una cultura de salud financiera a clientes, colaboradores y grupos de interés, contribuyendo al desarrollo económico y social de las comunidades donde opera.

El programa cuenta con capacitaciones presenciales y virtuales, contenidos digitales, alianzas estratégicas con instituciones académicas y espacios de aprendizaje interactivos, fomentando hábitos como el ahorro a corto, mediano y largo plazo (fondo de pensión), la protección financiera (seguros), inversión y el uso responsable de los productos.

Acompañamiento al cliente a través de la educación financiera

Como parte del compromiso con el bienestar de sus clientes, Banco Ficohsa impulsa acciones de educación financiera dirigidas especialmente a nuevos clientes de la institución.

A través de contenidos educativos y recomendaciones prácticas, promueve el uso responsable de productos como tarjetas de crédito, préstamos y cuentas de ahorro. Asimismo, el envío periódico de la Revista Financiera Digital refuerza este acompañamiento a todos los clientes activos de Grupo Ficohsa.

Circuitos de Educación Financiera Ficohsa

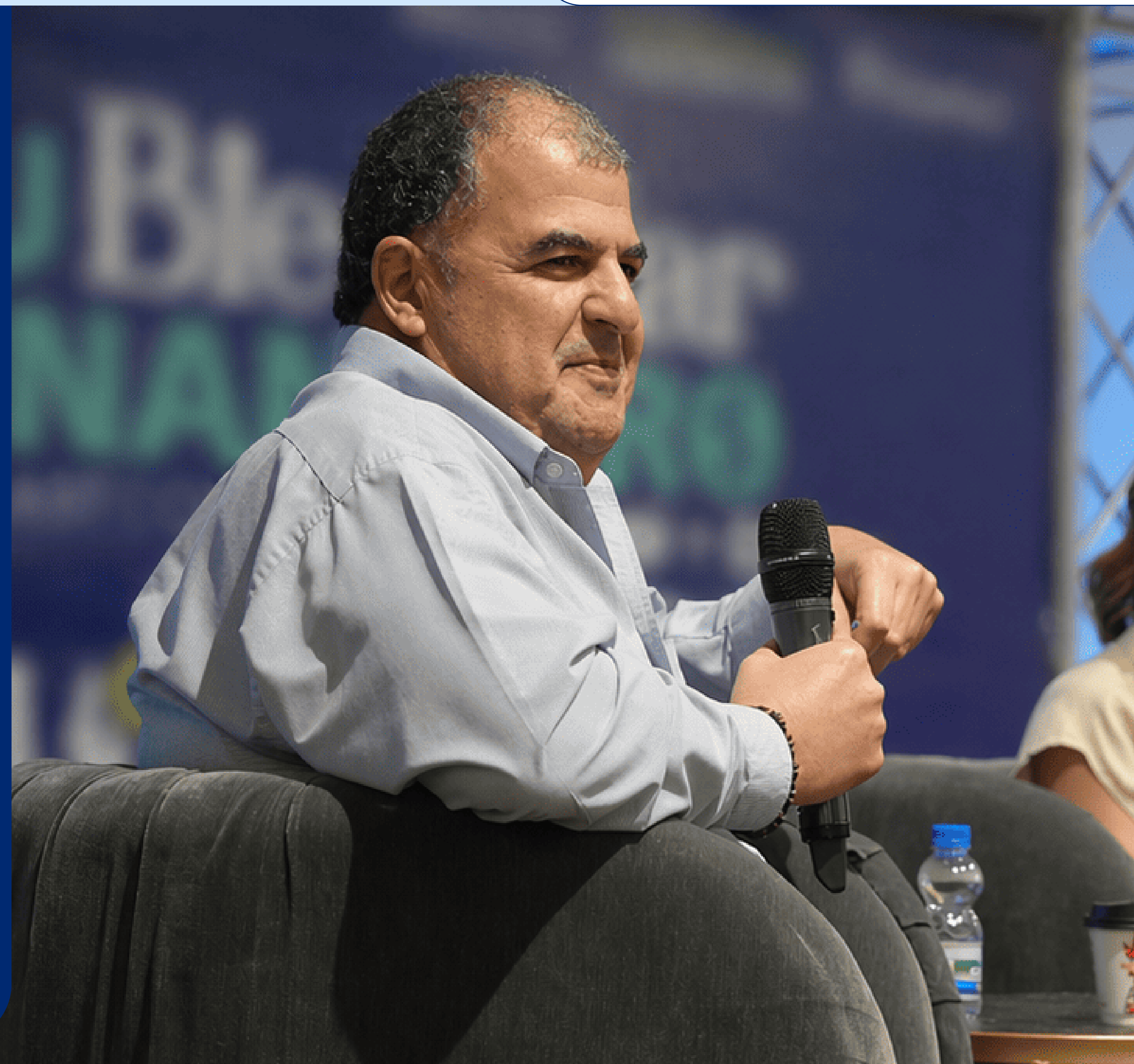
Los circuitos constituyen un modelo de aprendizaje interactivo que permite a los participantes comprender conceptos financieros fundamentales a través de experiencias participativas y dinámicas. Este formato busca facilitar la comprensión de conceptos claves como el ahorro, inversión a largo plazo, protección financiera y la planificación para el futuro de una manera dinámica e interactiva de la mano de expertos financieros de Grupo Ficohsa.

A través de estas estaciones temática (Banco, Seguros, Pensiones, Casa de Bolsa), los participantes reciben una formación financiera integral, que les permite entender como tomar decisiones informadas en cada etapa de su vida financiera.



Indicadores 2025

- **+ 371 mil clientes capacitados** y alcanzados en la región.
- **+ 12.9 millones de personas alcanzadas** a través de redes sociales a nivel regional.
- **+146 colaboradores** recibieron asesoría y acompañamiento personalizado para mejorar su salud financiera.
- **+21 mil visitas al Portal Tu** Conciencia Financiera.
- **+3.8 mil niños y niñas capacitados** en educación financiera Aflatoun/Aflatot a través de Fundación Ficohsa.
- **+1,000 padres y madres de familia capacitados** en las Escuelas para Padres con el apoyo de Fundación Ficohsa.
- **+3.7 mil colaboradores capacitados** en educación financiera en Honduras.
- **+ 1,000 jóvenes capacitados** en 8 circuitos realizados en la Universidad José Cecilio del Valle (UJCV), Universidad Metropolitana de Honduras (UMH), Universidad Nacional de Ciencias Forestales (UNACIFOR), Universidad Católica de Honduras (UNICAH) en las ciudades de Tegucigalpa, Siguatepeque, Comayagua y San Pedro Sula.
- **+1.9 millones de personas únicas** alcanzadas a través de redes sociales en Honduras.
- **+ 2.9 millones de personas alcanzadas** a través del Podcast de Educación Financiera.
- **+ 13 mil personas capacitadas** directas a través de formación especializada gracias al apoyo de los Formadores de Educación Financiera.





Iniciativas destacadas:

- **Global Money Week:** iniciativa mundial de concienciación sobre la importancia de que los jóvenes adquieran conocimiento sobre las finanzas desde muy temprana edad, se llevaron a cabo diversas actividades:

- Circuitos de Educación Financiera en universidades.
- Educación Financiera en línea a través de portal educativo
- Capacitaciones presenciales y virtuales.
- Participación en el Podcast de FUNDAHRSE Radio.
- Fundación Ficohsa, a través de su Programa Aflatoun de Educación Social y Financiera.

- **Mes del Ahorro:** en octubre en conmemoración del Día Mundial del Ahorro, se desarrollaron iniciativas orientadas a promover hábitos financieros responsables y fortalecer la cultura de ahorro en distintos segmentos de la población hondureña. Como parte de estas acciones, se realizaron:

- Capacitaciones de educación financiera.
- Talleres de educación financiera en la Universidad José Cecilio del Valle (UJCV).
- Escuelas para Padres para fortalecer las capacidades financieras de las familias y promover la educación financiera en el hogar.

- **Nuevas alianzas con universidades** como Universidad Nacional de Ciencias Forestales (UNACIFOR) y la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM).

- **Se fortalecieron las alianzas con las universidades** (UNAH, UNICAH, UMH, UJCV, CEUTEC/UNITEC) ampliando el alcance de la educación financiera mediante capacitaciones y actividades para jóvenes.

- **Impulsamos la educación financiera** para colaboradores de empresas clientes de Banca Corporativa (BCIE a nivel regional, Grupo Elcatex, Grupo Plasencia, Café Indio, BANHPROVI, entre otros) desarrollando contenidos adecuados a sus necesidades para fortalecer sus capacidades y la gestión financiera.

- **2 temporadas del Podcast "Tu Bienestar Financiero"** (Temporada 4 y 5) con Ali Kafie, abordando temas de interés como ser: la importancia del ahorro, el buen uso de la tarjeta de crédito y los préstamos, administración adecuada de las remesas, cómo evitar fraudes financieros y sobre la Central de Información Crediticia con la participación de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

3.6.5 Inclusión Financiera

Impacto Social e Inclusión Financiera

TENGO continúa consolidándose como un referente en inclusión financiera en Honduras, destacando el uso de la tecnología para facilitar el acceso a servicios digitales, promover la transparencia y generar un impacto social sostenible para diferentes poblaciones del país, brindando servicios financieros desde un celular.

A través de alianzas estratégicas con organismos multilaterales, TENGO ha impulsado la dispersión digital de fondos destinados a programas sociales y educativos, beneficiando a miles de personas en todo el país.



	Pago de BONO Unidos por parte del Gobierno de Honduras (SEDESOL), beneficiando a 4,905 personas por un monto total de Lps. 30,411,000, en su fase piloto.
	Proyecto de dispersión de ayudas humanitarias, beneficiando a 1,481 migrantes, con un monto total de ayudas por Lps. 5,759,768.91
	Servicio de dispersión de ayudas monetarias para diversos proyectos del fondo mundial de alimentos, dirigido a familias en situación de riesgo, voluntariados, y programas de desarrollo comunitario.
	Proyecto de dispersión de ayudas, beneficiando 250 migrantes en tránsito, con un promedio de ayuda de Lps. 2,500.00, en un periodo inicial de 1 año.
	Ayuda a 92 familias necesitadas de los departamentos de Francisco Morazán, Cortés, La Paz, Olancho y El Paraíso, desde mayo hasta noviembre 2025, con alcance total de Lps.153,500.



TENGO es la plataforma fintech de Grupo Ficohsa, diseñada para promover la inclusión financiera a través de soluciones digitales accesibles, seguras y eficientes. Opera mediante una red omnicanal que integra agentes corresponsales como Puntos Tengo/Caja Ficohsa y la App TENGO.

La aplicación funciona como una cuenta digital simplificada que permite a los usuarios gestionar su dinero de forma fácil, rápida y segura desde su celular. Adicionalmente, ofrece una tarjeta física recargable VISA TENGO, que amplía el acceso a pagos en millones de comercios a nivel global, facilitando la participación en la economía formal de Honduras.

+5,000 PUNTO
TENGO



Innovando en el Ecosistema Financiero

- No requiere una cuenta bancaria.
- Proceso de afiliación simple y emisión instantánea de tarjetas VISA.
- Reducción del uso de efectivo, mejorando la trazabilidad del dinero.
- Brinda métodos de pago a sectores sin acceso a productos financieros.
- Cuenta con uno de los mejores programas de lealtad del mercado, premiando a sus usuarios de la App acumulando COINS que son canjeables por dinero
- Impulsa la Tarjeta Recargable VISA más segura del mercado.

TENGO se ha posicionado como pionero en soluciones de pago

+10.8M Transacciones

+1.4M Clientes Atendidos

+8K Comercios Afiliados

*Porcentaje de crecimiento 2025 vs 2024

Tengo Futuro

A través de la iniciativa Tengo Futuro, se impulsan alianzas con diversas instituciones para implementar soluciones de pago mediante tarjetas de circuito cerrado. Este modelo contribuye a la digitalización de procesos, reduce el uso de efectivo y promueve mayor transparencia, trazabilidad y eficiencia en la gestión de recursos, generando un impacto positivo en las comunidades de Honduras.

Alianza con UNAH – Becas Universitarias

A través de su programa de educación financiera TENGO Futuro, la compañía apoyó la dispersión digital de becas universitarias para 1,378 estudiantes, con un monto total distribuido de L 2,067,000.00 en el primer piloto. Este esfuerzo proyecta alcanzar a 35,000 alumnos en los próximos años.

Alianzas con Escuelas

A través de una tarjeta de pago recargable de circuito cerrado, diseñada para adaptarse a las necesidades específicas de empresas, instituciones y organizaciones que requieren un medio de pago controlado y seguro, la compañía se posiciona como pionera al introducir la primera tarjeta dirigida a niños y adolescentes en edad escolar.

Esta herramienta les permite aprender a manejar su dinero de forma interactiva y divertida, fortaleciendo sus conocimientos financieros desde etapas tempranas.

Potenciando la inclusión
financiera, TENGO es la
tarjeta recargable #1 en
Honduras

44%

De los usuarios son
“no profesionales”

49%

De los usuarios son
mujeres

42%

De los usuarios son
Generación Z



Comprometida con sus clientes, TENGO alcanzó durante 2025 su objetivo de NPS, incrementando el indicador de 50 a 52 al cierre del año. Asimismo, el nivel de servicio (SLA) registró un resultado anual de 81.80%. Estos logros reafirman el compromiso de la compañía con la inclusión financiero, una gestión sostenible, eficiente y orientada a la creación de valor a largo plazo.



3.7 Ciberseguridad

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

El Grupo mantiene una inversión sostenida en capacidades de protección, garantizando que sus plataformas y servicios operen bajo prácticas de clase mundial y con un enfoque centrado en la seguridad del cliente. La estrategia regional de ciberseguridad integra tecnología, procesos, monitoreo especializado y una cultura organizacional que prioriza la protección de la información y la continuidad del negocio.

Como parte de ello, que el área Seguridad de la Información evolucionó a Ciberseguridad, impulsando un modelo más resiliente, moderno y alineado con estándares internacionales. Con el objetivo de incrementar la confianza de clientes, colaboradores y aliados estratégicos, consolidó controles avanzados, incorporó nuevas tecnologías y evolucionó la estrategia regional.

Como parte de este compromiso, reafirmó su presencia en el Centro de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) Financiero, contribuyendo activamente al fortalecimiento de la ciberseguridad del sector. Paralelamente, la evolución del modelo regional permitió incrementar la cobertura de protección, optimizar capacidades analíticas y reducir de forma significativa el riesgo operacional asociado a amenazas cibernéticas, consolidando un esquema de defensa integral para todos los países.

La estrategia se complementó con iniciativas de concientización continua, dirigidas tanto a colaboradores como a clientes, con el objetivo de fortalecer una cultura de ciberseguridad que favorezca la prevención, el uso seguro de plataformas digitales y la identificación temprana de riesgos.

Los avances alcanzados durante 2025 consolidan una plataforma tecnológica moderna, segura y orientada al cliente, preparada para habilitar la estrategia de crecimiento del Grupo y para responder con agilidad a los desafíos de un entorno financiero en constante transformación.

Grupo Ficohsa mantuvo programas continuos de formación en ciberseguridad para colaboradores y clientes, promoviendo una cultura preventiva y fortaleciendo la detección temprana de riesgos.

+ 5,700 colaboradores alcanzados mediante procesos de concientización interna.

+ 80 mil clientes alcanzados mensualmente, a través de acciones de concientización.

Para el 2026, Grupo Ficohsa enfocará sus esfuerzos en seguir consolidando un entorno seguro que proteja a clientes, colaboradores y socios, mediante un modelo de seguridad de la información robusto, sostenible y alineado con los más altos estándares internacionales.

Esto incluye la integración de soluciones avanzadas, el fortalecimiento del gobierno de seguridad y la evolución constante de capacidades para mantener la protección en un ecosistema digital en crecimiento.

3.8 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

Grupo Ficohsa mantiene un firme compromiso con la transparencia y la satisfacción del cliente, garantizando interacciones claras, eficientes y orientadas a la resolución oportuna de cualquier incidencia. Para asegurar estas prácticas, el Grupo cuenta con políticas de protección al consumidor financiero que promueven un trato justo, la prevención de prácticas indebidas y la atención adecuada y oportuna de consultas, solicitudes, quejas y reclamos.

La institución pone a disposición de sus clientes una variedad de canales de atención, tanto presenciales como digitales, que facilitan el acceso a información, la realización de gestiones y el acompañamiento oportuno en el uso de productos y servicios.

La satisfacción del cliente es monitoreada de forma continua mediante encuestas y diversos indicadores de servicio, lo que permite identificar oportunidades de mejora en los puntos de contacto, en los tiempos de

respuesta y en la calidad general de la atención. Esta información es analizada sistemáticamente y utilizada como insumo para la mejora continua de procesos, fortaleciendo una cultura organizacional centrada en el cliente y orientada a elevar constantemente la calidad del servicio.

Todos los clientes de Banco Ficohsa Honduras tienen a su disposición el tarifario mensual de tasas y servicios, asegurando claridad y transparencia en las condiciones de los productos y servicios ofrecidos.

**Tarifario de Tasas y Servicios
bajo “Otros documentos”**



3.8.1 Detalles de reclamos por productos

GRI 418-1

En Grupo Ficohsa, la gestión de reclamos y quejas de los clientes se realiza bajo un enfoque de transparencia, objetividad y estricto cumplimiento normativo. Cada caso es atendido conforme a las políticas internas y a la regulación vigente, garantizando un análisis responsable y un seguimiento oportuno.

La información generada a partir de estas gestiones se convierte en un insumo clave para la mejora continua de los procesos y para fortalecer la experiencia del cliente, reflejando nuestro compromiso con una atención

responsable, cercana y sostenible. Asimismo, se mantiene un monitoreo permanente de las principales reclamaciones y observaciones registradas durante el periodo de este informe, con el propósito de asegurar resoluciones justas y consistentes en cada caso.



	Total de reclamos regulatorios	% de resoluciones favorables al cliente
 Honduras	602	17%
 Guatemala	158	59%
 Nicaragua	37	38%
 Panamá	12	33%
Ficohsa Seguros	37	24%
Seguros America	64	16%
Asesuisa	63	32%



Para Grupo Ficohsa, la clave para ofrecer un servicio de excelencia es mantener una escucha activa hacia sus clientes. Sus comentarios, sugerencias e inquietudes son valorados y gestionados de forma oportuna, con el propósito de brindar soluciones que respondan de manera efectiva a sus necesidades.

En 2026, los esfuerzos orientados a la satisfacción del cliente estarán guiados por cuatro pilares fundamentales:

- **Ciclo de Vida del Cliente**
- **Cumplimiento de Promesa de Valor**
- **Comunicación**
- **Cultura Centrada en el cliente**

*Ficohsa Seguros Guatemala no se incluye en la tabla dado que el ente regulador Super Intendencia de Bancos (SIB) solicita remitir información y documentación de los casos de reclamos, sin embargo, no emite una resolución favorable o en contra al cliente.

Una resolución favorable para el cliente puede otorgarse por motivos excepcionales o en aplicación de normativas, políticas internas o reglamentos operativos. Sin embargo, este tipo de resoluciones no se registran específicamente como pérdidas operativas.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo con la resolución emitida, cuenta con la opción de acudir a una segunda instancia y presentar su reclamo ante el ente regulador correspondiente en cada país, como la Comisión Nacional de Bancos y Seguros o la Superintendencia de Bancos.

Reclamo por Producto

Honduras

- Tarjeta de Crédito / Debito: **42%**
- Créditos: **26%**
- Cuentas de Ahorro / Corriente: **21%**
- Banca por Internet: **4%**
- Central de información Crediticia: **3%**
- Otros Productos: **4%**



PROMOTORES DEL CAMBIO SOCIAL Y AMBIENTAL

En este capítulo

- > Nuestra Comunidad
- > Medio Ambiente

Grupo Ficohsa continúa impulsando diversos programas que promueven la creación de oportunidades educativas, el respeto del medio ambiente y la reducción de desigualdades y protección.

Asimismo, implementa iniciativas que fortalecen el bienestar, el progreso y desarrollo de las comunidades donde operan.

4.1 Nuestra Comunidad

GRI 2-23, 2-25

Grupo Ficohsa está convencido que el desarrollo sostenible de las comunidades está vinculado a la protección del entorno y la generación de oportunidades para las personas. Por ello, se impulsa una estrategia que promueve iniciativas de impacto social y ambiental.

Este compromiso se potencia con la participación del voluntariado corporativo, cuyos colaboradores contribuyen activamente con su tiempo y talento para ampliar el alcance y la sostenibilidad de las acciones en las comunidades.

Se continúa generando un impacto colectivo a través de:



+USD \$24.2 millones invertidos
en proyectos sociales
sostenibles durante los
últimos 14 años.



4.1.1 Fundación Ficohsa

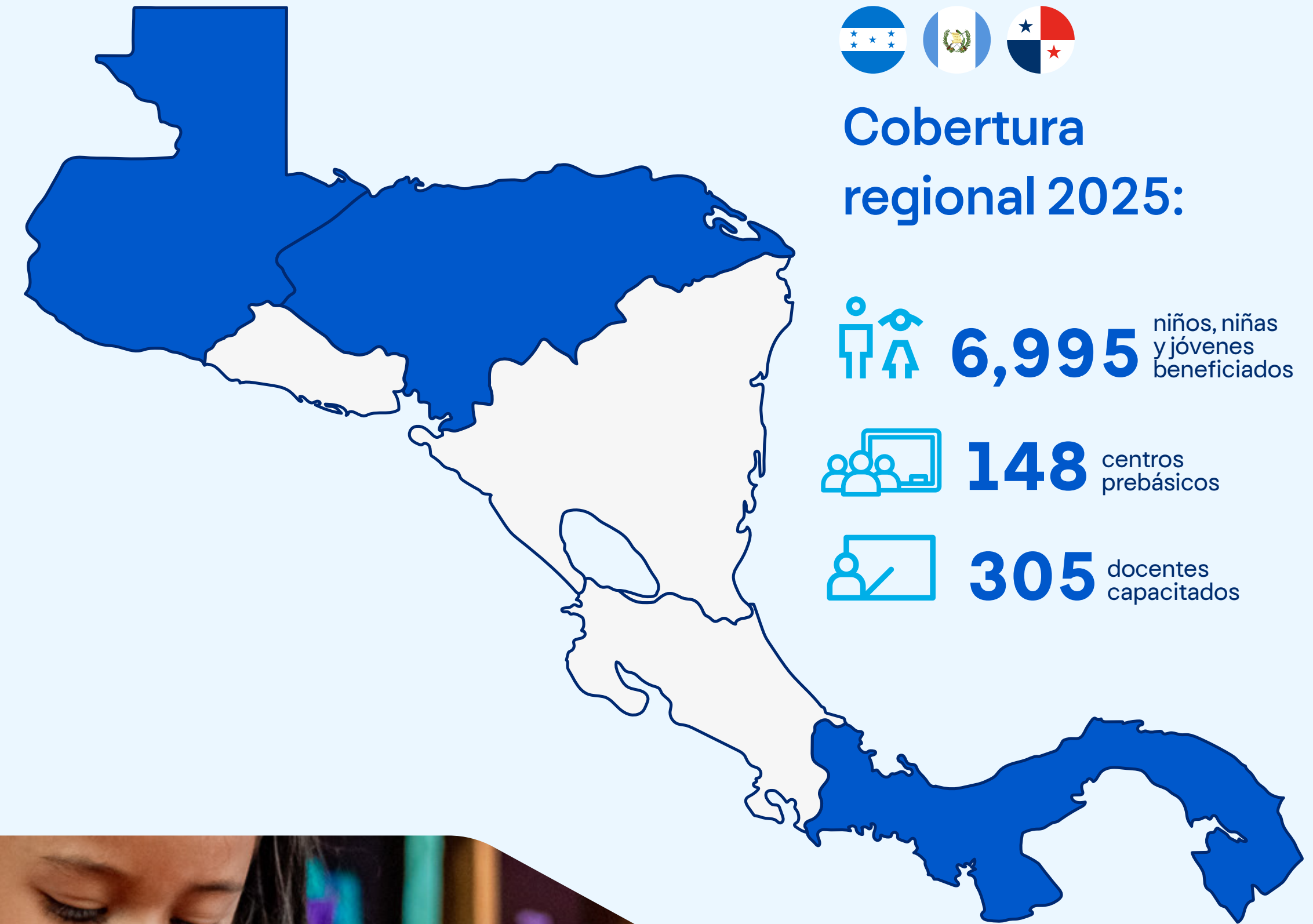
Con 27 años de trayectoria, Fundación Ficohsa impulsa la educación como motor de transformación social, inspirada en la visión y legado del señor Juan Atala Matar. Desde sus inicios, se ha consolidado como el brazo social de Grupo Ficohsa, con el propósito de fortalecer la educación de niños, niñas y jóvenes en Honduras.

De acuerdo con datos de la Secretaría de Educación, aproximadamente el 54% de las niñas y los niños acceden al tercer grado de educación prebásica. Esta realidad impulsa a la Fundación a continuar generando oportunidades que garanticen una educación de calidad a través del programa Educando Nuestro Futuro, el cual incluye:

- **Rehabilitación y mantenimiento de los centros.**
- **Dotación de merienda escolar.**
- **Entrega de kits escolares.**

- **Integración de programas de educación social y financiera, inglés y tecnología.**
- **Formación y acompañamiento docente.**

Todo esto reafirma el compromiso de Fundación Ficohsa generando oportunidades desde los primeros años de vida, etapa fundamental para el desarrollo integral de la niñez y para garantizar su continuidad en los siguientes niveles educativos.



Cobertura regional 2025:

6,995 niños, niñas y jóvenes beneficiados

148 centros prebásicos

305 docentes capacitados

Recursos Financieros

- 44% Donación de Grupo Ficohsa
- 13% Programa Dar para Educar (Donación Clientes Supermercado La Colonia)
- 43% Otros ingresos (Alianzas estratégicas, Gestiones de Fondos)

Inversión en Educación



\$635,588.09

Se destinaron a merienda y materiales escolares, mantenimiento y rehabilitación de centros educativos, programas formativos y gastos administrativos.

Expansión de Fundación Ficohsa en Nuevas Comunidades en Honduras

Se incorporaron cuatro nuevos centros preescolares al programa Educando Nuestro Futuro, alcanzando un total de 146 centros de educación prebásica en nuevas comunidades del país: Marcala, Intibucá, Talanga y Santa Bárbara.

CEPB David Corea, Sánchez Talanga



Antes



Después

CEPB República de México, Marcala



Antes



Después

CEPB Dulce Infancia, La Esperanza, Intibucá



Antes



Después

CEPB Nueva Libertad ,Santa Bárbara



Antes



Después

Fortalecimiento Comunitario y Proyección Social en Centros Prebásicos y Básicos

Fundación Ficohsa continuó fortaleciendo a las comunidades mediante iniciativas de educación financiera, emprendimiento y liderazgo comunitario, desarrolladas en diversos espacios formativos y en escuelas para padres. Estas acciones beneficiaron directamente a más de 1,400 madres y padres de familia y más de 6,700 niños, niñas y jóvenes con el programa social y financiero de los centros educativos básicos y prebásicos apoyados a nivel nacional.

Para la Fundación, creer en la educación es creer en el desarrollo humano. Por ello, cada iniciativa está guiada por la convicción de que invertir en la niñez y en la formación de las nuevas generaciones es la forma más poderosa de impulsar un progreso sostenible.

Logros Destacados

- **6 centros piloto de tecnología modernizados**, mediante la incorporación de nuevas computadoras y programas alineados al currículo de prebásica, beneficiando a 400 niños y niñas, así como a los docentes.
- **+ 300 docentes certificados en TICs y Psicología Positiva** en el Aula, un programa avalado por la Universidad José Cecilio del Valle, con el propósito de fortalecer sus competencias pedagógicas y su bienestar socioemocional.
- **+ 500 personas** entre docentes y padres de familia formados con educación alimentaria y nutricional a través de la nueva alianza estratégica con Nestlé.
- **29 docentes graduadas del curso intensivo de inglés** en alianza con la Academia de la Escuela Americana, alcanzando un promedio académico superior al 90%.
- **+ 3,000 nuevos usuarios alcanzados** a través del Portal Educativo, consolidado como plataforma gratuita de formación para docentes, familias y comunidades, con contenido sobre temas educativos y sociales.
- **+ 5,000 niños y niñas beneficiados** con el programa de inglés.

+6,400 niños y niñas beneficiados en Honduras a través de los diferentes componentes del programa Educando Nuestro Futuro.

➤ **1.2 millones de raciones de alimentos.**



➤ **Útiles y materiales escolares para los 146 centros.**

Estas acciones reflejan el compromiso de Fundación Ficohsa con una educación integral, inclusiva y sostenible, generando un impacto significativo en la niñez, los docentes y las comunidades donde están presentes.



Participación Institucional en Espacios de Impacto

● XI Foro de Alimentación Escolar

Fundación Ficohsa participó en el XI Foro de Alimentación Escolar, un encuentro que reunió a representantes de más de 20 países de América Latina y el Caribe para fortalecer los programas de alimentación escolar. La Fundación participó como uno de los principales socios estratégicos del Programa Mundial de Alimentos (PMA) a través de la alianza establecida durante más de 26 años.

● Encuentro de ONG, Fundaciones y Empresas “Conexiones que Transforman” – FUNDAHRSE

La Fundación Ficohsa participó en este espacio orientado a compartir experiencias e impactos entre organizaciones sociales y empresariales. Su intervención permitió fortalecer la colaboración con aliados estratégicos que comparten una visión común de desarrollo y transformación comunitaria.

● Encuentro Internacional de Educación Prebásica

La Fundación participó como parte de la Red de Cooperantes Nacionales, presentando el programa Educando Nuestro Futuro, el cual ha beneficiado a lo largo de 27 años a más de 183,000 niños, niñas y jóvenes a nivel regional. El encuentro permitió el intercambio de experiencias, conocimientos y buenas prácticas enfocadas en fortalecer la educación en la primera infancia.



4.1.1.2 Otros aportes en Educación

Fundación Ficohsa continúa apoyando al programa HONDUFUTURO, una organización sin fines de lucro con más de doce años de trayectoria que reafirma su compromiso con el desarrollo socioeconómico y el fortalecimiento de la competitividad en Honduras.

A través de este programa se impulsa, orienta y apoya financieramente a profesionales hondureños con alto desempeño académico que desean cursar estudios de posgrado en universidades de prestigio internacional, contribuyendo así a la formación y crecimiento del talento nacional.



> **275 jóvenes** beneficiados a la fecha.

> **+USD \$7 millones** invertidos.

> **24 países** han sido sedes para el desarrollo de esto profesionales.

> **12 áreas** de estudio.

> **124 beneficiarios** con el Programa de Intermediación Laboral (PIL) han logrado una reinserción en el mercado laboral, contribuyendo con su talento al desarrollo del país.



4.1.2 Más Iniciativas Sostenibles

4.1.2.1 Fundación Creciendo con Diabetes

Ficohsa Seguros, brinda su respaldo a la Fundación Creciendo con Diabetes, una organización sin fines de lucro fundada en 2018 con el propósito de generar conciencia y promover la educación como pilar fundamental para la prevención y el manejo integral de la diabetes en Honduras.

Por medio de programas y contenidos educativos dirigidos a pacientes, cuidadores y a la comunidad en general, la Fundación facilita el acceso a información confiable y actualizada. Estas iniciativas fomentan la adherencia al tratamiento y contribuyen de manera sostenible a mejorar la calidad de vida de las personas que viven con diabetes.

Sus pilares fundamentales son:

- Educación
- Diagnóstico y Prevención
- Concientización

Logros:

- **+ \$ 200,000 invertidos** hasta la fecha
- **+ 18,100 participantes** a través de las distintas iniciativas realizadas, incluyendo webinars en línea, así como actividades presenciales con pacientes, familias y la población en general.
- **1,400 participantes** formaron parte de las jornadas de diagnóstico y prevención, desarrolladas con el objetivo de reducir el incremento de casos de diabetes y sus complicaciones
- **+ 250,000 personas alcanzadas** a través de canales digitales, mediante contenido educativo y testimonios relevantes, con el propósito de llegar a las audiencias clave y fortalecer la concientización y sensibilización sobre la condición.

Avances Destacados:

- En el marco del Día Mundial de la Diabetes, celebrado cada 14 de noviembre, se llevó a cabo la quinta edición del Blue Run, una carrera de 5 y 10 kilómetros que promueve la actividad física como un pilar fundamental para prevenir la diabetes y sus complicaciones.
 - En esta edición se contó con la participación de más de **1,000 corredores, entre niños, jóvenes y adultos.**
- Reconocimiento como miembro oficial de la Federación Internacional de la Diabetes (FID), fortaleciendo su compromiso con el manejo integral de la diabetes en Honduras y su vínculo con una red global de apoyo.
- Participación por cuatro años consecutivos en Conectando Experiencias comunidad de Centroamérica, El Caribe y Sudamérica, un espacio regional que impulsa el intercambio de buenas prácticas y alianzas entre organizaciones que apoyan a personas con diabetes
 - En el evento participaron **11 países de la región, representados por 13 organizaciones de pacientes con diabetes.**



4.1.2.2 Voluntariado Corporativo

Grupo Ficohsa impulsa un programa regional de voluntariado corporativo que integra a sus colaboradores en iniciativas sociales y ambientales orientadas a generar impacto positivo y sostenible en las comunidades donde tiene presencia. Este programa refleja el compromiso de la organización con el bienestar colectivo, promoviendo una cultura de solidaridad.

A través del voluntariado corporativo, cada colaborador se convierte en un agente de cambio, aportando tiempo, talento y conocimientos para contribuir al desarrollo de las comunidades y fortalecer los vínculos con los diferentes grupos de interés.

Estas acciones se desarrollan alineadas con la Política Regional de Voluntariado Corporativo y con los valores de la organización que inspiran al servicio y el compromiso con la construcción de un futuro sostenible para todos.

Como parte del fortalecimiento del programa de Voluntariado Corporativo se desarrolló una herramienta digital para el registro de las actividades en la plataforma interna de los colaboradores, lo que permite registrar, validar y conocer el impacto del programa en beneficio de las comunidades. Adicionalmente, todos los nuevos colaboradores, en su proceso de inducción, participan en su primera experiencia de voluntariado corporativo como parte del programa Onboarding de Talento Humano.



Impactos 2025

- > **+23,000 horas**
invertidas en voluntariado corporativo a nivel regional.
- > **95% de participación**,
+ 6,800 colaboradores participaron en al menos 1 actividad de voluntariado.
- > **3.9 horas**
promedio invertidas en voluntariado por colaborador.
- > **36 equipos**
participaron en las Ferias de Voluntariado Corporativo, impulsando la recaudación de fondos para apoyar los proyectos sostenibles en las comunidades.
- > **+ 3,000 colaboradores**
participaron en actividades del día del niño.
- > **+ 250 Voluntarios**
participaron en las jornadas de pintado y mantenimiento 5 centros preescolares apoyados por Fundación Ficohsa en Tegucigalpa y San Pedro Sula, en el marco de la celebración del Aniversario Ficohsa.
- > **+ 300 personas beneficiadas**
en la región con la iniciativa “Un Día para Dar” mediante la donación de canastas navideñas, kits de higiene y víveres.
- > **+ 3,000 colaboradores**
participaron en actividades conmemorativas del Día del Niño.
- > **132 colaboradores**
participaron en la Jornada de reforestación en alianza con Larach y Fundación AMITIGRA.

4.1.2.3 Matching Funds, Fondo de Proyectos Sostenibles

Como parte del programa de Voluntariado Corporativo en Honduras, Grupo Ficohsa impulsa el programa de Matching Funds, una iniciativa que reconoce y potencia el compromiso de los colaboradores con el desarrollo sostenible con las comunidades. A través de este mecanismo, los equipos de voluntariado identifican, gestionan e invierten recursos en proyectos con impacto social y GF complementa estos esfuerzos mediante un esquema de inversión compartida.



Logros del programa:

- > **22 equipos de voluntariado** corporativo ejecutaron proyectos sostenibles en las comunidades.
- > **+ L 560,300.00 invertidos** en proyectos sostenibles.
- > **30 proyectos ejecutados** en las comunidades.
- > **+ 1,600 beneficiarios** directos.

4.1.2.4 Premio a la Innovación Tecnológica (PIT)

Tras siete ediciones del Premio a la Innovación Tecnológica (PIT), desarrollado junto a la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), y con el orgullo de haber impulsado a jóvenes con proyectos innovadores para el desarrollo social y empresarial de la región centroamericana.

En 2025 la institución decidió no llevar a cabo la premiación debido a un reenfoque estratégico de los esfuerzos digitales, priorizando iniciativas claves orientadas a fortalecer capacidades críticas, optimizar procesos internos y acelerar proyectos de alto impacto para el negocio y la experiencia del cliente.

La innovación digital continúa siendo un pilar fundamental para Grupo Ficohsa; por ello, este ajuste permite implementar acciones estratégicas que maximicen resultados y contribuyan a la sostenibilidad de la transformación digital.

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, Grupo Ficohsa gestiona los impactos derivados de sus operaciones bajo un enfoque de sostenibilidad, promoviendo prácticas responsables para el cuidado y preservación del medio ambiente con colaboradores, clientes, proveedores y otros grupos de interés. Este enfoque se complementa con la evaluación socio ambiental de proyectos de inversión y crédito, alineado a su visión de banca sostenible.

La organización impulsa iniciativas orientadas a la eficiencia energética, el uso de la energía renovable, consumo responsable del agua, papel, generación de residuos y la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), fortaleciendo progresivamente su desempeño ambiental.

**+USD
\$ 1,400,000.00**
invertidos a la fecha en muebles,
iluminación y aires
acondicionados eco amigables.

Emisiones

El Grupo ha avanzado en la gestión de la huella ambiental, priorizando la medición de la huella de carbono como indicador clave para la gestión climática.

Este enfoque responde a la definición de la hoja de ruta regional hacia carbono cero finalizada en 2025, la cual orienta la estrategia hacia la reducción de emisiones de gases de efectos invernaderos (GEI) de los alcances 1 y 2, reportadas en toneladas de dióxido de carbono equivalente (ton CO₂eq).

La organización ha focalizado sus esfuerzos en métricas directamente vinculadas a la acción climática, permitiendo una gestión más precisa comparable y alineada con estándares internacionales, dejando el lado la medición de la huella ecológica para fortalecer la toma de decisiones orientadas a la descarbonización.

La medición y verificación de la huella de carbono se realiza bajo el estándar del GHG Protocol, desarrollado por el World Resources

Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), lo que permite garantizar consistencia, trazabilidad y comparabilidad de los datos reportados. Asimismo, esta metodología está apoyada en normas internacionales como la ISO (14040, 14044 y 14072).

La estrategia ambiental de Grupo Ficohsa tiene un impacto directo con tres Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



Como parte la Hoja de Ruta Regional de Carbono Cero de GF, se amplió el alcance de medición a los países de la región: Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá, y en el caso de El Salvador se alineó con la del grupo.

A continuación, se presentan los resultados del 2025 para la Huella de Carbono los países de la región.

22%
de reducción
en la Huella de Carbono de Honduras respecto al 2024.



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.

Total de emisiones país por país							
Emisiones (Ton CO2eq)	Honduras		El Salvador		Guatemala	Nicaragua	Panamá
	2025	2024	2025	2024	2025	2025	2025
Alcance 1 (tco2)							
Total Alcance 1 (ton CO2 eq)	2,854.96	2,352.05	14.41	17.00	77.42	251.38	-
Fuentes fijas	102.78	92.10	-	-	-	114.08	-
Fuentes móviles	1,678.52	930.92	-	-	22.98	30.22	-
Fuentes fugitivas	1,073.66	1,329.03	-	-	54.44	107.08	-
Alcance 2 (tco2)							
Total Alcance 2	2,600.33	1,368.47	65.51	67.00	319.44	322.72	-
Red eléctrica	2,600.33	1,368.47	65.51	67.00	319.44	322.72	-

Total de emisiones país por país							
Emisiones (Ton CO2eq)	🇧🇩 Honduras		🇸🇻 El Salvador		🇬🇹 Guatemala	🇳🇮 Nicaragua	🇵🇦 Panamá
	2025	2024	2025	2024	2025	2025	2025
Alcance 3 (tco2)							
Total Alcance 3	4,479.49	13,321.83	13.66	-	1,306.00	1,370.25	533.87
Categoría 1. Bienes y servicios adquiridos.	56.58	1,269.11	-	-	10.90	111.31	9.36
Categoría 2. Bienes de Capital*	833.71	-	-	-	89.78	88.69	0.04
Categoría 3. Consumo de combustibles y energía no incluidos en el alcance 1 y alcance 2.	777.40	674.43	-	-	55.79	100.25	-
Categoría 4. Transporte y distribución aguas arriba.	1,052.35	6,244.88	-	-	58.98	122.38	161.00
Categoría 5. Residuos generados en las operaciones.	4.15	71.13	4.74	-	0.02	0.67	-
Categoría 6. Viajes de negocio.	575.14	459.72	8.92	-	21.71	10.79	12.97
Categoría 7. Desplazamiento de empleados.	4,591.39	4,602.56**	-	-	1,068.82	936.15	350.50
Categoría 12. Fin de vida de productos vendidos.	0.38	-	-	-	0.00	0.00	-
Emisiones TOTALES (Ton CO2eq)	13,346.40	17,042.35	93.58	84.00	1,702.86	1,944.34	533.87

* A partir del 2025, como parte de la estandarización regional, y alineados con la metodología, se reporta de forma independiente la Categoría 2 – bienes de capital, que antes se reportaba junto a la categoría 1. ** En 2024 se actualiza el valor de emisiones del Alcance 3, Categoría 7 mediante un ajuste técnico en el cálculo, asegurando su consistencia con la tendencia histórica y los criterios metodológicos aplicables.



Notas

- Cada año se actualizan los factores de emisión de cada país y categoría reportadas de acuerdo con la metodología de GHG Protocol.
- Al estandarizar la metodología de cálculos de huella de carbono regional, se reportan datos comparativos de Honduras y El Salvador del 2024, y para Nicaragua, Guatemala y Panamá es el primer año en que se reportan datos del 2025.
- Las emisiones reportadas pueden variar en el tiempo debido a la actualización de factores de emisión nacionales e internacionales

Energía

Como parte de la estrategia se continúan implementando acciones para la reducción del consumo energético regional a través de:

- 1) Reducir el consumo energético en la operación en términos de intensidad.
- 2) Aumentar el uso de fuentes de energía renovable, incluyendo la autogeneración de energía por medio de paneles solares.

Actualmente se cuenta con:

- **14 agencias y 2 edificios** con paneles solares en Honduras, y en Nicaragua, el edificio principal y 4 agencias.
- **15% de la energía consumida** a nivel regional proviene de fuentes de energía renovable (solar y eólica).
- **1.5 millones kilovatios hora (kwh)** son generados anualmente mediante energía solar en los países de Honduras, Nicaragua y El Salvador, representando una contribución significativa en la reducción de emisiones.
- **296.38 Ton CO2 son evitados** por uso de energía renovable en Honduras, Nicaragua y Panamá.
- **En Panamá 100% de la energía consumida** de forma anual proviene de fuente de energía renovable (eólica).

Toda la energía eléctrica consumida por Asesuisa en El Salvador proviene de fuentes renovables. Durante el período reportado, el consumo total de energía eléctrica ascendió a 362,616 kWh, con la siguiente composición:

- **13%** generado mediante fuentes renovables propias (sistema fotovoltaico en Torre Bambú).
- **87%** compensado mediante la adquisición de Certificados de Energía Renovable (REC).

Esta estrategia permitió que Asesuisa alcance el 100% de consumo energético de fuentes renovables, fortaleciendo el compromiso con la transición energética sostenible.

El compromiso de Grupo Ficohsa es seguir trabajando en la evaluación de nuevas agencias y edificios para la instalación de paneles solares.

13 
nuevas instalaciones
se sumaron en los datos de
consumo energético
durante el 2025.



Consumo Energético Regional (kwh)			
País	2025	2024	% Reducción (2024 vs. 2025)
Honduras	9,573,211.07	9,980,040.04	-4.08
Guatemala	1,084,790.28	1,217,277.00	-10.88
Nicaragua	1,453,675.00	1,581,637.00	-8.09
Panamá	398,017.00	339,715.00	17.16
El Salvador	316,307.74	329,283.00	-3.94
Total (kWh)	12,826,001.09	13,447,952.04	-4.62

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

4.62%
se redujo
el consumo de energía a
nivel regional.

En algunas instalaciones se reporta el consumo de combustibles fósiles para las diferentes plantas de energía que se utilizan en caso de emergencia en edificios corporativos, como en agencias. El 2025 es el primer año en que se integra información del consumo de combustibles de Guatemala, Nicaragua y El Salvador.

Consumo de combustible (litros)				
País	2025		2024	
	Gasolina (litros)	Diésel (litros)	Gasolina (litros)	Diésel (litros)
Honduras	557,088.9	59,859.2	319,631.6	34,986.6
Guatemala	12,499.4	-	-	-
Nicaragua	2,608.1	48,642.7	-	-
El Salvador	1,633.3	-	-	-
Total	573,829.7	108,501.9	319,631.6	34,986.6

*Se incorporan el resto de los países de la región.

4.2.1 Otros aspectos ambientales

Consumo Responsable del Agua

Aunque el sector financiero no representa grandes consumos hídricos en comparación a otras industrias y sectores, se reconoce el valor del recurso hídrico es indispensable para la vida. Como parte de nuestro compromiso ambiental, en nuestras instalaciones se está

en constante monitoreo del consumo de agua y se implementan iniciativas de ahorro. Nuestros edificios cuentan con fluxómetros y grifos ahorradores en los baños de los edificios y agencias.

3.1%
se redujo el consumo
de agua
en los edificios propios de Grupo
Ficohsa en la región, optimizando
el uso del recurso.

Consumo de agua (m3)			
País	2025	2024	% de Reducción*
Honduras	33,240.49	36,571.07	-9.1
Nicaragua	13,662.30	11,975.25	14.1
El Salvador	1,681.00	1,578.00	6.5
Total**	48,583.79	50,124.32	-3.1

*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.

Materiales y Residuos

Residuos Generados a nivel regional

Como parte del compromiso del manejo responsable de los residuos que no se logran disminuir o eliminar por completo, se continúa trabajando con proveedores certificados y acreditados que puedan asegurar darles una segunda vida mediante la gestión adecuada de su reciclaje. Con ello, promovemos una economía circular que presenta un beneficio doble:

1) Social, logrando nuevas oportunidades de trabajo.

2) Ambiental, evitando la contaminación al desechar los residuos de forma responsable.

En 2025 se continuó el proyecto piloto de separación adecuada de residuos en las oficinas principales de Tegucigalpa, Honduras. La clasificación de separación de residuos fue: orgánicos, inorgánicos, plásticos y aluminio, mediante una alianza con la Asociación de Recicladores de Honduras. Este grupo se encargó de dar el tratamiento y destino adecuado a los residuos.



+6.4 toneladas
de residuos generados y
reciclados durante 2025
en Honduras.



+13.12 ton.
de desechos debidamente
reciclados en los países de
la región.

También se continúa implementando iniciativas a nivel regional para el manejo responsable y disposición adecuada de los residuos.

Residuos reciclados (kilos) en Honduras, Guatemala, Nicaragua		
Tipo de residuo	2025	2024
Electrónico	272.16	1,669.22
Papel y cartón	5,856.79	9,377.57
Orgánico	5,903.97	4,213.87
Plástico	758.41	570.17
Aluminio	330.67	421.84
Total	13,121.99	16,252.67

Residuos generados en toneladas (El Salvador)		
Residuos en toneladas	2025	2024
Residuos ordinarios	7.74	6
Residuos aprovechables	1.48	3.3
Residuos peligrosos	0.09	0.06
Papel	1.32	2
Total Residuos Generados (Ton)	10.63	11.36

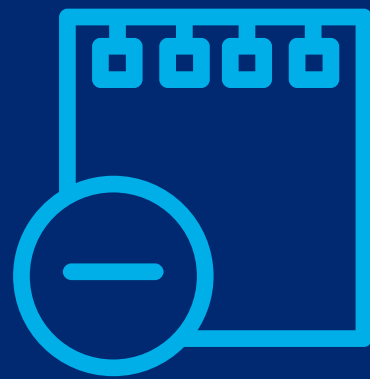
En Asesuisa El Salvador, se generaron un total de 10.63 toneladas de residuos que fueron compensados mediante créditos de carbono junto con las emisiones derivadas del consumo de combustible directo y de terceros por viajes aéreos y terrestres.

Cantidad de papel consumida			
País	Resmas(*)		
	2025	2024	% Reducción
Honduras	16,058	16,191	-0.82
Guatemala	2,199	3,975	-44.68
Nicaragua	5,076	4,449	14.09
Panamá	375	751	-50.07
El Salvador	583	755	-22.78
Total	24,291	26,121	-7.01

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

Consumo de Papel a nivel regional

Grupo Ficohsa continúa implementando iniciativas de reducción de consumo de papel como parte de la transición digital, así mismo, se realizan campañas de forma interna y externa para generar conciencia. Además, se genera un reporte para monitorear las áreas o departamentos que presentan mayor o menor consumo de papel a nivel regional y generar planes de acción de reducción.



7.01%
reducción

de consumo de papel a
nivel regional.

Se continúan impulsando iniciativas para el cuidado y preservación del medio ambiente por medio de actividades de voluntariado corporativo.

En el año 2025, se plantaron 10,000 árboles en áreas de reforestación en el área del Parque Nacional La Tigra, en Honduras.

Al 31 de diciembre del 2025, se han plantado un total de 93,580 árboles a nivel de la región.



SOLVENCIA Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

En este capítulo

- > Datos Relevantes de Grupo Ficohsa
- > Datos Relevantes por País
- > Sector Asegurador
- > Valor Económico Generado y Distribuido

05

5.1 Datos Relevantes de Grupo Ficohsa

GRI 2-28, 201-1

SASB FN-CB-000.A

Grupo Ficohsa continua con la convicción de que la sostenibilidad del negocio se construye a través de una gestión responsable, con un enfoque claro en generar bienestar para todas las personas. Su trayectoria, solidez y visión continúan posicionándolo como un socio financiero confiable para clientes, inversionistas y demás grupos de interés, reafirmando su propósito de facilitar soluciones que transforman vidas.

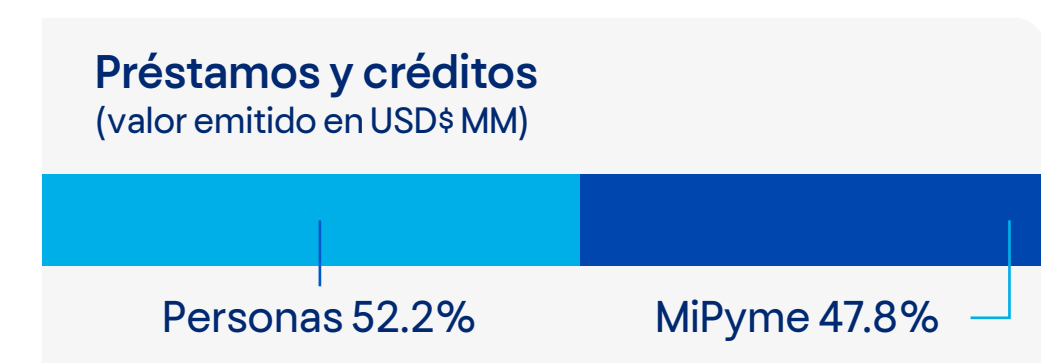
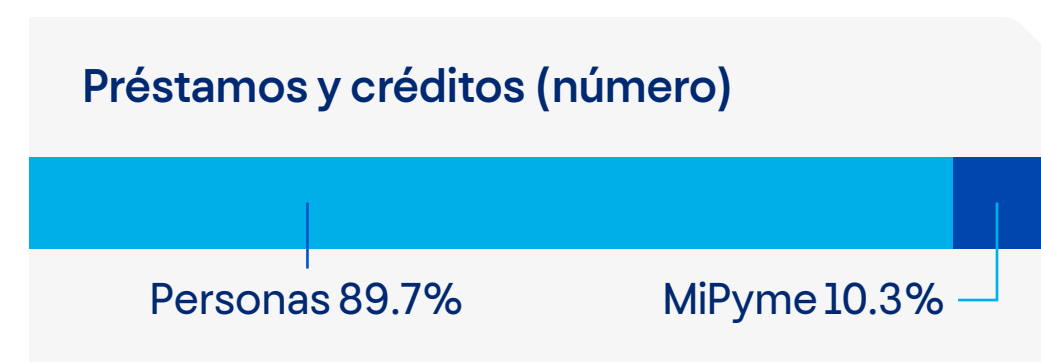
Este compromiso se fortalece año con año, impulsando una evolución constante que permita responder de manera efectiva a los desafíos económicos, sociales y ambientales propios del entorno y del sector financiero. De igual forma, la organización contribuye activamente al crecimiento económico de los países y comunidades donde opera.

A continuación, se presentan los indicadores financieros más relevantes del Grupo correspondientes al cierre del ejercicio fiscal 2025.

Indicadores financieros y de negocio (Regional)			
Indicadores	2024	2025	2025-2024 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	9,646.02	10,353.33	-6.83%
Cartera de Préstamos (USD\$ MM)	5,770.25	6,121.0	6.08%
Depósitos (USD\$ MM)	6,315.30	6,944.2	9.96%
ROE (%)	15.2%	18.2%	19.92%
Índice de adecuación de capital (%)	13.01%	13.0%	-0.04%
Índice de morosidad (%)	2.07%	1.9%	-0.14%

Desglose de la cartera de crédito (Regional)

SASB FN-CB-000.B

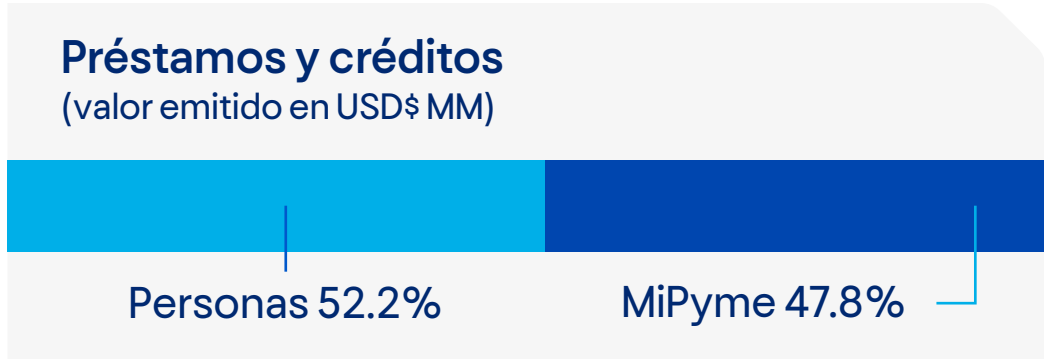
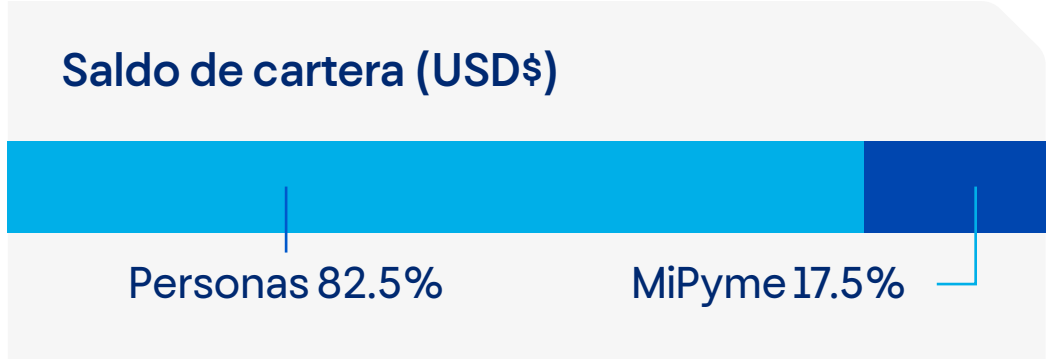
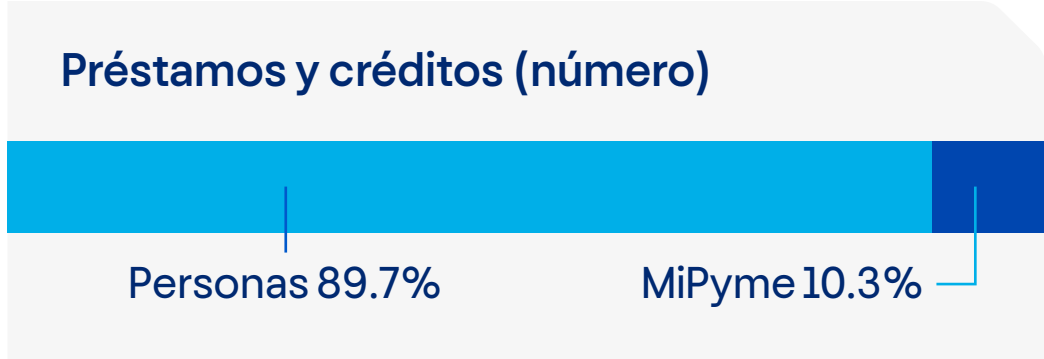


5.2 Datos Relevantes por País

FS6

SASB FN-CB-000.A, FN-CB-410a.1

Honduras			
Indicadores financieros y de negocio	2024	2025	2025-2024 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	6,485.45	6,809.66	5.0%
Préstamos (USD\$ MM)	4,225.74	4,439.52	5.06%
Participación de mercado préstamos (%)	16.9%	17.8%	0.88%
Depósitos (USD\$ MM)	4,278.1	4,548.1	6.31%
Participación de mercado depósitos (%)	16.6%	16.6%	0.04%
ROE (%)	16.6%	20.1%	3.54%
Índice de adecuación de capital (%)	12.9%	12.7%	-0.15%
Índice de morosidad (%)	2.2%	2.2%	0.07%



Desglose del Crédito Entregado por Sector

FS6

SASB FN-CB-410a.1

Industrias	19.1%
Consumo	23.3%
Propiedad raíz	22.0%
Comercio	15.9%
Servicios	7.9%
Gobierno local	4.6%
Agricultura	0.6%
Exploración y explotación de minas y canteras	0.9%
Otros	5.5%

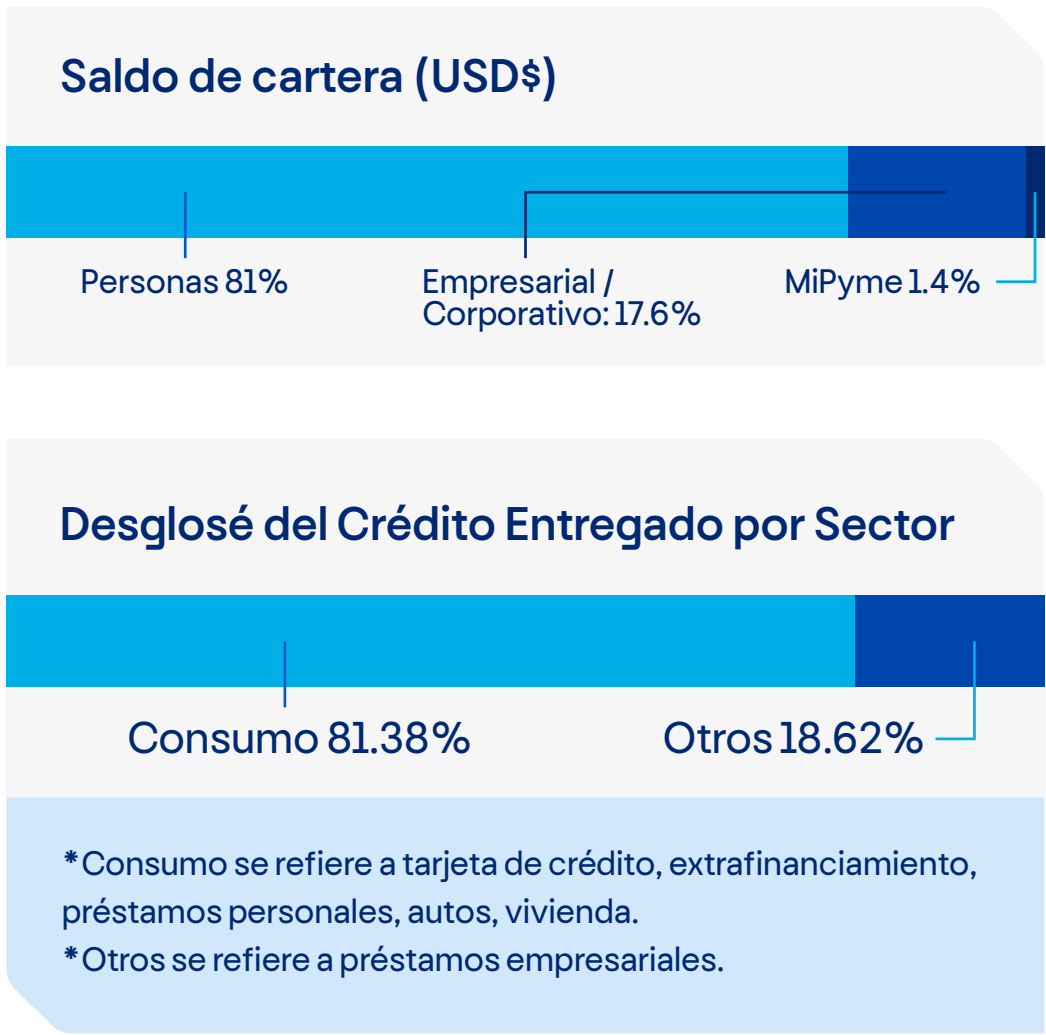
Otros: Avicultura, pesca, ganadería, transporte, comunicaciones, financiamientos de exportación e instituciones descentralizadas.

Guatemala			
Indicadores financieros y de negocio	2024	2025	2025-2024 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	669.12	705.1	5.38%
Préstamos (USD\$ MM)	405.19	400.3	-1.21%
Depósitos (USD\$ MM)	450.4	547.7	21.59%
ROE (%)	3.31%	3.57%	0.26%
Índice de adecuación de capital (%)	14.04%	13.05%	-0.99%
Índice de morosidad (%)	5.26%	3.26%	-2.00%

Nicaragua			
Indicadores financieros y de negocio	2024	2025	2025-2024 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	762.79	877.92	15.09%
Préstamos (USD\$ MM)	374.44	470.19	25.57%
Depósitos (USD\$ MM)	568.93	656.33	15.36%
ROE (%)	18.72%	14.91%	-3.82%
Índice de adecuación de capital (%)	13.45%	14.01%	0.56%
Índice de morosidad (%)	1.38%	1.34%	-0.04%

Desglose del Crédito Entregado por Sector

Comercio	10.67%
Actividades Inmobiliarias y construcción	1.90%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	0.72%
Industria manufacturera y explotación de minas y canteras	13.03%
Suministros de electricidad, gas y agua	0.29%
Establecimientos financieros	6.42%
Consumo, vehículos y tarjetas de crédito	56.30%
Hipotecarios para vivienda y Cédulas hipotecarias	0.97%
Servicios y Otros	9.69%



Panamá			
Indicadores financieros y de negocio	2024	2025	2025-2024 (%)
Activos netos (USD\$ MM)	1,187.97	1,366.37	15.02%
Préstamos (USD\$ MM)	728.99	747.79	2.58%
Depósitos (USD\$ MM)	1,031.76	1,208.33	17.11%
ROE (%)	17.3%	29.5%	12.20%
Índice de adecuación de capital (%)	12.90%	13.73%	0.83%
Índice de morosidad (%)	0.3%	0.1%	-0.23%

Desglose del Crédito Entregado por Sector

Económica	2025
Comercio al por mayor	22.82%
Otros servicios	10.32%
Préstamos personales	7.10%
Empresas financieras	22.36%
Industrias manufactureras	26.14%
Comercio al por menor	2.74%
Otros	8.52%

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

Banca Empresarial

SASB FN-CB-240a.1

Presentamos las dimensiones de nuestra cartera de productos por tipo de cliente dentro del segmento emprendedor en Honduras al cierre del 2025:

Producto	Clientes	Productos	Total (\$USD)
Ahorros	17,920	29,768	187,006,650.31
CDS	607	792	57,685,171.32
Cheques	5,828	7,002	68,214,286.43
Total	20,121	37,562	312,906,108.06

*El total corresponde a clientes únicos independientemente del número de productos financieros.

Banca Hipotecaria

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

Banca Hipotecaria se especializa en ofrecer soluciones de financiamiento habitacional de alto nivel, garantizando el acceso a una vivienda digna y adecuada. El continuar facilitando a las familias de la región la adquisición de un hogar mediante opciones

accesibles, flexibles y alineadas con sus capacidades económicas. La banca impulsa el desarrollo habitacional y contribuye a mejorar la calidad de vida de las familias.

La propuesta de valor incluye:

- Tasas de interés competitivas
- Plazos de hasta 30 años
- Seguro con cobertura de vida y daños
- Avalúo pagado por el banco
- Asesoría personalizada durante todas las etapas del trámite: antes, durante y después del otorgamiento del crédito.
- Procesos de resolución ágiles

Logros significativos alcanzados durante el 2025:

USD 116.24 MM
de desembolso

5.91% de crecimiento
con respecto a la cartera
hipotecaria del 2024

1,309 préstamos
hipotecarios nuevos

Banca de Personas - Remesas

En 2025, la Banca de Personas fortaleció e innovó la omnicanalidad facilitando a los hondureños el cobro de remesas a través de los nueve diferentes canales disponibles. Entre las incorporaciones más recientes se destacan el cobro a través de ATMs y corresponsales bancarios, incluyendo supermercados y cadenas nacionales.

Asimismo, la institución expandió su presencia física y digital en Estados Unidos y España, gracias a nuevas y fortalecidas alianzas con principales remesadoras como Western Union, MoneyGram, RIA, entre otras.

Se impulsó la innovación en las campañas comerciales mediante la participación en ferias nacionales, carnavales, rifas y experiencias interactivas, como estadios virtuales con Don Remesador.

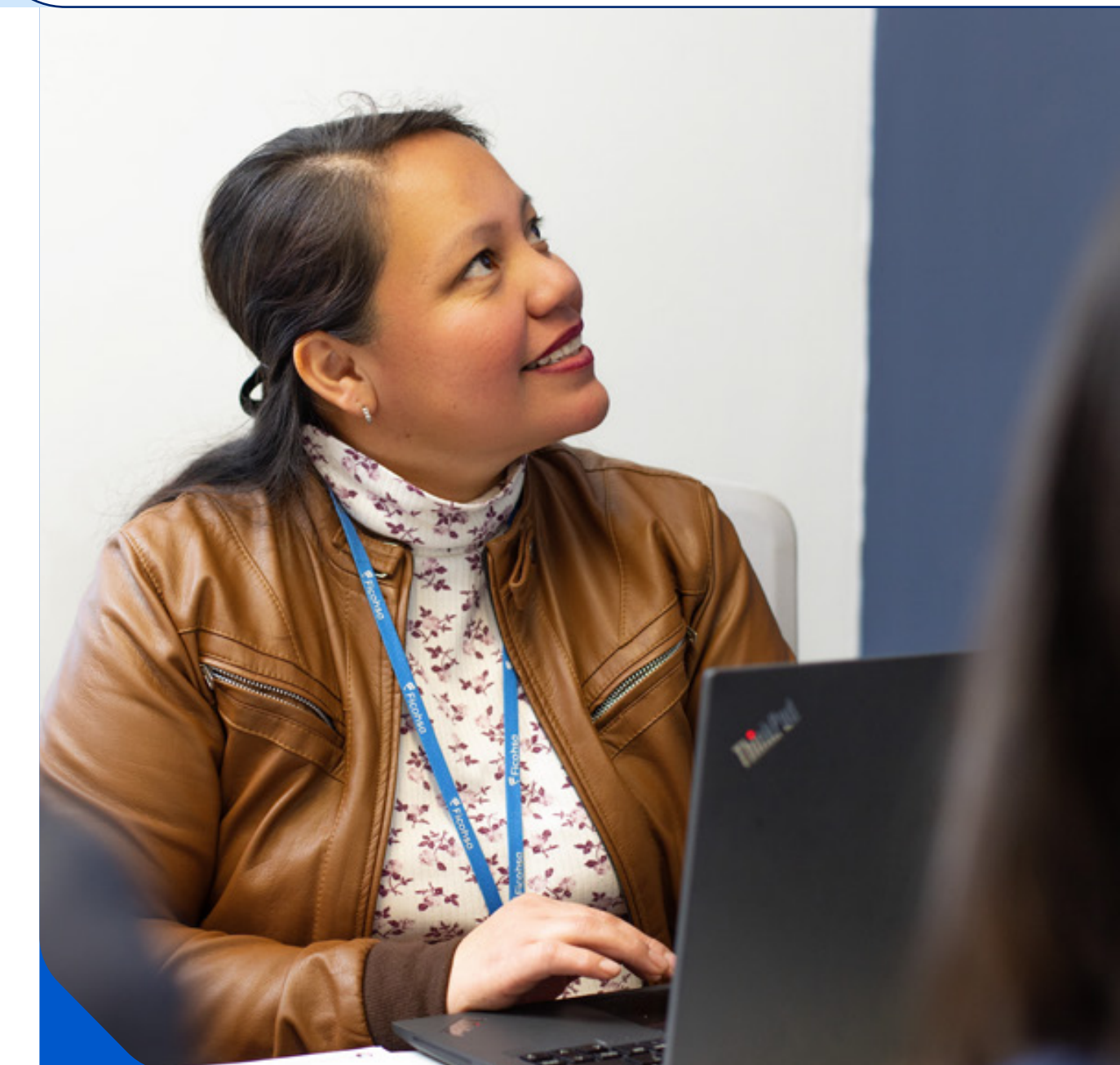
Como resultado de estas iniciativas, se lograron crecimientos positivos en el volumen de remesas y un aumento significativo en el porcentaje de bancarización, alcanzando un incremento de 4 puntos básicos en este

indicador, lo que reafirma el compromiso de acompañar a las personas en la gestión responsable de sus remesas para el logro de sus propósitos de vida.

Oficina de representación en Estados Unidos de América

La Oficina de Representación de Banco Ficohsa en Estados Unidos consolidó su rol estratégico como puente financiero para la comunidad hondureña en el exterior, impulsando la inclusión financiera, la bancarización y el acceso seguro a productos de ahorro e inversión.

El desempeño de Cuentas USA marco un logro importante, alcanzando un crecimiento de USD 13.97 millones y cerrando el año con USD 42.63 millones en depósitos totales.



Este resultado representa un crecimiento del 48.72% en comparación con el año anterior, marcando un hito histórico al superar por primera vez los USD 40 millones en captación dentro del mercado de hondureños residentes en el exterior.

5.3 Sector Asegurador

El producto Financiamiento de Vivienda para hondureños en el Exterior también registró resultados importantes. Durante el año, se alcanzó una colocación récord de USD 7.77 millones, elevando la cartera activa a USD 24.5 millones y logrando un crecimiento neto del 22.06 %. Esto reafirma el compromiso de la organización con la mejora continua de los procesos, calidad de servicio y acceso de viviendas a familias hondureñas que buscan construir un futuro en su país de origen.

La Oficina de Representación en EE. UU. opera bajo la supervisión de organismos regulatorios como la Reserva Federal y la Office of Financial Regulation (OFR) del Estado de Florida. En su más reciente visita de examinación realizada en julio de 2025, la OFR calificó la gestión satisfactoria, destacando el estricto cumplimiento de sus funciones dentro del marco regulatorio aplicable.

Como parte del compromiso social de Banco Ficohsa con la diáspora hondureña, en junio

100% de calificación
del OFR reafirmando el
compromiso con la
transparencia, control y
gobernanza.

de 2025 se inauguró una Sala de Juegos Infantil en el Consulado de Honduras en Houston, un espacio diseñado para brindar apoyo a las familias que realizan trámites consulares brindando un entorno recreativo y seguro para los niños.

Con estos avances, la Oficina de Representación en Estados Unidos reafirma su contribución al bienestar financiero y social de la comunidad hondureña en el exterior, promoviendo la inclusión y la confianza en el sistema financiero formal.

El sector asegurador de Grupo Ficohsa conforma una plataforma regional integrada que opera en varios mercados a través de Ficohsa Seguros (Honduras), Seguros América (Nicaragua), Asesuisa (El Salvador) y Ficohsa Seguros (Guatemala). En conjunto, estas compañías fortalecen la protección financiera de personas y empresas, ampliando el acceso a soluciones inclusivas y sostenibles. Su labor contribuye a la resiliencia económica y al bienestar de las comunidades, bajo un modelo de gestión responsable y alineado a los desafíos y oportunidades del entorno asegurador de la región.



A nivel regional, el sector
asegurador destaca:

 **+ 1.7 millones**
de personas aseguradas

 **+ 688 mil**
clientes únicos

 **+ 1,400 asesores**
de seguros

 **+ 1,190**
colaboradores

Ficohsa Seguros – Honduras

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

Ficohsa Seguros consolidó su liderazgo en el mercado hondureño, manteniendo una gestión financiera sólida, una operación eficiente y un enfoque centrado en el cliente. El desempeño del año refleja crecimiento sostenible, mejoras operativas, innovación en procesos clave y una atención integral orientada a fortalecer la confianza de los asegurados, intermediarios y grupos de interés.

En materia financiera, Ficohsa Seguros registró un crecimiento del 6% en primas y 5% en utilidad respecto al 2024, resultados impulsados por el fortalecimiento del portafolio y una gestión eficiente. Esto permitió consolidar una participación de mercado del 24%, reafirmando su posición como líder del sector asegurador a nivel nacional.

Este desempeño se complementó con avances significativos en la experiencia del cliente, orientadas a la atención y satisfacción para mejorar los indicadores de experiencia alcanzando un NPS de 34% y CSAT de 79%.

Entre los principales logros destacan:

- **Fortalecimiento del conocimiento** y asesoría del personal.
- **Mejora de la atención al cliente** con amabilidad y empatía.
- **Campañas de comunicación proactiva** orientadas a facilitar una toma de decisiones informadas por parte de los asegurados.
- **Optimización de tiempos de respuesta** en reclamos y pagos de gastos médicos.

Ficohsa Seguros fortaleció la gestión integral de reclamos, abarcando desde la recepción hasta la resolución y liquidación, con procesos más ágiles, transparentes y apoyados en la digitalización.

 **+ 22,000**
gestiones atendidas

de manera oportuna a través de
WhatsApp.

Estos esfuerzos se reflejan en los siguientes resultados por ramo:

- **Reclamos de Seguro de Salud**
 - 233,870 reclamos atendidos.
 - 97% de cumplimiento en promesa de servicio.
 - Implementación de programa de Atención Médica vía Telemedicina mediante alianza con proveedor especializado para brindar atención médica personalizada de forma remota.
- **Reclamos de Seguro de Vida**
 - 10,465 reclamos atendidos.
 - 97% de cumplimiento en promesa de servicio.
- **Reclamos de Seguro de Autos**
 - 92% de reclamos resueltos en menos de 3 días, demostrando agilidad y capacidad de respuesta.
 - Automatización del proceso de estimación de daños en autos mediante el uso de inteligencia artificial.
- **Reclamos de Seguros Generales**
 - 95.42% de reclamos fueron atendidos dentro del cumplimiento en promesa de servicio de 10 días, lo que permitió una resolución oportuna de indemnizaciones.

Asimismo, la compañía continúa fortaleciendo sus estándares de calidad, dando continuidad a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo certificación ISO 9001:2015.

Ficohsa Seguros mantuvo su calificación de riesgo AA por Moody's, reflejo de su estabilidad, su cobertura regional y el liderazgo en primas emitidas a nivel nacional.



Seguros América – Nicaragua

Seguros América, aseguradora de Grupo Ficohsa en Nicaragua, afirma su compromiso con la protección integral y el bienestar de las familias nicaragüenses mediante iniciativas de seguridad vial, inclusión financiera y expansión de servicios. A través de campañas educativas desarrolladas durante todo el año, ha logrado más de 4 millones de impresiones en distintos canales, fortaleciendo la cultura vial y promoviendo hábitos seguros.

La empresa impulsa la inclusión financiera mediante microseguros y productos de primas accesibles, diseñados para atender a sectores vulnerables y reducir la brecha de asegurabilidad, con la visión de que el seguro sea una herramienta esencial de estabilidad para todas las familias.



Durante 2025 consolidó su liderazgo en el mercado con una participación del 25.83% en primas netas emitidas, alcanzando un crecimiento del 7% respecto a 2024. Además, amplió su red de Puntos América de 613 a 744 en el 2025, lo que representa un crecimiento del 21%, reafirmando el compromiso de facilitar el acceso de seguros a más personas en todo el país.

Como parte de su mejora continua, inició la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 para optimizar procesos y fortalecer la confianza de sus clientes.

Asimismo, mantiene un rol activo en salud participando en ferias y congresos médicos y de enfermería, fortaleciendo vínculos con la comunidad sanitaria y posicionándose como un aliado clave en la gestión integral del bienestar.

Asesuisa – El Salvador

Asesuisa, aseguradora de Grupo Ficohsa en El Salvador, es una de las empresas líderes del sector, con un portafolio integral de seguros para personas, Pymes y empresas, con una sólida trayectoria en protección, servicio y generación de valor para sus asegurados. La Compañía se caracteriza por una gestión robusta, oferta diversificada y con presencia nacional que le permite acompañar a más de 285,000 clientes y brindar protección a cerca de un millón de personas y activos. Promoviendo la inclusión financiera mediante soluciones accesibles y confiables.

Asesuisa registró un crecimiento de primas emitidas del 4.8% y 43% en utilidad respecto al 2024, acompañado de una siniestralidad retenida del 54.77% y un resultado técnico de 18.2%, reflejo de una gestión eficiente del riesgo y una disciplina técnica consistente, consolidando una participación de mercado del 16.6% y manteniéndose en el segundo lugar del mercado asegurador nacional.

Asimismo, Asesuisa mantuvo una calificación de riesgo EAAA, con perspectiva estable, lo que evidencia su fortaleza financiera, estabilidad operativa y capacidad para cumplir oportunamente con sus obligaciones.

Este desempeño se complementó con avances relevantes en la experiencia del cliente y la eficiencia operativa, sustentados en una estrategia multicanal, la digitalización de procesos y el fortalecimiento de los mecanismos de atención.

En materia de experiencia del cliente, Asesuisa continuó fortaleciendo su modelo de atención integral, con un enfoque en la escucha activa, la comunicación proactiva y la estandarización de procesos. Como resultado, en 2025 se alcanzó un NPS de 68.8% y un CSAT de 89.9%, reflejando mejoras significativas frente al año anterior y consolidando una experiencia más satisfactoria y consistente en los diferentes puntos de contacto.

Entre los principales avances destacan:

- **Creación de la Mesa de Comunicación** y Experiencia del Cliente, fortaleciendo la gobernanza y la comunicación automatizada en procesos clave.
- **Homologación y estandarización** de procesos de atención, con mayor trazabilidad y una visión integral del cliente.
- **Ampliación y automatización** del programa Voz del Cliente, con mediciones más oportunas y representativas.

Asesuisa fortaleció la gestión integral de reclamos, abarcando desde su recepción hasta la resolución y liquidación, con procesos más ágiles, transparentes y apoyados en la digitalización y el análisis de datos. Durante 2025 se atendió un 6.7% más de reclamos respecto al año anterior, garantizando un servicio oportuno y alineado con la promesa de valor de la compañía.

Resultados por ramo:

Reclamos de Seguro de Salud

- 296,344 reclamos atendidos.
- 89% de cumplimiento en la promesa de servicio.
- Implementación de programas de bienestar, atención médica domiciliaria y gestión proactiva de hospitalizados, así como el primer consultorio de atención primaria en instalaciones de un cliente corporativo.

Reclamos de Seguro de Vida

- Atención a los 16 productos del ramo.
- 93% de cumplimiento en la promesa de servicio.

Reclamos de Seguro de Autos

- 95% de los reclamos resueltos en menos de 3 días, fortaleciendo la agilidad y eficiencia operativa.
- Automatización del proceso de estimación de daños mediante inteligencia artificial.

Reclamos de Seguros Generales

- 96% de los reclamos atendidos dentro de la promesa de servicio de 10 días, asegurando una resolución oportuna y fortaleciendo la experiencia del asegurado.



De manera transversal, Asesuisa continuó fortaleciendo su estructura técnica y de reaseguro, asegurando la adecuada protección del portafolio, una gestión rigurosa del riesgo catastrófico y no catastrófico, y relaciones sólidas con reaseguradores de primer nivel, alineadas a las mejores prácticas internacionales.

Con estos resultados, Asesuisa reafirma su compromiso con una gestión responsable, la sostenibilidad del negocio y la creación de valor para clientes, colaboradores, aliados estratégicos y la sociedad salvadoreña.

Ficohsa Seguros – Guatemala

Ficohsa Seguros Guatemala ha fortalecido su posicionamiento en el mercado asegurador nacional mediante una propuesta de valor centrada en la experiencia del cliente, la innovación y el desarrollo de soluciones integrales. Respaldada por la solidez financiera y la presencia regional de Grupo Ficohsa, la operación en Guatemala continúa avanzando hacia una gestión más ágil, moderna y orientada a las necesidades de personas y empresas.

En 2025, se impulsó el crecimiento del canal de intermediarios enfocado en elevar los estándares de servicio, optimizar la operación y fortalecer su red de intermediarios. Estos esfuerzos permitieron un crecimiento del 34% en el canal de intermediarios respecto al año anterior y aportó 30% de las primas nuevas suscritas.

Asimismo, avanzó en el desarrollo de los ambientes PRIME y SMART, que ofrecerán soluciones integrales para clientes individuales permitiendo un portafolio de productos innovadores con beneficios tangibles.

Ficohsa Seguros Guatemala consolida así su evolución como una aseguradora innovadora y enfocada en brindar valor y calidad de servicio.



Primas Emitidas a Nivel Regional

Primas emitidas Ficohsa Seguros Honduras (MM USD\$)			
	2024	2025	Δ2025-2024
Daños	93.4	95.1	1.82%
Incendios	45.9	47.2	2.83%
Autos	23.4	25.7	9.83%
Transporte	3.2	3.0	-6.25
Fianzas	1.0	1.0	0%
otros daños	19.9	18.2	-8.54%
Personas	80.3	88.9	10.71%
Vida	44.3	49.3	11.29%
Médico hospitalario	34.3	36.2	5.54%
Acc. personales	1.8	3.3	83.33%
Total	173.7	184.0	5.93%



Primas emitidas Ficohsa Seguros Guatemala (MM USD\$)			
Segmento	2024	2025	Δ2025-2024
Vida	3.1	2.77	-0.33%
Accidentes y Enfermedades	0.62	0.66	0.04%
Seguros Generales	22.28	15.22	-7.06%
Otros Seguros Generales	1.79	2.03	0.24%
Fianzas	1.74	1.09	0.65%
Total	29.53	21.77	-7.76%

Primas emitidas Aseuisa El Salvador (MM USD\$)	
Primas	2025
Vida individual y colectivo	8.31
Bancaseguros	32.58
Salud	30.35
Deuda	27.88
Otros seg. Personas	0.63
Sub Total Vida	99.75
Incendio y líneas aliadas	21.48
Automotores	33.65
Otros ramos técnicos	13.76
Sub Total Generales	68.89
Total	168.64

Primas emitidas Seguros América Nicaragua (MM USD\$)	
Total General	82.89
I.1. Seguros de vida	13.08
I.2. Accidentes personales	1.35
I.3. Salud	9.38
II. Seguros patrimoniales	42.63
III. Seguros obligatorios	14.41
IV. Fianzas	2.04

Siniestros a Nivel Regional

Siniestros Ficohsa Seguros Honduras (MM USD\$)			
	2024	2025	Δ2025-2024
Daños	22,30	24,80	11%
Incendios	0.90	5.5	511%
Autos	11.60	12.60	9%
Transporte	0.30	0.06	-80%
Fianzas	0.10	0.04	-60%
otros daños	9.30	5.70	-39%
Personas	40.90	42.10	3%
Vida	14.90	13.20	-11%
Médico hospitalario	25.40	27.70	9%
Acc. personales	0.5	1.20	140%
Total	63.10	66.90	6%



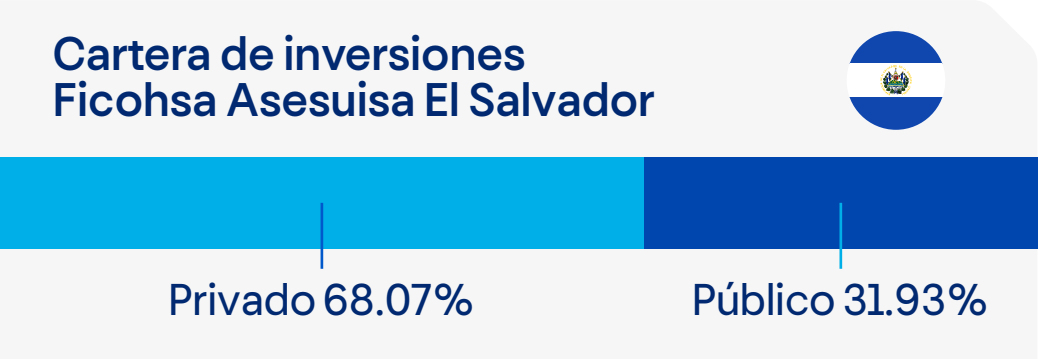
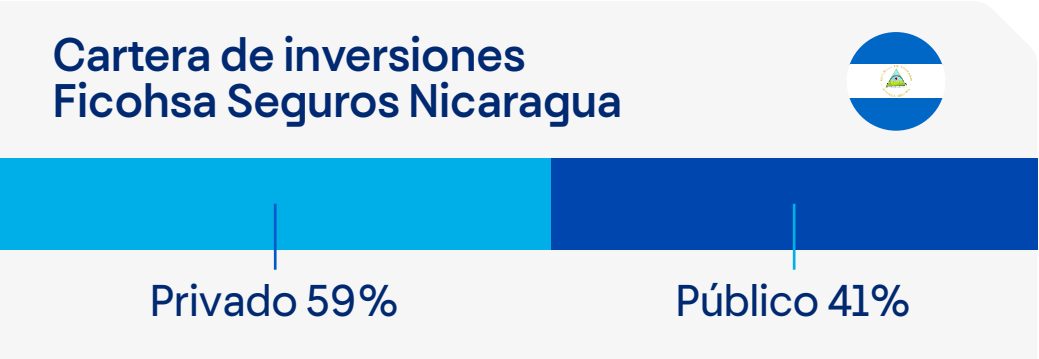
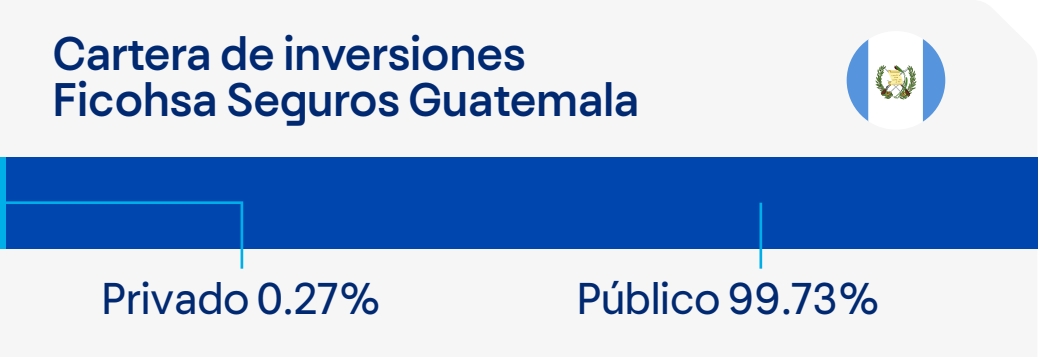
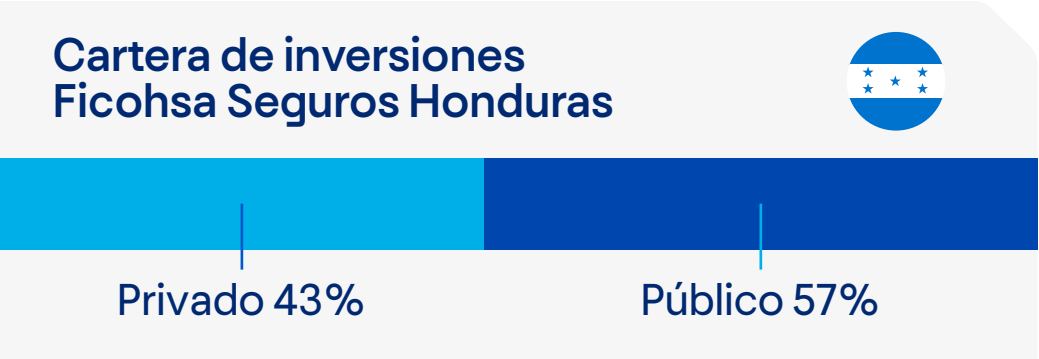
Siniestros Ficohsa Seguros Guatemala (MM USD\$)			
Segmento	2024	2025	Δ2025-2024
Vida	3.10	0.3	-3.23%
Accidentes y Enfermedades	0.42	0.65	54.76%
Seguros Generales	7.78	3.47	-55.40%
Otros Seguros Generales	0.27	0.19	-29.63%
Fianzas	0.12	3.91	3,158.33%
Total	8.90	8.52	-4.27%

Siniestros Asesuisa El Salvador (MM USD\$)	
	2025
Vida individual y colectivo	1.80
Bancaseguros	12.88
Salud	23.77
Deuda	6.39
Otros seg. Personas	0.17
Sub Total Vida	45.02
Incendio y líneas aliadas	0.83
Automotores	8.52
Otros ramos técnicos	0.41
Sub Total Generales	9.75
Total	54.77

Siniestros Seguros América Nicaragua (MM USD\$)	
Total General	35.29
I.1. Seguros de vida	1.78
I.2. Accidentes personales	0.09
I.3. Salud	5.16
II. Seguros patrimoniales	18.43
III. Seguros obligatorios	9.82
IV. Fianzas	0

Desgloce de las Inversiones a Nivel Regional

Las subsidiarias aseguradoras gestionan sus portafolios de inversión con un enfoque conservador, acorde con las responsabilidades fiduciarias que mantienen hacia sus asegurados.



El bono sostenible que mantenía Asesuisa venció en 2025; por ello, al cierre del año no se cuenta con este tipo de inversión en cartera.



Ficohsa Casa de Bolsa

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

Desde Casa de Bolsa Ficohsa se aporta significativamente al desempeño del Grupo, reflejado en sólidos resultados operativos y económicos:

Indicadores	2024	2025	2025-2024 (%)
Cuota mercado por producto o servicio	81%	100%	23.5%
Ingresos monetarios generados	USD \$ 385.528	USD \$1,143,496	196.6%
Número de clientes atendidos	24	25	4.2%
Valores en custodia	USD \$ 361.088,05	USD \$200,102,177	-44.6%



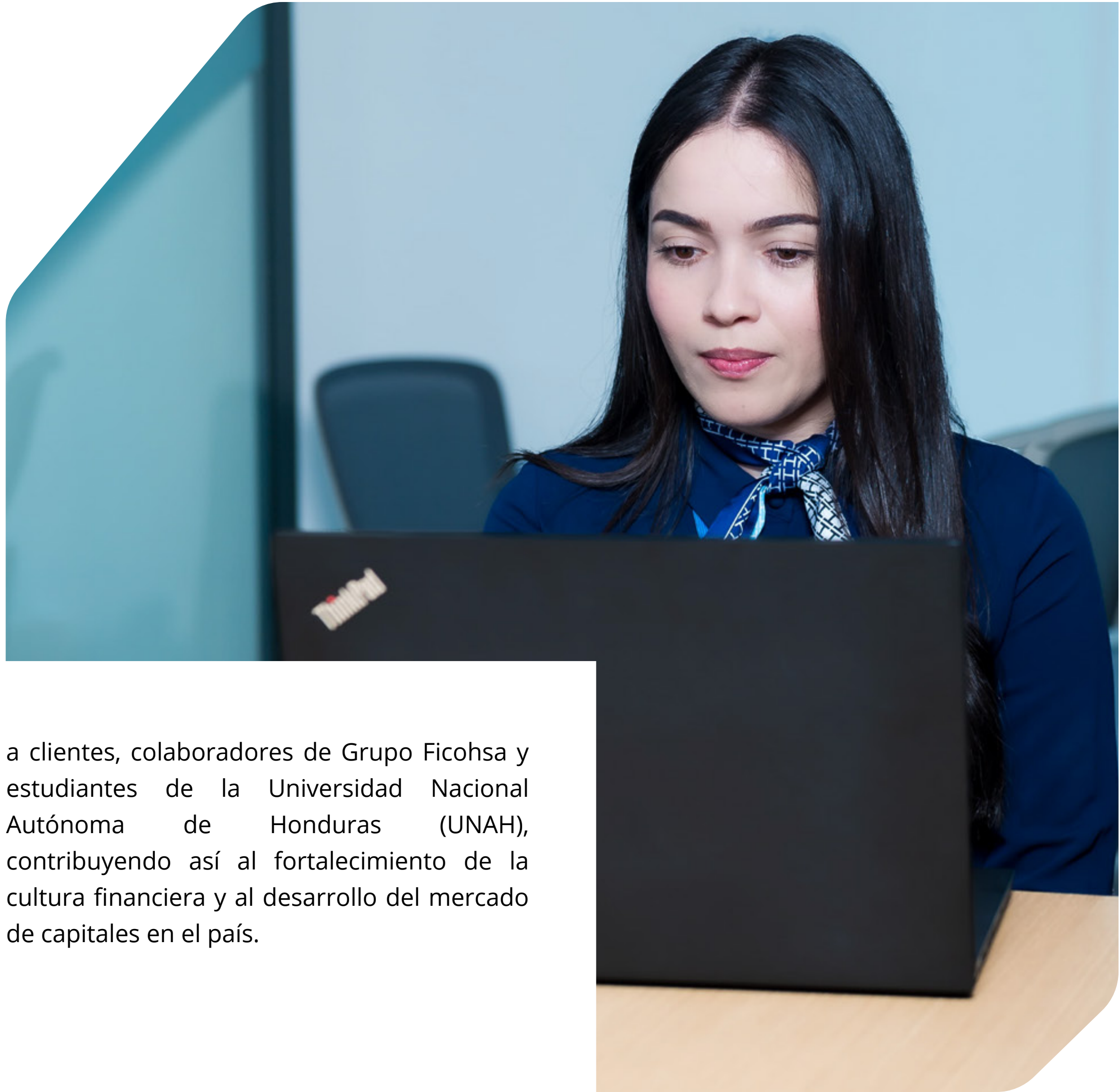
99.52%
de las inversiones

en Casa de Bolsa provienen del
sector público.

Ficohsa Casa de Bolsa reafirma su posición de liderazgo al encabezar, por sexto año consecutivo, las negociaciones bursátiles y extrabursátiles del mercado secundario nacional, alcanzando un volumen transado de \$459.66 millones durante el año 2025.

Asimismo, mantuvo un rol activo en la promoción de la educación financiera bursátil, impartiendo charlas y capacitaciones dirigidas

a clientes, colaboradores de Grupo Ficohsa y estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), contribuyendo así al fortalecimiento de la cultura financiera y al desarrollo del mercado de capitales en el país.



Ficohsa Pensiones y Cesantías

Con 10 años de trayectoria en el mercado hondureño, Ficohsa Pensiones y Cesantías se ha consolidado como una institución líder en la administración responsable de los fondos de sus afiliados, enfocada en garantizar su crecimiento, seguridad y disponibilidad futura bajo sólidos principios de transparencia y confianza.

La institución se distingue por su compromiso con la innovación y, especialmente, con la experiencia del cliente, ofreciendo soluciones digitales que facilitan el acceso, la consulta y la autogestión de servicios a través de múltiples canales, entre ellos su página web, App móvil, SARA WhatsApp e Interbanca.

Cifras en USD \$ (MM)	2024	2025	2025-2024 (%)
Fondo Administrado	400.00	422.10	5.53%

Asimismo, Ficohsa Pensiones promueve una cultura de ahorro responsable, orientada a construir una mejor calidad de vida para el futuro de sus afiliados. Su gestión se basa en altos estándares de responsabilidad, sostenibilidad y transparencia, priorizando siempre una experiencia cercana y accesible.

Como parte de su propuesta de valor, impulsa el desarrollo profesional de sus colaboradores, durante 2025 se inició una Certificación en Ventas Estratégicas de Servicios Financieros, desarrollada en alianza con la Universidad del Rosario, con el objetivo de fortalecer sus capacidades de asesoría y continuar consolidando un servicio diferenciado para sus afiliados.





5.4 Valor Económico Generado y Distribuido

Desde la perspectiva de la sostenibilidad, los impuestos continúan siendo una herramienta clave para promover prácticas empresariales responsables que generan valor compartido. En línea con este compromiso y cumpliendo con los deberes formales, en 2025 Grupo Ficohsa realizó contribuciones por concepto de impuestos de base fiscal y otros tributos por un total de US\$ 77.33 millones en los países donde opera.

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

Valor económico generado y distribuido (En miles de USD\$)	2024	2025	2025-2024 (%)
Ingreso (Valor económico generado, VEG)	738,311.92	795,675.3	7.8%
Gastos (Valor económico distribuido, VED)	643,378.97	516,992.6	-19.6%
Gastos operativos	241,056.92	256,497.5	6.4%
Sueldos y prestaciones	171,331.91	181,758.5	6.1%
Pago a proveedores de capital	146,926.38	146,630.95	-0.2%
Pago a gobierno*	72,998.55	77,336.3	5.9%
Reguladores & Asociaciones	9,630.66	9,777.1	1.5%
Inversión social	1,434.55	1,400.3	-2.4

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

A photograph of two women in an office setting, looking at a laptop screen. The woman on the left has curly hair and wears glasses and a beige turtleneck. The woman on the right has long dark hair and wears a light-colored blouse. The image is partially obscured by a dark blue diagonal overlay.

ANEXOS

En esta sección

- Detalles de la Gestión ASG
- Verificaciones Externas
- Índice de Contenidos GRI

Anexo I: Detalle de la Gestión ASG

Alianzas y Membresías

GRI 2-28

Con el propósito de aportar valor, fomentar el intercambio de conocimientos y adelantarse a las tendencias claves de la industria, se fortalecen los vínculos sólidos con las principales cámaras y organizaciones empresariales de los países en los que se tiene presencia, así como con diversas entidades nacionales e internacionales relacionadas con el 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
- Cámara de Comercio Guatemalteco Americana (Amcham)



Organizaciones empresariales en Nicaragua

- Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones (CLARO)
- Asociación de Padres de Familia con hijos con discapacidad

Organizaciones empresariales en Panamá

- Superintendencias de Bancos Panamá (SBP)
- Asociación Bancaria de Panamá (ABP)
- SUMARSE

Organizaciones empresariales en El Salvador

- Asociación Salvadoreña de Empresas de Seguros (ASES)
- Cámara Americana de Comercio en El Salvador (AMCHAM)
- Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL)
- Consejo de Administradores de la Asociación Nacional de Anunciantes de El Salvador (ANAES).
- Fundación Empresarial para la Acción Social (FUNDEMAS)

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)
- Council of the Americas (COA)
- Partnership for Central America
- Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) - ONU Mujeres y Pacto Mundial



Relaciones con Autoridades

Se trabaja en mantener una comunicación fluida y transparente con las instituciones gubernamentales y los organismos reguladores.

Esto permite mantener un intercambio continuo y constructivo con las autoridades para dar cumplimiento a las normativas en cada uno de los países.

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
- > Consejo Nacional de Inversiones CNI

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 Nacional de Seguridad Social (INSS)
- > Ministerio del Trabajo (MITRAB)

Autoridades Gubernamentales en Panamá

- > Superintendencias de Bancos Panamá (SBP)
- > Asociación Bancaria de Panamá (ABP)

Autoridades Gubernamentales en El Salvador



- > Superintendencia del Sistema Financiero
- > Banco Central de Reserva
- > Superintendencia de Valores
- > Ministerio de trabajo
- > Superintendencia de Competencias
- > Agencia de Ciberseguridad (ACE)
- > Fiscalía de la Republica
- > Defensoría del Consumidor

Honduras



- > Breadco
- > Supermercados La Colonia
- > Grupo Farinter
- > LACTHOSA
- > LUFUSSA
- > Academia Americana AST
- > Universidad José Cecilio del Valle
- > CEPUDO
- > Secretaría de Educación
- > Nestle Honduras

Guatemala



- > Junior Achievement

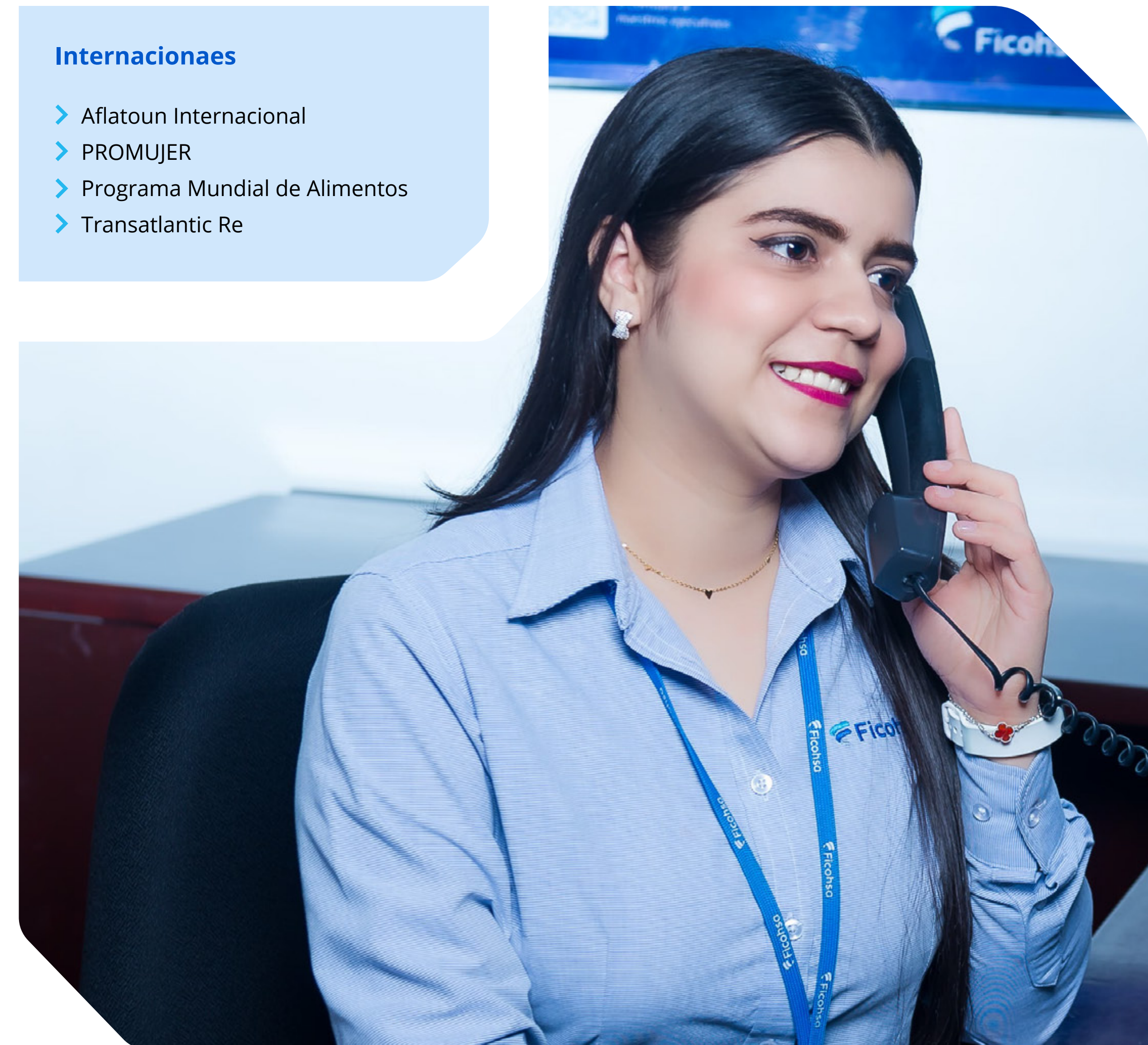
Panamá



- > Ministerio de Educación

Internacionales

- > Aflatoun Internacional
- > PROMUJER
- > Programa Mundial de Alimentos
- > Transatlantic Re



Alianzas Fundación Ficohsa

Como parte del enfoque en sostenibilidad, se establecen colaboraciones con diversas organizaciones para llevar a cabo los programas. Asimismo, se trabaja en conjunto con empresas, fundaciones y otras entidades que aportan a estas iniciativas.

Nuestros Grupos de Interés

GRI 2-29, 2-30

Para Grupo Ficohsa es fundamental identificar a los diversos grupos de interés con los que se mantiene una relación. Se busca mantener una comunicación cercana y permanente, compartiendo con ellos las novedades y transformaciones relevantes de la organización, y al mismo tiempo escuchando sus expectativas y atendiendo las inquietudes que puedan presentarse.

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	Brindamos seguridad en su inversión, trabajando en la estabilidad financiera de la compañía y el desarrollo del plan de negocio.	• 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)
	Inversionistas			
	Junta Directiva (Miembros internos y Externos)			
Proveedores	Tecnología (Adquisición de equipo, infraestructura, telecomunicaciones)	Posibilitamos la operación a través de los productos y/o servicios que nos brindan.	• 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
	Seguridad de la información			
	Desarrollo de Software			
	Licenciamientos			
	Artículos promocionales			
	Mercadeo			
	Mantenimientos varios (ATM, POS, Hardware)			

Grupos de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Proveedores	Asesoría Legal (Departamento Jurídico)	Posibilitamos la operación a través de los productos y/o servicios que nos brindan.	• 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
	Otros servicios (Administrativos, consultoría, telefonía)			
	Transporte de valores			
	Arrendadores			
	Suministros varios (Local)			
Colaboradores	Funcionarios	Resguardamos la estabilidad en el empleo y facilitamos su desarrollo, incluyendo la entrega de capacitación.	• Portal Institucional/Intranet • Cultura ética y Línea de denuncias • Café con Neto y otras reuniones internas • Clima laboral, diversidad en el empleo, encuestas de satisfacción y Clima Laboral • Instancias de capacitación • Evaluaciones de desempeño • Campañas y comunicados internos	• Salud y seguridad • Privacidad del cliente (uso de la información) • Ética y anticorrupción • Clima laboral y satisfacción del colaborador • Resultados económicos (estabilidad financiera empresa)
	Jefaturas			
	Oficiales			
	Auxiliares			
	Consultores			
	Outsourcing			
	Asesores			

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	Impulsamos la prosperidad de las industrias y familias, a través del acceso a financiamiento y el ahorro.	• 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.
	Emprendedores			
	Empresas			
	Grupos y/o Corporaciones			
Autoridades y reguladores	Alcaldías	Cumplimos con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde tenemos presencia. De esta manera, resguardamos los derechos de nuestros clientes y resto de grupos de interés.	• Informes y reportes de resultados a agencias regulatorias. • Diálogo abierto • Alianzas públicas	• Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente
	Banco Central de Honduras (BCH)			
	Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS)			
	Secretaría de Finanzas			
	Trubunal Superior de Cuentas			

Grupos de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Autoridades y reguladores	Servicio de Administración de Rentas (SAR)	Cumplimos con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde tenemos presencia. De esta manera, resguardamos los derechos de nuestros clientes y resto de grupos de interés.	• Informes y reportes de resultados a agencias regulatorias. • Diálogo abierto • Alianzas públicas	• Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente
	Instituto de la Propiedad (IP)			
	Secretarías/Ministerios de Educación de los países			
	Gabinete Económico			
	ENEE			
	Congreso Nacional			
	Superintendencia de Bancos de Panamá			
	Superintendencia de Bancos de Guatemala			
	Superintendencia de Bancos y otras inistituciones financieras de Nicaragua (SIBOIF)			

Grupos de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Autoridades y reguladores	Dirección General de Ingresos (DGI)	Cumplimos con la legislación local aplicable, en cada uno de los países en donde tenemos presencia. De esta manera, resguardamos los derechos de nuestros clientes y resto de grupos de interés.	• Informes y reportes de resultados a agencias regulatorias. • Diálogo abierto • Alianzas públicas	• Gobierno corporativo • Cumplimiento regulatorio • Experiencia/relación con el cliente
	Instituto Nicaragüense del Seguro Social (INSS)			
	Ministerio de Trabajo (MITRAB)			
	Dirección de Regulación Registro y Seguimiento de Asociaciones Civiles (DIRRSAC)			
Certificadores y verificadores/auditores	Fitch Ratings/Finanzas	Cumplimos más allá de la ley con certificaciones del sector, así como verificaciones propias del negocio. Garantizando la buena gestión y gobernanza de nuestras operaciones al interior y exterior de la compañía.	• 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
	Moody´s/ Finanzas			
	Icontec			
	Deloitte & Touche S. de R.L.			
	Horwath Central America			
	Grupo Gorico Advisory Group			

Grupos de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Bancos Corresponsables	JP Morgan	Respetamos y monitoreamos los acuerdos de colaboración con los bancos corresponsables, con el objetivo de garantizar las operaciones y tranquilidad de nuestros 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)
	Wells Fargo			
	Citibank			
	Bank of America			
	BNY Mellon			
	Commerzbakn			
	Bladex			
	Cabei			
	Deutschebank			
	Morgan Stanley			
	Golman Sachs			
	US Bank			
	Sumitomo Mitsui Banking Corporation			
	Bradesco USA			

Grupos de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Bancos de desarrollo	FMO	Garantizamos el financiamiento obtenido por los Bancos de Desarrollo, por medio de nuestras prácticas de buen gobierno corporativo y sostenibilidad en las operaciones de la compañía.	• 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
	Bid Invest			
	Norfund			
	DEG			
	Corporación Financiera Internacional (IFC)			
	OeEB			
	Finance in Motion			
	OFID			
	Proparco			
	CABEI			

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)	Formamos parte del gremio empresarial, contribuyendo con nuestra participación en temáticas prioritarias para el sector. Tratando de ser referentes en la región, impulsamos el desarrollo económico y el fomento de políticas y directrices que refuercen las prácticas del sector financiero en los países en donde operamos.	• 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.
	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)			

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)	Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)	Formamos parte del gremio empresarial, contribuyendo con nuestra participación en temáticas prioritarias para el sector. Tratando de ser referentes en la región, impulsamos el desarrollo económico y el fomento de políticas y directrices que refuercen las prácticas del sector financiero en los países en donde operamos.	• 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.
	Red Internacional de Aseguradoras (RIDA)			
	Federación Interamericana de Empresas de Seguros (FIDES)			
Organismos de fomento de la RSE y Sostenibilidad	FUNDAHRSE	Reafirmamos nuestro compromiso con la RSE y la Sostenibilidad al ser parte de los organismos que fomentan las buenas prácticas en la materia en cada uno de los países en donde tenemos presencia.	• 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.
	CENTRARSE			
	SUMARSE			
	UNIRSE			
	PNUD			
	Pacto Global de Naciones Unidas			

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	Mantenemos 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.
	Internacionales			
	Especializados en el sector			
	Especializados en RSE/Sostenibilidad			
Relaciones Diplomáticas	Embajada Americana	Procuramos relaciones diplomáticas basadas en la cooperación con las diferentes embajadas representantes de los países en los que tenemos operaciones y dar respuesta ante solicitudes o requerimientos.	• 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.
	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			

Grupos de interés	Subgrupos de interés	Propuesta de valor	Canales de comunicación por grupos de interés	Temas relevantes para los Grupos de interés
Comunidad	Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG ´s)	Aportamos al desarrollo social, a través del fomento de la inclusión y educación financiera. Atendemos las principales problemáticas de nuestro entorno y apoyamos en emergencias, como parte de nuestra ciudadanía corporativa y compromiso con los entornos donde estamos presentes. Trabajamos de manera articulada con diferentes organizaciones de la sociedad civil (OSC).	• 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.
	Comunidades locales (población en general)			
	Donatarios (organismos y/o empresas nacionales e internacionales)			
	Padres de familia			
	Aliados estratégicas			
	Academia			
	Docentes			

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El compromiso de Grupo Ficohsa con la sostenibilidad continúa consolidándose en la región, evidenciándose en su contribución a 16 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La organización mantiene el enfoque estratégico en seis de estos objetivos prioritarios, reafirmando su propósito de promover el desarrollo de las comunidades, fortalecer la educación, impulsar la inclusión financiera y apoyar el emprendimiento en todos los países donde tiene presencia.

ODS	Contribución	Indicadores
	Generamos conocimientos y estrategias de acompañamiento para que nuestros clientes, empleados y la comunidad en general tome mejores decisiones financieras a través de nuestro portal tuconcienciafinanciera.com . Proveemos la educación integral de calidad a través de Fundación Ficohsa y el acceso a créditos educativos para que más personas puedan acceder a la educación de calidad por medio de Hondufuturo.	• 183,000 niños y niñas y jóvenes beneficiados desde 2000 a la fecha de educación en Honduras y la región. • 371 mil clientes capacitados y alcanzados durante el 2025 con el programa de educación financiera a nivel regional. • + 12.9 millones de personas alcanzadas durante el 2025 con el programa de educación financiera a nivel regional a través de campañas en redes sociales.

ODS	Contribución	Indicadores
	Continuamos la estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión, en la que trabajamos por la equidad de género cubriendo empleadas, proveedoras, inversionistas, clientes y comunidad en general. Bajo el programa Mujeres Adelante fomentamos la competitividad y productividad de más de PYMES lideradas por mujeres, contribuyendo así con la mitigación de los efectos negativos de la migración.	• 58% de nuestros colaboradores son mujeres, 24% de incremento en la participación de mujeres en posiciones de liderazgo. • + 2,500 mujeres alcanzadas a nivel nacional a través de charlas y capacitaciones a través del Programa Ficohsa Mujeres Adelante. • + 90 empresarias beneficiadas a través de Fábrica de Emprendedoras de Voces Vitales Honduras a través del Programa Ficohsa Mujeres Adelante. • 65.5% de crecimiento en clientas nuevas en Banca Emprendedor a través del Programa Ficohsa Mujeres Adelante. • 15 mujeres participaron en el Programa Mujer Digital en alianza con Junior Achievement.
	Generamos empleo de calidad de manera directa e indirecta en la región para el bienestar de todos y fomentamos el crecimiento en nuestra cadena de valor. Financiamos al sector emprendedor, y los acompañamos en su crecimiento para que su productividad y generación de empleo aumenten e impacten positivamente la economía de los países donde operamos. Por medio del programa DeMiTierra, impulsamos el agro y la ruralidad con una propuesta de valor que impulsa el crecimiento de este importante sector en la economía.	• + 7,000 colaboradores a nivel regional. • +USD 9.4 millones en financiamiento agrícola a la fecha, +USD 1.2 MM durante el 2025. • Con el programa De Mi Tierra se han otorgado más de 3,059 créditos para producir más de 40 productos en 12 departamentos del país.

ODS	Contribución	Indicadores
	El cambio climático es parte fundamental en nuestra estrategia, avanzamos en un plan de trabajo para en el futuro convertirnos en carbono cero, desde ya realizamos las mediciones de nuestra huella de carbono y ambiental, las que nos sirven de base para construir una hoja de ruta.	• +3,243 casos analizados durante los últimos dos años en la región mediante la aplicación del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) a la cartera de créditos de Banca Corporativa y sectores específicos de Banca Empresarial. • 93,580 árboles se han plantado a la fecha a nivel de la regional en diferentes jornadas de reforestación. • 22% de reducción de la Huella de Carbono de Honduras respecto al 2024. • 4.6% se redujo el consumo de energía a nivel regional. • 3.1% se redujo el consumo de agua en los edificios propios de Grupo Ficohsa en la región, optimizando el uso del recurso. • 6.4 toneladas de residuos generados y reciclados durante 2025 en Honduras. • 13.12 toneladas de desechos debidamente recicladas en los países de la región. • 7.01 reducción de consumo de papel a nivel regional.
	Promovemos y reafirmamos nuestro compromiso en actuar bajo una conducta ética apegada a los 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 tenemos presencia, promoviendo una sociedad pacífica e inclusiva, asegurando justicia para todos.	• Banco Ficohsa Honduras ha ejecutado las actividades relacionadas que conlleva al mantenimiento y conservación de la certificación de la norma ISO 37301:2021. • En el periodo de 2025 se capacito el 95% de los colaboradores en temas de anticorrupción y sobornos. • Grupo Ficohsa participa como socio fundador del proyecto ACT (Anti-Corruption and Transparency) alianza regional impulsada por Transparency International (TI) y Partnership for Central America (PCA).

ODS	Contribución	Indicadores
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Fomentamos el negocio con propósito y somos conscientes que con aliados estratégicos construimos proyectos para comunidades sostenibles, trabajando de manera conjunta para lograr el bienestar para todos.	• 95% de participación de colaboradores en al menos 1 actividad de voluntariado corporativo en la región. • + 300 personas beneficiadas en la región con alimentación a través de “Un Día para Dar” en el 2025. • 29 docentes de los centros apoyados por Fundación Ficohsa, graduadas del curso intensivo de inglés en alianza con la Academia de la Escuela Americana, alcanzando un promedio académico superior al 90%. • + 300 docentes certificados en TICs y Psicología Positiva en el Aula, un programa avalado por la Universidad José Cecilio del Valle, con el propósito de fortalecer sus competencias pedagógicas y su bienestar socioemocional. • + 500 personas entre docentes y padres de familia formados con educación alimentaria y nutricional a través de la nueva alianza estratégica con Nestlé. • Alianzas con Junior Achievment (Mujer Digital) y La Secretaria de Educación (Formación Dual) para fortalecer la empleabilidad y generar oportunidades de desarrollo especialmente para poblaciones en riesgos de exclusión laboral. • Se fortalecieron su ecosistema de aprendizaje mediante la formalización de 24 alianzas con instituciones académicas de prestigio global, como el TEC de Monterrey, UNIR, INCAE, GAIA y ADEN, entre otras. • Alianzas importantes para fortalecer el Programa De Mi Tierra y Programa Ficohsa Mujeres Adelante.

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

GRI 102-12

Se mantiene el compromiso con los Principios del Pacto Global del cual Grupo Ficohsa es miembro desde 2018. Se continúa realizando esfuerzos en promover iniciativas a través de alianzas y contribuir al desarrollo sostenible de la región.

Compromiso		
Principio	Compromiso	Acciones
1.Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humano	Nos comprometemos a proteger, respetar y cumplir la declaración de los Derechos Humanos establecidos por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en todas sus operaciones y ámbitos de actuación, en los países en donde tiene presencia.	• El Código de Ética y Conducta Regional 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. • Política de Derechos Humanos.
2. Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos	Vigilamos que los clientes y proveedores no estén involucrados en actos que puedan vulnerar los derechos humanos.	• Requerimientos éticos para socios de negocio. • Mediante el Sistema de Riesgo Social y Ambiental (SAGAS), se identifica, evalúa y monitorean los riesgos ambientales y sociales de la cartera crediticia de Banco. • Mejoramos el sistema de certificación y evaluación de desempeño de los proveedores.

Trabajo		
Principio	Compromiso	Acciones
3. Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.	Nos comprometemos con el cumplimiento de todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, las horas de trabajo, los salarios y los horarios además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio y la discriminación en el empleo.	• A través del Código de Ética y Conducta Regional, respetamos el derecho de los colaboradores a la libertad de asociación, de conformidad con la legislación laboral de cada país. • A lo largo de los años, desarrollamos y adaptamos planes de beneficios que proveen condiciones de trabajo muy por encima de lo estipulado por la ley.
4. Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Por ninguna circunstancia permitimos el trabajo forzado, alineados al Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo establecemos los parámetros por los cuales los colaboradores brindaran sus servicios a la institución.	• El Código de Ética y Conducta Regional establece las premisas para erradicar el trabajo forzado tanto a lo interno para los colaboradores, y a su vez el “Requerimiento Ético para Socios de Negocios” establece el compromiso de proveedores y clientes para eliminar todo tipo de trabajo forzado en su ámbito de operación. • El Reglamento Interno de Trabajo, establece las premisas bajo las cuales los colaboradores prestarán sus servicios para la institución.

Trabajo		
Principio	Compromiso	Acciones
5. Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.	No permitimos ningún tipo de trabajo infantil en las operaciones de GFF.	• El Código de Ética y Conducta Regional 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 con la legislación de cada país. • Se promueve la educación prebásica a nivel regional logrando que más de 6,400 asistan a clases anualmente, obteniendo un índice de 100.6% de retención escolar en los centros apoyados por Fundación Ficohsa.
6. Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	Promovemos un ambiente de trabajo que acepta la diversidad y que respeta y valora las diferencias. Se prohíbe la discriminación y el acoso, ya sea por parte de un supervisor, compañero de trabajo, cliente, proveedor o un visitante.	• Contratos sin prejuicio de género, etnia, religión, etc. • Promoviendo un ambiente de equidad y el desarrollo integral de los colaboradores. • Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Medio Ambiente		
Principio	Compromiso	Acciones
7. Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.	Promovemos acciones de responsabilidad ambiental corporativa con respecto a nuestras actividades administrativas e instalaciones en Oficinas Principales y sucursales.	• 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. • 14 agencias y 2 edificios con paneles solares en Honduras, y en Nicaragua, el edificio principal y 4 agencias consumen energía limpia. • En Panamá 100% de la energía consumida de forma anual proviene de fuente de energía renovable (eólica).
8. Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.	Tomamos acción de nuestra responsabilidad ambiental a través de una correcta gestión de los recursos que consumimos.	• Anualmente se realizan inversiones en equipo para evitar daños en el medio ambiente. • Se finalizo la Hoja de Ruta Regional de Carbono 0 en el alcance 1 y 2.

Medio Ambiente		
Principio	Compromiso	Acciones
9. Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Contamos con el Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social aplicado a nivel regional, basado en una Política Socio Ambiental Crediticia y su respectivo proceso.	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		
10. Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.	Bajo nuestra política de Anticorrupción y Soborno, se establecen las prohibiciones y aprobaciones, para notificar un soborno o casos de corrupción y se especifican los medios de investigación para evitar que estos sucedan dentro de la institución.	- 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 95% 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, se investiga con rigor los casos de presunta corrupción y ayudamos a las autoridades competentes.

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 2025 de GRUPO 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 2025 del GRUPO FICOHSA de acuerdo con los requisitos de las Normas y estándares internacionales:

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

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 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 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

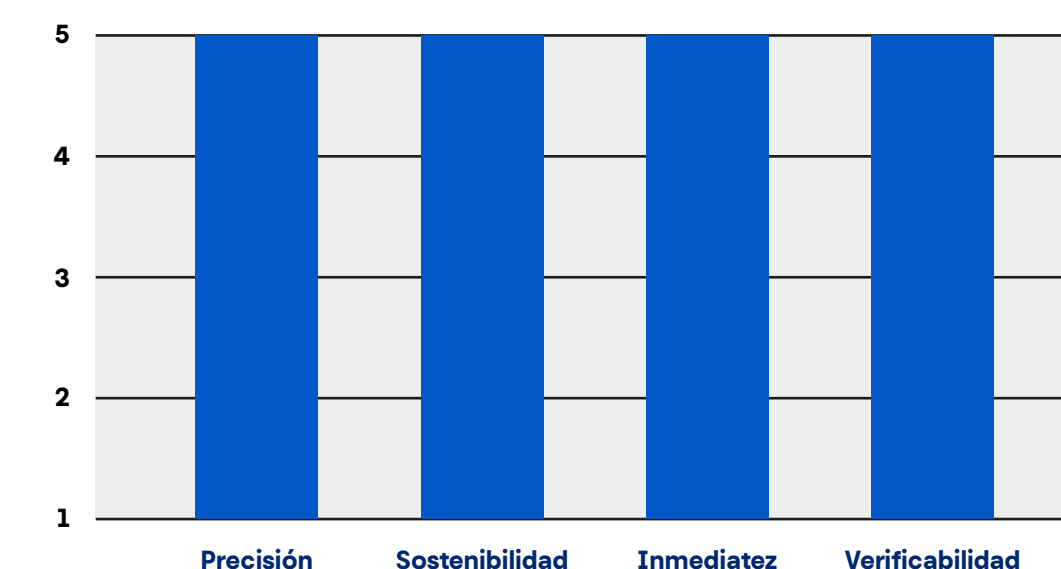
Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2025 de GRUPO FICOHSA se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la

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 2025 de GRUPO 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 observan los avances en los procesos de integración tecnológica al negocio bancario, la visión de una experiencia de cliente en todos los servicios de Grupo Ficohsa y sobre todo, la integración de la mujer al sistema económico.
- Se mantiene el análisis de la doble materialidad y el respeto a los principios del GRI Standard Universal sobre todo de precisión y verificabilidad.
- Grupo Ficohsa es la primera institución bancaria que reporta acorde con la Taxonomía Verde cumpliendo con el principio de verificabilidad.

Áreas de mejora

- En consonancia con los temas materiales de experiencia de cliente y la inclusión financiera y bancarización, se recomienda fortalecer los programas orientados a elevar el potencial de la mujer como empresaria y emprendedora.
- Consolidar las iniciativas asociadas con los criterios ASG y Taxonomía verde como parte de la arquitectura de calidad de la organización.
- Continuar el monitoreo de los compromisos adoptados y establecer un proceso de difusión de los avances respectivos de cara a la etapa final de la Agenda 2030 de la Organización de Naciones Unidas y que coincidirá con la vigésima edición de la Memoria de Grupo Ficohsa.

San Pedro Sula, 26 de mayo del 2026



CLAUDIA DIAZ
DIRECTORA EJECUTIVA 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 llevar a cabo un aseguramiento independiente de nivel limitado sobre el Inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente al año 2025, que abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

El objetivo de nuestro trabajo es emitir una conclusión respecto de si el Inventario de GEI preparado por la Administración de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. ha sido elaborado, en todos los aspectos relevantes, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) y con los principios de calidad aplicables a los

inventarios corporativos de gases de efecto invernadero.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A., a través del área de sostenibilidad, es responsable de la preparación del Inventario de GEI correspondiente al año 2025, el cual se enmarca y se alinea con la Hoja de Ruta Regional de Carbono Cero del Grupo Ficohsa. Asimismo, es responsable de asegurar que dicho inventario esté libre de desviaciones materiales, entendidas como errores, omisiones o inexactitudes que puedan afectar de manera significativa los resultados reportados.

La Administración también es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos necesarios para la adecuada preparación y presentación del Inventario de GEI, a fin de asegurar que la información y los datos utilizados para el cálculo de las emisiones sean completos, consistentes y confiables. Asimismo, debe garantizar que los procesos de recopilación, registro y consolidación de la información se desarrollen de conformidad con los criterios aplicables establecidos por el GHG Protocol, asegurando la exactitud y suficiencia de la información contenida en el Inventario de GEI.

La Administración es igualmente responsable de establecer mecanismos adecuados para prevenir y detectar inconsistencias o irregularidades en la información reportada, así como de asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables a sus operaciones.

Adicionalmente, debe garantizar que el personal involucrado en la preparación del Inventario de GEI cuente con la capacitación necesaria, que los sistemas utilizados se mantengan actualizados y que cualquier cambio implementado considere de manera adecuada todas las actividades de reporte relevantes.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información correspondiente al inventario de GEI 2025 de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. y emitir una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida.

Llevamos a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000), “Trabajos de Aseguramiento Distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica”, emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board. Esta norma requiere que planifiquemos y ejecutemos procedimientos destinados a obtener un nivel de seguridad limitada respecto de si el Inventario de GEI ha sido preparado de conformidad con los criterios aplicables establecidos por el GHG Protocol para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio profesional, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en el Inventario, ya sea como consecuencia de fraude o error.

Al llevar a cabo estas evaluaciones de riesgo, hemos considerado los controles relevantes para la preparación del Inventario de GEI, con el propósito de diseñar procedimientos de aseguramiento adecuados a las circunstancias.

Sin embargo, nuestro trabajo no tiene como objetivo expresar una conclusión sobre la efectividad del control interno de la Administración respecto de la preparación de dicha información.

Nuestro trabajo también incluyó la evaluación de la pertinencia del Asunto Principal, la idoneidad de los criterios aplicados por la Administración conforme al GHG Protocol, la adecuación de los métodos y procedimientos utilizados para la elaboración del Inventario de GEI, la razonabilidad de las estimaciones realizadas por BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. y la presentación general de la información.

Es importante señalar que un aseguramiento de seguridad limitada proporciona un nivel de confianza menor que un aseguramiento de seguridad razonable.

Como parte de este trabajo, no hemos realizado procedimientos equivalentes a una auditoría, revisión o verificación exhaustiva de los registros subyacentes u otras fuentes de información utilizadas para la preparación del Inventario de GEI 2025.

Características y limitaciones de la información correspondiente al Inventario de GEI 2025 de Banco Financiera Comercial Hondureña S.A.

Alcance

El alcance de esta revisión se limita a la información correspondiente al Inventario de GEI 2025 de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A., con base en los datos proporcionados por el Banco para las operaciones realizadas en Honduras durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Nuestro trabajo se circunscribe exclusivamente a la información reportada por la Administración y no incluye actividades de verificación exhaustiva ni la evaluación de instalaciones físicas, registros operativos detallados o sistemas externos utilizados para la recolección de datos.

Resultados asegurados

Se presentan los valores finales asegurados del Inventario de GEI correspondiente al año 2025 de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A., en el marco de la Hoja de

Ruta Regional de Carbono Cero del Grupo Ficohsa, organizados por alcance conforme a la clasificación establecida por el GHG Protocol. Estos resultados reflejan las emisiones revisadas durante el trabajo de aseguramiento de nivel limitado y corresponden a la información proporcionada por la Administración y sometida a nuestros procedimientos de aseguramiento.

Huella de carbono	Emisiones aseguradas (tCO2e)
Alcance 1	2,854.96
Alcance 2	2,600.33
Alcance 3	7,891.11
Total	13,346.40

Nota: Los valores de emisiones presentados corresponden al Inventario de GEI 2025 preparado por la Administración y que fue objeto de procedimientos de aseguramiento de nivel limitado. El sustento metodológico y el detalle complementario de los valores asegurados se desarrollan en el reporte técnico de aseguramiento.

Criterios

El trabajo de aseguramiento fue realizado con base en los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), los cuales fueron adoptados por BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. como marco de referencia para la preparación del Inventario de GEI 2025.

Conclusión

Nuestra conclusión se ha formado con base en la evidencia obtenida durante la ejecución de este trabajo de aseguramiento y debe interpretarse considerando el alcance, las características y las limitaciones descritas en este informe.

Con base en los procedimientos aplicados y la evidencia recopilada, consideramos que dicha evidencia es suficiente y adecuada para sustentar nuestra conclusión, habiéndose llevado a cabo un trabajo de aseguramiento de nivel limitado que permitió evaluar la coherencia, trazabilidad y consistencia de la información de emisiones reportada.

En nuestra opinión, el Inventario de GEI correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 de BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A. ha sido elaborado, en todos los aspectos relevantes, de conformidad con los principios y lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

Asimismo, con base en la información proporcionada por la entidad, se identificaron y comunicaron oportunidades de mejora, algunas de las cuales fueron atendidas durante el proceso de aseguramiento.

Adicionalmente, y con una perspectiva orientada a la mejora continua, se identificaron oportunidades de fortalecimiento para futuros ejercicios de reporte, particularmente en relación con la gestión, trazabilidad y consistencia de la información.

Restricción de uso de nuestro informe

Este informe ha sido preparado exclusivamente para BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA S.A., a través de su área de Sostenibilidad, y no debe ser utilizado, citado ni considerado por terceros para ningún propósito distinto al establecido en este documento. Cualquier persona o entidad distinta al Banco que obtenga acceso a este informe, o a una copia del mismo, y decida basarse en su contenido, lo hará bajo su propia responsabilidad.

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad alguna frente a terceros por este informe de aseguramiento de nivel limitado ni por las conclusiones aquí presentadas, dado que nuestro trabajo fue realizado exclusivamente para atender los requerimientos de Grupo Ficohsa.

Este informe se emite con el entendimiento de que no debe ser reproducido, distribuido o divulgado, total o parcialmente, sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Finalmente, este informe no constituye, ni debe interpretarse como, una certificación bajo las normas ISO 14064, ISO 14040, ISO 14044 ni bajo ninguna otra norma emitida por la International Organization for Standardization (ISO). Asimismo, este documento no representa una verificación de conformidad con dichas normas, sino un trabajo de aseguramiento de nivel limitado, realizado exclusivamente de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000) y con los criterios establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

VALORA SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN
S.A. DE CV.

Cynthia Alfaro Martínez
Directora de Sostenibilidad
Ciudad de México, 27 de abril del 2026

Informe de Aseguramiento Guatemala

Javier Rodas Godoy
Gerente General
BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A.

Hemos sido contratados por la Administración de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A. para llevar a cabo un aseguramiento independiente de nivel limitado sobre el Inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente al año 2025, que abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

El objetivo de nuestro trabajo es emitir una conclusión respecto de si el Inventario de GEI preparado por la Administración de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A. ha sido elaborado, en todos los aspectos relevantes, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) y con los principios de calidad aplicables a los inventarios corporativos de gases de efecto invernadero.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., a través del área de sostenibilidad, es responsable de la preparación del Inventario de GEI correspondiente al año 2025, el cual se enmarca y se alinea con la Hoja de Ruta Regional de Carbono Cero del Grupo Ficohsa. Asimismo, es responsable de asegurar que dicho inventario esté libre de desviaciones materiales, entendidas como errores, omisiones o inexactitudes que puedan afectar de manera significativa los resultados reportados.

La Administración también es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos necesarios para la adecuada preparación y presentación del Inventario de GEI, a fin de asegurar que la información y los datos utilizados para el

cálculo de las emisiones sean completos, consistentes y confiables. Asimismo, debe garantizar que los procesos de recopilación, registro y consolidación de la información se desarrollen de conformidad con los criterios aplicables establecidos por el GHG Protocol, asegurando la exactitud y suficiencia de la información contenida en el Inventario de GEI. La Administración es igualmente responsable de establecer mecanismos adecuados para prevenir y detectar inconsistencias o irregularidades en la información reportada, así como de asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables a sus operaciones.

Adicionalmente, debe garantizar que el personal involucrado en la preparación del Inventario de GEI cuente con la capacitación necesaria, que los sistemas utilizados se mantengan actualizados y que cualquier cambio implementado considere de manera adecuada todas las actividades de reporte relevantes.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información correspondiente al inventario de GEI 2025 de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A. y emitir una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Llevamos a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000), "Trabajos de Aseguramiento Distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica", emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board. Esta norma requiere que planifiquemos y ejecutemos procedimientos destinados a obtener un nivel de seguridad limitada respecto de si el Inventario de GEI ha sido preparado de conformidad con los criterios aplicables establecidos por el GHG Protocol para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio profesional, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en el Inventario, ya sea como consecuencia de fraude o error.

Al llevar a cabo estas evaluaciones de riesgo, hemos considerado los controles relevantes para la preparación del Inventario de GEI, con el propósito de diseñar procedimientos de aseguramiento adecuados a las circunstancias. Sin embargo, nuestro trabajo no tiene como objetivo expresar una conclusión sobre la efectividad del control interno de la Administración respecto de la preparación de dicha información.

Nuestro trabajo también incluyó la evaluación de la pertinencia del Asunto Principal, la idoneidad de los criterios aplicados por la Administración conforme al GHG Protocol, la adecuación de los métodos y procedimientos utilizados para la elaboración del Inventario de GEI, la razonabilidad de las estimaciones realizadas por BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A. y la presentación general de la información. Es importante señalar que un aseguramiento de seguridad limitada proporciona un nivel de confianza menor que un aseguramiento de seguridad razonable.

Como parte de este trabajo, no hemos realizado procedimientos equivalentes a una auditoría, revisión o verificación exhaustiva de los registros subyacentes u otras fuentes de información utilizadas para la preparación del Inventario de GEI 2025.

Características y limitaciones de la información correspondiente al Inventario de GEI 2025 de Banco Ficohsa Guatemala S.A.

Alcance

El alcance de esta revisión se limita a la información correspondiente al Inventario de GEI 2025 de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., con base en los datos proporcionados por el Banco para las operaciones realizadas en Guatemala durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Nuestro trabajo se circunscribe exclusivamente a la información reportada por la Administración y no incluye actividades de verificación exhaustiva ni la evaluación de instalaciones físicas, registros operativos detallados o sistemas externos utilizados para la recolección de datos.

Resultados asegurados

Se presentan los valores finales asegurados del Inventario de GEI correspondiente al año 2025 de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., el marco de la Hoja de Ruta Regional de Carbono Cero del Grupo Ficohsa, organizados por alcance conforme a la clasificación establecida por el GHG Protocol.

Estos resultados reflejan las emisiones revisadas durante el trabajo de aseguramiento de nivel limitado y corresponden a la información proporcionada por la Administración y sometida a nuestros procedimientos de aseguramiento.

Huella de carbono	Emisiones aseguradas (tCO2e)
Alcance 1	77.42
Alcance 2	319.44
Alcance 3	1,306.00
Total	1,702.86

Nota: Los valores de emisiones presentados corresponden al Inventario de GEI 2025 preparado por la Administración y que fue objeto de procedimientos de aseguramiento de nivel limitado. El sustento metodológico y el detalle complementario de los valores asegurados se desarrollan en el reporte técnico de aseguramiento.

Criterios

El trabajo de aseguramiento fue realizado con base en los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), los cuales fueron adoptados por BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A. como marco de referencia para la preparación del Inventario de GEI 2025.

Conclusión

Nuestra conclusión se ha formado con base en la evidencia obtenida durante la ejecución de este trabajo de aseguramiento y debe interpretarse considerando el alcance, las características y las limitaciones descritas en este informe.

Con base en los procedimientos aplicados y la evidencia recopilada, consideramos que dicha evidencia es suficiente y adecuada para sustentar nuestra conclusión, habiéndose llevado a cabo un trabajo de aseguramiento de nivel limitado que permitió evaluar la coherencia, trazabilidad y consistencia de la información de emisiones reportada.

En nuestra opinión, el Inventario de GEI correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 de BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A. ha sido elaborado, en todos los aspectos relevantes, de conformidad con los principios y lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Asimismo, con base en la información proporcionada por la entidad, se identificaron y comunicaron oportunidades de mejora, algunas de las

cuales fueron atendidas durante el proceso de aseguramiento. Adicionalmente, y con una perspectiva orientada a la mejora continua, se identificaron oportunidades de fortalecimiento para futuros ejercicios de reporte, particularmente en relación con la gestión, trazabilidad y consistencia de la información.

Restricción de uso de nuestro informe

Este informe ha sido preparado exclusivamente para BANCO FICOHSA GUATEMALA S.A., a través de su área de Sostenibilidad, y no debe ser utilizado, citado ni considerado por terceros para ningún propósito distinto al establecido en este documento. Cualquier persona o entidad distinta al Banco que obtenga acceso a este informe, o a una copia del mismo, y decida basarse en su contenido, lo hará bajo su propia responsabilidad.

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad alguna frente a terceros por este informe de aseguramiento de nivel limitado ni por las

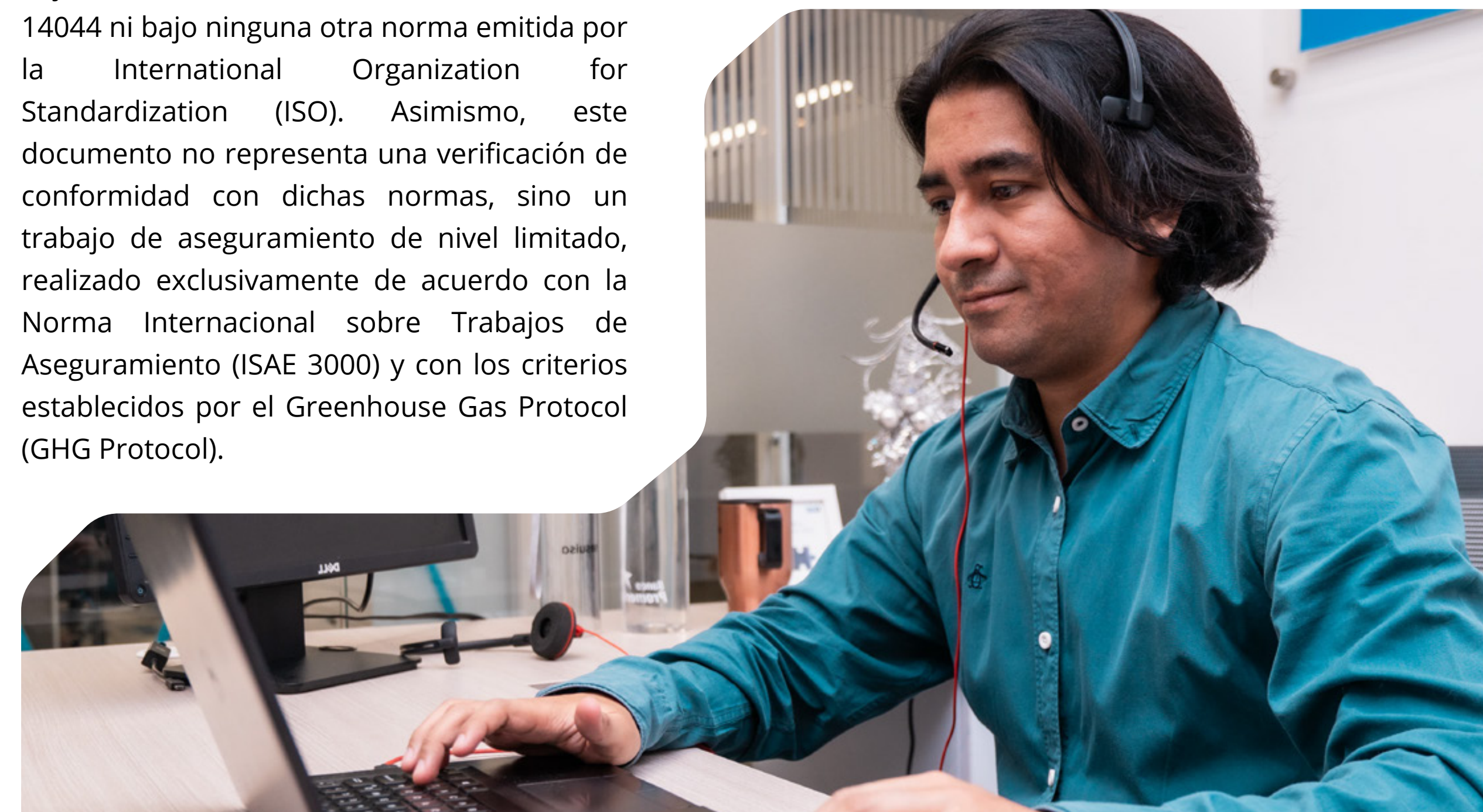
conclusiones aquí presentadas, dado que nuestro trabajo fue realizado exclusivamente para atender los requerimientos de Grupo Ficohsa.

Este informe se emite con el entendimiento de que no debe ser reproducido, distribuido o divulgado, total o parcialmente, sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Finalmente, este informe no constituye, ni debe interpretarse como, una certificación bajo las normas ISO 14064, ISO 14040, ISO 14044 ni bajo ninguna otra norma emitida por la International Organization for Standardization (ISO). Asimismo, este documento no representa una verificación de conformidad con dichas normas, sino un trabajo de aseguramiento de nivel limitado, realizado exclusivamente de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000) y con los criterios establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

VALORA SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN
S.A. DE CV.

Cynthia Alfaro Martínez
Directora de Sostenibilidad
Ciudad de México, 27 de abril del 2026



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 llevar a cabo un aseguramiento independiente de nivel limitado sobre el Inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente al año 2025, que abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

El objetivo de nuestro trabajo es emitir una conclusión respecto de si el Inventario de GEI preparado por la Administración de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A. ha sido elaborado, en todos los aspectos relevantes, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) y con los principios de calidad aplicables a los inventarios corporativos de gases de efecto invernadero.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., a través del área de sostenibilidad, es responsable de la preparación del Inventario de GEI correspondiente al año 2025, el cual se enmarca y se alinea con la Hoja de Ruta Regional de Carbono Cero del Grupo Ficohsa. Asimismo, es responsable de asegurar que dicho inventario esté libre de desviaciones materiales, entendidas como errores, omisiones o inexactitudes que puedan afectar de manera significativa los resultados reportados.

La Administración también es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos necesarios para la adecuada preparación y presentación del Inventario de GEI, a fin de asegurar que la información y los datos utilizados para el

cálculo de las emisiones sean completos, consistentes y confiables. Asimismo, debe garantizar que los procesos de recopilación, registro y consolidación de la información se desarrollen de conformidad con los criterios aplicables establecidos por el GHG Protocol, asegurando la exactitud y suficiencia de la información contenida en el Inventario de GEI.

La Administración es igualmente responsable de establecer mecanismos adecuados para prevenir y detectar inconsistencias o irregularidades en la información reportada, así como de asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables a sus operaciones. Adicionalmente, debe garantizar que el personal involucrado en la preparación del Inventario de GEI cuente con la capacitación necesaria, que los sistemas utilizados se mantengan actualizados y que cualquier cambio implementado considere de manera adecuada todas las actividades de reporte relevantes.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información correspondiente al inventario de GEI 2025 de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A. y emitir una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Llevamos a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000), "Trabajos de Aseguramiento Distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica", emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board. Esta norma requiere que planifiquemos y ejecutemos procedimientos destinados a obtener un nivel de seguridad limitada respecto de si el Inventario de GEI ha sido preparado de conformidad con los criterios aplicables establecidos por el GHG Protocol para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio profesional, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en el Inventario, ya sea como consecuencia de fraude o error.

Al llevar a cabo estas evaluaciones de riesgo, hemos considerado los controles relevantes para la preparación del Inventario de GEI, con el propósito de diseñar procedimientos de aseguramiento adecuados a las circunstancias. Sin embargo, nuestro trabajo no tiene como objetivo expresar una conclusión sobre la efectividad del control interno de la Administración respecto de la preparación de dicha información.

Nuestro trabajo también incluyó la evaluación de la pertinencia del Asunto Principal, la idoneidad de los criterios aplicados por la Administración conforme al GHG Protocol, la adecuación de los métodos y procedimientos utilizados para la elaboración del Inventario de GEI, la razonabilidad de las estimaciones realizadas por BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A. y la presentación general de la información. Es importante señalar que un aseguramiento de seguridad limitada proporciona un nivel de confianza menor que un aseguramiento de seguridad razonable.

Como parte de este trabajo, no hemos realizado procedimientos equivalentes a una auditoría, revisión o verificación exhaustiva de los registros subyacentes u otras fuentes de información utilizadas para la preparación del Inventario de GEI 2025.

Características y limitaciones de la información correspondiente al Inventario de GEI 2025 de Banco Ficohsa Nicaragua S.A.

Alcance

El alcance de esta revisión se limita a la información correspondiente al Inventario de GEI 2025 de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., con base en los datos proporcionados por el Banco para las operaciones realizadas en Nicaragua durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Nuestro trabajo se circunscribe exclusivamente a la información reportada por la Administración y no incluye actividades de verificación exhaustiva ni la evaluación de instalaciones físicas, registros operativos detallados o sistemas externos utilizados para la recolección de datos.

Resultados asegurados

Se presentan los valores finales asegurados del Inventario de GEI correspondiente al año 2025 de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., en el marco de la Hoja de Ruta Regional de Carbono Cero del Grupo Ficohsa, organizados por alcance conforme a la clasificación establecida por el GHG Protocol. Estos resultados reflejan las emisiones revisadas durante el trabajo de aseguramiento de nivel limitado y corresponden a la información proporcionada por la Administración y sometida a nuestros procedimientos de aseguramiento.

Huella de carbono	Emisiones aseguradas (tCO2e)
Alcance 1	251.38
Alcance 2	322.72
Alcance 3	1,370.24
Total	1,944.34

Nota: Los valores de emisiones presentados corresponden al Inventario de GEI 2025 preparado por la Administración y que fue objeto de procedimientos de aseguramiento de nivel limitado. El sustento metodológico y el detalle complementario de los valores asegurados se desarrollan en el reporte técnico de aseguramiento.

Criterios

El trabajo de aseguramiento fue realizado con base en los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), los cuales fueron adoptados por BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A. como marco de referencia para la preparación del Inventario de GEI 2025.

Conclusión

Nuestra conclusión se ha formado con base en la evidencia obtenida durante la ejecución de este trabajo de aseguramiento y debe interpretarse considerando el alcance, las características y las limitaciones descritas en este informe.

Con base en los procedimientos aplicados y la evidencia recopilada, consideramos que dicha evidencia es suficiente y adecuada para sustentar nuestra conclusión, habiéndose llevado a cabo un trabajo de aseguramiento de nivel limitado que permitió evaluar la coherencia, trazabilidad y consistencia de la información de emisiones reportada.

En nuestra opinión, el Inventario de GEI correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 de BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A. ha sido elaborado, en todos los aspectos relevantes, de conformidad con los principios y lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Asimismo, con base en la información proporcionada por la entidad, se identificaron y comunicaron oportunidades de mejora, algunas de las

cuales fueron atendidas durante el proceso de aseguramiento. Adicionalmente, y con una perspectiva orientada a la mejora continua, se identificaron oportunidades de fortalecimiento para futuros ejercicios de reporte, particularmente en relación con la gestión, trazabilidad y consistencia de la información.

Restricción de uso de nuestro informe

Este informe ha sido preparado exclusivamente para BANCO FICOHSA NICARAGUA S.A., a través de su área de Sostenibilidad, y no debe ser utilizado, citado ni considerado por terceros para ningún propósito distinto al establecido en este documento. Cualquier persona o entidad distinta al Banco que obtenga acceso a este informe, o a una copia del mismo, y decida basarse en su contenido, lo hará bajo su propia responsabilidad.

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad alguna frente a terceros por este informe de aseguramiento de nivel limitado ni por las

conclusiones aquí presentadas, dado que nuestro trabajo fue realizado exclusivamente para atender los requerimientos de Grupo Ficohsa.

Este informe se emite con el entendimiento de que no debe ser reproducido, distribuido o divulgado, total o parcialmente, sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Finalmente, este informe no constituye, ni debe interpretarse como, una certificación bajo las normas ISO 14064, ISO 14040, ISO 14044 ni bajo ninguna otra norma emitida por la International Organization for Standardization (ISO). Asimismo, este documento no representa una verificación de conformidad con dichas normas, sino un trabajo de aseguramiento de nivel limitado, realizado exclusivamente de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000) y con los criterios establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

VALORA SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN
S.A. DE CV.

Cynthia Alfaro Martínez
Directora de Sostenibilidad
Ciudad de México, 27 de abril del 2026



Informe de Aseguramiento Panamá

Alejandro Emilio Chamorro Baltodano
Gerente General
BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A.

Hemos sido contratados por la administración de BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A. para llevar a cabo un aseguramiento independiente de nivel limitado sobre el Inventario de gases de efecto invernadero (GEI) correspondiente al año 2025, que abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

El objetivo de nuestro trabajo es emitir una conclusión respecto de si el Inventario de GEI preparado por la Administración de BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A. ha sido elaborado, en todos los aspectos relevantes, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) y con los principios de calidad aplicables a los inventarios corporativos de gases de efecto invernadero.

Responsabilidades de la Administración

La Administración de BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A., a través del área de sostenibilidad, es responsable de la preparación del Inventario de GEI correspondiente al año 2025, el cual se enmarca y se alinea con la Hoja de Ruta Regional de Carbono Cero del Grupo Ficohsa. Asimismo, es responsable de asegurar que dicho inventario esté libre de desviaciones materiales, entendidas como errores, omisiones o inexactitudes que puedan afectar de manera significativa los resultados reportados.

La Administración también es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de los controles internos necesarios para la adecuada preparación y presentación del Inventario de GEI, a fin de asegurar que la información y los datos utilizados para el

cálculo de las emisiones sean completos, consistentes y confiables. Asimismo, debe garantizar que los procesos de recopilación, registro y consolidación de la información se desarrollen de conformidad con los criterios aplicables establecidos por el GHG Protocol, asegurando la exactitud y suficiencia de la información contenida en el Inventario de GEI.

La Administración es igualmente responsable de establecer mecanismos adecuados para prevenir y detectar inconsistencias o irregularidades en la información reportada, así como de asegurar el cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables a sus operaciones. Adicionalmente, debe garantizar que el personal involucrado en la preparación del Inventario de GEI cuente con la capacitación necesaria, que los sistemas utilizados se mantengan actualizados y que cualquier cambio implementado considere de manera adecuada todas las actividades de reporte relevantes.

Nuestras Responsabilidades

Nuestra responsabilidad es examinar la información correspondiente al inventario de GEI 2025 de BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A. y emitir una conclusión independiente de seguridad limitada con base en la evidencia obtenida. Llevamos a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000), "Trabajos de Aseguramiento Distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica", emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board. Esta norma requiere que planifiquemos y ejecutemos procedimientos destinados a obtener un nivel de seguridad limitada respecto de si el Inventario de GEI ha sido preparado de conformidad con los criterios aplicables establecidos por el GHG Protocol para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio profesional, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en el Inventario, ya sea como consecuencia de fraude o error.

Al llevar a cabo estas evaluaciones de riesgo, hemos considerado los controles relevantes para la preparación del Inventario de GEI, con el propósito de diseñar procedimientos de aseguramiento adecuados a las circunstancias. Sin embargo, nuestro trabajo no tiene como objetivo expresar una conclusión sobre la efectividad del control interno de la Administración respecto de la preparación de dicha información.

Nuestro trabajo también incluyó la evaluación de la pertinencia del Asunto Principal, la idoneidad de los criterios aplicados por la Administración conforme al GHG Protocol, la adecuación de los métodos y procedimientos utilizados para la elaboración del Inventario de GEI, la razonabilidad de las estimaciones realizadas por BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A. y la presentación general de la información. Es importante señalar que un aseguramiento de seguridad limitada proporciona un nivel de confianza menor que un aseguramiento de seguridad razonable.

Como parte de este trabajo, no hemos realizado procedimientos equivalentes a una auditoría, revisión o verificación exhaustiva de los registros subyacentes u otras fuentes de información utilizadas para la preparación del Inventario de GEI 2025.

Características y limitaciones de la información correspondiente al Inventario de GEI 2025 de Banco Ficohsa Panamá S.A.

Alcance

El alcance de esta revisión se limita a la información correspondiente al Inventario de GEI 2025 de BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A., con base en los datos proporcionados por el Banco para las operaciones realizadas en Nicaragua durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Nuestro trabajo se circunscribe exclusivamente a la información reportada por la Administración y no incluye actividades de verificación exhaustiva ni la evaluación de instalaciones físicas, registros operativos detallados o sistemas externos utilizados para la recolección de datos.

Resultados asegurados

Se presentan los valores finales asegurados del Inventario de GEI correspondiente al año 2025 de BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A., en el marco de la Hoja de Ruta Regional de Carbono Cero del Grupo Ficohsa, organizados por alcance conforme a la clasificación establecida por el GHG Protocol. Estos resultados reflejan las emisiones revisadas durante el trabajo de aseguramiento de nivel limitado y corresponden a la información proporcionada por la Administración y sometida a nuestros procedimientos de aseguramiento.

Huella de carbono	Emisiones aseguradas (tCO2e)
Alcance 1	0.0
Alcance 2	0.0
Alcance 3	533.87
Total	533.87

Nota: Los valores de emisiones presentados corresponden al Inventario de GEI 2025 preparado por la Administración y que fue objeto de procedimientos de aseguramiento de nivel limitado, cuyo sustento metodológico y detalle complementario se desarrollan en el reporte técnico de aseguramiento.

Es importante resaltar que, durante el período analizado, no se registraron emisiones de Alcance 1, dado que no se identificaron fuentes de emisión directa bajo el control operativo de la organización. De igual forma, las emisiones de Alcance 2 se reportan como cero, ya que el consumo de electricidad fue cubierto en su totalidad mediante Certificados de Energía Renovable asociados a generación de origen eólico.

Criterios

El trabajo de aseguramiento fue realizado con base en los lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol), los cuales fueron adoptados por BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A. como marco de referencia para la preparación del Inventario de GEI 2025.

Conclusión

Nuestra conclusión se ha formado con base en la evidencia obtenida durante la ejecución de este trabajo de aseguramiento y debe interpretarse considerando el alcance, las características y las limitaciones descritas en este informe.

Con base en los procedimientos aplicados y la evidencia recopilada, consideramos que dicha evidencia es suficiente y adecuada para sustentar nuestra conclusión, habiéndose llevado a cabo un trabajo de aseguramiento de nivel limitado que permitió evaluar la coherencia, trazabilidad y consistencia de la información de emisiones reportada.

En nuestra opinión, el Inventario de GEI correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 de BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A. ha sido elaborado, en todos los aspectos relevantes, de conformidad con los principios y lineamientos establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Asimismo, con base en la información proporcionada por la entidad, se identificaron y comunicaron oportunidades de mejora, algunas de las

cuales fueron atendidas durante el proceso de aseguramiento. Adicionalmente, y con una perspectiva orientada a la mejora continua, se identificaron oportunidades de fortalecimiento para futuros ejercicios de reporte, particularmente en relación con la gestión, trazabilidad y consistencia de la información.

Restricción de uso de nuestro informe

Este informe ha sido preparado exclusivamente para BANCO FICOHSA PANAMÁ S.A., a través de su área de Sostenibilidad, y no debe ser utilizado, citado ni considerado por terceros para ningún propósito distinto al establecido en este documento. Cualquier persona o entidad distinta al Banco que obtenga acceso a este informe, o a una copia del mismo, y decida basarse en su contenido, lo hará bajo su propia responsabilidad.

En la medida en que lo permita la ley, no aceptamos ni asumimos responsabilidad alguna frente a terceros por este informe de aseguramiento de nivel limitado ni por las

conclusiones aquí presentadas, dado que nuestro trabajo fue realizado exclusivamente para atender los requerimientos de Grupo Ficohsa.

Este informe se emite con el entendimiento de que no debe ser reproducido, distribuido o divulgado, total o parcialmente, sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Finalmente, este informe no constituye, ni debe interpretarse como, una certificación bajo las normas ISO 14064, ISO 14040, ISO 14044 ni bajo ninguna otra norma emitida por la International Organization for Standardization (ISO). Asimismo, este documento no representa una verificación de conformidad con dichas normas, sino un trabajo de aseguramiento de nivel limitado, realizado exclusivamente de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento (ISAE 3000) y con los criterios establecidos por el Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

VALORA SOSTENIBILIDAD E INNOVACIÓN
S.A. DE CV.

Cynthia Alfaro Martínez
Directora de Sostenibilidad
Ciudad de México, 27 de abril del 2026



Anexo III: Índice de Contenidos GRI

GRI 2: Contenidos generales 1 de enero al 31 de diciembre del 2025

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 y 3		
	2-2	11		
	2-3	2		
	2-4	2		
	2-5			
Actividades y colaboradores	2-6	11		
	2-7	76		
Gobernanza	2-9	14		16 y 6
	2-10	14		16 y 6
	2-11	14		16 y 6
	2-12	14 y 20		16 y 6
	2-13	14 y 20		16 y 6

Sección	Contenido GRI	Página	Comentario/Omision	ODS y Metas
Gobernanza	2-14		Desde el Comité Regional de RSC se comunican los avances a la Junta Directiva	
	2-15	14 y 20		16 y 6
	2-17	14		16 y 6
	2-18	14		16 y 6
	2-19	95		16 y 6
	2-20	14,76,95		16 y 6
	2-21	14	Información confidencial	
Estrategia, políticas y prácticas	2-22	29		
	2-23	66 y 141		13 y 2
	2-24	66		
	2-25	66		13 y 2
	2-26	66		
	2-27	66		13 y 2
	2-28	175		
Participación de los Grupos de Interés	2-29	98 y 179	No se registran acuerdos	
	2-30	29 y 179		
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2022	3-1	Se reporta a lo largo del informe		
	3-2			
	3-3			

Contenidos por tema material del 1 de enero al 31 de diciembre del 2025

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	205-1 205-2 205-3	66 y 71 66 66		16 y 5 16 y 5 16 y 5
	GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	66		16 y 3
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 405-2	76.95		5 y 1, 5 y 5, 8 y 5 5 y 1, 8 y 5, 10 y 3
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	95		5 y 1, 8 y 8
	GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	66		16 y 2
	GRI 415: Política pública 2016	415-1			16 y 5

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Cumplimiento regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	95,84,137		16 y 3
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3			
	GRI Sectorial	FS1			16 y 1
		FS2	120		16 y 1
		FS9	120		
		FS10	120		16 y 1
Resultados económicos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	95,84,137		16 y 3
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	158	No se reciben apoyos económicos por parte del gobierno	8 y 1, 8 y 2, 9 y 1, 9 y 4, 9 y 5
		201-2			13 y 1
		201-3	76.95		8 y 10
		201-4			
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	115		9 y 1, 9 y 4
		203-2	125		1 y 2, 1 y 4, 8 y 1, 8 y 3, 8 y 5
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	73		8 y 3
	GRI Sectorial	FS11	120		

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Inclusión financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	95, 84, 137		16 y 3
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 416-2	138 138		16 y 3
	GRI Sectorial	FS3 FS5 FS6 FS7	120 120 11, 159 125		8 y 10 8 y 10 8 y 10 1 y 4, 8 y 3, 8 y 10, 9 y 3, 10 y 2, 11 y 1
Transparencia en productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	95, 84, 137		16 y 3
	GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 417-2 417-3	138 138 138		12 y 8 16 y 3 16 y 3
	GRI Sectorial	FS4 FS8 FS15	120 124 120.125		8 y 10 8 y 10 10 y 5
Seguridad de datos (ciberseguridad)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	95,84,137		
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	138		16 y 3, 16 y 10

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Privacidad del cliente (uso de la información)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	95,84,137		
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	138		16 y 3, 16 y 10
Capacitación y desarrollo de oportunidades (empleados)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	95,84,139		
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	76		5 y 1, 8 y 5, 8 y 6, 10 y 3
		401-2	76		3 y 2, 5 y 4, 8 y 5
		401-3	76		5 y 1, 5 y 4, 8 y 5
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	84		4 y 3, 4 y 4, 4 y 5, 5 y 1,
		404-2	84		8 y 2, 8 y 5, 10 y 3
		404-3	84		8 y 2, 8 y 5
Salud y seguridad de los empleados	GRI Sectorial	FS4	120		5 y 1, 8 y 5, 10 y 3
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	95,84,139		
Salud y seguridad de los empleados	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	56	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 y 8

Tema material	Estándar	Contenido	Página / respuesta	Omisión/Comentario	ODS y Metas
Salud y seguridad de los empleados	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2	95		8 y 8
		403-3	95		8 y 8
		403-4	95		8 y 8, 16 y 7
		403-5	95		8 y 8
		403-6	95		3 y 3, 3 y 5, 3 y 7, 3 y 8, 8 y 8
		403-7	95		8 y 8
		403-8			
		403-9			3 y 6, 3 y 9, 8 y 8, 16 y 1
		403-10			3 y 3, 3 y 4, 3 y 9, 8 y 8, 16 y 1

Indicadores GRI complementarios

Estándar GRI	Contenido GRI	Página	ODS y Metas
GRI: 302: Energía 2016	GRI 302-1	150	7 y 2, 7 y 3, 8 y 4, 12 y 2, 13 y 1
	GRI 302-3	150	7 y 3, 8 y 4, 12 y 2, 13 y 1
	GRI 302-4	150	7 y 3, 8 y 4, 12 y 2, 13 y 1
GRI 303: Agua y efluentes 2018	GRI 303-1	150	12 y 4
	GRI 303-3	150	
		150	
GRI 305: Emisiones 2016	GRI 305-1	150	3 y 9, 12 y 4, 13 y 1, 14 y 3, 15 y 2
	GRI 305-2	150	3 y 9, 12 y 4, 13 y 1, 14 y 3, 15 y 2
	GRI 305-3	150	3 y 9, 12 y 4, 13 y 1, 14 y 3, 15 y 2
	GRI 305-4	150	13 y 1, 14 y 3, 15 y 2
	GRI 305-5	150	13 y 1, 14 y 3, 15 y 2
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1	150	3 y 9, 12 y 4, 12 y 5
	GRI 306-3	150	3 y 9, 12 y 4, 12 y 5
	GRI 306-4	150	3 y 9, 11 y 6, 12 y 4, 12 y 5
	GRI 306-5	150	3 y 9, 11 y 6, 12 y 4, 12 y 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	158 y 159
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 (%)		137
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos.	N/A		137

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.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		125 y 161
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y comunidades.	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados.	Number	No disponible públicamente.	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos.	Number		

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 el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición al crédito comercial e industrial, por industria.	Reporting currency		159
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio.	N/A		120
Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	Reporting currency	No tuvimos pérdidas monetarias como resultados de procedimientos legales.	71
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.	N/A		

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omissiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
Gestión de riesgos sistémicos	FN-CB-550a.1	Puntaje Global Systemically Important Bank (G-SIB), por categoría.	Basis points (bps)		
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	N/A	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).	

Estándar de Financiación al Consumo 2018

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Actividad					
Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta de tarjeta de crédito activa (1) y una cuenta de tarjeta de débito prepaga (2).	Number	No disponible públicamente.	
Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjetas de crédito y (2) cuentas de tarjetas de débito prepagas.	Number	No disponible públicamente.	
Parámetros de Contabilidad					
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios.	Number	No disponible públicamente.	
	FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad del cliente.	Reporting currency		71
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 (%)		137

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
Seguridad de datos	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		137
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 (%)		137
	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.	Reportingcurrency, Percentage (%), Months, Number, Reporting currency		137

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
Prácticas de venta	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 (%)	No disponible públicamente.	137
	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		71

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		164
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.	138
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos.	N/A		

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
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		164
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones.	N/A		Nuestras subsidiarias aseguradoras se encuentran trabajando en la incorporación de criterios ASG en las decisiones de inversión.
Políticas diseñadas para incentivar el comportamiento responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas suscritas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología baja en carbono.	Reporting currency		Aún no disponemos de productos de aseguramiento específicos con criterios ambientales.
	FN-IN-410b.2	Discusión de productos y / o características de productos que incentivan acciones y / o comportamientos de salud, seguridad y / o ambientalmente responsables.	n/A		Promovemos la seguridad vial y el manejo responsable como parte de los seguros.

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
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.	20
	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.	20
	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					
Parámetros de actividad	FN-AC-000.A	(1) Total registrado y (2) total de activos no registrados bajo administración (AUM).	Reporting currency	No disponible públicamente.	
Parámetros de actividad	FN-AC-000.B	Total de activos bajo custodia y supervisión.	Reporting currency		
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 2025, 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 2025, no se registraron pérdidas monetarias.
	FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre productos y servicios.	N/A		

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
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.	76
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 incorporar criterios ASG en el proceso de inversión.
	FN-AC-410a.3	Descripción de las políticas y procedimientos de voto por poder y participación de participadas.	N/A	No disponible públicamente.	

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
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		71
	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					
Parámetros de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de las hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	161
Parámetros de actividad	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	Number, Reporting currency	No disponible públicamente.	
Parámetros de Contabilidad					
Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de las hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Hipotecas híbridas o con opción de tasa ajustable (ARM), (b) Multa por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por FICO puntuaciones superiores o inferiores a 660.	Number, Reportin currency	No disponible públicamente.	
	FN-MF-270a.2	1) Número y (2) valor de (a) modificaciones de hipotecas residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660.	Number, Reportin currency	No disponible públicamente.	

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
Prácticas crediticias	FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos.	Number, Reportin currency		71
	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 (%)		161
	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		138

Tópico SASB	Código	Descripción	Unidad de Medida	Omisiones y /o Modificaciones	Página/ Respuesta Complementaria
Parámetros de Contabilidad					
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, Reportin 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	Number, Reportin currency		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		



Construyendo comunidades que llegan lejos.