

### 3.3.1 Detalles de los negocios

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Banca Corporativa</b>	<p>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.</p> <p>Cuenta con presencia en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Tesorería</b> (Cuentas de ahorro y cheque, servicios fiduciarios, cuentas de depósito en garantía, inversiones, Cash Management).</li><li>• <b>Soluciones Crediticias</b> (créditos Corporativos incluyendo Créditos Sindicados, financiamiento para Fusiones y Adquisiciones, financiamiento de Alianzas Público privada, Factoring, Leasing Financiero, Garantías Bancarias).</li><li>• <b>Soluciones de Pagos</b> (Planilla, Anticipo de Efectivo, Proveedores y/o terceros, Tarjetas de Crédito Corporativas, Cheque Confirmado, Servicios, Impuestos).</li><li>• <b>Soluciones de Cobro</b> (FicoPOS, Recolección de Valores, Ventanillas Corporativas, Cobranzas).</li><li>• <b>Servicios Internacionales</b> (Compra, Venta y Subasta de Divisas, Transferencias Internacionales, envío de estados de Cuenta SWIFT, Factoring Internacional, Comercio Exterior).</li><li>• <b>Soluciones de Integración</b> (Host to Host, Swift to-Host).</li><li>• <b>Servicios Digitales.</b></li></ul>	<p>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.</p> <p>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.</p>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Banca Privada</b>	<p>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.</p> <p>Cuenta con presencia regional en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de ahorro</li> <li>• Certificados de depósito</li> <li>• Seguros</li> <li>• Tarjetas de crédito y débito</li> <li>• Asesor financiero asignado</li> <li>• Cuenta de cheques</li> <li>• Préstamos</li> <li>• Servicios digitales</li> </ul>	<p>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 afuente.</p> <p>Asimismo, se implementaron estrategias de ciclo de vida a través de la Cuenta Infinito Premier, que ofrece rentabilidad preferencial y acceso a beneficios exclusivos, incluyendo rifas de viajes de lujo dirigidas a nuestros clientes.</p>
<b>Banca de Personas</b>	<p>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.</p> <p>Cuenta con presencia regional en Honduras, Guatemala, Nicaragua y Panamá.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas y depósitos</li> <li>• Remesas</li> <li>• Cuentas de ahorro</li> <li>• Cuentas de cheques</li> <li>• Tarjetas de crédito y débito</li> <li>• Préstamos</li> <li>• Banca Seguros</li> <li>• Servicios digitales (Banca Móvil, Interbanca, SARA, RICORINGT, App Ficohsa)</li> <li>• Certificados de depósitos a plazo</li> </ul>	<p><b>Passivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el 2025 Banco Ficohsa reportó un crecimiento de 16% versus 15% del mercado.</li> <li>• Banco Ficohsa mantuvo el 15% de participación en el mercado de depósitos de Honduras.</li> <li>• Se realizó la creación de cuenta de ahorro programado.</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Banca de Personas</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Automatización de notificaciones ligadas a la cuenta booster de tasa, generando crecimiento de +USD 66MM YoY.</li> <li>- Reducción del costo de fondos en \$2 Millones durante el segundo semestre del 2025.</li> <li>- Campaña Deposita, Suma y Arranca generó crecimiento de USD \$2.1MM en el segmento masivo.</li> </ul> <p><b>Activos:</b>  Lanzamiento de la tarjeta de Marca Compartida Ecohsa AAdvantage Mastercard. Una tarjeta en alianza con la aerolínea más grande del mundo con 100 años de historia como lo es American Airlines.</p> <p>Ecohsa 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.</p> <p>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.</p>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Banca Hipotecaria</b>	<p>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.</p> <p>Cuenta con presencia en Honduras, Nicaragua y Panamá.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préstamos de vivienda</li> <li>• Activos eventuales</li> </ul>	<p>Durante el 2025 se otorgaron 1,399 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.</p> <p>Asimismo, la cartera hipotecaria registró un crecimiento del 5.91% en comparación con el 2024, consolidando el fortalecimiento del mismo.</p>
<b>Banca Empresarial</b>	<p>Banca Empresarial ofrece un amplio portafolio de productos y servicios financieros diseñados para atender empresas.</p> <p>Cuenta con presencia en Honduras, Nicaragua y Guatemala.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas de Ahorros y Cheques</li> <li>• Cajeros depositarios</li> <li>• Líneas de Crédito</li> <li>• Cartas de Crédito</li> <li>• Préstamos para inversión fija, maquinaria, flota de vehículos.</li> <li>• Recolección de valores</li> <li>• Pago de planilla/proveedores</li> <li>• Pago de impuestos</li> <li>• Transferencias internacionales</li> <li>• Compra y venta de divisas</li> <li>• Rincosheque confirmado</li> <li>• Desembolso automático bajo línea de crédito por interbanca</li> <li>• Tarjeta de Crédito / emisor y adquirente</li> </ul>	<p>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.</p> <p>Asimismo, se mantienen disponibles las condiciones preferenciales otorgadas por DFC, que incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazo de 12 meses: tasa del 11.5%</li> <li>• Plazo de 2 a 4 años: tasa del 11.75%</li> <li>• Plazo de 5 a 10 años: tasa del 12.50%</li> <li>• Comisión por desembolso: 1.00%</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Ficohsa Pensiones y Cesantías</b>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondo Individual de Pensión</li> <li>• Fondo Empresarial de Pensión</li> <li>• Cesantía Empresarial</li> <li>• Prestamos con Garantía</li> </ul>	<p>En el 2025, Ficohsa Pensiones y Cesantías consolidó avances clave que fortalecen su propuesta de valor y liderazgo en el mercado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación exitosa de un nuevo sistema CORE, fortaleciendo la eficiencia operativa.</li> <li>• Celebración de 10 años de operación en el mercado hondureño.</li> <li>• Superación de más de 75,000 afiliados.</li> <li>• NPI de 18, posicionándose en el primer lugar del sector.</li> <li>• Mejor rendimiento en dólares dentro del mercado.</li> <li>• Disponibilidad de 8 canales de atención y autogestión, ampliando la accesibilidad y experiencia del cliente.</li> </ul>
<b>Ficohsa Casa de Bolsa</b>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructuración de programas de emisión.</li> <li>• Asesoría financiera.</li> <li>• Representación en subasta de títulos valores gubernamentales y corporativos en mercado primario.</li> <li>• Negociación de compra/venta de títulos valores nacionales e internacionales en mercado secundario.</li> <li>• Negociación de acuerdos de recompra de títulos valores bilingüe y nacional.</li> <li>• Servicio de custodia nacional e internacional de los títulos valores de los clientes.</li> </ul>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contribución al Mercado Secundario</li> <li>2. Mayor Dinamismo en la Negociación de Operaciones de Reporte, por parte de la Bolsa Centroamericana de Valores, S.A.</li> </ol>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Ficohsa Casa de Bolsa</b>			<p>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&amp;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.</p>
<b>Ficohsa Seguros</b>	<p>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.</p>	<p><b>Seguros de Personas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro Médico Hospitalario y Familiar</li> <li>• Seguros Colectivos o Empresariales</li> <li>• Seguros Familiar y de Bienes</li> <li>• Seguro Médico y de Vida Pymes</li> <li>• Seguro Vida Individual</li> <li>• Seguros de Accidentes Personales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de primas de un 6% en comparación al año 2024, reafirmando la solidez de la operación.</li> <li>• Participación de mercado en primas del 26%, manteniendo el 1.er lugar a nivel nacional.</li> <li>• Reducción significativa en los tiempos de entrega de pólizas en todos los ramos, por medio de mejoras operativas y digitalización.</li> <li>• Más de 22,000 gestiones atendidas a través de canales digitales, facilitando un acceso más ágil a servicios y reclamos.</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<p><b>Ficohsa Seguros</b></p>		<p><b>Seguros de Auto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de Auto-Personal</li> <li>• Seguro de Auto-Corporativo</li> <li>• Seguro de Auto-Completo</li> <li>• Seguro de Daños a Terceros</li> <li>• Asistencia 'Wall FicoBóvil'</li> </ul> <p><b>Seguro de Daños</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro Familiar y de Bienes</li> <li>• Seguro de Hogar</li> <li>• Seguro para Mascotas</li> <li>• Seguro de Incendio</li> <li>• Seguro de Todo Riesgo</li> <li>• Seguro de Transporte</li> <li>• Seguro de Responsabilidad Civil</li> <li>• Seguro Riesgo Técnicos</li> <li>• Seguro Riesgo Financiero</li> </ul> <p><b>Fianzas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fianza de Sostenibilidad de Oferta</li> <li>• Fianza de Calidad</li> <li>• Fianza de Antídoto</li> <li>• Fianza de Cumplimiento de Contrato</li> </ul>	<p><b>Resultados sobresalientes en la gestión de reclamos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud: 223,870 reclamos con 97% de cumplimiento en la promesa de servicio.</li> <li>• Autos: 92% de casos resueltos en menos de tres días.</li> <li>• Se implementó la automatización del proceso de estimación de daños en autos mediante el uso de inteligencia artificial.</li> <li>• Seguros Generales: 96% atendidos dentro de la promesa de servicio de 10 días.</li> <li>• Ahorro estratégico mediante iniciativas de subrogación y fraude, fortaleciendo los procesos internos.</li> <li>• Crecimiento y expansión territorial con la apertura de una nueva sucursal en la Zona Norte, fortaleciendo la cercanía con asegurados e intermediarios.</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Seguros América - Nicaragua</b>	<p>Seguros América líder en el mercado asegurador nicaragüense, ofrece seguros patrimoniales, seguros de personas y fianzas brindando soluciones diseñadas para proteger individuos, familias y empresas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguros Patrimoniales</li> <li>• Seguros de Personas</li> <li>• Fianzas</li> </ul>	<p>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.</p>
<b>Aesuisa</b>	<p>Aesuisa como Aseguradora Suiza Salvadoreña, Sociedad Anónima y ASSURGA 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 66 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.</p>	<p><b>Personas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de Salud</li> <li>• Seguro de Autos</li> <li>• Seguro de Accidentes Personales</li> <li>• Seguro de Vida</li> <li>• Seguro Residencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aesuisa se consolida en el 3do lugar con una participación de mercado del 16.6%, manteniéndose entre las aseguradoras más importantes de El Salvador.</li> <li>• 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.</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Asesoria</b>		<b>Empresas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro Patrimonial</li> <li>• Seguro Colectivo</li> <li>• Seguro de Ingeniería</li> <li>• Seguro para Pymes</li> <li>• Seguro de Protección Cibernética</li> </ul> <b>Finanzas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas</li> <li>• Empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortaleció su posicionamiento en el mercado Corporativo y de Seguros Den+rodel, consolidándose como un competidor relevante en el país.</li> <li>• Los portafolios de seguros se enfocaron en fortalecer la rentabilidad y sustentabilidad 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.</li> <li>• Fortaleció la estrategia de distribución multicanal centrada en el cliente, operando a través de tres canales: el Canal Mayor logró un crecimiento del 47% el Canal Afiliados, con foco en productos masivos e inclusiva, con crecimiento del 19%; y el Canal Directo, con un 6.8% con respecto al año anterior.</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
Asesoria			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impulsó la herramienta Digital, plataforma directa para clientes que permite la contratación digital de los seguros de Autos y Salud 80+, logrando un crecimiento en primas del 6.3% respecto al periodo anterior.</li> <li>- En Prestaciones, se atendieron más de 375,000 reclamos, consolidando una gestión eficiente y centrada en el cliente, alcanzando altos niveles de cumplimiento en la gestión de servicios en todos los ramos (85% en Salud, 93% en Vida, 95% en Autos y 98% en Generales), apalancado en innovación, automatización e iniciativas de bienestar que fortalecen la experiencia del asegurado.</li> <li>- Subsustentó su modelo de atención integral del cliente, con un enfoque en la escuela 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.</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<p><b>Ficoftsa Seguros Guatemala</b></p>	<p>Ficoftsa 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.</p> <p>Su propuesta de valor combina coberturas competitivas, procesos ágiles y un firme compromiso con la calidad del servicio. Ficoftsa Seguros Guatemala se consolida, así como una aseguradora moderna que lidera la evolución del mercado asegurador en el país.</p>	<p><b>Seguros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de automóvil</li> <li>• Seguro de accidentes personales, y hogar</li> <li>• Seguro de responsabilidad civil</li> <li>• Seguro de transporte</li> <li>• Seguro de incendio</li> <li>• Seguro de ramos técnicos.</li> </ul> <p><b>Programas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de asistencias</li> <li>• Programa de servicios de emergencia</li> <li>• Programa de atención de siniestros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 36% en el canal de intermediarios, lo que representó el 30% de las primas nuevas suscritas durante el año.</li> <li>- 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.</li> </ul>