

# Memoria de Sostenibilidad 2025

Construyendo comunidades  
que llegan lejos.



# Contenido

Sobre este Informe	2
Estándares Internacionales	2
¿Quiénes Somos?	4
Reconocimientos	5
Mensajes	7



## 01 Buen Gobierno Corporativo

1.1 Perfil de la Compañía	10
1.2 Gobierno Corporativo	12
1.3 Gestión de Riesgos	19
1.4 Estrategia de Sostenibilidad	24
1.5 Ética y Cumplimiento	26

## 02 Bienestar del Colaborador

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

## 03 Cultura Centrada en el Cliente

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

## 04 Promotores del Cambio Social y Ambiental

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

## 05 Solvencia y Desempeño Económico

5.1 Datos relevantes de Grupo Fcohsa	84
5.2 Datos relevantes por país	90
5.3 Valor económico generado y distribuido	100

## Anexos

I Detalles de la Gestión	102
II Verificaciones	117
III Índice de Contenidos GRI	126
IV Índice de Parámetros SASB	144

# Sobre este Informe

GR1 1-1, 1-2, 1-3, 1-4

Grupo Fichsa (GF) presenta su décima sexta Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 (Ejercicio Fiscal 2023). 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 2023 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 (FUNDAHRS), 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 Fochsa Honduras se signataria desde 2018. Para la elaboración de este informe se incorporaron las actualizaciones más recientes relacionadas con la Comunicación de Progreso (CCP).



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.

## ¿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 Fochsa continúa monitoreando la evolución del mundo internacional de repone, con el fin de avanzar hacia la adopción oportuna de las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS por sus siglas en inglés).



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.

# ¿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



+4,500

Puntos de Servicio



+7,000

Colaboradores  
58% Mujeres | 42% HombresDesarrollo sostenible y  
contribución a la sociedad

USD +\$24 millones

Invertidos entre el 2022 al 2023

# Premios y reconocimientos 2025



## Innovación y Transformación Digital

### Mejor Banco de Honduras 2025 – World's Best Banks

Grupo Ficoha 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 Ficoha 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 Aseculsa 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.





## Sostenibilidad

### Reconocimiento Regional por Sostenibilidad

– FELABAN

Ficoha 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 FUNDARREG como empresa socialmente responsable.

### Responsabilidad Social y Contribución Humanitaria

– Cruz Roja Salvadoreña

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



## Reputación Corporativa

### Top de Empresas con Mejor Reputación – Merco/Honduras 2025

El ranking Merco Honduras 2025 incluyó a Grupo Ficoha 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 Aesulsa 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

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

### Reconocimiento Marca #1 Top of Mind, Aseguradoras en Honduras

– Kantar/Mercaplan

Se destacó a Ficoha Seguros como la Marca #1 en Top of Mind - Aseguradoras en Honduras por Kantar Mercepplan / Estratega & Negocios, principal preferencia de marca según consumidores.



## Bienestar del Colaborador

### **Skilled Awards LATAM 2023**

– UBITG

#### **Categoría: Desarrollo del Talento / Capacitación Corporativa**

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

#### **Reconocimiento en gestión de Talento Humano**

– Revista Summa

La revista Summa destacó a Aseculsa en su ranking de "Empresas con Mejor Talento Humano en Centroamérica", publicado en la edición 308.





## Camilo Atala Faraj

Presidente de  
Grupo Ficohsa

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

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

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

Nuestro crecimiento ha sido posible gracias a una visión clara y una ejecución coherente, siempre alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En 2023, después de un trabajo multidisciplinario de nuestros equipos y gracias a nuestras buenas prácticas de transparencia, logramos un hito en nuestra historia, consolidamos una alianza estratégica con el gobierno de los Estados Unidos, a través de DFC (U.S. International Development Finance Corporation) y CFIOP, otorgándonos un crédito de \$250 millones, el primero más importante en Centroamérica y el segundo en toda Latinoamérica, cuyo objetivo es empoderar a pequeñas y medianas empresas, especialmente las que son lideradas por mujeres.

Seguimos expandiendo el programa "Mujeres Adelanta", que beneficia a más de 5,000 emprendedoras, y fortalecimos "De Mi Tierra", con más de USD 18.35 millones en financiamiento agropecuario. Asimismo, a través de iniciativas como "Tu Conciencia Financiera", promovimos la inclusión y educación financiera en la región, alcanzando a más de 100,000 personas, mientras seguimos generando oportunidades que impulsan el emprendimiento, la equidad y el desarrollo social sostenible.

Estos logros reflejan nuestra convicción de que la sostenibilidad no es solo una meta, sino un camino permanente. Visualizamos a Grupo Ficohsa como un actor clave en la consolidación económica de la región, guiado por la innovación, la inclusión y la creación de valor compartido entre todas las partes de la sociedad, incluyendo al Estado. En ese sentido, confiamos en que nuestra contribución fiscal por pago de impuestos, que en 2023 alcanzó USD 71,6 millones significa, no solo el cumplimiento transparente de deberes formales en materia de impuestos, sino un aporte a la aspiración de que los países donde operamos puedan llegar cada vez más lejos.

Con 4,000 colaboradores y presencia en seis países, estamos convencidos de que juntos podemos transformar vidas, empoderar a nuestras comunidades y construir un futuro más sostenible. A cada uno de ellos agradecemos profundamente por ser parte de este viaje. Los invito a continuar sumando esfuerzos, desde sus espacios, para seguir construyendo un presente con propósito y un mañana con esperanza. Porque cuando llegamos lejos, todos llegamos lejos.



## Luis Atala Faraj

Vicepresidente de  
Grupo Ficohsa

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

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

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

Nuestro crecimiento ha sido posible gracias a una visión clara y una ejecución coherente, siempre alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En 2023, después de un trabajo multidisciplinario de nuestros equipos y gracias a nuestras buenas prácticas de transparencia, logramos un hito en nuestra historia, consolidamos una alianza estratégica con el gobierno de los Estados Unidos, a través de DFC (U.S. International Development Finance Corporation) y CFIOP, otorgándonos un crédito de \$250 millones, el préstamo más importante en Centroamérica y el segundo en toda Latinoamérica, cuyo objetivo es empoderar a pequeñas y medianas empresas, especialmente las que son lideradas por mujeres.

Seguimos expandiendo el programa "Mujeres Adelanta", que beneficia a más de 5,000 emprendedoras, y fortalecimos "De Mi Tierra", con más de USD 18.35 millones en financiamiento agropecuario. Asimismo, a través de iniciativas como "Tu Conciencia Financiera", promovimos la inclusión y educación financiera en la región, alcanzando a más de 100,000 personas, mientras seguimos generando oportunidades que impulsan el emprendimiento, la equidad y el desarrollo social sostenible.

Hemos avanzado en nuestra transformación digital, alcanzando un 64% de penetración digital en banca de personas y modernizando nuestros operaciones con inteligencia artificial, analítica avanzada y modelos predictivos de riesgo. También reforzamos nuestra gobernanza con la certificación ISO 37001, con la que no solo fortalecemos nuestra posición como líder en la industria financiera, sino que también establecemos un estándar en la región para prácticas comerciales responsables y sostenibles; lo que conecta con el reconocimiento como la empresa con mejor reputación en Honduras por el ranking Merco.

Estos logros reflejan nuestra convicción de que la sostenibilidad no es solo una meta, sino un camino permanente. Visualizamos a Grupo Ficohsa como un actor clave en la consolidación económica de la región, guiado por la innovación, la inclusión y la creación de valor compartido entre todas las partes de la sociedad, incluyendo al Estado.

Los invito a continuar sumando esfuerzos, desde sus espacios, para seguir construyendo un presente con propósito y un mañana con esperanzas. Porque cuando llegamos lejos, todos llegamos lejos.

A photograph of two business professionals in a meeting. A man with glasses and a blue shirt is pointing at a laptop screen while a woman in a dark suit looks on. The scene is set in a modern office with large windows in the background. The image is overlaid with a dark blue, semi-transparent graphic element that curves across the middle of the page.

## 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, 2-4, 306

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 encuentran 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.



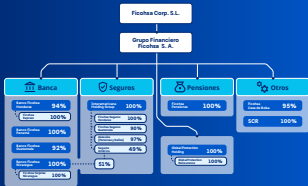
### Sostenibilidad

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



## 1.1.1 Estructura societaria

GRUPO FINANCIERO FICOHCA, 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.



\*Ficohca es el propietario de la mayoría de las acciones propiedad del Grupo Financiero Ficohca en todas 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



Servicios  
Financieros



Seguros



Pension  
y Cesantías

5  
Casa  
de Bolsa

Honduras



Servicios  
Financieros



Seguros

Guatemala



Servicios  
Financieros

Panamá



Servicios  
Financieros



Seguros

Nicaragua



Seguros

El Salvador



Servicios  
Financieros

EE.UU.



## 1.2 Gobierno Corporativo Ficohsa

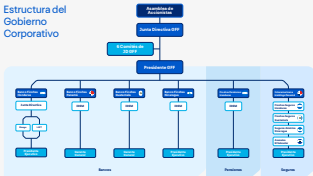
GRI 2-8, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 2-20, 2-21

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 calidad de sostenibilidad a largo plazo, sobre bases firmes.**
- Respeto a las obligaciones impuestas por el marco legal.**
- Compliance de las competencias 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 2023.

Nombre y Posición	Camilo Atala F. Presidente	Luis Atala F. miembro	Jorge Paraj F. Director	Juan Atala F. Director	Diana Astura M. Directora	Alejandro Piedrahíta Director	Juan José Delgado A. Director	Richard Alkenhead Director	Bruno M. Bordini Director	Agustín Gutiérrez Director
Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio									Miembro	
Comité de Riesgo						Presidente				Miembro
Comité de Nominaciones y Compensaciones				Miembro			Miembro		Presidente	
Comité de Cumplimiento LAFT									Miembro	
Comité Financiero	Presidente	Miembro				Miembro		Miembro		
Comité de Sistemas Corporativos						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 retribuidos a las empresas del 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 Párraga consista en haber sido previamente en la condición de miembros 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
<b>Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio</b>	Este comité tiene la responsabilidad de asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus funciones de supervisión, actualizando los sistemas de control interno, auditorías internas y externas, cumplimiento normativo, gestión de conflictos de interés y operaciones con partes vinculadas.	Colín Darío Vesler Walker Bruce Malcolm Burnell	Presidente Miembro
<b>Comité de Gestión de Riesgos</b>	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 miembros. La planificación y ejecución de la estrategia recae en los miembros de la Alta Gerencia.	José Alejandro Fernández Javier Eduardo Alcalá Paraj Agustín Guillermo Aja	Presidente Miembro Miembro
<b>Comité de Nominaciones y Compensación</b>	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 Burnell José Gabriel González Calle Juan Carlos Alcalá Paraj Juan José Calvo de Aldeaniza	Presidente Miembro Miembro Miembro

Comité	Descripción	Miembros	Cargo
Comité de Cumplimiento LA-FT	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 antisancionadas. En coordinación con la Unidad Corporativa de Cumplimiento, garantiza la aplicación y efectividad de los programas de prevención implementados en el Grupo.	Galán Dora Inésler Waller Beuce Malcolm Burbell	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.	Comité Alejandro Alúa Farig Cruz Alberto Alúa Farig Javier Eduardo Alúa Farig Richard Alejandro Castillo José Reginaldo Pineda Abía Tello José Arturo Alvarado Cortés Galán Dora Inésler Waller	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 Collares José Reginaldo Pineda Abía Juan Carlos Alúa Farig	Presidente Miembro Miembro

La estructura de Comités de la Junta Directiva del Grupo Financiero Ficocha se organiza en dos niveles:

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

## 2. Comités País para las áreas de Auditoría, Riesgos y LA-FT.



Bajo este esquema, la estructura parte de la Junta Directiva de la matriz, Grupo Financiero Ficocha, S.A., y para áreas específicas como Auditoría, Riesgos y LA-FT, se extiende a nivel país.

## 1.3 Gestión de Riesgos

GR13-12; 3-12; 3-13 (SASB FN-IN-450a.1; FN-IN-450a.2; FN-MT-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 2023, el Departamento de Riesgos de Grupo Fochsa 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.

✔ Optimizar

✔ Aumentar

✔ Reducir

Estructura

Organización

Enfoque en riesgos

Sinergia regional

Reprocesos

Apetito

Definición

Rentabilidad

Eficiencia

Incertidumbre

Cultura

Fortalecimiento

Sostenibilidad

Confianza

Pérdidas

## 1.3.1 Riesgos Estratégicos

En el 2023, 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 apéndice 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 los marcos 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.



RNF



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 Ficohs Honduras, a ser replicado en 2026 en la región, afín de homogeneizar el monitoreo de dichos riesgos a nivel de grupo.



Cultura

Capacitación continua a los gestores de riesgo en materia de los riesgos no financieros, así como capacitaciones a nuevos ingresos y reforzamiento a toda la organización.

## 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 soporte 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 clave.



### 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 TTV (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 Pichusa Panamá inició una Asistencia Metodológica para diseñar e implementar su Gestión del Riesgo Climático, alineada con el TCRD 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. 8-2019 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 finalizadas	Completado	En proceso	Alcance
Gobernanza	Accountability de la Administración/Gerencia	✓		Recomendaciones metodológicas alineadas
	Accountability del sistema de gestión en asuntos climáticos	✓		Recomendaciones metodológicas alineadas
	Habilidades del sistema de gestión 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 T1-2023	✓		Alineación con el Acuerdo T1-2023 emitido por la SEP
	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 los PDV y PGI 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
Métricas y Objetivos	Fuente de información de datos	✓		
	Finalización de la hoja de ruta regional de carbono 0 de Grupo Pichaz para el alcance 1 y 2	✓		En proceso de aprobación y socialización con los países de GP
	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

### 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 AGG, materializando acciones concretas orientadas en generar impactos positivos en los países donde opera.

En el 2023, 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 garantizará la gestión de los riesgos y oportunidades que surgen de los mismos para contribuir así a la mejora del desempeño AGG.



# 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	Acciones	Indicadores relacionados	ODS	
La implementación insuficiente de metodologías o procesos mejorados para mitigar riesgos en operaciones o actividades podrían comprometer la rentabilidad en proyectos financieros, 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 financieros, 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 2023, el Departamento de Riesgos del Grupo Páez 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 atención 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.  <b>Riesgos estratégicos</b>  Definición de indicadores de evaluación de riesgo estratégico alineados con la estrategia corporativa.  Aplicación de apetito de riesgo país y riesgo sectorial para Perú, estableciendo lineamientos claros para la gestión de exposiciones estratégicas.  Diseño de una campaña regional de cultura de riesgos, orientada a fortalecer la sensibilización y el enfoque preventivo en toda la organización.  Implementación de un programa de formación sobre riesgos crediticios orientados a equipos comerciales, reduciendo la brecha de decisiones informadas.  Consolidación de investigaciones, reportes y otros macroeconómicos clave para apoyar el análisis del entorno económico, político y la planificación estratégica.	GR1 GR2	 9  13	
Un déficit o vulnerabilidad en el entorno natural que impacte las áreas donde operan los clientes podría generar pérdidas financieras significativas. Esto se debe a la posible reducción en la capacidad de liquidez de los clientes, lo que dificultaría el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y, en consecuencia, afectaría los ingresos del grupo.	Incorporar en el Sistema de Administración de Riesgos Ambiental y Social (SARAS) criterios para medir el impacto de los proyectos financiados en la biodiversidad, utilizando metodologías como IMAI, para mitigar el riesgo de la cartera frente a dependencias de servicios ecosistémicos.		GR4	Bienes Comunitarios FN-OB-01-0a-2 FN-OB-01-0a-1 FN-OB-01-0a-2	 15
La falta de manera adecuada del análisis de riesgo ambiental y social de un crédito de una persona jurídica en la fase de evaluación mediante el formato ODS de FODA (FODA DE ESG ODS), aumenta la probabilidad de un crédito que incumpla con la Política Ambiental y Social) así como los contratos con los Bancos de Desarrollo.				Seguros FN-OB-01-0a-2 FN-OB-01-0a-1 FN-OB-01-0a-2 FN-OB-01-0a-3 FN-OB-01-0a-1 FN-OB-01-0a-2 FN-OB-01-0a-3	





Riesgos	Oportunidades	Activos	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Riesgo</b></p> <p>En el 2023 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.</p> <p>La gestión de riesgos más estratégica integra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de riesgo país</li> <li>- Medición del riesgo país - transacción</li> <li>- Riesgo reputacional y sistémico</li> <li>- Riesgos emergentes del entorno operativo.</li> </ul> <p><b>Riesgo no Financiero</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gobierno: Regionalización de las funciones de gestión de riesgos no financieros, con el fin de adaptarse a nivel de GP la gestión de los riesgos.</li> <li>- Gestión: Definición del apéndice de riesgos no financieros para Banco Pórtico Honduras, a ser replicado en 2025 en la región, con el fin de homogeneizar el tratamiento de dichos riesgos a nivel de grupo.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><b>Riesgo Financiero</b></p> <p>Identificación:</p> <p>Enfoque integral de análisis de riesgos y suministro de múltiples fuentes de información por medio de un enfoque proactivo a la gestión sobre los indicadores clave.</p> <p>Medición:</p> <p>Métricas revisadas y actualizadas bajo los mejores prácticas internacionales, permitiendo establecer alertas tempranas en la gestión de los riesgos financieros.</p> <p>Control y monitoreo:</p> <p>Revisión constante de oportunidades de mejora en virtud de la automatización de procesos críticos, la identificación eficiente y el control del riesgo.</p>	<p>Réplicas: FN GP-00a.1, FN GP-00a.2, FN GP-00a.3</p> <p>Actividades de gestión y control de riesgos: FN AC-00a.1, FN AC-00a.2, FN AC-00a.3</p>	 <p>9</p>  <p>13</p>

Riesgos	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Riesgo crediticio</b></p> <p>La formulación oportuna de riesgos y acciones garantiza la eficiencia en los procesos de crédito con lo cual se logró reducir en un 10% el indicador TRV (interés por)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboramos fortaleciendo políticas, alianzas e instrumentos, productos y procesos crediticios.</li> <li>- Gestión anticipada del riesgo (recomendamos perspectivas, alertas tempranas, toma de decisiones informadas).</li> <li>- Decisiones ágiles y acertadas: mejor gestión de los recursos priorizando la relación riesgo-retorno.</li> </ul> <p><b>Riesgo Tecnológico y Ciberseguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecimiento de protocolos de datos.</li> <li>- Optimización de sistemas y gestión de datos.</li> <li>- Gestión de riesgos y políticas mejoradas.</li> </ul> <p><b>Gestión de Riesgos Climáticos en Panamá</b></p> <p>En julio de 2024, Banco Páez Panamá inició una incidencia estratégica para diseñar e implementar su Gestión del Riesgo Climático, alineada con el TCRD y el Acuerdo 10.200 de la Superintendencia de Bancos de Panamá.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Se agendó 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.</li> </ul>		 <p>9</p>  <p>13</p>

Riesgos	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Entre las acciones destacan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de un protocolo de formalización por estandarizar y evaluar riesgos crediticios.</li> <li>- El lanzamiento inicial de estos riesgos.</li> <li>- La sensibilización de áreas claves.</li> <li>- Análisis prospectivo del impacto climático en el diseño de reservas de créditos.</li> </ul> <p>Bajo el compromiso de banca responsable se continúa implementando la evaluación ambiental y social mediante el Sistema de Análisis de Impacto Ambiental y Social (SIAAS) o la cuenta 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.</p> <p>Se reportó a 62 mil millones de dólares en el 2023 (lo que representa un incremento del 17% en comparación con el año anterior). Adicionalmente, se implementaron capacitaciones e intercambios de las Juntas Directivas en toda la región.</p> <p>En el 2023 se evaluaron en el nivel regional 100 casos a través del SIAAS.</p> <p>Se evaluaron en la categoría A a 10 subsector de la cadena de la región: turismo, acuicultura, energía geotérmica, minería, ganadería, agricultura, zona de área protegida, infraestructura, energía hidroeléctrica, grupo petrolero, agricultura, puertos, saneamiento.</p>		 <p>9</p>  <p>13</p>

## 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
<p>La falta de consideración de soluciones innovadoras en la expansión de puntos de atención podría reducir la efectividad de las estrategias de crecimiento e impulsar negativamente las finanzas del grupo.</p>	<p>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 servicios físicos, incrementando la inclusión financiera.</p>	<p>Como parte de la 1ra etapa de expansión de acceso a servicios financieros en Honduras durante 2023 se inauguró a nuevas ciudades inaugurando 9 agencias y 4 centros/sedes de servicio, ubicadas en los departamentos de La Paz, Cortes, El Paraíso, Yoro, Choluteca, Cerreto y Francisco Morasón.</p> <p><b>Caja Páez:</b></p> <p>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 comerciales y vendedores físicos y canales estratégicos. Fue canal favorita operadora asociada como depósitos, retiros, pagos de tarjetas y préstamos, recepción de servicios públicos, entre otros servicios internacionales y cobertura de pagos de facturas.</p>	<p>ODS 51</p>	 <p>1.4</p>
<p>La ausencia de programas de educación financiera puede limitar la capacidad de los clientes para utilizar los servicios y productos ofrecidos, lo que restringiría crecimiento y genera pérdida de mercado.</p>	<p>Desarrollar productos financieros adaptados a la realidad de sectores rurales, trabajadores informales y pequeños emprendedores, como microcréditos, con procesos simplificados y condiciones flexibles, puede superar segmentos del mercado actualmente desatendidos.</p>	<p><b>Impulsos Legos 2023:</b></p> <p>20% de crecimiento en transacciones realizadas en agentes comerciales: ingresos a 2023, relacionadas por operaciones como depósitos, retiros, transferencias, pagos de facturas, tarjetas, préstamos, y todas las transacciones realizadas de los aliados comerciales del TEGC.</p> <p>11 nuevos agentes comerciales activos con los cuales se abrió un crecimiento de 55% YoY.</p> <p>277 municipios donde se tiene presencia de agentes con expansión ampliando significativamente el acceso a servicios financieros en nuevas zonas.</p> <p>85% de satisfacción del cliente según el indicador de satisfacción (CSAT) reflejando una experiencia más eficiente y confiable mediante los agentes con respuestas.</p>	<p>5.4B</p> <p>Recursos Comunitarios</p> <p>1% OI 2023a.1, 1% OI 2023a.2, 1% OI 2023a.3, 1% OI 2023a.4</p>	 <p>4.4</p>  <p>8.9</p>  <p>10.2</p>

## Estrategia

## Oportunidades

## Acciones

## Indicadores relacionados

## ODS

**TENGO**

Centra sus actividades 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 con ONGs, con organismos multilaterales, TENGO ha impulsado la dispersión digital de fondos distribuidos, y programas sociales y educativos, beneficiando a miles de personas en todo el país.



Pago del BONO Grúas por parte del Gobierno de Honduras (GORESCO) beneficiando a 4,000 personas por un monto total de lps. 30,000,000, en su fase piloto.



Programa de dispersión de ayudas humanitarias, beneficiando a 1,400 migrantes, con un monto total de ayudas por lps. 4,700,000.00



Servicio de dispersión de ayudas económicas para diversos programas del Fondo mundial de alimentos, dirigidos a familias en situación de riesgo, vulnerables, y programas de desarrollo comunitario.



Programa de dispersión de ayudas, beneficiando 200 migrantes en tránsito, con un promedio de ayuda de lps. 200,000 en un periodo inicial de 1 año.



Ayuda a 52 familias necesitadas de los departamentos de Honduras: Morán, Cortés, La Paz, Olancho y El Paraíso, desde mayo hasta noviembre 2023, con un monto total de lps. 100,000.

Con una red de más de 1,000 puntos de atención y una aplicación que permite realizar más de 100 tipos de pagos, TENGO impulsa la formalización de poblaciones en 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 Páez TENGO está disponible en los 17 departamentos de Honduras, a través de diversos canales y aliados, entre ellos supermercados, farmacias, tiendas de conveniencia, Bases TENGO y Caja Páez.



1.4



4.8



8.10







10.2









Estrategia	Oportunidades	Avances	Indicadores relacionados	ODS		
		<p><b>Comprometidos con sus clientes,</b> FIDUCI alcanzó durante 2023 sus objetivos de NPI, incrementando el indicador de 50 a 62 al cierre del año. Asimismo, el nivel de servicio (NLS) registró un resultado anual de 91.80%. Estos logros reflejan el compromiso de la compañía con la inclusión financiera, una gestión sostenible, eficiente y orientada a la creación de valor a largo plazo.</p>				
		<p><b>Educación Financiera</b> Grupo Financiero está comprometido con promover una cultura financiera que permita a las personas tomar decisiones informadas, responsables y alineadas con sus metas de vida. Reconocer 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.</p>				
		<p><b>Acompañamiento al cliente a través de la educación financiera</b> Como parte del compromiso con el bienestar de sus clientes, Grupo Financiero impulsa acciones de educación financiera dirigidas especialmente a nuevos clientes de la institución. A través de contenidos educativos y recomendaciones prácticas, promovemos el uso responsable de productos como tarjetas de crédito, préstamos y cuentas de ahorro. Asimismo, el canal digital de la Finanza Financiera Digital refuerza este acompañamiento con los clientes, a través de contenidos educativos que apoyan la toma de decisiones financieras, como, metas y largo plazo.</p>				
		<p><b>Centros de Educación Financiera Finches</b> Los simulacros constituyen un modelo de aprendizaje interactivo que garantiza a los participantes comprender conceptos financieros fundamentales a través de experiencias participativas y dinámicas. Este formato busca facilitar la comprensión de conceptos clave como el ahorro, inversión a largo plazo, protección financiera y la planificación para el futuro de una manera entretenida e interactiva de la mano de expertos financieros de Grupo Financiero.</p>				
		<p><b>Indicadores 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ 371 mil clientes capacitados y educados en la región</li> <li>+ 12.6 millones de personas educadas a través de redes sociales a nivel regional</li> <li>+ 1.8 millones de personas únicas educadas a través de redes sociales en Finches</li> <li>+ 2.0 millones de personas educadas a través del Programa de Educación Financiera</li> <li>+ 13 mil personas capacitadas directas a través de formatos especializados gratuitos que apoyan las Formaciones de Educación Financiera.</li> </ul>	 1.4	 4.4	 8.10	 10.2






Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Plan del Banco:</b> en sintonía con el compromiso del G20 Mundial del Banco, se desarrollan iniciativas orientadas a promover hábitos financieros responsables y fortalecer la cultura de ahorro en distintos segmentos de la población beneficiaria.</p> <p>Como parte de estas acciones, se realizan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitaciones en educación financiera</li> <li>2. Talleres de educación financiera en la Universidad José Cecilio del Valle (UJCV)</li> <li>3. Escuelas para el Adulto para fortalecer las capacidades financieras de las familias y promover la educación financiera en el hogar.</li> </ol> <p><b>Nuevas alianzas con universidades</b> como Universidad Nacional de Ciencias Físicas (UNACOF) y la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán (UPNFM).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se fortalecieron las alianzas con las universidades (UNAH, UNICAH, UNIBY, UJCV, UNACOF, UNIFEG) ampliando el alcance de la educación financiera mediante capacitaciones y actividades para jóvenes.</li> <li>- Impulsamos la educación financiera para colaboradores de empresas clientes de Banca Corporativa (BCE entidad regional), Grupo Ebanos, Grupo Masamía, Cell (Inde), BAHAFINCO, entre otros) desarrollando contenidos adaptados a sus necesidades para fortalecer sus capacidades y la gestión financiera.</li> <li>- “Empresas del Futuro: Tu Banco es Financiero” (Empresas E y F) con el Sello, abordando temas de interés como son la importancia del ahorro, el buen uso de la tarjeta de crédito y los préstamos, además de la alfabetización de los usuarios, cómo utilizar cuentas y estilos financieros y generativos, el conocimiento sobre la Central de Información Crediticia con la participación de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).</li> </ul>		 <p>1.4</p>  <p>4.4</p>  <p>8.10</p>  <p>10.2</p>




Riesgos	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Acciones destacadas en 2023</b></p> <p><b>Aprobación de la política de sostenibilidad</b>, la cual guía los acciones e iniciativas de Sostenibilidad de Grupo Pichas para materializar sus valores corporativos, según sus criterios GRI 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.</p> <p>La Junta Directiva es responsable de asegurar un sistema adecuado para la gestión de riesgos y promover las condiciones internas que lo faciliten. En el 2023, el Departamento de Riesgos de Grupo Pichas 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.</p> <p><b>Miembros de Junta Directiva</b> participaron en un taller virtual de Cultura Ética.</p> <p><b>Aprobación de cambios generales en la política de anticorrupción y Código de Ética</b>, los cuales se basan en el código de ética, se agregó el Salvador como parte de EE, ajustes en términos y definiciones, normativa internacional, actualizó el lenguaje para considerarlo en materia de corrupción y salarios, ítems e (falsificación y validación de clientes de alta riesgo Regulatorio (PRP) ítem 7 (se agregan más indicadores de riesgos de corrupción y salarios), se agregó el ítem 6 (riesgo de mayor exposición) y en anexos se agregó el ítem 4.</p> <p><b>Formación a miembros de Junta Directiva en capacitación Superintendencia en Gestión de Riesgo</b>, los temas impartidos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principios generales vitales para una gestión efectiva de RACCT desde la perspectiva del rol en una Junta Directiva o alta administración.</li> <li>- Importancia "no negociable" en el cumplimiento, la adecuada gestión de los riesgos RACCT en las organizaciones modernas, y los riesgos responsables.</li> <li>- La Evaluación de Riesgos RACCT como una herramienta de medición e interpretación de sus resultados.</li> <li>- Ejes de los servicios financieros en el ámbito bancario legal de vida clientel y expone un análisis de sostenibles, su impacto global y ejemplos de cómo las Instituciones Financieras pueden contribuir en promover el cambio legal de vida clientel.</li> </ul>		 <p>12.0</p>  <p>16.4, 16.7</p>  <p>10.0</p>


Riesgos	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Diversidad, Equidad e Inclusión</b></p> <p>Grupo Pórtico reconoce que la Diversidad, Equidad e Inclusión son pilares fundamentales para la sostenibilidad y la generación de valor a largo plazo en la organización. Promovemos un entorno laboral respetuoso e inclusivo, donde cada colaborador se valore por sus contribuciones, habilidades, experiencias y valores.</p> <p>En consonancia con este compromiso impulsamos políticas y prácticas que garantizan condiciones equitativas de acceso, desarrollo y crecimiento, fortaleciendo su cultura organizacional.</p> <p>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, directrices y acciones, fortaleciendo la sostenibilidad, la gobernanza responsable y la creación de valor para los grupos de interés.</p> <p>Para asegurar que los colaboradores sean valorados por sus competencias desempeñan en un ambiente que promueve la integridad, el bienestar y el sentido de pertenencia se promueven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>No se discriminan</b>, entre otros y equitativa para todos estableciendo lineamientos claros para prevenir, identificar y eliminar cualquier conducta inapropiada dentro de la organización.</li> <li>- <b>Cultura basada en el respeto</b>, reforzando la meritocracia se fortalece creando de la normativas, los mecanismos de sensibilización y reportes de asociados.</li> </ul> <p><b>20% de incremento</b> en la participación de mujeres en posiciones de liderazgo durante 2023, en comparación con 2022 (datos parciales laboral de Madrid, México e Perú/colaboradores).</p>	 <p>12</p>  <p>16</p>  <p>10</p>	


Estrategias	Oportunidades	Riesgos	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Programa de Liderazgo para Mujeres Páezes Responsables:</b> 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.</p> <p><b>El programa incluye dos ejes estratégicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Formación en Liderazgo:</b> iniciativa regional virtual con desarrollo de talleres, orientada a desarrollar habilidades de liderazgo, fortalecer la autonomía y potenciar el crecimiento profesional.</li> <li><b>Formación de Mentoría:</b> dirige a 20 talentos clave femeninos, enfocados en fortalecer competencias de liderazgo para asumir roles de mayor responsabilidad. Como resultado, el 80% de las participantes fueron promovidas a nuevas posiciones, reflejando el impacto positivo.</li> </ul> <p><b>Women in Tech:</b></p> <p>La iniciativa Women in Tech se consolidó en 2023 como un programa estratégico orientado a potenciar la participación, el liderazgo y el desarrollo profesional de las mujeres en los áreas tecnológicas y operativas de Grupo Páez. Su propósito es fortalecer una cultura inclusiva que promueva igualdad de oportunidades, impulse el crecimiento del talento femenino y contribuya a la innovación mediante equipos diversos y colaborativos.</p> <p><b>El programa está diseñado sobre el desarrollo y formación especializada</b> de habilidades específicas de apto rol que incluyen talleres, sesiones virtuales, diálogos con líderes regionales y programas de fortalecimiento en habilidades de liderazgo, comunicación, gestión del cambio y pensamiento estratégico.</p>		 <p>12</p>  <p>16</p>  <p>10</p>

## 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
Atenderíamos los clientes y falta de soluciones satisfactorias por las prolongadas procesos de seguimiento de los canales de Atención al Cliente de Bogotá, reduciendo potencialmente ingresos.	Una experiencia comercial satisfactoria para los clientes incrementa la probabilidad de fidelización, reduciendo la rotación y facilitando la venta de productos adicionales.	En Grupo Páez, 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 humana, confiable y oportuna, la institución busca generar bienestar real y duradero, actualizándose constantemente para ofrecer servicios innovadores y de calidad. La medida de satisfacción permite comprender profundamente las necesidades de cada cliente y brindar una experiencia personalizada que fortalece la confianza y la relación a largo plazo.	CSAT al 71,4872,403.6	 12
Una implementación incorrecta 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 reclamos, lo que reduce costos operativos asociados con la resolución de reclamaciones y mejora la satisfacción del cliente.	<b>Avances en el 2023</b>  - 80% de logs resueltos en el chat Proximus (80%), reduciendo la satisfacción y fidelidad 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 respuesta 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 creación y ampliación del acceso a servicios financieros, se inauguraron 11 nuevos centros de servicios (CS) operativos y 11 centros de atención fortaleciendo la presencia del Banco y garantizando una atención más cercana y accesible.  - Grupo Páez 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 Andina, para a disposición de sus clientes sus canales y redes sociales oficiales, ofreciendo atención oportuna para resolver consultas y brindar soporte de manera humana y eficiente.	CSAT Seguro	INE 2023a.1 INE 2023a.2 INE 2023a.3 INE 2023a.6
La insatisfacción de los clientes se hace más propensa a cambiar de entidad bancaria o de soluciones financieras, lo que aumenta la tasa de rotación y reduce los ingresos de la compañía.		  - Grupo Páez 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 Andina, para a disposición de sus clientes sus canales y redes sociales oficiales, ofreciendo atención oportuna para resolver consultas y brindar soporte de manera humana y eficiente.  Iniciamos, la App Páez y el Servicio Línea Respuesta Automática (SARA) convirtiéndonos en los principales puntos de atención digital por vía electrónica entre las cuentas y la modernización de servicios.	INE 2023a.2 INE 2023a.3 INE 2023a.4 INE 2023a.6	

Riesgos	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Atención al Cliente</b></p> <p>Creando o transformando de manera integral la experiencia de atención en las agencias, integrando tecnología, modelos estratégicos y políticas como alianzas con las personas. Ofrecer 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 fortalezcan la asignación y reduzcan la huella ambiental.</p> <p><b>Logros 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación del sistema de flujos para mejorar la gestión de tiempo de atención de los clientes.</li> <li>- Monitoreo y auditorías en videoconferencias para asegurar la calidad de gestión en la atención del servicio.</li> <li>- Migración a canales alternos optimizando el journey del cliente, identificando procesos críticos para promover un ecosistema de atención.</li> </ul> <p>Estas acciones 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 fuentes primarias, identificar oportunidades y asegurar la satisfacción y confianza de los clientes.</p> <p><b>Educación y transformación digital</b></p> <p>Grupo Pichaz en 2023, avanzó de manera decisiva en su proceso de evolución y transformación digital, modernizando su modelo operativo potenciando la madurez tecnológica en toda la región. Este año marcó un punto clave en la consolidación de una plataforma tecnológica integral, especializada y orientada a fortalecer la eficiencia, la resiliencia y la estabilidad de las operaciones.</p> <p>A través de capacidades más robustas en arquitectura, datos e inteligencia artificial, el Grupo impulsó una infraestructura más escalable orientada al cliente, habilitando canales digitales modernos y seguros. Estas acciones no solo optimizaron los procesos internos, sino que también potenciaron la experiencia del cliente, reforzando la seguridad de la información y permitieron profundizar en estrategias que impulsan el crecimiento sostenible en un entorno financiero cada vez más dinámico.</p>	<p>Actividades de gestión y custodia de activos</p> <p>EN AC 2023a.1, EN AC 2023a.2, EN AC 2023a.3</p>	 <p>12</p>






Riesgos	Oportunidades	Acuerdos	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Canales digitales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tras el lanzamiento de la nueva aplicación en mayo de 2023, se registró un crecimiento del 20% en clientes activos en la app Pichaz junto con un crecimiento del 8% en usuarios de los segmentos Banca, Privada y Fianciero. Asimismo, las transacciones digitales mostraron un crecimiento de un 20% mensual, reflejando una mayor adopción y uso de los canales digitales.</li> <li>- La integración del token integrado permitió a los clientes autogestionar su estado factor de autenticación, logrando que el 85% de ellos adoptaran exitosamente la herramienta, fortaleciendo la seguridad en sus operaciones.</li> <li>- Adicionalmente, se mejoró el canal Llévate (Chatbot) mediante la implementación de un lenguaje más natural y preguntas de reconocimiento de voz. Estas mejoras amplían la cobertura disponible para los clientes, incluyendo consultas de productos, remesas, recursos y sus formatos de atención, cajeros automáticos, pagos de obligaciones, transferencias y compra de paquetes de internet, entre otros.</li> </ul>		 <p>12</p>
<p>Métodos de pago cerrado por parte de servicios generales genera que no se atienda de manera oportuna a los clientes que compran un auto, incrementando los pagos pendientes o incumplimiento de tiempo de entrega de este, lo que representa un riesgo reputacional.</p>		<p>Grupo Financiero 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 otros.</p>		






## 5. Empoderamiento a los Emprendimientos






Grupo Páez 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 2023 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	
<p>Apoyo a emprendimientos con altas tasas de fracaso, puede generar pérdidas en inversiones o financiamientos otorgados.</p>	<p>El apoyo a emprendimientos permite al grupo financiero acceder a sectores emergentes y diversificar sus inversiones, reduciendo su dependencia a los mercados tradicionales.</p>	<p>Grupo Páez 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 2023 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.</p>	ODI	SI 1	 1.1	
	<p>El apoyo a emprendimientos (pequeños, medianos y grandes) que tengan un impacto social o ambiental, permite mejorar la reputación del grupo financiero y reforzamos compromiso con la sostenibilidad y la inclusión financiera.</p>	<p>Tras el éxito alcanzado en 2024 con la aprobación del gobierno de \$250 millones otorgados por OIC (S.L. Internacional Development Finance Corporation) en conjunto con OIC (uno de los financiamientos más relevantes en Centroamérica) el segundo más grande en Latinoamérica), en 2023 se alcanzó de manera significativa en su ejecución, otorgó pequeñas y medianas empresas, con especial énfasis en aquellas lideradas por mujeres.</p> <p>\$200.4 millones otorgados a lo largo del año del financiamiento otorgado de la Banca Corporativa y Empresarial) impulsando la actividad económica mediante el acceso a créditos en condiciones competitivas.</p> <p>+ 11,300 empleos generados gracias al crecimiento de empresas beneficiadas por estos recursos.</p> <p>El enfoque de inclusión también se reflejó 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.</p>	OACB	Bancos comerciales	<p>FR OI 2024a.1, FR OI 2024a.2, FR OI 2024a.3, FR OI 2024a.4</p>	 5.1  8.1  9.1  10.1

Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Programa Pichaz Mujeres Jóvenes</b></p> <p>El programa de Pichaz Mujeres Jóvenes continúa impulsando el emprendimiento y la inclusión financiera de mujeres en fincas para fortalecer 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.</p> <p>-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 capacitando cada trimestre a las agencias con mayor retención y crecimiento en la atención al segmento mujer, mejorando la experiencia de clientes a nivel nacional.</p> <p>-Este año se formaron nuevas alianzas con las Empresas Promotoras de RCM, orientadas a fortalecer el ecosistema emprendedor financiero mediante formación especializada, mentorías, asesoría financiera y acceso a oportunidades de mercado y financiamiento.</p> <p>La confianza de la mujer emprendedora en Pichaz se ve reflejada por los resultados del 2023 en comparación al año anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>18.8%</b> de crecimiento en los saldos de depósitos en Banca de Personas.</li> <li><b>15.8%</b> de crecimiento en saldos de préstamos en Banca Empresarial</li> <li><b>4.8%</b> de crecimiento en saldos de préstamos hipotecarios.</li> <li><b>44.3%</b> crecimiento en facturación de PDI.</li> <li><b>15.8%</b> de crecimiento en clientes nuevas en Banca Emprendedor</li> </ul>	<p>Indicadores relacionados</p>	 1.3
				 5.4.2
				 8.1
				 9.1
				 10.1

Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Enfoques en Finanzas Complementarias</b></p> <p>Finanzas Mujeres, fortalece canales formalizando los planes de sus servicios de Finanzas con el objetivo de impulsar las capacidades personales, financieras y empresariales de las mujeres, promoviendo su autonomía y el crecimiento sostenible de sus negocios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Acceso a Información</li> <li>- Banca</li> <li>- Networking</li> <li>- Educación</li> </ul> <p>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.</p> <p><b>Impactos logrados en 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ 4.100 mujeres alcanzadas a nivel nacional a través de charlas y capacitaciones</li> <li>+ 50 empresas beneficiadas a través de Fábrika de Emprendedoras de Buenos Aires, Mendoza</li> <li>200 mujeres beneficiadas entre comitadas de Finanzas Mujeres y oficinas de Banca e de Seguros en San Pedro de Atacama, Chile y en otros valles al sur de la pat y tipo de maquiage</li> <li>+ 400 madres y jefas de hogar beneficiadas en acciones de Mont Talle</li> <li>+ 120 espacios generados para promover la venta y exposición de los emprendimientos</li> </ul>		 1.3  5.5  8.1  9.1  10.1



Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS			
		<p><b>Premio Páez Mujeres Líderes</b></p> <p>Un evento de inspiración y resiliencia, Grupo Páez celebró la cuarta edición del Premio Mujeres Líderes, una iniciativa que reconoce al líder(a) de la innovación y el emprendimiento económico de mujeres emprendedoras que transforman sus comunidades y el país.</p> <p>En esta edición se premiaron 201 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.</p> <p>Las categorías de participación en el Premio Páez Mujeres Líderes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Emprendimiento Disruptivo</li> <li>- Emprendimiento Económico</li> <li>- Emprendimiento Sin Fronteras</li> <li>- Liderazgo Empresarial/Paradigma</li> </ul> <p><b>Programa de Mí Tierra</b></p> <p>En alianza con el gobierno de La Ceiba y la Fundación para el Desarrollo Empresarial Rural (FADERE), Páez continúa fortaleciendo sus iniciativas dirigidas al sector agro familiar, impulsando el programa integral de paquetes y módulos productivos, contribuyendo con el desarrollo y la generación de empleo del país.</p> <p>El programa brinda acceso a financiamiento, asistencia técnica especializada, capacitación en temas agrícolas sostenibles y garantías hipotecarias seguras para la venta de sus productos a través de diferentes alianzas.</p> <p><b>Indicadores Clave:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+100 mil millones en financiamiento (+126.1 M\$).</li> <li>Financiamiento en 2023 se otorgaron +101 millones (+102.1.3 M\$) en financiamiento, 47% de crecimiento comparado a 2022.</li> <li>+1,244 productores beneficiados y +1,244 beneficiarias indirectas.</li> <li>+1099 créditos otorgados para producir +89 productos en 12 departamentos.</li> <li>+26,000 empleos generados indirectamente, con la producción de +3,080 toneladas.</li> <li>+11 millones de libras otorgadas a los productores beneficiados en ventas, para ellos de +100-43.9 millones (+1,210 M\$).</li> <li>40% de crecimiento en compras a los productores, comparado al 2022.</li> </ul>	 <p>1 Sin pobreza</p>	 <p>5 Igualdad de género</p>	 <p>8 Crecimiento económico</p>	 <p>9 Industria, innovación e infraestructura</p>	 <p>10 Reducción de las desigualdades</p>

Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Áreas importantes en el 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Programa de Iniciativa LÍDIDA para apoyar la producción de cultivos comerciales como papa, tomate, cebolla y zanahoria.</li> <li>- 20% del financiamiento se orientó a impulsar agricultura protegida y la adopción de herramientas y equipos que mejoren la productividad.</li> <li>- Implementación de un piloto de herramienta digital para medir y gestionar riesgos climáticos en cultivos de 10 productores, en alianza con la Universidad Cesarano bajo el programa AgriRisk.</li> </ul> <p><b>En el marco del 17 aniversario del programa se desarrollaron las actividades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Día de aprendizaje en la Universidad Cesarano con 10 productores y equipo técnico, enfocados en innovación y prácticas agrícolas sostenibles.</li> <li>- Cuarta feria de productos frescos en la Oficina Principal de Banco Pórtico, con la participación de 40 vendedores de 20 productores y más de 20 productos en venta.</li> </ul> <p><b>Programa de Iniciativa CERO</b></p> <p>El programa de Iniciativa Cero es una iniciativa de desarrollo empresarial orientada a fortalecer la competitividad, capacidad de adaptación y visión estratégica de las empresas más pequeñas. El resultado es un acompañamiento por especialistas, brinda a los empresarios acceso a conocimientos clave y la oportunidad de establecer conexiones con empresas de distintos ámbitos. Esto permite mejorar la toma de decisiones y fomentar el crecimiento y la continuidad de sus negocios.</p>		 <p>1. Sin pobreza</p>  <p>5. Igualdad de género</p>  <p>8. Crecimiento económico sostenido</p>  <p>9. Industrias, innovación e infraestructura</p>  <p>10. Reducción de las desigualdades</p>

Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Actividades relacionadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ 1,380 personas de micro y pequeña empresa beneficiadas a través de 26 sesiones con formación sobre tendencias del entorno en áreas como planes estratégicos (legal), operaciones, mercados, tecnología, finanzas y talento humano.</li> <li>26 formaciones virtuales especializadas dirigidas a los miembros de Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CIBAMASA).</li> <li>Mujeres beneficiadas con la realización de 6 mercados sostenibles en alianza con la local para impulsar sus emprendimientos.</li> <li>8 personas impactadas con 1 talleres, 10 módulos semanales, 60 horas de formación y 21 asesorías personalizadas a través del Programa Brújula Empresarial implementado con más de 20 días de especialización en formación y acompañamiento a los emprendedores.</li> <li>18 empresas con acompañamiento a través de consultorías en gestión de riesgo.</li> <li>+ 260 servicios de acompañamiento empresarial integral.</li> </ul>		 <p>1380</p>  <p>5</p>  <p>8</p>  <p>9</p>  <p>21</p>

## 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 falta de adaptación a las expectativas digitales de los clientes podrá 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 reduciendo costos.	Durante el 2023, la Superintendencia Regional de Tecnología e Operaciones logró una transformación estratégica, orientada a modernizar el modelo operativo, analizar 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 facilitar la estrategia corporativa y responder de forma ágil a un entorno dinámico y altamente digital.	ODS	NSR	 8.2
Falta en servicios, estándares o interfaces, funcional que disminuya transacciones, deje de funcionar, retrasos, no funciona o su capacidad, lo cual puede generar reclamos de los clientes, afectando a la continuidad del negocio y pérdidas económicas.	La expansión de los productos digitales incrementa la capacidad de llegar a nuevos mercados y captar clientes adicionales.	<p>Como parte de esta evolución, se fortaleció el área de desarrollo, Datos e Inteligencia Artificial, una unidad estratégica diseñada para modernizar arquitecturas empresariales, atacar capacidades analíticas y analizar la adopción responsable de soluciones basadas en inteligencia artificial. Esta área incorpora funciones que facilitan de forma ágil la transformación digital, fortalecen la toma de decisiones basada en datos y fomentan la automatización inteligente a escala regional.</p> <p><b>Modelo operativo especializado</b></p> <p>El nuevo modelo define funciones clave y complementarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- TI que atienda, garantice la continuidad del negocio y la resiliencia de los servicios.</li> <li>- TI que desarrolle lidera la evolución tecnológica y la adopción de aplicaciones modernas.</li> <li>- Seguridad de la información resuelve políticas, cumplimiento y gestión del riesgo.</li> <li>- Ciberseguridad opera el SOC con monitoreo, respuesta a incidentes e inteligencia de amenazas.</li> <li>- Planes de Continuidad asegura el gobierno regional, la planificación financiera, la gestión del patrimonio y el cumplimiento de indicadores estratégicos.</li> </ul> <p>La evolución del modelo operativo y la especialización dentro de TI Operaciones, otorgó 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 impulsan las operaciones del Grupo.</p>	SAR	NSR	 9.4(i)

Estrategia

Oportunidades

Acciones

Indicadores relacionados

ODS

**Proyectos relevantes de Modernización**

Durante 2023 se ejecutó un portafolio de proyectos estratégicos orientados a elevar la experiencia del cliente, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer capacidades tecnológicas modernas en toda la región.

**NWA de Lagos regional en el Net Promoter Score (NPS)**, mejorando la satisfacción y lealtad de los clientes. Este resultado fue impulsado por iniciativas clave como la modernización de la aplicación móvil, 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 permitirán continuar ofreciendo una experiencia más ágil, eficiente y centrada en el cliente.

– **Modernización de la plataforma de colaboración de empleados**: Impulsando modelos de trabajo colaborativos con la estandarización de políticas 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.

– **Evaluación 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 ágil, seguro y eficiente a los servicios financieros.

– **Optimización del uso de dispositivos**: 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.

– **Optimización progresiva a la nube**: se avanzó en la migración progresiva de aplicaciones y servicios hacia arquitecturas en la nube, para enfocarse incrementalmente la estabilidad, 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 sistema 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



9

## Estrategia

## Oportunidades

## Acciones

## Indicadores relacionados

## ODS

A través de capacidades más sofisticadas en arquitectura, datos e inteligencia artificial, el Grupo impulsó una infraestructura más escalable y conectada en el cliente, habilitando canales digitales modernos y seguros. Estas acciones 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 digital

##### • Cuenta de ahorro

En 2023 se consolidó la estrategia de cuentas de ahorro digitales mediante la expansión total del modelo de cuentas activadas, llegando al 100% de las agencias a nivel nacional. Esta implementación permitió agilizar los tiempos de apertura y brindar a los usuarios una herramienta ágil y eficiente para la obtención del producto. Además, se integró la firma digital dentro del mismo flujo de apertura, facilitando que los clientes pudieran realizar operaciones, presenciales, sin ningún adicional.

Con el objetivo de ampliar el acceso a la apertura digital, se incorporó la validación biométrica utilizando el pasaporte biométrico vigente, permitiendo que más personas pudieran activarse y abrir su cuenta de forma rápida y segura. Como resultado de estas mejoras, la obtención de cuentas digitales creció un 200% respecto al año anterior, acompañada de un aumento del 10% en el total generado por cuenta.

##### • Pedidos personal

Se desarrolló una nueva opción de dispositivos para créditos de uso y financiamiento digital, ofreciendo que los usuarios con una cuenta activa en el banco, al momento de su solicitud, la apertura de la cuenta fue integrada dentro del mismo flujo de dispositivos, por ende una experiencia más eficiente entre los productos de crédito 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 debían aprobar la activación para obtener posteriormente el dispositivo.

- Se habilitaron pantallas con información prellenada para el cliente, utilizando datos previamente preaprobados al banco, lo que redujo a casi cero el tiempo de llenado del formulario de solicitud de préstamo.



8



9

## Estrategia

## Oportunidades

## Acciones

## Indicadores relacionados

## ODS

Para garantizar que el cliente contara con toda la información necesaria desde el inicio, se realizó una campaña detallada con las condiciones del crédito preaprobado, incluyendo tasa, plazo, monto, seguros aplicables y el pago mensual estimado.

Adicionalmente, se implementó una campaña de incentivos 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.

## - Tarjetas de crédito:

Se incorporaron dos nuevos tipos de tarjetas de crédito al flujo digital, lo que amplió a once la oferta de tarjetas de crédito ofrecidas por el banco en un flujo 100% automatizado por el cliente. Esto amplió las opciones al crédito 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 predefinidos que agilizó el proceso de inscripción. Esto, a su vez, permitió facilitar el proceso de aprobación mucho más rápido.

Se optimizaron jornadas finales del flujo con el fin de reducir de 4.7 la cantidad de pasos que debía realizar el cliente para completarlos.

## - Seguros:

Se desarrollaron los flujos de venta activada para los seguros de Salud Médica Menores, Familia Protegida, Combate Seguros y Seguro de Vida, permitiendo que los agentes del banco puedan comercializar estos productos tanto dentro como fuera de las agencias, pasando la venta en línea directamente en la propia app, lo que agiliza gestión y asegura una integración más eficiente.

Además, se implementó la funcionalidad de cotizar del seguro mediante tarjeta de crédito, lo que permite alcanzar más clientes incluidos los microemprendedores.




8.3



9.A.10

## 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
<p>La falta de evaluaciones objetivas y retroalimentación oportuna al desempeño de los colaboradores afecta la productividad y la motivación del personal.</p>	<p>Contar con equipos técnicamente preparados que más allá de brindar el servicio y responder a nuevas tendencias de mercado de manera efectiva.</p>	<p>Grupo Pórtico reconoce que sus líderes son éticos, comprometidos y vitales de los colaboradores que forman parte de la organización, transformando las metas en resultados tangibles.</p> <p>La empresa con un comité interno de Talento Humano que se reúne mensualmente con los líderes de los diferentes negocios y el vicepresidente Corporativo de TH, alineando acciones a la estrategia de la organización del grupo y se reúnen con frecuencia.</p>	<p>ODS</p>	<p>ODS 1, ODS 2, ODS 3</p>	 <p>4.4</p>
	<p>La expectativa continua de los clientes afecta el crecimiento y la innovación de los negocios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las variables demográficas</li> <li>- Inestabilidad</li> <li>- Desempeño, potencial y resiliencia, permitiendo gestionar de forma proactiva los riesgos asociados a las brechas de talento.</li> </ul> <p>Asimismo, facilita la toma de decisiones informadas en materia de creación, formación y desarrollo, generando la continuidad operativa y el fortalecimiento de liderazgo interno.</p> <p><b>1. Nueva Empleados</b></p> <p>En 2023 la organización dio un paso trascendental con el lanzamiento del primer portal de empleo en el país que integra inteligencia artificial que a su vez promueve la creación de talento. Desarrollado en alianzas con la plataforma Kagame, este portal revolucionó la forma en que se conectan las empresas con el talento humano, transformando la experiencia del candidato mediante requisitos más rigurosos y personalizados, además de optimizar los procesos de selección y reclutamiento.</p> <p>Como parte de la estrategia para atraer y desarrollar al mejor talento, el Grupo continúa fortaleciendo alianzas estratégicas para ampliar oportunidades de desarrollo y bienestar en tanto al negocio y atraer oportunidades de empleo para promover el talento al país con instituciones clave:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La Secretaría de Educación, programas de Formación Dual</li> <li>- Junior Achievement, programa Mujer Digital</li> <li>- Universidad</li> </ul>	<p>ODS 8</p>	<p>ODS</p>	 <p>8.1</p>

Estrategia

Oportunidades

Acciones

Indicadores relacionados

ODS

**1.1 Programa Onboarding**

Grupo Páez 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 maximizar su desempeño y fomentar un proceso de onboarding personalizado 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. Dar la bienvenida e integrar con enfoque humano a los líderes**

Se brinda cordialidad a personas de diferentes países, culturas y generaciones, incorporando una experiencia de llegada más clara, cercana y cercana con lo que promueven como marca empleadora.

**2. Inclusión organizacional significativa**

Se comparte la cultura, valores y estrategia de forma genérica, cercana y cercana, adaptándose a los diferentes 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 necesidad al sentido de pertenencia y el orgullo de formar parte de Grupo Páez.

**4. Herramientas activas y mejora continua**

Se cuenta con herramientas 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.

**5. Gestión del Talento**

La organización impulsa el desarrollo del talento joven mediante programas estratégicos que fortalecen la empleabilidad y el liderazgo con énfasis al desarrollo sostenido de la organización y de la región.

**2.1 Programa de Desarrollo del Talento Joven - Ingreso**



Iniciativa dirigida a identificar y desarrollar a jóvenes profesionales talentosos en las primeras etapas de su carrera profesional para su efectiva incorporación en el mundo laboral. El programa cuenta con 21 que participan orgánicamente, todos graduados de universidades (en sus áreas), seleccionados por su desempeño y alineados con los valores institucionales.



OD 4



OD 8

Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>2.2 Summer Internship Program</b></p> <p>Iniciativa orientada a fortalecer la empleabilidad de jóvenes universitarios a través de una primera experiencia laboral para conectarlos con el mundo corporativo. En su primer año de vida en Tegucigalpa y San Pedro Sula participaron 11 voluntarios integrados en áreas de negocio en cuatro empresas del Grupo y con el acompañamiento de más de 50 líderes mentores.</p> <p><b>2.3 Programa de Jóvenes Mujer Digital</b></p> <p>Iniciativa impulsada en alianza con Junies del Financiero, orientada en promover la inclusión de mujeres jóvenes en áreas tecnológicas contribuyendo a cerrar la brecha de género en sectores clave del mercado laboral.</p> <p>En 2023, se integraron 18 mujeres al área de Tecnología, brindándose oportunidades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aplicar conocimientos adquiridos en un entorno laboral real</li> <li>-Desarrollar competencias digitales y profesionales de alta demanda</li> <li>-Fortalecer su empleabilidad y preparación de carrera en tecnología</li> </ul> <p><b>2.4 Gestión de Capacidades Futuras</b></p> <p><b>Hoja de Ruta de Capacidades 2030: Energía Humana Digital</b></p> <p>Para asegurar la sostenibilidad del modelo de negocio en Banca, Seguros y Pensiones, se ha priorizado el desarrollo de dos nuevas categorías de competencias, alineadas a las prioridades del Foro Económico Mundial:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Hoja de Automatización Digital (Tech Skills)</b> El objetivo es garantizar la operatividad, la seguridad y la eficiencia en un ecosistema financiero automatizado.</li> <li><b>2. Hoja de Cálculo y Humanidad (Human Genie)</b> El objetivo es potenciar aquellos que la tecnología no puede replicar o superar, la creatividad y la resiliencia.</li> </ol> <p>Al crecer simultáneamente en estas dos dimensiones, no solo se crea la brecha digital sino que se fortalece la cultura organizacional asegurando que mientras la tecnología avanza la humanidad va profundizando.</p>		 <p>8.3</p>  <p>8.3</p>

Riesgos

Oportunidades

Acciones

Indicadores relacionados

GRI

**3.3 Gestión del Desempeño, Integración de Criterios de Sostenibilidad**

Durante el periodo de gestión del desempeño 2023, evaluamos de manera integral tanto los resultados alcanzados como la forma en que fueron logrados, asegurando un equilibrio entre desempeño financiero, sostenibilidad corporativa y creación de valor sostenible. El modelo incorpora objetivos orientados a la sostenibilidad, 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 alta rigurosidad profesional. Esto fortalece la confianza de clientes, reguladores y la sociedad.

Acciones, promotores políticos, de eficiencia operativa y con responsabilidad de recursos, al tiempo que consolidamos una cultura basada en el bienestar, la diversidad y el desarrollo del talento.

**3.4 Aprendizaje, Desarrollo y Movilidad Interna**

En un entorno financiero en constante evolución, la Universidad Corporativa Financiera (UCF) se consolida como un pilar estratégico para garantizar la competitividad y resiliencia del talento. Durante 2023, enfocamos nuestros esfuerzos en demostrar el apoyo a los estudiantes de clase mundial y en fortalecer las competencias críticas de más de 7,000 colaboradores.

**Experiencia de Alianzas Estratégicas y Beneficios**

Fortalecimos su ecosistema de aprendizaje mediante la formalización de 28 alianzas con instituciones académicas de prestigio global, como el TEC de Monterrey (UMT), INEGI, CENSA y ADOX, entre otras. Estas alianzas permiten ofrecer descuentos del 20% al 50% en becas, maestrías, programas de inglés y formación continua.

**Fondo de Ingresos Grupo Financiero - INEGR**

En marzo del 2023, en el Centro Operativo de INEGR en Panamá, se formalizó el convenio entre INEGR Business School y Grupo Financiero. Este acuerdo refuerza el compromiso de la organización con el desarrollo de su talento, al otorgar 7 becas anuales para que ejecutivos de Financiero cursen el Executive MBA (EMBA) de INEGR.



GRI



GRI

## Estrategia

## Oportunidades

## Acciones

## Indicadores relacionados

## ODS

**Ed Updelling/ Reskilling**

La organización impulsa updelling 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 Sembrando de Excelencia Operativa – Formación Continua**

Las Escuelas de Formación para áreas como Agencias, Seguros y el Centro de Atención Telefónica fortalecieron sus capacidades durante 2023.

A través de esta escuela se logró 1,423 colaboradores capacitados lo que representa un crecimiento de 107 % respecto al año anterior con una inversión de más de 124,000 horas de inversión técnica y de cultura del Grupo.

**– Especialización en Ejes Estratégicos – Formación Continua**

La estrategia de formación continua alcanzó 118,000 horas de capacitación, beneficiando a 4,700 participaciones únicas. El currículo se desarrolló en cuatro ejes transversales que fortalecen las capacidades del talento (tecnología y salud, liderazgo y capacidades, tecnología y finanzas, regulatoria y sostenibilidad).

**– Especialización y Excelencia Operativa a través de Academias Corporativas**

La Universidad Corporativa registró 40,200 horas de formación orientadas al desarrollo de competencias críticas del sector financiero beneficiando a 1,800 colaboradores. A través de su ecosistema de Academias y Programas Especializados, se fortaleció al negocio en áreas clave:

- Operaciones (18,142 horas)
- Tecnología (8,600 horas)
- Negocio (13,458 horas)

**Formación Dual y Empleabilidad Juvenil**

En alianza con la Secretaría de Educación y Justicia trabajamos, implementamos un programa piloto de Formación Dual que benefició a 50 estudiantes de bachillerato técnico de los institutos José María Gaitán y General Vicente Gómez. Los jóvenes se desempeñaron como Auxiliares de Agencia, aplicando sus conocimientos en un entorno real y creando un perfil de talento calificado.

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



8.1



8.2

Estrategia

Oportunidades

Acciones

Indicadores relacionados

ODS

**4. Diversidad interna**

La promueve la diversidad interna como un mecanismo clave para potenciar el desarrollo profesional y fomentar la fidelización del talento. A través de programas, rampamientos de postulación interna, publicaciones de vacantes y evaluaciones basadas en competencias y desempeño, garantizando oportunidades justas de crecimiento.

**Talleres y actividades fueron promovidos en el 2023:**

Entre los logros más relevantes destacan:

- 100,140 horas de formación a nivel regional (incremento del 26.2% respecto a 2022).
- Integración de eficiencia técnica y bienestar humano, reduciendo la presión tiempo-ata.
- Preparación del talento para los desafíos digitales y con entornos financieros cambiantes.
- Contribución directa al crecimiento económico y social de Centrosamélica mediante el fortalecimiento del capital humano.

**4. Diversidad, Equidad e Inclusión**

Grupo Finches reconoce que la Diversidad, Equidad e Inclusión son pilares fundamentales para la sostenibilidad y la generación de valor a largo plazo en la organización. Promuevamos un entorno laboral respetuoso e inclusivo, donde cada colaborador se valore por sus contribuciones, habilidades, experiencias y talentos.

Del total de colaboradores que forman parte de Grupo Finches en la región un 58% son mujeres y 42% hombres.

**4. Cultura y Propósito para trabajar**



Grupo Finches reconoce la cultura organizacional como un pilar clave para la sostenibilidad. La sostenibilidad como empleador se vive en cada interacción, promoviendo la colaboración y un impacto positivo en clientes, comunidades y grupos de interés. A través de diversos programas se fomenta el compromiso, la inclusión y el sentido de pertenencia, convirtiéndose en un referente para trabajar.



4.4



8.3

Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>6. Programa de Liderazgo</b></p> <p><b>Foro de Liderazgo</b> Espacio digital con 13 especialistas donde los líderes se comparten su conocimiento basado en experiencias personales y profesionales, lo que permite impulsar la estrategia, vision, objetivos y las capacidades organizacionales, así como las seis dimensiones del bienestar (dimensión financiera, intelectual, espiritual, física, emocional y dignidad).</p> <p><b>Team Hall Regional</b> Espacio virtual diseñado a compartir visiones, resultados, prioridades, cambios relevantes, reconocimientos y mensajes clave de la organización, fortaleciendo la cohesión, la transparencia y el sentido de pertenencia mediante una comunicación cercana.</p> <p><b>Programa de Liderazgo para Mujeres Páez/Internacionales</b> Diseñado 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.</p> <p><b>Programa de Reconocimiento</b> Gestiona y valida los aportes de las colaboradoras que elevan los valores y contribuyen de forma integral al cumplimiento de los objetivos de la organización. Con ello se impulsa la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia de los equipos, generando un ambiente laboral positivo y de alto desempeño.</p> <p>Incluye iniciativas como el Reconocimiento a la Trayectoria (10, 15, 20 y 30 años) el día de agradecimiento y Programa para áreas comerciales entre otras, generando el empoderamiento del colaborador.</p> <p><b>7. Elemento Integral, salud y seguridad prioritaria</b></p> <p>En Grupo Páez el bienestar del colaborador forma parte de la estrategia de sostenibilidad. En 2023 se consolidaron los Comités de las 6 Dimensiones del Bienestar (emocional, física, dignidad, física, intelectual, dimensión espiritual y financiera) liderados por colaboradoras voluntarias que impulsaron espacios permanentes de promoción del bienestar.</p>		 <p>4.4</p>  <p>8.3</p>

## Estrategia

## Oportunidades

## Acciones

## Indicadores relacionados

## ODS

**Entrenamos principales líderes directivos:**

- Coaching de líderes ejecutivos
- Club de Lectura
- Bibliotecas internas
- Acciones para fomentar hábitos saludables en descanso, alimentación y finanzas

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

**Durante el periodo e periodo se brindaron:**

- +1.200 atenciones, realizadas en oficinas, regionales, garantizando acceso oportuno a atención primaria contribuyendo a facilitar el acceso oportuno a servicios de salud
- +2000 atenciones, prioritarias, realfuerzo al compromiso con la salud mental como parte del bienestar integral
- +750 colaboradores, participaron en la Jornada de Salud y Bienestar, en alianza con Per Salud y Foshoz Equitas, promoviendo prevención de enfermedades, y hábitos saludables.

**El Voluntariado Corporativo**

Grupo Foshoz impulsa un programa regional de voluntariado corporativo que integra a los 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 compromete en un gesto de cambio, guiado por los valores corporativos que impulsan el cambio, sostenibilidad 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.



13



13

Estrategia	Oportunidades	Acciones	Indicadores relacionados	ODS
		<p><b>Impactos 2023</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ 21,000 horas invertidas en voluntariado corporativo a nivel regional</li> <li>89% de participación, + 1,800 colaboradores participaron en al menos 1 actividad de voluntariado.</li> <li>57 horas promedio invertidas en voluntariado por colaborador.</li> <li>Equipos participaron en las Ferias de Voluntariado Corporativo para recaudación de fondos.</li> <li>+ 1,000 colaboradores participaron en actividades del día del año.</li> <li>+ 200 Voluntarios se sumaron en la jornada de limpieza y mantenimiento. Eventos patrocinados apoyados por Fundación Páez en Tiquipalpa y San Pedro de Caba como parte de la celebración del aniversario Páez.</li> <li>100 colaboradores fueron parte de la jornada de referenciación en alianza con Carecity Fundación AMECCSA.</li> </ul> <p>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, la que permite registrar, validar y conocer el impacto de los voluntarios en beneficio de las comunidades.</p> <p>Adicionalmente todos los nuevos colaboradores, en su proceso de inducción, participan en su primera experiencia de voluntariado corporativo como parte del programa Consulting de Talento Humano.</p>		 <p>4.3</p>  <p>8.3</p>

## 1.5 Ética y Cumplimiento

GRI 3-13, 3-24, 3-25, 3-26, 3-37, 305-1, 305-2, 305-3, 306-1, 418-1, 413-1, 413-2, 413-3, 414-1) (SASB FN-CB-S10a.2, FN-AC-S10a.2)

### 1.5.1 Conducta ética

Grupo Ficohsa continúa 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](http://eticaficohsa.com)



App Móvil  
**Ethics Global**



Línea telefónica gratuita  
**Para cada país**



Mensajes de WhatsApp  
**+1 805 690 4460**



Correo electrónico  
[etica@ficohsa.com](mailto:etica@ficohsa.com)



El seguimiento de los casos reportados está a cargo del Comité de Ética, un órgano consultivo y resolutorio, 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 GP 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 GP: integridad, compromiso, respeto, servicio y sostenibilidad; y así mismo bajo los principios de objetividad, confidencialidad y transparencia.

## Estadísticas de reportes recibidos:

Durante el 2023  
se recibieron  
**282**  
reportes éticos

**100%**  
Casos recibidos a  
través de EthicalHub



### Reportes por país



### Tipo de Reporte



### Canal Utilizado



## 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.

284 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 10993 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 interactivas.



### Reportes Anónimos



### Distribución por género

(en base a los 228 reportes referenciados)



## 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 Ficocha 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 Ficocha.



**En el periodo de 2023 se  
capacitó 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 Ficohva 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.

### Cobertura del SGAS



#### Junta Directiva

Comité de Compliance

Comité de Integridad

Comité de Riesgos

Comité de Auditoría

### Actividades destacadas:

- Grupo Ficohva 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 meses de trabajo donde se realizaron actividades de intercambio de información sobre buenas prácticas relacionadas con procesos de denuncia, programas de ética y capacitación.



## Actividades destacadas:

- ▶ Así mismo Grupo Ficocha asistió al congresito 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.



### Norma ISO 37001: 2023 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 Ficocha Honduras ha ejecutado las actividades relacionadas que conlleva al mantenimiento y conservación de la certificación de la norma ISO 37001:2023,

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 Ficocha implemente 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 Ficocha 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 Ficocha, en Tegucigalpa, M.D.C., Honduras.”



## 1.5.3 Cumplimiento

(GRI #19-1)(SAIB FN-CF-230a.2, FN-CF-230a.3, FN-MF-270a.3, FN-CB-510a.1, FN-AC-510a.1, FN-IB-510b.4)

Grupo Ficohesa 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 \$116,760.76. 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 Ficohesa 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 Pórtico 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:



- 330 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".

16 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 304-1, 305-1

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 asegura 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 prácticas sostenibles y más competitivas.

El alcance se amplió para integrar parcialmente Acausita, 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	2023
Valor de compra anual	USD\$ 148,926,382.85	USD\$ 146,680,957.71
Total de proveedores	1,480	1,263
% de proveedores nacionales	80%	81%
% de proveedores no locales	20%	19%

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.

Aseosca gestiona su cadena de suministro alineado a Grupo Focinsa 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 FUNDENAD)**

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.

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

Proveedores	2024	2023
Monto comprado	USD 160,2 mil	USD 171,8 mil
% De proveedores nacionales	100%	100%
% de proveedores internacionales	2%	0%



A photograph of two men in business suits shaking hands. The man on the left is smiling and holding a white box with a blue ribbon. The man on the right is wearing glasses and a dark jacket. The background is a blue wall with a large white star graphic and some text that is partially obscured. The overall lighting is blue and professional.

## BIENESTAR DEL COLABORADOR

### En este capítulo

- › Planilla y Crecimiento
- › Programa Onboarding
- › Cultura Organizacional
- › Salud y Seguridad
- › Diversidad, Equidad e Inclusión
- › Universidad Corporativa Ficohsa

# 02

## 2.1 Estrategia de Talento y Sostenibilidad Organizacional

### 2.1.1 Planeación de Fuerza Laboral

En Grupo Ficocha, 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

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

SASB FN-AC-210a.1

En Grupo Ficocha, 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 2023 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 Programa 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 HonduFutura, 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 periodo 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	62	54%	46%
El Salvador	70	51%	49%
<b>Total general</b>	<b>1,864</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>

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%
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>

## Bajas voluntarias e involuntarias

País	Colaboradores	Hombre	Mujer
Honduras	549	62%	38%
Guatemala	347	50%	50%
Nicaragua	289	55%	45%
Panamá	62	52%	48%
El Salvador	34	50%	50%
<b>Total general</b>	<b>1,261</b>	<b>56%</b>	<b>44%</b>

## 2.1.3 Programa Onboarding

En Grupo Ficohva, 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 Ficohva.



### 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 Ficohza, 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 Ficohza 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 cartera 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 25 estudiantes, quienes se integraron a distintas áreas del negocio en empresas del Grupo, contando con el acompañamiento de más de 20 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 Ficohza 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 2023, 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 Ficocha, 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 periodo reportado, Grupo Ficocha 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 mapas 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 Ficocha 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 Ficohas 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 Pichsa, 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 periodo 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 2023, 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 ADDN, 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 2023, 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.

### 1. 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 2023.

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.

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



### Horas de Formación Escuelas (en miles)

País	2023	2022	Var (%)
Honduras	100.91	157.5	-37%
Guatemala	36.08	33.3	101%
Nicaragua	23.69	23.5	47%
Panamá	N/A	N/A	N/A
<b>Total general</b>	<b>160.68</b>	<b>214.36</b>	<b>-26%</b>

### Colaboradores Capacitados Escuelas

País	2023	2022	Var (%)
Honduras	350	968	-101%
Guatemala	331	340	17%
Nicaragua	68	73	50%
Panamá	N/A	N/A	N/A
<b>Total general</b>	<b>749</b>	<b>1,423.00</b>	<b>101%</b>

## II. Especialización en Ejes

### Estratégicos - Formación Continua

La estrategia de formación continua alcanzó 110,934.33 horas de capacitación, beneficiando a 8,163 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:** Facilitando 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 40,343 horas de formación orientadas al desarrollo de competencias críticas del sector financiero, beneficiando a 1,900 colaboraciones. A través de su ecosistema de Academias y Programas Especializados, se fortaleció el expertise en áreas clave:

- **Operaciones (10,160 horas)**
- **Tecnología (9,699 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	38,307	893
↑ Mujeres	21,906	1,047
<b>Total general</b>	<b>40,243</b>	<b>1,900</b>

Academia y Programas	Participantes
Academia de Operaciones	10,160
Academia de Tecnología	9,699
Academia de Riesgos	5,798
Academia de Seguros (Regional)	4,560
Academia de Talento Humano	4,185
Academias Comerciales (Agencia Corporativa, Empresarial, Privada)	5,422
Programas Especiales	272
<b>Total general</b>	<b>60,343</b>



## VI. 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 Cárdenas. 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	Hombres	Mujer	% Hombres	% Mujer
Honduras	507	313	194	62%	38%
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%
<b>Total general</b>	<b>733</b>	<b>391</b>	<b>342</b>	<b>53%</b>	<b>47%</b>

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:

- 521,140 horas de formación a nivel regional (incremento del 29.2% respecto a 2022).
- 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.

País	2024		2025	
	Total de horas	Horas promedio por colaborador	Total de horas	Horas promedio por colaborador
Honduras	284,783	57.87	383,677	64.28
Guatemala	68,485	58.28	68,048	55.50
Nicaragua	65,855	74.75	52,096	41.71
Panamá	7,187	36.26	12,414	68.22
El Salvador	6,742	23.57	5,907	14.55
<b>Total general</b>	<b>413,052</b>	<b>55.40</b>	<b>521,142</b>	<b>58.88</b>

\* Incluye capacitación interna y fuera de SOP

**Crecimiento de horas de formación > 39%**

## 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 talentos.



## Número total y distribución de colaboradores por género y país:

País	Colaboradores	Hombre	Mujer
Honduras	4,508	58%	42%
Guatemala	827	50%	50%
Nicaragua	1,200	60%	40%
Panamá	207	58%	42%
El Salvador	315	58%	42%
Total general	7,167	58%	42%



## Colaboradores por género y posiciones laborales de liderazgo

Posición Laboral	Honduras			Guatemala			Nicaragua			Panamá			El Salvador			Total 2025
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	
Presidentes / Vicepresidentes	0	36	36	3	3	6	0	1	1	0	3	3	0	1	1	43
Gerente	75	84	159	5	21	25	24	21	45	8	9	17	23	24	47	285
Profesional / Especialistas	189	180	370	34	40	74	67	52	119	21	14	35	37	35	72	630
Mandos Medios	190	163	353	20	23	44	57	41	98	10	8	18	11	15	26	348
Total general	462	454	916	62	97	159	148	115	263	39	35	74	72	67	139	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	504	1,4%
Generación X	735	19,2%
Generación Y	3,055	82,4%
Generación Z	3,308	85,9%

## 2.5.3 Gestión y Compromiso con un Entorno Libre de Discriminación

Grupo Picocha 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 Picocha 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 periodo reportado, los resultados reflejan avances en la reducción de brechas en distintos niveles organizacionales, evidenciando el compromiso de Grupo Picocha 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.

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



A continuación, se presentan los datos 2023 por país y por categoría profesional.

Colaboradores por diversidad generacional			
País / Pertenencia Laboral	%Vs. Vt Promedio		Brecha Laboral
	Mujeres	Hombres	
<b>🇨🇷 Honduras</b>	-10%	11%	21%
Presidentes / vicepresidentes	-8%	2%	6%
Gerente	-3%	2%	6%
Mandos Medios	-7%	8%	15%
Operativos	-2%	2%	5%
Profesional / Especialistas	1%	-1%	-2%
<b>🇬🇹 Guatemala</b>	-10%	10%	18%
Presidentes / vicepresidentes	-11%	10%	15%
Gerente	8%	-3%	-11%
Profesional / Especialistas	1%	-3%	-6%
Mandos Medios	18%	-12%	-18%
Operativos	-8%	5%	8%
<b>🇳🇮 Nicaragua</b>	-10%	14%	21%
Presidentes / vicepresidentes		0%	100%
Gerente	-20%	10%	12%
Profesional / Especialistas	-8%	5%	9%
Mandos Medios	-8%	7%	11%
Operativos	-3%	6%	7%

Colaboradores por diversidad generacional			
País / Pertenencia Laboral	%Vs. Vt Promedio		Brecha Laboral
	Mujeres	Hombres	
<b>🇵🇸 Panamá</b>	-8%	12%	20%
Presidentes / vicepresidentes		0%	100%
Gerente	-12%	14%	12%
Profesional / Especialistas	-5%	3%	8%
Mandos Medios	-6%	-6%	7%
Operativos	-1%	2%	3%
<b>🇸🇻 El Salvador</b>	-8%	12%	18%
Presidentes / vicepresidentes		0%	100%
Gerente	-3%	-6%	6%
Profesional / Especialistas	-6%	5%	8%
Mandos Medios	-6%	2%	7%
Operativos	-3%	2%	6%
<b>Total general</b>	<b>-10%</b>	<b>14%</b>	<b>13%</b>

## Bienestar, Maternidad y Corresponsabilidad Familiar

En Grupo Fichsa, el bienestar de las colaboradoras 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 Ficoha 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:

## 8 salas de lactancia a nivel regional

(4 en Honduras, 2 en Panamá, 1 en El Salvador y 1 en Guatemala), Níquicas, 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	228	0
Guatemala	25	0
Nicaragua	44	3
Panamá	3	0
El Salvador	0	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

**Ficohsa 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 Women/Women:** 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 56% 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, implementamos mecanismos formales de retroalimentación que permiten comprender percepciones, expectativas y oportunidades de mejora.

• Encuesta de Experiencia del Colaborador, instrumento que evalúa 25 impulsos 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 3-19, 3-20, 201-2, 3-2, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 405-1, 406-1

En Grupo Ficohes el bienestar del colaborador forma parte de la estrategia de sostenibilidad. En 2023 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 Ficohes 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 a facilitar el acceso oportuno a servicios de salud.
- +2,000 atenciones psicológicas, reafirmando el compromiso con la salud mental como parte del bienestar integral.
- +760 colaboradores participaron en la Jornada de Salud y Bienestar, en alianza con Por Salud y Ficohes 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	60







## 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 cooperativas 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 Capacitación
 Honduras	243	730
 Guatemala	53	1,708
 Nicaragua	144	1,150
 Panamá	38	128

 **5 simulacros**

de evacuación realizados  
para poder actuar en  
momentos de crisis.





## CULTURA CENTRADA EN EL CLIENTE

### En este capítulo

- › Puntos de Atención
- › Calidad y Experiencia del Cliente
- › Evolución y Transformación Digital
- › Banca Responsable
- › Emprendimiento, Educación e Inclusión Financiera
- › Seguridad de la Información

# 03

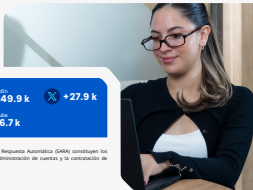
## 3.1 Puntos de atención y canales digitales

GRI 1-29, SASB FN-4N-370a.4, FN-4N-410b.2, F013

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**

Inerbanca, 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 2023	Honduras	Guatemala	Nicaragua	Panamá	El Salvador
Agencias	92	9	16	1	7
Tiend	1,000	-	-	-	-
ATM	187	-	97	1	-
Kioskos	-	-	-	2	-
Multipagos (multiservicio)	-	10	-	173	-
Autómatos	11	-	2	-	-
Ventanillas	89	-	-	-	-
Red extendida de pago	-	-	1,022	-	-
Así	-	3,886	-	-	-
Sucursales Digitales	-	-	-	-	2
<b>Total general</b>	<b>1,779</b>	<b>3,904</b>	<b>1,147</b>	<b>177</b>	<b>9</b>

Grupo Ficoha continúa estando presente donde los clientes lo necesitan. 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.



Ficoha 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 2023

- Ampliación del sistema de filas para mejorar la gestión de tiempo de atención de los clientes.
- Monitoreos y auditorías en dispositivos 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 2023, 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
<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 2023 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, RICORRECT, App Ficohsa)</li> <li>• Certificados de depósitos a plazo</li> </ul>	<p><b>Passive:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el 2023 Banco Ficohsa reportó un crecimiento de 16% versus 15% del mercado.</li> <li>• Banco Ficohsa mantiene 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 2023.</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 Ricohs 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>Ricohs 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 2023 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 cámara 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>• Rincobaque 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 empresas 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>Ficoha Pensiones y Cesantías</b>	<p>Ficoha 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 2023, Ficoha 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>• Mayor rendimiento en dólares dentro del mercado.</li> <li>• Disponibilidad de 3 canales de atención y autogestión, ampliando la accesibilidad y experiencia del cliente.</li> </ul>
<b>Ficoha Casa de Bolsa</b>	<p>Ficoha 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>Ficoha Casa de Bolsa consolidó en 2023 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
<p><b>Ficohca Casa de Bolsa</b></p>			<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 Ficohca 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 Ficohca 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>
<p><b>Ficohca Seguros</b></p>	<p>Ficohca 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
Ficoftsa Seguros		<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 Ficoftsa'</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: 233,870 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>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguros Patrimoniales</li> <li>• Seguros de Personas</li> <li>• Fianzas</li> </ul>	Durante 2023, 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 2021. 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.
<b>Amenas</b>	Amenas como Aseguradora Guías Salvadoreña, Sociedad Anónima y ASSURGA VIDA, S.A., 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.	<b>Personas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro de Salud</li> <li>• Seguro de Auto</li> <li>• Seguro de accidentes personales</li> <li>• Seguro de Vida</li> <li>• Seguro Residencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2do lugar del sector con una participación en el mercado del 16.6%.</li> <li>• Crecimiento en primas del 4.8% manteniéndose entre las aseguradoras más importantes de El Salvador.</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<p><b>Asesoria</b></p>		<p><b>Empresas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguro Patrimonial</li> <li>• Seguro Colectivo</li> <li>• Seguro de Ingeniería</li> <li>• Seguro para Pymes</li> </ul> <p><b>Financas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas</li> <li>• Empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se implementaron estrategias para la rentabilidad de los portafolios y el fortalecimiento de la gestión comercial, lo que permitió que el Canal alcanzara un crecimiento del 4% y lograra mantener el índice de renovación del 82%.</li> <li>• Se fortaleció la Sucursal Digital, plataforma directa para clientes que permite la contratación digital del Seguro de Autos y Salud, lo que representa un crecimiento en primas del 6,2% respecto al período anterior.</li> <li>• Mediante el canal Afidanzas se gestionaron alianzas estratégicas para la comercialización de productos de seguros masivos e inclusivos logrando un crecimiento del 5% de primas totales en comparación al año anterior.</li> <li>• A través del programa Voz del Cliente, mantuvo la medición sistemática de la experiencia mediante dos indicadores clave: Net Promoter Score (NPS) 68,8%, que mide el nivel de recomendación, y Customer Satisfaction Score (CSAT) 89,5%, que evalúa la satisfacción inmediata en cada gestión.</li> </ul>

Unidad de negocio	Detalles	Productos y servicios	Logros
<b>Ficoha Seguros Guatemala</b>	<p>Ficoha 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. Ficoha 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>• Se fortaleció la promesa de servicio en reclamos de Seguros de Autos, logrando resolver el 95% de los casos en menos de tres días.</li> <li>• Durante el 2023, 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 30% en el canal de intermediarios, lo que representó el 80% de las primas nuevas suscritas durante el año.</li> <li>• Además, se sentaron las bases para el desarrollo de los ambientes PIM3 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 100% en la emisión de pólizas individuales de este ramo.</li> </ul>

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 2023 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.**



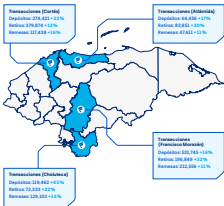
## Caja Ficohsa

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 correspondientes 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 2023

- **36% de crecimiento** en transacciones realizadas en agentes correspondientes respecto a 2022, relacionadas por operaciones como depósitos, retiros, remesas, pagos de facturas, tarjetas, préstamos y todas las transacciones realizadas de las alianzas comerciales de TENGO.
- **916 nuevos agentes correspondientes activos** con los cuales se obtuvo un crecimiento de 36% YoY.
- **377 municipios** donde se tiene presencia de agentes correspondientes 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 correspondientes.

## 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; F013

Grupo Fozhza en 2023, 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



#### Cuenta de ahorro:

En 2023 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 abrirse 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 13% en el tótem 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 once 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 monoproductos.



## Canales digitales:

Tras el lanzamiento de la nueva aplicación en mayo de 2023, se registró un incremento del

**27% 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 incrementaron en un 36% interanual, reflejando una mayor adopción y uso de los canales digitales.**

En la aplicación móvil se rediseñó 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 2023, la Vicepresidencia Regional de Tecnología y Operaciones logró una transformación estratégica, orientada a modernizar el modelo operativo, a 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.

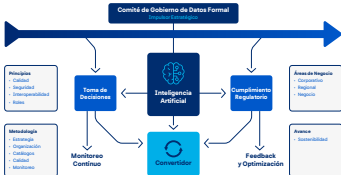


## Gobierno de Datos

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 incentivos 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 2023 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 Ficohza.

Su propósito es fortalecer una cultura inclusiva que promueva igualdad de oportunidades, impulse el crecimiento del talento femenino y contribuya 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 3-16, FSI1, FSI5

Para Grupo Ficohza 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, FS8, FS10, FS11

SRSB 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, gestionan de manera oportuna los impactos en las comunidades donde se desarrollan los proyectos financiados.



El SARAS se aplica a los créditos de la cartera empresarial:

- Clientes con ventas hasta US\$2.0MM: Categoría A.
- Clientes con ventas mayores a US\$2.0MM: Categoría A.
- Cartera Corporativa: Toda categoría A y 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, inevitables o sin precedentes. Son evaluados bajo la legislación nacional y las Normas de Desempeño del IFC.

### Categoría B:

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

### Categoría C:

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

### Categoría Z:

Clientes o sus operaciones, que luego de determinar su categoría de riesgo ambiental y social y demás características establecidas en el SARAS se determina que se encuentren fuera del alcance de dicho sistema. Categoría incorporada solo para Banco Ricoh y 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	2023	Δ2024-2023
<b>Colombia</b> <i>(Total de casos analizados)</i>	1,380	1,374	262%
A%	4%	3%	-1%
B%	22%	20%	-2%
C%	22%	24%	2%
D%	70%	70%	0%
<b>Guatemala</b> <i>(Total de casos analizados)</i>	40	39	123%
A%	0%	3%	-4%
B%	20%	0%	-21%
C%	72%	80%	17%
<b>Nicaragua</b> <i>(Total de casos analizados)</i>	52	148	183%
A%	0%	2%	-4%
B%	27%	8%	-18%
C%	65%	80%	23%

	2024	2023	Δ2024-2023
<b>Panamá</b> <i>(Total de casos analizados)</i>	129	108	-28%
A%	0%	10%	1%
B%	42%	32%	-10%
C%	48%	54%	9%
<b>Total de casos analizados a nivel regional</b>	1,533	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%		12%
D%		50%

% Cartera por categoría		 Guatemala
A%		18%
B%		49%
C%		33%

% Cartera por categoría		 Nicaragua
A%		24%
B%		6%
C%		70%

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

## Datos de Cartera "Categoría A" por Rubro a Nivel Regional:

Cartera Cierre 2023		 Honduras
Rubro		%
Energía		51.6%
Construcción		29.6%
Agroindustria		16.8%
Hidrocarburos		22.8%
Mining		0.4%

Cartera Cierre 2023		 Guatemala
Rubro		%
Agroindustria		70.4%
Sector Financiero		28.2%
Energía		0.3%





## 3.5.2 Financiamiento Verde FIB

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.**

Cartera Cierre 2023 <span style="float: right;">🇧🇩 Nicaragua</span>	
rubro	%
Agricultura	88.3%
Construcción	11.7%

Cartera Cierre 2023 <span style="float: right;">🇧🇩 Nicaragua</span>	
rubro	%
Energía	88.3%
Agricultura	81.0%
Construcción	1.9%

### Proyectos Importantes:

- **Planta Solar Fotovoltaica ubicada en Marcovia, Choluteca de 35 MW** nominal 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 80.84 MWp** ubicado en el valle de Jamacón, El Paraiso, 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 303-2, F31, F37, F38, F314, F315

SASB PA-CB-340a.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 2023 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 —una de los financiamientos más relevantes en Centroamérica y el segundo más grande en Latinoamérica—, en 2023 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 **17,700 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 clientes a nivel nacional.

Este año se firmaron nuevas alianzas Bofal 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 prácticas
- Organización de actividades estratégicas como webinar, 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 amplían los espacios de mercado para las emprendedoras del programa, con participación en iniciativas como Knowledge Bowl de Escuela Financiera, Escobarkey de English

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

La confianza de la mujer hondureña en Ficohsa se ve reflejada por los resultados del 2023 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 clientes 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 2023, 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 neurodóla y marca personal.
- En alianza con Regla Workshope 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 en un buen negocio, leyes laborales, estados financieros y la IA en tu negocio.
- En alianza con Ingep O se impartió una capacitación práctica en medicina básica para mujeres.
- A través de Voces Vitales se participó en la instancia de Emprendedoras con un programa que brinda 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 Impedidore Summit 2023.
- En alianza con Stage se impartieron talleres sobre la importancia del cuidado de la piel y tip. de maquillaje impartido por una especialista con certificación internacional.
- Clienta Banca + recibieron formación para elaborar tablas de charcutería y catación de vino.

## Impactos logrados en 2023:

- + 1,500 mujeres alcanzadas a nivel nacional a través de charlas y capacitaciones.
- + 90 empresarias beneficiadas a través de Fábrica de Emprendedoras de Voces Viales Honduras.
- 300 mujeres beneficiadas entre comedoras de Ficohsa Seguros y clientes de Banca + de Tegucigalpa, San Pedro Sula, Choloma 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 apoya a la mujer hondureña con esta iniciativa.

Categoría	Nombre de la ganadora	Empresa ganadora
Liderazgo Empresarial	Teria Dempster	Fundación Angelina
Empoderamiento Económico	Iris Alvarado	Finca Esculturista Paraiso
Emprendedora Sin Fronteras	Eunice Lizcano	Delicias de la Tigris
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), Ficozer 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 (+1,268.5 MM).**
  - solamente en 2023 se otorgaron +103 millones (+USD 1.3 MM) en financiamiento.
  - 27% de crecimiento comparado a 2022.
- **+1,368 productores beneficiados y +6,260 beneficiarios indirectos.**
- **+3,859 créditos otorgados para producir +60 productos en 12 departamentos.**
- **+24,000 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 (+4,100 MM).**
  - 20% de crecimiento en compras a los productores, comparado al 2022.



### Hitos importantes:



- En 2023, el Programa De Mi Tierra decidió L10títel 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.
- En el marco del 17 aniversario del programa se desarrollaron dos actividades:
  - **Día de aprendizaje** en la Universidad Zamorano con 80 productores y equipo técnico, enfocada en innovación y prácticas agrícolas sostenibles.
  - **Cuarta feria de productos frescos** en la colonia principal de Banca Fresca, con la participación de alrededor de 20 productores y más de 26 productos en venta.
- **Implementación de un piloto de herramientas digital** para medir y gestionar riesgos climáticos en cultivos de 60 productores, en alianza con la Universidad Zamorano bajo el proyecto Agronub.



## Historia de éxito 2025

Dlisa 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, Dlisa 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:

- **+ 1,350 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, mercados, tecnología, finanzas y talento humano.
- **36 formaciones virtuales especializadas** dirigidas a los miembros de Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARACSA).
- **36 mujeres beneficiadas** con la realización de 6 mercados sostenibles en alianza con lo Local para impulsar sus emprendimientos.
- **9 personas impactadas** con 2 talleres, 10 módulos semanales, 40 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.



## 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 financieros 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, también busca acerca el conocimiento financiero a distintos segmentos de la población, fomentando hábitos como el ahorro a corto, mediano y largo plazo (fondo de pensión), la protección financiera, inversión y el uso responsable de los productos financieros.

### 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, ofreciendo contenido educativo que apoya la toma de decisiones financieras en cada etapa de sus vidas.

### 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 2023

- + 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.
- +21 mil visitas al Portal Tu Conciencia Financiera.
- +144 colaboradores recibieron asesoría y acompañamiento personalizado para mejorar su salud financiera.
- +2.2 mil niños y niñas capacitados en educación financiera AfianzaAfianza a través de Fundación Financiera.
- +1,000 padres y madres de familia capacitados en las Escuelas para Padres con el apoyo de Fundación Financiera.
- + 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 (UNCAH) 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:

  - Circuitos de Educación Financiera en universidades.
  - Educación Financiera en línea a través de portal educativo
  - Capacitaciones presenciales y virtuales.
  - Participación en el Podcast de FUNDARISE Radio.
  - Fundación Ficoha, a través de su Programa Afiliados de Educación Social y Financiera.
- **Mes del Ahorro:** en ocasión de 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 (UNACFOR) 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 (BCI) a nivel regional, Grupo Ficores, Grupo Placencia, Café Indio, BANIPROCA, entre otros) desarrollando contenidos adecuados a sus necesidades para fortalecer sus capacidades y la gestión financiera.
- **2 temporadas del Podcast "El Bienestar Financiero"** (Temporada 4 y 5) con Ali Kaffé, 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 finanzas, 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).

## 3.6.5 Inclusión Financiera

### Impacto Social e Inclusión Financiera

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 dispensación digital de fondos destinados a programas sociales y educativos, beneficiando a miles de personas en todo el país.

	<p>Pago de BONO Unidos por parte del Gobierno de Honduras (BONOSUD), beneficiando a 8,900 personas por un monto total de Lps. 30,423,000, en cuotas piloto.</p>
	<p>Proyecto de dispensación de ayudas humanitarias, beneficiando a 1,480 migrantes, con un monto total de ayudas por Lps. 9,799,768.81</p>
	<p>Servicio de dispensación de ayudas monetarias para diversos proyectos del fondo mundial de alimentos, dirigida a familias en situación de riesgo, vulnerables, y programas de desarrollo comunitario.</p>
	<p>Proyecto de dispensación de ayudas, beneficiando 190 migrantes en tránsito, con un promedio de ayuda de Lps. 2,900.00, en un periodo inicial de 1 año.</p>
	<p>Ayuda a 80 familias necesitadas de los departamentos de Francisco Morazón, Cortés, La Paz, Choluteca y El Paraíso, desde mayo hasta noviembre 2023, con un monto total de Lps.182,300.</p>



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 Ficocha.

**+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, con más de 100,000,100 CDSNs acreditados a sus usuarios.
- Impulsa la Tarjeta Recargable VISA más segura del mercado.

**TENGO se ha posicionado como pionero en soluciones de pago**

**+10M** Transacciones

**+1.4M** Clientes Atendidos

**+8K** Comercios Afiliados

**+8K** Comercios a nivel nacional, afiliados con pago código QR

\*Porcentaje de crecimiento 2023 vs 2022

## Tengo Futuro

TENGO 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 dispensación 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 25,000 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.

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

**44%**

De los usuarios son "no profesionales"

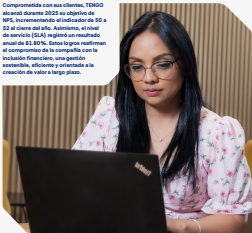
**49%**

De los usuarios son mujeres

**42%**

De los usuarios son Generación Z

Comprometida con sus clientes, TENGO alcanzó durante 2023 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 financiera, una gestión sostenible, eficiente y orientada a la creación de valor a largo plazo.



**TENGO**  
FUTURO

## 3.7 Ciberseguridad

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

Durante el 2023, 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 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 para anticipar, detectar, responder y recuperarse eficazmente frente a amenazas cada vez más sofisticadas.

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 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.**

Se realizaron ejercicios internos de simulación de ataques cibernéticos, diseñados para reforzar la preparación institucional, validar protocolos de respuesta y fortalecer los mecanismos de detección temprana. Estas pruebas permiten que el Grupo cuente con equipos altamente entrenados y con procesos más robustos para actuar de manera oportuna y efectiva.

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 2023 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 Ficohes 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 educados mediante procesos de concientización interna.**

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

Para el 2026, Grupo Ficohes 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-230b.3, FN-IB-520b.1

Grupo Ricohs 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 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 Ricohs, 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	288	30%
Nicaragua	27	38%
Panamá	12	32%
Ficohsa Seguros	37	34%
Seguros America	75	17%
Aseguradora	63	32%

Ficohsa Seguros Guatemala no se incluye en la tabla dado que el ente regulador Superintendencia de Bancos (SB) solicita menor información y documentación de los casos de reclamos, sin embargo, no existe 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

- Tarjetas de Crédito / Débito: 42%
- Créditos: 36%
- Cuentas de Ahorro / Corriente: 22%
- Banca por Internet: 4%
- Central de Información Crediticia: 3%
- Otros Productos: 4%



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 2023, 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





















