



Comprometidos con
el desarrollo sostenible
de la región

MEMORIA de Sostenibilidad

Acorde con ISO26000, Indicarse 2016, Pacto Global, GRI G4 (exhaustivo)



ÍNDICE

02

Información Corporativa

Mensaje del Presidente y Vicepresidente	3-4
Perfil de la Organización	6
Reconocimiento	9
Relación con las Partes Interesadas	10
Gobierno Corporativo	12
Materialidad	15

14

Nuestra Empresa

Indicadores Económicos	20
Cientes: Banco Ficohsa	24
Cientes: Ficohsa Seguros	32
Cientes: Pensiones y Cesantías	10
Cientes: Ficohsa Tarjetas	34
Cientes: Ficohsa Remesas	35
Cadena de Valor	36



28

Nuestra Gente

Gestión Estratégica del Recurso Humano	39
Capacitación y Desarrollo	48
Evaluación de Desempeño	51
Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento	52
Salud y Seguridad de Colaboradores	53



56

Nuestro Planeta

Impacto Ambiental	55
Medición de Huella Ecológica	56
Eficiencia Energética	57
Consumo Responsable de Agua	58
Consumo Responsable de Papel	59
Campaña de Conciencia Ambiental	61



73

Nuestra Comunidad

Fundación Ficohsa para la Educación Infantil	64
Programa de Voluntariado Corporativo INTEGRARSE	68
Proyectos de Inversión Social	69





CAMILO ATALA

PRESIDENTE GRUPO FINANCIERO FICOHSA

MENSAJE DEL PRESIDENTE

El 2016 presentó, en términos de crecimiento económico, un panorama alentador para el bloque de países centroamericanos, pero aún con marcadas diferencias en el desempeño de cada nación en particular. Vale destacar que el crecimiento regional supera el promedio alcanzado por los países latinoamericanos, lo que resalta la no dependencia de nuestros países de sus economías. Caso contrario, Centroamérica sigue dependiendo fuertemente de las políticas económicas y el intercambio comercial con Estados Unidos, principal socio de la región; el cual mejoró sustancialmente su posición en 2016.

Sin embargo, en el campo económico y por ende de competitividad, la región sigue enfrentando desafíos para el presente y el futuro inmediato. Las diferencias con el resto del mundo se están acentuando y las debilidades de nuestro sistema se manifiestan con más énfasis, por citar algunas: formación de capital humano y las brechas tecnológicas y de innovación. Esto torna incierto el panorama, pero nos permite identificar cuáles son los retos a superar.

En este ambiente, el Grupo Financiero Ficohsa ha mejorado su accionar y desempeño financiero, contribuyendo consecuentemente con el crecimiento de la economía de los países donde tenemos presencia. Mejoramos en nuestra manera de trabajar. Hemos logrado más y mejor colaboración entre países y personas como elemento clave para contribuir al crecimiento de todos.

En 2016, hemos estrechado los vínculos entre nuestros principales mercados, mientras que la colaboración entre países ya genera beneficios y mayores oportunidades para nuestros clientes y accionistas.

Una estrategia centrada en el cliente y una sólida estructura y cultura organizacional, son nuestros referentes para alcanzar el éxito en un momento marcado por el cambio y la transformación.

Al finalizar el año, alcanzamos posiciones privilegiadas en el ranking bancario de cada país y nos consolidamos como uno de los grupos financieros más importantes y de mayor crecimiento en la región, esto nos permite destinar más esfuerzos y recursos para promover el desarrollo de más personas y empresas.

Ante las situaciones tan diversas que enfrentan los países de la región, las cuales que coinciden en aspectos como inseguridad, corrupción, excesiva burocracia, debilitamiento institucional y otros que abonan a marcar aún más la desigualdad y la falta de oportunidades; sobre todo para pequeños emprendimientos y colectivos históricamente excluidos o marginados como mujeres, campesinos o personas con discapacidad. El sector financiero privado debe abrir espacios y oportunidades para atender las necesidades de estos grupos, por esto, Ficohsa brinda actualmente una serie de productos y servicios para asistir a estos sectores e insertarlos en el eje productivo de la región, para que crezcan y contribuyan al crecimiento de todos.

Desde esta perspectiva es menos complejo identificar las oportunidades de la región, lo que supone un compromiso mayor con los países donde operamos, con los que debemos compartir nuestro éxito y donde tenemos que aprovechar nuestro crecimiento para impulsar a personas, empresas o familias.

Abrimos las puertas de nuestras empresas para escuchar a la gente y atender sus necesidades, queremos apoyarles, brindarles un espacio, ofrecerles recursos y asistencia, pretendemos educar financieramente y fortalecer las bases del crecimiento sostenido de la región.

MENSAJE DEL PRESIDENTE DE RSE

En el 2016, como en años anteriores, hemos centrado nuestra mirada en el fortalecimiento de nuestra sostenibilidad organizacional. El camino recorrido nos asegura que estamos alcanzando y, mejor aún, superando los resultados esperados gracias a la fortaleza de nuestro modelo de negocio y nuestra capacidad de generar beneficios y valor para la organización.

Nuestro gobierno corporativo de primer nivel, es la base de una gestión rigurosa de los riesgos y es factor clave para asegurar la sostenibilidad del negocio, aún en situaciones adversas donde hemos demostrado nuestra solidez y experiencia.

Este año también fuimos testigos de los beneficios que genera abrir espacios de diálogo para nuestros clientes. Hemos experimentado un considerable aumento en el nivel de satisfacción hacia las áreas de servicio y hacia los productos, resultando en mayor aceptación y colocación de los mismos; además, trabajar juntos en el tema de transparencia y garantías, nos ha permitido elevar los niveles de confianza. En este sentido también hemos generado espacios para atención a préstamos, siendo más inclusivos, facilitando los trámites y poniendo a disposición mayores recursos con tasas competitivas y convenientes y especial atención para sectores con menos acceso a servicios financieros. Asimismo, abrimos líneas de crédito para sectores como energía limpia, vivienda, producción agrícola, entre otras que nos permiten llegar a grandes proyectos o iniciativas de desarrollo y a pequeños emprendimientos con los que esperamos impulsar el crecimiento y desarrollo de todos.

Con visión de responsabilidad y a tono con nuestro compromiso de ser mejores, creamos productos y servicios que generan valor para la organización, y promueven un crecimiento inclusivo y sostenible con un efecto multiplicador que permite mejorar la vida de las personas, familias y empresas en los países donde operamos.

COMPROMETIDOS CON LA SOSTENIBILIDAD



LUIS ATALA

VICEPRESIDENTE CORPORATIVO Y PRESIDENTE DE COMITÉ DE RSC

Este compromiso también se pone de manifiesto a través de nuestro apoyo a la educación como elemento fundamental para el desarrollo de los países. Apoyamos iniciativas educativas en todos los niveles, así como aquellas que promueven la cultura, la actividad física y los deportes, como una contribución para mejorar la calidad de vida en la sociedad.

Ya es reconocida por todos la presencia y cobertura de la Fundación Ficohsa para la Educación Infantil, objeto de innumerables menciones y premios a nivel latinoamericano, por ser una iniciativa con fuerte impacto en la reducción de los niveles de deserción escolar y asistencia en el nivel preescolar. Más de 140 centros de educación preescolar han atendido a casi 150 mil niños menores de 6 años, ofreciendo educación de calidad y merienda escolar, entre otros beneficios y aportes de la fundación.

La experiencia de la Fundación Ficohsa y de otras actividades de negocio de la organización, como el financiamiento a iniciativas verdes, a emprendedores o campesinos, inversión en la comunidad, entre otras que el Grupo ha puesto en práctica desde hace algunos años,

contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que las Naciones Unidas proponen como un reto para las empresas, gobiernos y todos los actores sociales.

Ficohsa considera que es sumamente importante que su estrategia interna y la de sus proveedores esté alineado con estos objetivos universales. Asimismo, a través de sus iniciativas involucra a colaboradores y clientes que hacen efecto multiplicador de las acciones emprendidas. Los logros en inversión en la comunidad nos permiten medir el impacto de nuestra gestión en la consecución de los ODS, así como identificar nuevas oportunidades de acción.

Reiteramos nuestro compromiso con la sostenibilidad y desarrollo económico de los países donde tenemos presencia, esta memoria evidencia nuestro aporte. Nos proponemos hacer aún más, compartir nuestro éxito con socios, accionistas y clientes; generar valor para la comunidad, queremos desarrollo y crecimiento sostenible para todos.

ACERCA DE ESTA MEMORIA

La memoria de sustentabilidad 2016, mantiene el ciclo de presentación anual del periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre. Para la elaboración de la misma, se ha considerado la guía internacional Global Reporting Initiative (GRI) bajo la opción exhaustiva de conformidad con la Guía G4, la Norma ISO26,000, los 10 Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, los resultados de la medición Indicarse 2016 y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles.

El contenido describe las principales acciones de Grupo Financiero Ficohsa a nivel regional, su gestión el ámbito ambiental, social y económico, materialidad y la información necesaria para dar respuesta a los aspectos relevantes puestos de manifiesto por las partes interesadas.

Para obtener mayor información acerca de la metodología implementada en el desarrollo de esta memoria de sustentabilidad con base GRI, puede consultar:

www.globalreporting.org 

Paralelo a la elaboración de esta memoria, se ha preparado un resumen impreso y la versión interactiva completa de esta memoria, puede visitarla en:

www.ficohsasustentabilidad.org 



Durante 2016, las acciones del Grupo Financiero Ficohsa en los países donde tiene presencia, estuvo cada vez más vinculada con actividades de responsabilidad social.

Esto nos permite adoptar un compromiso institucional con la sostenibilidad de manera responsable y constante, implementando soluciones para afrontar los retos en el desarrollo de la región.

Nuestras memorias de años anteriores pueden verse y descargarse a través de nuestra página web: 

www.ficohsa.com



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Grupo Financiero Ficohsa (GFF) comprende un conjunto de sociedades operativas que cubren la práctica total de los servicios financieros y que cada una en su rubro reciben la misma denominación: Ficohsa, a partir de la consolidación de marca concretada en el 2010.

Ficohsa Seguros

Se constituyó con fecha 18 de marzo de 1957, Escritura N° 26 e inscrito con el N° 36, folios del 243 al 258, tomo 18. Empezó a formar parte de la Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA), al momento de su fundación en 1975. Además es miembro de la Federación Interamericana de Empresas de Seguros, Fides.

Ficohsa Casa de Cambio

Constituida en Escritura N° 58 del 25 de mayo de 1992 e inscrita con el N° 84, tomo 267.

Ficohsa Casa de Bolsa

Constituida en Escritura N° 52 del 10 de mayo de 1993 e inscrita con el N° 63, tomo 288.

Oficina de Representación

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes del Estado de la Florida, Estados Unidos, constituida el 18 de diciembre del año 2000.

Ficohsa Remesas, S.A.

Constituida en Escritura N° 107 del 13 de diciembre de 2010 e inscrita con el N° 15818, tomo 19.

Ficohsa Pensiones y Cesantías

sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Honduras, constituida mediante Instrumento público número Ciento Setenta y Nueve (179) autorizado por el Notario Ernesto Alfonso Carrasco Castro el 19 de Diciembre de 2014, cuya primera copia se encuentra inscrita en el Registro Mercantil de Francisco Morazán, Centro Asociado IP, bajo matrícula 2540691, con número 25837 el catorce (14) de enero de 2015.

Alcance Holdings, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, inscrita a la Ficha 748402 y Documento 2053541, de la Sección Mercantil del Registro Público de Panamá, el 29 de septiembre de 2011, bajo la Escritura Pública No.20,645, fechada el día 28 de septiembre de 2011.

Oficina de Representación

Fue constituido en Escritura N° 42 de fecha 14 de junio de 1994 e inscrito con el N° 10, tomo 311. Es miembro del Fondo de Garantía de Depósitos en Establecimientos Bancarios y de la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias, AHIBA.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros, CNBS; autorizó la conformación del Grupo Financiero Ficohsa mediante Resolución 1308/29-11-2005 emitida el 29 de noviembre de 2005.

Banco Ficohsa (Panamá), S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá inscrita a la Ficha 724518 y Documento 1911237 de la Sección Mercantil del Registro Público, constituida el día 19 de enero de 2011, bajo la Escritura Pública No. 919, fechada el día 14 de enero de 2011.

Banco Ficohsa Nicaragua, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Nicaragua, constituida bajo la Escritura No. 57, el 26 de marzo de 1992 e inscrita según asiento No. 13993, pagina 8/29, Tomo 691 del libro segundo de sociedades del Registro Mercantil.

Ficohsa Tarjetas Nicaragua, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Nicaragua, constituida bajo la Escritura No. 14, el 25 de junio de 1991 e inscrita según asiento No. 112, pagina 812, Tomo 285 del libro segundo de sociedades del Registro Mercantil.

Banco Ficohsa Guatemala, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad a las leyes de la República de Guatemala, constituida, el 7 de diciembre de 1993 e inscrita según asiento No. 27348, Folio 78, Libro 108 de sociedades Mercantiles.

Ficohsa Tarjetas

Es una sociedad constituida mediante Instrumento público número Ciento Dos

(102) Autorizado por el Notario Gustavo León-Gómez Rodas, el día Nueve (9) de Noviembre de Dos Mil Seis (2006), cuya Primera Copia se encuentra inscrita en el asiento número Dieciocho (18) del tomo Seiscientos Cuarenta y Dos (642) del Libro de Comerciantes Sociales del Registro de Propiedad Mercantil del Departamento Francisco Morazán, actualmente a cargo de la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT), como Centro Asociado al Instituto de Propiedad (IP).

En Panamá, GFF se constituye mediante la escritura N° 2070 de fecha 1 de febrero de 2006 con registro bajo la Ficha N° 518035 DOC REDL N°915151.

Interamericana Holdin Group, S.A.

Sociedad debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá inscrita a la Ficha 518028 y Documento 915123 de la Sección Mercantil del Registro Público con fecha del 23 de febrero de 2006, bajo la Escritura Pública No. 3,120, fechada el día 17 de febrero de 2006.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Domicilio Social:

En su domicilio social, Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas; pueden consultarse los Estatutos Sociales y demás información pública sobre la Sociedad.

Sede Central Operativa:

Edificio Plaza Victoria, Boulevard Francia, Colonia Las Colinas. Tegucigalpa, MDC; Honduras, CA

COBERTURA GEOGRÁFICA

HONDURAS

4,437
COLABORADORES
PERMANENTES

881
AGENCIAS, ATM'S,
VENTANILLAS
Y AUTOBANCOS

CUOTA DE MERCADO

Banco Ficohsa - Activos **20.10%**
Ficohsa Seguros - Primaje **24.7%**
Ficohsa Tarjetas - Consumo **39.7%**

Visite nuestro sitio web
www.ficohsa.com



OTRAS EMPRESAS

Ficohsa Seguros **4 puntos de servicio**
Casa de Bolsa **1 puntos de servicio**

GUATEMALA

508
COLABORADORES
PERMANENTES

67
AGENCIAS, ATM'S,
VENTANILLAS
Y AUTOBANCOS*

CUOTA DE MERCADO

Banco Ficohsa - Activos **0.62%**
Ficohsa Tarjetas - Consumo **4.87%****

Visite nuestro sitio web
www.ficohsa.com/gt



*Incluye Punto de Servicio Ficohsa Multipago **Sobre cartera

PANAMÁ

252
COLABORADORES
PERMANENTES

15
AGENCIAS, ATM'S,
VENTANILLAS
Y AUTOBANCOS

CUOTA DE MERCADO

Banco Ficohsa - Activos **0.36%**
Ficohsa Tarjetas - Consumo **2.02%***

Visite nuestro sitio web
www.ficohsa.com/pa



*Aplica cartera local, saldo capital en reportes regulatorios

NICARAGUA

719
COLABORADORES
PERMANENTES

40
AGENCIAS, ATM'S,
VENTANILLAS
Y AUTOBANCOS

CUOTA DE MERCADO

Banco Ficohsa - Activos **5.35%**

Visite nuestro sitio web
www.ficohsa.com/ni



ESTADOS UNIDOS

35
COLABORADORES
PERMANENTES

14
AGENCIAS, ATM'S,
VENTANILLAS
Y AUTOBANCOS



ESTRATEGIA DE RSC

Visión de RSC, estableciendo metas y evaluando desempeño



La información completa y detallada de la Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero Ficohsa se encuentra en el Reporte de Sustentabilidad 2011, visitando el siguiente enlace:

www.ficohsasustentabilidad.org

Para conocer la misión, visión y valores de Grupo Financiero Ficohsa hace clic en este enlace:

[Misión, Visión y Valores](#)

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La protección de la información de nuestros clientes es una prioridad para Grupo Financiero Ficohsa, y todos nuestros colaboradores son responsables de cumplir las Políticas de Seguridad de la Información.

Para robustecer y mejorar continuamente la seguridad, se creó la Vicepresidencia de Seguridad de la Información estableciendo un marco de trabajo que garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma; con el objetivo de asegurar las operaciones, reputación institucional y el cumplimiento regulatorio del Grupo Financiero Ficohsa.

Este marco de trabajo de Seguridad de la Información, se ha estructurado en políticas y procedimientos que reúnen las directrices corporativas así como las mejores prácticas; adicionalmente, se han hecho esfuerzos para realizar evaluaciones de las prácticas actuales y robustecer los controles implementados.

El modelo de protección de la información implementado en el Grupo Financiero Ficohsa se encuentra en permanente evolución en base a las necesidades institucionales, la tecnología y el mercado global.

RECONOCIMIENTOS

The Banker

En marzo, la agencia internacional **The Banker** eligió a Ficohsa como el banco No. 1 en Honduras y entre los 10 mejores calificados de Centroamérica.



En el año 2016, Grupo Financiero Ficohsa Honduras fue reconocido una vez más como una de las mejores empresas para trabajar por el **Instituto Great PLace to Work**. En el ranking de las mejores empresas que trabajar en Honduras GFF Honduras se ubicó en la posición 10.



En julio, la **Revista Financiera Euromoney** premió a Banco Ficohsa como el mejor banco de Honduras.



En septiembre, la firma **FUNDAHRSE** reconoció a Banco Ficohsa como una Empresa Socialmente Responsable por décimo año consecutivo.



En octubre, la agencia internacional **Global Finance** eligió a Ficohsa como el Mejor Banco de Honduras.



En octubre, el **Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)** entregó a Banco Ficohsa el Reconocimiento Promoción y Consumo Responsable, por su Programa de Educación Financiera Infantil.



En noviembre, la Revista Internacional **Latin Finance** otorgó el reconocimiento a Banco Ficohsa como el Mejor Banco en Centroamérica y el Mejor Banco en Honduras.



En noviembre, la Revista **Estrategia & Negocios** reconoció a Banco Ficohsa entre los 100 protagonistas del Mercadeo en Centroamérica y el Caribe.

RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

En GFF evaluamos y definimos los diferentes públicos de interés a fin de garantizar las mejores relaciones posibles de acuerdo a los objetivos institucionales. Esto es fundamental para la sustentabilidad de las operaciones de las empresas de Ficohsa.

Partes Interesadas Ficohsa: Banco, Seguros y Tarjetas

1. **Accionistas:** Socios, Inversionistas, Junta Directiva
2. **Clientes**
3. **Clientes potenciales**
4. **Proveedores**
5. **Colaboradores**
6. **Gobierno:**
 - Entes reguladores en Honduras: Banco Central de Honduras, CNBS (Comisión Nacional de Banca y Seguros), Secretaría de Finanzas, Tribunal Superior de Cuentas, DEI (Dirección Ejecutiva de Ingresos), Instituto de la Propiedad (IP), Alcaldías.
 - Entes reguladores en Guatemala: SIB (Superintendencia de Bancos).
 - Entes reguladores en Panamá: Superintendencia de Bancos de Panamá. Secretarías de Estado y Prestadores de Servicios Públicos.

- Entes reguladores en Nicaragua: MITRAB (Ministerio del Trabajo), INSS (Instituto del Seguro Social), GDI (Dirección General de Impuestos), y SIBOIF (Superintendencia de bancos y Otras Instituciones Financieras)

7. Medios de comunicación

8. **Organismos Internacionales:** BID (Banco Interamericano de Desarrollo), CEAL (Consejo Empresarial de América Latina), BCIE (Banco Centroamericano de Integración Económica), FELABAN (Federación Latinoamericana de Bancos), IIF (Institute of International Finance), IFC (International Finance Corporation)

9. Organizaciones de terceras partes:

- Certificadores: Fitch Ratings, Great Places to Work
- Verificadores: FUNDAHRSE (Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial), GRI (Global Reporting Initiative).
- Auditores: Deloitte & Touche S. de R.L., Pricewaterhouse Coopers.
- Cámaras y Ong: AHIBA (Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias), COHEP (Consejo Hondureño de la Empresa Privada), Asociación Bancaria de Panamá, Asociación Panameña de Crédito (APC), Asociación Bancaria de

Social Empresarial en Guatemala), CCIT (Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa), CCIC (Cámara de Comercio e Industrias de Cortés), Fundación CREHO, SumaRSE (Panamá), RIDA (Red Internacional de Aseguradoras), FIDES (Federación Interamericana de Empresas de Seguros), CAHDA (Cámara Hondureña de Aseguradoras) y la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP).

10. Competidores

11. Futuras Generaciones

12. Sociedad Civil

13. Comunidad



RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas: Fundación Ficohsa.

1. **Junta Directiva**
2. **Colaboradores**
3. **Comunidad:** Comunidades donde hay centros de la Fundación, Comité Permanente de Gestión Educativa
4. **Aliados Estratégicos:**

Alianzas Nacionales:

- Lufussa
- Lacthosa
- Farinter, Farmacias Kielsa y Vaver
- DISA
- Supermercados La Colonia
- Ferema
- Fundación Tigo
- Fundación Zamora Terán
- ChildFund

Alianzas Internacionales:

- Programa Mundial de Alimentos (PMA)
- Darwin Capital

- Transatlantic Re
- Visa
- Copa Airlines
- Bladex
- Microsoft
- Organización de Estados Americanos (OEI)
- More Money
- Wells Fargo
- United Way
- MoneyGram
- Intermex

5. **Gobierno: Secretaría de Educación y Docentes de Educación Preescolar**

6. **Sociedad Civil**

7. **Futuras Generaciones**

8. **Proveedores**

9. **Organizaciones de terceras partes:** **Verificadores: - GRI (Global Reporting Initiative) - FUNDAHRSE Consultores**



“**Mantenemos relaciones sólidas con nuestros socios estratégicos**”

Para conocer más sobre la relación con partes interesadas, descripción de los principios, temas de enfoque y canales de comunicación, hace clic en este enlace:

[Relación con Partes Interesadas](#) 

GOBIERNO CORPORATIVO

Estructura del Gobierno Corporativo y su Composición

Las bases en las que se sustentan nuestro desempeño exitoso consisten en una sólida estructura del Gobierno Corporativo y su Composición. Es el órgano superior de la organización desde donde emanan las directrices que fomentan el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la cultura de la rendición de cuentas y efectiva relación con todos los entes involucrados en las actividades de la institución.

El Modelo de Gobierno Corporativo está basado en una visión de grupo en el que hay una sociedad matriz y unas empresas subsidiarias (o Empresas Miembro) operativas en la región centroamericana.

La Estructura de los Órganos de Gobierno Corporativo es la siguiente:

1. Asamblea General de Accionistas (14 miembros)

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo y soberano de la SOCIEDAD, a través del cual se manifiesta la voluntad social y se articula el derecho del accionista a intervenir en la toma de decisiones de la SOCIEDAD en las materias propias de la competencia de la misma.

2. Junta Directiva (9 miembros)

La Junta Directiva asume funciones clave a nivel de grupo y centra su actuación en el desarrollo de competencias tales como la Orientación Estratégica, la supervisión de áreas concretas, el control efectivo de la gestión ordinaria y el Gobierno Corporativo.

A la fecha de este informe, nuestra Junta Directiva cuenta con nueve (9) directores, cinco (5) de los cuales, son Directores Externos.

3. Comités de la Junta Directiva de GFF:

a. Comité de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio(3 miembros)

El Comité de Auditoría tiene como objetivo asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia y supervisión sobre las siguientes materias: arquitectura de control, aplicación de la política de riesgos, sistemas de control interno, sistemas de información y comunicación interna, servicios de auditoría interna y auditoría externa, cumplimiento, transparencia y revelación de información, conflictos de interés y operaciones con partes vinculadas.

b. Comité de Riesgos (4 miembros)

El Comité de Riesgos tiene como objetivo el apoyo a la Junta Directiva respecto a la función de supervisión de riesgos por lo que, consecuentemente, su responsabilidad no es planificar o ejecutar tareas de gestión de riesgos, ya que éstas recaen en los miembros de la Alta Gerencia y en las áreas de negocio.

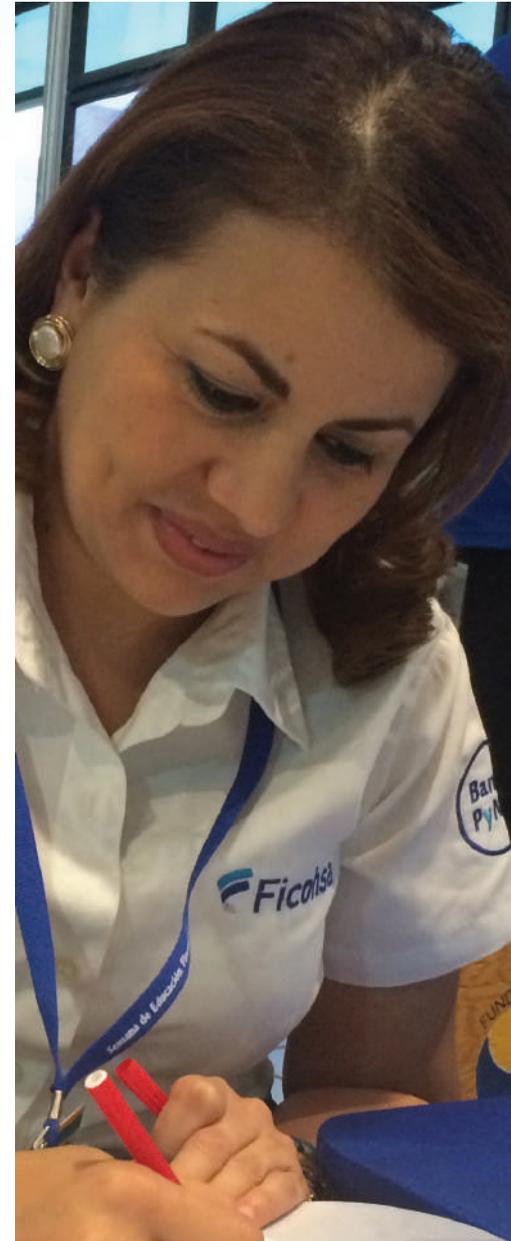
c. Comité de Nominaciones y Compensaciones (4 miembros)

En relación al proceso de nominación, el Comité de Gobierno Corporativo estudia las competencias, conocimientos y experiencias que son necesarios en la Junta Directiva de

Grupo Financiero Ficohsa y demás empresas miembro e informa sobre la idoneidad de los candidatos a miembro de la Junta Directiva propuestos por los accionistas y propone a la Junta Directiva los Directores que deban formar parte de cada uno de los Comités. Asimismo, informa sobre las propuestas de nombramiento o cese del Secretario Corporativo y de los Secretarios de las Juntas Directivas de las Empresas Miembro. El Comité de Nominaciones y Compensaciones se encarga de la propuesta de nombramiento del Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Ficohsa y demás dignatarios y los candidatos a Presidente Ejecutivo y Gerente General propuestos por las Juntas Directivas de las Empresas Miembro y sobre las propuestas de nombramiento de otro miembros de la Alta Gerencia efectuada por el Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Ficohsa o el Presidente Ejecutivo o Gerente General de cada Empresa Miembro así como del Vicepresidente de auditoría interna.

d. Comité de Gobierno Corporativo (3 miembros)

El Comité de Gobierno Corporativo apoya a la Junta Directiva en la evaluación periódica del cumplimiento de las prácticas de Gobierno Corporativo incluidas en los Estatutos, Reglamentos y Código de Gobierno teniendo en cuenta los compromisos asumidos en relación con cada uno de los grupos de interés, los resultados obtenidos y los conflictos que se hubieren presentado y propone los ajustes y reformas que estime oportunos. A partir del año 2016, este comité se encarga de estudiar las competencias, conocimientos y



GOBIERNO CORPORATIVO

experiencia que son necesarios en la Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa y demás Empresas Miembro e informa sobre la idoneidad de los candidatos a miembro de la Junta Directiva propuestos por los accionistas y propone a la Junta Directiva los Directores que deban formar parte de cada uno de los Comités.

e. Comité Financiero:

Comité de carácter voluntario y se constituye como órgano permanente de estudio y apoyo a la Junta Directiva de GFF en el cumplimiento de las funciones relacionadas con la estructura de inversión y financiación de GFF.

Estos comités se encuentran liderados por Directores de Grupo Financiero Ficohsa así como por ejecutivos invitados de sus empresas miembro, quienes cuentan con amplia experiencia y conocimientos para abordar las materias que son competencia de cada uno de los Comités, asegurando de esta manera que los temas sean abordados con la profundidad y profesionalidad requerida.

Es importante destacar el balance que existe entre los Directores externos e internos de nuestra Junta Directiva

Durante el año 2015, se decidió crear los "Comités País" para lo que se refiere a Riesgos y Auditoría por lo cual, cada país en el que operamos, tiene su comité local de la siguiente forma:

- Comité Auditoría Honduras (3 miembros)
- Comité Auditoría Guatemala (3 miembros)
- Comité Auditoría Panamá (2 miembros)
- Comité Auditoría Nicaragua (3 miembros)
- Comité Riesgos Honduras (5 miembros)
- Comité Riesgos Guatemala (4 miembros)
- Comité Riesgos Panamá (3 miembros)
- Comité de Riesgos Nicaragua (2 miembros)

La Junta Directiva

En Grupo Financiero Ficohsa la Junta Directiva es el máximo órgano de decisión, salvo en las materias que corresponden exclusivamente a la Asamblea General de Accionistas.

La política de la Junta, es delegar la gestión extraordinaria en el equipo de Alta Gerencia. La junta de Grupo Financiero Ficohsa podrá recabar información sobre las actuaciones de la Alta Gerencia con la autoridad de solicitar las aclaraciones o documentos que considere pertinentes sobre cualquier materia.

Responsabilidad Social

El área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) corresponde, dentro de la Alta Dirección de Grupo Financiero Ficohsa, a la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Responsabilidad Social Empresarial.

La transparencia es uno de los pilares en los que se sustenta el Modelo de Gobierno de la Sociedad.

Para Grupo Financiero Ficohsa, el proceso de revelación de información, tanto financiera como no financiera, persigue un triple objetivo:

1. Facilitar el proceso de rendición de cuentas por parte de los administradores.
2. Facilitar el conocimiento de Grupo Financiero Ficohsa por parte de los distintos grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, regulador/supervisor, comunidad y mercado en general).
3. Comunicar las reformas de gobierno abordadas por los accionistas de Grupo Financiero Ficohsa con el fin de diferenciarse de otras empresas similares y situarse en vanguardia en cuanto a su modelo de administración.

La Sociedad se ha establecido como meta que el proceso de comunicación de la información quede estructurado de tal forma que:

La información que se transmita sea relevante para los destinatarios.

- La información transmitida sea correcta y veraz.
- La información se transmita de forma equitativa.
- La información se transmita en tiempo útil.



GOBIERNO CORPORATIVO

El Presidente de la Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa desempeña funciones ejecutivas como Presidente Ejecutivo Grupo Financiero Ficohsa, S.A.

En relación al proceso de nominación, el Comité de Gobierno Corporativo estudia las competencias, conocimientos y experiencia que son necesarios en la Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa y demás Empresas Miembro e informa sobre la idoneidad de los candidatos a miembro de la Junta Directiva propuestos por los accionistas y propone a la Junta Directiva los Directores que deban formar parte de cada uno de los Comités. Asimismo, informa sobre las propuestas de nombramiento o cese del Secretario Corporativo y de los Secretarios de las Juntas Directivas de las Empresas Miembro, El Comité de Nominaciones y Compensaciones se encarga de la propuesta de nombramiento del Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Ficohsa y demás Dignatarios y los candidatos a Presidente Ejecutivo o Gerente General propuestos por las Juntas Directivas de las Empresas Miembro y sobre las propuestas de nombramiento de otros miembros de Alta Gerencia efectuada por el Presidente Ejecutivo de Grupo Financiero Ficohsa o el Presidente Ejecutivo o Gerente General de casa Empresa Miembro así como del Vicepresidente de Auditoría Interna.

Las funciones de la Junta Directiva se encuentran debidamente detalladas en el Reglamento de Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa mismas que se concentran en cuatro (4) categorías principales: **Funciones de Estrategia, Funciones de Supervisión, Funciones de Control y Funciones de Gobierno.**

En Grupo Financiero Ficohsa hemos emitido una política de riesgo ambiental y social que aplica a Honduras, Guatemala y Panamá. La misma ha sido sujeta a actualizaciones con el fin de mantenerla vigente.

La Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa, S.A. es informada periódicamente sobre los tableros de riesgos que resumen aspectos como: monitoreo de riesgo operativo, legal, de crédito de liquidez, reputacional entre otros de los países en donde opera.

Durante la revisión de tableros de riesgos, en caso de que se encuentre un indicador fuera de rango, los miembros de la Junta Directiva designan al Presidente del Comité de Riesgos de Grupo Financiero Ficohsa, S.A., para que este gestione con la empresa miembro que corresponda, a fin de que el mismo sea mitigado.

La Junta Directiva de Grupo Financiero Ficohsa recibe anualmente un informe del área de riesgos que contempla la información de los riesgos institucionales a nivel regional. La supervisión sobre impactos, riesgos y oportunidades se realiza al menos cuatro veces en el año.

El comité regional de Responsabilidad Social Corporativa, compuesto por un presidente y cuatro miembros directores de las cuatro áreas del modelo de gestión de la responsabilidad social corporativa de la organización son los responsables de revisar y aprobar la memoria; incluyendo el capítulo de materialidad.

A través de los Comités de Auditoría y Cumplimiento Regulatorio, Riesgos, Nominaciones y Compensaciones, Gobierno Corporativo y Comité Financiero; se canalizan los asuntos que merecen la atención del máximo Órgano de Gobierno; a través de sus informes regulares que preparan para la junta.

Las remuneraciones de la Junta Directiva y sus comités son competencia de la Asamblea General de Accionistas.

La política de remuneraciones vigente para los Directores consta de los siguientes componentes:

1. Dietas por asistencia a las reuniones de Junta Directiva.
2. Dieta fija mensual.
3. Póliza de Responsabilidad Civil.
4. Póliza de Errores y/u Omisiones.

Para conocer las estructuras de Gobierno Corporativo y de los Comités de Gobierno Corporativo de Grupo Financiero Ficohsa haga clic en este enlace:

Estructuras y Comités



A person is shown from the chest down, wearing a light-colored button-down shirt, sitting at a desk. They are holding a pen and writing in a notebook. In the background, there is a laptop with a screen displaying some text. The entire scene is overlaid with a semi-transparent blue filter. The word "MATERIALIDAD" is written in large, bold, white capital letters across the center of the image.

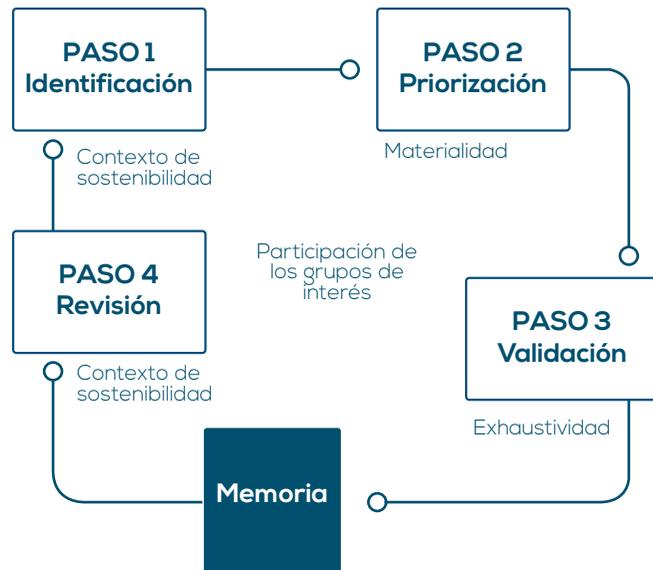
MATERIALIDAD

MATERIALIDAD | LA RESPUESTA A NUESTROS CLIENTES

La materialidad es uno de los principales principios para la construcción de una Memoria de Sostenibilidad y dentro de sus objetivos se haya descubrir las percepciones y expectativas de las partes interesadas. El Global Reporting Initiative expone que la materialidad es “ abordar aquellos aspectos que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones de los grupos de interés ” (GRI4.Manual de principios Básicos p.14.). La Materialidad es el principio que determina que temas relevantes son suficientemente importantes como para que sea esencial. (GRI 101.Set Consolidado.p.10)

La construcción de la materialidad precisa de diseñar un plan basado en cuatro fases y que se reflejan en el cuadro siguiente:

Asuntos > Aspectos > Información sobre el enfoque de gestión + Indicadores



Antecedentes

El Grupo Financiero Ficohsa ha reportado sus acciones sobre la sostenibilidad de sus operaciones desde el año 2009 y dentro de ellas la consulta social es un elemento fundamental de su proceso de materialidad. El primero ejercicio se realizó en mayo del 2015 y se diseñó con el objetivo de conocer las percepciones, actitudes y comportamientos de las partes interesadas sobre las operaciones de Servicio al Cliente. Las conclusiones se orientaron hacia la creación de un mayor número de puntos de servicios que permitieran un mejor acceso a los productos y servicios en segundo lugar elevarlos en cuanto a respeto y cortesía al cliente.

El monitoreo a los dos temas pudo identificar que en torno a los puntos de servicio que durante el año 2016 los mismos aumentaron en un 27 % a nivel nacional mostrando

el creciente dinamismo del sector bancario y el impacto del Grupo Financiero Ficohsa. Dicho dato supera el promedio de 11% desde el 2011 y destaca que dentro de los puntos de servicios se encuentra la presencia de los agentes corresponsales.

En cuanto a la cobertura de los temas de respeto y cortesía del cliente los monitoreos realizados y las evaluaciones a la materialidad de la II consulta muestran los avances en dicho sentido.

1. Identificación. ¿Cómo se diseñó la II consulta social?

La segunda consulta social se diseñó con el objetivo de informar a las partes interesadas sobre los principales avances realizados por el Grupo Financiero Ficohsa en su política de Servicio al Cliente. Se realizó una consulta en Tegucigalpa el día 10 de mayo y otra en San Pedro Sula el 12 de mayo del 2017. Adicionalmente, se incluyeron las necesidades de validar las percepciones de los invitados y conocer nuevas tendencias en los temas materiales

Para alcanzar el objetivo de la II consulta se implementó un proceso de materialidad basado en la norma Accountability (AA1000SES). Dicha Norma se basa en el criterio del reconocimiento, la asunción de responsabilidad y actitud transparente acerca de los impactos de las políticas, decisiones, acciones, productos y desempeño asociado que haya realizado una organización con sus partes interesadas. En esta segunda oportunidad fueron invitadas 98 personas integradas en cuatro partes interesadas. La mayor parte de los grupos de interés provenían de Tegucigalpa (55%) y de San Pedro Sula (45%).

Crecimiento de los Puntos de Servicio HONDURAS

TIPOS DE PUNTOS DE SERVICIO	2015	2016
Oficina Principal	60	60
Sucursales	87	76
Agencias	990	1026
Ventanillas	348	378
Agentes corresponsales	870	1262
Otros	962	1428
TOTAL	3,317	4,230

Fuente: CNBS Memoria 2016, pp 25-26

MATERIALIDAD | LA RESPUESTA A NUESTROS CLIENTES

Partes Interesadas Consultadas



Los criterios para la selección de las partes interesadas en la consulta social fue presentadas por el ente facilitador y se basaban en la influencia positiva o negativa de la parte interesada en la toma de decisiones, su relación hacia el Grupo Financiero Ficohsa, capacidad de respeto hacia otras partes interesadas y haber participado en la primera consulta social.

En función de los análisis de los impactos y las evaluaciones preliminares se decidió la creación de cuatro mesas de diálogo orientadas a la Banca de consumo, de colaboradores, seguros y comunidad. Cada mesa conto con un juego de instrumentos que permitían orientar la participación a través de preguntas guías destinadas a descubrir las expectativas de las partes interesadas invitadas.

2. Priorización

Descubrir que entre las principales fortalezas del Grupo Financiero Ficohsa se encuentran sobre todo en la amabilidad y trato personalizado. Le sigue el factor de Tiempo de Respuesta acorde con el proceso de construcción de la

Porcentaje de Respuesta

TEMA	No. de Identificación en la matriz	Ficohsa	Porcentaje Respuesta Partes Interesadas
Banca Pyme	1	43	57
Política de privacidad de la información del cliente	2	66	84
Banca móvil	3	66	69
Banca electrónica	4	60	77
Puntos de servicio	5	71	85
Gestión de quejas	6	72	75
Servicios de pre y post venta	7	60	65
Innovación en productos y servicios	8	93	85
Ética y transparencia en las comunicaciones	9	96	86
Atención en caja	10	76	80
Respeto y cortesía en el servicio	11	94	86
Respeto a la competencia	12	73	78
Educación financiera	13	58	73
Gestión de reclamos	14	44	72
Capacitación de colaboradores en productos y servicios	15	67	82
Pensiones (Ficohsa Pensiones)	16	0	2
Capacitación de Proveedores	17	6	0
Tiempo de Respuesta	18	0	2
Cultura de Servicio al cliente interno	19	0	3
Conocimiento multiproductos entre empresas	20	0	1

materialidad, los resultados de la II consulta social permitieron señalar cuales son los temas pertinentes que más atraen a las partes interesadas.

En cuanto a las Oportunidades de Mejora el análisis de Pertinencia permitió señalar la importancia de enfocar los temas del Tiempo de respuesta y la comunicación del cliente.

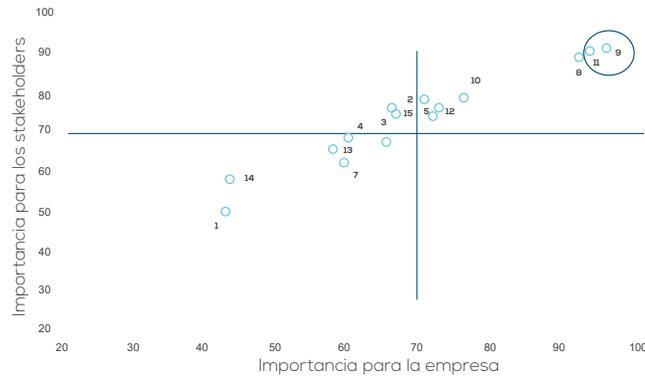
3. Validación

Con la integración de las expectativas de las partes interesadas invitadas y comparándose con el pensamiento del equipo de FICOHSA se obtiene el cuadro de materialidad con lo que los temas pasan de ser pertinentes a relevantes. La grafica a continuación muestra la forma en que se identifican dichos temas conforme la importancia que adquieren para las partes interesadas.

“ La amabilidad y el trato personalizado son activos esenciales de Ficohsa ”

MATERIALIDAD | LA RESPUESTA A NUESTROS CLIENTES

Temas Materiales para la Sostenibilidad de Nuestra Empresa



Los temas considerados materiales o de mayor importancia para las partes interesadas de la mesas de diálogo fueron identificados en el tema de ética y transparencia en las comunicaciones; y respeto y cortesía en el servicio. Los detalles de las posiciones de los restantes ítems pueden encontrarse en el anexo I de Materialidad.

Con los temas materiales identificados se ha procedido a operar los indicadores que en el caso del GRI4 a desarrollar un enfoque de Gestión en Comunicación estratégica en el caso de los procesos internos de Tiempo de Respuesta como en el seguimiento a las evaluaciones de Satisfacción del cliente que permitan conocer los avances en cuanto a los procesos de atención en Respeto y Cortesía. Ambos temas serán incluidos en la agenda del Grupo Financiero en función de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 (ODS 16) en el tema de Paz, justicia e instituciones sólidas. (Ver cuadro)

TEMAS MATERIALES	Expectativas	Indicador de Gestión GRI4	Indicador Sectorial GRI	Tipo de Indicador	ODS 2030
Ética y transparencia en las comunicaciones	Mejor desempeño en los tiempos de respuesta a las gestiones de los clientes	GRI- 4 PR7 Número de casos de incumplimiento o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio desglosados en función del tipo de resultados.	Enfoque de Gestión sobre el manejo de los tiempos de respuesta a las necesidades de los clientes	Externo	ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones solidas
Respeto y cortesía al cliente	Mayores estándares en cuanto a los procesos de atención a los clientes	GRI-4 PR5 Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Enfoque de gestión sobre comunicación y satisfacción de los clientes	Externo	ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones solidas

3. Revisión

Finalmente y al realizarse la evaluación de los resultados con los objetivos de la primera y segunda consulta se observan importantes hallazgos que pueden resumirse en las siguientes conclusiones:

Las percepciones de las partes interesadas es que han habido avances sustanciales con respecto a la primera consulta. Es notorio el crecimiento de los puntos de servicios o canales alterno, no obstante; se requieren más esfuerzo en la comunicación en cuanto el acceso y beneficios de los mismos.

Se resalta en toda la consulta el tema de la Amabilidad y Trato personal como la primordial fortaleza del GFF y que la principal oportunidad de mejora se encuentra en reducir los tiempos de respuesta en las gestiones de los clientes.

Los dos anteriores aspectos se corroboran con el ejercicio de materialidad en donde se identifica la necesidad de definir

claramente la ética y la transparencia en las comunicaciones con el cliente. Se considera que la política de Cliente Integral ayudará a establecer la relación entre ambos factores.

1. Hay una clara tendencia en los clientes quienes están distribuidos entre la generación Milenia altamente asociada a la tecnología y las anteriores a ella atraídas por el trato personal y la amabilidad.
2. La Universidad Ficohsa está tomando un papel fundamental en los procesos de formación y desarrollo del personal. Se debe continuar fortaleciendo el rol de este departamento y ampliar sus capacidades en diferenciar temas entre el back y front office. Deberá segmentarse la capacitación para quienes están a cargo de operaciones de Captación con los de colocación de los recursos, los temas de la atención y respuesta a los clientes deberán ser transversales para todos los programas como también los asociados al cumplimiento regulatorio.

Gestión de Responsabilidad Social:

NUESTRA EMPRESA



G4-DMA

Como uno de los grupos financieros con mayor crecimiento en la región, en cada país donde hoy se tiene presencia, Ficohsa es ya reconocida como una empresa sólida y confiable que apuesta a la gestión con transparencia, integridad, ética y desarrollo sostenible; como componentes fundamentales en la forma de hacer negocios y manteniendo su accionar a la luz de los valores de la institución.

Esta gestión, es una prioridad en el día a día de la institución, lo que permite que el ADN corporativo sea siempre mantener un compromiso a ser cada día mejores. Esto fortalece las relaciones con las partes interesadas, en donde las decisiones con compromiso e integridad son el foco fundamental para la realización de negocios sostenibles en la región y por ende, de beneficio para todos los clientes y a la sociedad en general.



INDICADORES ECONÓMICOS: BANCO FICOHSA | HONDURAS

Al cierre de 2016 el total activos netos fue de L76,905 millones, con un crecimiento interanual del 9.5%, influenciado principalmente por un incremento en la cartera de préstamos. Estructuralmente la cartera posee el mayor porcentaje de participación del total de activos (67%), seguido de las Inversiones Netas y Otros Activos.

ELEMENTO ECONÓMICO	POSICIÓN EN EL MERCADO		
	2014	2015	2016
Activos	1	1	1
Préstamos	1	1	1
Depósitos	2	2	2
Patrimonio	1	1	1
Utilidades	1	1	1

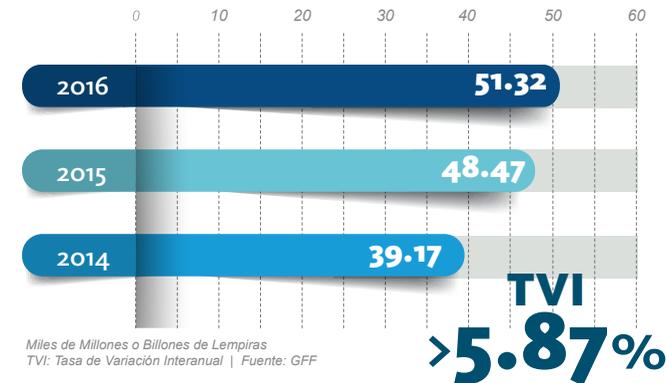
Cartera de Préstamos

En el año 2016, la cartera de préstamos del Banco experimentó un aumento de 6% respecto a 2015, alcanzando un saldo de L 51,319 millones. Este desempeño ha permitido a Ficohsa ocupar de manera sostenida la posición número 1 en términos de colocaciones, con una participación del 20.3% del total del mercado.

El sano crecimiento de la cartera global permitió en 2016 reflejar un índice de mora de 2.14%.

En cuanto a cobertura de cartera en mora con reservas, los criterios emanados por la alta administración así como las políticas de riesgo, permiten al Banco lograr niveles de cobertura superiores al 100% al cierre de 2016.

Evolución de la Cartera de Préstamos



Índice de Mora



Existen procesos que identifican y controlan los riesgos operativos del Banco, asociados con riesgos humanos, naturales, legales y tecnológicos. Adicionalmente la disminución del índice de mora, a pesar del crecimiento de la cartera, evidencia la existencia de un manejo adecuado del riesgo de crédito. Toda esta labor, tiene como objetivo diseñar políticas y procesos orientados a la mitigación de riesgos operativos, de crédito y liquidez.

Al cierre de 2016 Banco Ficohsa ocupó el segundo lugar del sistema, en materia de pasivos, con una participación del 17.7%. Cabe destacar que a diciembre 2016 el Banco alcanzó un volumen de depósitos totales por L 47,311 millones, lo que representa un crecimiento

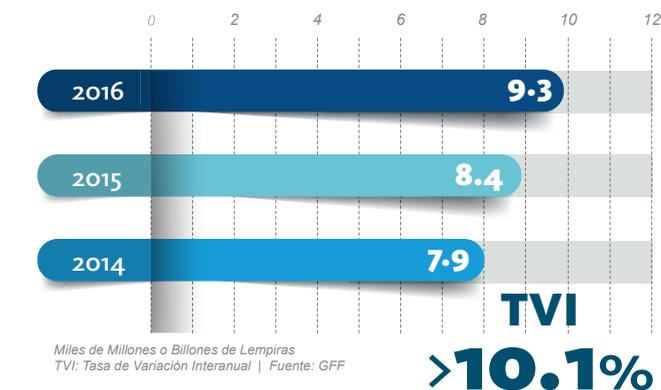
del 10.8% respecto a 2015. Dentro de este crecimiento destaca el aumento de las cuentas de ahorro y cheques.

Recursos Patrimoniales

El patrimonio del Banco alcanzó L9,353 millones, manteniendo consecutivamente su posición de Banco líder en materia de recursos patrimoniales (No.1), con una participación del 21.5%.

En referencia al indicador patrimonial (IAC) este reportó un ratio de 14.08% para diciembre 2016. Con ello el Banco concluye el pasado ejercicio en una posición privilegiada y en las mejores condiciones para soportar el crecimiento proyectado y aprovechar las oportunidades de crecimiento que se presenten en el futuro.

Evolución del patrimonio



Rentabilidad sobre Patrimonio Promedio



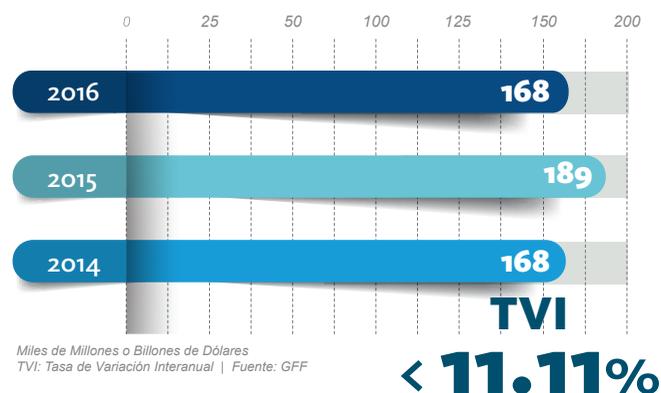
INDICADORES ECONÓMICOS: BANCO FICOHSA

GUATEMALA

Cartera de Préstamos

En el ejercicio 2016, la cartera se contrajo en un 9.6% debido al efecto de la ley de tarjetas que limitó las colocaciones del sistema e incrementaron las cancelaciones. Además, los cambios en los parámetros de colocación, que limitaron el crecimiento de algunos productos de riesgo mayor.

Evolución de la Cartera de Préstamos

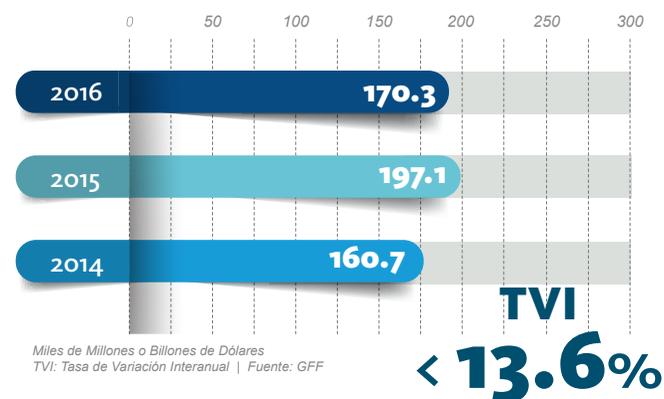


Pasivos y Depósitos

Banco Ficohsa Guatemala tiene una base de depósitos estable. La mayor proporción de los fondos son captados de depositantes locales mediante depósitos a plazo.

Los avances en la diversificación por depositante individual se mantienen y la proyección de fuentes de fondos incorpora cambios en la mezcla de fondeo que favorecerían su costo mediante incremento en las captaciones de depósitos monetarios.

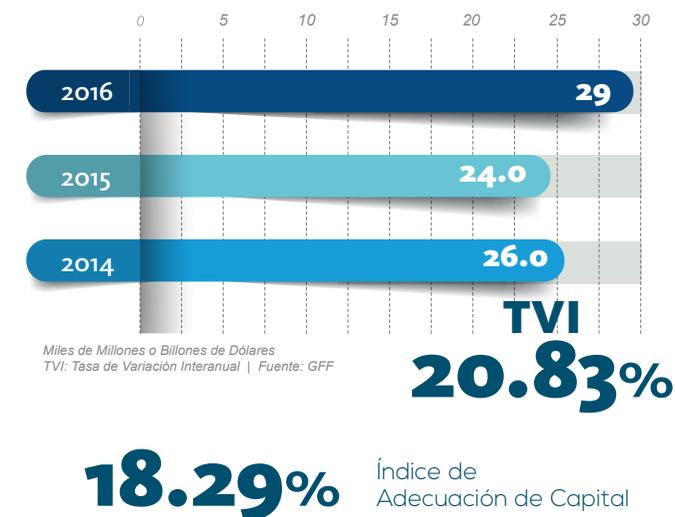
Evolución de depósitos



Recursos Patrimoniales

La posición patrimonial es adecuada y provee un margen apropiado superior a los mínimos requeridos por el regulador. Este nivel de capital se benefició del aporte recibido en febrero de 2016 y el crecimiento menor de los activos durante el ejercicio.

Evolución del patrimonio



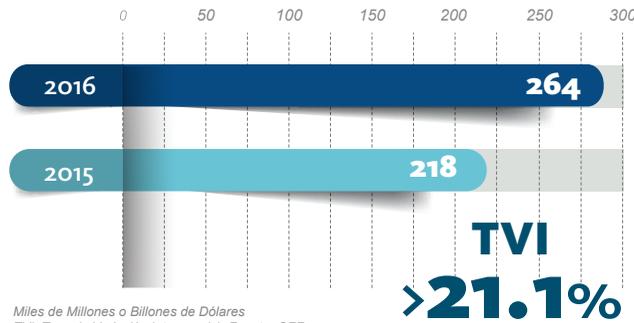
INDICADORES ECONÓMICOS: BANCO FICOHSA

NICARAGUA

Cartera de Préstamos

En el año 2016, Banco Ficohsa Nicaragua logró un incremento anual del 21%, totalizando una cartera bruta de US\$264 millones. El incremento se da por mayor cartera de consumo en US\$ 34 millones y créditos comerciales en US\$11 millones. La participación de mercado de la cartera de préstamos es de un 5.5%.

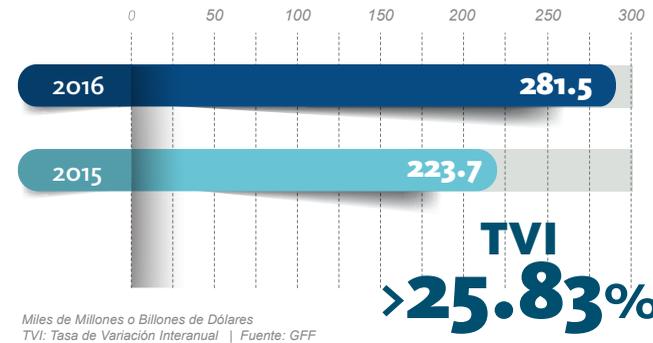
Evolución de la Cartera de Préstamos



Pasivos y Depósitos

En 2016, Banco Ficohsa Nicaragua alcanzó importantes logros en su estructura de financiamientos. A diciembre de 2016, el banco posee depósitos por US\$ 281.5 millones, lo que representó un crecimiento del 26% respecto al 2015. El crecimiento esta distribuido por un aumento de US\$ 36 millones (32%) en depósitos a plazo y US\$ 22 millones (20%) en cuenta de ahorro y corriente.

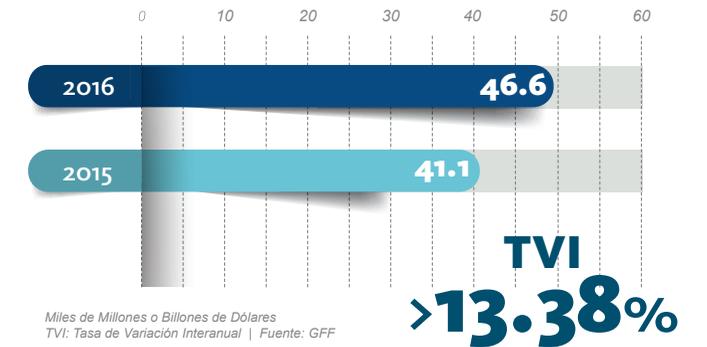
Evolución de depósitos



Recursos Patrimoniales

Banco Ficohsa Nicaragua a finales de 2016 incrementó su patrimonio en US\$ 5.4 millones (31%), como resultado de un robusto desempeño financiero y aporte de sus accionistas. Total patrimonio de US\$ 46.6 millones.

Evolución del patrimonio



Índice de Rentabilidad ROE
4.88%

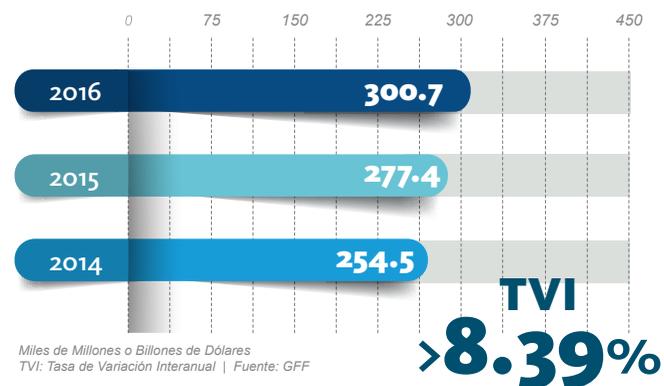
Índice de Adecuación de Capital
13.02%

INDICADORES ECONÓMICOS: BANCO FICOHSA | PANAMÁ

Cartera de Préstamos

En el año 2016, Banco Ficohsa Panamá materializó un crecimiento del 8.4% en colocaciones, totalizando una cartera de US\$ 300.7 millones. El incremento de cartera esta influenciado por el modelo de negocio que permitió el aumento del portafolio.

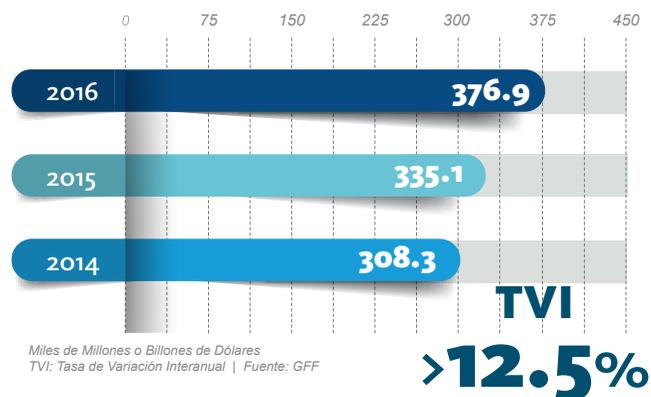
Evolución de la Cartera de Préstamos



Pasivos y Depósitos

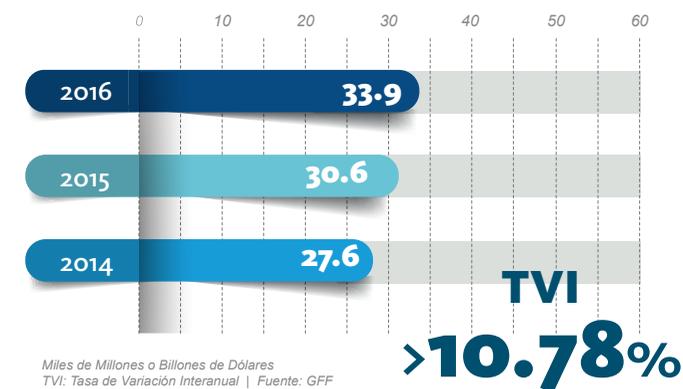
En 2016, Banco Ficohsa Panamá alcanzó importantes logros en materia de su estructura de financiamiento. A diciembre de 2016, el banco posee depósitos por US\$ 376.9 millones, lo que representó un aumento del 12.5% respecto a 2015. El crecimiento se concentra básicamente por US\$ 243.1 millones.

Evolución de depósitos



Recursos Patrimoniales

Evolución del patrimonio



Índice de Rentabilidad ROE

-4.46%

Índice de Adecuación de Capital

14.1%

CLIENTES: BANCO FICOHSA | OFICINA DE REPRESENTACIÓN EN EE.UU.

Servicios

Productos Financieros Personales:

- **Financiamiento de Vivienda:** Préstamos con destino único, financiamiento para compra o mejoras de viviendas, aplican todos los estatus migratorios (ciudadanos estadounidenses, residentes, TPS e indocumentados) en Estados Unidos, y los hondureños residentes en España y Canadá que comprueben su residencia legal.
- **Hipoteca Fácil para Hondureños Residentes en el Exterior:** Préstamos con libre destino respaldados con garantía hipotecaria de bienes ubicados en Honduras, poseídos por hondureños residentes en el exterior. La facilidad permite que ciudadanos hondureños residentes en EE.UU. que ya han acumulado patrimonio en propiedad raíz en Honduras, tengan acceso a obtener préstamos contra esos bienes utilizándolos como garantía colateral para financiar proyectos personales de diversa naturaleza

En 2016, la Oficina de Representación en Estados Unidos cumplió 15 años de servir a los más de 13,000 hondureños que residen ese país. Es un orgullo para GFF ser el enlace entre nuestros cliente en el extranjero.

- **Cuentas USA:** La cuenta de ahorro "Cuenta USA" está dirigida exclusivamente a personas naturales hondureñas residentes en EEUU. La Cuenta USA facilita y reduce el costo del envío de remesas familiares a Honduras y abre la posibilidad de obtención de otros servicios bancarios.

Productos Financieros Corporativos:

- Para empresas transnacionales con intenciones de invertir en Honduras:
 - Inversión directa.
 - Comercio externo.
- Canalización de consultas de clientes del banco en tránsito por Estados Unidos de América.

6
Estados

14
Agencias

15
Años de Servicio

Fuente: GFF



CLIENTES: BANCO FICOHSA

Política De Riesgo Ambiental Y Social Para La Cartera Crediticia De Banca Corporativa Y Empresarial

El Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social está basado en una Política Ambiental y Social Crediticia y su respectivo proceso, dentro del cual se incluye una lista de exclusión, los parámetros establecidos por la legislación nacional y las Normas de Desempeño del IFC, según aplique a cada caso. Dichos elementos han sido ajustados a las condiciones específicas de cada país y están aprobados y en aplicación para BF Honduras, BF Panamá, BF Guatemala y BF Nicaragua. El alcance del sistema incluye la cartera corporativa, empresarial y los sectores de especial interés de PYME.

La Política Ambiental y Social Crediticia tiene como objetivo principal el apoyo al desarrollo sostenible y la reducción de los riesgos potenciales del banco. Evalúa el cumplimiento de los clientes, de la cartera empresarial, corporativa y sectores especiales de Pyme, con la legislación nacional y estándares internacionales que le apliquen según su rubro.

En 2016 el Área de Riesgo Ambiental y Social coordinó y ejecutó para todas las áreas involucradas en el proceso de gestión ambiental y social:

- Capacitación interna de reforzamiento sobre la política y proceso de análisis de riesgo ambiental y social para las áreas de negocio y créditos corporativo y empresarial en BF Honduras.

- Capacitaciones internas de inicio del proceso y de reforzamiento sobre la política y proceso de análisis de riesgo ambiental y social para las áreas de negocio y créditos PYME en BF Honduras.
- Capacitaciones iniciales sobre la aplicación de la política y proceso de análisis de riesgo ambiental y social para las áreas de negocios y créditos de BF Nicaragua

El banco utiliza un Sistema de Gestión Ambiental y Social que aplica a la cartera crediticia empresarial, corporativa y sectores especiales de PYME para cumplir con los acuerdos establecidos con los bancos de desarrollo, con los cuales mantiene relaciones de negocio. Anualmente es auditado por dichas instituciones y se presentan informes de cumplimiento.

Las Instituciones Financieras de Desarrollo realizan auditorías y visitas aleatorias para evaluar el sistema de gestión ambiental y social del banco. Anualmente reciben un informe de cumplimiento sobre las gestiones realizadas de acuerdo a las condiciones y requerimientos establecidos en los contratos con cada institución.

El Proceso de Análisis de Riesgo Ambiental y Social incluye las siguientes etapas:

1

Revisión de las solicitudes contra la lista de exclusión.

2

Definición de la categoría de riesgo y nivel de aplicación de las normas del desempeño

3

Desarrollo de una debida diligencia Ambiental y Social a través de la revisión de documentación, reuniones con el cliente, visitas a las instalaciones y demás actividades que permitan conocer el nivel de cumplimiento con la legislación nacional y la Normas de Desempeño del IFC, en caso que le apliquen.

4

Elaboración de un Plan de Acción de Medidas Ambientales y Sociales (PAMAS) para el seguimiento de los requisitos pendientes y las actividades a desarrollar por el cliente.

5

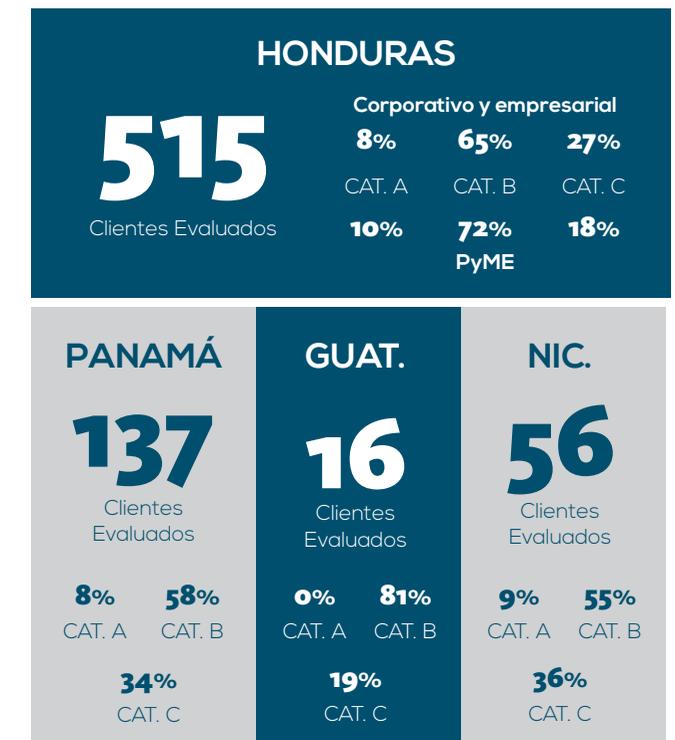
Monitoreo anual del cliente o de acuerdo a lo establecido en la debida diligencia

Clasificación del Riesgo Social y Ambiental

Categoría A: Actividades con potencial de riesgos o impactos ambientales y sociales negativos elevados, diversos, irreversibles o sin precedente.

Categoría B: Actividades con potencial de riesgos o impactos ambientales y sociales negativos medios, limitados, normalmente con un impacto local y básicamente irreversibles o mitigables.

Categoría C: Actividades con impactos o riesgos ambientales mínimos.



CLIENTES: BANCO FICOHSA | PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En Grupo Financiero Ficohsa, uno de los pilares fundamentales como parte de la Responsabilidad Social Corporativa es brindar una salud financiera a todas sus partes interesadas y sociedad en general; es por ello que la institución promueve la buena administración de finanzas personales a través de campañas y diferentes estrategias que permitan al usuario financiero tener un mejor desempeño en la gestión de sus ingresos.

En el año 2016 se lanzó la campaña de "Salud Financiera" que tenía como objetivo orientar a todas las personas sobre diferentes temas relacionados a la solicitud de un crédito; como los beneficios de tener un historial crediticio favorable para mejorar su calidad de vida o los riesgos que conlleva ser un cliente con mora alta; con el fin de aumentar el conocimiento en éste tema que muchos desconocen y que se ven afectados por falta de información.

Es importante destacar que las acciones que Ficohsa desarrolla están orientadas en la educación como pilar fundamental para el desarrollo sostenible de Honduras.

Asimismo el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliaRSE) reconocieron a Ficohsa como una de las empresas con las mejores prácticas de sostenibilidad en América Latina en la categoría de Promoción y Consumo Responsable por su Programa de Educación Financiera Infantil. El impacto de este programa es mejorar el bienestar financiero de los niños y niñas de nuestra sociedad, fomentando valores,

consciencia en el uso responsable de los recursos, ofreciendo información sobre la importancia de la buena administración del dinero, y las herramientas financieras necesarias para adquirir el hábito de ahorro.

Programas como el de educación financiera, brinda los conocimientos para un mejor uso de sus productos y servicios, a la fecha se han capacitado a más de 30,600 clientes y no clientes en temas relacionados a la obtención de una adecuada salud financiera, esto sin duda tiene un impacto directo en la línea de negocio y es un aporte que Ficohsa brinda a la sociedad para mejorar la calidad de vida de las personas a mediano y largo plazo.

Fundación Agrolibano

El Programa de Educación Financiera de Grupo Financiero Ficohsa, en alianza con la Fundación Agrolibano, impartieron capacitaciones en temáticas administrativas y financieras a líderes y lideresas de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito de doce comunidades de Nacaome, Valle, que contribuyeron a complementar procesos desarrollados con otras entidades, facilitando de esta manera oportunidades y capacidades para la implementación de iniciativas de negocio en las comunidades del área rural de Valle, Honduras.

Programa de Educación Social y Financiera en los Centros Educativos de Fundación Ficohsa

En el año 2016, **25** Centros Preescolares de Excelencia a nivel nacional, implementaron el Programa de Educación Social y Financiero denominado **AFLATOT**.

Este programa dirigido a niños en edad preescolar (3 a 6 años), sienta las bases para la educación financiera, enfocándose en la evidencia de que estas inversiones en la educación temprana, les proporciona ventajas que se amplían y refuerzan con el tiempo.

Las competencias que el Programa desarrolla en los menores son: **iniciativa, auto-control, relaciones personales y conducta.**

HONDURAS



Conozca más sobre nuestro proyecto **Tus Finanzas Tu Futuro** haciendo clic en este enlace:

www.ficohsa.com/tusfinanzas

Portal TFTF

En el año 2016 se hizo un relanzamiento del portal de educación financiera, con el objetivo de tener una comunicación más directa con el resto de los países donde se tiene presencia; se habilitó el sitio web de forma regional haciéndolo más interactivo y atractivo a la vista de los usuarios que visitan la página, logrando un total de **207,148** visitas aumentando un **52%** en comparación al año 2015.

CLIENTES: BANCO FICOHSA | CARTERA DE CRÉDITOS

La competencia por el mercado económico financiero es fuerte, es por eso que en el Grupo actualizamos sus sistemas y capacitamos a sus colaboradores en temas de atención al cliente y financieros, además fomentamos en ellos el pleno de conocimiento de los servicios que ofrece el Grupo. Esto permite un alto grado en los niveles de satisfacción y lealtad de nuestra cartera crediticia..

En Ficohsa construimos sinergias con nuestros clientes que ofrecen soluciones a largo plazo y aumentan la confianza de la inversión.

Contamos con más de 281 puntos de servicios en los cinco países donde tenemos presencia, además de la disposición de vehículos de comunicación digitales que desarrollan una interacción dinámica con nuestra audiencia.

Los colaboradores de nuestro Grupo no hacen distinción o discriminación de nuestros clientes, atienden a todos por igual tomando en cuenta sus derechos y obligaciones, dando especial atención a los menos favorecidos y con menores accesos a este tipo de servicios.

Distribución de Cartera Crediticia

HONDURAS

Sector

Porcentaje

Consumo	28.48%
Servicios	25.47%
Propiedad Raíz	16.02%
Comercio	9.36%
Industrias	9.34%
Agricultura	5.83%
Gobierno Local	3.05%
Instituciones Decentralizadas	0.98%
Export. Minas y Canteras	0.58%
Gobierno Central	0.31%
Avicultura	0.27%
Pesca	0.20%
Transporte y Comunicaciones	0.08%
Ganadería	0.03%
Financiamientos de Exportación	0.00%

NICARAGUA

Sector

Porcentaje

Consumo	74.16%
Comercio	25.84%

GUATEMALA

Sector

Porcentaje

Consumo	77.7%
Servicios	4.8%
Propiedad raíz	3.2%
Comercio	5.0%
Industrias	8.3%
Transporte y comunicaciones	0.9%

PANAMÁ

Sector

Porcentaje

Consumo	30.64%
Servicios	29.56%
Propiedad raíz	0.27%
Comercio	12.37%
Industrias	27.16%

CLIENTES: BANCO FICOHSA

Servicio de Atención al Cliente

Banco Ficohsa en el año 2016 tomó como principal objetivo mejorar el servicio al cliente, a través del acercamiento a las necesidades y percepciones actuales del cliente.

Se Implementaron las metodologías de medición de servicio en las agencias a nivel nacional, asegurando el mantenimiento de un servicio de calidad en todo el personal y la evaluación del Net Promoter Score la cual alcanzó un incremento de 20 puntos porcentuales en el año.



Se desarrollaron estrategias de mejora en el servicio enfocadas en las solicitudes del cliente, en las cuales se identificó la necesidad de incremento en los puntos de servicio, enfoque en la medición y mejora de los tiempos de espera y atención de sucursales, calidad de ingreso de gestiones y una mejor comunicación de beneficios de los productos que tiene el cliente.

Marcas Productos y Servicios

En la medida en la que GFF se ha fortalecido, también nuestros Productos y Servicios se han internacionalizado a un ritmo acelerado.

Nuestra cartera de clientes dispone de ellos en una importante red internacional de bancos y agencias, con filiales en Estados Unidos y un moderno y tecnológico sistema de Banca Electrónica.

Productos Banca de Personas y Banca de Empresas

- Cuenta Corriente
- Cuentas de Ahorros
- FICOHSA PLUS
- Depósitos a plazo
- Facilidades de Crédito:

- √ Línea de Crédito
- √ Préstamo de Consumo
- √ Préstamo Hipotecario
- √ Descuento de Documentos
- √ Tarjetas de Crédito
- √ Sobregiros

Servicios

- Tarjeta de Débito Visa Internacional
- Cheque de Gerencia
- Giros Internacionales
- Transferencias locales ACH en línea
- Transferencias Internacionales
- Cartas de Crédito y Cobranzas
- Promesas de Pago o Fianzas
- Garantías Bancarias

Al igual que años anteriores, continuamos con el proceso de formación para los colaboradores en los temas de Discapacidad y Lengua de Señas con el propósito de brindar las mismas oportunidades a las personas con discapacidades auditivas y mejorar así el servicio para nuestros clientes.

Esta iniciativa es un promovida por la Asociación Hondureña de Instituciones Bancarias y la

Fundación Hondureña de Rehabilitación e Integración del Limitado.

Banca Electrónica

A través de la banca electrónica, los clientes de Ficohsa pueden realizar la más completa gama de operaciones financieras acercando el banco a sus necesidades personales o empresariales. Parte integral de este servicio es la sucursal electrónica Interbanca con acceso vía Web desde cualquier lugar del mundo; adicionalmente se disponen en lugares estratégicos: Cajeros Automáticos, Estaciones, Kioskos y Cabinas Telefónicas.

>8%
Crecimiento
en comparación a 2015



Fuente: GFF

Información relacionada al Etiquetado de Productos, favor hacer clic en este enlace:

Memoria de Sustentabilidad 2015



CLIENTES: BANCO FICOHSA | BANCA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL

Banca Corporativa y Empresarial cuenta con un equipo especializado de ejecutivos de negocios para atender a Empresas con ventas mayores 20 MM anuales. Banco Ficohsa busca brindar soluciones financieras a las empresas mediante productos y servicios diseñados específicamente para este segmento. Dentro de la gama de productos contamos con Compra y Venta de Divisas, Pago de Impuestos, Banca Electrónica, Cuentas de Inversiones, Certificados de Depósitos, Garantías Bancarias, Líneas de Crédito, entre otros.

Nuestros ejecutivos especializados están capacitados para ofrecer opciones de financiamiento y productos para hacer más eficiente las transacciones financieras de las Empresas. La solidez de Banco Ficohsa permite a nuestros clientes confiarnos sus proyectos más importantes y así llevar a cabo el desarrollo y crecimiento de sus Empresas. Hemos apoyado proyectos de gran impacto para la economía del país como ser proyectos de energía renovables e infraestructura.

Estamos comprometidos con el desarrollo de la región, atendiendo a Empresas con presencia a nivel regional, logrando posicionarnos en el mercado sobrepasando las fronteras con nuestros productos y servicios de primer nivel.



Manos de Amor: Se Oficializa el Débito Automático en Tarjetas de Ficohsa

El día 15 de enero, se oficializó la Donación a Fundación Manos de Amor por medio de débito automático en Tarjetas de Crédito Ficohsa. Esta iniciativa de parte de Banca Corporativa, Empresarial y PyME, busca obtener mayor apoyo a Manos Amor, donde se recibe a niños y familias de escasos recursos con enfermedades terminales.

Esta fundación trabaja únicamente con donaciones recibidas, por lo que si desean apoyar a esta causa de manera mensual debitando un monto de su Tarjeta de Crédito, pueden llamar al Call Center de Banco Ficohsa.

Donación para los Recién Nacidos del Hospital Materno Infantil

Como parte de nuestro compromiso con la niñez hondureña, se participó en la iniciativa del área de Responsabilidad Social Corporativa de Banco Ficohsa de realizar donación destinada a los recién nacidos del Hospital Materno Infantil. Mediante esta actividad se logró recolectar 884 pañales y 4,416 toallitas húmedas.

La entrega de la donación se realizó el 18 de marzo, donde varios colaboradores de Banca Corporativa, Empresarial y PyME/Remesas asistieron a la entrega y recorrieron la sala de recién nacidos, conociendo a varios padres de familias y niños que se beneficiarán de dicha donación.

Mesa de Diálogo: Servicio al Cliente "Nuestro Primer Compromiso"

Con el objetivo de conocer las percepciones de los clientes de Banca Corporativa, Empresarial y Pyme hacia nuestro servicio, se llevó a cabo una mesa de diálogo con 10 clientes, donde ellos expresaron como visualizan al Banco, y se discutieron áreas de mejora así como las fortalezas en nuestros productos y servicios.

Financiamiento a Proyectos de Energía Renovable

Banco Ficohsa impulsando el crecimiento económico del país, mediante el apoyo a proyectos de generación de energía limpia, otorgó importantes financiamientos para el desarrollo de diferentes proyectos de energía solar y renovable en la zona norte y sur del país. Los fondos se han destinado para la construcción, operación y mantenimiento de plantas de biomasa, biogás y energía solar con una capacidad de generación de energía de 86 megawatts para todo el país. Estos proyectos son impulsados por Energía Solar Centroamericana S.A. y Elásticos Centroamericanos y Textiles (ELCATEX).

CLIENTES: BANCO FICOHSA | BANCA CORPORATIVA Y EMPRESARIAL

Inauguración Centro de Excelencia Augusto C. Coello

Fundación Ficohsa inauguró el Centro Prebásico de Excelencia Augusto C. Coello, ubicado en la Colonia Gracias a Dios en el municipio de Villanueva, Cortés. El evento contó con la presencia de varios colaboradores de Banca Corporativa, Empresarial y PyME, quienes comenzaron a apoyar dicho centro a partir del 2016.

A partir de este momento, el centro cuenta con instalaciones que son modelo para el nivel pre básico, Centros de Tecnología Infantil (CTI) en el que los 162 niños y niñas tendrán sus primeras experiencias de aprendizaje en el área de tecnología, entre otros beneficios como juegos recreativos, actividades extracurriculares, merienda escolar diaria y materiales escolares.

“**Transparencia, integridad, ética y desarrollo sostenible, como componentes fundamentales en la forma de hacer negocios**”

Conferencia: Actualización sobre la Ley Marco y Sistema de Protección Social

Ficohsa llevó a cabo la Conferencia de Actualización sobre la Ley Marco del Sistema de Protección Social con el objetivo de informar al sector empresarial los cambios más recientes de esta ley, enfocada a los clientes de Banca Corporativa, Empresarial, PyME.

La conferencia contó con la presencia de la Señora Tethey Martínez, Representante del Sector Privado en el Régimen de Aportaciones y Pensiones (RAP) y Gerente de la Cámara Hondureña de Aseguradoras (CAHDA); y el Señor Santiago Herrera, Gerente del Centro de Investigaciones Económicas y Sociales del Consejo Hondureño de la Empresa Privada (CIES-COHEP), quienes explicaron los detalles de la Ley Marco de Protección Social, la Fe de Errata, el Acuerdo de Gradualidad y el Decreto del RAP.

Al cierre de la conferencia, los asistentes tuvieron un espacio para intercambiar opiniones y plantear preguntas a los conferencistas quienes respondieron a sus inquietudes.

Ahorro Fijo Empresarial

Ahorro Fijo Empresarial, es un producto desarrollado para que las Empresas planifiquen sus gastos o inversiones futuras, en periodos de tiempos determinados, por medio de la apertura de una cuenta de ahorro específicamente para dicho ahorro. Algunos usos específicos para Ahorro Fijo Empresarial son: pago del decimocuarto mes, aguinaldo, pago de matrícula de vehículos, pago de impuestos, entre otros.

Al abrir Ahorro Fijo Empresarial su Empresa podrá tener acceso a visualizar el Estado de Cuenta únicamente en Interbanca donde podrá consultar los movimientos de depósitos extraordinarios, intereses, débitos automáticos y saldos generales de la cuenta. La Empresa no podrá realizar transferencias o débitos por Interbanca, pero si desea realizar un abono extraordinario a la cuenta puede realizarlo.

Boletín Corporativo



CLIENTES: BANCO FICOHSA | BANCA PYME

Banco Ficohsa busca brindar soluciones al sector de la pequeña y mediana empresa, que generan ventas de L. 2MM a L. 50MM, convirtiéndose en el motor de la economía hondureña.

Buscamos brindar soluciones financieras a nuestros clientes, así como ofrecerles oportunidades de capacitación en temas innovadores y conocimiento de herramientas útiles para el control, crecimiento y desarrollo de sus negocios, por medio de eventos dirigidos específicamente a este sector. Contamos con más de 20,000 pequeñas y medianas empresas que han confiado en Banco Ficohsa al utilizar nuestros productos y servicios financieros.

Nuestro compromiso con los comerciantes individuales y empresas medianas y pequeñas, se ve reflejado en nuestra amplia gama de productos y servicios financieros y no financieros como ser: Crecer PyME, Línea de Crédito PyME Ficohsa, Servicio de POS, cuentas de cheques y ahorro emprendedor PyME; apoyando el manejo de su tesorería. Para facilitar su operatividad de nuestros clientes se ofrece servicios como pago de impuestos, compra y venta de divisas, pago de planilla, pago a proveedores y tarjeta de crédito PYME VISA Ficohsa.

Mesa de Inclusión Social y Competitividad

Ficohsa en alianza con el gobierno de Holanda y FUNDARHSE realizó con éxito la "Mesa de Inclusión Social y Competitividad". Dicho proyecto fue diseñado para fortalecer el vínculo con clientes de la Pequeña y Mediana Empresa (PyME) y tiene como objetivo elevar su competitividad y sus impactos en el crecimiento y desarrollo de sus comunidades.

Más de 16 mujeres emprendedoras fueron beneficiadas con este programa con el cual durante 6 semanas recibieron una serie de capacitaciones orientadas a fortalecer la competitividad de empresas. Los temas que se impartieron fueron en:

- Ética
- Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
- Legalidad de las empresas
- Decisiones financieras
- Mercadeo y decisiones estratégicas
- Costos empresariales
- Liderazgo comunitario.

Uno de los aportes más importantes de esta mesa es desarrollar e impulsar a mujeres empresarias y brindarles las herramientas necesarias para que puedan dar pasos seguros en cuanto al crecimiento de sus negocios.



Ficohsa sigue apoyando a las mujeres a través de la implementación de programas relacionados, prácticas educativas y sociales, que generan un impacto de proyección social en la comunidad y el desarrollo de Honduras.

Patrocinio del V Foro de la Mujer: "Emprendedoras: Historias de Éxito"

Como parte de nuestros servicios no financieros, Ficohsa participó en el V Foro de la Mujer impulsado por la Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa. El objetivo del mismo fue promover y difundir las buenas prácticas de las mujeres emprendedoras. Se contó con la participación de 250 mujeres empresarias, donde pudieron compartir sus experiencias y aprender sobre nuevas estrategias para hacer crecer sus negocios.

Ficohsa ofreció asesoría a las asistentes a través de un Stand de Banca PyME, donde Oficiales de Negocios brindaron información sobre los productos y servicios.

Firma del Convenio con el IFC

Ficohsa y la Corporación Financiera Internacional (IFC) firmaron en Buenos Aires, Argentina un acuerdo para implementar y desarrollar la Banca de Mujeres en la región centroamericana.

Buscando con este acuerdo contribuir al desarrollo económico y social de la región, ofreciendo productos y servicios financieros personalizados, así como acceso a servicios no financieros para las mujeres de la región. Con dicho acuerdo se brindarían las herramientas necesarias en busca de obtener el máximo desarrollo de nuestras mujeres emprendedoras.

CLIENTES: FICOHSA SEGUROS

Nuevos Productos Banca-Seguros

PRODUCTO	COBERTURA	CANAL DE VENTA
Protección Segura	Renta Hospitalaria por Accidente	Televentas
	Renta Hospitalaria por Enfermedad	
Renta Segura	Muerte Accidental (Indemnización inicial)	Venta en Agencias
	Muerte Accidental (60 rentas)	
Destino Seguro	Muerte Accidental	Televentas
	Muerte Accidental en Transporte Público	
	Muerte Accidental en Transporte Privado	
Seguro Oncológico	Depende de la edad	Venta en Agencias

Gestiones Médicas 24/7

Este nuevo e innovador servicio otorga a nuestros asegurados y proveedores (Hospitales, laboratorios, y Farmacias) una atención 24/7 los 365 días del año, a fin de poder brindarle el apoyo necesario en sus Gestiones Médicas.

Este servicio brinda Orientación y Coordinación en:

- Compra y entrega de medicamentos en nuestra Red de Farmacia.
- Servicios en nuestra Red de Hospitales
- Traslados programados en ambulancia

- Emergencias y Hospitalizaciones a Nivel Mundial
- Consultas sobre coberturas y beneficios de su Seguro Médico



- Asesoría sobre su póliza y red de proveedores

Beneficios de este servicio:

- Evita contra tiempo.
- Logra una atención expedita.
- Servicio 24 horas.

Beneficios adquiridos con este nuevo servicio:

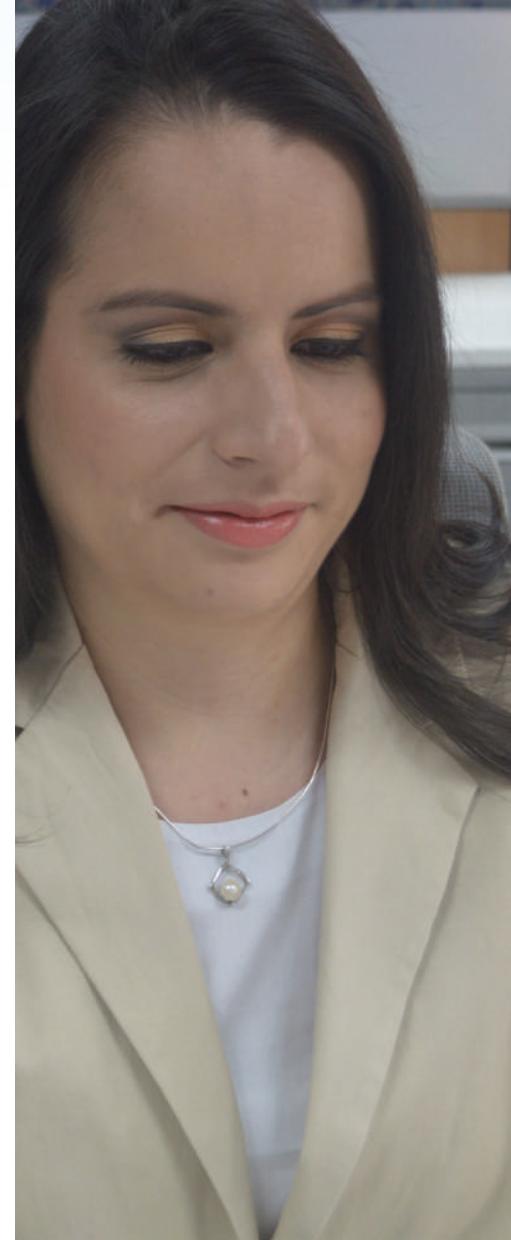
- A disminuido el número de quejas de nuestros asegurados, proveedores y oficiales de negocios.

- Mejora en los tiempos de respuesta a las solicitudes ingresadas por nuestro proveedor hospital.
- Atención personalizada a nuestros asegurados, proveedores y corredurías.
- Mejorar la atención brindada por nuestros proveedores hacia nuestros asegurados.

Nuevos Beneficios Seguro de Auto

Se lanzó el nuevo beneficio de Asistencia Dental que en caso de presentarse una emergencia odontológica por dolor, inflamación o hemorragia, los gastos están cubiertos por la póliza de Seguro de Autos; no es necesario que la emergencia sea causada por un accidente.

Lanzamiento del APP de asistencia, para que nuestro asegurado pueda solicitar su asistencia sin necesidad de realizar una llamada telefónica, así mismo pueda monitorear en tiempo real la ubicación del proveedor que lo asistirá.



CLIENTES: FICOHSA PENSIONES Y CESANTÍAS

Somos una empresa especializada en el manejo de fondos de pensiones y cesantías. Tenemos como principal propósito fomentar una cultura de ahorro hoy, para garantizar calidad de vida mañana. Nuestro trabajo es guiado por estrictos principios de transparencia y responsabilidad hacia nuestros afiliados.

Como Administradora de Fondos de Pensiones, destacamos con la siguiente propuesta valor:

- **Educación:** En Ficohsa Pensiones y Cesantías nuestra Propuesta Valor comienza con la educación. Uno de los principales beneficios que ofrecemos son Charlas de Educación Previsional, las cuales están enfocadas en educar a la población hondureña sobre los beneficios y ventajas de contar con un fondo de pensión para el momento de su retiro laboral.
- **Servicio:** Parte vital de nuestra Propuesta Valor es trabajar constantemente en brindar servicio de la más alta calidad a nuestros afiliados. Para esto contamos con la plataforma de CRM #1 a nivel mundial, que nos permite brindar los mejores tiempos de respuesta en todas las solicitudes y gestiones de nuestros afiliados.
- **Valores Agregados:**
 1. Acceso a Créditos. Nuestros afiliados pueden acceder a créditos con condiciones preferenciales a través de Banco Ficohsa.
 2. Página Web: Nuestra página web le permite realizar cálculos de pensión de una manera fácil e interactiva. Así mismo, nuestros afiliados pueden ingresar y visualizar su Estado de Cuenta, su historial de aportes y el portafolio de inversiones a través de nuestro sitio transaccional.

3. App Móvil: Acceso a descargar gratis nuestra app móvil donde nuestros afiliados pueden ingresar a visualizar su estado de cuenta, calcular su pensión y realizar gestiones.

En Ficohsa Pensiones y Cesantías ofrecemos dos tipos de productos:

- **Pensiones:** Un fondo de ahorro manejado a través de una cuenta individual a nombre de cada afiliado y cree con los aportes realizados más el rendimiento que se genera por medio de las inversiones que Ficohsa Pensiones y Cesantías realiza.
- **Cesantías:** Es una reserva económica que hace el empleador para pagar al trabajador contratado por tiempo indefinido, la prima de antigüedad y la indemnización cuando la relación de trabajo termina.

Cada uno de nuestros afiliados es dueño de su dinero y del rendimiento que generan sus fondos. En Ficohsa Pensiones y Cesantías estamos comprometidos a brindarle a todos nuestros afiliados la tranquilidad, transparencia y seguridad que sus fondos están invertidos para generarles mayor rendimiento.

Haz clic en este link para calcular tu fondo de pensión:

[Calcula tu Pensión](#) 



“Garantiza la calidad de vida del mañana”

CLIENTES | BANCA HIPOTECARIA

Los Especialistas en Vivienda

FICOHSA es el banco líder en Financiamiento de Vivienda con la cartera más grande del sistema financiero nacional (Fuente: Comisión Nacional de Banco y Seguros- Honduras) gracias a la confianza de los clientes del mercado Hondureño que han elegido a FICOHSA como su primera opción para financiar la compra de sus hogares.

Con el propósito de facilitar la compra de vivienda, Banco FICOHSA cuenta con un equipo de Especialistas en Banca Hipotecaria que acompañan al cliente antes, durante y después del proceso de compra. Los clientes cuentan con asesoría personalizada para determinar rápidamente el monto por el cual se puede financiar su casa. Se ofrecen condiciones favorables a tasas competitivas y aprobación del crédito en menos de una semana.

FICOHSA ofrece opciones de financiamiento para todos los presupuestos a nivel nacional. Como parte del compromiso con Honduras, apoyamos la iniciativa de CONVIVIENDA* para el financiamiento de Vivienda Social, facilitando acceso a crédito para la adquisición de vivienda para todos los sectores.



CONVIENDA es una Institución Pública, Rectora, Coordinadora y Evaluadora de la Política Nacional de Vivienda y Asentamientos Humanos, que integra el esfuerzo de todas las Entidades Públicas y Privadas para mejorar el hábitat de la población, principalmente a las familias de menores ingresos.

“Compre su casa con tranquilidad y deje el financiamiento del activo más importante de su familia en las manos expertas de los Especialistas en Vivienda de Banco Ficohsa”

NADA MEJOR COMO ESTAR EN TU CASA

Aprovecha los mejores beneficios para ti.

- SEGURO**
Conveniente seguro de incendio y vicio.
- COMODO**
Con opción a débito automático en tu cuenta.
- ASESORÍA**
Apoyo permanente de expertos en vivienda.

Comprometidos a ser Mejores

Ficohsa
BANCO | SEGUROS | PENSIONES

2283-1000 | 2510-1000
www.ficohsa.hn



CLIENTES | BANCA PRIVADA

La Banca Privada local y regional que brinda soluciones financieras integradas a los clientes de Banco Ficohsa.

La misión de Banca Privada es satisfacer las necesidades financieras de los clientes a través de productos y servicios de alta calidad, con una estructura que combina servicios de banca privada y atención personalizada garantizando confidencialidad y seguridad.

Banca Privada cuenta con la visión de convertirse en la mejor alternativa de Banca Privada de la región y ser reconocidos por el compromiso con los clientes e innovación de nuestros productos para lograr relaciones de confianza, estables y duraderas.

La propuesta de valor de Banca Privada es:

1. Priorizar Servicios Personalizados

Asesor Ficohsa Premier:

- Asesor Financiero dedicado
- Asesor con Perfil Senior Financiero y con red de influencia en la comunidad
- Plan de Desarrollo

Prioridad en Servicios:

- Prioridad en sucursales
- Línea dedicada Ficohsa Premier

- Procesos diferenciados

2. Asesoría y Planificación Financiera

Planificación Financiera:

- Análisis de las necesidades del cliente
- Estrategias de diversificación
- Asesoría Financiera

Investigación Financiera:

- Reportes de investigación y tendencias de mercados

3. Productos Exclusivos

Banca:

- Look & Feel exclusivo
- Cuentas de ahorro y Cheque Especial
- Tarjetas de Crédito y Débito para el segmento

Préstamos:

- Préstamos con tasas de interés diferenciadas
- Política de crédito diferenciada

Inversiones:

- Productos de inversión (Certificados de Depósito, Bonos de Inversión)

4. Programas de Recompensa y Privilegios

Rewards:

- Programas de Lealtad de Tarjetas de Crédito

Estilo de Vida:

- Eventos exclusivos

5. Banca Regional

Banca Regional:

- Apertura de cuentas
- Transferencias regionales
- Reconocimiento regional de cliente Ficohsa Premier
- Uso de agencias Ficohsa Premier a nivel regional

Viajes:

- Priority Pass
- Silver Elite

Inauguración de exclusivas Agencias Ficohsa Premier Banca Privada en Tegucigalpa y San Pedro Sula; acceso exclusivo a un mundo de privilegios y beneficios, diseñados para brindar mejor experiencia bancaria.



CLIENTES: FICOHSA REMESAS

Remesas Honduras

En 2016 ampliamos se amplió el market tour y la institución tuvo presencia en España e Italia para conocer de primera mano las necesidades de los compatriotas que residen en esos países. Asimismo se trabajó en conjunto con las remesadoras para brindar un servicio más atractivo para este mercado creciente.

Se ha continuado trabajando con las campañas externas para los clientes, premiando y agradeciendo su preferencia por medio de rifas de promocionales.

Adicionalmente, se prepararon campañas para incentivar al cliente que abriera y que depositara directamente a su cuenta.

Nuevamente se apoyó a la Migratón organizada por la AHIBA, donde más de 300 colaboradores se hicieron presentes en esta noble causa al apoyar con su inscripción en la carrera en beneficio de los migrantes retornados a Honduras, la recaudación de fondos fue destinada para ayudar a 5 migrantes, como una iniciativa para impulsarlos a crear sus propias microempresas, fortaleciendo su crecimiento profesional y familiar.

Como parte de la inversión social, se ha continuado con el apoyo a Fundación Ficohsa.

Remesas Guatemala

Durante el 2016, Banco Ficohsa Guatemala continuó operando con las cuatro remesadoras: Ficohsa Express, Moneygram, Dolex e Intermex; obteniendo un crecimiento moderado en comparación a las operaciones realizadas el año anterior.

Así durante este año los clientes frecuentes, continuaron utilizando el servicio de pago y envío de remesas, identificándose así con el Banco, como su banco remesador, por su buen servicio y atención.



CADENA DE VALOR: PROVEEDORES

La cadena de suministro es una parte esencial en las operaciones de la institución, ya que la selección y certificación de los proveedores permite la competitividad de la gestión del Grupo; pero también garantizar a los colaboradores los suministros de calidad para que las operaciones de las empresas del grupo sean óptimas.

La relación con la cadena es de mutua confianza, ética, transparencia, respeto, constante comunicación y cooperación, lo que da acceso a productos y servicios que cubren las necesidades inmediatas de la organización y generan impactos positivos en las gestiones administrativas, reduciendo los riesgos y manteniendo compromiso social y prácticas de transparencia con los clientes.

Política de Selección y Certificación

En 2016, Grupo Financiero Ficohsa, continuo implementando procesos de mejora en la cadena de valor.

Esta certificación implica el análisis de la situación legal de la empresa, su cumplimiento con las normativas fiscales y laborales, así como la práctica de actividades de RSE. Se realiza además un análisis de riesgo de su situación financiera, determinando la capacidad para asumir los compromisos comerciales contraídos con el Grupo y de este modo reducir la posibilidad de cualquier tipo de incumplimiento de parte del proveedor.

La Política de Selección y Certificación de Proveedores, considera el tema ambiental como parte del proceso de selección, y rige las condiciones que se deben

cumplir en términos ambientales, sociales y laborales. El incumplimiento de la política supone la suspensión de la relación comercial entre Ficohsa y el proveedor.

La manera de prevención son las políticas y la frecuente relación que respalda la conducta que deben de practicar los proveedores.



Todos los proveedores certificados son evaluados con base en su cumplimiento legal y son acordadas medidas correctivas en caso de que no cumplan con las disposiciones que la ley establece y la política interna de la empresa. Cada año los proveedores presentan la documentación requerida que forma parte de su expediente de certificación; los documentos que requieren renovación por ley son presentados anualmente.

El proceso de certificación es revisado cada año por el Departamento de Compras y departamentos regentes validan que la certificación se esté cumpliendo.

Hasta la fecha no se han identificado proveedores con impactos negativos, la documentación certifica durante el proceso de certificación, previene los impactos sociales negativos hacia la comunidad, ya que la institución vela por trabajar con proveedores responsables que cumplan con la ley y en el caso de que un proveedor incumpla con la certificación, inmediatamente se cancela la relación comercial que exista con ellos.

Adicionalmente se fusionó la base de datos de Tarjetas del Banco, ya que el área de compras ahora funciona como un área corporativa que atiende las solicitudes de todas las empresas del Grupo. de los 1,000 proveedores que existen en la base de datos de Tarjetas, 930 ya están creados en Banco, por lo que solo se sumaron 70 proveedores nuevos a la Base de Datos procedentes de Tarjetas.

Certificación de Proveedores HONDURAS

DETALLE	2015	2016
Cantidad de Proveedores	1631	1318
Proveedores certificados	317	450
Acumulado por año	1006	1456

Para conocer más sobre el proceso de certificación de proveedores de Grupo Financiero Ficohsa, haga clic en este enlace:

[Proceso de Certificación de Proveedores](#)

CADENA DE VALOR: PROVEEDORES

Código de Ética

Dentro del Código de Ética y Conducta Institucional el Grupo Financiero Ficohsa ha asumido el compromiso de cumplir con todas las disposiciones que regulan el derecho de asociación, la privacidad, la negociación colectiva, la inmigración, equidad de género, etnicidad, edad, orientación sexual, integración socio-cultural, los salarios y los horarios, además de la legislación que prohíbe el trabajo infantil, forzado u obligatorio, y la discriminación en el empleo.

Grupo Financiero Ficohsa inculca a todos sus proveedores la forma óptima y correcta según ley para poder tratar de forma correcta a los empleados de cada organización. Se establecen argumentos sólidos basados en el respeto a los derechos humanos, logrando de esta forma que el empleado se sienta satisfecho en las funciones que realiza día a día. Si el proveedor incumple este punto mismo que se ve reflejado en la carta de compromiso, se procederá a romper relación con el mismo inmediatamente.

Todos los acuerdos significativos que ha realizado Grupo Financiero Ficohsa en años anteriores tienen incluidas cláusulas de Derechos Humanos y durante el periodo 2016 no existieron nuevos acuerdos.

El tema referente a la explotación infantil, es uno de los más delicados en la sociedad actual. Por ello Ficohsa hace énfasis en esta parte, lo que se busca es que los proveedores respeten los derechos Humanos, las áreas más expuestas a este tipo de problemas son las zonas rurales, por ello se realizan Charlas referentes al tema en mención por medio del programa de fortalecimiento de la cadena productiva y por medio del acta de compromiso en el cual hay un inciso referente a la explotación infantil. Los proveedores firman este compromiso y de incumplirlo se puede proceder con la desactivación del proveedor en la base de datos.

Es importante mencionar que con el código de ética se logró un impacto muy positivo referente al tema de los derechos Humanos, todos los proveedores creados en el año 2016 adquirieron una ventaja con la socialización del código de ética en comparación con los proveedores del año 2015. El código de ética es compartido con todos los proveedores de Banco Ficohsa de manera frecuente.

En el año pasado 2016 no se encontró ningún impacto negativo, ya que por medio de políticas y el programa de Fortalecimiento de la Cadena Productiva se previene y se retroalimenta la conducta esperada de los proveedores, al no cumplirse se evita y se suspende la relación comercial entre Ficohsa y el proveedor.

Grupo Financiero Ficohsa promueve mediante el código de ética y el acta de compromiso, los factores más importantes y que generan un impacto de suma importancia en el equilibrio dentro de las organizaciones. En ambos documentos los que se busca es velar por el cumplimiento de los derechos humanos, dejando atrás todo tipo de comportamiento que afecte la integridad de las personas, por ello se enumeran en el código, temas puntuales en los que se busca la protección para los miembros de la organización.

PAÍS		Total Proveedores	Locales	Extranjeros	Valor transado por productos o servicios
HONDURAS	BANCO	1,318	95%	5%	L. 2,156,341,001.13
	SEGUROS	421	95%	5%	L. 532,097,014.67
GUATEMALA		216	95%	5%	Q. 415 mm
NICARAGUA		3944	95%	5%	C\$ 730,375,952.55
PANAMÁ		424	95%	17%	\$ 696,095



Gestión de Responsabilidad Social:

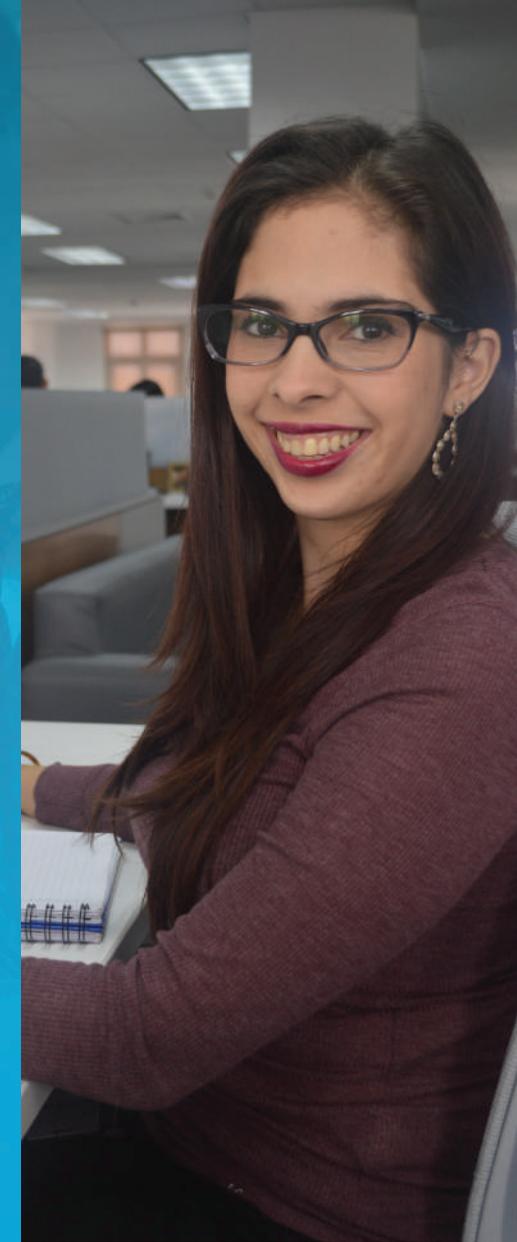
NUESTRA GENTE

G4-DMA

Los procesos de la gestión estratégica del recurso humano en Ficohsa, son procesos integrados que han sido diseñados para atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores de la institución.

Equidad de género, clima laboral y reconocimientos, salud y seguridad, capacitación y desarrollo, continúan siendo los principios centrales que fortalecen las capacidades y conocimientos de la Familia Ficohsa, esto ha permitido una vez más el reconocimiento de Great Place to Work, nombrando a la institución como uno de los mejores lugares para trabajar en Centro América y el Caribe.

Esta gestión, como generadora de valor, ha sido acompañada de estrategias, esfuerzos y políticas innovadoras que ha permitido identificar, seleccionar, desarrollar y retener a líderes que han impulsado el éxito de la institución y por ende convertido a la organización en un ente competitivo y dispuesto a enfrentarse a los requerimientos presentes y futuros de la región.



GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

Identificación y Selección del Talento

En la institución la discriminación y el acoso son incompatibles y totalmente contradictorias con la tradición de ofrecer un lugar de trabajo profesional, seguro, digno y con una cultura integral en los valores corporativos. Es por ello que en Ficohsa el reclutamiento y la selección de los candidatos se realiza a partir de las necesidades presentes y futuras del talento humano de la organización. Se identifican y dan prioridad a candidatos internos mediante procesos transparentes y objetivos, para cubrir las plazas vacantes y se prefiere la selección de candidatos locales de los países en donde se tiene presencia, antes de buscar internacionales.

Todos los procesos de reclutamiento y selección del personal de la institución, se basan en el fomento de la igualdad de oportunidades laborales y el cumplimiento de la ley local de los países en donde está operando la institución.

Estas acciones son validadas por el IFC, como parte del cumplimiento

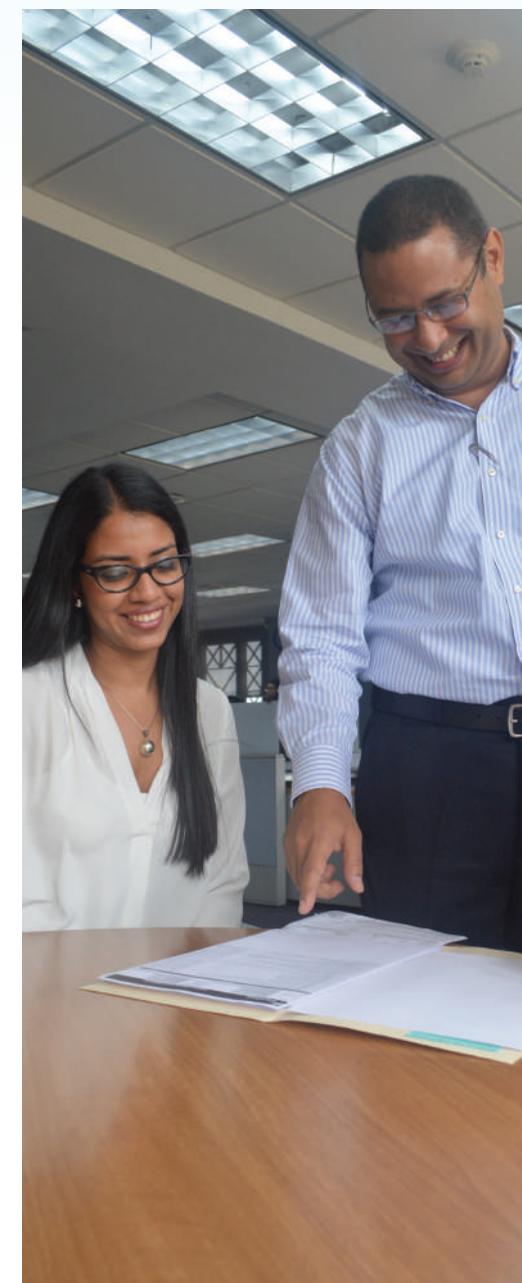
a la norma del desempeño sobre las condiciones de trabajo y el periodo de preaviso relativo a cambios organizacionales es el mismo establecido por la legislación laboral de cada país donde el Grupo tiene presencia.

Desarrollo de Carrera

Convencidos que las capacidades se adquieren con el entrenamiento, la educación, aprendizaje organización y la experiencia, es que Ficohsa fomenta el desarrollo de sus colaboradores, propone retos y les ofrece oportunidades de mejora continua, sin diferencia de género y edad.

La promoción y el crecimiento integral, no solamente se ofrece a nivel profesional sino que también en el plano personal, ya que los puestos requieren competencias que desglosan aptitudes y actitudes específicas que van alineadas a cumplir con los objetivos de cada área y por ende de la estrategia de cada línea del negocio.

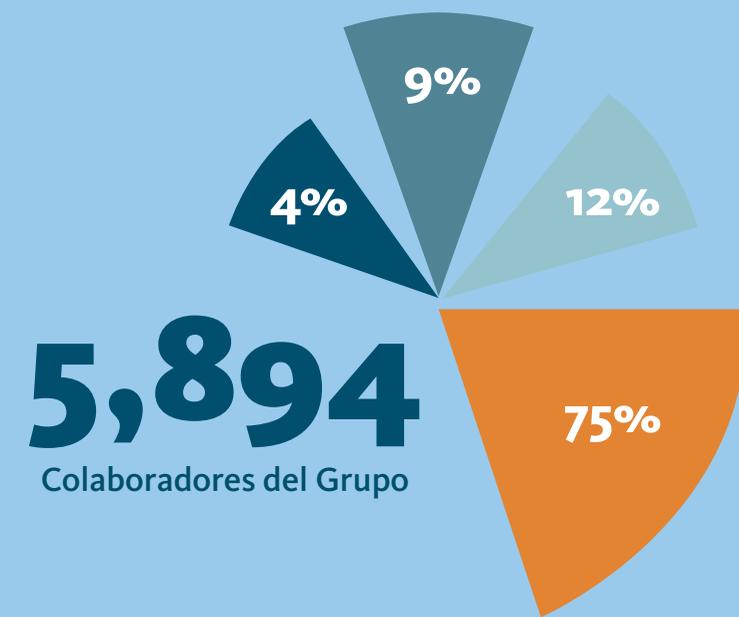
“ Desde su inicio, consideramos a nuestros colaboradores como la ventaja competitiva que hace de Ficohsa un grupo de empresas dinámicas y de crecimiento constante. ”



COLABORADORES POR CONTRATO LABORAL , ZONA Y SEXO G4-10

HONDURAS

Tipo de Contrato y Zona	Banco		Seguros		Tarjetas		Remesas		Pensiones		
Permanentes	892	1216	166	175	693	1010	1	2	7	26	4,188
Zona Norte	243	460	38	54	83	93	0	0	2	6	
Zona Centro	649	756	128	121	610	917	1	2	5	20	
Temporales por Hora	82	118	2	6	9	11	0	0	0	1	229
Zona Norte	34	61	0	1	0	0	0	0	0	0	
Zona Centro	48	57	2	5	9	11	0	0	0	1	
TOTAL	974	1334	168	181	702	1021	1	2	7	27	
GRAN TOTAL	2,308		349		1,723		3		34		4,417



Ficohsa fomenta la contratación temporal de empleo por hora con el fin de evitar los índices de desempleo en el país, y ampliar las oportunidades de empleo a nivel nacional.

NICARAGUA

Tipo de Contrato y Zona	Banco		Tarjetas		
Permanentes	181	296	120	121	
Managua					
GRAN TOTAL	477		241		718

GUATEMALA

Tipo de Contrato y Zona	Banco	
Permanentes	264	244
Ciudad Guatemala		
GRAN TOTAL	508	

PANAMÁ

Tipo de Contrato y Zona	Banco		Tarjetas		
Permanentes	62	80	51	58	
Ciudad Panamá					
GRAN TOTAL	142		109		251

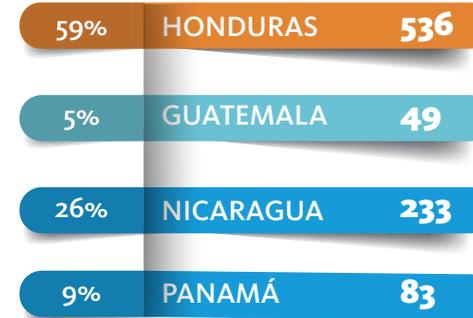
COLABORADORES POR GRUPO DE EDAD , ZONA Y SEXO Solo permanentes, nuevos ingresos G4-10, G4-LA1

HONDURAS

Grupo de Edad y Zona	Banco		Seguros		Tarjetas		Pensiones		
18 - 30	98	116	21	18	94	77	0	1	425
Zona Norte	22	58	6	2	19	14	0	1	
Zona Centro	76	58	15	16	75	63	0	0	
31 - 44	18	22	7	7	27	18	0	3	102
Zona Norte	8	8	3	0	13	6	0	0	
Zona Centro	10	14	4	7	14	12	0	3	
45+	3	2	0	0	0	3	0	1	9
Zona Norte	2	1	0	0	0	1	0	0	
Zona Centro	1	1	0	0	0	2	0	1	
TOTAL	119	140	28	25	121	98	0	5	
GRAN TOTAL	259		53		219		5		536

901

Colaboradores Nuevos del Grupo



GUATEMALA

Grupo de Edad y Zona	Banco		
18 - 30	19	14	33
Ciudad Guatemala			
31 - 44	6	3	9
Ciudad Guatemala			
45+	4	3	7
Ciudad Guatemala			
TOTAL	29	20	
GRAN TOTAL	49		

PANAMÁ

Grupo de Edad y Zona	Banco		Tarjetas		
18 - 30	1	11	15	15	42
Ciudad Panamá					
31 - 44	14	7	0	10	31
Ciudad Panamá					
45+	0	4	2	1	7
Ciudad Panamá					
TOTAL	18	22	17	26	
GRAN TOTAL	40		43		83

NICARAGUA

Grupo de Edad y Zona	Banco		Tarjetas		
18 - 30	19	47	36	29	131
Managua					
31 - 44	29	39	15	15	98
Managua					
45+	0	4	0	0	4
Managua					
TOTAL	48	90	51	44	
GRAN TOTAL	138		95		233

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

Talento Humano Local

El reclutamiento y selección de personal local es una ventaja que fortalece el capital humano de la institución, ya que mejora la capacidad de la empresa al conocer las necesidades locales y la flexibilidad para adaptarse a estas. El uso de la diversidad y la inclusión local como una estrategia corporativa en los países en donde se opera; es uno de los valores agregados que el grupo cuenta en sus métodos para identificar el mejor talento; y cubrir los procesos que generaran respuesta ante las expectativas de las partes interesadas.

PANAMÁ

Fuente: GFF



GUATEMALA

Fuente: GFF



NICARAGUA

Fuente: GFF



PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE COMUNIDAD LOCAL

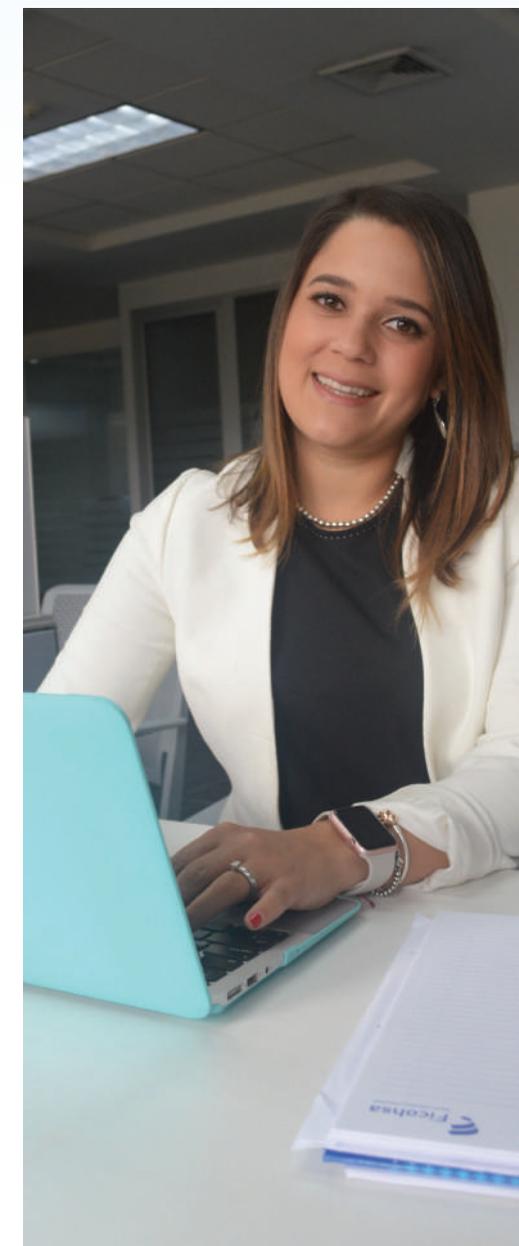
HONDURAS

Fuente: GFF

País y Ciudad	Banco		Seguros		Tarjetas		Pensiones		
San Pedro Sula	1	13	0	1	0	1	0	0	16
Tegucigalpa	6	59	1	11	3	11	0	2	94
TOTAL	7	72	1	12	3	12	0	2	
GRAN TOTAL	79	13	15	2	104				

COLABORADORES INDIRECTOS POR SEXO

PAÍS			
	Male	Female	
HONDURAS	125	70	
PANAMÁ	11	7	
GUATEMALA	20	5	
TOTAL	156	82	238



GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

Rotación de Colaboradores

El orgullo de pertenecer a la institución es una de las características con las que cuentan los colaboradores de Grupo Financiero Ficohsa, esto permite la empatía hacia la organización, fidelización, ambientes de trabajo satisfactorios, personal empoderado, capacitado e involucrado en sus asignaciones, entre otras más características, genera que las estrategias de talento se enfoque en construir una cultura organización que permita desarrollar el talento que muestre su mejor potencial.



ROTACIÓN DE COLABORADORES

POR GÉNERO	Banco				Tarjetas			Seguros	Remesas	Pensiones
	HN	GT	PAN	NIC	HN	PAN	NIC	HN	HN	HN
No. de Colaboradores (Promedio)	2,353	620	188	135	1,959.5	367	75	340.5	3	32
 %	158	24	21	52	365	136	39	23		1
	6.71%	1.04%	11%	39%	18.63%	37%	52%	6.75%	0.00%	3.13%
 %	271	10	24	83	441	122	36	30		1
	11.52%	1.02%	12%	61%	22.51%	33%	48%	8.81%	0.00%	3.13%
POR EDAD										
18 - 30	277	28	15	66	513	171	41	30		1
%	11.77%	82%	7.00%	49%	26.18%	46%	55%	8.81%	0%	3.13%
31 - 44	133	5	26	59	278	82	31	20		1
%	5.65%	14%	13%	44%	14.19%	22%	41%	5.87%	0%	3.13%
45 +	19	1	4	10	15	5	3	3		
%	0.81%	4%	2.00%	7%	0.77%	1.00%	4%	0.88%	0%	0.00%
POR ZONA										
Zona Centro	233	34	45	116	672	258	75	38		1
%	9.90%	100%	23%	86%	34.29%	70%	100%	11.16%	0%	3.13%
Zona Norte	196	3		19	134		0	15		1
%	8.33%	0.55%		14%	6.84%		0%	4.41%	0%	3.13%

Fuente: GFF

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

Compensación y Beneficios

La política de compensación y beneficios de la institución es una parte integral para gestionar las diferentes necesidades de los colaboradores. La variedad de beneficios ofrecidos, no solo es un atractivo para ingresar a la compañía, sino que también es un paquete atractivo y diferenciador en la región. Este paquete incentivos económicos, bienestar corporativo, desarrollo profesional, reconocimiento y un ambiente laboral, que ha sido reconocido como uno de los mejores lugares para trabajar en Centro América y el Caribe.

Sin discriminación alguna, los colaboradores reciben las prestaciones, beneficios e incentivos que establece la legislación de los países donde operamos, de igual manera tomando en cuenta su desempeño.

Los siguientes son los beneficios a los que indican las legislaciones laborales de los países donde tenemos presencia.



RESUMEN DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS | HONDURAS

Fuente: GFF

BENEFICIOS	Bancos, Seguros y Pensiones							Tarjetas							
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares	
	1	2	3		4	5		1	2	3		4	5		
POR LEY:	Ley de Protección Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Social	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Pago por encima del salario mínimo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ADICIONALES:	Seguro Médico Hospitalario ¹	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Médico Hospitalario ²	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Colectivo de Vida en \$ FICOPEN ³	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bono de Vacaciones (marzo)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	30 Días calendario de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	24 días hábiles de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bono Adicional (septiembre)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Médico Internacional ⁴	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Chequeo Médico Ejecutivo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Plan Corporativo de Telefonía Celular ⁵	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Combustible	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Cobertura dentro del plan corporativo celular	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bono por Resultados ⁶	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bono por Nacimiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bono por Matrimonio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Auxilio por Muerte de Dependiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Descuentos en comercios y empresas ⁷	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

¹ Gastos médicos pagado al 100% para el colaborador.

² Gastos Médicos Dependientes (Cónyuge e Hijos)

³ Participación en Fondo de Pensiones con una aportación mensual del colaborador y patrono

⁴ pagado al 100% para el colaborador y sus dependientes directos.

⁵ Opción a ingresar

⁶ Sujeto al logro de metas institucionales y organizacionales.

⁷ Con las que GFF mantiene alianzas (Universidades, restaurantes)

- Si
- Gerentes Si
- Sub Gerentes Si
- Según funciones
- No

RESUMEN DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS

Fuente: GFF

BENEFICIOS	Bancos, Seguros y Pensiones						
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5	

GUATEMALA

CATEGORÍA	BENEFICIO	Presencia						
		1	2	3	Jefaturas	4	5	Auxiliares
POR LEY:	Aguinaldo	●	●	●	●	●	●	●
	Bono 14	●	●	●	●	●	●	●
ADICIONALES:	Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
	¹ Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●
	Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●
	Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●
	Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●
	Combustible	●	●	●	●	●	●	●

NICARAGUA

CATEGORÍA	BENEFICIO	Presencia						
		1	2	3	Jefaturas	4	5	Auxiliares
POR LEY:	Aguinaldo	●	●	●	●	●	●	●
	Pago por encima del salario mínimo	●	●	●	●	●	●	●
ADICIONALES:	Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
	¹ Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●
	Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●
	Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●
	Tasa Preferencial para Financiamiento	●	●	●	●	●	●	●
	Combustible	●	●	●	●	●	●	●
	Bono por Resultado	●	●	●	●	●	●	●
30 días de Vacaciones	●	●	●	●	●	●	●	

BENEFICIOS	Bancos, Seguros y Pensiones							Tarjetas						
	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares	Funcionarios			Jefaturas	Oficiales		Auxiliares
	1	2	3		4	5		1	2	3		4	5	

PANAMÁ

CATEGORÍA	BENEFICIO	Presencia														
		1	2	3	Jefaturas	4	5	Auxiliares	1	2	3	Jefaturas	4	5	Auxiliares	
POR LEY:	Décimo Tercer Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Décimo Cuarto Sueldo	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ADICIONALES:	Seguro Médico Hospitalario	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Colectivo de Vida	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Seguro Médico Internacional	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Capacitaciones	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Plan Corporativo de Telefonía Celular	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Combustible	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bono por Resultado	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bono por Nacimiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Bono por Matrimonio	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Ayuda por Muerte de Dependiente	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

Salarios Pagados a Nivel Regional

PAÍS	SALARIOS
Honduras	L. 1.337.267.277,53
Guatemala	Q 55.888.587,93
Panamá	\$ 6.958.442,64
Nicaragua	C\$ 212.377.017,68

RECLAMACIONES

Los conflictos judiciales en términos de relaciones laborales son considerados como reclamaciones. Al cierre del 2016 había 18 reclamaciones judiciales activas y pendientes de resolver de las cuales 6 correspondían a ese mismo año y las demás correspondían a años anteriores.

GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL RECURSO HUMANO

Índices de Reincorporación al Trabajo y Retención tras la Baja por Maternidad

G4-LA13, G4-LA12

ÍNDICES	HONDURAS				GUATEMALA		NICARAGUA	
	Banco	Seguros	Tarjetas	Pensiones	Banco	Banco	Tarjetas	
Índice de Retención	100%	100%	100%	100%	95%	85%	73%	
Índice de Reincorporación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Sin discriminación alguna, nuestros colaboradores reciben las prestaciones, beneficios e incentivos que establece la legislación de los países donde operamos, de igual manera tomando en cuenta su desempeño.

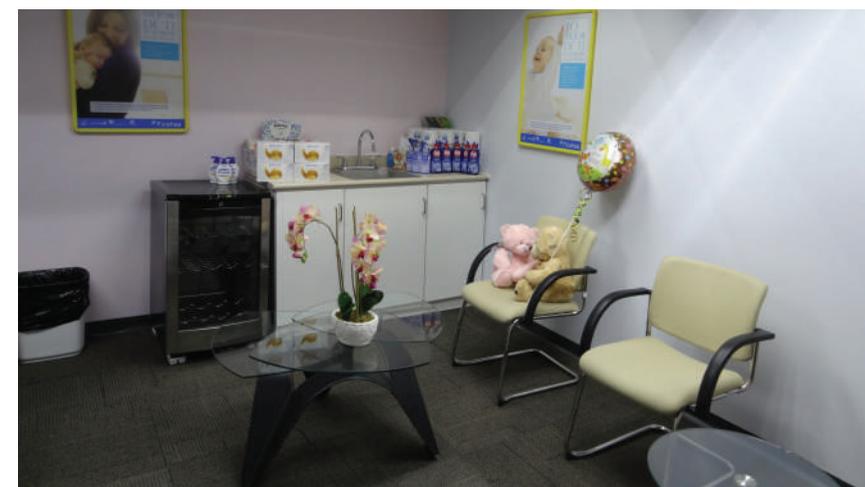
Sala de Lactancia

Ficohsa fomenta la promoción, el apoyo y la protección de la lactancia materna, a través de la inauguración de diferentes salas de lactancia a nivel regional que beneficiarán a todas las madres al habilitar un espacio para que realicen la extracción de la leche de forma segura en un ambiente cómodo, higiénico y agradable. Panamá (dos salas) y Honduras (dos salas). Estas inauguraciones, contaron con el apoyo de UNICEF quien nos apoyó con información importante para la realización de esta sala. Nuevamente Ficohsa confirma su compromiso con los colaboradores al implementar actividades y espacios que promuevan el bienestar dentro de la Institución.

Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional

G4-LA13, G4-LA12

CARGO	HONDURAS					NICARAGUA	
	Banco	Seguros	Tarjetas	Remesas	Pensiones	Banco	Tarjetas
Funcionarios	39.35%	21.15%	38.32%	-100.00%	38.64%	1.86%	0%
Jefaturas	3.79%	9.76%	6.78%	-100.00%		1.01%	1.45%
Oficiales	5.05%	0.40%	2.85%	-28.97%	4.43%	1.25%	1.73%
Auxiliares	-0.51%	-15.03%	0.08%			1.86%	1.73%



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Universidad Ficohsa

El modelo de capacitación diseñado por GFF tiene como objetivo la excelencia y consolidarse como un referente regional. El modelo está orientado al desarrollo de competencias, conocimientos del sector financiero, capital intelectual y con base en estos generar una ventaja competitiva.

En el grupo implementamos mecanismos para que todos nuestros colaboradores sean beneficiados a través de las capacitaciones; potenciando así, el desarrollo de competencias, los procesos y metodologías de trabajo.

CAPACITACIONES ANUALES POR COLABORADOR

EMPRESA	Funcionarios			jefaturas		
	HN	GT	NIC	HN	GT	NIC
Banco	4.47%	25	17	11.64%	25	41
Tarjetas	3.84%	n/a	n/a	11.84%	n/a	6
Seguros	4.51%	n/a	n/a	13.24%	n/a	n/a
Pensiones	5.88%	n/a	n/a	11.76%	n/a	n/a
	Oficiales			Auxiliares		
Banco	33.05%	25	155	49.20%	25	174
Tarjetas	30.32%	n/a	n/a	50.88%	n/a	234
Seguros	26.48%	n/a	n/a	54.37%	n/a	n/a
Pensiones	32.35%	n/a	n/a	50.00%	n/a	n/a
Remesas	33.33%	n/a	n/a	66.67%	n/a	n/a

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDOS A MEJORAR LAS COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES

EMPRESA	HON	NIC
Banco	191	139
Seguros	2	n/a
Tarjetas	230	92
Pensiones	1	n/a

CAPACITACIONES UNIVERSIDAD FICOHSA

* Nuevas Escuelas | Fuente: GFF

CAPACITACIÓN	Personal que Asistió	Horas de Capacitación	Total de Eventos en el Año
HONDURAS			
Escuela Ficohsa	617	163,661	17
Formación Continua	2,724	106,215	43
Inducción General	769	12,284	26
Instituto de Liderazgo	5,539	9,714.4	56
Institucionales	7,895	8,920	26
Instituto Técnico	21,331	52,933.1	325
Regulatorias	27,467	30,042.65	85
TOTAL	66342	288,176.65	578

GUATEMALA			
Escuela de Ventas Personalizada	77	3,080	20
Escuela de Cajeros	21	840	5
Escuela de Servicio al Cliente	10	800	2
Escuela de Telemercadeo	25	1,000	3
Escuela de Televentas	54	2,160	11
TOTAL	187	7,880	41

NICARAGUA			
Escuela de caja	35	1,920	8
Escuela de Negocios	31	560	7
Escuela de Televentas	45	640	8
Escuela de Telemercadeo	4	160	2
Escuela de Ventas Personalizada	20	400	5
Escuela de Jefes Administrativos	4	960	4
Inducción de Gerentes	5	40	5
TOTAL	144	4,680	39

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Siendo una institución líder en tecnología, se implementan métodos innovadores tecnológicos y presenciales que permiten la competitividad. Proporciona a las áreas de la empresa, los conocimientos y habilidades necesarias para los nuevos procesos productivos, cada vez más complejos y por ende, que satisfagan las necesidades de capacitación.

Desde su ingreso a la institución los colaboradores, son capacitados a través de un proceso orientado a la estructuración y fortalecimiento de competencias, conocimientos, habilidades y actitudes, con el fin de contribuir a los objetivos institucionales y personales.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL

SEXO	Funcionarios			Jefaturas		
	HN	GT	NIC	HN	GT	NIC
	41.37	5	13	34.60	5	20
	47.72	5	5	37.79	5	14
TOTAL	44.35	10	28	36.13	10	34
	Oficiales			Auxiliares		
	36.72	5	70	32.65	5	408
	34.82	5	85	33.09	5	326
TOTAL	35.67	10	155	32.93	10	734

Fuente: GFF

Jóvenes con Talento

Con el objetivo de ofrecer oportunidades académica-laboral en un ambiente innovador y de retos; en 2016, 102 estudiantes a nivel nacional realizaron su práctica universitaria, 259 jóvenes su práctica de secundaria y 4 estudiantes participaron en el Programa de Socios por Un Día de Junior Achievement Honduras.



Becas Global Executive MBA-INCAE

Como parte de la evolución profesional de los colaboradores, GFF ofrece becas al personal de la institución, con el objetivo de fortalecer el desarrollo y crecimiento del talento de alto potencial de la institución a nivel regional, para apalancar la estrategia de consolidación del grupo a nivel regional. El programa de Maestría Ejecutiva que consta de 15 módulos presenciales y se desarrolla en: Nicaragua, Perú, Colombia, España, Estados Unidos y China. La beca consiste en un financiamiento para estudiar el programa de Global Executive MBA con INCAE por un valor de US\$ 50,000 a 5 colaboradores cada año. En el 2016, 4 miembros de la familia Ficohsa finalizaron su

Global Executive MBA-INCAE, período 2015-2016, en el Campus Francisco de Sola, INCAE Nicaragua, donde participaron autoridades de INCAE, miembros del cuerpo docente, graduandos y familiares.

En el evento participó el Presidente Ejecutivo el Sr. Camilo Atala como orador de fondo e invitado especial para dirigirse a la promoción MBA 2016, donde expresó "Todos vivimos situaciones que no podemos controlar; pero lo importante es convertir la adversidad en una oportunidad".

Programa Everest

El Programa Everest es una de las principales iniciativas de Gestión de Talento de Ficohsa, implementado desde julio 2013 y que tiene presencia en cuatro empresas GFF.

El objetivo principal del programa es contar con profesionales de alto nivel y reconocidas habilidades, capaces de apoyar los retos actuales y futuros de la organización. Este consiste mediante la realización de cuatro rotaciones a lo largo de un año y medio, con una duración mínima de dos meses y una máxima de cuatro meses cada una respectivamente.

EMPRESA	AÑO		
	2014	2015	2016
Banco	4	5	5
Tarjetas	1	2	0
Seguros	1	1	0

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Desarrollo de Competencias

Con base en el requerimiento específico y técnico de cada departamento, los colaboradores de la institución adquieren conocimientos teóricos, destrezas y formación para desarrollar comportamientos que caracterizan a la familia Ficohsa. Estas características, hoy en día marcan una

diferencia significativa, ya que permiten que la institución cuente con un perfil competitivo y cubra las necesidades de los grupos de interés; pero sobretodo permitan que el capital humano se adapte a las exigencias del mercado, asuma retos, desarrolle sus actividades exitosamente y, maximice sus atributos y capacidades.

Contamos con un plan de capacitación sistemático y organizado para formar a nuestros colaboradores, orientando sus actitudes hacia el bien común, en cada uno de los países donde GFF tiene presencia.

CAPACITACIÓN	Personal que Asistió	% Empleados
HONDURAS		
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
Cumplimiento Somos Todos	3404	75.86%
Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo	759	16.92%
FATCA	414	9.23%
Usuario Financiero	1254	27.95%
Riesgo Operativo	3287	73.26%
Código de Ética y Conducta	4163	92.78%
Seguridad de la Información	4229	94.25%
DERECHOS HUMANOS		
Desarrollo de Competencias	424	9.45%
Formación temas específicos del puesto	617	13.75%
Temas institucionales	4,307	95.99%
Inducción	759	16.92%

CAPACITACIÓN	Personal que Asistió	% Empleados
GUATEMALA		
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
FATCA	255	94%
Usuario Financiero	63	71%
Valores Ficohsa	508	91%
Seguridad de la Información	507	97%
FATCA	63	71%
Cumplimiento Somos Todos	255	82%
PANAMÁ		
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
Actualización de Política de Conocimiento al Cliente	267	100%
Cumplimiento Somos Todos Panamá	137	91%
Cumplimiento Somos Todos, Soy Parte de la Prevención y Detección	66	92%

CAPACITACIÓN	Personal que Asistió	% Empleados
NICARAGUA		
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN		
Conocimiento del cliente	113	96%
Lavado de Activos y Financiamiento al terrorismo	469	98%
FATCA	215	30%
Riesgo Operativo	723	96%
Código de ética y Conducta	762	99%
Seguridad de la Información	757	98%
DERECHOS HUMANOS		
Desarrollo de Competencias	228	98%
Formación temas específicos del puesto	593	82%
Temas institucionales	587	89%
Inducción	229	99%

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

La evaluación de desempeño consta de un proceso sistemático y cíclico que permite realizar revisiones periódicas cada 3 a 4 meses según el área; con base en objetivos y competencias, y la evaluación anual; lo que permite conocer los logros y el papel individual que cada colaborador obtiene al final de su periodo anual.

Los funcionarios son evaluados en base al Balanced Scoreboard-BSC, que permite tanto guiar el desempeño futuro, alineado a los objetivos de largo plazo del Grupo.



Las revisiones periódicas, permiten identificar las oportunidades de mejora, estimular y motivar al colaborador a alcanzar un excelente desempeño, crecimiento intelectual y mantener la sostenibilidad corporativa.

PORCENTAJE DE COLABORADORES QUE RECIBEN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

SEXO	Banco		Tarjetas	
	HN	NIC	HN	NIC
👤	97%	37%	99%	50%
👤	99%	63%	100%	50%
	Seguros	Pensiones	Remesas	
	HN	HN	HN	
👤	97%	100%	100%	
👤	94%	86%	100%	

COLABORADORES QUE RECIBEN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR CARGO | HONDURAS

EMPRESA	Banco	Tarjetas	Seguros	Pensiones	Remesas
Funcionarios	100%	100%	100%	100%	100%
Jefaturas	96%	100%	99%	100%	n/a
Oficiales	98%	97%	99%	86%	100%
Auxiliares	99%	80%	98%	n/a	n/a
Supervisores	100%	100%	100%	n/a	n/a
Gte. de Cuentas	n/a	n/a	99%	n/a	n/a
Analistas	100%	93%	100%	n/a	n/a
Asesor de Vtas.	100%	n/a	99%	n/a	n/a

Fuente: GFF

NICARAGUA

Funcionarios	5.31%	0.92%
Jefaturas	9.66%	1.83%
Oficiales	27.05%	5.50%
Auxiliares	4.59%	3.67%
Supervisores	5.56%	6.42%
Gte. de Cuentas	0.72%	28.44%
Analistas	9.42%	9.17%
Asesor de Vtas.	17.15%	44.04%

No se cuenta con la información de Guatemala y Panamá.

CALIDAD DE VIDA LABORAL, CLIMA Y RECONOCIMIENTO

Programa Regional de Ética Institucional

El programa de ética es uno de los pilares de transparencia para la institución, es por ello que cada año se realizan acciones que fortalezcan el compromiso de los colaboradores por mantener un comportamiento ético basado en principios y valores.

Durante el año 2016 se realizaron las siguientes actividades a nivel regional para reforzar el programa:

En Honduras se realizó la "Semana de la ética" la cual tiene como objetivo fortalecer en los colaboradores su conocimiento sobre cómo realizar un reporte de conducta no ética de manera correcta y jugaron el bingo de la ética; el cual tiene como objetivo reforzar los canales para reporte de conductas no éticas mediante de forma divertida. Se contó con la participación de más del 40% del headcount a nivel nacional.

Cada año se refuerzan los conocimientos de los colaboradores mediante un módulo virtual de ética, el cual se implementa de manera progresiva por línea de negocio a nivel regional. Dicho módulo tiene como objetivo reforzar los valores, compromisos y comportamientos que todos los colaboradores deben cumplir dentro de la institución. La capacitación es de carácter institucional por lo que el 100% de los colaboradores deben cumplir con la misma por requerimiento de los entes reguladores de cada país.

En Panamá se realizó el juego de la ética con los colaboradores con el objetivo de reforzar mediante un juego lúdico los conocimientos de los colaboradores sobre las diferentes conductas y comportamientos que los colaboradores deben mostrar dentro de la institución.

A nivel regional se realizó el café con Neto como parte de las iniciativas para brindar un espacio a los colaboradores para expresarse y hacer consultas a los miembros del comité de ética sobre diferentes casos que se puedan presentar dentro de la institución.

REPORTE DE CASOS DE CONDUCTAS NO ÉTICAS

PAÍS	2015	2016
HONDURAS	175	193
GUATEMALA	26	40
NICARAGUA	2	42
PANAMÁ	9	19
TOTAL	212	294

El año 2016 presentó un incremento del 39% en la cantidad de reportes de conductas no éticas a nivel regional lo que demuestra la confianza de los colaboradores hacia el programa y la transparencia del mismo.

Incidentes de corrupción comprobados no se han identificado; pero cuando se han presentado sospechas entre los colaboradores, se ha dado por terminada la relación laboral con las personas involucradas. Este tipo de falta está tipificada en nuestro Reglamento Interno de Trabajo como una sanción grave y la resolución para esta falta es el despido inmediato.

En el Código de Ética y Conducta se contempla que, bajo ninguna circunstancia, se debe proveer o participar en comportamientos de competencia desleal y evitar situaciones que crean la posibilidad de que existan conductas anticompetitivas. En caso de presentarse una situación de este tipo será regulado por el Comité de Ética Institucional.

Empresa Feliz

Con el objetivo de mantener un clima laboral apropiado y fortalecer entre los colaboradores los valores corporativos durante el 2016 se realizaron diferentes actividades y un evento de Integración Nacional en el cual participaron los colaboradores a nivel nacional. Estas actividades han contribuido a mantener un mejor ambiente de trabajo y con ella se ha logrado incrementar la nota de Great Place to Work para el 2016.



SALUD Y SEGURIDAD DE COLABORADORES

Dando cumplimiento a la ley, se conformó el Comité de Higiene y Seguridad a nivel nacional en Honduras; mismo que vela por la investigación de accidentes, propone medidas para prevenirlos y vigilar por que se cumplan.

Plan de Respuesta de Emergencias, Cuerpo de Brigadistas

Con el fin de dar respuesta a las necesidades de los grupos de interés, se cuenta con metodologías para responder a las interrupciones de cada línea de negocio y asegurar la recuperación en los procesos operativos.

Es notable el compromiso, conocimiento y responsabilidad de cada uno de los miembros para atender cualquier necesidad que se presente en los edificios de los países

donde Ficohsa tiene presencial, por ello se ofrece el entrenamiento constante y la revisión de los procesos con el fin de contar con las herramientas para la rehabilitación de los procesos y el funcionamiento de la institución.

Programa de Tu BienEstar Corporativo

La implementación de un programa integral corporativo, que ofrezca a sus colaboradores practicas relacionadas para alcanzar el balance personal y el desempeño profesional, es parte de las características de este programa.

La institución está comprometida a ofrecer espacios recreativos que orientan al colaborador a mantener una vida saludable, generar una cultura que permita la adopción de hábitos sanos y que estos, faciliten la motivación en los miembros de la Familia Ficohsa.

CUERPO DE BRIGADISTAS

INDICADOR	PAÍS Y AÑO			
	HN	GT	PAN	NIC
	2016	2016	2016	2016
Total de Participantes	134	4	23	138
Horas de Capacitación	0	0	31	18

PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA

INDICADOR	PAÍS			
	HN	GT	PAN	NIC
	Comité de Emergencias	18	18	14
Equipo de Apoyo a Comité de Manejo de Crisis	00	00	00	6

RESULTADOS DE ATENCIONES MÉDICAS

INDICADOR	Cantidad	
	2015	2016
HONDURAS		
No. de atenciones	7631	12634
No. de incapacidades	577	1771
Remisiones	286	712
Tiempo de atención al Paciente (minutos)	10.5	15
PANAMÁ		
No. de incapacidades	577	897
NICARAGUA		
No. de atenciones	698	No Info.
No. de incapacidades	385	499

Los colaboradores de la institución cuentan con clínicas especializadas para su asistencia médica, ambulancia de atención a emergencias, seguro social, descuentos en servicios de salud y pueden participar en las ferias de salud que se realizan cada año; esto nos caracteriza como una de las mejores empresas para trabajar en Honduras.

Gestión de Responsabilidad Social:

NUESTRO PLANETA



G4-DMA, G4-EN27

Grupo Financiera Ficohsa sigue fortaleciendo su compromiso por el cuidado del medio ambiente y el uso adecuado de los recursos naturales con el fin de reducir su huella ecológica.

En el año 2016 la institución continuó innovando por reducir su huella ecológica, una prueba de ello es la apertura de una agencia en la cual el 20% de su consumo energético se obtiene a través de energía solar. Dicha agencia es una prueba piloto, con el objetivo de lanzar paulatinamente en las agencias de gran tamaño el proyecto de paneles solares.



IMPACTO AMBIENTAL

Cada año, se establecen metas de reducción con el objetivo de reducir la huella ecológica, así mismo asegurar que se cumplan todas las normativas aplicables a la gestión, establecidas por instituciones reguladoras gubernamentales en el contexto ambiental.

En el 2016 GFF continuó aplicando actividades e iniciativas para alcanzar una reducción en el consumo de agua energía y papel entre ellas las siguientes:

- Medición y registro periódico de las emisiones y consumos de las distintas empresas a nivel regional.
- Cambios en sistemas de iluminación LED, aires acondicionados con el fin de reducir consumo.
- Campañas de reducción de agua y energía.
- Eliminar gradualmente la emisión de estados de cuenta impresos, migrando a la emisión electrónica
- Siembra de árboles en zonas vulnerables afectadas por los efectos del cambio climático
- Limpieza de playas como protección a los ecosistemas marinos
- Homologación del manual de producción más limpia a nivel regional.



Huella de carbono y Ecológica

La reducción en el consumo de agua, energía y papel es uno de los objetivos principales del programa de Medio Ambiente. Durante el año 2016 se logró incorporar la medición de consumo de las operaciones de Ficohsa Nicaragua. Esto presentó un incremento en el consumo de energía a nivel regional.

Tomando en cuenta este factor se establecieron lineamientos y planes para mejorar la eficiencia a nivel regional, lo que permitirá alcanzar una reducción gradual para el año 2017. En Honduras la instalación de paneles solares en una agencia como prueba piloto nos permite avanzar y lograr una reducción en nuestras emisiones para reducir nuestra huella ecológica.

Para fines de seguimiento, se tomará en cuenta el resultado de las cuantificaciones de la huella ecológica y de carbono cuyas emisiones de GEI durante el año 2013 alcanzan 18,764.9 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂-e). La huella ecológica asciende a 6,474.1 hectáreas.

Para mayor información haga clic en este enlace:

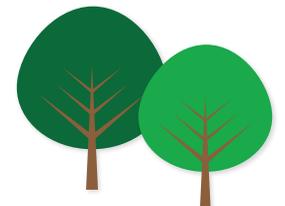
www.ficohsa.hn/wp-content/uploads/FICOHSA-RS13.pdf

Inversión Verde

En el año 2016 se invirtieron más de L 500,000.00 en trabajos de remodelación e instalación de equipo y mobiliario eco amigable con el ambiente. Dentro de las remodelaciones realizadas en las diferentes agencias encontrar la siguiente:

- Compra de los aires acondicionados con el fin de ahorrar energía eléctrica y reducción en las emisiones.
- Lámparas LED que permiten mejorar la eficiencia en cuanto al número de lúmenes que tiene una lámpara convencional, lo que permite un menor esfuerzo a la visión de los colaboradores.
- Mobiliario certificado arista bajo las normas de ergonomía establecidas para uso y confort de los colaboradores; reduciendo dolores de espalda, problemas de columna. Productos elaborados amigablemente con el ambiente.
- Alfombras certificadas eco amigables, saludable por el tipo de materiales que evitan problemas respiratorios para los colaboradores.

Inversión Verde | HONDURAS



IMPACTO AMBIENTAL | MEDICIÓN HUELLA ECOLÓGICA

Alcance 1

Reportamos emisiones producidas por el uso de combustible en la flota vehicular para desarrollar actividades de la empresa.

Huella de Carbono: 454 tCO₂

Huella Ecológica: 155.9 Hectáreas

Alcance 2

Emisiones debido al consumo de energía eléctrica en Honduras.

Huella de Carbono: 6,012.7 tCO₂

Huella Ecológica: 2,064.4 Hectáreas

Alcance 3

Consumo de servicios y contratos externos, incluyendo servicios con baja movilidad, servicios con alta movilidad, servicio de transporte de personas y servicio de transporte de mercancías.

Huella de Carbono: 6,993.3 tCO₂

Huella Ecológica: 2,401 Hectáreas

Emisiones debido al consumo de papel, cartón y sus manufacturas.

Huella de Carbono: 309.1 tCO₂

Huella Ecológica: 84.2 Hectáreas

Por compra de mobiliario, equipo y todo tipo de material para la empresa, incluyendo materias primas (áridos/mineral en general), productos de vidrio, de plástico, de cerámica, de cobre o níquel, de aluminio, de hierro y otros metales, productos químicos farmacéuticos, material textil, material de oficina, aparatos eléctricos y vehículos.

Huella de Carbono: 4,181.2 tCO₂

Huella Ecológica: 1,435.5 Hectáreas

Emisiones por consumo de recursos agrícolas y pesqueros, lo que incluye café, té, especias y sus reparaciones, azúcares, miel y confitería, bebidas con y sin alcohol, y facturas de comidas de empresa.

Huella de Carbono: 137.2 tCO₂

Huella Ecológica: 74 Hectáreas

Reportamos emisiones debido al consumo de agua potable.

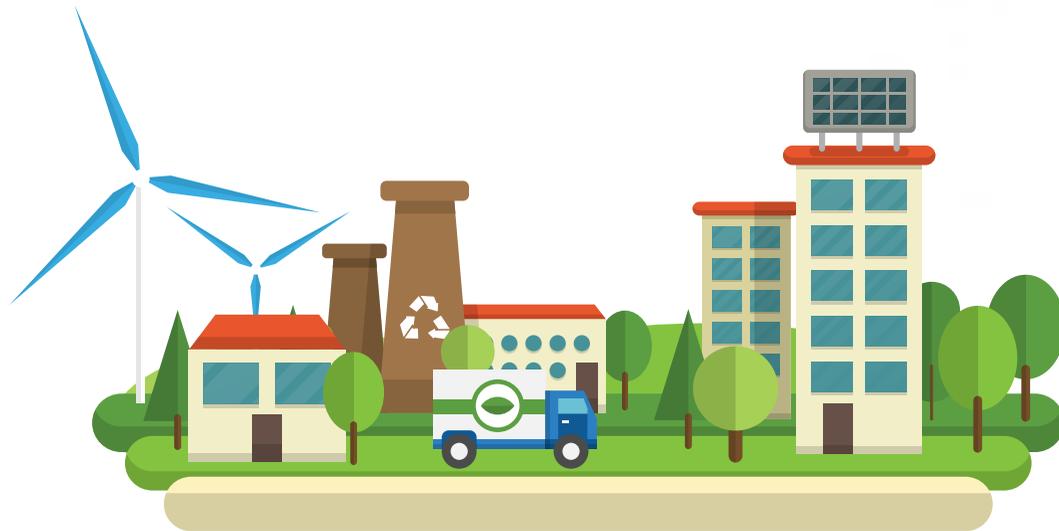
Huella de Carbono: 96 tCO₂

Huella Ecológica: 33 Hectáreas

Reportamos emisiones debido a los recursos forestales diferentes al papel, lo que incluye la compra de mobiliario con base principal de madera y productos editoriales, prensa e industria gráfica.

Huella de Carbono: 4,181.2 tCO₂

Huella Ecológica: 1,435.5 Hectáreas



IMPACTO AMBIENTAL

Eficiencia Energética

La innovación y perseverancia por alcanzar un ahorro energético es una característica distintiva de Grupo Financiero Ficohsa. Durante el año 2016 se experimentó un incremento del 4% en consumo eléctrico a nivel regional, tomando en cuenta que a partir del año 2016 se incluye el consumo de Nicaragua (Inicio de operaciones Junio 2015) de todo el año.

Una de las iniciativas de reducción de consumo son las diferentes campañas realizadas en la región donde se motiva a los colaboradores a tomar medidas que reduzcan su consumo, así mismo la adquisición de nuevos equipos ecoeficientes y la instalación de paneles solares en una agencia como proyecto piloto..

El suministro de energía de las empresas del Grupo Ficohsa en Honduras, proviene del Sistema Interconectado Nacional que administra la Empresa Nacional de Energía Eléctrica (ENEE).

Indicadores de Energía | HONDURAS

Consumo del **Banco**

2016	KWH	2015
6,459,099.95		7,180,847.27
23,252,759.8	MJ	25,851,050.17

-10.05%

2,742.72 KWH
Consumo promedio por Colaborador 2016
9,873.78 MJ

Consumo de **Tarjetas**

2016	KWH	2015
2,040,425.67		2,005,901.55
7,221,245.58	MJ	7,345,532.403

+1.72%

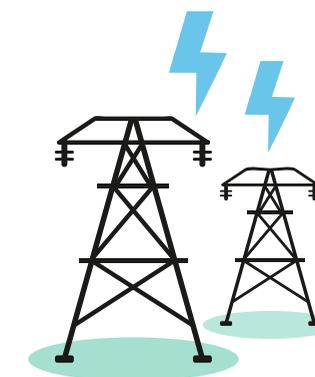
1,179.44 KWH
Consumo promedio por Colaborador 2016
4,245.97 MJ

Consumo de **Seguros**

2016	KWH	2015
617,797		647,270
2,224,067.868	MJ	2,330,172

-4.55%

1,755.10 KWH
Consumo promedio por Colaborador 2016
6,318.37 MJ



Indicadores de Energía | GUATEMALA

2016	KWH	2015
675,544.89		488,452
2,431,961.604	MJ	1,758,427

+38.30%

1,329.81 KWH
Consumo promedio por Colaborador 2016
4787.33 MJ

Indicadores de Energía | PANAMÁ

2016	KWH	2015
150,318.08		143,789
23,252,759.8	MJ	25,851,050.17

+4.54%

596.50 KWH
Consumo promedio por Colaborador 2016
2147.40 MJ

Indicadores de Energía | NICARAGUA

2016	KWH	2015
2,076,999.00		1,038,624
23,252,759.8	MJ	25,851,050.17

+99.98%

2,888.73 KWH
Consumo promedio por Colaborador 2016
10,399.44 MJ

Fuente: Banco Ficohsa Guatemala

IMPACTO AMBIENTAL

MATRIZ ENERGÉTICA REGIONAL

TIPO DE ENERGÍA	HON	GUA	PAN	GUA
Hidráulica	⚡	⚡	⚡	⚡
Térmica	⚡	⚡	⚡	⚡
Biomasa	⚡	⚡	⚡	⚡
Eólica	⚡	⚡	⚡	⚡
Bunker		⚡	⚡	
Solar	⚡	⚡	⚡	⚡
Geotérmica		⚡		⚡
Gas		⚡		⚡
Carbón		⚡		⚡

Fuente: Banco Ficohsa Guatemala

Consumo responsable de Agua

El agua es un vital líquido para la sobrevivencia del ser humano, es por ello que la institución fomenta el uso eficiente y racional, mediante campañas de concientización para los colaboradores. En el año 2016 se realizó una campaña con apoyo de niños de Fundación Ficohsa para generar conciencia en los colaboradores y todos los niños y niñas que asisten a los centros de la Fundación.

En Honduras, el agua es suministrada por el Servicio Nacional de Acueductos y Alcantarillados (SANAA); en la mayoría de las ciudades donde Ficohsa opera, y en muy pocos casos por empresas privadas o juntas locales de agua. En Guatemala, la empresa que la suministra es la Empresa Municipal de Agua (EMPAGUA); en Panamá es el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN); y en Nicaragua es la Empresa Nicaragüense de Acueductos y Alcantarillado (ENACAL).

En el año 2016 se reporta el consumo para Honduras, Panamá y Nicaragua, para las operaciones de Guatemala no se registran consumo; debido a que los contratos de arrendamientos de instalación incluyen este servicio.

Indicadores de Consumo de Agua

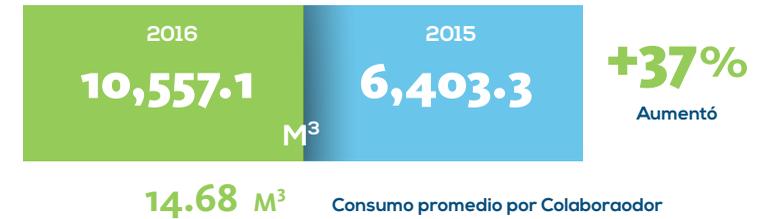
HONDURAS

Consumo del Banco



NICARAGUA

Consumo del Banco



PANAMÁ

Consumo del Banco



“El compromiso de los colaboradores de GFF es utilizar los recursos de manera eficiente que permita la sostenibilidad de nuestro planeta”



IMPACTO AMBIENTAL

Consumo Responsable de Papel

El papel representa el mayor insumo para las operaciones de Ficohsa, es por ello el objetivo principal del año 2016 fue generar conciencia entre los colaboradores para la reutilización y reciclaje del mismo. Como muestra se logró una reducción 200% en el consumo de papel en las operaciones de Ficohsa Guatemala.

Indicadores de Consumo de Papel

HONDURAS

Consumo del **Banco**

7.79%

de resmas consumidas

Consumo de **Seguros**

10.20%

de resmas consumidas

GUATEMALA

3.36%

de resmas consumidas
por colaborador

PANAMÁ

2.91%

de resmas consumidas
por colaborador

NICARAGUA

13.89%

de resmas consumidas
por colaborador

Consumo de **Tarjetas**

2.89%

de resmas consumidas

Consumo de **Pensiones**

12.89%

de resmas consumidas



IMPACTO AMBIENTAL

Clasificación de Desechos y Reciclaje

En Grupo Financiero Ficohsa se clasifica los desechos sólidos con el objetivo de otorgarles un fin adecuado y reducir la huella ecológica de la institución.

En Honduras, en las cafetería de cada edificio principal cuenta con recipientes de reciclaje de Orgánico, No Orgánico, Plástico y Aluminio. En el año 2016 voluntarios de Ficohsa incentivaron a todos los colaboradores a unirse al cuidado del medio ambiente explicando cómo se debe clasificar los desechos. Dicha actividad se realizó, con el fin de generar conciencia en todos los colaboradores y alcanzar los objetivos deseados.

A Nivel Regional

Guatemala presentó un alza importante en el proceso de reciclaje de papel. Durante el año 2016 se realizaron

traslados de oficinas a edificio central lo que permitió a los colaboradores realizar una depuración de papel destinado para reciclaje alcanzando un valor de 18,596 libras de papel recicladas.

Incineración Controlada

Como parte de las buenas prácticas medioambientales en el año 2016 se realizó una incineración controlada del plástico derivado de tarjetas de crédito y débito. En conjunto con el apoyo de Cementos del Norte (Empresa cementar) se entregaron 11,395 libras para su incineración conforme a lo establecido en los artículos 38, 40 y 73 del Reglamento para el Manejo Integral de Residuos Sólidos de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente (SERNA).

RESIDUOS, RECLASIFICACIÓN Y RECICLADO HONDURAS

ELEMENTO	LIBRAS		Relación
	2016	2015	
Desechos sólidos (lbs)	31,780	32,660	-3%
Aluminio (lbs)	1,575	1,051	50%
Reciclaje de papel	51,490	12,146	324%
Plástico	1,655	1,515	9%
Plástico de tarjeta de crédito	4,409	1,295	240%
TOTAL	90,909	48,667	87%

Energías Renovables

Grupo Financiero Ficohsa impulsa el financiamiento de proyectos de energía renovable como parte de su compromiso por el cuidado y sostenibilidad del medio ambiente. Los proyectos financiados como ser: hidroeléctricas, biomasa, eólicas y solares contribuyen a reducir el uso de energía térmica y por ende el cuidado del medioambiente. Ficohsa es referente por financiar y promover el uso eficiente de los recursos naturales para la generación de energía limpia de los países donde la institución opera y así mismo, se fomenta el empleo de obra local generando una economía sostenible.

El financiamiento de energías renovables es un pilar fundamental para la institución, lo que le abre puertas

con bancos de primer orden y fondos multilaterales que permiten el desarrollo de los países donde se cuenta con presencia.

Con base en el Boletín Estadístico de la Empresa Nacional de Energía Eléctrica de marzo 2017, la capacidad instalada de generación de energía al cierre 2016 a nivel nacional era de 2,438.9 MW; que corresponde a 60% renovable y 40% térmica.

Desde la incursión del financiamiento de productos de energía renovable, Ficohsa ha financiado proyectos con una capacidad instalada aproximada de 200 MW, lo que representa un 13.7% de la energía renovable del país en este momento.

Proyectos de Energía Renovable 2016

PAÍS	PROYECTO	MONTO (USD\$)	MEGA WATS
HONDURAS	Cuyagual Hydroelectric	USD 14000,000.00	6.1 MW
HONDURAS	Energys Honduras	USD 15130,000.00	30 MW
GUATEMALA	Ingenio San Diego	USD 3247,841.16	127 MW
GUATEMALA	Hidropower	USD 787,800.00	2.0 MW

Acumulado 2014 - 2016 **USD\$ 131,380,383**

IMPACTO AMBIENTAL

Campañas de Conciencia Ambiental

Anualmente se realizan acciones dirigidas a colaboradores, proveedores, clientes, y las comunidades donde se cuenta con presencia. El objetivo de las campañas y acciones por el medioambiente es generar conciencia entre los grupos de interés y alcanzar una reducción en el uso de los recursos naturales. Entre las acciones implementadas son:

Acciones

- Limpieza de playa en Honduras en las ciudades de Roatán, Ceiba, Cortes y Choluteca con el objetivo de crear conciencia entre los pobladores sobre el cuidado de los ecosistemas marinos.
- Siembra anual que se realiza con el fin de reforestar la cantidad de papel derivado de las operaciones de la institución a nivel regional. En el año 2016 se realizó la siembra en Honduras, Guatemala y Nicaragua.
- Concurso de dibujo "Por nuestro Planeta" el cual se fomenta el cuidado del medioambiente con los hijos de colaboradores. Dicho concurso se realizó por categorías con niños entre las edades de 3 a 5, de 6 a 8, de 9 a 11 y de 12 a 15 años.
- Publicación de campañas y fondo de pantallas alusivos al consumo responsable de papel y energía
- Vídeos con niños de Fundación Ficohsa incentivando a los colaboradores y a cuidar el agua.

Mi Tierra

El programa Mi Tierra es una alianza tripartita entre Ficohsa, Supermercado La Colonia y la Fundación para el Desarrollo Empresarial (FUNDER). Dicha alianza tiene objetivo brindar financiamiento, capacitación técnica y un mercado seguro para la comercialización de productos de alta calidad.

En el año 2016 se realizó un relanzamiento del programa cambiando el nombre de "Honduras recursos para mi tierra" por "Mi Tierra" como estrategia corporativa para fomentar entre todos los clientes consumir productos cosechados en Honduras. En el lanzamiento se contó con la presencia de varios productores quienes evidenciaron los beneficios que le ha ofrecido pertenecer a este

programa, que ha fortalecido y abonado al crecimiento económico de su comunidad, siendo este un generador de empleo para muchas familias.

A la fecha se han beneficiado más de 50 comunidades en 8 departamentos de las siguientes localidades: Intibucá, La Paz, Francisco Morazán, El paraíso, Choluteca, Santa Bárbara, Comayagua y Cortes. Otorgando más de 1460 créditos con un monto superior a los L 92 millones de lempiras (3.9 millones de dólares) beneficiando a más de 800 productores directamente y 5000 beneficiarios indirectos



Cobertura Geográfica



Créditos Otorgados



Inversión



IMPACTO AMBIENTAL

Siembra 2016

El año 2016 Centro América se vio afectada en gran parte por el Gorgojo Descortezador del Pino (*Dendroctonus frontalis*) el cual impactó en gran medida los bosques de Honduras. Esto obligó a las autoridades locales a realizar tala de bosques para prevenir la propagación del mismo. En este sentido Grupo Financiero Ficohsa como parte de su compromiso con el medio ambiente continuó con sus acciones de reforestación. En el 2016 se sembraron más de 2200 árboles en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula con la participación de más de 300 voluntarios entre colaboradores y familiares en ambas ciudades. Así mismo se contó con la participación de proveedores como Servintegra, SMART, Pacasa y Artes Gráficas Rivera.

Árboles Sembrados | HONDURAS



Árboles Sembrados | GUATEMALA



Limpieza de playa 2016

En Honduras, las limpiezas de playas tienen como objetivo generar conciencia entre los pobladores sobre el cuidado de los ecosistemas marinos. Estas actividades se realizan en las temporadas en las que la afluencia de turistas aumenta y genera una alta concentración de desechos que dañan al ecosistema.

En el año 2016 más de 100 voluntarios recolectaron más de 4 toneladas de basura con el apoyo de las municipalidades de cada ciudad.



Agencia panel solar

Con el objetivo de fomentar el uso de energía limpia, y como parte de un proyecto piloto se instalaron paneles solares en la agencia los Álamos en la ciudad de San Pedro Sula, Honduras. Los paneles solares producen el 20% del consumo mensual de energía de la agencia reduciendo la huella ecológica de la institución.

smartsolar
ENERGÍA DEL PRESENTE Y DEL FUTURO

FELICITA A: **Ficohsa**
AGENCIA LOS ÁLAMOS (SAN PEDRO SULA)

POR SER EL PRIMER BANCO DE HONDURAS EN FIRMAR UN CONTRATO PRIVADO DE SUMINISTRO DE ENERGÍA SOLAR **CON CERO INVERSIÓN, AHORRANDO UN 20%** EN SU TARIFA VIGENTE.

COMBATIENDO EL CAMBIO CLIMÁTICO

www.smartsolar.hn | f /smartsolar.hn | Tel: +(504) 2544-0126

Gestión de Responsabilidad Social:

NUESTRA COMUNIDAD

G4-DMA, G4-15, G4-EC7, G4-EC8

Grupo Financiero Ficohsa fomenta la inversión sostenible en las comunidades donde opera, generando capital y fuentes de empleo directo permanente, a través de criterios éticos que contribuyen con el desarrollo económico, ambiental y social de las mismas. Por más de 17 años se ha ofrecido apoyo educacional a las comunidades en donde se tiene presencia y en

los países en donde la organización opera a través de la Fundación Ficohsa; este trabajo ha sido gracias al apoyo de los voluntarios que ofrecen su tiempo para trabajar en beneficios de sus comunidades.



FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL

Proyecto: Educando Nuestro Futuro

Desde el año 2000, mediante la Fundación Ficohsa iniciamos con su nuestro proyecto bandera "Educando Nuestro Futuro", dedicado a contribuir con la educación preescolar de los niños y niñas entre 3 y 6 años de edad que provienen de zonas urbanas y rurales económicamente desfavorecidas, mediante la construcción, reconstrucción y adopción sostenible e integral de Centros Preescolares.

El compromiso de los padres y madres de familia, docentes y demás miembros de la comunidad se convierten en pieza clave para el desarrollo exitoso y la sustentabilidad del proyecto. El proyecto parte de una alianza tripartita compuesta por empresa privada, comunidad y estado.

Actualmente el Proyecto Educando Nuestro Futuro beneficia a **140** Centros Preescolares en las principales ciudades de Honduras, **2** en Guatemala, **3** en Panamá y **3** en Nicaragua.

Indicadores Alcanzados 2016 Fundación Ficohsa

HONDURAS



Niños beneficiados

GUATEMALA

70

PANAMÁ

328

NICARAGUA

478

Aportación Voluntaria en Monedas de Clientes de Supermercados La Colonia



Dar Para Educar

Es un proyecto que nace en el año 2007 con el fin de involucrar a la sociedad en general en una visión de país: combatir los altos índices de pobreza mediante el apoyo a la educación preescolar de los niños entre los 3 y 6 años de edad.

A través de este proyecto los clientes de Supermercados La Colonia contribuyen de forma totalmente voluntaria, donando los centavos que le sobran de cambio al momento de pagar su factura en la caja. Estos fondos son utilizados por la Fundación Ficohsa para la construcción de Centros Preescolares.

Centros Preescolares de Excelencia (CPE)

Son un modelo educativo innovador impulsado por la Fundación Ficohsa cuyo objetivo es ofrecer a los niños la oportunidad de recibir una educación de calidad que les garantice una mejor preparación para ingresar al siguiente nivel de su etapa formativa. Los niños que asisten a un CPE de la Fundación Ficohsa, reciben una formación especializada, impartida por docentes que se destacan por su compromiso y por su alto desempeño en los procesos de enseñanza.

En estos Centros se realizan evaluaciones de rendimiento académico, lo que permite efectuar una comparación con niños que asisten a otros Centros Preescolares. Con el acceso a la tecnología, los niños desarrollan sus destrezas en el área de la tecnológica y los estimula para despertar su interés en esta temática preparándolos de una mejor manera para la siguiente etapa de su educación básica. Todos estos esfuerzos contribuyen a reducir el costo social del país por la gran cantidad de niños que abandonan el primer grado al no cursar el preescolar.

Actualmente existen en Honduras **41** CPE que fueron seleccionados en aquellas comunidades que han demostrado un alto deseo de desarrollarse y donde los padres y madres juegan un papel muy importante en la educación de sus hijos.

Centros Preescolares de Excelencia (CPE)



FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL

Evaluación de Centros Preescolares

HONDURAS



Evaluación de Rendimiento

Uno de las estrategias de la Fundación Ficohsa para medir el impacto de sus acciones en la calidad educativa, es implementar un proceso de evaluaciones de rendimiento escolar a los niños de Preparatoria que asisten a los Centros apadrinados.

Los resultados obtenidos de estas evaluaciones, permiten a la Fundación Ficohsa diseñar estrategias encaminadas a mejorar los procesos de enseñanza por parte de los docentes y brindar a los niños las herramientas necesarias para cursar con éxito esta etapa educativa.

Merienda Escolar

Por **17 años consecutivos**, la Fundación Ficohsa en alianza con el **Programa Mundial de Alimentos**, realizó la entrega de merienda escolar en los **140** Centros Preescolares apoyados a nivel nacional.

Las raciones alimenticias están compuestas por frijoles, harina de maíz, arroz y aceite; insumos que contienen las kilocalorías y nutrientes esenciales para garantizar una buena alimentación para los niños en edad preescolar.

La Fundación Ficohsa promueve la integración de la comunidad en los proyectos que implementa, es por ello que ha generado una participación activa de las madres de familia quienes son las encargadas de elaborar las meriendas para los niños en cada centro.

De esta forma se garantiza que los menores reciban una merienda digna y adecuada para contribuir con su nutrición.

Merienda Escolar



Entrega de Útiles Escolares

HONDURAS



Entrega de Útiles Escolares

Uno de los principales beneficios que la Fundación Ficohsa brinda a los Centros Preescolares, es la dotación de material escolar y libros de texto para todos los niños y niñas, que les servirá para desarrollar su motor fino y grueso que es clave en esta etapa educativa.

Los materiales han sido entregados a cada uno de los centros preescolares desde el año 2000.

Adicionalmente se hace entrega de medicamentos básicos para equipar el botiquín médico de primeros auxilios instalado en cada uno de los centros.



FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL

Iniciativas Ambientales

Con esta iniciativa generamos consciencia a temprana edad de la importancia del cuidado del medio ambiente fomentando actividades de reciclaje en los centros preescolares, alineado al Modelo de Gestión de GFF: NUESTRO PLANETA.

En el año 2016 capacitamos a **20** docentes de **12** Centros Preescolares de Excelencia a nivel nacional.

Los beneficiarios indirectos fueron los padres y madres de familia. El programa abarcó la réplica de conocimientos en las comunidades, donde ellos recibieron las capacitaciones en temas de protección del ambiente y las docentes fueron el efecto multiplicador de estos conocimientos.

Medio Ambiente

HONDURAS



Centros de Tecnología

Son una de las principales características de un Centro de Excelencia. Adecuados para la educación preescolar, son utilizados por los niños y niñas bajo la supervisión de los docentes.

Funcionan con el Programa Multi Point Server que permite a 10 computadoras operar en red con un solo CPU, para que los docentes puedan controlar el uso de cada una de ellas.

Para el 2016, son **41** centros en Honduras, **3** inaugurados en 2016 y **411** niños beneficiados en todo el país.



Capacitación a Docentes

Como parte del fortalecimiento de las capacidades de enseñanza de los docentes de los Centros atendidos por la Fundación, se realizaron diferentes procesos de capacitación en temas específicos del área preescolar.

Temas:

Planificación de acuerdo al Currículum Nacional Básico:

dirigida a voluntarias encargadas de centros educativos con el objetivo de fortalecer sus competencias básicas para la enseñanza y lograr así una mejora en la calidad educativa de sus alumnos.

Psicomotricidad: se capacitó a las docentes en diversas técnicas y actividades que permiten desarrollar de forma global en el niño y niña capacidades y habilidades motrices a través de ejercicios y juegos.

Iniciación a las matemáticas y el inglés en Prebásica:

se proporcionó a los docentes técnicas innovadoras para introducir los conceptos básicos de las matemáticas y el inglés en esta etapa educativa.

FUNDACIÓN FICOHSA PARA LA EDUCACIÓN INFANTIL

Convenios y Alianzas Estratégicas

Programa Mundial de Alimentos

El objetivo fue beneficiar con merienda escolar a más de 8,400 niños y niñas en 140 centros preescolares atendidos por la Fundación Ficohsa a nivel nacional.

En apoyo a:



ChildFund

Dicho convenio, con duración inicial de dos años, formaliza el trabajo en conjunto de estas organizaciones, en el que ChildFund brinda asesoría técnica a la Fundación Ficohsa para implementar el Programa de Educación Social y Financiera en sus centros pre-básicos de excelencia. Esta metodología también será incluida en la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo Financiero Ficohsa, que a través de su programa de Educación Financiera, se implementará en escuelas cercanas a los centros de excelencia atendidos por Fundación Ficohsa, lo que a su vez permitirá a ChildFund extender sus intervenciones a otras comunidades.



“ Apoyamos de forma integral a la región para formar un capital humano de excelencia ”

Voluntariado que Impacta Vidas

Como parte de las iniciativas para motivar la participación de los colaboradores en el voluntariado corporativo se lanzó la campaña “Conoce los proyectos de Voluntariado” la cual consistía en mostrar mediante video las acciones que los diferentes departamentos realizaban en sus centros apadrinados.

Se realizaron más de 10 videos donde los voluntarios mostraban las mejores realizadas en infraestructura a cada uno de sus centros apadrinados y a su vez el impacto positivo en la vida de todos los niños y niñas beneficiadas por este programa.

Durante el año 2016 se alcanzó una participación de más del 70% de los colaboradores en actividades de voluntariado beneficiando a más de 28,510 personas entre beneficiarios directos e indirectos

En Panamá se alcanzó una participación de más del 90% de los colaboradores en actividades de voluntariado, quienes se sumaron al compromiso por brindar apoyo a instituciones del país.

En Guatemala se realizaron actividades de reforestación y celebraciones en diferentes centros como ser el día del niño y clausura de años escolares, donde una vez más los colaboradores llevaron alegría compartiendo con los más pequeños.



PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO



Las familias de los voluntarios colaboradores de Grupo Financiero Ficohsa acompañan y apoyan en las actividades desarrolladas en las comunidades en las que se ejecutan acciones y proyectos en los Centros Preescolares de Fundación Ficohsa, siembra anual, limpieza de playas, Migratón, Caminata Cero Hambre, entre otras.

Programa de Voluntariado Corporativo

372,785.33

Total recaudado por "Matching Fund 1 a 1" en 2016

Miles de Lempiras

Programa de Voluntariado Corporativo Condensado Regional



INDICADOR	Año		INDICADOR	Año	
	2015	2016		2015	2016
HONDURAS					
Participantes voluntarios (Acumulado)	4,112	3,308	Participantes voluntarios (Acumulado)	375	389
Actividades de voluntariado (Cantidad de Eventos)	223	223	Actividades de voluntariado (Cantidad de Eventos)	27	17
Recaudación/Inversión en actividades de voluntariado	L 933,036	L 1,067,431	Recaudación/Inversión en actividades de voluntariado	US\$ 2,562	US\$ 1,781.77
PANAMÁ					
Participantes voluntarios (Acumulado)	375	238	Participantes voluntarios (Acumulado)	N/A	52
Actividades de voluntariado (Cantidad de Eventos)	27	4	Actividades de voluntariado (Cantidad de Eventos)	N/A	2
Recaudación/Inversión en actividades de voluntariado	US\$ 2,562	US\$ 1,120	Recaudación/Inversión en actividades de voluntariado	N/A	US\$ 562
GUATEMALA					
NICARAGUA					

PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

Becas Juan Atala Matar

Desde 2006, Grupo Financiero Ficohsa, apoya a hondureños talentosos y con un historial académico meritorio a obtener becas para estudiar en el extranjero.



US\$628,686 Inversión acumulada desde 2006

Porcentaje de Inversión Social

HONDURAS

2.9%

NICARAGUA

2.0%

Puntos porcentuales de la utilidad sobre utilidades netas.

Inversión Social por Empresa | HONDURAS

Tarjetas

L. 932,445.28

Banco

L. 30,995,395.94

Seguros

L. 7,691,776.43

Fundación Ficohsa

L. 16,500,842.52

Programa de Crédito-Beca HONDUFUTURO

21 estudiantes fueron beneficiados en 2016 con este programa de Crédito-Beca. Lo anterior representó para GFF una inversión de más de **L. 15 millones**.

Actualmente los beneficiados realizan sus estudios en 13 países: Estados Unidos, Canadá, Dinamarca, México, Costa Rica/Nicaragua, Singapur, Reino Unido, Alemania, Portugal, Español, Italia y Francia.

De igual forma, son variadas las áreas temáticas en las que realizan sus estudios, entre ellas: Ciencias Agropecuarias y Medio Ambiente; Economía; Ingeniería; Administración y Negocios; entre otras.

Durante sus 3 años de vida, el programa ha beneficiados a **49** hondureños, lo que ha representado más de **L. 35 millones**.



L. 35
Millones

Inversión acumulada desde 2015

9

Áreas de Estudio

CONVIVE MEJOR

Desde el 2015, Grupo Financiero Ficohsa es parte de los miembros fundadores de la fundación CONVIVE Mejor; fundación del Gobierno de Honduras destinada a la habilitación de parques recreativo para niños, jóvenes y adultos en las diferentes comunidades a nivel nacional. Mediante este apoyo Ficohsa fortalece su compromiso por el Bienestar de la sociedad Hondureña. La donación de Ficohsa asciende a más de 2.2 millones de Lempiras; en la cual se impacta a más de 10 comunidades.

Más de 500 niños y niñas de diferentes escuelas y colonias disfrutan semanalmente de clases de Educación Física y Recreación en los diferentes parques recreativos de ambas ciudades. Adicionalmente con el apoyo de los voluntarios colaboradores de Ficohsa, se desarrollan actividades para fomentar el ahorro en los infantes y celebración del día del niño con las escuelas aledañas a los parques.



ÍNDICE DE CONTENIDO GRI-G4 G4-32, G4-33

En esta memoria de sustentabilidad se reportan las operaciones de las empresas del Grupo Financiero Ficohsa en los distintos países donde tiene presencia.

En esta edición se incluye la referencia a la norma ISO 26000 que es la herramienta de medición de Indicarse, y además los 10 Principios del Pacto Global que Ficohsa respeta.

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS GENERALES (STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales		Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS										
G4-1	Declaración de los máximos responsables sobre la relevancia de la sostenibilidad en la organización y su estrategia	3,4			✓	7.4.2				
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades	3,4			✓					
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN										
G4-3	Nombre de la organización	6			✓					
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	6, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35			✓					
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	7			✓					
G4-6	Número de países en los que opera la organización	7			✓					
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	6, 12, 13, 14			✓					
G4-8	Mercados servidos	7			✓					
G4-9	Dimensiones de la organización.	7			✓					
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	7, 43			✓					
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.		Todas las relaciones laborales del Grupo son a través de contratos individuales de Trabajo.		✓					
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización	37, 38			✓					
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad accionarial o cadena de suministro de la organización.	37, 38			✓					
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda el principio de precaución.		Para mayor información visitar la página web: http://www.ficohsa.com/media/1299/ficohsa-ms2015.pdf		✓	7.8				
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	25, 26, 29, 30, 33, 35, 36, 37, 38, 53, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69			✓	6.3.10				
G4-16	Lista con las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	10, 11, 61, 64, 67			✓					

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS GENERALES (STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA									
G4-17	Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.		Memoria Financiera						
G4-18	Proceso para definir el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	5							
G4-19	Lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	16, 17, 18				7.3.2			
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	16, 17, 18				7.3.2			
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	16, 17, 18							
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.		No existen reformulaciones respecto a informes anteriores						
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.		En esta edición presentamos información del período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016, bajo la opción exhaustiva de conformidad con la guía G4, la norma ISO26000, los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los resultados de la medición Indicarse 2016.						
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERES									
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados la organización.	16, 17, 18				5.3			
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización trabaja.	16, 17, 18				5.3			
G4-26	Descripción del enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	16, 17, 18				7.3.3			
G4-27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	16, 17, 18				7.3.3			
PERFIL DEL REPORTE									
G4-28	Período cubierto por la información contenida en la memoria.	Completamente	Año 2016						
G4-29	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completamente	Año 2015						

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS GENERALES (STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
GOBIERNO CORPORATIVO									
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	12, 13, 14			6.2				
G4-46	Rol del máximo órgano de gobierno en la revisión de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	12, 13, 14							
G4-47	Frecuencia de supervisión del máximo órgano de gobierno sobre impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales.	12, 13, 14							
G4-48	Máximo comité o posición que revisa y aprueba formalmente el reporte de sostenibilidad de la organización y asegura que todos los aspectos materiales estén cubiertos.	12, 13, 14							
G4-49	Proceso para comunicar preocupaciones críticas al máximo órgano de gobierno.	12, 13, 14							
G4-50	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas que fueron comunicadas al máximo órgano de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.		Información propietaria						
G4-51	Políticas remunerativas para el organo superior de gobierno y la alta dirección.	12, 13, 14							
G4-52	Proceso para determinar la remuneración.		Información propietaria						
G4-53	Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.		Información propietaria						
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.		Información propietaria						
G4-55	Ratio entre el incremento porcentual de la compensación total del individuo mejor pago y el incremento porcentual promedio de la compensación total anual para todos los empleados, en cada país de operaciones significativas.		Información propietaria						
ÉTICA E INTEGRIDAD									
G4-56	Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta	8, 52		✓	4.4				
G4-57	"Mecanismos internos y externos para el asesoramiento sobre comportamiento ético y legal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda."	52							
G4-58	Mecanismos internos y externos para reportar preocupaciones sobre comportamiento no ético o ilegal, y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como la denuncia de irregularidades o líneas directas.	52							

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI-G4 G4-32, G4-33

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO ECONÓMICO									
Desempeño Económico									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	20, 21, 22, 23, 27, 64, 65, 66, 67, 68, 69		✓	6.8.1, 6.8.2				
G4-EC2	"Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático."	29, 31, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62		✓	6.5.5				
G4-EC3	"Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones."	45, 46		✓					
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.		Hacemos en conjunto programas de Responsabilidad Social; sin embargo no se recibe ayuda financiera por parte de gobiernos ya que somos una empresa privada y nuestras políticas no permiten este tipo de acciones.	✓					
Presencia en el Mercado									
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	45, 46		✓	6.4.3				
G4-EC6	"Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas."	43		✓	6.8.5				
Impactos Económicos Indirectos									
G4-EC7	"Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios."	60, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69		✓	6.8.9				
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.	63, 64, 65, 66, 67, 68, 69		✓	6.6.6				
Prácticas de Contratación									
G4-DMA	Enfoque de gestión								
G4-EC9	"Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales."	36, 37		✓	6.6.6				

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO AMBIENTAL									
Materiales									
G4-DMA	Enfoque de Gestión				✓				
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	55, 56, 58, 59, 60		✓	6.5.4				
G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados	59, 60		✓	6.5.4				
Energía									
G4-DMA	Enfoque de Gestión				✓				
G4-EN3	Consumo energético interno.	57		✓	6.5.4				
G4-EN4	Consumo energético externo.	57		✓	6.5.4				
G4-EN5	Intensidad energética	58		✓	6.5.4				
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	57		✓	6.5.4				
G4-EN7	"Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios."	60, 62		✓	6.5.4				
Agua									
G4-DMA	Enfoque de Gestión				✓				
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	58		✓	6.5.4				
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	58	No aplica para las actividades de Grupo Financiero Ficohsa, ya que estamos en sector de servicios financieros y no afectamos de manera significativa la fuente de agua.		✓	6.5.4			
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		No contamos con procedimientos de reciclaje de agua, ya que no es un tema significativo para nuestras operaciones del negocio.		✓	6.5.4			
Biodiversidad									
G4-DMA	Enfoque de gestión				✓				
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o esten ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.		Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		✓	6.5.6			

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO AMBIENTAL									
Biodiversidad									
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		✓	6.5.6				
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		✓	6.5.6				
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	Nuestras operaciones no es Nuestros productos y operaciones financieras no tienen un impacto en la biodiversidad, ya que no están localizadas en áreas protegidas. En el 2015 se publicó la Política de Prevención de Construcción de Agencias y Edificios en Ecosistemas y Patrimonios Culturales.		✓	6.5.6				
Emisiones									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	55, 56, 59		✓	6.5.5		✓		
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto de invernadero (Alcance 2)	55, 56		✓			✓		
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	55, 56		✓			✓		
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto de invernadero	55, 56		✓	6.5.5		✓		
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto de invernadero	55, 56			6.5.5		✓		
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Durante el año 2016 se utilizaron aerosoles donde el fabricante en su empaque establece que el producto No perjudica a la Capa de Ozono y que por esta razón no emito Sustancias que perjudiquen la capa de ozono		✓			✓		

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO AMBIENTAL									
Emisiones									
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas		No existe material, ya que las emisiones de NOx, SOx generadas por el transporte y refrigeración no pueden ser medidas por completo debido a la falta de un control de la distancia y el tipo de transporte que utilizan los clientes, colaboradores y proveedores para llegar a los puntos de atención.						
Efluentes y Residuos									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino		La cantidad de agua requerida en los edificios y sucursales son estrictamente usadas por nuestros colaboradores en las actividades diarias, mas no en procesos de producción y los efluentes generados son tratados por el servicio de saneamiento público.			6.5.3			
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	55, 56, 58, 59, 60, 62				6.5.3			
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos.		No contamos con derrames en nuestras operaciones financieras						
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos i,ii, y viii del convenio de basilea2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		No se importan ni exportan residuos considerados peligrosos. Los residuos transportados en forma local, son los mismos reportados como residuos (G4-EN23)						

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO AMBIENTAL									
Efluentes y Residuos									
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor en términos de biodiversidad de las masas de agua y los habitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.		Todos los edificios de Grupo Financiero Ficohsa y sus sucursales de Banco se encuentran en zonas urbanas y nuestras operaciones no impactan significativamente en espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas. En el 2015 se publicó la Política de prevención en la construcción de agencia y edificios en ecosistemas y patrimonios culturales.						
Productos y servicios									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	54, 55, 56, 59, 60, 61, 62							
G4-EN28	"Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos."	60							
Cumplimiento Normativo									
G4-DMA	Enfoque de gestión								
G4-EN29	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental		En el área Legal, durante el año 2016, Ficohsa no ha recibido ninguna multa por infracción a las regulaciones ambientales.						
Transporte									
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	55, 56							
Inversiones Ambientales									
G4-EN31	Desglose de gastos e inversiones para la protección de medio ambiente.	55, 62							

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO AMBIENTAL									
Evaluación Ambiental de Proveedores									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales	37, 38		✓					
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	37, 38		✓					
Reclamaciones Ambientales									
G4-EN34	Número de reclamos ambientales que se han presentados, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.		En el área Legal ninguna durante el año 2016.	✓					
DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE									
Empleo									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados, desglosados por edad, género y región.	44		✓	6.4.3				
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	45, 46			6.4.4, 6.8.7				
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por género.	47		✓					
Relaciones Empresa/ Trabajadores									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-LA4	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	45, 46	Los períodos de preaviso contemplan lo establecido según el Código de Trabajo de los países en donde operamos.	✓	6.4.3				
Salud y Seguridad Ocupacional									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-LA5	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	53		✓	6.4.6				
G4-LA6	Tipo y tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	53		✓					

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO AMBIENTAL									
Salud y Seguridad Ocupacional									
G4-LA7	"Trabajadores con alta incidencia o riesgo de contraer enfermedades relacionadas con su ocupación."		Por las características de las operaciones de Ficohsa, no se han identificado actividades profesionales que incidan o tengan un nivel elevado de riesgo o enfermedad. No se han presentado víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.						
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		No aplica para las actividades de Grupo Financiero Ficohsa, ya que no contamos con sindicato.	✓					
Formación y Educación									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-LA9	"Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado."	48, 49, 50		✓	6.4.7				
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.	48, 49, 50		✓	6.4.7				
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	51		✓	6.4.7				
Diversidad e Igualdad de Oportunidades									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-LA12	"Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad."	12, 13, 14		✓	6.3.10				
Igualdad y Retribución entre Mujeres y Hombres									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones específicas de actividad.	45, 46, 47		✓					
Evaluación de Proveedores sobre Prácticas Laborales									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales.	37, 38		✓	6.4.3				
G4-LA15	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	37, 38		✓					

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS									
Mecanismos de Reclamos sobre Prácticas Laborales									
G4-DMA Enfoque de Gestión									
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales.	46							
Inversión									
G4-DMA Enfoque de gestión									
G4-HR1	Porcentaje y número total de acuerdos y contratos de inversión significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.		En un 100% en lo relacionado a aspectos legales y de negocios.	✓					
G4-HR2	"Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados."	50, 52		✓					
No Discriminación									
G4-HR3	"Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas."		Hasta la fecha no se ha comunicado ninguna incidencia referente a discriminación. Por otra parte, en el caso de existir alguna se procederá bajo el procedimiento del Código de Trabajo de los países donde operamos.	✓					
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos									
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	37, 38, 52		✓					
Explotación Infantil									
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores identificados con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.		No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto.	✓					
Trabajos Forzados y Obligatorios									
G4-HR6	Operaciones y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	37, 38, 52		✓					
Medidas de seguridad									
G4-HR7	Porcentaje de personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	37, 38		✓					

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO SOCIAL- DERECHOS HUMANOS									
Derechos de la población indígena									
G4-HR8	Número de casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas		No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto.	✓					
Evaluación									
G4- HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos de materia de derechos humanos.		Por parte del área Legal (ninguno)		6.3.3, 6.3.4				
Evaluación de Proveedores sobre Derechos Humanos									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos	37, 38							
G4-HR11	Impactos negativos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	37, 38		✓					
Mecanismos de Reclamación en Materia de Derechos Humanos									
G4- HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		En lo relacionado a aspectos legales u de negocios ninguna en el área legal durante el año 2016.	✓					
DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD									
Comunidades Locales									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-SO1	"Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo."	64, 65, 66, 67, 68, 69		✓	6.8				
G4-SO2	"Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales."		No se tienen identificados riesgos reales o potenciales en las comunidades en donde Grupo Financiero Ficohsa opera.	✓	6.8				

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD									
Lucha con la Corrupción									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	No disponible	Ficohsa evaluará las unidades de negocio para verificar el riesgo relacionado a corrupción en 2017.	✓	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3				
Comunidades Locales									
G4-SO4	"Políticas y procedimientos de comunicación y formación sobre la lucha contra la corrupción."	50	No se han identificado situaciones de riesgo ni violaciones en este aspecto.	✓	6.6.1, 6.6.2				
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	52		✓					
Políticas públicas									
G4-DMA	Enfoque de Gestión			✓					
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario		No brindamos contribuciones políticas.	✓					
Prácticas de competencia desleal									
G4-DMA	Enfoque de gestión			✓					
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		En el área Legal ninguna durante el año 2016.	✓					
Cumplimiento Normativo									
G4-SO8	Valor monetario de multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.		La institución durante el año 2016, no fue objeto de multas o sanciones significativas que incidan en su solvencia y la continuidad de negocios.	✓					
Evaluación de proveedores									
G4-DMA	Enfoque de gestión			✓					
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	37, 38		✓	6.6.1, 6.6.2				
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	37, 38		✓	6.6.1, 6.6.2				

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD									
Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad									
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos en la sociedad presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.		En el área Legal ninguna durante el año 2016.	✓					
Salud y Seguridad del Cliente									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	26		✓	6.7.1., 6.7.2				
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función de tipo de resultados de dichos incidentes.		Nuestros productos no son para consumo humano y no tienen impactos en la salud y seguridad de las personas.	✓					
Etiquetado de Productos y Servicios									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	28			6.7.4				
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a nuestros productos o servicios.						
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	28			6.7.1, 6.7.2		✓	FS7	ODS 16
Comunicaciones de Mercadotecnia									
G4-DMA	Enfoque de Gestión								
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio		En el área Legal ninguna durante el año 2016.						
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas.	✓			✓	FS3, G4-DMA	ODS 16

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD									
Privacidad del Cliente									
G4-DMA Enfoque de Gestión									
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas.	✓					
Cumplimiento Normativo									
G4-PR9	"Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización."		No hay multas o reclamos impuestos por la Comisión Nacional de Banca y Seguros o ninguna otra autoridad con relación a estos temas.	✓					
Cartera de Productos									
G4-DMA Enfoque de Gestión									
FS1	Políticas con componentes ambientales y sociales específicas aplicadas a las líneas de negocio.	25				✓			
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio	25				✓			
FS3	Proceso para supervisar la aplicación de los clientes y el cumplimiento de los requerimientos derivados ambientales y sociales incluidos en acuerdos y transacciones.	25				✓			
FS4	Proceso para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	25				✓			
FS5	Interacciones con clientes/sociedades participantes/ socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades ambientales y sociales.	25				✓			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión y el sector de actividad.	25, 27				✓			
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	26, 29, 31, 33, 35, 60, 61, 62				✓			
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.	60, 62				✓			
Auditoría									
G4-DMA Enfoque de Gestión									
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos.	25				✓			

INDICADORES DE DESEMPEÑO - CONTENIDOS ESPECÍFICOS (SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES)

Contenidos básicos generales	Página/ respuesta	Referencia Cruzada/ Respuesta Directa	Razón de Omisión	Verificación Externa	ISO 26000	Suplementos Financieros	Aspectos Materiales	AA1000SES	ODS 2030
DESEMPEÑO SOCIAL- SOCIEDAD									
Activismo Accionarial									
	Enfoque de gestión					✓			
FS10	Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	25				✓			
FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.	25				✓			
Activismo Accionarial									
FS12	Política(s) de voto en asuntos medioambientales o sociales en participaciones sobre las cuales la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.		Grupo Financiero Ficohsa no vota por políticas relacionadas a temas ambientales o sociales.			✓			
Sociedad									
FS13	Punto de acceso en zonas de baja densidad de población o lugares desfavorecidos	24, 36				✓			
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para personas desfavorecidas.	24, 31, 33, 35, 69				✓			

TABLA DE ASPECTOS MATERIALES GRI4 OPCIÓN EXHAUSTIVA

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	DMA	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	ISO26000	SUPLEMENTO SECTORIAL SSFS	ASPECTOS MATERIALES
Ética y Transparencia	Compromisos de Gestión	GRI 4-PR7		18		Fundahrse	6.7.1/6.7.2 - 6.7.6	FS7	externo
Respeto y Cortesía al Cliente	Compromisos de Gestión	GRI 4 PR5		18		Fundahrse	4.6 - 6.7.1 - 6.7.2 - 6.7.3	FS3 G4-DMA	interno

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA



A las partes interesadas del GRUPO FINANCIERO FICOHSA

Introducción

La Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial FUNDAHRSE es una organización del sector privado de Honduras. Creada en el 2004 cuenta con un código de ética a fin de asegurar altos estándares de transparencia e integridad con el fin de prevenir posibles conflictos de interés. FUNDAHRSE en su carácter de verificador externo ha tenido bajo su cargo conducir el proceso de análisis de la Memoria de Sostenibilidad 2016 del GRUPO FINANCIERO FICOHSA para lo cual se implementaron una serie de técnicas de evaluación.

Alcance de la verificación

La función principal de FUNDAHRSE fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en la Memoria de Sostenibilidad 2016 del Grupo Financiero Ficohsa de acuerdo con los Principios y requisitos de las Normas y estándares internacionales de:

- Guía GRI-4
- INDICARSE 2015
- ISO 26000:2010
- PACTO GLOBAL
- Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030

Con tal sentido se definió una metodología siguiendo el proceso de GRI-4 y que incluyó la revisión del contenido del presente reporte, los datos de contenidos básicos y específicos como los documentos sectoriales asociados. La información verificada descansa en las operaciones de GRUPO FINANCIERO FICOHSA y los datos proporcionados por la organización declarante.

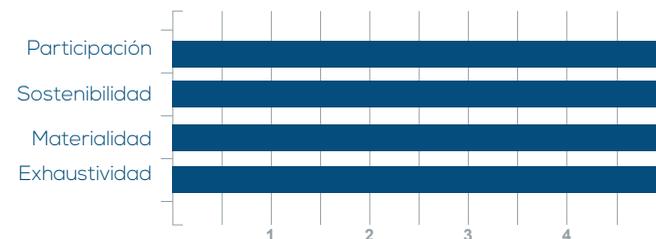
Metodología empleada

FUNDAHRSE verificó la consistencia de la información con base en los principios para determinar los contenidos de una memoria GRI-4 y para ello se recurrió a la verificación de la documentación relevante y pertinente provista por GRUPO FINANCIERO FICOHSA, las entrevistas a personas claves para la generación de los indicadores, acceso a los registros de historias y testimonios, análisis de los documentos sectoriales y muestreo de los principales indicadores de desempeño de la organización. Se anexa la tabla correspondiente con el detalle de la metodología para la verificación de los indicadores.

Conclusiones

- Basado en el trabajo de verificación se ha concluido que la Memoria de Sostenibilidad 2016 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA se ha realizado cumpliendo el criterio "in accordance" con la guía para la elaboración de las Memorias de sostenibilidad de GRI-G4, la Norma ISO 26000:2010, Indicarse 2015, el Pacto Global y ODS 2030.
- El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los principios establecidos por los estándares internacionales utilizados. En el mismo se observa la aplicación de los principios que permiten considerar la Memoria de Sostenibilidad 2016 de GRUPO FINANCIERO FICOHSA en la opción Exhaustiva del GRI 4.

Nivel de Aplicación de los Principios GRI-G4



Aspectos destacados

- Se verifica la realización de la materialidad bajo la norma Accountability AA1000 y el respeto a los principios de materialidad e inclusión mediante consultas sociales que generaron acciones de respuesta al tema de servicio al cliente.
- Se destaca la presencia de la herramienta de Indicarse 2015 homologada con la Norma ISO 26000 con los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 como referentes de la gestión de desarrollo sostenible de la organización. Cumpliendo así con los principios de sostenibilidad y exhaustividad.

Áreas de mejora

Consolidar los mecanismos de rendición de cuentas y la presencia de auditorías independientes en las tres dimensiones del desarrollo sostenible.

Dar continuidad al ejercicio de consulta social que propone la norma Accountability en particular con la asociación del Grupo Financiero FICOHSA a los ODS 2030.

Iniciar los procesos para integrar la versión de GRI Standards a la Memoria 2017 del Grupo Financiero FICOHSA

San Pedro Sula, 07 de Julio del 2017.

ROBERTO LEIVA
DIRECTOR EJECUTIVO FUNDAHRSE

GLOSARIO

ATM: Siglas en inglés de Automated Teller Machine (máquina de cajero automático).

AVINA: Es una fundación latinoamericana que identifica oportunidades de acción para un cambio sistémico hacia el desarrollo sostenible, vinculando y fortaleciendo a personas e instituciones en agendas de acción compartidas.

BANHPROVI: Banco Hondureño para la Producción y la Vivienda Desarrollo Sustentable / Sostenible: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Diálogo: Proceso verbal o escrito para conocer las expectativas y opiniones de las partes interesadas en relación con algún aspecto de la RSE de una empresa u organización.

FATCA: Ley de Cumplimiento Fiscal relativa a Cuentas en el Extranjero. (FATCA, por sus siglas en inglés).

GEI: Se denominan gases de efecto invernadero (GEI) o gases de invernadero a los gases cuya presencia en la atmósfera contribuyen al efecto invernadero. Los más importantes están presentes en la atmósfera de manera natural, aunque su concentración puede verse modificada por la actividad humana, pero también entran en este concepto algunos gases artificiales, producto de la industria.

GFF: Grupo Financiero Ficohsa

GPTW Great Place to Work® Institute: Es una empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas de Alta Confianza. Trabaja con empresas, organizaciones sin fines de lucro e instituciones gubernamentales en 45 países alrededor del mundo.

GRI Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative): iniciativa internacional para crear un marco común en el cual las empresas y organizaciones informen voluntariamente su impacto económico, medioambiental y social a través de indicadores de desempeño. Constituye una guía para la elaboración de reportes sociales o de desarrollo sustentable con validez internacional.

IFC: Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), miembro del Grupo del Banco Mundial, es la principal institución internacional de desarrollo que centra su labor

exclusivamente en el sector privado de los países en desarrollo.

Guía G4 de GRI: Es la cuarta generación de las guías para la elaboración de memorias o reportes de sustentabilidad propuestas por el GRI. Esta nueva guía fue lanzada en 2013 y propone un avance en la calidad de los reportes.

ISO 26000- Norma Internacional de Responsabilidad Social: Proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social, y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización (Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010)

Julio: El julio (en inglés y también en español: joule pronunciado yul) es la unidad derivada del Sistema Internacional utilizada para medir energía, trabajo y calor. Como unidad de trabajo, el joule se define como la cantidad de trabajo realizado por una fuerza constante de un newton durante un metro de longitud en la misma dirección de la fuerza.

KWH: El kilovatio-hora, equivalente a mil vatios-hora, se usa generalmente para la facturación del consumo eléctrico domiciliario, dado que es más fácil de manejar que la unidad de energía del Sistema Internacional, el julio (J). Como esta última es una unidad comparativamente muy pequeña (un julio apenas puede sustentar un vatio durante un segundo) su uso obligaría a emplear cifras demasiado grandes.

Materialidad (MATERIALITY) es similar a relevancia y se refiere a los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones o decisiones de los grupos de interés. Según el Global Reporting Initiative (GRI), la materialidad es el umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante para ser mencionado en la memoria

Memoria de Sustentabilidad: Es una herramienta clave de comunicación que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el proceso de responsabilidad corporativa que ha llevado adelante la empresa, tanto internamente como externamente y su relación con sus partes interesadas. Puede ser realizada con base en diferentes lineamientos internacionales.

MW: El megavatio es una unidad de potencia en el Sistema

Internacional equivalente a un millón de vatios. Se emplea para medir potencias grandes, donde las cifras del orden de los cientos de miles no resultan significativas. Como es múltiplo del vatio adquiere en forma lineal sus equivalencias.

Partes Interesadas: Entidades o individuos a los que pueden afectar de manera significativa las actividades, los productos o los servicios de la organización y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos. Se incluyen aquí las entidades o los individuos cuyos derechos en virtud de una ley o un acuerdo les permiten plantear con total legitimidad determinadas exigencias a la organización. Entre los grupos de interés pueden encontrarse con aquellos que mantienen una relación económica con la organización (por ejemplo, empleados accionistas o proveedores) y los que tienen otro tipo de relación (por ejemplo, los grupos vulnerables dentro de comunidades locales o la sociedad civil).

PMA -Programa Mundial de Alimentos: Es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) que distribuye alimentos para apoyar proyectos de desarrollo, refugiados de larga duración y personas desplazadas. También proporciona comida de emergencia en caso de desastres naturales o provocados por el hombre.

PVC: El policloruro de vinilo es el derivado del plástico más versátil. Se presenta como un material blanco que comienza a reblandecer alrededor de los 80 °C y se descompone sobre 140 °C. Es un polímero por adición y además una resina que resulta de la polimerización del cloruro de vinilo o cloroeteno. Tiene una muy buena resistencia eléctrica y a la llama.

PyME: Pequeña y Mediana Empresa Régimen de Aportaciones Privadas (RAP): opera como una institución Financiera de segundo piso, de interés social y sin fines de lucro, cuya misión es propiciar condiciones idóneas para incentivar el ahorro entre los afiliados y de esta forma contribuir mediante el otorgamiento de financiamiento a solucionar el problema habitacional de Honduras

ROE: La rentabilidad financiera o ROE (por sus iniciales en inglés, Return on equity) relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. Dentro de una empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos. La rentabilidad puede verse como una medida de

cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos.

RSC: El concepto de Responsabilidad Social Corporativa nace con la noción de empresa moderna. Hace referencia a una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo y el impacto social ambiental de sus actividades (según la Organización Internacional del Trabajo). La RSC no se trata del desarrollo de actividades sociales o de filantropía, sino del desarrollo de una nueva estrategia de la empresa que se complementa con su modelo de negocios y que refleja sus valores.

Responsabilidad Social: Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de las partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normatividad internacional de comportamiento y está integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. Norma NHN-ISO 26000

SABF: Sistema de Administración Banco Ficohsa

SAC: Servicio de atención al cliente

SEF: Servicio de Excelencia Ficohsa

SEER: El Seasonal Energy Efficiency Ratio fue establecido por el Departamento de Energía de los Estados Unidos. Es la producción de energía (BTU) de refrigeración durante su uso anual normal, dividido por la entrada de energía eléctrica total en vatios-horas durante el mismo periodo. Cuanto mayor sea el SEER más eficiente es la unidad. En enero de 2006, el Departamento de Energía aumentó el mínimo de eficiencia de 10.0 a 13.0 SEER.

Utilidad Neta Corporativa: Se entiende por utilidad neta, la utilidad resultante después de restar y sumar de la utilidad operacional, los gastos e ingresos no operacionales respectivamente, los impuestos y la reserva legal.

Verificación Independiente o Externa: Para garantizar calidad y transparencia, las memoria de sustentabilidad son auditadas por una organización independiente que verifica que se haya cumplido con los objetivos y distintas

CONTACTOS

Responsabilidad Social Corporativa
Edificio Payaquí, Colonia Payaquí, bulevar San
Juan Bosco, 4o. piso.
(504) 2239 - 6410, ext. 1284
rsc@fichosa.com

Página Web Corporativa:
www.fichosa.com