

Trabajando Juntos  
Llegamos Lejos.



# Memoria de Sostenibilidad 2023



# ASCG

 [Click para ver el documento completo](#)



**Camilo Atala Faraj**  
Presidente de Grupo Ficohsa

Desde nuestros comienzos hace 30 años, hemos sido una empresa guiada por los valores fundamentales de la familia. Los principios de solidaridad, empatía y responsabilidad hacia nuestras comunidades y colaboradores han sido el eje central de nuestra misión. En este tiempo, hemos mantenido vivo el legado de nuestros padres, Juan y Toya Atala Faraj, quienes nos inculcaron la importancia de contribuir al bienestar social, particularmente a través de la educación inclusiva y de calidad.

Nos enorgullece compartir con ustedes los avances significativos que hemos logrado en nuestra trayectoria hacia la sostenibilidad durante el año pasado. Entre estos hitos, destacamos crecimiento regional a través de la adquisición de Seguros America en Nicaragua y en Asesuisa en El Salvador, continuamos impulsando las iniciativas de bancarización e inclusión financiera, el emprendimiento, género y transformamos la banca con productos financieros innovadores para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en la nueva era digital. Estos logros son testimonio de nuestro compromiso continuo con el desarrollo sostenible y el impacto positivo en nuestras comunidades.

En los próximos años, visualizamos al Grupo en el futuro consolidado como uno de los grupos más importantes de Centroamérica y esto lo asumimos con la responsabilidad que conlleva impactar positivamente en la región. Es por eso que esta transformación que vivimos contempla como insumo básico y fundamental el desarrollo sostenible.

En Grupo Ficohsa, creemos firmemente que cuando avanzamos juntos, obtenemos grandes logros. Sigamos trabajando unidos en este camino hacia un futuro más próspero, solidario y sostenible para todos.

¡Gracias y seguimos adelante!



**Luis Atala Faraj**  
Vicepresidente de Grupo Ficohsa

Es con gran satisfacción que les presentamos la memoria de sostenibilidad de Grupo Ficohsa. Nuestra visión se centra en que las personas lleguen lejos, entendiendo el éxito como algo que no solo beneficia a nuestra organización, sino que impacta positivamente a todas las personas y comunidades a las que servimos. Creemos firmemente que cuando una empresa crece de manera sostenible, todos pueden avanzar juntos hacia un futuro próspero.

La educación ha sido y seguirá siendo uno de nuestros pilares fundamentales a través de programas y proyectos educativos ejecutados por la Fundación Ficohsa la cual celebró recientemente su 25 aniversario. Trabajamos incansablemente para proporcionar a niñas, niños y jóvenes las herramientas necesarias para construir un futuro prometedor. Destacamos este año el acompañamiento con USAID y la secretaria de Educación, a través del programa Alianza por la Educación, con el compromiso de restaurar 25 centros educativos básicos con un alcance de 10,500 estudiantes al finalizar el proyecto. Mantenemos vigente el legado de nuestro padre, Juan Atala, quien siempre creyó que una educación de calidad construye sociedades prósperas y con oportunidades para todos.

Además, impulsamos el emprendimiento como motor de desarrollo económico y generación de empleo en la región. Creemos en el poder del esfuerzo y de la creatividad para transformar positivamente realidades y construir un futuro mejor. Prestándole atención especial a las mujeres emprendedoras que son un motor para la economía de nuestra región. La promoción de la bancarización a través de la inclusión financiera es otro de nuestros compromisos clave. Muestra de ello, es nuestra reciente incorporación al Partnership for Central America (PCA), con lo cual nos comprometemos a apoyar al desarrollo económico y social del triángulo norte a través de la inversión en la banca digital fermentando la inclusión financiera y el apoyo al emprendimiento.

Agradecemos el apoyo continuo de todos aquellos que han sido parte de este viaje, y esperamos seguir colaborando juntos para construir un futuro más justo, próspero y sostenible para todos.

# Sobre este Informe



A lo largo de catorce años, Grupo Ficohsa (GF) ha publicado informes anuales de sostenibilidad como parte de la rendición de cuentas a los diferentes grupos de interés. El informe anual integrado 2023 considera los temas de mayor relevancia para GF y sus grupos de interés, refleja el trabajo de todos los que contribuyen a la implementación del modelo de negocio y la nueva estrategia de sostenibilidad, alineada a los criterios de Ambiente, Sociedad y Gobernanza (ASG), abarcando 4 pilares de actuación bajo los cuales está construido este documento:

**Buen Gobierno Corporativo**

**Cultura Centrada en el Cliente**

**Bienestar del Colaborador**

**Promotores de Cambio Social y Ambiental**

# Estándares Internacionales

de sostenibilidad como base de este informe



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



Now part of IFRS Foundation

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



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



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

# Reconocimientos



## LatinFinance

Banco del año en Honduras.



## Global Business Magazine

Banco más Innovador de Honduras.



Mejor Banco CSR de Honduras.



## World Economic Magazine Awards 2023 reconoció a Ficohsa en tres categorías:

Mejor Grupo Bancario

Mejor Grupo Bancario RSC de Honduras

Mejor Banco Digital de Honduras



## FUNDAHSE 2023

17 años consecutivos siendo reconocidos por impulsar el desarrollo sostenible en la región.



## Federación Internacional del Automovilismo (FIA)

Por generar campañas de seguridad vial para generar conciencia en la ciudadanía



# Buen Gobierno Corporativo

Promovemos el desarrollo sostenible a través de un crecimiento económico inclusivo, responsable y transparente para seguir creciendo con solidez generando el bienestar de todos en la región.



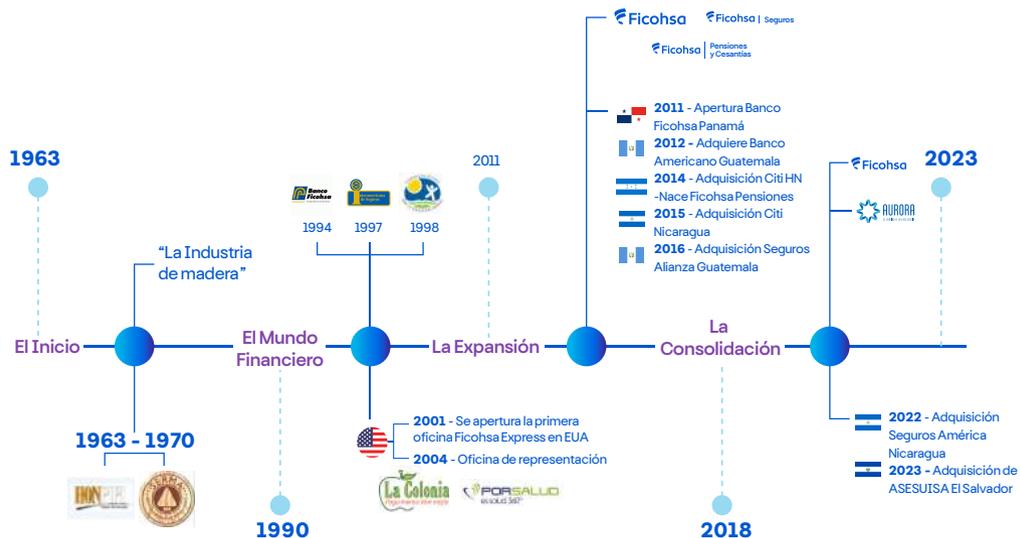
## Historia y Evolución

La historia comienza en 1958 con la llegada de un hombre con un propósito de vida muy claro: trascender desde el punto de vista empresarial y humano. Soñaba con sembrar los cimientos de una empresa próspera y con impactar la vida de las personas de manera significativa. Para él, ambas metas eran igualmente importantes.

Don Juan Atala, este hombre visionario que llegó a Honduras, inició su trayectoria empresarial en la industria maderera, enfocándose en la importación de madera y sus derivados. Siempre acompañó sus esfuerzos empresariales con un fuerte compromiso social, especialmente en la educación, un elemento que marcaría la historia del grupo de manera particular.

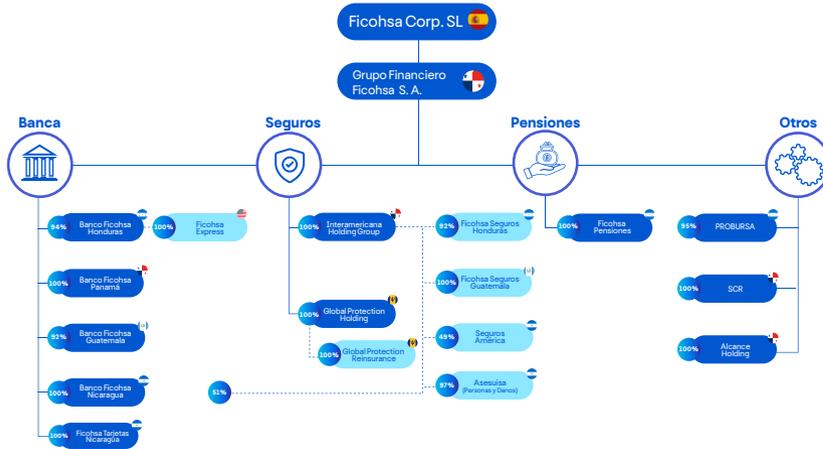
En 1994, Don Juan, junto a su esposa Doña Toya Atala y sus hijos, fundó Banco Ficohsa, iniciando así su incursión en el mundo financiero. Durante la primera década, los esfuerzos del grupo se centraron en Honduras y diversificaron sus actividades, incursionando en el sector de seguros y creando la Fundación Ficohsa, dando forma al sueño de Don Juan. En los siguientes años también se expandieron en otros negocios no financieros.

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



# Estructura y Sociedad

GRUPO FINANCIERO FICOHSA, S.A. está conformado como sociedad anónima, con una fracción mayoritaria de la propiedad en manos de capital hondureño. El domicilio social se encuentra en Ciudad de Panamá (Panamá) y la sede central operativa en Tegucigalpa (Honduras). Con operaciones también en Guatemala, Nicaragua, El Salvador y EUA. Operamos conforme a una estructura organizacional liderada por el Gobierno Corporativo que promueve la eficiencia y la especialización de los equipos por servicio y país.



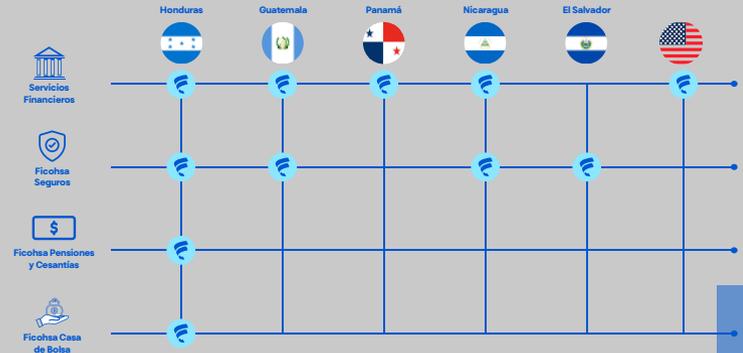
\*Los porcentajes representan la participación o propiedad de Grupo Financiero S.A en cada una de las empresas.

## Detalles de los Negocios

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



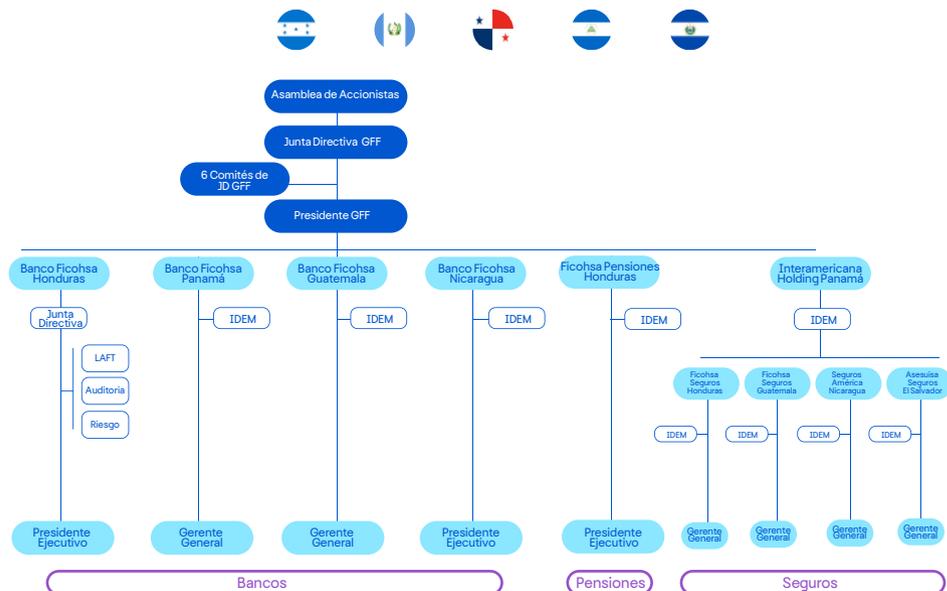
## Presencia de los negocios por país



# Gobierno Corporativo

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

## Estructura del Gobierno Corporativo



## Competencias y guías de actuación del Buen Gobierno Corporativo

Liderazgo responsable y sostenible.

Desarrollo y visión de crecimiento a largo plazo, sobre bases firmes.

Respeto a las exigencias impuestas por el marco legal.

Cumplimiento de los compromisos con los distintos grupos de interés.



# Gestión de Riesgos

La Junta Directiva es responsable de asegurar un ambiente adecuado para la gestión de riesgos, así como de propiciar un ambiente interno que facilite su desarrollo.

## Datos Personales

Riesgo de vulnerabilidad en la seguridad o uso indebido de los datos que son generados y/o compartidos por los clientes; asimismo de la información disponible de los colaboradores.



## Ciberseguridad

Riesgos relacionados con la información e infraestructura tecnológica, incluyendo la seguridad de la información.



## Corrupción

Riesgo de sobornos, fraude, lavado de dinero entre otros que vulneren la honestidad y transparencia de los funcionarios y colaboradores, y comprometan el patrimonio de la compañía.



## Cambio Climático

Riesgos por impactos físicos del cambio climático en activos del Grupo, que afecten a la continuidad operacional y/o a los resultados de negocio. Incluye las consecuencias de la ocurrencia de riesgos, físicos agudos (tormentas o inundaciones) o crónicos (cambios en patrones de lluvias que provoquen problemas de agua) entre otros.



## Riesgo de Ambientales y Sociales

Analiza la posibilidad que se produzca un daño o catástrofe en el entorno natural, las comunidades e individuos de la zona donde se desarrollen las actividades de los clientes crediticios. Evalúa la adecuada identificación y manejo de las medidas de prevención de estos posibles riesgos, las buenas prácticas de higiene, seguridad y contingencia que se aplican en las empresas y su cumplimiento con lo que establece la legislación nacional y los parámetros internacionales. Esto se realiza mediante el SARAS.



## Financieros

Incluye los riesgos de crédito, liquidez y mercado, asociados a su actividad en el sector financiero:

**De crédito:** impago de los clientes, morosidad.

**De liquidez:** escasez de fondos para cumplir con nuestras obligaciones como entidad financiera.

**De mercado:** disminución del valor de la cartera de créditos e inversiones por cambios en las variables que lo determina (ej. tasa de interés).

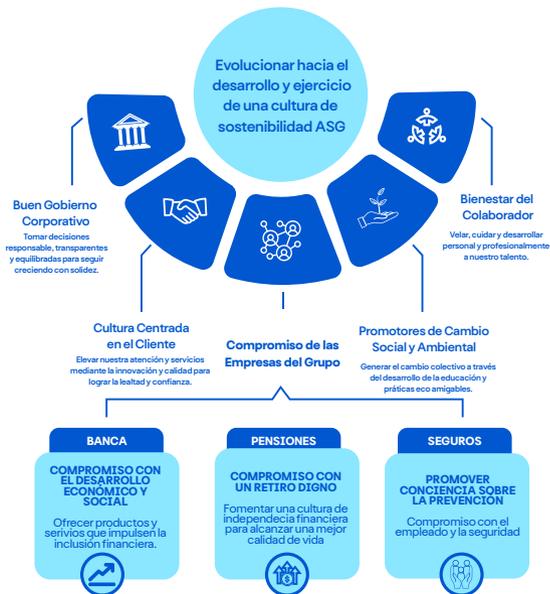
## 1.3.1 Principales Riesgos identificados por GF

GF cuenta con un Comité de Riesgos regional y comités locales por país

# Estrategia de sostenibilidad

En Grupo Fichsa promovemos el desarrollo sostenible para que juntos lleguemos lejos, nos transformamos todos los días para responder a los retos económicos, ambientales y sociales a los que estamos expuestos como sector, trabajando con la agenda global enmarcada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios de Pacto Global de Naciones Unidas.

GF adoptó su modelo de sostenibilidad 2023-2028, conformado por cuatro pilares de actuación y uno adicional para cada unidad de negocio.



Durante este año fortalecimos nuestra estrategia de sostenibilidad con el propósito de enfocar en los criterios de Ambiente, Sociedad, Gobernanza (ASG) y económicos, alineando la ejecución de las actividades internas con el propósito de impactar positivamente nuestro entorno con prácticas sostenibles desde nuestras operaciones, mediante la toma de decisiones responsables y transparentes.



Para Fichsa la sostenibilidad se enmarca en su propósito corporativo de facilitar soluciones que transforman vidas, lo que representa un compromiso colectivo en generar valor a los grupos de interés para que a través de sus productos y servicios puedan materializar sus sueños, metas y objetivos. Más allá de las alternativas financieras, va un paso adelante para acompañarles en su cotidianidad con soluciones integrales a sus necesidades.

# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de proyectos sostenibles

## Generación de Empleos



Meta 5.5



Meta 8.5

**6,780** colaboradores a nivel regional  
**2,198** nuevos colaboradores formaron parte de la familia Ficohsa en el 2023  
**58%** de los colaboradores son mujeres y un **42%** hombres  
**507** mujeres ocupan posiciones de liderazgo  
**229** mujeres en posiciones de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés)

## Educación de Calidad



Meta 2.1



Meta 4.2



Meta 17.17

**+157,000** niños y niñas beneficiados desde 2000 a la fecha de educación Pre Básica en Honduras, Nicaragua, Guatemala y Panamá  
**151** centros Pre Básica apoyados a la fecha a nivel regional  
**+300** docentes capacitados a la fecha  
**+ 10,000** jóvenes beneficiados de educación Básica en Honduras a través de la Alianza por la Educación con USAID/ Secretaría de Educación  
**220** jóvenes becados a la fecha a través de HONDUFUTURO para realizar estudios de posgrado en universidades en el extranjero  
**+ 835,000** familias beneficiadas indirectas a nivel regional

## Educación e Inclusión Financiera



Meta 4.2



Meta 17.17

Se logró en el 2023 la inclusión financiera de **60,000** personas a través de TENGO, lo que representa 8 millones de transacciones digitales, esto como parte del compromiso de la alianza con Partnership for Central America (PCA)  
**+3,290** jóvenes bancarizados bancarizados a la fecha de zonas vulnerables de Honduras a través de la alianza con Glasswing Honduras /programa Jóvenes Líderes de Impacto por Centroamérica  
**+10** millones de personas alcanzadas con el programa Tu Conciencia Financiera a nivel regional  
**+ 190** mil clientes alcanzados con el programa de educación financiera a nivel regional

## Programa De Mi Tierra



Meta 1.4



Meta 2.3, 2.4



Meta 8.3



Meta 10.2



Meta 17.17

**+USD \$7.8** Millones en financiamiento agrícola a la fecha  
**+2,700** créditos otorgados a la fecha en 11 departamentos de HN, beneficiando a +100 comunidades para la producción de **+40** productos  
**+33.6** Millones en compras a la fecha por parte de Supermercados La Colonia a productores del programa  
**84** millones de libras de productos comercializados a la fecha  
**+14%** de participación de mujeres en el programa

## Programa Mujeres Adelante



Meta 5.5



Meta 8.3



Meta 17.17

**3,000** usuarios mujeres registradas en la plataforma Mujeres Adelante a la fecha  
**+550** espacios generados en diferentes ferias de emprendimiento  
**+15%** de nuevas clientes mujeres para Banca Emprendedor

## Programa de Voluntariado Corporativo



Meta 17.17

**94%** de participaron en al menos 1 actividad de voluntariado por parte de los colaboradores Ficohsa  
**+ 11,000** horas de voluntariado corporativo invertidas a nivel regional en proyectos sociales en las comunidades donde Ficohsa opera  
**+1,000** colaboradores a nivel regional se sumaron a "Un Día para Dar" donando víveres de primera necesidad y efectivo apoyando a familias vulnerables, actividad que se promueve de manera anual

## Medio Ambiente



Meta 12.2, 12.5  
12.6



Meta 13.3



Meta 15.2

## Ética, Derechos Humanos, Anticorrupción y Sobornos



Meta 16.5, 16.10

**+70,500** árboles sembrados a la fecha en la región en diferentes jornadas de reforestación

**+1,450** casos analizados a través del Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) durante el 2023

**+USD \$229.2** millones desembolsados a la fecha para el financiamiento verde de 15 proyectos de energía renovable (solar, eólica, hidroeléctrica, biomasa)

Los edificios principales en Honduras, Nicaragua y Panamá, además de **11 agencias** funcionan con energía de paneles solares (5,499 m<sup>2</sup> de paneles solares)

**549,600 kg CO2** no son generados al año por producir energía solar, con la producción de 1,200,000 megavatios hora

**98%** de colaboradores a nivel regional han sido capacitados en el 2023 en materia de Corrupción y Soborno

**100%** del Cumplimiento de las actividades en el plan de capacitación y sensibilización del Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS)

**+170** reportes recibidos y atendidos de manera oportuna durante el 2023 a través del canal de denuncia, el sistema es operado por un tercero, especialista independiente en la gestión de reportes llamado EthicsGlobal

## Ética y Cumplimiento

### Conducta Ética

GF esta comprometido en actuar bajo una conducta ética apegada a sus valores corporativos y al cumplimiento de los mecanismos de autorregulación con los que disponemos, así como de la normativa y la legislación de los países donde tiene presencia. Voluntariamente han adoptado medidas que fortalecen las buenas prácticas, como la implementación del Sistema de Gestión de Anticorrupción y Soborno (SGAS) para prevenir y detectar prácticas irregulares. Asimismo, incorporan buenas prácticas en la gestión empresarial a través de su política de Derechos Humanos, incluyendo el diseño de procesos de Due Dilligence.

El grupo continúa impulsando una cultura empresarial fundamentada en sólidos principios éticos y de transparencia, contribuyendo positivamente al progreso y bienestar de la sociedad.

**GF cuenta con un código de Ética y Conducta el cual se actualiza periódicamente de acuerdo con las necesidades del Grupo y su entorno, aplicable a nivel regional. Además, disponen de Códigos para Proveedores y Clientes, los cuales marcan los lineamientos que se espera en las relaciones comerciales que se lleva a cabo.**

## Canal de Reportes e Inquietudes

Se cuenta con un Sistema de Reportes, una plataforma segura, fácil, confidencial y anónima para realizar reportes de conducta no ética o de integridad. El sistema es operado por un tercero, especialista independiente en la gestión de reportes llamado EthicsGlobal. Asimismo, se cuenta con otros canales de denuncia totalmente anónimos y privados los cuales robustecen la confidencialidad, como son:

**174 reportes recibidos durante el 2023, el 100% fueron recibidos a través del sistema de EthicsGlobal.**

## Sistema de Gestión Anticorrupción y Soborno (SGAS)

Grupo Ficohsa como una adopción voluntaria ha implementado el SGAS, este sistema contribuye en la mitigación de los riesgos de corrupción y soborno, además el mismo se integra y fortalece el programa de cumplimiento para la prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación (LAFTFP). El diseño del SGAS está inspirado en los requisitos de la norma ISO antisoborno.

**98% de colaboradores de GF fueron capacitados en materia de Corrupción y Soborno 100% del Cumplimiento de las actividades del Plan de Capacitación y Sensibilización**

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

En seguimiento al proceso de certificación del Sistema de Gestión de Cumplimiento (SGCo) bajo la norma ISO 37301:2021 para Banco Ficohsa Honduras, en 2023 se desarrollaron diferentes actividades alineadas con el despliegue e implementación del sistema, orientadas a cumplir los requisitos de cumplimiento de la norma, preparándonos para la auditoría externa a realizarse en 2024 por parte del ente certificador.

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

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

Compromiso de Grupo Ficohsa:

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





# Bienestar del Colaborador

---

Los colaboradores de GF representan el pilar fundamental para el éxito y el crecimiento sostenible de la organización. Se reconoce y valora su talento, dedicación y compromiso en cada una de las áreas en que se desempeñan.



## Programa de Bienestar

8,239 atenciones en servicios de salud durante el 2023 para sus colaboradores a nivel regional en las diferentes clínicas médicas ubicadas en los edificios principales del Grupo.

2,206 asistencias psicológicas a nivel regional como parte del bienestar integral de sus colaboradores.

## Programa Onboarding

Este programa nace en el 2023 con el objetivo de brindar a los nuevos colaboradores la mejor experiencia al ser parte de Grupo Ficohsa. Es por esta razón, que, desde el primer contacto con la empresa, deseamos ofrecer una experiencia de abordaje que se basa en escuchar activamente su opinión, ofreciendo:

Procesos de atracción con un enfoque inclusivo.

Generación de una experiencia memorable a través de la participación en su primera actividad de voluntariado corporativo.

Dotación de herramientas que facilitan y estandarizan el plan de inducción en el área.

Acompañamiento para ayudarles a construir su propósito por medio de la técnica IKIGAI, la cual busca la realización de aquello que uno quiere y desea en la vida.

## Diversidad, Equidad e Inclusión

En el 2023 se creó una Política Regional de diversidad, equidad e inclusión, la cual tiene la finalidad de lograr un entorno favorable que facilite y potencie la igualdad de oportunidades y trato, la no discriminación, la diversidad, la equidad y la inclusión para todo el personal de Grupo Ficohsa.

Banco Ficohsa Honduras firmó Declaración de Apoyo a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres, con esta firma se ratifica formalmente que GF continuará con su labor y compromiso por atraer e impulsar al mayor número de talentos, así como promover las condiciones económicas y sociales que generen oportunidades para mujeres a nivel regional.

El **58%** de los colaboradores son mujeres y un 42% hombres

**507** mujeres en posiciones de liderazgo.

**229** mujeres en posiciones STEM

## Universidad Corporativa Ficohsa (UCF)

### Datos de horas de capacitación durante el 2023

	2022		2023	
	Total de horas	Promedio de horas colaborador	Total de horas	Promedio de horas colaborador
Honduras	183,266	44.42	216,572	50.05
Guatemala	53,376	59.11	48,326	48.86
Nicaragua	23,755	36.21	34,692	46.82
Panamá	4,962	28.03	7,368	38.10
TOTAL	265,358	41.94	306,959	45.98

**15.6%** aumentó el promedio de capacitaciones en el 2023

# Cultura Centrada en el Cliente

---

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



# Puntos de atención y canales digitales Ficohsa

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

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

Puntos de Atención 2023	 Honduras	 Guatemala	 Nicaragua	 Panamá	 USA
Agencias	80	10	13	2	12
TENGO	5000	-	-	-	-
ATM	541	-	96	2	-
Kioskos	32	-	-	3	-
Multipagos	-	30	-	80	-
Autobancos	10	-	3	-	-
Ventanillas	81	-	1	-	-
Red extendida de pago	-	-	867	-	-
<b>Total</b>	<b>5744</b>	<b>40</b>	<b>980</b>	<b>89</b>	<b>12</b>



# Calidad y Experiencia del cliente

## Detalles de los Negocios

### Unidad de Negocio



Banca Corporativa y Empresarial

•CEPROBAN autorizó a Banco Ficohsa como agente intermediario y liquidador del servicio para participantes Indirectos en ACH, por lo que, brindan el apoyo y se trabaja de la mano con sus clientes Cooperativas y Financieras para que se integren a dicho servicio.

•Ampliación de la red de servicio de colecturía con el Grupo Inversiones La Paz, permitiendo a los clientes realizar sus pagos desde cualquiera de los canales electrónicos Ficohsa.



Banca Emprendedor

•Se alcanzó un crecimiento en cartera de saldos de crédito en un 24%, lo cual representa una mayor inclusión financiera al apoyar con financiamiento al sector Pyme aportando así a la generación de empleos.

•Se lanzó el nuevo servicio Salud emprendedor.



Banca de Personas

•Lanzamiento del primer plan de lealtad en Honduras con el producto de Remesa+, el cual le brinda beneficios en comercios, recargas gratis y promociones únicas orientadas al cliente de Remesas.

•Se logró ampliar los canales de atención a través de los proyectos CLAROPLAY y el pago de remesas en las cajas de Supermercados La Colonia, brindando horarios extendidos.

•Se amplió el alcance de los productos financieros por medio de su digitalización para fomentar una mayor inclusión de la población hondureña en la banca.



Banca Privada

• Se cuenta con una línea de atención telefónica preferencial para sus clientes, disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

• Para la comodidad de sus clientes en sus transacciones presenciales, en Honduras se cuenta con dos agencias exclusivas de atención, ubicadas en Tegucigalpa.

### Logros

### Unidad de Negocio



Banca Hipotecaria

•Se continúa consolidando el liderazgo en el financiamiento de vivienda en Honduras cerrando el año con un saldo en cartera de USD 562 MM

•Gracias a la confianza brindada por sus clientes el crecimiento de la cartera hipotecaria con respecto al año 2022 fue de un 23%.

•Se desembolsaron 1.914 créditos, reflejando un aumento del 13% en número de clientes atendidos, que hicieron posible su sueño de tener vivienda propia.



Ficohsa Express

• Se facilita el envío de remesas a toda Latinoamérica y el pago de servicios básicos en Honduras.

• Durante el 2023 dedicados a consolidar el crecimiento de la plataforma digital con el producto FicoSend.



Ficohsa Seguros

Más de 66 años mantenido en un proceso de mejora continua, altos estándares de servicio y valores agregados para sus asegurados, con la creación de productos que suplan las necesidades de sus clientes, desarrollo de novedosas plataformas digitales de atención, compra y venta de Seguros.



Ficohsa Pensiones y Cesantías

Cuenta con más de 71,100 afiliados, con más del 20% de participación en el mercado.

•Innovando con la implementación de un sistema para el registro de clientes y sus negociaciones de inversión, mitigando así el riesgo de error en la operativa de la casa de bolsa.



Ficohsa Casa de Bolsa

•Se logró colocar en mercado secundario USD \$114 M en negociación de bonos de gobierno en su mayoría bonos soberanos internacionales y de emisores privados, lo que nos ha posicionado por 4to año consecutivo como la casa de bolsa #1 en negociaciones en este mercado.

# Evolución y Transformación Digital

GF continúa innovando en la era digital, a través de la oferta de productos y servicios digitales diseñados para satisfacer las necesidades de los clientes, facilitando el acceso de forma rápida, segura y conveniente. Conectando comunidades mediante la innovación y tecnología.

**Para ello se han establecido los siguientes objetivos organizacionales de negocio:**

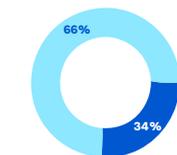
- Posicionamiento como pioneros en canales digitales
- Distinción por entregar una experiencia única y superior para clientes en canales digitales
- Utilizar canales digitales como un activo central en la adquisición de clientes y venta de productos
- Capturar eficiencias operativas y comerciales por mayor uso de activos digitales

**Todo esto se refleja en un crecimiento anual de más de un 25% en transacciones hechas por medio de los diferentes canales digitales Ficohsa.**

## Fábrica Digital

Para el 2023, Honduras ya contaba con los primeros Productos 100% Digitales, siendo éstos: Cuentas de ahorro y préstamos personales, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Durante el transcurso de este mismo año, se amplió la oferta mediante la incorporación de tarjetas de crédito 100% digitales y un nuevo chatbot para el cobro de remesas. Adicionalmente, se dió inicio al desarrollo de Seguros 100% digitales.

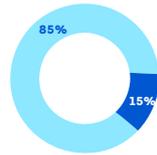
Uno de los principales objetivos de Ficohsa es ampliar el alcance de los productos financieros para fomentar una mayor cobertura y acceso a la banca. Los productos digitales, evitan el desplazamiento de las personas a las agencias, le brindan la oportunidad a nuevas poblaciones de acceder a productos y servicios.



Cuenta de Ahorro



Préstamos Personales



Tarjeta de Crédito

Podemos destacar esta iniciativa con datos de bancarización con la participación de nuevos clientes adquiriendo productos financieros por medio de las alternativas digitales.

# Banca Responsable

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

## Evaluación Ambiental y Social de Crédito

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

**En 2023, el sistema SARAS también incorpora la debida diligencia socio ambiental a los bienes inmuebles recibidos en garantía para las operaciones crediticias de los clientes sujetos a evaluación, de acuerdo a los requerimientos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).**

**91.5% aumentó el total de casos analizados a nivel regional en comparación al 2022.**

**En el 2023 se capacitaron a todos los miembros de las Juntas Directivas en cada país, y más de 220 colaboradores a nivel regional de las áreas involucradas en el proceso del SARAS.**

## Emprendimiento, Educación e Inclusión Financiera

Grupo Ficohsa comprometido con el crecimiento personal y económico de los diferentes sectores de la sociedad, impulsando el emprendimiento como un motor de desarrollo y generación de empleos, acompañados de la educación e inclusión financiera.

**Durante el 2023 Banca Emprendedor alcanzó un crecimiento en cartera de saldos de crédito del 24% lo cual representa el compromiso en apoyar con acceso de financiamiento al sector Pyme.**

## Mujeres Adelante *mujeres adelante*

### Productos y servicios que ofrece el programa



La confianza de las mujeres en Honduras se ve reflejada en el crecimiento  
**+15%** en los saldos de depósitos en consumo  
**+53.8%** en crecimiento de saldos de préstamos de consumo / consolidación de deudas  
**+19%** crecimiento en los ahorros de fondo de pensión  
**+15%** en clientes nuevos en Banca Emprendedor en comparación al 2022.

## De Mi Tierra



A la fecha se ha otorgado **+2,700** créditos en **11** departamentos del país, beneficiando a **+100** comunidades para la producción de **+40** productos.

- +USD \$7.8** Millones en financiamiento agrícola a la fecha, +USD \$978,000 durante el 2023
- +USD 33.6** Millones en compras a la fecha por parte de Supermercados la Colonia a productores del programa, + USD 4 Millones solo en el 2023
- +14%** en participación de mujeres en el programa
- +85** productores capacitados en temas de Educación Financiera

## Otras Iniciativas de Emprendimiento

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

Dando como resultado la alianza estratégica con la Cámara de Comercio e Industria de Tegucigalpa (CCIT), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y Glasswing International para impulsar el emprendimiento de jóvenes en Tegucigalpa y contribuir al desarrollo económico de las comunidades.

## Resultados:

+10 millones de personas alcanzadas a nivel regional a través de redes sociales, charlas y campañas	+ 190 mil clientes alcanzados a nivel regional
+25 mil visitas al Portal Tu Conciencia Financiera	+17 mil horas de formación presencial y virtual
+150 colaboradores (86 mujeres y 64 hombres) recibieron asesoría y acompañamiento personalizado para mejorar su salud financiera.	

## Proyectos e iniciativas 2023

1. Lanzamiento del podcast Tu Bienestar Financiero.

**1,699,272 usuarios alcanzados**

**71% son mujeres**

**900 horas escuchadas en Youtube**

2. Semana de Educación Financiera organizada por la CNBS

**400 personas formadas entre jóvenes, adultos, mujeres y población en general.**

3. Global Money Week 2023

**265 adultos a través de Charla/Conferencia Presencial**

**42 niños participantes en el Club del Ahorro**

**Alcance de 509, 425 en redes sociales**

4. Mes de la Ciberseguridad organizado por la AHIBA

**+420,944 correos enviados a clientes y colaboradores.**

**+7,500 mensajes enviados a clientes por medio de whatsapp SARA con cápsula educativa sobre cómo evitar ser víctima de fraudes financieros, "Cuida tu Dinero".**

**Charla de ciberseguridad 90 colaboradores presenciales y 170 colaboradores conectados virtual.**

## Inclusión Financiera

La educación e inclusión financiera se ve como una oportunidad para promover el crecimiento económico sostenible de los países, además un elemento clave para la reducción de la pobreza y la inmigración.



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

El 2023 fue un año de evolución en la propuesta de valor de la compañía, pasando de ser una solución de circuito cerrado local a una solución de pagos con estándares internacionales; lo anterior se dio por el lanzamiento de la tarjeta recargable Visa TENGOFINANCIA.COM; con el respaldo de Banco Ficohsa Honduras.

Se procesaron cerca de 8 millones de transacciones en total, creciendo +33% en cobertura principalmente en zonas foráneas.

La Tarjeta Recargable Visa TENGOFINANCIA.COM es la tarjeta más innovadora y segura del mercado, puesto que tiene modalidad física y virtual, es infoless y puede ser administrada a través de la App.

En los primeros 4 meses de operación, se colocaron +45,000 tarjetas, en su mayoría a personas de un segmento no bancarizado como: Amas de casa, bachilleres, secretarías, obreros, estudiantes y otros.

<b>+100 Aliados</b> 9 Instituciones Financieras +100 empresas Comerciales	<b>+14 Remesadoras</b> Remesas Internacionales	<b>3,332</b> Puntos de Servicio Tengo
<b>Alianza Visa</b> 9 Instituciones Financieras +100 empresas Comerciales	<b>+1.1 MM</b> Clientes únicos en Red Física	<b>400 K</b> Usuarios Registrados en APP Tengo.

7 de cada 10 usuarios registrados en TENGOFINANCIA.COM son personas no bancarizadas, es decir su primer producto o tarjeta, 71% de ellos son no profesionales.

## Otras Iniciativas de Inclusión Financiera:

### Grupo Ficohsa miembro oficial de Partnership for Central America (PCA)

En el 2023 Grupo Ficohsa se convirtió en miembro oficial del Partnership for Central America (PCA)/Alianza para Centroamérica, sumándose a un grupo selecto de empresas y actores claves que buscan generar un impacto positivo en la región.

### Avances

La cartera de préstamos para PYMES en Honduras ha aumentado en USD \$60 millones, USD \$70 millones en depósitos y se han apoyado a 8,500 nuevos negocios.

Se ha logrado la inclusión financiera de 60,000 personas a través de TENGO, lo que representa 8 millones de transacciones digitales.

Comprometidos a incrementar la bancarización de remesas en al menos un 20% durante los próximos cinco años. A la fecha hemos superado nuestra meta bancarizando el 39% del total de remesas recibidas, lo que representa USD \$507 millones con 32,500 nuevos clientes.

En alianza con Glasswing International | Central American Services Corps apoyando el proyecto "Jóvenes Líderes de Impacto por Centroamérica", una ONG que empodera a los jóvenes y las comunidades para abordar las causas fundamentales de la pobreza, la violencia y la migración, hemos bancarizado a más 3.500 jóvenes y seguirá avanzando

### Seguridad de la Información

Ficohsa continúa fortaleciendo los controles existentes de seguridad e implementando nuevas tecnologías, para elevar su postura de ciberseguridad y afianzar la confianza de sus clientes en los productos y servicios brindados. Trabajando bajo las mejores prácticas de ciberseguridad y ciberresiliencia definidas en el marco de gestión, conocido como NIST SP 800-53 (National Institute of Standards and Technology), cumpliendo los controles establecidos en los niveles de madurez de la escala de CMMI (Capability Maturity Model Integration), para que las operaciones se mantengan protegidas y en funcionamiento.

**Se mantienen campañas de concientización internas y externas durante todo el año para clientes y colaboradores en temas de seguridad de la información.**

**+800 mil clientes alcanzados**  
**+6 mil colaboradores alcanzados**



# Promotores del Cambio Social y Ambiental

Grupo Fichsa está comprometido con generar valor en las comunidades a través de programas que promuevan el crecimiento inclusivo y sostenible. Estableciendo líneas de acción en temas ASG: Reducir las desigualdades, promover el emprendimiento, crear oportunidades para todos a través de la educación y promoviendo el respeto y cuidado del medio ambiente.. +USD \$20 millones invertidos en proyectos sociales sostenibles durante los últimos 11 años.





Durante el 2023 Fundación Ficohsa (FF) celebró 25 años de logros, los cuales reflejan el compromiso por el desarrollo sostenible en cada una de las comunidades donde se tiene presencia a nivel regional. Desde su inicio, los esfuerzos se han canalizados hacia diversos programas educativos que marcan una diferencia significativa en el acceso a la educación de calidad para niños, niñas y jóvenes.

Dentro de los beneficios otorgados se puede mencionar una serie de componentes, como ser: Rehabilitación o construcción de centros prebásicos del sector público, organización comunitaria donde se encuentran los centros educativos, fortalecimiento docente, entrega de alimentación escolar y dotación de útiles escolares y material educativo.

### Beneficios entregados en el 2023:

150 centros prebásicos atendidos a nivel regional

+USD \$240,000 invertidos en merienda y material escolar

+USD \$104,000 invertidos en 42 centros prebásicos para mejoras de infraestructura

+1.2 millones de raciones de alimentos entregadas

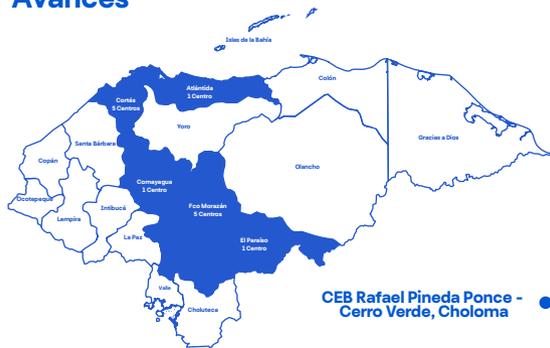
+7400 niños y niñas beneficiadas



### Fortalecimiento de la Educación Alianza Por la Educación

Este año impactamos también directamente en la Educación Básica de Honduras al formar parte de la alianza liderada por la Embajadora de Estados Unidos, Laura F. Dogu, una alianza tripartita que cuenta con la participación de USAID, El Gobierno de Honduras y el Sector Privado.

Fundación Ficohsa se sumó a esta iniciativa comprometiéndose a invertir USD \$1,000,000 en los próximos dos años para renovar 25 centros de educación básica, 245 aulas, y así contribuir con el desarrollo beneficiando a más de 10,500 niños, niñas y jóvenes.



Matrícula Regional  
2023; 7,417 niños  
y niñas



La convocatoria del Programa Crédito-beca 2023 cerró en el mes de abril, luego el Comité Académico inició con la labor de evaluación de cada uno de los candidatos. Los seleccionados legalizaron el crédito-beca y ya se encuentran realizando sus posgrados en distintos países alrededor del mundo.

CEB Rafael Pineda Ponce -  
Cerro Verde, Choluteca



CEB Carlos Miranda -  
Cerro el Nance, Comayagua



CEB Roberto Hasbun -  
San Antonio Oriente,  
Francisco Morazán

220 talentosos hondureños beneficiados a la fecha

+USD \$6 millones invertidos

22 países han sido cedos para el desarrollo de esto profesionales

12 áreas de estudio

+55% de los beneficiarios han regresado a Honduras luego de culminar sus estudios

## Otros aportes en educación

**Programas educativos:** Programas de capacitación para docentes desarrollados a través del [www.portalfundacionfcohsa.com](http://www.portalfundacionfcohsa.com) y capacitaciones presenciales, adquisición de material didáctico actualizado y la promoción de prácticas pedagógicas innovadoras fueron elementos esenciales para enriquecer la experiencia educativa de los niños y niñas en estos centros.

**Programa de educación social y financiera:** Fundación Fcohsa ha impactado positivamente a más de 19,800 niños y niñas a través de programas innovadores que promueven habilidades financieras, emprendedoras y valores sociales esenciales.

# Más Iniciativas Sostenibles

## Apoyo a la innovación



En el año 2023, se finalizó el proyecto Tech4DevHN, iniciativa que Ficohsa impulsó como socio aportante durante 3 años (2020-2023). El objetivo planteado para este programa fue el fortalecimiento del ecosistema de emprendimiento e innovación de Honduras a través de la aceleración de startups tecnológicas en las áreas de salud, educación, seguridad, transformación digital y fintech, así como con la creación de una red de emprendedores capacitados para impulsar sus negocios.

El proyecto tuvo un presupuesto de USD \$2 millones, gracias a sus socios aportantes. Durante el tiempo de ejecución, se desarrolló un programa de aceleración que consistió en un asesoramiento avanzado para la consolidación de modelos de negocio y productos tecnológicos. El asesoramiento, para promover la sostenibilidad y escalabilidad del emprendimiento, siguió tres fases: concepción, nacimiento y persistencia. Cada una de las fases estuvo conformada por talleres de formación y mentorías especializadas para formar al emprendedor según sus necesidades y la madurez en la que se encontraba su startup. Dentro de este programa, se incorporó la herramienta de testeo o validaciones tecnológicas para obtener una mayor efectividad de la startup previo a su lanzamiento y consolidar futuras vinculaciones comerciales. El programa de aceleración se mantiene vigente a través del HUB de Emprendimiento de nuestro socio UNITEC, con el propósito de que continúen siendo aprovechados por la comunidad emprendedora de Honduras.

## Fundación Creciendo con Diabetes



GF apoya a esta organización sin fines de lucro que se fundó en el año 2018 como una iniciativa para generar conciencia sobre la diabetes en Honduras. A través de las distintas iniciativas de la Fundación, se persigue que el paciente, cuidadores, puedan tener información relevante que le permita empoderarse y tener un mayor compromiso en su tratamiento y por ende una mejor calidad de vida.

+ USD \$ 129,000 invertidos hasta la fecha

**Educación:** 11,126 personas alcanzadas  
**Concientización y sensibilización:** 227,000 personas alcanzadas  
**Diagnóstico y prevención:** 959 personas atendidas

## Voluntariado Corporativo



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

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

### Destacados

94% de participación de colaboradores en al menos 1 actividad de voluntariado al año

+11,000 horas de voluntariado corporativo invertidas a nivel regional en proyectos sociales en las comunidades donde operamos

+1,000 colaboradores a nivel regional se sumaron a Un Día para Dar donando víveres de primera necesidad y efectivo apoyando a familias vulnerables, esta es una actividad que promovemos de manera anual.

+1,575 voluntarios celebraron a +3,000 niños en conmemoración del Día del Niño en Honduras, Guatemala y Nicaragua

+850 colaboradores participaron en jornadas de reforestación en Honduras, Guatemala y Nicaragua

+500 mil lampiras invertidos en proyectos sostenibles en las comunidades de Honduras a través de la colaboración en conjunto con los equipos de voluntariado corporativo

Este año se realizó una actualización integral del programa de voluntariado corporativo en base a las necesidades de nuestras comunidades.

## Medio Ambiente/ Gestión Ambiental

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

La medición de la huella ecológica y de carbono en Honduras permite identificar y conocer en dónde está y cómo avanzar en la reducción de emisiones de CO2. Este ejercicio se realiza bajo la metodología de directrices internacionales como la Global Footprint Network (GFN). A su vez, apoyados en normas internacionales como la ISO 14040 y 14072 Análisis de Ciclo de Vida y la ISO 14044 Sistema de Gestión Ambiental.

Como parte de las iniciativas ambientales en el 2023, se amplió el alcance del análisis para realizar las mediciones de Huella Ecológica con datos del año 2022 en Guatemala, Nicaragua, en el caso de Panamá se trabajó en la Huella de Carbono con datos correspondientes al año 2021 con el acompañamiento del Ministerio de Ambiente de ese país.



- Alcance 1: consumos directos de las operaciones relacionados a combustibles o refrigerantes
- Alcance 2: consumos indirectos relacionados al suministro de electricidad
- Alcance 3: consumos relacionados a bienes, servicios adquiridos, así como actividades propias de los colaboradores

## Huella Ecológica Honduras 2023

	2022	2023	Δ2023-2022
	5689.62	5287.40	-7.07%
<b>POR COLABORADOR</b>	1.53	1.25	-18.30%

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

**7.7% se redujo la Huella Ecológica en Honduras**

## Energía y Emisiones

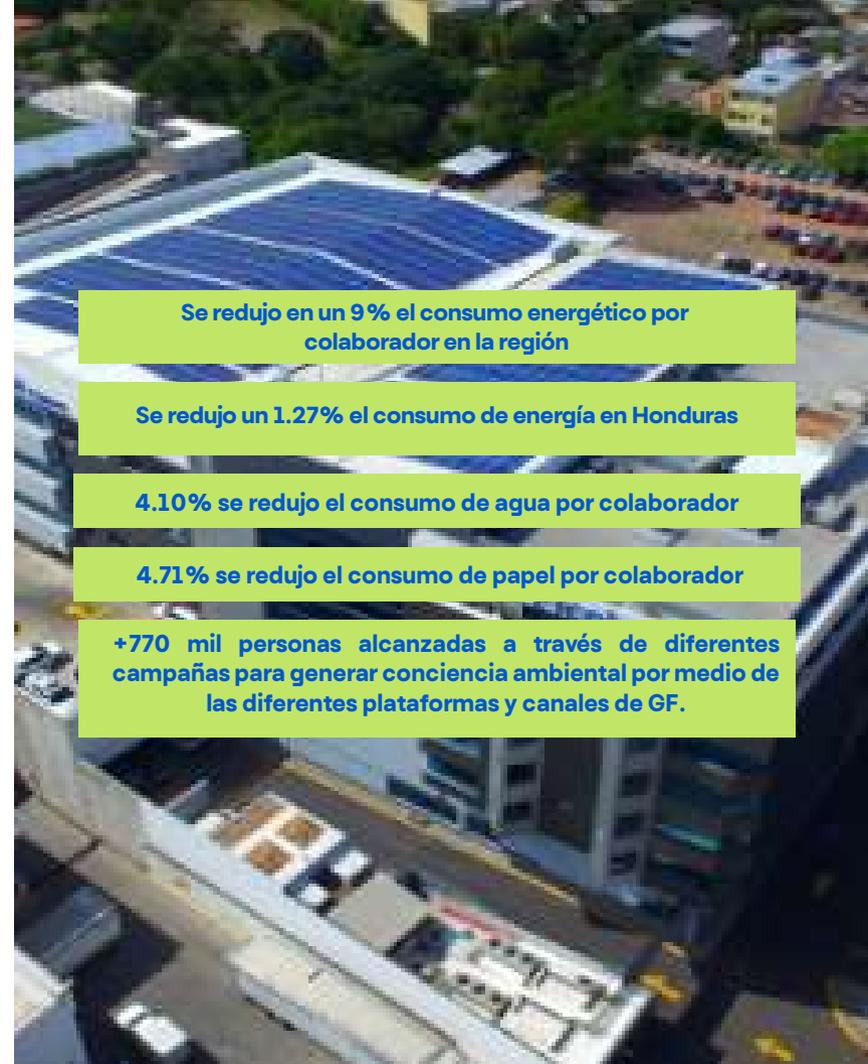
Se cuenta con un doble objetivo para la reducción del consumo energético: 1) reducir el consumo respecto a la operación (medido en términos de intensidad), 2) aumentar el uso de fuentes renovables, incluyendo la autogeneración por nuestra parte mediante paneles solares.

Actualmente se cuenta con 11 agencias y 2 edificios con granjas solares (5,499 mts<sup>2</sup> de paneles solares)

71% de energía limpia consumida en estos edificios

1.2 millones Kilovatios hora (kWh) son producidos anualmente

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



**Se redujo en un 9% el consumo energético por colaborador en la región**

**Se redujo un 1.27% el consumo de energía en Honduras**

**4.10% se redujo el consumo de agua por colaborador**

**4.71% se redujo el consumo de papel por colaborador**

**+770 mil personas alcanzadas a través de diferentes campañas para generar conciencia ambiental por medio de las diferentes plataformas y canales de GF.**

# Solvencia y Desempeño Económico

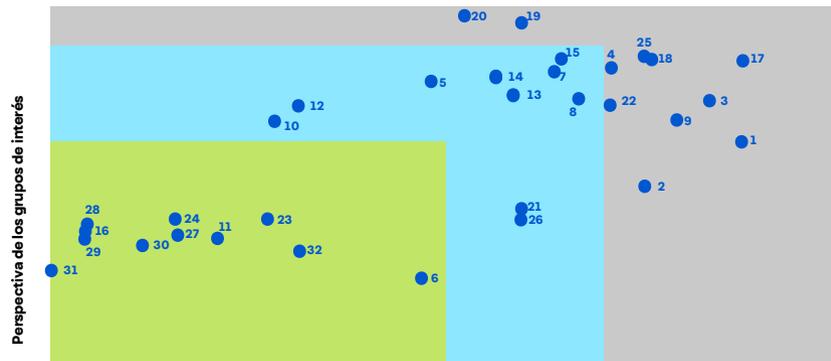
## Valor Económico Generado y Distribuido

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

Valor económico generado y distribuido (en miles de USD\$)	2022	2023	VAR 2023-2022(%)
Ingreso (Valor económico generado, VEG)	565.105,98	614.507,76	8.74%
Gastos (Valor económico distribuido, VED)	370.126,36	406.171,00	9.74%
Gastos Operativos	199.541,52	219.759,24	10.13%
Sueldos y Prestaciones	132.009,73	147.557,71	11.78%
Pago a Gobierno	37.384,37	37.430,57	0.12%
Inversión Social	1.190,74	1.423,49	19.55%
VEG-VED	194.979,62	208.336,76	6.85%

# Matriz de Materialidad

Sirve como herramienta visual para identificar aquellos temas materiales que son de alta importancia tanto para el negocio como para los grupos de interés que se consultaron y diferenciarlos de los asuntos que probablemente no tengan tanto impacto en el corto y mediano plazo.



Enfoque estratégico de la compañía

### Temas materiales

### Temas emergente (pueden ser materiales en el corto plazo)

### Temas no materiales

- Ética y Anticorrupción
- Cumplimiento Regulatorio
- Gobierno Corporativo
- Resultados Económicos
- Gestión de Riesgos de Crédito
- Relación con Autoridades
- Gestión de Marca
- Educación Financiera
- Inclusión Financiera
- Evaluación ASG de Crédito
- Evaluación ASG de Inversión
- Cultura de Prevención (seguro)
- Desarrollo Empresarial (clientes)
- Innovación de Productos y Servicios
- Digitalización de Procesos
- Cadena de Suministro Responsable
- Experiencia del Cliente (Atención al cliente)
- Transparencia en Productos y Servicios
- Seguridad de Datos (ciberseguridad)
- Privacidad del Cliente (uso de la información)
- Clima Laboral y Satisfacción del Colaborador
- Capacitación y Desarrollo de Oportunidades (colaborador)
- Diversidad e igualdad de Oportunidades
- Salud y Seguridad de los Colaboradores
- Atracción y Retención del Talento
- Salud y Seguridad de los Colaboradores
- Inversión Social
- Eficiencia Energética
- Gestión del Agua
- Gestión de Residuos
- Resiliencia de Emisiones GEI propias (Gases de Efecto Invernadero)
- Productos y/o Servicios con Beneficio Ambiental

# Grupos de Interés

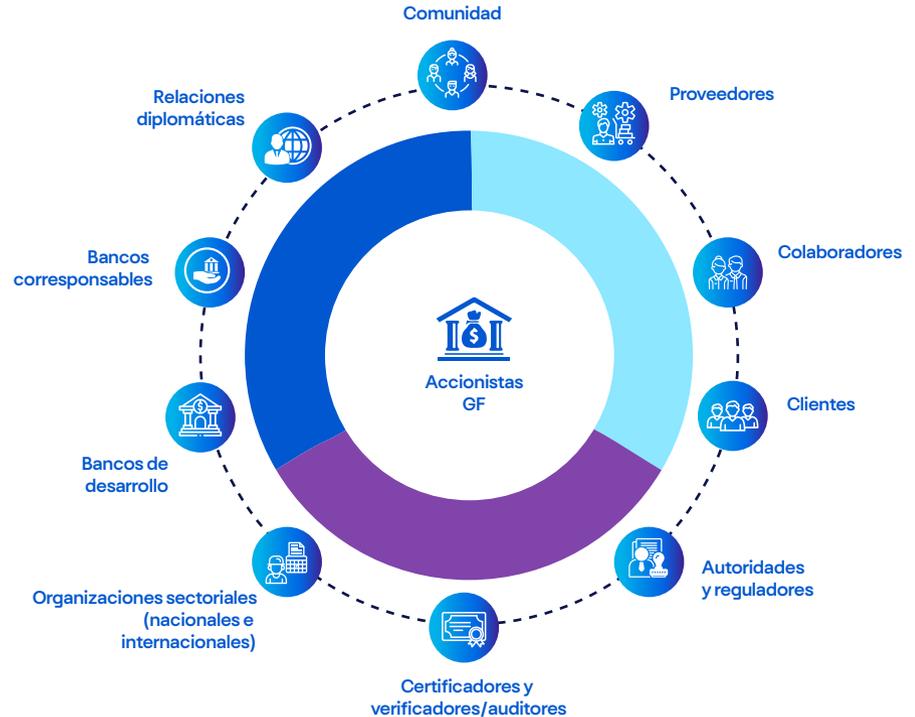
Por tanto consideramos los temas materiales como aquellos que priorizaremos en nuestra estrategia de sostenibilidad, desarrollando iniciativas que nos permitan reforzar nuestras fortalezas en ellos y atender las oportunidades de mejora.

Al mismo tiempo, a partir del diálogo permanente que tenemos con los grupos de interés, mantendremos en monitoreo los temas emergentes en caso de que éstos presenten indicios de convertirse en material. Ver cuadro a continuación:

Nacionales	Nacionales	Nacionales	Nacionales	Nacionales
Materiales	Buen Gobierno Corporativo	Experiencia del Cliente	Bienestar del Colaborador/ Empoderamiento socioeconómico	Carbono 0 y Finanzas Sostenibles
Enfoque	Interno	Interno	Interno	Interno/Externo

Para el 2024 se estará realizando la actualización de este ejercicio mediante un análisis de materialidad de doble impacto el cual permitirá identificar las necesidades y las de los diferentes grupos de interés, trabajando alineados con la estrategia de sostenibilidad en ASG.

Para GF es de vital importancia identificar los diferentes grupos de interés con los que se tiene relación. Procura mantener una comunicación constante y de cercanía, dándoles a conocer las principales noticias y cambios en la organización, pero también para reconocer sus expectativas o inquietudes que puedan surgir.





Trabajando Juntos  
**Llegamos Lejos.**



[www.ficohsa.com](http://www.ficohsa.com)