

CUARTA COMUNICACIÓN DE PROGRESO

Nombre de la organización: Financiera El Comercio S.A.E.C.A.

Domicilio legal de la organización: Edificio Aymac, Avda. Aviadores del Chaco 1.669 e/ Dr. López Moreira y San Martín, Planta Baja, 1er. y 2do. pisos.

Período de información provista: 19.12.2010 al 19.12.2011

CoP anterior: 19.12.2009 al 19.12.2010

Ciclo de Elaboración: Anual.

Página WEB: www.elcomercio.com.py

Responsable principal: Silvia Murto de Méndez.

Contactos:

Soledad Vaesken
Asistente de Proyectos
soledadvaesken@elcomercio.com.py

Edificio Aymac, Aviadores del Chaco casi San Martín.

Tel.: (595 21) 618 8256 Fax: (595 21) 618 8113

I) DECLARACIÓN DE APOYO CONTÍNUO

Asunción, 19 de Diciembre de 2011.-

Señores

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



Presente

Financiera El Comercio S.A.E.C.A., ante su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas en el año 2006, desarrolla sus objetivos estratégicos, Plan Operativo y Presupuesto Anual, a través de importantes programas y productos socialmente responsables.

Financiera El Comercio S.A.E.C.A. ha trabajado durante el año 2011 con sus diferentes públicos de interés, a saber, colaboradores, accionistas, directivos, proveedores, clientes, gobierno y comunidad, con la convicción de que los mismos contribuirán al desarrollo sostenible de nuestro país, así como también a lograr la excelencia en gestión financiera.

Adjunto ponemos a consideración de nuestros grupos de interés y de la organización nuestra CUARTA COMUNICACIÓN DE PROGRESO (CoP), correspondiente al período que abarca del 19 de diciembre de 2010 al 19 de diciembre de 2011.

Financiera El Comercio ratifica su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, declarando el apoyo continuo al proceso.



.....
Fernando Paciello **Silvia de Méndez**
.....
Financiera El Comercio S.A.E.C.A.

II) PERFIL INSTITUCIONAL

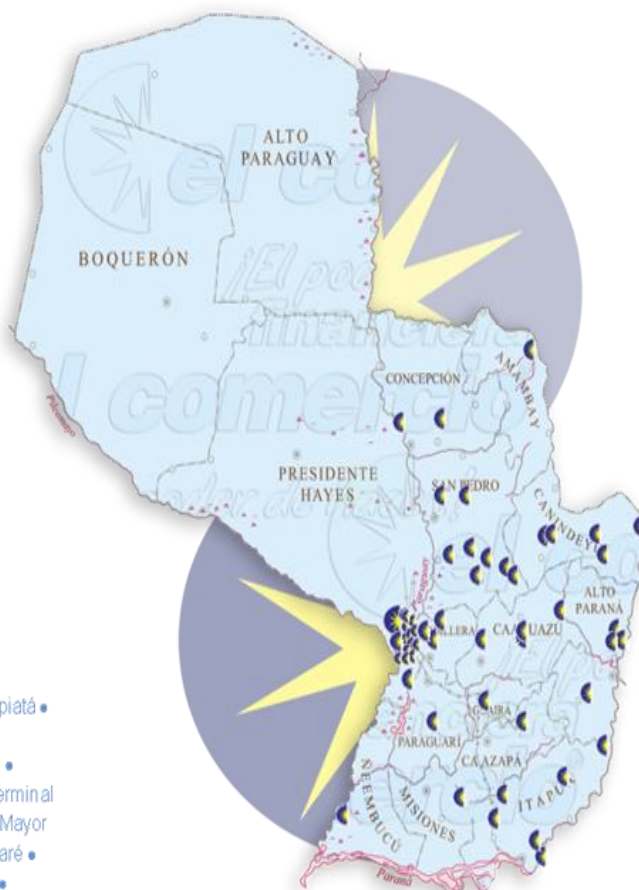
FINANCIERA EL COMERCIO: “El poder de hacer”

Financiera El Comercio fue fundada en 1976, la más antigua del sector, con 26 años de experiencia en Microempresa Rural y Agrícola; en la actualidad posee una red de **53 oficinas propias entre sucursales y centros de servicios** distribuidos en distintas ciudades del país divididas en cinco (5) regiones: la Región Metropolitana está conformada por 18 bocas de atención, la Región Noreste por 10, la Región Norte por 6, la Región Este por 9 y la Región Sur por 10, respectivamente.

Red de Oficinas : 53

20 Centro de Servicios

Caacupé • Caaguazú, Capiatá •
Nueva Esperanza •
Supermercados Luisito (4) •
Ñemby • San Lorenzo • Terminal
• San Pedro del Paraná • Mayor
Otaño • Capiibary • Lambaré •
Curuguaty • Encarnación •
Santani • Coronel Bogado •
Itacurubí del Rosario.



33 Sucursales

Matriz • Centro • Acceso Sur •
E. Ayala • M.R. Alonso • Luque •
San Lorenzo • Caaguazú •
Carapegua • Chore • Ciudad del
Este (3) • Concepción • Coronel
Oviedo • Curuguaty • Encarnación
• Horqueta • Gral. Aquino • Itaguá •
Juan E. Estigarribia • Katueté •
María Auxiliadora • Pedro Juan
Caballero • Pilar • Salto del Guairá
• Santani • San Ignacio • San Juan
Nepomuceno • San Pedro • Santa
Rita • Santa Rosa del Aguaray •
Villarrica.

Además a través de nuestra **Red de más de 200 Agentes Autorizados (RAA)** llegamos a a todo el país, y también a la Región Occidental (Chaco) siendo representante oficial de Western Union en Paraguay.

La estrategia de negocios de la empresa está especialmente dirigida a microfinanzas rural y agrícola, sin desatender a clientes del área urbana, llegando a toda la región oriental del territorio paraguayo, donde se concentra más del 90% de la población.

Es una Financiera **regulada por el Banco Central del Paraguay (BCP)** y cuenta además con un departamento de Auditoría Interna.

Anualmente toda la gestión de la empresa es verificada por la Auditoría Externa a través de BDO Consultores y Auditores.

Su Misión contempla el contribuir a la reducción de la pobreza desarrollando productos pensando en dar acceso financiero a personas y pequeñas empresas, de menores recursos, coincidente con el ODM N° 1.

En tal sentido, el Plan Operativo Anual y Presupuesto 2012, así como el Planeamiento Estratégico 2012 / 2016, incluye el fortalecimiento de las sucursales ya existentes, y la apertura de nuevas bocas de atención, para estar cada vez más cerca de sus actuales y potenciales clientes, promoviendo la inclusión financiera a través de diferentes productos y programas que serán detallados en este documento. Esta expansión implica un importante incremento de la inversión en recursos humanos, tecnológicos, capacitación y estructura en general, que son realizados por Financiera El Comercio en señal de su compromiso con el desarrollo del país.

La Financiera cuenta con accionistas internacionales con 2 asientos en el Directorio uno titular, y uno suplente que son **ACCION Gateway Fund y Grupo ACP de Perú** de donde MIBanco, una de las Entidades Líderes de Microfinanzas en el mundo, forma parte de dicho grupo junto con otras del sector de las microfinanzas, asimismo este Grupo está integrado por entidades de: Microseguros, Formación y Capacitación, Comunicaciones, Vivienda e Infraestructura, Mercados, Consumo y Servicios Corporativos de diferentes partes de América.

Formamos parte de la RED ACCION cuyo eslogan es *“Crear, crecer y liderar las microfinanzas”*, cuenta con 21 miembros que han dedicado sus esfuerzos a atender a los microempresarios en todo el mundo brindando servicios financieros, mejorando estos servicios continuamente y desarrollando de manera sistemática instituciones fuertes de microfinanzas a través de la inversión y la dirección. Juntos, la Red y sus miembros son líderes activos en la comercialización de las microfinanzas, integrando instituciones de microfinanzas en los mercados de capital internacionales para aprovechar su considerable poder financiero a fin de aliviar la pobreza en el mundo.

Además somos parte de la **Campaña de Protección al cliente “The Smart Campaign”**, esta iniciativa es un esfuerzo global a nivel de la industria financiera para compartir información y mejores prácticas en colaboración con los líderes de la industria.

A nivel local somos miembros de la **Asociación de Entidades Financieras (ADEFI)** y de la **Red de Microfinanzas**, en ambos casos con el objetivo de aportar en el fortalecimiento del sector financiero.

FINANCIERA EL COMERCIO: “El poder de hacer”

Misión: *Somos una organización que trabaja, mediante la innovación y eficiencia, para que todas las personas y empresas, especialmente las de menores ingresos, accedan a más y mejores servicios financieros, contribuyendo a la reducción de la pobreza en el Paraguay, ofreciendo, una sostenida rentabilidad financiera y social a nuestros depositantes, funcionarios y accionistas.*

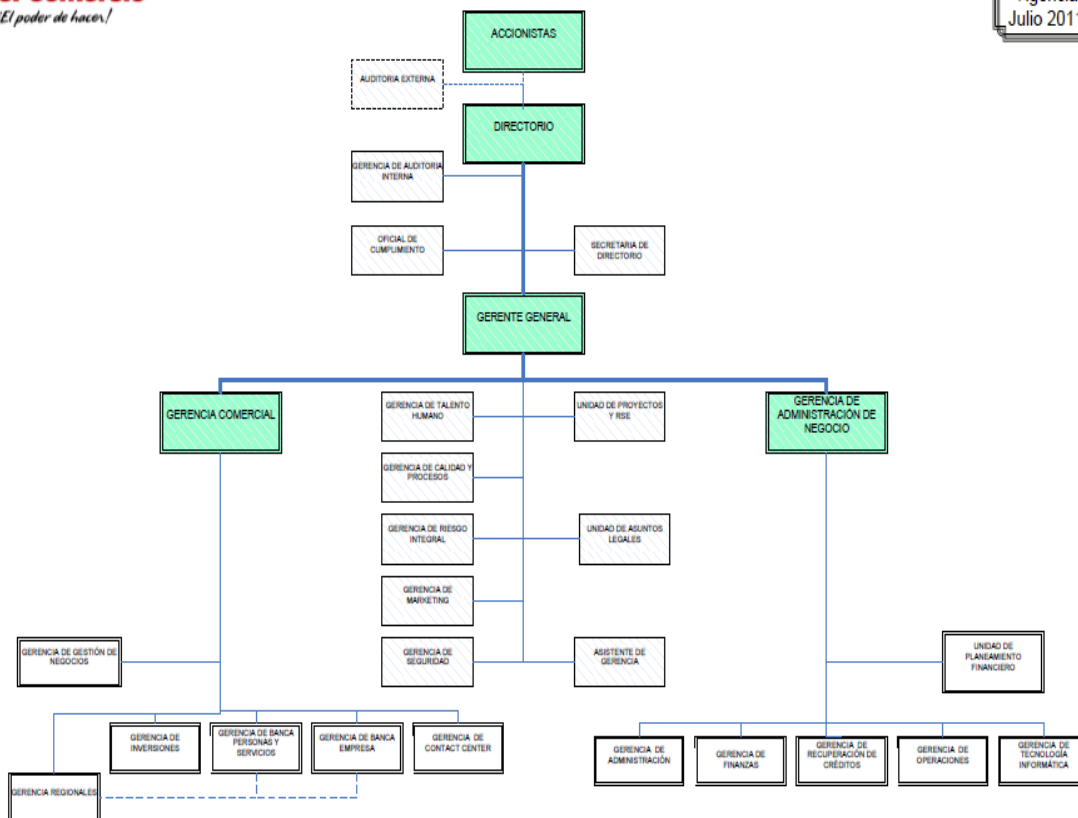
Visión: *Ser una empresa financiera líder, reconocida por su impacto social positivo en la comunidad.*

Valores: *Honestidad, Alegría y Cordialidad, Trabajo en Equipo, Proactividad y Aprendizaje continuo.*



ORGANIGRAMA PLANA EJECUTIVA FINANCIERA EL COMERCIO S.A.E.C.A.

Vigencia
Julio 2011



Nómina del Directorio y Plana Ejecutiva

Directorio	
Cargo	Nombre
Presidente	Heisecke Rivarola, Carlos Alberto
Vice Presidente	Velilla, Flora Teresa Rivarola de
Vice Presidente 2º	Luis Felipe Derteano Marie
Director Titular	Jose Martin de Aguirre
Director Titular	Jorge Pecci Miltos
Director Titular	Diego Guzman
Director Titular	Silvia Murto de Mendez
Director Suplente	James Spalding
Director Suplente	Jorge De Angulo
Director Suplente	Jesus Ferreyra Fernandez
Sindico Titular	Jose Maria Caniza
Sindico Suplente	Victor Raul Romero Solis

Gerentes	
Cargo	Nombre
Gerente Banca Empresa	Barrios Arellano, Cristhian
Gerente Comercial	Fernandez Aguirre, Manuel
Gerente de Administración	Colman Piccinini, Sonia Eunice
Gerente de Administración de Negocios	Macchi Diaz, Maria Lourdes
Gerente de Auditoría Interna	Gayoso Leite, Sergio Damián
Gerente de Banca Personas y Servicios	Bracho Meza, Silvia Susana
Gerente de Calidad y Procesos	Cabrera Gálvez, Carolina del Pilar
Gerente de Call Center	Barrail de Sacco, Arlette
Gerente de Finanzas	Carpinelli Tardivo, Francisco Jose
Gerente de Gestión de Negocios	Molas Meza, Edgar Rubén



Gerente de Inversiones	Corvalán Espínola, Mauro Gualberto
Gerente de Marketing	Remonato, Emiliano Bruno
Gerente de Operaciones	Noceda Cabrera, Miguel Angel
Gerente de Riesgo Integral	Escobar Cikel, Widilfo
Gerente de Seguridad	Britos Caballero, Esteban Miguel
Gerente de Talento Humano	Martinez Valenzuela, Sandra Elizabeth
Gerente de Tecnología	Walti Di Rosa, Andres
Gerente General	Paciello Rodriguez, Aníbal Fernando
Gerente Regional Sur	Cardozo Russi, Cinthia Mavel
Gerente Regional Norte	Ibarra Herebia, Juan Carlos
Gerente Regional Noreste	Alvarez Medina, Victor Anibal
Gerente Regional Este	Villar Brunaga, Gumercindo Alder
Gerente Regional Metro	Garcia Coronel, Edgar Nelson

Sus productos incluyen:

- ✓ Préstamos a Empresarios de la Microempresa.
- ✓ Banca Comunal.
- ✓ Agrícola (soja, sésamo, caña dulce, mandioca etc.)
- ✓ Préstamos Microganadero.
- ✓ Producción Lechera.
- ✓ Préstamos para la vivienda.
- ✓ Crédito Mi Hotel.
- ✓ PyMEs.



- ✓ Préstamos Personales o de Consumo (asalariados).
- ✓ Préstamos a través de Asociaciones de Empleados.
- ✓ Tarjetas de Crédito Internacionales.
- ✓ Tarjetas de Crédito Nacionales (marca propia Credifielco).
- ✓ Envío y recepción de Dinero.
- ✓ Cobro de Impuestos y Servicios.
- ✓ Cobro de Guías de Traslado.
- ✓ Caja de Ahorros.
- ✓ Tarjeta de débito.
- ✓ Certificados de Depósito de Ahorro (CDAs).
- ✓ Pago de salarios y a proveedores.
- ✓ Cambio de divisas.
- ✓ Microseguros (Kokué Vida (seguro para cultivos de sésamo), Seguro para vehículos, Multiriesgo Comercio (seguro para el microempresario que cubre contra robo, incendio de sus mercaderías, entre otros) y seguro de Vida para Giros (remesas).

Se conforman comités de:

ACTIVOS y PASIVOS
AUDITORIA INTERNA
EJECUTIVO - Revisión balance
PREVENC. LAVADO ACTIVOS y CONTRA FINANC. TERRORISMO
TECNOLOGIA INFORMATICA
RIESGO INTEGRAL
CONTINUIDAD del NEGOCIO
CALIDAD de CARTERA
SEGURIDAD

Relaciones Nacionales e Internacionales

▪ **Calificaciones financieras y sociales del año 2011:**

1. Feller Rate



Calificación de Solvencia: **“BBBpy = Estable”**

2. Evaluadora Lationamericana S.A.



Calificación de Solvencia: **“BBB+ py”**

“Como resultado del avance en eficiencia y la consolidación de una estructura suficientemente sólida de manera a mantener acotados los riesgos de crédito como de mercado y operacionales este año aumentamos nuestra calificación de solvencia”.

Así, El Comercio cuenta con una baja probabilidad de incumplimiento de los términos pactados de mantenerse el escenario económico corriente al momento de esta última evaluación.

3. Planet Rating S.A.




Calificación de Desempeño Social: **“4-= Comprometido”***

Financiera El Comercio 3er. lugar a nivel mundial.

****El Comercio demuestra así un compromiso con sus objetivos sociales, un manejo razonable del desempeño social y una probabilidad razonable que la institución genere impacto social positivo.***

▪ INFORMA AL:

 **MIX MARKET** (*Microfinance Information Exchange*)
organización sin fines de lucro, cuya misión es
ayudar a crear una infraestructura de información
de la industria de microfinanzas en países de
desarrollo.

Financiera El Comercio en el Mundo:



- El Comercio, la **4ta. con mayor Penetración de Mercado** *“Préstamos a la Microempresa/Población Pobre” (*)*
- El Comercio, Financiera paraguaya mejor posicionada en la lista *“Microfinanzas Américas: Las 100 mejores” (*)*

<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36451480>

(*) Edición de 2011 de “Microfinanzas Américas: Las 100 mejores”, informe anual de las 100 instituciones microfinancieras más destacadas de América Latina y el Caribe. Los rankings han sido elaborados con base en el desempeño de las instituciones en tres áreas críticas: alcance, eficiencia y transparencia.

Premios Internacionales:



- El Comercio ha participado en los **1eros Premios BeyondBanking del año 2010 “Más allá de la banca”** organizado por el BID para promover principios de sostenibilidad medioambiental, social y de buen gobierno corporativo en intermediarios financieros de América Latina y el Caribe, en la categoría “accessbanking”. El Comercio fue preseleccionada siendo **la única entidad paraguaya en los premios compitiendo por ser la “Mejor Institución Financiera de Latinoamérica y el Caribe en el impulso a las estrategias de inclusión financiera”**.
- En este año 2011 hemos participado en los **Premios Interamericanos para el Desarrollo de la Microempresa**, creados para reconocer el logro de las organizaciones que apoyan a las microempresas en Latinoamérica y el Caribe siendo **finalistas con otras 4 instituciones en la categoría “Mejor Institución Microfinanciera en Ámbitos Rurales”**.

<http://www.foromic.org/>

III) PRINCIPALES AVANCES EN ESTE AÑO

Publicación del primer reporte de sostenibilidad

Este año con el lanzamiento de nuestro Reporte de Sostenibilidad correspondiente a la gestión del 2010 reiteramos el compromiso en pos a un desarrollo sostenible basado en valores definidos, el respeto a las personas y al medio ambiente, asumido por la financiera en el 2009.

Con anterioridad, en el año 2010, habíamos desarrollado un Reporte Socio Ambiental sobre las inversiones, actividades, resultados e impacto de nuestra gestión en el año 2009.

Decidimos invertir en el país y apostar a la gente, asumiendo el compromiso de ejercer la responsabilidad social y ambiental como uno de nuestros pilares de sostenibilidad, destinando esfuerzos similares a los asignados al crecimiento y a la rentabilidad.

Fomentamos los negocios inclusivos

A partir de finales del 2010, empezamos a generar cambios en nuestra cultura corporativa fomentando los negocios inclusivos de manera a que nuestros clientes tengan oportunidades de hacer negocios con la institución; y, por ende, apoyamos directamente su crecimiento económico con el volumen de ventas.

Esta iniciativa se implementó desde las áreas de Talento Humano y Marketing adquiriendo todo tipo de regalos empresariales de clientes microempresarios entre ellos pequeños artesanos y comerciantes.

Unidad de Proyectos y RSE

Dentro del organigrama de la financiera esta unidad reporta directamente a la Gerencia General sobre el progreso de las actividades y los resultados obtenidos en materia de los proyectos y campañas implementadas; con esta mayor jerarquía del área se sustenta el apoyo a la gestión sostenible desde el mismo directorio con el objetivo de que la misión social permee transversalmente a toda la organización.

Campaña de Vacunación

Durante este año hemos concretado jornadas de vacunación en nuestra oficina de Casa Matriz para los colaboradores que desearan inmunizarse.

Como resultado tuvimos una aceptación de más del 70% de los colaboradores.

Campaña de Cedulación

En el marco de la **Responsabilidad Social hacia la comunidad** iniciamos exitosamente en el mes de noviembre nuestra Campaña de cedulación en el interior del país apoyando el derecho de las personas a poseer una identidad.



Esta iniciativa la llevamos a cabo en conjunto con el Registro Civil buscando ayudar a las personas que no tienen documentos de identidad y a aquellas cuyas cédulas se encuentran vencidas a acceder a ellas o renovarlas cumpliendo con el compromiso de facilitar el acceso al sistema financiero formal y promover la inclusión financiera.

Donación de Arbolitos

En el mes del árbol emprendimos una campaña con la organización **“A Todo Pulmón Paraguay Respira”** donando **1.500 plantines** a todos los clientes del área metropolitana, casa matriz, y funcionarios de Casa Matriz.



También se realizó una plantación de 200 plantines en la Escuela Virgen del Rosario de la ciudad de Itauguá.

Agentes de RSE

La Unidad de RSE, ha creado la figura de agentes de responsabilidad social empresarial en cada sucursal dentro del territorio nacional, totalizando 33 agentes, quienes fueron sensibilizados a modo de contribuir con el desarrollo de prácticas efectivas de RSE. Como ser: Capacitaciones de “Reutilización y Reciclaje” de los diferentes tipos de materiales utilizados en la oficina y en los hogares.

1era. Calificación de Desempeño Social (Rating Social)

A principios de año obtuvimos nuestra primera calificación de desempeño social, fuimos evaluados por la **Agencia Planet Rating S.A.** la cual nos otorgó una calificación de “4-”**situándonos en la categoría de Comprometido.**

IV) DESCRIPCIÓN DE ACCIONES PRACTICADAS Y RESULTADOS ALCANZADOS EN EL 2011

1. Acciones vinculadas con los Derechos Humanos y Laborales:

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

Financiera El Comercio se compromete con el respeto de los DDHH y Laborales, según consta en su política de selección y contratación del personal, procedimientos, gestión del personal y proveedores.

La Seguridad en la institución

Para Financiera El Comercio es un punto muy delicado y sobre el cual venimos trabajando desde hace ya varios años y aquí estamos involucrados todos los funcionarios de la entidad, desde el directorio hasta los oficiales de crédito.

En lo que a seguridad respecta, trabajamos para mitigar todos los riesgos posibles y poder así brindar la mayor seguridad a nuestros clientes y funcionarios que día a día están en cada una de nuestras 53 sucursales, algunas de ellas en localidades muy alejadas que hacen que debamos redoblar los esfuerzos e inversiones en esta materia.

En los últimos 2 años hemos invertido alrededor de 500.000 USD en Seguridad Física y Seguridad de la Información.

Hemos implementado varios sistemas de seguridad, algunos de ellos son: apertura a distancia y retardadas de las bóvedas, central de monitoreo propio 7x24, puertas giratorias y arcos detectores de metales, capacitaciones para funcionarios en prevención de incendio, entre otras implementaciones.

En Seguridad de la Información también hemos implementado varios sistemas, como ser el DLP (Data Lost Prevention) en entre otras implementaciones.

Sabemos que el sistema financiero, así como en cualquier otro país del mundo, puede ser blanco de acciones criminales, pero esto más que amilanarnos nos incentiva a seguir buscando mejores estándares de seguridad para nuestros clientes y colaboradores.

Conformación de la brigada de seguridad:

Objetivo de la Brigada

Establecer un programa de Prevención y llevar a cabo medidas que

se implementen para evitar o mitigar el impacto destructivo de una emergencia, siniestro o desastre, con base en el análisis de los riesgos internos y externos a que esté expuesta la empresa.

Principales funciones

- a) Ayudar a las personas a guardar la calma en casos de emergencia.
- b) Ayudar y guiar a las personas en la evacuación.
- c) Accionar el equipo de seguridad cuando lo requiera.
- d) Difundir una cultura de prevención de emergencias.
- e) Dar la voz de alarma en caso de presentarse un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre.
- f) Utilizar sus distintivos cuando ocurra un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre o la posibilidad de ellos, así como cuando se realicen simulacros de evacuación.
- g) Cooperar con los cuerpos de seguridad externos.

Cantidad total de brigadistas

Nº	Piso	Nombre
1	PB	Guido Pistilli
2		Isaac López
3		Raúl González
4		David Correa
5	Casa Matriz	Silvia Gallardo
6		Mauro Corvalán
7	EP	Emiliano Remonato
8		Claudio Jara
9		Pedro Molas
10		Charles Molinas

11	1° Piso	Analiz Marecos
12		Jesús Ruíz Díaz
13		Alcides Verón
14	2° Piso	Andrés Rodríguez
15		Ana Mongelós
16		Cristhian Morel
17		Horacio Centurión
18		Laura Toledo

Temas y horas de capacitación

- Capacitación en evacuación (2 horas).
- Capacitación en Primeros Auxilios (12 horas).

Para el 2012 está previsto hacer capacitaciones de Seguridad Corporativa (Asaltos, Incendio y Explosivos) a los fielcolaboradores.

Acciones de Voluntariado

Al igual que años anteriores se fortalecieron las campañas de voluntariado, fomentando e incentivando las acciones de los colaboradores en todo el país, a través de capacitaciones y sensibilizaciones sobre la importancia de donar parte de nuestro tiempo en beneficio de los demás, siendo este un pilar importantísimo para la instalación y fortalecimiento de la RSE dentro de nuestra empresa.

Apoyamos las campañas de recolección de dinero de la Cruz Roja en julio 2011 y un Techo Para Mi País en septiembre 2011.

Donaciones:

- Útiles escolares:
 - La escuela San Roque González de Santa Cruz Nro. 6576 de la Compañía denominada Santiago Cué, del distrito de San Pedro del Paraná, distante a 140 km de Encarnación fue visitada por los funcionarios de la sucursal Encarnación.
- Alimentos:
 - Centro Comunitario DIVINO NIÑO del barrio San Rafael de San Ignacio Misiones, el centro alberga a más de 30 niños de entre 0 a 7 años.
 - Niños y adultos indígenas apostados al costado de un arroyo, denominado Yoyby, los funcionarios de la Suc. Caaguazú, realizaron una merienda con los mismos.
 - Hogar de Ancianos de Concepción, este hogar alberga actualmente a 30 Ancianos, 20 hombres y 10 mujeres, en conmemoración por el "Día del Padre" acompañamos la donación.
 - Hogar de niños "NIÑO FELIZ" del barrio San Miguel de CDE, cuenta con 35 niños el menor de 2 años y el mayor de 15.



- Juguetes:
 - CENTRO EDUCATIVO HERMANN GNEINER ubicada en el predio de la aldea SOS de Zevallos Cué, con más de 50 niños en preescolar y Jardín.
 - Escuela Básica N°2297 Alaidés Silva de Talavera en la localidad de Cora Guazú, distrito de Mauricio J. Troche, compartiendo con los 90 niños.
 - Puerto Jejui a 5 Km. de casco urbano de San Pedro del Ycuamandyyú, fue en una escuelita con 100 niños.
- Donación de abrigos en San Ignacio, Misiones haciendo entrega de los mismos en los barrios más carenciados.
- Purifiquemos el Aire, los funcionarios de la sucursal San Ignacio el día jueves 16 recibieron 150 arbolitos que fueron solicitados a un cliente de la financiera que posee un vivero, en cada arbolito fueron colocadas tarjetas con mensajes de concienciación, poemas y frases. Los mismos fueron entregados a todos los clientes que acudieron a la financiera los días viernes 17 y sábado 18 de junio, coincidiendo con el mes del medio ambiente y del árbol.

AFLATOUN: Educación Social y Financiera para niños/as.

Proyecto desarrollado entre Financiera El Comercio, Plan International y la Coordinadora de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia (CDIA), con el trabajo de campo de Vincularte,

trabajaron en el desarrollo del proyecto por tercer año consecutivo

en el departamento de Guairá, en su primer año en la ciudad de Villarrica, en su segundo año en el distrito de Ñumi sumándose actualmente el distrito de José Félix Pérez Cardozo.

El objetivo es lograr el desarrollo de ciudadanos empoderados y responsables; a través de la educación social y financiera basada en el enfoque de derechos y responsabilidades de los niños y



las niñas. Aflatoun busca asegurar que la educación social y financiera se considere un derecho para cada niño y

niña en el Paraguay.

Resultados del 2011:

- ✓ Escuelas: 30 escuelas públicas de Villarrica, Félix Pérez Cardozo y Ñumí participan del programa.
- ✓ Más de 2000 niños y niñas beneficiados.
- ✓ Docentes capacitados: 150 docentes capacitados.
- ✓ Firma de convenio interinstitucional entre la Alianza estratégica y la Coordinación Departamental de supervisiones educativas de Guairá.
- ✓ Equipo técnico del MEC Guairá: 7 personas.

EXTENSIÓN DEL PROYECTO: Actualmente avanzaron las conversaciones y se ha confirmado la extensión del Proyecto por otros 3 años. Asimismo hemos firmado un convenio de Cooperación entre la Alianza Estratégica y la supervisión departamental del MEC Guairá, para el fortalecimiento del programa a través de un equipo técnico de docentes designados por el MEC. Con la extensión del Proyecto se buscará llegar a más de 500 docentes, 8.000 niños en 70 Escuelas.

Bancarización de Clientes Receptores de Remesas

Objetivo General: Contribuir a la profundización del sistema financiero paraguayo, ampliando su alcance y cobertura hacia los sectores de bajos ingresos rurales a través de un manejo eficiente de remesas.



Componentes:

- Conocimiento de mercado.
- Desarrollo de productos financieros ligados a las remesas.
- Sistematización del Proceso.

Productos Desarrollados en el marco del proyecto

1. Tarjeta Prepaga “Te Acercamos”:

- Es una tarjeta de débito y crédito (Visa Internacional) sin costo para el cliente.



- Ofrece una alternativa adicional para el cobro de los recursos
- que le fuesen enviados del exterior y para usarla como una caja de ahorros (para no llevar dinero consigo).
- Se pueden debitar los servicios públicos y privados habilitados.
- Cada vez que se acredita la remesa en la tarjeta, recibe saldo gratis de TIGO.
- Facilita el acercamiento del cliente al sistema financiero formal.
- Fácil de usar, segura y gratis.
- Al final del proyecto 5.043 clientes cuentan con su Tarjeta Te Acercamos.

2. Crédito “Che Rogarâ-Remesas”:

- Es un préstamo para pequeñas mejoras o ampliación del hogar o del negocio.
- Más de 600 clientes obtuvieron este crédito.

3. Seguro de Vida para Giros:

- Es un microseguro de vida que cubre al cliente cuyo familiar en el exterior fallece.
- Es un valor agregado de la institución en Convenio con la firma aseguradora Seguridad Seguros S.A.
- Más de 300 clientes receptores de remesas accedieron a este microseguro.

Este proyecto culminó en el presente periodo 2011 alcanzando satisfactoriamente todas las metas trazadas gracias al apoyo del Fondo Multilateral de Inversiones, Miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo, y del Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola.

Los resultados fueron presentados en conferencia de prensa en nuestra casa matriz y contamos con la participación de clientes beneficiados con esta iniciativa conjunta quienes aportaron sus testimonios vivenciales.



Hemos presentado además un documental testimonial con los aportes de nuestros clientes beneficiados y un material impreso de lecciones aprendidas y estudios de casos de estos clientes.

Educación Financiera para Clientes:

Desde el 7 de diciembre del 2009 se implementó el proyecto de educación financiera para clientes receptores de remesas de Financiera El Comercio juntamente con el FOMIN - BID (Banco interamericano de desarrollo) y FIDA (Fondo internacional de desarrollo agrícola) en un plan piloto que duró 6 meses, finalizando en julio del 2010, se buscó educar a receptores de remesas en Paraguay, posterior a esto Financiera el comercio decidió seguir con la actividad logrando su continuidad hasta Julio de 2011.



El mismo se llevó a cabo en las sucursales de Caaguazú, Ciudad del Este Abasto, Santaní, Concepción, San Juan Nepomuceno, San Lorenzo, Luque, Pilar y Curuguaty.

El resultado de esta iniciativa fue incrementar el conocimiento de nuestros clientes en temas financieros y aumentar la colocación de productos de la institución, se logró educar a 17.730 clientes y bancarizar a 3460 clientes.

“Tecnología Crediticia en Banca Comunal”

Hemos implementado la “Tecnología Crediticia en Banca Comunal” a través de un proyecto piloto firmando una alianza estratégica con **Plan International**.

La misma ha tenido como objetivo mejorar el nivel de vida de las familias que participen del mismo, sin descuidar la autosostenibilidad metodológica y financiera del mismo, logrando

generar un Impacto social positivo en las niñas y los niños, sus familias y comunidades.

Este año el producto continuó su expansión teniendo actualmente formadas **630 bancas comunales**, con **8.193 miembros de los cuales el 80% son mujeres agrícolas y rurales**, esto implica una **cartera activa de G. 5.953.000.000**. Tenemos **24 oficiales de Banca Comunal incorporados**, quienes son capacitados constantemente.

El proyecto abarca los siguientes distritos y localidades aledañas: **Caaguazú, Santaní, Carapeguá, Villarrica, San Pedro, San Ignacio, Coronel Oviedo, Luque, Itauguá y San Juan Nepomuceno.**

Proyecto “Defensoría del Cliente Financiero”

La Defensoría del Cliente Financiero, es una instancia creada y autorizada por la Asociación de Entidades Financieras del Paraguay (ADEFI), de la cual forma parte Financiera El Comercio.

Ejerce sus funciones con absoluta independencia e imparcialidad y brinda sus servicios de manera gratuita para resolver los reclamos de los clientes de las entidades financieras. Fuimos coordinadores

conjuntamente con un Banco, miembros de la ADEFI.

Cabe resaltar que este programa sigue vigente, y seguimos formando parte del mismo.

Campaña de Protección al cliente “Smart Campaign”

Somos una empresa afiliada a la RED ACCIÓN, organización que ha iniciado una campaña de Protección al Cliente denominada: “The Smart Campaign” donde se describen los niveles mínimos de protección que los proveedores de servicios de microfinanzas deben ofrecer a sus clientes.



Estos principios han emanado de una labor sin precedente desarrollada por prestadores, redes internacionales y asociaciones nacionales del sector a fin de elaborar prácticas y códigos de conducta en beneficio de los consumidores.

Si bien los principios son universales, para poder aplicarlos de manera significativa y eficaz en la práctica, se deberá prestar mucha atención a la diversidad de proveedores y a las condiciones imperantes en los diferentes mercados y contextos nacionales.

La visión de la campaña comprende:

- Poner en primer lugar los intereses de los clientes.
- Proveer servicios financieros transparentes y respetuosos.
- Distinguir la industria como un líder en el sector financiero.

En los últimos años, se ha formado consenso en que los proveedores de servicios financieros a clientes de bajos ingresos deberían adherir a los siguientes siete principios básicos:

1. Diseño y distribución apropiada de productos
2. Prevención del sobreendeudamiento
3. Transparencia
4. Precios responsables
5. Trato justo y respetuoso de los clientes
6. Privacidad de los datos del cliente
7. Mecanismos para resolución de quejas

“Asistencia Técnica a la Producción Agrícola”

Se inició con un plan piloto del mes de Agosto a Diciembre de 2009 con el objetivo de mejorar los ingresos de los productores y las condiciones de vida de sus familias en el mediano plazo a través de los servicios de crédito y de asistencia técnica en forma eficiente y eficaz.

Objetivos Específicos

Aumento de la diversificación productiva de las fincas (cultivos de consumo y renta).

Incorporación de nuevas tecnologías para mejorar su productividad
Mejoramiento de la comercialización de los pequeños productores.

El proyecto se desarrolló en las zonas Norte y Noreste, involucrando a las sucursales de Santa Rosa del Aguaray, Santaní y San Pedro.

Debido al rotundo éxito, el año 2010 hemos firmado un convenio por dos años con **USAID Paraguay productivo** para poder llegar a más departamentos como: San Pedro, Canindeyú, Caaguazú, Guairá, Caazapá e Itapúa.

El objetivo de este convenio es coordinar actividades conjuntas para facilitar las charlas de asistencia técnica a productores y canalizar recursos financieros pertinentes de FINANCIERA EL COMERCIO S.A.E.C.A., a las microempresas y unidades productivas participantes de Cadenas de Valor priorizadas por PARAGUAY PRODUCTIVO.

La meta es llegar a **3000 productores capacitados** de las cadenas de valor priorizadas por Paraguay Productivo en buenas prácticas agrícolas y acceso al mercado.

2. Acciones vinculadas con los Derechos Laborales:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Contamos con la asociación de empleados de Financiera El Comercio (**ASEFEC**) de la que forman parte 320 funcionarios, cuya misión es:

- Constituirse en soporte de sus asociados

Logros: Consolidación de la Asociación.

La comisión directiva: está integrada por los 5 funcionarios con más de 4 AÑOS de antigüedad en la institución.

Apoyamos la erradicación del trabajo infantil: Todos los colaboradores de la entidad pasan por un proceso de selección y control a fin cumplir con el código de ética y las leyes laborales vigentes.

Discriminación: Uno de los principales puntos a promover es la no discriminación de género y raza, en particular con la participación de mujeres en puestos gerenciales y jefaturas, a nivel total de la empresa nos encontramos con un porcentaje relativamente

equilibrado de ambos sexos: 44% de mujeres y 56% hombres.

Financiera El Comercio ha emprendido otras acciones tales como:

- Licencias Remuneradas.
- Plan de Medicina prepaga: Vip Corporativo, con cobertura de hasta Gs. 200.000 para el funcionario titular y sus adherentes, beneficia a 229 colaboradores.
- Fondo Solidario de Salud: el mismo es el resultado del aporte voluntario de los colaboradores, monto sobre el cual la empresa duplica lo recaudado, durante el 2011 este beneficio se ha aplicado a 15 funcionarios, ya que no se han presentado otros casos graves que necesiten de este fondo, la ayuda total alcanzó G. 30.000.000
- Promoción de actividades sociales, deportivas o de integración, como celebración del día del trabajador, torneos deportivos y fiestas de fin de año, hasta hoy se han beneficiado con estas actividades de esparcimiento a 800 funcionarios.
- Servicio de ambulancia para casos de emergencia en casa matriz y sucursales del área metropolitana, para funcionarios, clientes y proveedores beneficiando a 30 personas por valor de G. 15.840.000
- Confección de uniformes: 50 % de los costos absorbido por la empresa, corriendo por cuenta del funcionario el otro 50%.

- 1/2 Día libre por cumpleaños este beneficio lo han recibido 818 colaboradores.
- Sábados libres a los funcionarios que trabajan los sábados en las sucursales lo recibieron 510 colaboradores.

Procesos de Selección:

Desde el área de búsqueda y selección se promovieron las pasantías estudiantiles a modo de generar oportunidades de “primer empleo” a jóvenes con edad para iniciarse en el campo laboral. Se puede observar que en el 2010 tuvimos 14 pasantes tanto de Colegios y Universitarios. En el 2011 se aumentó la cantidad y logramos que los pasantes con carrera universitaria iniciada, en su mayoría pasen a formar parte de la financiera.

Pasantes Estudiantiles 2010	Pasantes Estudiantiles 2011
14	29

Por otro lado en el 2011, se ha incorporado una persona con capacidades especiales brindándole las mismas oportunidades de crecer profesionalmente en el campo laboral como cualquier otro colaborador. Para el 2012 se planifica contar con más personas a través de fundaciones que trabajan para el desarrollo de las personas con capacidades especiales.

Capacitaciones: Buscamos potenciar el desarrollo de habilidades de los colaboradores y de esta forma ante generación de vacantes, dichos cargos sean cubiertos por personas que trabajan en la “organización”. Contar con un plan de carrera constituye la mejor inversión para Financiera El Comercio.

CAPACITACIONES 2010		
Cantidad de Capacitaciones realizadas	Inversión en Horas Capacitadas	Total de participantes
44	8500	758

CAPACITACIONES 2011		
Cantidad de Capacitaciones realizadas	Inversión en Horas Capacitadas	Total de participantes
67	9863	900

Evaluación de Desempeño 360

A través de un plan de desarrollo profesional y personal, Financiera El Comercio aplica la evaluación de desempeño 360, con el objetivo de encontrar oportunidades de mejora y fortalecer las competencias necesarias para el puesto y mejorar el clima laboral.

3. Acciones vinculadas con el Medio Ambiente:

Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

“A Todo Pulmón – Paraguay Respira” Hemos apoyado la iniciativa con la entrega de plantines a los colaboradores de toda la Institución y a los clientes fomentando la reforestación y preservación de recursos naturales.

“Promoción del Reciclaje” PROCICLA formamos parte del programa donde la GEAM promueve la inclusión laboral de los gancheros de Asunción y a su vez contribuimos con prácticas de cuidado del medio ambiente.

Impulsamos la separación correcta de residuos: para esto colocamos contenedores en las principales sucursales del interior del país como ser Caaguazú, Ciudad del Este Abasto, Curuguaty, Encarnación, Pedro Juan Caballero, Santaní, Itacurubí del Rosario y Casa Matriz sumándose a los contenedores colocados en las sucursales de la zona metro.



Todo esto es parte del programa, para lograr la concientización ciudadana sobre la importancia de la separación ordenada de los

alimentos, plásticos, papeles, metales y vidrios e instar a tal práctica También se realizaron charlas sobre el cuidado del medio ambiente a cargo de personas especializadas en el tema, representante de la organización Gestión Ambiental (GEAM).

4. Acciones vinculadas con prácticas Anti-Corrupción:

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En Financiera El Comercio contamos con un departamento de Cumplimiento, dependiente directamente del Directorio de la entidad, cuya finalidad es velar por el cumplimiento de las políticas de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, dentro del plan de capacitación abarcamos estos dos puntos para todos los funcionarios, tanto en la incorporación y en el desarrollo del plan anual de capacitaciones el cual es desarrollado por el departamento de cumplimiento en conjunto con el asesor legal Juan Manual Ramirez, quien también imparte algunas capacitaciones que se le solicitan para ser desarrolladas.

Funcionarios capacitados año 2011

✓ Inducción:	230
✓ Gerentes y Jefes de Área:	27
✓ RAC:	52
✓ Oficiales de Crédito:	87
✓ Directorio y Comité ALD:	9
✓ Sucursales:	282
✓ Total Capacitados:	687

Internalización del Código de Ética

Desde el departamento de talento humano se desarrolló a lo largo del año un programa de sensibilización sobre el código a través de la capacitación continua con un alcance a todas las sucursales y llegando a todos los colaboradores. Se designó un responsable de Unidad de Valores Institucionales quien se encarga del fiel cumplimiento del código de ética, incentivando acciones con los colaboradores. El Código de Ética describe las responsabilidades de los directores, y demás colaboradores de la Financiera, facilitando criterios de actuación, entre otros, para las áreas:

- ✓ Confidencialidad
- ✓ Conflicto de intereses
- ✓ Aceptación de obsequios y favores
- ✓ Ética Profesional
- ✓ Principios de Actuación

Canal de Denuncias Fielco

Es un medio de comunicación institucional, el cual permite que los funcionarios puedan denunciar cualquier incumplimiento de las normas enviando un correo electrónico a una dirección de mail específica y confidencial, proveída por la institución.

IV) Desafíos

- ✓ Implementar un sistema de monitoreo y evaluación de indicadores de desempeño social.
- ✓ Elevar nuestra calificación de desempeño social 2012.
- ✓ Obtener la Certificación de la Smart Campaign sobre protección al cliente financiero.
- ✓ Reportar nuestra primera Memoria de Sostenibilidad.
- ✓ Continuar con la campaña de cedulación y expandir a todo el país.
- ✓ Extender el Programa de Educación Social y Financiera para niños y niñas “Aflatoun” a otros departamentos del interior del país de manera a incorporar alrededor de 8.300 niños de más 80 escuelas.
- ✓ Expandir el producto Banca Comunal para atender la demanda de microempresarios de bajos ingresos del país de zonas rurales y urbanas con el fin de alcanzar a más de 35.000 personas bancarizadas en los próximos tres años y medio con esta tecnología crediticia innovadora.

- ✓ Ofrecer productos y servicios innovadores de acuerdo a las necesidades financieras y sociales de nuestros clientes actuales y potenciales, a saber:
 - Microseguros,
 - Microahorros,
 - Productos derivados de las remesas,
 - Productos especialmente diseñados para la mujer de bajos ingresos, entre otros.