

Informe de desempeño



I) DECLARACIÓN DE APOYO CONTÍNUO

Asunción, 19 de diciembre de 2009.-

Señores

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Presente

Ref.: Declaración de apoyo continuo

Financiera El Comercio cumpliendo sus responsabilidades ante su adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas en el 2006, sigue trabajando en el firme cumplimiento de sus servicios, mediante una gestión socialmente responsable.

Respetando los diez principios del Pacto Global, la empresa ha trabajado a lo largo de este año 2009 con su público interno y externo, con la convicción de que las mismas contribuirán al desarrollo sostenible del nuestro país, así como también a lograr la excelencia en gestión financiera.

Financiera El Comercio, inició el año 2009, con talleres de sensibilización y concientización mediante charlas y trabajos dinámicos con los integrantes de la plana ejecutiva, para el estudio minucioso de los indicadores, que permita a la empresa tener un diagnóstico de su estado con respecto a RSE, ya que es importante saber donde estamos y a donde se quiere llegar, contando con el acompañamiento y orientación de consultores especializados en el tema. El objetivo de estos talleres fue propiciar iniciativas para el cambio social, por medio del desarrollo, la gestión de herramientas y procesos que permitan a nuestra empresa asumir un compromiso con el impacto social de sus decisiones.

Adjunto ponemos a consideración de la organización, nuestra segunda Comunicación de Progreso (COP), cuyo ciclo de elaboración es anual y corresponde al periodo 2009.

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



Carla Flecha Luparello
Encargada de RSE



Silvia de Méndez
Directora

¡El poder de hacer!

FINANCIERA EL COMERCIO: “El poder de hacer”

Financiera El Comercio fue fundada en 1976 y en la actualidad posee una red de 47 sucursales, distribuidas en distintas ciudades del país divididas en cinco (5) regiones: Metropolitana, Norte, Sur, Este y Noroeste. Además a través de la Red de Agentes Autorizados (RAA) llegamos al Chaco. 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 mas del 90% de la población.

Es un ente regulado por el Banco Central del Paraguay (BCP); que cuenta además con un departamento de Auditoría Interna. Anualmente toda la gestión de la empresa es verificada por la Auditoría Externa a través de Deloitte and Touche.

Siendo la reducción de la pobreza uno de los objetivos de la entidad, desarrolla servicios financieros a los que puedan tener acceso las personas y empresas de menores ingresos.

En tal sentido, el planeamiento estratégico 2010, contempla la continuidad de su expansión y el fortalecimiento de las sucursales ya existentes, para estar cada vez más al alcance de sus actuales y potenciales clientes. 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.

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, Aprendizaje Continuo.*

¡El poder de hacer!

AVANCES IMPORTANTES

Código de Ética

La empresa ya tiene redactado este material que en este momento está siendo analizado y corregido por la plana gerencial, para su posterior aprobación por el directorio y publicación en el año 2010.

Decálogo Ambiental

Tenemos ya incorporado a nuestro accionar diario el “Decálogo Ambiental” que consiste en 10 reglas a cumplir fáciles y concretas, cuyo objetivo es que desde nuestros lugares de trabajo podamos realizar acciones que beneficien al medio ambiente, tan deteriorado y descuidado. El formato de este material es en acróstico colocado en todas nuestras sucursales en lugares a la vista y protegidos por acrílicos. Todos los funcionarios ya están en conocimiento de este compromiso personal a nivel empresa.

Política Ambiental

Hemos trabajado en la redacción de nuestra política ambiental, que es un requisito fundamental para nuestra responsabilidad ante los créditos que otorgamos a nuestros clientes. Este Sistema de Gestión Ambiental detalla la política, procedimientos y flujo de trabajo a seguirse para las inversiones realizadas por la financiera. Este material está en etapa de aprobación para su posterior publicación.

Comunicación

Una arista muy importante de todo el trabajo realizado este año 2009, fue la **Comunicación** donde logramos producir varios materiales que sirvieron para la difusión de la RSE. Estos soportes fueron: Logo de RSE, dípticos, trípticos, información en la web, charlas de capacitación e inducción, mails informativos, protector de pantalla, alcancías, materiales impresos (afiches y volantes), mural de fotografías, conferencias de prensa, gacetillas de prensa, visitas a medios de comunicación en diferentes programas de radio y TV.

¡El poder de hacer!

II) DESCRIPCIÓN DE ACCIONES PRACTICADAS EN EL 2008/9

II.1) Acciones vinculadas con los Derechos Humanos (DDHH) y Laborales

- Principio Nº 1:** Apoyar y respetar la protección de los DDHH.
- Principio Nº 2:** Asegurarse de no ser cómplices de abusos a los DDHH
- Principio Nº 3:** Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Principio Nº 4:** Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.
- Principio Nº 5:** Apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.
- Principio Nº 6:** Apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

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

Uno de los principales puntos a promover es la no discriminación, en particular con la participación de mujeres en puestos gerenciales y jefaturas. También la promoción del primer empleo, a través de pasantías estudiantiles.

La plana de recursos humanos de la Financiera, a nivel gerencial, en casa matriz, esta compuesta por mujeres y hombres casi igual porcentaje (ver cuadro); la situación es distinta en las sucursales del interior, donde el porcentaje aumenta para los hombres considerando que la mayoría de ellas están ubicadas en el interior y algunas en zonas riesgosas; por este motivo incluso en los llamados a concurso no se postulan mujeres. Cabe destacar, que en el directorio también hay representación de género, estando la Vicepresidencia y una de las direcciones a cargo de mujeres.

A nivel total de la empresa nos encontramos con un porcentaje relativamente equilibrado de ambos sexos: 41% de mujeres y 59 % hombres.

| | Mujeres | Hombres |
|----------------------------|---------|---------|
| Gerencia | 7 | 12 |
| Gerencia Sucursales | 2 | 27 |
| Directorio | 2 | 6 |

En el 2009, Financiera El Comercio, realizó 46 cursos de capacitación sobre diversos temas como: Charlas de sensibilización y capacitación sobre RSE, Capacitación a Ecoequipo, Excelencia en el Liderazgo, Desarrollo de aptitudes gerenciales, Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, Innovaciones financieras, Calidad en la Atención al Cliente, Seminario de Telemarketing, Capacitación para Capacitadores, Tesorero y los controles Internos en su Tesorería, entre otros, llegando a un total de más de 550 colaboradores. Las actividades de capacitación están enmarcadas en un Plan Anual, que incluye a todas las áreas de la empresa y tienen como finalidad aportar al crecimiento personal y profesional de sus recursos humanos.

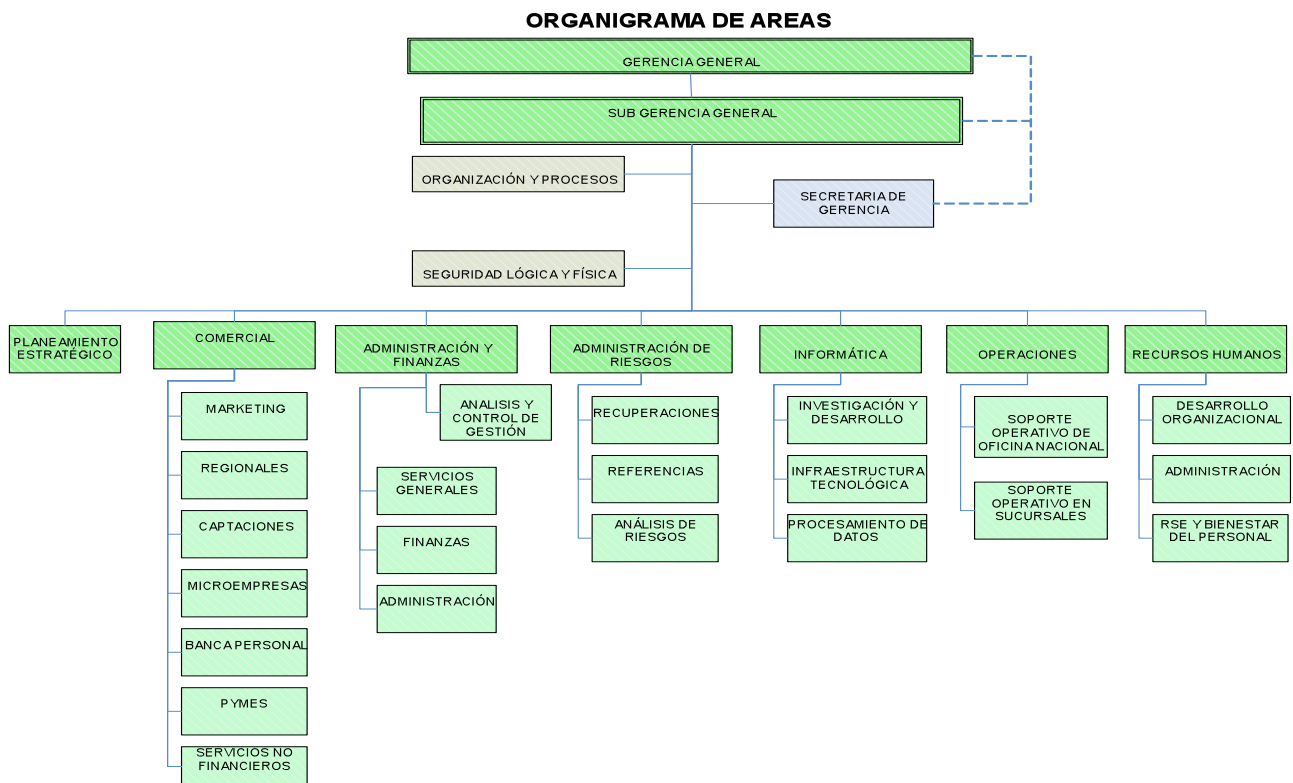
Asimismo, en el presente año, fueron incorporados **15 estudiantes universitarios**, como parte del Programa de Pasantías. Esto, con la intención de brindar una oportunidad a jóvenes paraguayos en busca de su inserción en el mercado laboral, favoreciendo su formación teórico - práctica.

Cabe destacar nuestra participación en el evento educativo de Junior Achievement denominado **“Socios por un día”** para su programa “La Incubadora”, que tiene como objetivo principal que los estudiantes de tercer curso de la educación media conozcan de cerca “el mundo del trabajo”, a través de una experiencia práctica en el mismo, para comprender la importancia del estudio y la relación que éste tiene con su futuro laboral. El objetivo del programa es poner a los jóvenes en contacto con el mundo del trabajo, a través de una experiencia práctica de un día. Para lograrlo, cada uno de los estudiantes pasa una jornada completa con un profesional, a fin de conocer de cerca la actividad que cada uno de ellos desea realizar en el futuro.

El clima laboral constituye una de las prioridades de la organización, razón por la cual estamos en la búsqueda constante de sistemas, procedimientos y estrategias para lograr cumplir los planes de trabajo establecidos de la mejor manera y en tiempo, para así contribuir a la mejora continua con la satisfacción y motivación del personal.

¡El poder de hacer!

Estructura Institucional



Asociación de Empleados de Financiera El Comercio (ASEFEC):

Misión: Constituirse en soporte de sus asociados.

Cantidad de socios: 240

Antigüedad: 16 años

Logros: Consolidación de la Asociación.

La comisión directiva: esta integrada por los funcionarios más antiguos de la institución.

Reconocimiento: Obsequios por casamiento, cumpleaños, aniversarios laborales, por fiestas de fin de año, etc.

Objetivo principal: Incorporar la cultura del ahorro en sus asociados, tenemos mas de Gs. 80.000.000 de depósitos de nuestros asociados.

A continuación presentamos los avances de los proyectos que están en ejecución en el periodo que incluye este informe de desempeño y que es parte de nuestra contribución al desarrollo humano, económico y social.

¡El poder de hacer!

a) Proyecto “Asistencia Técnica al Productor Ganadero”

Desde el año 2008, se realizan una serie de charlas de capacitación como parte de este proyecto, con el objetivo de capacitar al productor rural en el uso de la tecnología de producción ganadera, llegando a ciudades de las zonas: norte, sur, este y noroeste del país. Estas charlas están a cargo de un consultor externo, médico veterinario experto en producción ganadera, quien aborda temas basados en un diagnóstico de las diferentes zonas, para así despertar el interés de los habitantes de cada región, teniendo en cuenta que las realidades son muy diferentes unas de otras.

Finalizamos el primer año de proyecto en forma exitosa donde se realizaron; **53 talleres** llegando a **4.950 productores y 7 talleres de capacitación a oficiales de crédito**. En el segundo año que se inició en el mes de Junio de 2009 hasta la fecha, hemos realizado **31 talleres** con la participación de **1520 productores y 7 talleres de capacitación a oficiales de crédito**.

Este proyecto se extiende hasta el mes de Mayo de 2010.



b) Proyecto “Tecnología Crediticia en Banca Comunal”

Hemos implementado el proyecto de “Tecnología Crediticia en Banca Comunal” a través de una alianza estratégica con **Plan International** y la **Consultora IPC**.

La misma tiene 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.

Hasta el momento ya tenemos formadas **111 bancas comunales**, con **1.528 socias** que implican un **capital desembolsado de Gs. 990.500.000** con **préstamo promedio de Gs. 420.000**. Tenemos **10 oficiales de Banca Comunal incorporados**, quienes han recibido la capacitación pertinente por parte de la Consultora IPC.

El proyecto abarca los siguientes distritos: **Caaguazú, 25 de Diciembre, Santaní, Yataity del Norte, Guayaybi, Villarrica, San Pedro, Nueva Germania, Nueva Italia, Carapeguá, Ybycui y Unión.**

Su meta final es llegar a tener al menos 5000 clientes.

Este proyecto se extiende hasta el año 2011.



¡El poder de hacer!

15 de Agosto N° 121 esq. Benjamín Constant, Asunción-Paraguay. Tel.: (021) 418 8000 R.A. www.elcomercio.com.py



c) Proyecto “Aflatoun” de Educación Social y Financiera para Niños y Niñas

Financiera El Comercio, Plan International: organización internacional de desarrollo comunitario cuyo objetivo es velar por la salud y educación de los niños y niñas y la Coordinadora de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia (**CDIA**) , con el trabajo de campo de **Vincularte**, se hallan trabajando en el desarrollo del proyecto de Educación Social y Financiera que se inició este año con un plan piloto en el Departamento de Guairá, para en los próximos años expandirse a otras regiones luego de un estudio de regiones posibles para dicha réplica.

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.

En este primer año hemos logrado los siguientes avances:

- Materiales para docentes y niños/as: **entregados**
- Programa de capacitación: **diseñado e implementado**
- Plan de monitoreo y acompañamiento: **implementado**
- Docentes capacitados/as: **130**
- **22 escuelas** participantes
- **3 áreas escolares** (Clotilde Bordón; Cervantes y Félix Pérez)
- Beneficiados: **1700 niños/as**
- Gestión de reconocimiento como jornadas pedagógicas del proceso de formación con docente en el Instituto de Formación Docente (IFD): **en curso**.
- Carta compromiso con el MEC Guaira: **en curso**.

¡El poder de hacer!

Actualmente se está haciendo la evaluación para la expansión gradual al resto del país atendiendo a los resultados obtenidos.



En el marco de este proyecto se produjeron alcancías con motivo del día del ahorro que se celebra el 22 de Octubre, para nuestros clientes como incentivo al ahorro, herramienta esencial para la optimización de recursos.

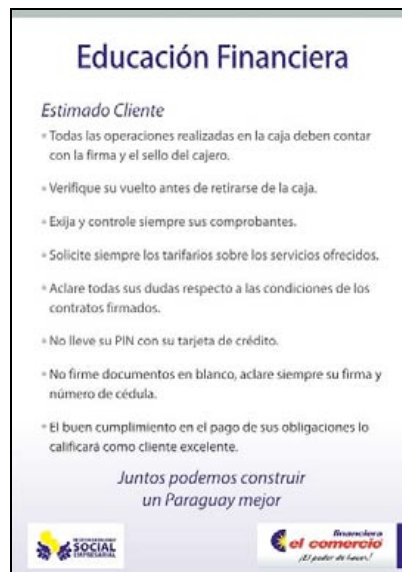


¡El poder de hacer!

15 de Agosto N° 121 esq. Benjamín Constant, Asunción-Paraguay. Tel.: (021) 418 8000 R.A. www.elcomercio.com.py

Este proyecto tendrá 3 años de duración, es decir hasta el año 2011.

Como valor agregado a este proyecto se produjo un material con 8 Items a recordar como parte de la **Educación Financiera** a clientes. Estos materiales están en todas nuestras sucursales del país, a la vista de todas las personas que llegan a hacer sus transacciones.



Charla de capacitación sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes

Cabe destacar que realizamos charlas /talleres de sensibilización y capacitación sobre los derechos del Niño, Niña y Adolescente cuyo contenido involucró cuatro temas:

- 1- Derechos Humanos- Conociendo y reflexionando sobre los mismos
- 2- Visión de la Infancia a partir de dos paradigmas
- 3- La convención sobre los Derechos del Niño – Ley 57/90
- 4- Código de la Niñez y la adolescencia

¡El poder de hacer!

15 de Agosto N° 121 esq. Benjamín Constant , Asunción-Paraguay. Tel.: (021) 418 8000 R.A. www.elcomercio.com.py

Las charlas duraron 2 días, en grupos de 25 a 30 personas por un espacio de 45 a 60 minutos y la llevaron a cabo representantes especializados en el tema de la ONG Plan International.



d) Educación Financiera

Estamos trabajando ya en la implementación del proyecto de Educación Financiera para receptores de Remesas de Financiera El Comercio que busca educar a 10.000 receptores de remesas en Paraguay durante 6 meses y motivarlos a abrir cuentas de ahorro a manera de permitirles tener acceso a crédito y otros servicios financieros que los ayuden a mejorar su nivel de vida.

El resultado esperado de esta iniciativa es incrementar el conocimiento de nuestros clientes respecto a temas financieros y convertir al menos 20% de esos recipientes de remesas, en clientes de la Institución, es decir tengan algún producto financiero, sean estos, cajas de ahorro, prestamos, tarjetas de crédito.

Antecedentes

El crecimiento de flujo de remesas hacia América Latina y El Caribe se ha incrementado significativamente en los últimos años, esto permite a esta gente estar fuera de la pobreza y contribuir con sus gastos. Estudios previos comprueban que mientras mas remesas se reciban o mientras más largo sea el tiempo que se reciben las remesas son más propensos a tener cuentas bancarias y ahorrar.

Objetivos del Proyecto

- Informar a las familias receptoras acerca de temas financieros a los remesados.
- Incrementar la inclusion financiera y expandir los servicios financieros a los remesados.
- Entrenar al staff de El Comercio acerca del link entre las remesas y el flujo

¡El poder de hacer!

15 de Agosto N° 121 esq. Benjamín Constant , Asunción-Paraguay. Tel.: (021) 418 8000 R.A. www.elcomercio.com.py

bancario e introducir métodos que conviertan a los receptores de remesas en clientes de El Comercio.

Actividades del Proyecto

Se implementará una metodología única de “señoras de bienvenida” donde esta gente estará para recibir a los clientes receptores de remesas cuando ellos vengán a retirar su dinero para:

- Proveer educación uno a uno con el cliente acerca de temas financieros.
- Mostrar los servicios financieros que posee la institución a manera de dar a conocer sus beneficios.
- Motivarlos a conocer el staff del banco para establecer una relación con el cliente.
- Monitorear la conversión del recipiente a cliente del banco.

DURACION: 6 MESES que permita luego una entrevista al cliente al menos de una vez.

RESULTADOS ESPERADOS AL FINAL DEL PROYECTO

1. Educar 10.000 clientes receptores de remesas.
2. Bancarizar a 2.000 clientes.
3. Entrenar a 30 funcionarios de la Financiera.

e) Proyecto de “Bancarización de Clientes Receptores de Remesas en Paraguay”

Este proyecto busca contribuir a la profundización del sistema financiero paraguayo, con un objetivo general cual es: "Incrementar la bancarización de inmigrantes Paraguayos y de sus familias receptoras en Paraguay para así contribuir a lograr un mayor acceso a servicios financieros para los sectores de bajos ingresos que reciben remesas".

Para alcanzar los objetivos se desarrollaron productos específicos detallados a continuación:

1. Tarjeta Te Acercamos y Che Rogara.
2. Seguro de Vida para Giros.

En el transcurso de este período se realizaron las siguientes actividades :

1. TARJETA TE ACERCAMOS

- Diseño y Desarrollo del producto revisado.

- Estrategia Educación Financiera.
- Piloto de la Tarjeta revisada.
- Masificación la Tarjeta revisada.

2. MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

- Análisis y Diagnóstico Situación Producto Actual: evaluación característica producto actual, crecimiento de portafolio, zonas de mayor colocación, procesos de venta.
- Revisión estudios de mercado realizados- Planteamiento de propuestas de valor a ser testeadas en grupos focales.
- Grupos focales para evaluar nivel de satisfacción con el producto actual, necesidades y testear ofertas de valor.
- Propuesta del concepto del producto y de segmento del mercado en el que se enfocaría su venta.
- Estimación tamaño de mercado potencial y replanteamiento del concepto del producto incorporando retroalimentación recibida de gerencia.

3. SEGURO DE VIDA PARA GIROS

- Diseño del nuevo producto y selección de la aseguradora.
- Testeo de mensajes de venta y material publicitario a través de 4 grupos focales con clientes potenciales.
- Finalizar flujogramas de procesos operativos y requerimientos a sistema.
- Preparación del Plan Piloto, indicadores de éxito y herramientas de monitoreo.
- Capacitación al personal de sucursales donde se realizará el piloto.

Este proyecto se extiende hasta Marzo de 2010.

f) 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.

g) Campaña de Protección al cliente

Somos una empresa afiliada a la RED ACCIÓN, organización que ha iniciado una

¡El poder de hacer!

campana de Protección al Cliente denominada: “Seis principios de Protección al Cliente” 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. 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 seis principios básicos:

- **Evitar el sobreendeudamiento.** Los proveedores de servicios financieros deberán tomar medidas razonables para garantizar que los créditos se concedan únicamente si los prestatarios han demostrado que tienen suficiente capacidad para reembolsar los préstamos, y éstos no someten a los clientes a un riesgo significativo de sobreendeudamiento. Del mismo modo, los proveedores deben prestar la debida atención para asegurarse de que los productos financieros no crediticios (por ejemplo: los seguros) que se otorguen a clientes de bajos ingresos sean adecuados.
- **Fijar los precios de manera transparente.** Los mecanismos de fijación de precios y las condiciones de los productos financieros (intereses, primas de seguro, todas las comisiones, etc.) deberán ser transparentes y darse a conocer de manera adecuada y comprensible para los clientes.
- **Establecer prácticas de recaudación apropiadas.** Las prácticas de recaudación de deudas que establezcan los proveedores no deberán ser abusivas ni coercitivas.
- **Demostrar un comportamiento ético.** El personal de los proveedores de servicios financieros deberá cumplir estrictas normas éticas en su interacción con los clientes y deberá asegurarse de que se hayan establecido las salvaguardias necesarias para detectar y corregir los casos de corrupción o tratamiento indebido de los clientes.
- **Poner en práctica mecanismos para atender las demandas.** Los proveedores deberán establecer oportunamente mecanismos de respuesta para atender los reclamos y resolver los problemas de sus clientes.
- **Mantener la privacidad de los datos de los clientes.** Se deberá proteger la

¡El poder de hacer!

privacidad de los datos de cada cliente, información que no puede ser utilizada para otros fines sin la autorización expresa del cliente (se reconoce, sin embargo, que los proveedores de servicios financieros pueden cumplir una función importante para ayudar a los clientes a obtener los beneficios de establecer un historial de crédito).

h) Proyecto “Asistencia Técnica a la Producción Agrícola”

Este proyecto lo iniciamos en el mes de agosto e irá hasta el mes de diciembre en un plan piloto, cuyo objetivo general es mejorar los ingresos de los productores y las condiciones de sus familias en el mediano plazo a través de los servicios de crédito y de asistencia técnica en forma eficiente y eficaz.

Abarca las zonas: Norte y Noroeste, involucrando a las sucursales de Santa Rosa del Aguaray, Curuguaty, Santaní y San Pedro.

El grupo objetivo a quienes va dirigido son los productores con fincas de 2 has hasta 50 has, cuyos ingresos provengan mayoritariamente de la agricultura. Los productores beneficiados deben estar organizados en comités o asociaciones.

Los objetivos propuestos son:

1. Aumento de la diversificación productiva de las fincas (cultivos de consumo y renta).
2. Incorporación de nuevas tecnologías para mejorar la productividad.
3. Mejoramiento de la comercialización de los pequeños productores.

Los temas desarrollados son:

- Instalación de parcelas demostrativas.
- Demostraciones prácticas de resultados.
- Uso de medios masivos de comunicación.

Resumen de resultados de Agosto a Noviembre

- 3 Jornadas de capacitación “Día de campo”: 282 participantes
- Visitas a finca realizados por los técnicos agropecuarios contratados: 130
- Reuniones en que participaron los técnicos: 75

Modalidad: 1 charla por mes.

Total de productores asistidos hasta la fecha: 487

¡El poder de hacer!



i) Voluntariado

Estamos trabajando en la formación de un departamento de voluntariado, cuya función principal será la de fomentar el trabajo voluntario por elección propia, que dedica parte de su tiempo a la acción solidaria, altruista, sin recibir remuneración por ello. Hemos tenido ya varias acciones voluntarias por parte de algunas sucursales como ser:

Sucursal Caaguazú: Participación en torneos deportivos benéficos y entrega de abrigos a indígenas asentados al costado de la ruta de dicha zona.

Sucursal Encarnación: Entrega de víveres a ancianos del Asilo Santa María.

Sucursal Santaní: Entrega de ropas al Hospital Distrital de Santaní.

Sucursal Choré: Entrega de abrigos a indígenas de la Etnia Mbya Guaraní.

Sucursal Eusebio Ayala: Entrega de ropas a niños y ancianos del hogar Nuestra Señora de la Asunción.

¡El poder de hacer!

15 de Agosto N° 121 esq. Benjamín Constant, Asunción-Paraguay. Tel.: (021) 418 8000 R.A. www.elcomercio.com.py

Casa Matriz: Entrega de abrigos y merienda a niños enfermos de Sida, del Hogar Juan Pablo II.

Así también hicieron lo mismo las **Sucursales de Campo 9 y Coronel Oviedo**.

Casa Matriz y Sucursales Área Metropolitana: Los funcionarios hicieron una colecta a beneficio de Casa Cuna en el marco de la campaña “El Chanchon de Casa Cuna” cuyo objetivo fue recaudar fondos en las empresas. Esta institución beneficia a 300 niños de escasos recursos cuyos padres trabajan todo el día y son atendidos en forma integral.



¡El poder de hacer!

15 de Agosto N° 121 esq. Benjamín Constant, Asunción-Paraguay. Tel.: (021) 418 8000 R.A. www.elcomercio.com.py

j) Firma de Alianza Estratégica

Financiera El Comercio, con más de 80.000 clientes en sus 47 sucursales y Shirosawa Co S.A.I.C., empresa pionera del cultivo de sésamo en el Paraguay, que da trabajo a más de 100.000 familias campesinas, unieron sus esfuerzos firmando una alianza estratégica por medio de la cual todos los productores y acopiadores que trabajan con la empresa Shirosawa Co. S.A.I.C. poseen preferencias para solicitar créditos de Financiera El Comercio S.A.E.C.A. a ser destinados a la producción del rubro más importante hoy en día y en ascendente crecimiento del sector del pequeño y mediano campesino como lo es El SÉSAMO.

Productores y acopiadores, asociados a Shirosawa Co. S.A.I.C. podrán contar con préstamos de hasta 1 millón de guaraníes por hectárea y hasta 6 meses de plazo, y lo más importante, con asistencia técnica para que no se tengan que mover siquiera de su campo.

Financiera El Comercio SAECA, sigue apostando a quienes hace más de 23 años asiste crediticiamente y que son los micro productores agrícolas buscando así dar apoyo mediante la innovación y eficiencia, a aquellas personas de menores ingresos para que pueda acceder a servicios financieros y de esta manera tener un impacto positivo en la sociedad, y en esta oportunidad encuentra un aliado estratégico, la empresa Shirosawa Co. S.A.I.C, que cuenta con más de 30 años de experiencia de trabajo en el campo, siendo la empresa que introdujo el cultivo del Sésamo en las zonas más críticas del país, con la finalidad de mitigar por medio de cultivo de este rubro la falta de trabajo y la extrema pobreza en el Paraguay, buscando con ello contribuir a la dignidad de la familia campesina, por el elevado impacto social que tiene el cultivo de sésamo.



k) Donaciones

- De febrero 2009 a febrero 2010 nos hemos comprometido a donar un monto fijo a la GEAM (Gestión Ambiental) como aporte al **Proyecto “Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Recicladores de basura de Asunción” – Procicla**, a fin

de contribuir con el fortalecimiento y sostenibilidad del mismo, en el marco de los principios de Responsabilidad Social y Ambiental Empresarial.-

- Por otro lado colaboramos también con la **Fundación Solidaridad**, organización que tiene como objetivo la inclusión social de las personas con discapacidad física como elemento activo dentro de la comunidad, cooperando así con el mejoramiento de su calidad de vida.

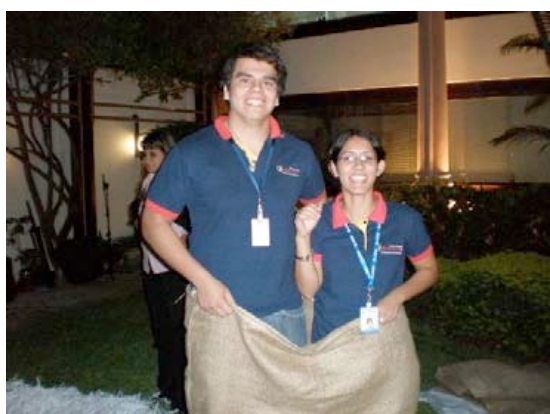
I) Red de Microfinanzas

Financiera El Comercio forma parte de la Red de Microfinanzas creada como iniciativa para la organización de la industria de microfinanzas bajo la modalidad de una asociación de instituciones de microfinanzas. Esta iniciativa surgió de la acción de un grupo promotor integrado por 9 instituciones de microfinanzas, una de ellas nuestra empresa; el PNUD y la Cooperación de Italia. El objetivo de la Red es lograr la inclusión de más de 600 mil personas al sector microfinanciero, ya que de un millón de microempresarios que existe en el país, solo el 35% de ellos accede a servicios de microcrédito.

En materia de **Derechos Laborales**, además del cumplimiento de la legislación vigente en el país, Financiera El Comercio ha emprendido otras acciones tales como:

- Licencias Remuneradas.
- Premios u Obsequios para acontecimientos especiales de los colaboradores, como:
- **Matrimonio**: 20 funcionarios beneficiados.
- **Nacimientos**: 30 funcionarios beneficiados
- **Graduaciones académicas**: 14 funcionarios beneficiados
- Plan de Medicina prepaga, Vip Corporativo, con cobertura de hasta Gs. 200.000, equivalente a 40 U\$S para el funcionario titular y sus adherentes. Hasta hoy están siendo beneficiados **188 personas y sus familias**.
- Fondo Solidario de Salud; el mismo es el resultado del aporte de los colaboradores, monto sobre el cual la empresa aporta el doble de lo recaudado. Este año este beneficio se ha aplicado a **una sola funcionaria**, ya que no se han presentado otros casos graves que necesiten de este fondo.
- 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 **646 funcionarios**.
- Servicio de ambulancia para casos de emergencia en Casa Matriz y Sucursales del área metropolitana, para funcionarios, clientes y proveedores.
-

- Confección de uniformes y pago del 50 % de los costos. Funcionarios beneficiados: **267 mujeres y 384 hombres con los uniformes de invierno y verano.**
- 1/2 Día libre por cumpleaños desde el mes de mayo, este beneficio lo han recibido **360 funcionarios.**
- Sábados libres a los funcionarios que trabajan los sábados en las sucursales, desde el mes de mayo hasta hoy **2182 personas** han usufructuado de este beneficio.



¡El poder de hacer!

15 de Agosto N° 121 esq. Benjamín Constant, Asunción-Paraguay. Tel.: (021) 418 8000 R.A. www.elcomercio.com.py

Beneficios que están siendo analizados y planificados para el año 2010:

- Gimnasia laboral.
- Cascos y chalecos para funcionarios que poseen motocicletas como movilidad.
- Club de la excelencia, para el reconocimiento de funcionarios destacados por el valor agregado que le dan a su trabajo diario.

II.2) Acciones vinculadas con el Medio Ambiente

Principio Nº 7: Apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

Principio Nº 8: Comprometerse en iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio Nº 9: Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente.

Financiera El comercio se compromete con la responsabilidad ambiental, principalmente, a través de acciones concretas que sin lugar a dudas contribuyen al cuidado del medioambiente a través del uso del papel, el ahorro de energía, y difusión de importantes informaciones para este efecto.

Reciclaje de Papel

Nuestra empresa junto con PROCICLA y GEAM, están desarrollando un programa de Reciclado de Papel, que involucra las 8 sucursales del Área Metropolitana y Casa Matriz. Este programa que incluye dos momentos importantes: **Recolección y Capacitación**, ha tenido un importante impacto para la empresa debido la concientización e involucramiento de todos los funcionarios. Prueba de ello son estos resultados a la fecha:

- **Papel Blanco1523.5 kilos**
- **Papel Mezcla.....2017.5 kilos**
- **Cartón.....337 kilos**
- **Varios (deshechos de informática, hule, plástico).....417.5 kilos**

Además hemos **colocado contenedores diferenciados en las 8 sucursales** como 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. Se hicieron también charlas sobre el cuidado del medio ambiente a cargo de personas especializadas en el tema representante de la organización Gestión Ambiental (GEAM).

¡El poder de hacer!



II.3) Acciones vinculadas con la Anti – Corrupción

Principio N°10 : Trabajar contra la corrupción incluyendo la extorsión y el soborno.

Financiera El Comercio tiene el compromiso de trabajar por la construcción de una cultura de integridad, impulsando las mejores prácticas entre todos sus colaboradores y, desde éstos, a sus clientes.

Nuestra empresa, en el marco de su programa para la prevención del blanqueo de activos, mantiene políticas enfocadas a la detección de clientes Personas Expuestas Políticamente, con el objeto de aplicarles medidas de debida diligencia incrementada, monitoreando sus operaciones con mayor énfasis, puesto que son estas personas las más susceptibles de utilizar indebidamente el sistema financiero, al incorporar al mismo, fondos provenientes de sobornos y corrupción.

Además continúa trabajando en el Programa Anti Lavado de Dinero, el cual se sostiene en las políticas internacionales de “Conoce a tu Cliente” (KYC).

Calificaciones Internacionales

Por su gestión y administración comprometida con la excelencia, Financiera El Comercio ha obtenido, en el 2008, calificación internacional de **Standard and Poors**, organismo que mide el desempeño y la eficiencia, donde se refleja la perspectiva positiva de que, a pesar del alto riesgo de operar en Paraguay, El Comercio seguirá creciendo. También resalta que la empresa refuerce su posición competitiva, consolidando sus cambios recientes de procedimientos de crédito cuando este conserve su calidad de activo y relativamente fuertes niveles de capitalización. Destaca también, que posee un paquete accionario poseído en su mayoría por accionistas paraguayos, varios de ellos constituyen el Directorio de la compañía. Desde diciembre

de 2008, los accionistas paraguayos sostuvieron el 83 % del total. ACCION Gateway, una organización de microfinanzas multinacional, es el accionista individual principal, con el 17 % restante de las acciones.

III) RESULTADOS Y DESAFÍOS

Hemos trabajado durante este año en el logro de varios objetivos en el ámbito social y ambiental, llegando con nuestros diferentes proyectos a más de 10.000 personas, mediante la concientización del público interno, aportando esfuerzo al cumplimiento de nuestra misión **“Ser una empresa Financiera Líder, reconocida por su impacto social positivo en la comunidad”**. En este informe se denotan claramente todas las actividades llevadas a cabo este año, previendo desde ya las que accionaremos en el año 2010 para seguir impulsando la mejora continua en los distintos principios del Pacto Global.

En cuanto a los Desafíos para el 2010, Financiera El Comercio, al ratificar su apoyo al Pacto Global, se compromete a:

- **Fortalecer su departamento de Voluntariado**, fomentando e incentivando las acciones voluntarias por parte de los mas de 600 funcionarios 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.
- **Desarrollar un Programa de Capacitación de Emprendedores**, a través de una alianza estratégica con la Universidad del Cono Sur de las Americas (UCSA) , donde podemos capacitar a nuestros clientes de microempresas en temas como: Plan de Negocios, Matemática Financiera, Costos y otros temas, a través del Centro de Emprendedores de dicha casa de estudios, cuya misión es preparar la nueva generación de emprendedores capaces de insertarse con éxito al mercado laboral, concretando sus ideas de negocios en empresas creativas y competitivas.
- **Intensificar acciones de Comité de Recursos Humanos**, para mejores resultados a nivel empresarial, mediante la satisfacción del público interno.
- **Publicar su Reporte Socio Ambiental**, estableciendo indicadores para la medición de resultados en una de las dimensiones mencionadas en el primer trimestre del año 2010.

¡El poder de hacer!

- **Implementación del Código de Ética y la Política Ambiental**, como aristas importantes de toda empresa que trabaja por lograr la excelencia en su gestión financiera, ligada directamente a su gestión de Responsabilidad Social Empresarial.
- **Charlas de capacitación a proveedores**, cuyo objetivo será contribuir a la concientización de los proveedores en la importancia de la RSE para el desarrollo de sus empresas en un mundo globalizado.

INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Responsable de la elaboración de esta COP: Carla María Flecha Luparello, Encargada de Responsabilidad Social Empresarial.

Contacto: Anahi Duarte Sckell

15 de Agosto esq. Benjamín Constant – Casa Central

Tel.: (595 21) 418 8177

Fax: (595 21) 443 997

E-mail: anahiduarte@elcomercio.com.py

Página web: www.elcomercio.com.py

Asunción - Paraguay

¡El poder de hacer!

15 de Agosto N° 121 esq. Benjamín Constant, Asunción-Paraguay. Tel.: (021) 418 8000 R.A. www.elcomercio.com.py