INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO 2013

financiera el comercio
¡El poder de hacer!

Informe de Comunicación de Progreso 2013
RED DEL PACTO GLOBAL
Diciembre 2012 – Diciembre 2013

Memoria de Sustentabilidad 2012

PRESENTACIÓN

Esta nueva publicación del Reporte de Sustentabilidad de Financiera El Comercio, correspondiente al periodo 2012, está alineada con las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), a cuya metodología nos iremos adaptando gradualmente.

En este Reporte de Sustentabilidad, encontrará los temas relacionados con la responsabilidad socioambiental de la empresa y el relato de la experiencia de la organización en el relacionamiento con sus distintos públicos estratégicos.

Están incluidas informaciones acerca de la gobernabilidad corporativa, gestión de riesgos, productos y servicios, estructura organizacional, entre otros temas. También, sobre el desempeño económico – financiero y las metas previstas para el 2013.

La elaboración de este Reporte de Sustentabilidad fue posible mediante la cooperación de los responsables de cada área de la financiera, quienes facilitaron las respectivas documentaciones que respaldan cada emprendimiento.

ÍNDICE

3 PRESENTACIÓN

6 CARTA DE DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO A LA RED DEL PACTO GLOBAL

8 PERFIL DE FINANCIERA EL COMERCIO
12 Institucional
13 Comercial

16 RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS
18 Público Interno
28 Proveedores
30 Clientes/Consumidores
46 Comunidad
54 Gobierno y Sociedad
58 Medio Ambiente

60 GOBIERNO CORPORATIVO
62 Accionistas y Directorio
68 Comportamiento Ético
70 Gestión Integral de Riesgo

76 DESEMPEÑO ECONÓMICO
78 Gestión Financiera
83 Auditoria

110 PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

114 METAS PARA EL 2013
116 Institucionales
116 Comerciales
116 Sociales y Ambientales

117 FICHA TÉCNICA

Ismael Aranda - *Carpintero*

Carta de Declaración de Apoyo Continuo a la Red del Pacto Global

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 2013 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 SEXTA COMUNICACIÓN DE PROGRESO (CoP), correspondiente al período que abarca del 19 de diciembre de 2012 al 19 de diciembre de 2013.

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

Silvia de Méndez
Directora

Carlos Heisecke
Presidente

PERFIL DE FINANCIERA EL COMERCIO

"Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos… Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario… Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios,…"

Extracto de la Sección 6.7.1. ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social.

Edificio Aymac - *Casa matriz*

PERFIL DE FINANCIERA EL COMERCIO

MISIÓN

Somos una organización que trabaja, mediante la innovación y eficiencia, para que todas las personas y empresas, accedan a más y mejores servicios financieros y no financieros, contribuyendo a la reducción de la pobreza en el Paraguay, ofreciendo una sostenida rentabilidad financiera y social.

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.

PERFIL DE FINANCIERA EL COMERCIO

INSTITUCIONAL

37
Años

890
Colaboradores

Financiera El Comercio es una sociedad anónima, emisora de capital abierto, con casi cuatro décadas (1976) en el mercado financiero paraguayo, siendo la entidad financiera más antigua del país.

Año tras año apostamos a seguir creciendo, como empresa líder con impacto social positivo en la comunidad, para llegar a más y más clientes, especialmente a aquellos de menores ingresos, excluidos del sistema financiero, para que a través de su inclusión al sistema puedan emprender proyectos que les ayuden a romper con el ciclo de la pobreza y mejorar su calidad de vida.

Contamos con unos 890 colaboradores, seleccionados preferentemente de las propias comunidades donde tenemos presencia, tanto en Asunción como en el Área Metropolitana y el interior del país. Con los mismos, asumimos un compromiso que trasciende el cumplimiento de lo establecido por ley; apostamos al desarrollo de nuestro capital social como activo clave de la organización.

Implementamos distintas políticas y procedimientos que apuntan al buen gobierno y al establecimiento de relaciones éticas en todos los ámbitos internos y externos, procurando que nuestras acciones de negocio contengan un enfoque socio ambiental que impacte positivamente en las comunidades donde operamos.

Buscando consolidar nuestros procesos de gestión con enfoque socialmente responsable, en el año 2006 nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, suscribiendo así los Diez Principios que el mismo incluye. Desde entonces, venimos publicando anualmente nuestras Comunicaciones de Progreso (o reportes de avance) de tal forma a ir evidenciando el compromiso en la práctica e ir sumando acciones que contribuyan al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio.

Apuntamos también a calificaciones internacionales, como: Planet Rating (para Calificación en Gestión del Desempeño Social) y The Smart Campaign (para calificación de cumplimiento de Principios de Protección al Cliente).

Planet Rating
THE GLOBAL MICROFINANCE RATING AGENCY

the smart campaign
Keeping clients first in microfinance

Nuestra **Visión, Misión y Valores**, avalan este proceso de mejora continua.

COMERCIAL

Nuestra estrategia de negocios está especialmente dirigida a las microfinanzas rurales y agrícolas, sin desatender a los clientes del área urbana, llegando de esta manera a toda la región oriental del territorio paraguayo, en donde se concentra más del 90% de la población.

Nuestros servicios y productos logran una importante cobertura, a través de la Red de Centros de Atención que vamos conformando, la cual cuenta con 50 locales, entre Sucursales y Centros de Servicios.

Actualmente contamos con unos 115.000 clientes, de los cuales el 63% pertenece al sector rural, quienes reciben servicios tanto financieros como no financieros, que van desde préstamos, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo (en guaraníes y en dólares), tarjetas de crédito y débito, envíos de dinero nacional e internacional, cambios de moneda extranjera, hasta cobranza de servicios públicos y privados, impuestos, tasas y cuotas de distintas entidades, entre otros.

Somos propietarios de una marca de tarjeta de crédito, orientada al mercado local, denominada CREDIFIELCO, que cuenta con una importante aceptación (unos 9.500 clientes), además de emitir tarjetas de crédito internacionales de las marcas VISA y Mastercard.

En el año 2004 nos constituimos en Agente Oficial de Western Union en Paraguay, llegando a ocupar una posición de liderazgo entre las empresas de remesas internacionales. Ingresamos a esta línea de negocios pensando no solamente en las remesas, sino en el impacto que se obtendría canalizando las mismas hacia el sector productivo y así lograr "Humanizar las Remesas".

Contamos con inversiones accionarias en las siguientes empresas:

Bancard	7,69%
proNET S.A.	8,05%
GESTION SISTEMAS Y GESTIONES S.A.	99,16%
red fácil	51%
el comercio Envíos al Paraguay	95%

50
Locales de atención

115.000
Clientes

240
Oficiales de Crédito

PERFIL DE FINANCIERA EL COMERCIO

NUESTRAS OFICINAS

35 Sucursales

18 Centros de Atención al Cliente

1 Sucursal Móvil

96 Agentes Autorizados

167 Corresponsales No Bancarios

Desde el año 2012, estamos implementando los Corresponsales No Bancarios, a los cuales denominamos "Apete". Estos son prestadores de servicios que son contratados para realizar operaciones y prestar los servicios autorizados específicamente en la Norma del Banco Central del Paraguay, como ser envío y recibo de dinero (Western Union), cobros de préstamos y tarjetas de crédito, extracciones y depósitos en Cajas de Ahorro, pago de Servicios (Red Fácil), principalmente.

La gestión de nuestros oficiales de crédito (más de 240) se encuentra apoyada con la más avanzada tecnología, en la que se invierte de forma permanente, además de la capacitación continua que reciben estos colaboradores. Luego, la estructura organizacional genera los insumos que posibilitan concretar los negocios, con estrategias y servicios internos adecuados a las necesidades comerciales e institucionales.

POR REGIÓN

CASA MATRIZ

Avda. Aviadores del Chaco 1669 e/ San Martín y Dr. López Moreira.
Tel.: (021) 618 8000 R.A.

LOCALES POR ZONA

ZONA METRO

CENTRO
ACCESO SUR
EUSEBIO AYALA
SAN LORENZO
MARIANO ROQUE ALONSO
LUQUE
ITAUGUÁ
C. S. LUISITO LUQUE
C. S. CAPIATÁ
C. S. LUISITO FÉLIX BOGADO
C. S. LUISITO EUSEBIO AYALA
C. S. TERMINAL
C. S. ÑEMBY
C. S. LUISITO MARIANO ROQUE ALONSO
C. S. CAACUPÉ
C. S. LAMBARÉ

ZONA NORTE

CONCEPCIÓN
HORQUETA
PEDRO JUAN CABALLERO
SAN PEDRO DEL YKUAMANDIYÚ
SANTA ROSA DEL AGUARAY
CHORÉ
C. S. VALLEMÍ

ZONA NORESTE

CURUGUATY
SALTO DEL GUAIRÁ
SAN ESTANISLAO
KATUETE
CAPIIBARY
GENERAL AQUINO
C. S. NUEVA ESPERANZA

ZONA ESTE

SAN JUAN NEPOMUCENO
CAAGUAZÚ
CIUDAD DEL ESTE - ABASTO
CIUDAD DEL ESTE - CENTRO
CIUDAD DEL ESTE - KM 7
CORONEL OVIEDO
JUAN EULOGIO ESTIGARRIBIA - CAMPO 9
VILLARRICA
SANTA RITA

ZONA SUR

CARAPEGUÁ
ENCARNACIÓN
MARIA AUXILIADORA
PILAR
SAN IGNACIO
YUTY
C. S. SAN PEDRO DEL PARANÁ
C. S. CORONEL BOGADO
C. S. ENCARNACIÓN
C. S. MAYOR OTAÑO

RELACIONES CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

En los años que venimos incorporando los distintos indicadores de responsabilidad social a procesos de la financiera (formalmente desde 2006), también comenzamos a establecer y fortalecer vínculos con nuestros grupos de interés, reconociendo que podemos impactar en ellos de distintas formas, tanto como ellos pueden afectar a la organización.

Banca Comunal - *San Isidro*

PÚBLICO INTERNO

Las personas que integran Financiera El Comercio son vistas tanto desde su dimensión laboral como humana, en el sentido que buscamos que las mismas no solo adquieran conocimientos y herramientas para su desempeño profesional, sino que se enriquezcan con otros que contribuyan a su desarrollo personal y emocional.

Durante el periodo 2012 se desarrollaron cursos y programas de formación, dando respuesta a las diferentes necesidades de las áreas de negocio y de servicios de nuestros colaboradores.

Asimismo se realizaron otros cursos a través de proveedores externos con los cuales colaboramos en la organización y logística. Dimos continuidad a los programas permanentes de formación en tecnología crediticia, herramientas informáticas y atención al cliente.

Además, comenzamos a trabajar en la formación mediante e-learning con el programa de inducción para los nuevos colaboradores y la formación en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y el Código de Ética.

Departamento de Talento Humano

En las siguientes líneas, presentamos el perfil de los mismos y las principales iniciativas del año reportado.

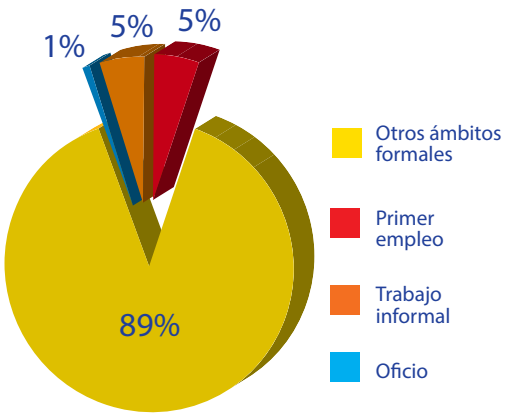
Jazmín Benítez - Sucursal de Caaguazú

INDICADOR	2008	2009	2010	2011	2012
Total colaboradores	**509**	**634**	**737**	**763**	**836**
POR SEXO					
Cantidad de Hombres	312	374	436	432	465
Cantidad de Mujeres	197	260	301	331	371
POR EDAD					
De 18 a 19 años	10	13	15	15	15
De 20 a 29 años	325	406	472	488	535
De 30 a 39 años	148	184	214	221	244
De 40 a 49	21	25	29	31	35
Más de 50	5	6	7	8	7
POR FORMACIÓN ACADÉMICA					
Educ. Escolar Básica (hasta 9º grado)	-	-	-	-	-
Nivel Medio	328	257	278	285	287
Nivel Estudiante Universitario (en proceso o no concluido)	127	277	328	338	403
Universitarios	54	100	125	137	142
Post Graduados Maestría y/o Doctorado	-	-	3	3	4
POR TIEMPO EN LA FINANCIERA					
Hasta 5 años	478	598	692	707	763
Entre 5 y 10 años	24	28	35	41	52
Entre 10 y 20 años	7	8	10	15	19
Más de 20 años	-	-	-	-	2
POR CARGO					
Directores Ejecutivos	3	4	3	3	4
Gerentes	49	48	53	51	55
Jefes	8	11	10	22	64
Supervisores	3	12	20	24	24
Administrativos	303	363	412	406	411
Oficiales de Crédito	143	196	239	257	278
Aprendices/Pasantes	-	-	-	16	7
PERSONAS CON DISCAPACIDAD					
Personas con discapacidad	-	-	-	-	4
ADMISIÓN/DIMISIÓN					
Admisión	249	333	329	252	265
Dimisión	128	207	226	225	198
% de rotación	25%	32%	30%	30%	24%
DESIGNACIONES/PROMOCIONES	-	-	-	-	78
MUJERES EN CARGOS DIRECTIVOS y/o GERENCIALES	11	10	13	12	14

836
Total colaboradores

de los cuales
265
son nuevos colaboradores

Provenientes de las siguientes secciones laborales



SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN CON ENFOQUE DE DERECHOS

La incorporación de cada colaborador y colaboradora de EL COMERCIO es realizada con criterios de inclusión y no discriminación, considerando los estándares laborales y potenciando aquellos que permitan erradicar el trabajo infantil y propicien prácticas justas de contratación. Asimismo, que los potenciales miembros de la empresa sean, de preferencia, pobladores de la zona de tal manera a impactar socialmente en cada comunidad en la que tenemos sucursales.

Los postulantes, en su proceso de selección y contratación, acceden a: (i) pruebas psicotécnicas, (ii) pruebas médicas, cuyos costos son cubiertos por la financiera, y (iii) la visita un trabajador social, quien corrobora la información provista por el/la postulante. Para los casos de reclutamiento grupal, se aplica la técnica Assesments, en la que se evalúan varias competencias y aptitudes. En el año ingresaron a la empresa 265 nuevos colaboradores.

Entre las iniciativas implementadas durante el 2012, cabe destacar el reemplazo de la figura del PASANTE por la de APRENDIZ. Los Aprendices son incorporados bajo una modalidad de contrato laboral definido por el Instituto de Previsión Social (IPS), que establece una carga laboral diaria de 6hs., con un salario prorrateado del mínimo establecido por ley.

Esta figura y modalidad posibilitan que los estudiantes se inicien en su primer empleo bajo condiciones laborales adecuadas. Luego, en los requerimientos de nuevos colaboradores, los APRENDICES son los primeros considerados para ser incorporados al equipo de trabajo.

IMPACTO SOCIAL COMUNITARIO

De los 265 nuevos funcionarios que ingresaron en el 2012, para 13 fue su primer empleo (5% del total de contratados); mientras que para otros 13 y 3 representó ingresar al ámbito laboral formal -antes informales[1] y en oficios[2] - respectivamente.

Asumimos este resultado como un impacto social positivo, ya que el trabajo informal en nuestro país es alto, un 60% de los trabajadores generan sus ingresos por cuenta propia, es decir, sin recibir un salario fijo por parte de un empleador. En el área agrícola, la tasa es de 68%.

Fuente: OIT/ Organización Internacional del Trabajo, 2011.

1. Tipo de trabajo informal[1]: Ayudante (Ferretería, Contabilidad), Macatero, Encuestador/a y Promotor/a.
2. Tipo de oficio[2]: Albañil, Empleada Doméstica, Guardia particular y Limpiadora.

DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Buscamos potenciar las habilidades de los colaboradores, invirtiendo en capacitaciones sobre temas que contribuyan a su desarrollo. Para ello, contamos con un Plan de Capacitación, que es elaborado anualmente, acorde a las necesidades detectadas en los distintos relevamientos. En el año 2012, alcanzamos un total de 22.036 horas de capacitación, llegando al 100% de los trabajadores de la financiera.

Estas actividades se realizaron con distintas metodologías, algunas presenciales y otras a distancia (e-learning).

Algunas de las capacitaciones fueron:

1. Curso de Tecnología Crediticia.
2. Curso de Matemática Financiera.
3. Curso de Excelencia en Atención al Cliente.
4. Capacitación Integral para Supervisores y Gerentes.
5. Curso sobre Legislación Laboral.
6. Curso sobre Código de Ética.
7. Capacitación Integral para Oficiales de Banca Comunal.
8. Capacitación Integral para Jefes Operativos de Sucursales.
9. Curso de Autoestima y Manejo de Actitudes.
10. Curso de Caja y Manejo de Valores.

+ de 22 mil
Horas de capacitación

80
Capacitaciones

900
Participantes

78
Colaboradores ascendidos

de los cuales

44
son hombres

34
son mujeres

[3]SharePoint:
Es la plataforma de intranet utilizada para manejar las informaciones de interés para todos los colaboradores. Cada área tiene una sección propia para mostrar su trabajo y compartir documentos con todos los miembros de la financiera.

VALORACIÓN PROFESIONAL

La financiera también cuenta con un Plan de Promoción Interna, a través del cual impulsa la meritocracia. Los ascensos son el resultado de la evaluación de desempeño, aplicada conforme a las funciones establecidas para cada puesto y atendiendo el logro de cada indicador. En el 2012, ascendieron un total de 78 colaboradores a distintos puestos desde operativos a gerenciales. En este punto, cabe señalar que en todos los casos las elecciones son realizadas en igualdad de condiciones entre hombres y mujeres, dando cumplimiento a una de las políticas del Código de Ética.

COMUNICACIÓN INTERNA

Estamos conscientes que una buena gestión de la comunicación interna es clave para el trabajo. En tal sentido, el desafío es continuo ya que la financiera se encuentra en permanente expansión y crecimiento.

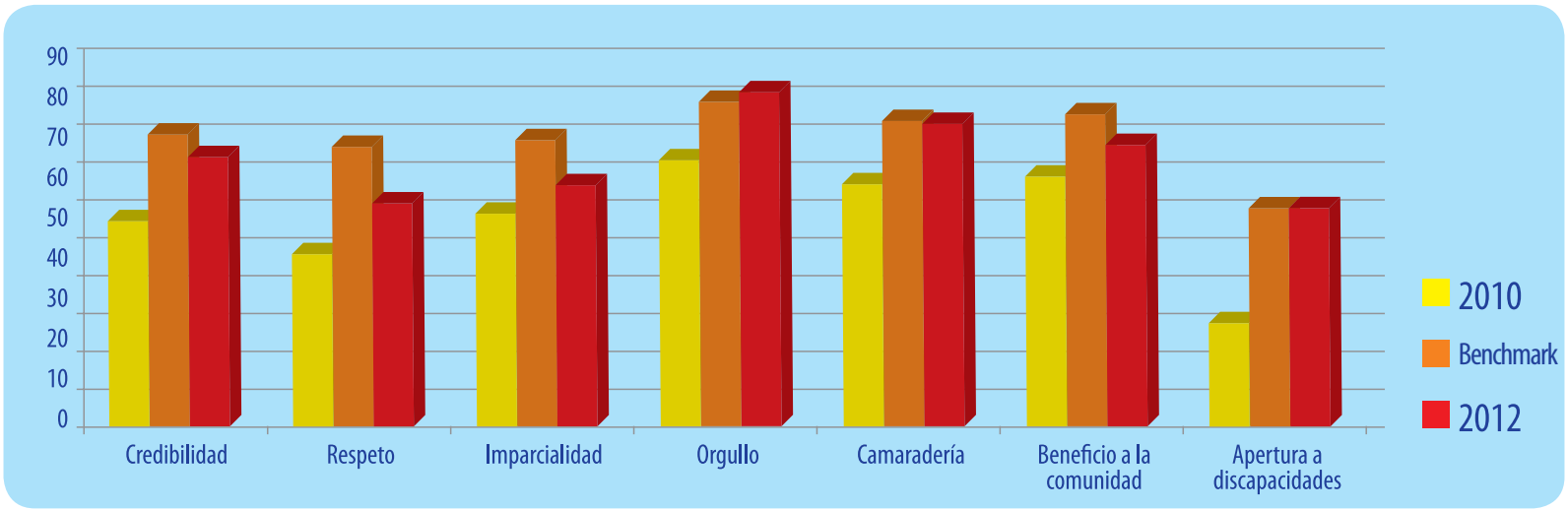
Si bien los medios más utilizados siguen siendo los tradicionales, como el correo electrónico y los memos, la novedad radica en que a los mismos incorporamos información social de los colaboradores como: cumpleaños, aniversarios, nacimientos, fallecimientos, promociones internas, movimientos/cambios estructurales, ingresos de nuevos funcionarios, capacitación llevadas a cabo, llamados a fondo de salud e informaciones varias (ausencias, vacaciones, viajes, entre otras).

En las capacitaciones también vamos haciendo énfasis sobre este tema y su importancia para un buen ambiente de trabajo y para lograr más efectivamente los resultados.

CLIMA LABORAL

Otro de los aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de la organización es el buen clima laboral. Con tal motivo realizamos una Encuesta de Clima Laboral a través del [3]SharePoint, para identificar el estado de los distintos indicadores que hacen a este ámbito y considerar los aspectos que deben ser corregidos, mejorados y cambiados.

Más abajo se pueden observar las dimensiones abarcadas en la encuesta de este año y los datos del 2010, asi como el Benchmark (comparación del mercado) que sirven como medición.



Sucursal San Juan Nepomuceno

SEGURIDAD FÍSICA EN EL TRABAJO

A través del Programa de Prevención llevamos a cabo acciones que eviten y mitiguen el impacto de una emergencia personal, siniestros o desastres, con base en el análisis de los riesgos internos y externos a que estén expuestos nuestros colaboradores y la empresa. Estas actividades son desarrolladas por nuestros 45 brigadistas, que están capacitados y entrenados para:

- Ayudar a las personas a guardar la calma en casos de emergencia.
- Ayudar y guiar a las personas en los casos de evacuación.
- Accionar el equipo de seguridad cuando lo requiera.
- Difundir una cultura de prevención de emergencias.
- Dar la voz de alarma en caso de presentarse un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre.
- 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.
- Cooperar con los cuerpos de seguridad externos.

INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA E INTELECTUAL

Con el compromiso de ser una empresa socialmente inclusiva, hemos incorporado a Personas con Discapacidad Física e Intelectual (PcD) a la financiera, de la mano de las fundaciones Saraki y Solidaridad, que se especializan en la temática. Las mismas buscan mejorar la calidad de vida de estas personas a través de un trabajo digno.

Al cierre del 2012, la financiera incorporó a 4 PcD, las cuales se están desempeñando en las áreas de Contact Center, Marketing, Talento Humano y Atención al Cliente.

El trabajo de las fundaciones mencionadas, contribuye además a crear las condiciones laborales y culturales que posibiliten la integración efectiva de los compañeros con discapacidad.

Resumen de actividades de los Brigadistas en el 2012:

1

Simulacro de incendio

5

Apoyo para evacuaciones

Cabe destacar que en el año no se registró ningún accidente de trabajo

Esteban Velázquez con sus compañeros de Marketing

INTERNALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

En el entendimiento que el Código de Ética es la guía que orienta el accionar de la empresa, desde el área de Talento Humano se desarrolló -a lo largo del 2012- un ciclo de sensibilización sobre el contenido del mismo, llegando al 100% de los colaboradores de todas las sucursales.

Asimismo, siendo esta una tarea que requiere continuidad, diseñamos una plataforma intranet de e-learning que posibilita que los colaboradores de los distintos niveles y lugares donde se encuentren desempeñando, conozcan o recuerden el contenido del Código.

En el 2011 se creó el cargo de Responsable de la Unidad de Valores Institucionales, que tiene como función principal velar por el fiel cumplimiento del Código de Ética, incentivando su vivencia en la acción cotidiana por parte de todos los miembros de la financiera.

BENEFICIOS MÁS ALLÁ DE LA LEY

En Financiera El Comercio buscamos el bienestar de nuestros colaboradores, fomentando actividades y otorgando beneficios que propicien esta situación. Seguidamente compartimos los vigentes al 2012:

Celebraciones especiales con los Colaboradores:

- Día del Trabajador
- Fiesta de Fin de Año. En la ocasión todos los colaboradores recibieron como obsequio un bolso deportivo cargado con varios productos comestibles.
- Obsequios por el Día del Padre y la Madre. Este año las mamás recibieron un neceser, con una toallita, y los papás una botinera.
- Día de la Primavera: Entregamos unas bolsitas con galletitas artesanales, a cada funcionario de la empresa.
- Organizamos una Fiesta de "San Juan" en el estacionamiento de la Casa Matriz.
- Día de la amistad: los colaboradores recibieron en sus puestos de trabajo un globo con la inscripción "FIELCO te desea feliz día del amigo".

Torneo Deportivo de Integración:

Como todos los años tuvimos nuestro torneo de Futsal, organizado por departamentos (Asunción y Área Metropolitana) y por sucursales en las 5 regiones, donde luego se encontraron todos los campeones en el Torneo Interregional. El campeón en la modalidad masculina fue la sucursal de San Ignacio y en la modalidad de femenino salió victorioso el equipo de Contact Center de Casa Matriz.

Esta actividad permitió que todas las sucursales y áreas del Back Office de la empresa disputaran un encuentro cargado de alegría y un sano espíritu competitivo.

Torneo de la Adefi

Beneficios Corporativos

Siguiendo en la línea de los beneficios más allá de los establecidos por ley, la implementación efectiva de la política de Recursos Humanos valoriza la creatividad y la capacitación profesional y personal de sus colaboradores, generando también Beneficios Corporativos para fortalecer el sentido de pertenencia y el clima organizacional.

Sucursal Ciudad del Este Abasto

BENEFICIO	COLABORADORES BENEFICIADOS
Días libres a los funcionarios que trabajan de lunes a sábados en las Sucursales.	559
Medio día libre por Cumpleaños.	719 (incluyen a los Aprendices)
Uniformes: 50 % de los costos absorbido por la empresa, corriendo por cuenta del funcionario el otro 50%.	850
Refrigerio por Días Hábiles trabajados	100% de los colaboradores
Servicio de ambulancia para casos de emergencia en Casa Matriz y Sucursales del Área Metropolitana, para Funcionarios, Clientes y Proveedores.	45 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.	20
Plan de Medicina prepaga optativo Vip Corporativo, con cobertura de hasta Gs. 200.000 para el funcionario titular y sus adherentes.	246
Obsequios por Boda.	25
Obsequios por Nacimiento.	34
Premios por Titulación (por única vez): 1 salario mínimo por título de grado y 2 salarios mínimos por títulos de post grado.	19
Permisos para estudiantes: 5 días hábiles que pueden ser utilizados durante el año con goce de sueldo para exámenes.	214
Préstamos Personales y Tarjetas de Crédito con Tasas preferenciales para Colaboradores.	472

Actividades recreativas

PROVEEDORES

El vínculo con los prestadores de servicios se está volviendo cada vez más desafiante; más allá de seleccionarlos según criterios de cumplimiento de los requisitos legales, se están empezando a considerar otros a la luz de la responsabilidad social, que a su vez contribuyan al propio desarrollo del proveedor.

523
Proveedores

El 2012 fue un periodo de acercamiento e interacción con los mismos, de tal forma a ir estrechando vínculos que incidan en la calidad del servicio y del propio relacionamiento.

CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Hacia finales de año, comenzamos un proceso de revisión de los criterios de selección y contratación, incorporando a los ya existentes clausulas vinculadas a la erradicación del trabajo infantil, la discriminación (raza, religión, color, sexo y/o nacionalidad de origen), así como principios éticos universalmente aceptados.

Esta gestión, además, está avalada por el propio Código de Ética de la empresa, en los siguientes incisos que establecen:

4.7. Obligación de trato objetivo e imparcial con Clientes y Proveedores.

4.8 Aceptación de regalos y favores de Clientes y Proveedores.

4.9 Otras prohibiciones:

- En ningún caso está permitido la aceptación de regalos en dinero por parte de Clientes y Proveedores.
- Ningún colaborador de FINANCIERA EL COMERCIO SAECA podrá aceptar pagos procedentes de Proveedores, Clientes o potenciales clientes de FINANCIERA EL COMERCIO SAECA por asesoramiento personal y otros servicios profesionales.

8.3 Relación con Clientes, Proveedores y Colaboradores:

El personal de FINANCIERA EL COMERCIO SAECA deberá comunicar claramente a los Proveedores y Colaboradores los términos y políticas bajo los cuales se los contratará a fin de establecer relaciones satisfactorias a largo plazo.

Actualmente contamos con 523 Proveedores registrados en nuestro sistema de base de datos.

CADENAS DE VALOR SOCIAL

A instancias de la Red del Pacto Global Paraguay, en el marco del Foro de Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (noviembre), desde Financiera EL COMERCIO presentamos nuestra experiencia sobre la INCLUSIÓN PARA GENERAR CADENAS DE VALOR SOCIAL. Para el efecto, invitamos a tres de nuestros proveedores a participar de este importante acontecimiento (Gloria Maldonado Consulting & Training, Ferreter y Prosegur).

Con esta actividad, iniciamos formalmente el proceso de relacionamiento con nuestros proveedores para impulsar en conjunto prácticas de responsabilidad social.

Departamento de Compras

CLIENTES/CONSUMIDORES

Como se mencionó al inicio de este Reporte, nuestra especialidad se centra en las microfinanzas rurales y agrícolas. En tal sentido, en Financiera EL COMERCIO los Clientes son nuestro motor de inspiración para la creación y prestación de servicios y productos. Aspiramos a satisfacer sus necesidades, así como a potenciar su desarrollo en pro de una mejor calidad de vida.

Fernando Leguizamón *- Productor de Cebollas*

La gestión comercial de Financiera El Comercio está dividida por segmentos, lo que permite identificar mejor a nuestros clientes y definir los servicios y productos a ofrecer. En el cuadro se muestran los principales datos.

GESTIÓN COMERCIAL	CANTIDAD	
	2011	2012
Sucursales y Centros de Servicios en Área Metropolitana.	18	17
Sucursales y Centros de Servicios en el Interior del país.	35	33
Agentes Autorizados.	235	165
Corresponsal No Bancario.	-	96
Bancas Comunales.	689	1492
Oficiales de Microfinanzas.	195	196
Oficiales de Banca Comunal.	25	44
Reclamos Recibidos y Atendidos.	R: 142.626 A: 133.533	R: 142.415 A: 133.164
Encuestas de Satisfacción a Clientes aplicadas.	6.721	1.728
Inversión en TICs.	851.481.248	728.922.653
Inversión en Presencia de Marca (auspicios, publicidad, otros).	3.509.510.115	6.321.040.278

Estefanía Maldonado - Operaciones

PRODUCTOS FINANCIEROS

GESTIÓN DE NEGOCIOS

Con el área de Gestión de Negocios buscamos brindar el soporte de información al área comercial, tanto institucional como para las sucursales. Estos reportes sirven para optimizar los productos que ofrecemos y también para brindar herramientas de control y seguimiento a toda la institución. Algunos de los reportes brindados son variaciones sobre indicadores de productos Activos y Pasivos, Rentabilidad por producto y por sucursal, elaboración de análisis técnicos de productos y de zonas, entre otros.

BANCA EMPRESA

MICROEMPRESAS

El área principal de negocios de El Comercio son las microempresas, las cuales constituyen el 63% de su portafolio.

Banca Empresa llega a productores agropecuarios así como al sector comercial de servicios y pequeñas industrias, disponiendo para los mismos créditos (en guaraníes y en dólares) principalmente para la producción e inversiones en general. Estos productos se complementan con los beneficios que resultan de alianzas estratégicas, que realiza la financiera, con asociaciones de productores, acopiadores y grandes exportadores.

La prestación de los servicios financieros a estos emprendedores se realiza a través de nuestros más de 200 oficiales de microcrédito, distribuidos en el país, que les otorgan un trato directo y personalizado; apoyado con el soporte de la tecnología, que ya tiene automatizado varios de los trámites, que facilita y agiliza el proceso para acceder al crédito.

Tanto los clientes de este segmento, como los oficiales de crédito de la financiera, reciben capacitación continua para realizar buenos negocios, que impacten positivamente en el desarrollo económico y social. En el 2012 se incorporaron 34 nuevos oficiales de crédito, específicamente para tener mayor penetración en zonas antes desatendidas. Estos recibieron 200 horas de capacitación, para poder ofrecer de manera optima los servicios a nuestros clientes.

+de 200
Oficiales de Microcrédito

63%
Clientes Microempresarios

SERVICIO/PRODUCTO	CARTERA EN Gs.	
	2011	2012
Créditos Comerciales a Microempresas.	74.083.377.147	81.657.574.481
Créditos a Micro Productores Pecuarios.	80.237.857.345	71.948.876.247
Atención a Micro Productores Agrícolas.	105.296.970.433	134.334.223.501

César Velázquez *- Productor de Tomates*

NUEVOS PRODUCTOS 2012 CON ENFOQUE SOCIAL:

KUÑA OJAPOVA

Con el objetivo de fortalecer la imagen y autoestima de la mujer, desarrollamos el producto Kuña Ojapova, que consiste en Créditos especialmente dirigidos a las mujeres emprendedoras de nuestro país. Con este producto, apostamos al empoderamiento de la mujer a través de su propio esfuerzo y su labor diaria, dando la verdadera importancia a su trabajo y apoyando su crecimiento, a través de capacitaciones y financiamiento de sus emprendimientos.

Las características diferenciales del producto son:

- Créditos desde Gs. 500.000.
- Periodo de gracia de 120 días, pre y post parto.
- Forma de pago de acuerdo al rubro.
- Cursos de capacitación.

Para las cajas de ahorro, presentamos estas ventajas:

- Sin mínimo a mantener.
- Tasa preferencial.
- Tarjeta de Débito sin costo.
- 5 Extracciones sin costo.
- Apertura de Caja a partir de Gs. 50.000.

Responsabilidad Social Empresarial, mediante un bloque semanal de Educación Financiera, emitido por canales de televisión abierta. En este bloque de Educación Financiera, damos "tips" financieros, como también enseñanzas sobre ahorro, presupuestos, créditos y otros datos de interés.

Un total de 2.000 mujeres, accedieron a este crédito desde su lanzamiento en noviembre de 2012.

CRÉDITO VERDE

(ver sección Medio Ambiente, pág 59).

BANCA COMUNAL

Este producto fue lanzado en un plan piloto a inicios del 2008 por Financiera El Comercio con el apoyo de Plan Paraguay para ser consecuentes con el compromiso social que tenemos generando así inclusión una financiera autosostenible.

Una banca comunal busca agrupar a personas de escasos recursos, principalmente mujeres, a las cuales se les brinda asistencia financiera y en donde son todas las socias son solidarias entre sí del crédito. Los pilares fundamentales de este crédito son el manejo eficiente del crédito, del ahorro, la educación financiera y el empoderamiento de la mujer, teniendo como resultado un alto impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Al cierre del 2012 este producto tiene más de 1.492 Bancas Comunales y 19.388 socios, en distintas ciudades del país.

Debido a la gran aceptación del producto, sobre todo entre quienes antes estaban fuera del sistema financiero formal y hoy gracias a las bancas cuentan con un crédito solidario, se duplicó la cantidad de oficiales, para poder abarcar cada vez más zonas y llevar esta oportunidad de crecimiento a más personas.

También se contó con asesoramiento internacional para la mejora en la política crediticia del producto, de esta manera todos los involucrados en el proceso de aprobación del crédito, cuenten con herramientas, evaluaciones y seguimiento lo que lleva a minimizar el riesgo del producto y optimiza la gestión, que se traduce en mejores condiciones de los servicios financieros y no financieros a clientes de Bancas Comunales.

1.492
Bancas Comunales

19.388
Socios

PYMES

Las pequeñas y medianas empresas de nuestro país, continúan desempeñando un papel decisivo en su crecimiento y desarrollo económico, así como en el aprovechamiento del capital humano existente.

Banca Comunal Itapé

En tal sentido, la precariedad de recursos materiales, tecnológicos y financieros que disponen muchas de estas empresas las hace poco competitivas, por lo que se requiere el diseño e implementación de acciones que ayuden a aumentar su competitividad, como generadoras de riquezas y puestos de trabajo, además de ser semilleros de líderes empresariales.

Como resultados de este trabajo que se viene aplicando cabe destacar la mayor agilidad en los procesos que deriva en menor tiempo de respuesta para nuestros clientes y que abarcamos nuevos nichos de mercado, llegando hasta el cliente en su lugar de trabajo, con gran cobertura en todo el territorio oriental de nuestro país.

TECNOLOGÍA CREDITICIA

Otra herramienta cualitativa de soporte en este sentido se brinda a través del estudio de las métricas, ruteos, planillas de análisis de créditos y otros. Esta área se encarga de la evaluación de gestiones realizadas, como por ejemplo corrección de falencias detectadas, capacitación y acompañamiento a Oficiales de créditos en sus sucursales, lo que nos lleva a mejorar nuestra tecnología crediticia, administración de cartera, administración del tiempo.

BANCA PERSONA

PRÉSTAMOS PERSONALES Y TARJETAS DE CRÉDITO

Durante el año 2012 se reforzó la gestión de esta banca con iniciativas que tuvieron como principal finalidad posicionar a nuestra entidad en la mente de los clientes actuales y potenciales. Estas acciones dieron un respaldo a nuestros operadores comerciales, así como también contribuyeron a un consumo más informado y responsable, tendiente a evitar el sobreendeudamiento del cliente a la hora de tomar un crédito o utilizar su tarjeta de crédito.

Esto nos llevó a realizar una reingeniería del producto que implicó cambios en la política de créditos, lo que se traduce en una mejora en los tiempos de respuesta para nuestros clientes, como también la inclusión de segmentos antes no atendidos, consiguiendo como resultado un crecimiento del 40% en cartera en relación al año anterior.

Reestructuramos el área de tarjetas de créditos para atender a cada producto de forma personalizada y diferenciada, de esta manera cada tipo de producto tiene un canal propio y de mayor agilidad.

También calendarizamos promociones para tener todo el año diferentes beneficios para nuestros tarjetahabientes.

PRODUCTO	CANTIDAD/VOLUMEN EN Gs.	
	2011	2012
Préstamos Personales.	20.863 / 59.608.579.890	21.543 / 88.648.813.057
Tarjetas de Crédito internacionales.	9.036 / 11.778.686.787	9.199 / 10.546.212.323
Tarjeta de Crédito CREDIFIELCO.	11.162 / 9.248.032.188	9.574 /8.184.820.056

Banca Personas

INVERSIONES

Las inversiones constituyen un procedimiento estratégico para El Comercio, ya que de la colocación efectiva de los ahorros, a plazo y a la vista, de nuestros clientes también depende un resultado auspicioso para la financiera.

La gran confianza ganada en el mercado, fruto de una trayectoria de 36 años y una excelente gestión, nos brinda la posibilidad de tener mayoritariamente nuestra cartera pasiva colocada a plazo fijo, lo cual hace que la misma no tenga mayor volatilidad. Además de tener poca volatilidad, nuestra cartera se encuentra muy atomizada, por lo que existe muy poca exposición de la misma.

Seguimos creciendo en la cantidad de empresas a las que realizamos pago de salarios a sus empleados, especialmente en el interior del país. Este servicio nos brinda la posibilidad de generar venta cruzada de nuestros productos activos con pasivos, logrando así una fidelización de nuestros clientes.

Gráfico Comparativo	2011	2012
Total cartera en millones de Gs.	361.078	442.702

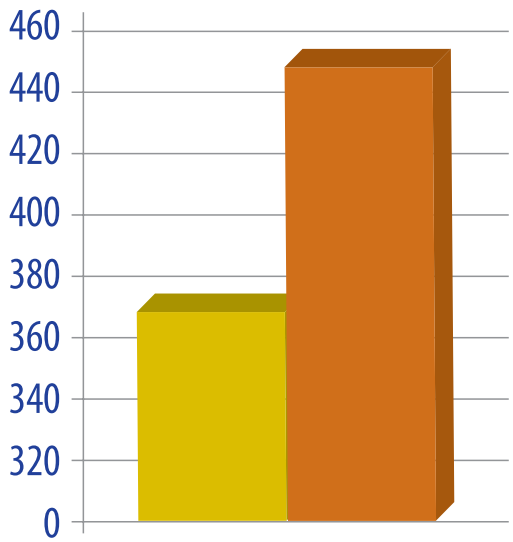
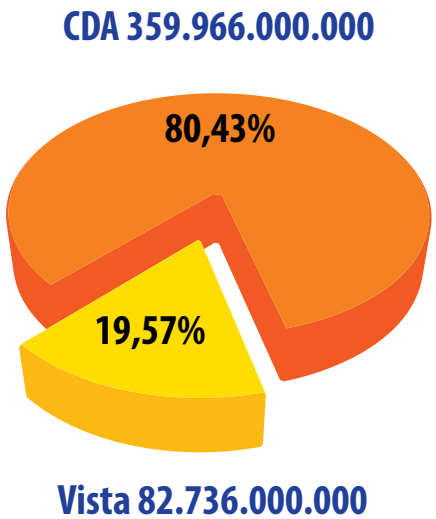


Gráfico Comparativo PLAZO vs VISTA



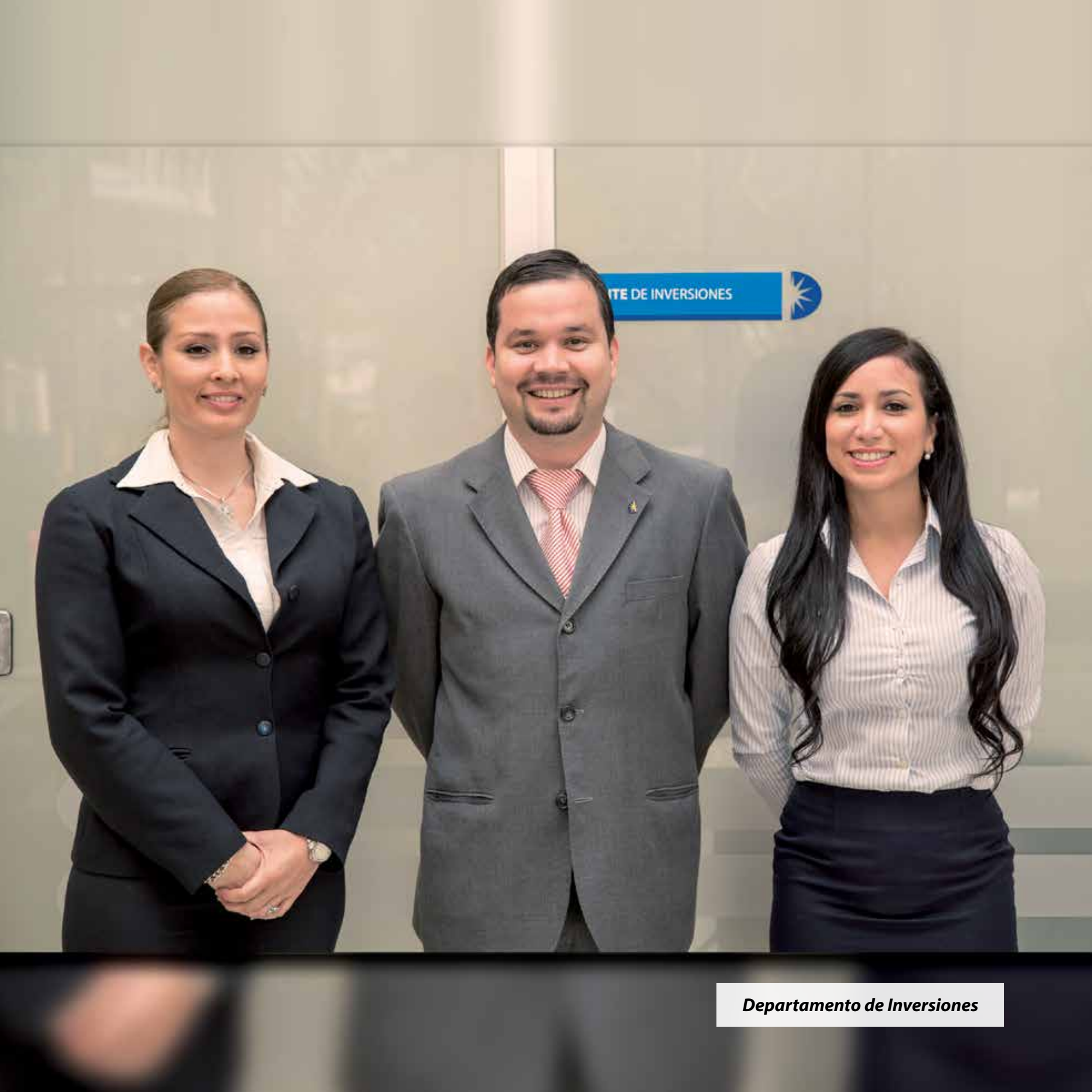
Tras la búsqueda permanente de productos innovadores, en línea con los desafíos de la sociedad, se identificó al Ahorro como un valor necesario de introducir y fomentar entre los futuros clientes: los niños y niñas. Es así que se creó el producto Mi Cajita y Yo.

NUEVO PRODUCTO 2012 CON ENFOQUE SOCIAL:

"MI CAJITA Y YO"

Esta iniciativa de "Mi Cajita y Yo" es un producto pensado y creado con el objetivo de incentivar el ahorro formal entre niños y niñas y la disciplina del mismo con un producto específico para ellos, con requisitos y montos mínimos de apertura, para su fácil y rápida obtención.

Realizamos la presentación de "Mi Cajita y Yo" en Casa Matriz, en un evento llamado "FIELCO en Familia", en donde los hijos e hijas de nuestros colaboradores pudieron habilitar sus cajitas de ahorro y a su vez divertirse, pues se previeron varios entretenimientos.



Departamento de Inversiones

SERVICIOS NO FINANCIEROS Y DE ATENCIÓN AL CLIENTE

WESTERN UNION

Con el objetivo principal de humanizar las remesas, ingresamos a esta línea de negocios en el 2006. Desde entonces hemos estado creciendo en cantidad de agentes y de transacciones, tanto locales como internacionales a través de la marca Western Union. En el último año crecimos un 11% en cantidad de agentes y corresponsales no bancarios. Este crecimiento es con el fin de estar más cerca de nuestros clientes, ya que utilizamos este instrumento para llegar a zonas más alejadas, donde anteriormente no contaban con estos servicios que ofrecemos.

Además, ofrecemos un servicio integral de apoyo a quienes utilizan el servicio, priorizando el uso adecuado de este instrumento, ofreciendo educación financiera y productos para personas receptores de remesas. Además esto va acompañado con acciones de fidelización para la red de agentes, a través de visitas y capacitaciones constantes. El principal diferenciador de Financiera El Comercio en el manejo de su Red de Agentes Autorizados y Corresponsales No Bancarios es el acompañamiento cercano y el soporte brindado a todos nuestros agentes con quienes mantenemos un relacionamiento diario a fin de poder solucionar cualquier inconveniente que surja.

WESTERN UNION

moving money for better

GIRO PAIS ES WESTERN UNION

La gran novedad del año, en materia de remesas, fue la fusión de Giro País, marca nacional de remesas de El Comercio, con Western Union. La decisión fue el resultado de una proyección de la cobertura de los servicios en beneficio de los clientes, quienes desde entonces pueden enviar o recibir dinero de casi todas las ciudades del país, así como de más de 200 países del mundo, de forma segura.

Para explicar esta fusión se realizó un evento donde asistieron todos los Agentes, a fin de presentarles -en carácter de primicia- la campaña "GIRO PAIS creció y se transformó en Western UNION", que saldría al mercado días después, con materiales publicitarios para llegar a los clientes.

La campaña, contó con una pieza televisiva, en el cual se mostraron distintas situaciones de clientes, de diferentes partes del país, que fueron progresando a medida que pasaba el tiempo con su esfuerzo y trabajo.
Complementariamente, se implementó una Promoción –consistente en el sorteo de un KIA RIO 0 KM y sorteos quincenales de electrodomésticos, entre todos los clientes que realizaban envíos y/o recibo de dinero de remesas nacionales.

NUEVA CAMPAÑA 2012, CON ENFOQUE SOCIAL:

VUELTA A CLASES

Conscientes de que el retorno a clases implica un gasto significativo para la economía familiar, se realizó una promoción comercial con enfoque social, denominada "Vuelta a Clases". La misma consistió en la entrega de un kit escolar a cada persona que realizaba su envío de dinero. La promoción se implementó en todas las Sucursales y más de 250 Agentes Autorizados de la financiera. Su objetivo fue contribuir a alivianar los costos de regreso a clases.

En el plazo de menos de 30 días (23 de enero al 20 de febrero) se agotaron los 5.000 kits escolares y los 6.000 cuadernos que se destinaron para esta promoción.

Se puede decir, que el objetivo social de la promoción fue cumplido ampliamente, como también se logró un impacto comercial destacado, ya que en la misma cifra de los kits y cuadernos (11.000) se generaron transacciones al final del periodo de la promoción, cuyos materiales refuerzan nuestra presencia de marca.

Servicios No Financieros

SERVICIOS NO FINANCIEROS

Estos servicios están especialmente diseñados para fidelizar con nuestros clientes y potenciales clientes, ofreciendo distintas opciones que faciliten sus trámites y optimicen su tiempo; un valor adicional de estos servicios es la cobertura geográfica de nuestros locales (o bocas) de atención. Los principales servicios ofrecidos son:

COBROS DE:

- Impuestos
- Guías de Traslado
- Servicios Públicos y Privados
- Entradas a Eventos
- Remesas

También habilitamos el Cobro de Salarios para funcionarios usuarios de la Red DINELCO, dando de esta forma la posibilidad de evitar largas filas de los cajeros electrónicos, como además poder disipar personalmente con un cajero de nuestra entidad cualquier duda que tenga el cliente. Iniciamos este proyecto en nuestras sucursales de las ciudades de Yuty, Capiibary y Vallemí. Este servicio constituye un importante y valorado beneficio para los trabajadores de la comunidad, ya que tienen ahora la posibilidad de cobrar su dinero en su propia ciudad.

RED FÁCIL

Hemos decidido desarrollar e impulsar una marca propia de cobros de servicios, denominada Red Fácil, que mes a mes va creciendo en cantidad de transacciones realizadas y penetración de mercado.

Con Red Fácil formamos parte de una de las redes de pagos más importantes del país, partiendo de la automatización de todo el proceso mediante la instalación de terminales de caja, a través de las cuales se procesan los cobros/pagos en el mismo momento en que ellos se producen, entregando a los clientes tickets impresos con datos de la operación, los cuales cuentan con características de seguridad y convierten a este sistema en un medio seguro para las diversas operaciones habilitadas.

CORRESPONSABLES NO BANCARIOS

Una de las novedades con que concluyó el año 2012 fue la implementación de los Corresponsales No Bancarios (CNB), lo que se convirtió en una fórmula de acercamiento a los clientes con miras a continuar llegando a diversos puntos del país, especialmente, en la Región Oriental, dentro de un proceso de inclusión financiera para ofrecer servicios a pequeños productores que están en lugares alejados sin mucho tiempo para llegar a las zonas urbanas.

Los CNB representan un esquema seguro, y mucho menos costoso que la habilitación y mantenimiento de una sucursal, para hacer todas las transacciones que un cliente precise.

La puesta en marcha de los CNB implicó, entre otras acciones, la conversión de varios Agentes Autorizados a esta modalidad, 167 hasta fin de año. Los mismos recibieron toda la capacitación necesaria para llevar adelante esta nueva tarea. Asimismo, internamente, se trabajó en el desarrollo de las políticas y procedimientos vinculados a la función y los servicios. Se adaptó el sistema operativo y administrativo, utilizado anteriormente, para beneficio de los Agentes, que ahora -con Red Fácil- tienen mayor comodidad, velocidad, seguridad y transparencia de la información.

167

Corresponsales No Bancarios

SEGUROS Y MICROSEGUROS

Desde finales de junio contamos con la autorización de la Superintendencia de Seguros, del Banco Central del Paraguay, para ser Corredores de Seguros. Desde ese momento nos enfocamos en buscar pólizas de seguros que cubran las necesidades de nuestros clientes y que, a la vez, estén acordes a nuestra Misión y Visión como empresa inclusiva que somos.

En ese sentido, hemos desarrollado planes de seguros y de microseguros con coberturas y costos competitivos. Ahora nuestros clientes cuentan con la opción de acceder a la contratación y suscripción de pólizas de seguro, con facilidades de pago, utilizando los diferentes productos de la Financiera.

Para asegurar el éxito y la aceptación de este nuevo producto, capacitamos a nuestra plana gerencial de sucursales y a nuestros equipos comerciales, ya que somos consientes del bajo porcentaje de contratación de seguros que hay en nuestro país debido al escaso conocimiento de los mismos.

ATENCIÓN AL CLIENTE

REDES SOCIALES

Estamos presentes institucionalmente en Facebook y Twitter, 2 de las redes sociales con mayor penetración y más cantidad de usuarios en nuestro país.

Utilizamos estos medios de comunicación social para estar más cerca de nuestros clientes y poder informarles no solamente de productos y servicios. Buscamos mantenerlos al tanto de nuestras actividades de responsabilidad social empresarial, noticias positivas y emprendedoras, consejos de ahorro, trabajo y educación financiera. Además, estamos constantemente respondiendo las consultas y dudas de todos nuestros seguidores y fans como para estar en contacto con nuestro público objetivo, desde un medio distendido y de rápida respuesta.

LA WEB AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

Este año renovamos nuestro sitio web, el cual incluye la mejora en la accesibilidad a todos los productos, servicios e informaciones, las cuales se encuentren a un solo clic de distancia, facilitando el rápido acceso a la búsqueda. A la vez, se da mayor prioridad a promociones y productos específicos, ya sea desde un banner destacado o desde una botonera principal.

BANCA MÓVIL Y BANCA WEB

siempre banca web

Los servicios de SIEMPRE Banca Web y Banca Móvil fueron creados especialmente para que los clientes puedan acceder online a nuestros servicios, los 365 días del año, las 24 horas, desde cualquier parte del mundo y en cualquier horario, con seguridad y la mayor comodidad. Sencillamente se ingresa desde la web www.elcomercio.com.py o marcando *365# desde cualquier teléfono celular.

Con SIEMPRE Banca Web y Banca Móvil se pueden realizar:

- Consultas de saldo, caja de ahorro y certificado de depósitos de ahorro (CDA).
- Consultas de saldos y pagos de tarjetas crédito.
- Consulta y pagos de cuotas de préstamos.
- Transferencias entre cuentas.
- Pago de servicios.
- Compra de saldo para teléfonos celulares.

50
Operadores telefónicos

142.415
Llamadas realizadas

133.164
Llamadas recibidas

CONTACT CENTER

El Contact Center es el área de servicios desde el cual realizamos y recibimos llamadas, con distintos fines, que van desde Telecobranzas, Televentas, Referencias, Fidelización de Clientes, Actualización de Base de Datos y Recuperación de Clientes, hasta Atención de Clientes, Agentes y Corresponsales No Bancarios.

Para el desarrollo de los servicios contamos con 50 operadores telefónicos, preparados para ofrecer soluciones a medida para cada necesidad y así contribuir a la mejora de la rentabilidad y la calidad en la atención de la financiera.

En el año, esta área gestionó unas 275.579 llamadas, de las cuales 142.415 son llamadas realizadas y 133.164 llamadas recibidas, teniendo una recepción del 94%. El nivel de calificación de satisfacción de los clientes (según encuesta aplicada) es de 4 (escala del 1 al 5) sobre un total de 1.728 clientes encuestados telefónicamente. Los insumos que resultan de las encuestas de satisfacción posibilitan la mejora continua de la gestión.

MYSTERY SHOPPER Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Durante el 2012, realizamos dos estudios de mercado, uno sobre "Cliente Misterioso" (Mistery Shopper) y otro sobre "Satisfacción de Clientes".

Para el Mistery Shopper, realizado en todas las sucursales y centros de servicios, obtuvimos resultados muy alentadores. Les presentamos algunos de ellos:

- El 94,3% manifestó haber sido atendido de manera apropiada y con calidad óptima.
- El 94,7% recibió atención completa de parte de la persona que lo atendió.
- El 89,5% recibió un saludo cortés al despedirse.
- El 90% esperó menos de 5 minutos para ser atendido.
- El 100% del personal estaba uniformado.
- El 79% de los locales contaban con material publicitario ordenado.
- El 100% de las sucursales estaba ordenada y limpia.

Respecto al estudio de Satisfacción de Clientes, los encuestadores abordaron a nuestros clientes cuando salían de las sucursales; se aplicaron un total de 650 encuestas, en 13 sucursales del país y los resultados más destacados son:

- El 94% de nuestros clientes están Muy Satisfechos o Satisfechos con nuestros productos/servicios.
- El 96% de nuestros clientes tienen intenciones de continuar operando con nosotros.
- El 93% de nuestros clientes son Muy Leales o Leales a la marca.
- El 60% de nuestros clientes opera solamente con El Comercio.

Contact Center

COMUNIDAD

La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad. La participación activa de una organización en la comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización es una parte interesada en la comunidad y que tiene intereses comunes con ella.

Extracto de la Sección 6.8.1 de la Norma Internacional ISO 26000.

EDUCACIÓN SOCIAL Y FINANCIERA PARA NIÑOS Y NIÑAS

En el Año 2008 se constituyó la Alianza Estratégica entre Plan Paraguay, Financiera El Comercio y la Coordinadora por los Derechos de la Infancia y la Adolescencia (CDIA) para la implementación del Programa de Educación Social y Financiera para Niños y Niñas - AFLATOUN.

El programa, que se desarrolla en el departamento de Guairá, logró hasta ahora la capacitación en la metodología AFLATOUN de 26 Supervisores Técnicos del Ministerio de Educación y Cultura, la formación de 686 docentes y 12.697 Niños y Niñas, de 116 escuelas públicas de Villarrica, Ñumi y Félix Pérez Cardozo.

Este impacto, contribuyó a su extensión por tres años más (hasta el 2015), proyectando la experiencia a: 30 nuevos supervisores, 500 docentes y 8.000 niños y niñas, de 71 escuelas públicas del mismo departamento, incorporando a las ciudades de Paso Yobai y Colonia Independencia como beneficiarias del programa.

26 técnicos del MEC formados, están brindando seguimiento al proyecto.

12.697

Niños y Niñas beneficiados

AFLATOUN
Child Social & Financial Education

AFLATOUN es un concepto innovador y equilibrado que busca romper con el ciclo de la pobreza. Integra la educación social y financiera, basado en los derechos y responsabilidades de la niñez, empoderándolos para que ellos sean los gestores de esta ruptura.

Los temas que incluye el programa con los niños y niñas son:

- Exploración Personal y Convivencia Democrática.
- Derechos y responsabilidades.
- Ahorro y gasto.
- Planificación y Presupuesto.
- Iniciativa Social y Económica.

686

Docentes capacitados

116

Escuelas Públicas beneficiadas

Niños y Niñas beneficiados

APOYANDO EL DERECHO A LA IDENTIDAD: CAMPAÑA DE CEDULACIÓN

Como parte del apoyo a las comunidades donde tenemos presencia, se llevó adelante una campaña de promoción del Derecho a la Identidad, "Campaña de Cedulación". La misma surgió del reconocimiento del alcance que tiene la financiera en el territorio nacional y, por ende, del impacto que podría tener apoyando iniciativas de bien público. Es así que desarrollamos la esta campaña, en distintas ciudades, a través de la presencia de los agentes del Departamento de Identificaciones.

La Campaña de Cedulación cumplió con su finalidad, así como contribuyó a la mejora significativa de la documentación de los negocios en dichas zonas.

En total se realizaron 7 Campañas de Cedulación, en las ciudades de Campo 9, Encarnación, Itauguá, Mariano R. Alonso, Barrial (del departamento de San Pedro) y distrito de Abaí, de San Juan de Nepomuceno.

Se otorgaron 720 Cédulas, entre Primera Vez y Renovaciones.

720

Cédulas otorgadas

Campaña de Cedulación

FORMACIÓN A PRODUCTORES AGRÍCOLAS Y GANADEROS

Mediante el convenio firmado con el programa Paraguay Productivo, impulsado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), logramos capacitar a más de 3600 productores Agrícolas en los departamentos de San Pedro, Canindeyú, Caaguazú, Guairá, Caazapá e Itapúa.

También se brindó asistencia técnica y capacitación a Productores Ganaderos, llegando desde el 2008 a la fecha a unos 10.000 productores de las zonas: norte, sur, este y noroeste del país. Cabe destacar que el programa tiene como objetivo "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".

3.600

Productores capacitados

Capacitación a Productores

MEJORES CONDICIONES PARA LA DISCAPACIDAD FÍSICA

En Marzo de 2012, se oficializó entre nuestra financiera y la Fundación Solidaridad una alianza para brindar capacitaciones y entrenamiento a profesionales de la salud y familiares de personas con discapacidad física. Hasta finales de año se dictaron 3 Jornadas de Actualización en Neuro-rehabilitación (en las ciudades de Pilar, Pedro Juan Caballero y Concepción) y Talleres de Entrenamiento para familiares y/o cuidadores de personas con discapacidad física (PcD Física), de los que participaron:

- En Pilar: **400** personas
- En Pedro Juan Caballero: **219** personas
- En Concepción: **300** personas

El objetivo de las charlas fue llevar el alto conocimiento y especialización de los profesionales de Fundación Solidaridad a las personas del interior del país.

919

Personas capacitadas

En el 2013, ambas instituciones continuaron sus Jornadas de Actualización en Neuro-rehabilitación, con un nuevo componente de "Curso y Donación de Sillas de Ruedas" dichas sillas de ruedas fueron donadas por la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos días y a través de la Fundación Solidaridad y con el apoyo de Financiera El Comercio han sido entregadas en las ciudades de Villarrica y Ciudad del Este.

Hemos capacitado a:
Villarrica: 80
Ciudad del Este: 80

Personas beneficiadas con las sillas de ruedas:
Villarrica: 31 personas
Ciudad del Este: 34 personas

Talleres de Neurorehabilitación para la Comunidad

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Financiera EL COMERCIO, además de las iniciativas que mantiene de forma programática, apoya otras necesidades de las comunidades en las que opera, a través de proyectos emprendidos por Voluntarios de la empresa, que asumen como un desafío propio los proyectos y su puesta en marcha. Para el efecto, fue creada la figura del Agente de RSE, que debe motivar, identificar y apoyar prácticas en esta línea.

El compromiso de los Voluntarios llevó a la financiera a identificar la necesidad de conformar un Departamento de Voluntariado, que se encargue de atender y canalizar las necesidades de este grupo.

Al cierre del año, un 90% de los colaboradores de EL COMERCIO, participó como Voluntario/a en alguna de las acciones desarrolladas.

90%

Participación de colaboradores

Actividades del Voluntariado

ANIVERSARIO FIELCO:
DÍA DEL MICROEMPRESARIO

Este año decidimos celebrar nuestro aniversario de forma distinta: con nuestros clientes microempresarios, a través de ferias de exhibición y comercialización. La iniciativa "Día del Microempresario" se desarrolló en todas las ciudades del interior, donde la financiera tiene sucursales y participaron de la misma, con sus productos, nuestros clientes microempresarios y de Bancas Comunales.

Igual actividad se desarrolló en Asunción, centralizando las sucursales del área metropolitana.

Los microempresarios se dieron cita en la "Plaza de la Democracia", ofreciendo también ellos sus productos, con gran receptividad de los visitantes.

En total, más de 200 microempresarios estuvieron ofreciendo sus productos en una gran feria desarrollada en simultáneo en todo el país.

+ de 200
Microempresarios ofrecieron sus productos

JUNTOS POR LA EDUCACIÓN

Financiera El Comercio apoya y es Miembro Benefactor del Movimiento "Juntos por la Educación". Dicha organización está conformada por empresarios y miembros de la sociedad civil que buscan potenciar las metas del Sistema Nacional de Educación y convertir la Educación en "Causa Nacional".

Las primeras actividades de este movimiento consistieron fundamentalmente en organizar a los miembros, informar acerca de los objetivos y alcance del emprendimiento, articular la red y planificar las estrategias que permitirán alcanzar los desafiantes objetivos propuestos.

Día del Microempresario

MÚSICA QUE MARCA VIDAS

Continuando con el apoyo a iniciativas de bien público, participamos del concierto solidario, organizado por la Cruz Roja Paraguaya, denominado "Música que marca vidas". El mismo, fue a beneficio de niños y madres adolescentes de nuestro país.

Nuestro respaldo consistió en un apoyo económico, un soporte comunicacional (utilizando nuestros espacios radiales para dar mayor difusión al evento) y el pago del 30% del costo de las adhesiones adquiridas por nuestros colaboradores.

El concierto contó con la presencia de los grupos nacionales: Paiko, Salamandra y La Secreta, que tocaron con la Orquesta Sinfónica de la Ciudad de Asunción (OSCA).

FIELCO CAMINO A CAACUPÉ

Como en años anteriores, replicamos la experiencia de acompañar a los peregrinantes que acuden a la Virgen de Caacupé todos los 8 de diciembre (en la ciudad que lleva su nombre). En el marco de nuestra presencia (ya que contamos con una sucursal en la zona), repartimos agua y entregamos estampas alusivas a la fecha (también en la Terminal de Asunción).

La Acción se inició el 7 de diciembre a la tarde y concluyó el 8 de diciembre, en horas de la madrugada.

SPORTIVO CARAPEGUÁ

El Sportivo Carapeguá (departamento de Paraguarí), es el club más joven en la División Profesional del fútbol de la Primera División de Paraguay. Fue fundado el 3 de septiembre del año 2010, como resultado de la unión de los clubes de la Liga Carapagüeña. Este club, ganó el Campeonato Pre-Intermedia 2010, luego jugó en la División Intermedia y logró el subcampeonato en su primera incursión del 2011, por lo que ascendió a la primera división.

Conscientes del impacto del deporte para una comunidad, decidimos brindar nuestro apoyo, en carácter de Sponsor Oficial, a esta novel selección.

Como apoyo complementario, los colaboradores de nuestra sucursal de Carapeguá –para cada partido- vestían su remera del "potro" (como se conoce al club), con sus respectivos nombres. Luego, en cada disputa deportiva realizamos varias acciones para los hinchas, donde les regalábamos banderas, globos, gorros, llaveros y demás materiales identificatorios con el club, como también obsequiamos a los jugadores diferentes artículos de merchandising de Financiera El Comercio, como termos, kepis, bolsos.

Entre nuestros clientes carapegueños, también promovimos al club. Por cada transacción realizada en nuestra sucursal, se llevaban un obsequio identificatorio del club.

Sponsor Oficial del Sportivo Carapeguá

GOBIERNO Y SOCIEDAD

La participación de una empresa en el desarrollo de un país es cada vez más importante y necesaria. Hoy día se plantea a las empresas participar de alianzas público – privadas que impulsen procesos para el desarrollo sustentable de la sociedad en su conjunto, incluyendo aportes en la elaboración de políticas públicas en los temas que hacen a su sector y al de la salud, educación, seguridad, entre otros de interés público.

749
Colaboradores capacitados

Financiera El Comercio declara que:

La Lucha contra el Lavado de Dinero y el Combate al Financiamiento del Terrorismo son prioritarios dentro de la organización y que ninguna utilidad o fuente de negocios puede justificarse si, con ella, se corre el riesgo de ayudar a quienes pretendan utilizar nuestros servicios con esos fines.

LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Contamos con un Departamento de Cumplimiento, dependiente directamente del Directorio de la Financiera, cuya finalidad es velar por la aplicación efectiva de las políticas de prevención de lavado de dinero y combatir el financiamiento del terrorismo.

En tal sentido, en seguimiento a los resultados obtenidos en las evaluaciones de capacitaciones anteriores, se dictaron charlas, cursos y seminarios, así como se incluyó un examen escrito al final de cada capacitación a fin de evaluar los conocimientos adquiridos.

En total, en el año, fueron capacitados 749 Colaboradores:

- En proceso de Inducción: **269**
- Gerentes y Jefes de área: **75**
- Representantes de Atención al Cliente: **55**
- Oficiales de Créditos: **223**
- Directorio y Comité de Anti Lavado de Dinero: **9**
- Sucursales: **118**

El Directorio y todos los miembros de la financiera se encuentran comprometidos en ejecutar los controles y procesos establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes y Combate al Financiamiento del Terrorismo, cuyo cumplimiento es obligatorio.

El sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, de nuestra entidad, se basa en la Gestión de Riesgos y fundamentalmente en los procesos de debida diligencia "Conozca a su Cliente" (KYC por las siglas de su término en inglés "Know Your Customer"). La metodología del Sistema se basa en la identificación de los riesgos, a través de un análisis de los factores que inciden en mayor o menor medida para clasificarlos, acatando las normas, procedimientos e indicaciones del Banco Central del Paraguay y la Secretaria de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes.

El Oficial de Cumplimiento, cuenta con una estructura fortalecida y apoyada por el Directorio, el Comité de Prevención de Lavado de Dinero y los Gerentes de Sucursales, quienes ejercen la función de Encargados de Cumplimiento, a más de todos los demás colaboradores, que mediante una constante capacitación conocen sus obligaciones y saben que ¡Cumplimiento, en Financiera El Comercio, somos todos!.

Departamento de Cumplimiento

EMBAJADORES DE ACCIÓN INTERNACIONAL

A mitad de año nos ha tocado vivir una experiencia muy enriquecedora con dos jóvenes voluntarios del Programa "Embajadores", de Acción Internacional; con ellos compartimos información y conocimientos, desde su formación profesional, académica y hasta cultural. Estos voluntarios que eligieron a El Comercio para realizar su proyecto en Paraguay, estuvieron trabajando con los miembros del área de RSE y Finanzas, aportando ideas para nuestros materiales de comunicación de productos (como por ejemplo: Crédito Verde y Crédito Mujer) y ofrecieron interesantes recomendaciones para nuestra Banca Web.

También, visitaron a algunos de nuestros clientes de Bancas Comunales (ciudades del área metropolitana y del interior), para conocer su alcance e impacto.

Juan Rubio y Giulia Angi con los colaboradores

PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

A nivel local somos miembro de la Asociación de Entidades Financieras (ADEFI) y de la Red de Microfinanzas, en ambos espacios con el objetivo de aportar al fortalecimiento del sector financiero y en especial de las microfinanzas.

Igualmente, integramos la Red del Pacto Global de las Naciones Unidas, para ser parte del grupo de empresas y organizaciones que impulsan y practican la responsabilidad social como forma de gestión para impulsar un verdadero desarrollo sostenible.

RED DE MICROFINANZAS PARAGUAY

adefi
Asociación de Empresas Financieras del Paraguay

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

- Ministerio de Educación y Cultura.
- Secretaría de la Niñez y la Adolescencia.
- Banco Interamericano de Desarrollo – FOMIN/Fondo Multilateral de Inversiones.
- USAID.
- Plan Paraguay.
- Fundación Solidaridad.
- Fundación Capital.
- Gestión Ambiental para el Desarrollo Sustentable.
- Bioexport.
- Shirosawa.
- CODIPSA.
- Arasy.
- La Fortuna.
- Target S.A.
- Piemonte.
- Codega.
- CAPEXSA.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA
Presidencia de la República del Paraguay

BID

USAID

Plan

BIOEXPORT S.A.
from Paraguay to the World

CODIPSA
Almidón de Mandioca

MEDIO AMBIENTE

Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubiquen... Para reducir sus impactos ambientales, las organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

Extracto de la Sección 6.5.1.1. de la Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y CONCIENCIACIÓN CIUDADANA

Desde el 2008, junto a PROCICLA Y GEAM (Gestión Ambiental), desarrollamos un programa de Reciclaje de Papel con el objeto de promover esta práctica como una alternativa de protección ambiental y favorecer la inclusión social de recicladores informales de la ciudad de Asunción.

Contamos con un Programa llamado EPA!, de ahorro de Energía, Papel y Agua. Esta campaña tiene como objetivo comunicar acciones especificas de ahorro de recursos y generar conciencia en los colaboradores ante el uso racional de energía, papel y agua.

PROGRAMA EPA!

Al respecto, cabe destacar que fueron colocados 15 contenedores diferenciados en las sucursales del área metropolitana y sucursales del interior del País. Esto, para lograr la concienciación ciudadana sobre la importancia de la separación ordenada de alimentos, plásticos, papeles, metales y vidrios.

El registro del 2012, indica que los colaboradores de Financiera El Comercio hemos reciclado la siguiente cantidad de papeles, plásticos y cartones, en Casa Matriz y Sucursales.

- Papel Blanco: **3.586 Kgs**
- Papel Mezcla: **2.480 Kgs.**
- Plásticos: **487 Kgs.**

Esto equivaldría a unos 60 árboles, que hemos salvado.

Sucursal San Ignacio

NUEVO PRODUCTO 2012 CON ENFOQUE SOCIAL:

CRÉDITO VERDE

Con el objetivo de promover la preservación y el cuidado del medio ambiente hemos creado el CRÉDITO VERDE, un producto dirigido a financiar la compra de maquinaria y otras inversiones en tecnologías que permita disminuir el impacto ambiental de las actividades comerciales, con condiciones y tasas de interés preferenciales.

Lanzamos un crédito con destino exclusivo a quienes buscan mejorar la situación ambiental de su entorno, sobre todo a los lugares o elementos de trabajo. Actividades de producción agrícola orgánica, manejo de efluentes y residuos tóxicos para la salud ambiental, conversión energética que no contamine o disminuya la contaminación ambiental en el proceso productivo, maquinarias de biodiesel y reforestación son algunas de las compras financiables a través de Crédito Verde.

La puesta en marcha de este producto, requirió la capacitación de nuestros colaboradores, de tal forma a fomentar su utilización para lograr el objetivo de su creación.

Sucursal Campo 9

GOBIERNO CORPORATIVO

Toda organización cuenta con procesos y estructuras para la toma de decisiones. En algunos casos, éstos son formales, complejos o incluso están sujetos a leyes y regulaciones; en otros casos, son informales, están arraigados en la cultura y los valores de la organización.

Todas las organizaciones deberían implementar procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permitan aplicar los principios y práctica de responsabilidad social.

Extracto de la Seccion 6.2.3, de la Norma Internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.

Rosana Galeano - *Comerciante*

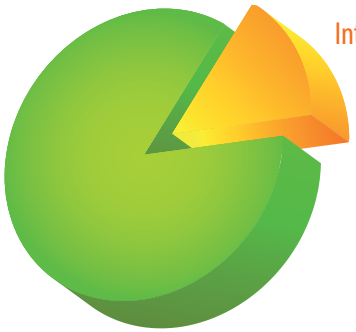
ACCIONISTAS Y DIRECTORIO

Financiera El Comercio cuenta con accionistas internacionales con 2 asientos en el Directorio cada uno (uno titular y uno suplente), que son ACCION Gateway Fund y Grupo ACP de Perú del cual también forma parte Mi Banco, una de las Entidades Líderes de Microfinanzas en el mundo.

Formamos parte de la RED ACCION cuyo slogan es "Crear, crecer y liderar las microfinanzas", la misma cuenta con 21 miembros (15 son instituciones reguladas u ONGs en proceso de transformarse en instituciones reguladas) de toda Latinoamérica, 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.

PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS



DIRECTORIO

Carlos Alberto Heisecke Rivarola	**Presidente**
Teresa Rivarola de Velilla	**Vicepresidente 1º**
Luis Felipe Derteano	**Vicepresidente 2º**
Jorge Pecci Miltos	**Director Titular**
Silvia Murto de Méndez	**Directora Titular**
Diego Guzmán Garavito	**Director Titular**
Jesús Ferreyra Fernández	**Director Suplente**
Jorge de Angulo	**Director Suplente**
Marcela Beatriz de Aguirre	**Directora Titular**
José Caniza Pecci	**Síndico Titular**

Carlos A. Heisecke Rivarola
Presidente

Teresa Rivarola de Velilla
Vicepresidente 1º

Luis Felipe Derteano
Vicepresidente 2º

Jorge Pecci Miltos
Director Titular

Silvia Murto de Méndez
Directora Titular

Marcela Beatriz de Aguirre
Directora Titular

Diego Guzmán Garavito
Director Titular

Jesús Ferreyra Fernández
Director Suplente

Jorge de Angulo
Director Suplente

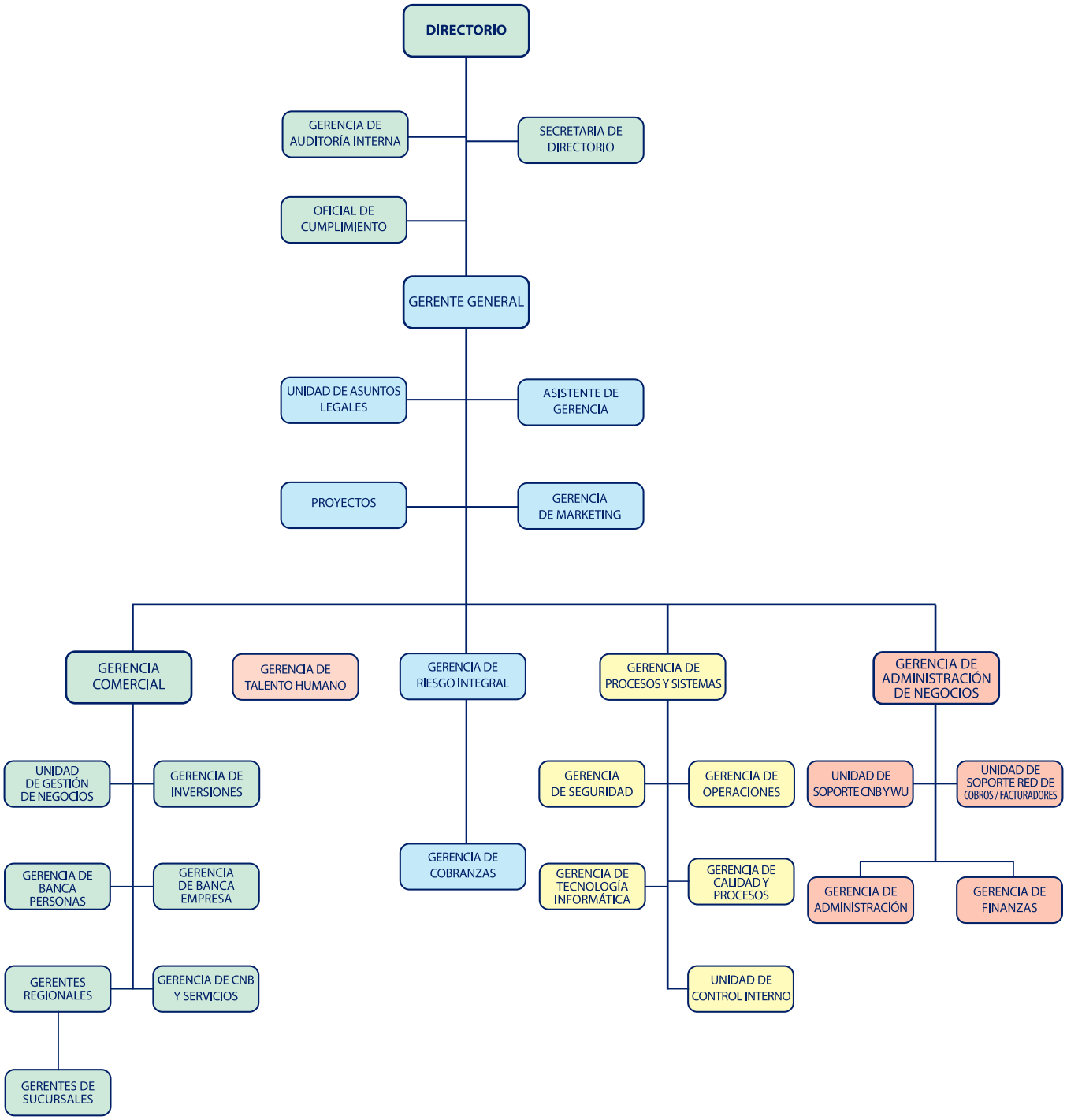
José Caniza Pecci
Síndico Titular

PLANA EJECUTIVA

Orlando Gilardoni	**Gerente General**
Lourdes Macchi	**Gerente de Administración de Negocios**
Manuel Fernández	**Gerente Comercial**
Sandra Martínez	**Gerente de Talento Humano**
Widilfo Escobar	**Gerente de Riesgo Integral**
Vacante	**Gerente de Procesos y Sistemas**
Silvia Franco	**Gerente de CNB y Servicios**
Carolina Cabrera	**Gerente de Calidad y Procesos**
Francisco Carpinelli	**Gerente de Finanzas**
Sonia Colmán	**Gerente de Administración**
Gustavo Acosta	**Gerente de Tecnología Informática**
Edgar Molas	**Gerente de Cobranzas**
Sergio Gayoso	**Gerente de Auditoría Interna**
Silvia Caballero	**Gerente de Marketing y Responsabilidad Social Empresarial**
Raúl Galeano	**Gerente de Seguridad**
Cristhian Barrios	**Gerente de Banca Empresas**
Arlette Barrail	**Gerente de Banca Personas y Contact Center**
Mauro Corvalán	**Gerente de Inversiones**
Miguel Noceda	**Gerente de Operaciones**
Raquel Vázquez	**Jefa de Unidad de Asuntos Legales**
Cristina Ruiz	**Jefa de Gestión de Negocios**
Liliana Llanos	**Oficial de Cumplimiento**
Ana María Díaz de Bedoya	**Contadora**

Plana Ejecutiva

ORGANIGRAMA PLANA EJECUTIVA



Operaciones

Servicios Generales

Área Comercial

Asuntos Legales

COMPORTAMIENTO ÉTICO

Desde el año 2010, Financiera El Comercio cuenta con un Código de Ética y un Reglamento del Directorio y la Asamblea de Accionistas, que impulsan y brindan el marco para monitorear y sancionar los desvíos o incumplimientos de sus definiciones.

Código de Ética

CANAL DE DENUNCIAS

Es un medio de comunicación institucional, el cual permite que los miembros (de cualquier nivel y jerarquía) puedan denunciar el incumplimiento de las normas, enviando un correo electrónico a una dirección de mail específica y confidencial, provista por la financiera.

En el 2012, hemos tenido 5 informes de casos de investigación y 1 denuncia hecha formalmente por el Canal de Denuncias, que tuvo su seguimiento y resolución.

HOMOLOGACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

El Reglamento Interno de Trabajo, que establece las disposiciones que regulan el orden, la disciplina y la seguridad, necesarias para la buena ejecución de las labores en la Financiera, fue homologado con 50 colaboradores, de distintas áreas y sucursales de la financiera.

En reuniones especiales, este documento fue revisado y ampliamente discutido, de tal forma a no quedar dudas respecto a su contenido.

El Reglamento Interno orienta el comportamiento y propicia la eficiencia laboral del trabajador y, a su vez, constituye la normativa de oportunidad para obtener mejoras laborales, oportunidades de superación y estabilidad. Este documento se integra al compendio informativo del contrato individual de los colaboradores.

Ana González - Unidad de Valores Institucionales

***Catalino Torales** - Productor de Leche*

GESTION INTEGRAL DE RIESGO

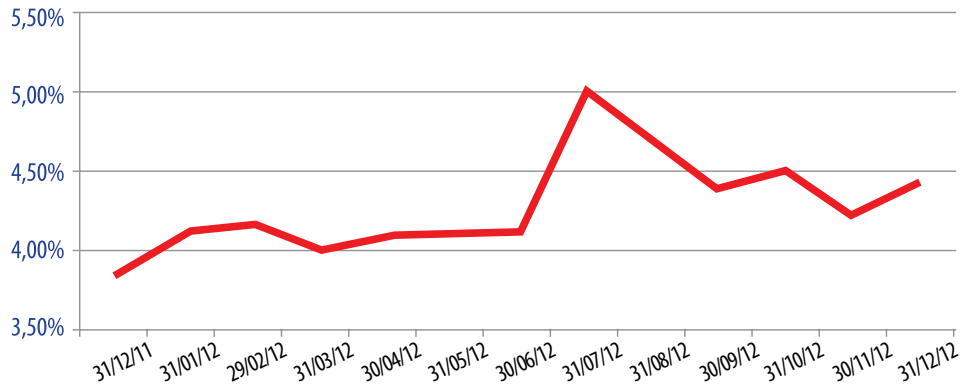
En la gestión integral del riesgo, en sus diferentes ámbitos, mantenemos una política exigente, tales como previsiones genéricas prudentes en cuanto a riesgos de créditos, nivel de capitalización mucho mayor al exigido como mínimo para financieras, exposición en moneda extrajera con niveles más ajustados que las exigidas por la regulación, índices de liquidez y calces por plazo conservadores, con los cuales la institución demuestra fortaleza.

4%

Morosidad mayor a 60 días

RIESGO DE CRÉDITO

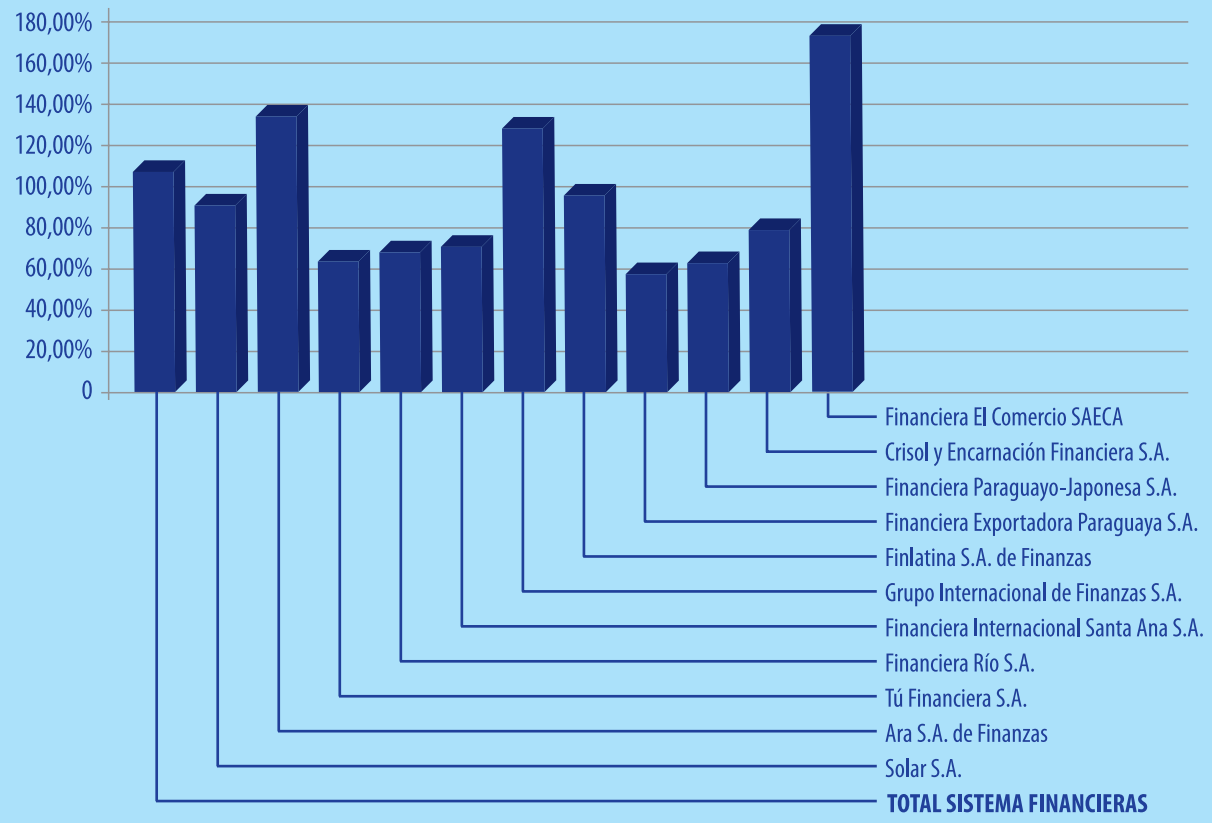
En materia de riesgo de crédito, el sistema financiero-bancario ha tenido un año con complicaciones por la coyuntura (brote de aftosa y sequía). El Comercio no ha sido la excepción. Sin embargo, con acciones y políticas eficaces, hemos podido controlar la morosidad, que a mediados del año estuvo en niveles del 5 %, para cerrar con poco más del 4 % en la cartera vencida > 60 días (datos de Boletines Estadísticos de Banco Central del Paraguay).



Departamento de Riesgo Integral

PREVISIONES / PRÉSTAMOS VENCIDOS

El leve crecimiento en la mora obligó a la utilización de las previsiones genéricas que la financiera dispone para situaciones como las presentadas en el año. A pesar de ello, nos mantuvimos como la institución de mayor cobertura en previsiones sobre la cartera vencida (175 %).



RIESGOS FINANCIEROS Y OPERATIVOS

En la gestión de riesgo de liquidez, mantuvimos una política prudencial, de manera a dar seguridad a inversores, accionistas y colaboradores.

En los plazos críticos de 30, 60 y 90 días, la institución tiene una cobertura promedio mensual, en los tres diferentes plazos, del 30 % de activos más que pasivos. Así también, los niveles de capitalización, representan casi de dos veces más de lo requerido como capital mínimo para instituciones financieras.

El año 2012, fue un año crucial para los cambios en el área de riesgos, ya que hemos avanzado -en gran medida- en la gestión de riesgos tales como: tipo de cambio, tasa de interés y operativo, aspectos en los que la normativa del Banco Central del Paraguay no exige un modelo de gestión específico. Aún así, con capacitaciones de los responsables, hemos mejorado y adelantado inclusive a las normativas como las de Riesgo Operativo, por ejemplo, que entrará a regir en el año 2014, que es el plazo de implementación.

30%

Más Activos que Pasivos

REESTRUCTURACIÓN ÁREA DE COBRANZAS

El área de cobranzas tuvo una reestructuración, dejando de depender de la Gerencia de Riesgo Integral, para poseer una gerencia propia, en pos de dar mayor importancia a esta área tan sensible.

En el marco de la reestructuración, se dio un particular énfasis a las capacitaciones, enfocadas principalmente en "el buen trato y una excelente atención a los clientes". Todo esto para poder enfrentar un año duro para el Paraguay, con repercusiones en la recuperación de los créditos.

CALIDAD Y PROCESOS

En la búsqueda de mejorar cada vez más, está área es de suma importancia en la reingeniería de puntos claves para prestar un excelente servicio, tanto al cliente externo como interno.

Desde la reingeniería de áreas, procesos, validaciones y capacitaciones, se brinda una constante mejora en cada punto, teniendo siempre nuevos aspectos a optimizar que son evaluados y atendidos mediante las diferentes herramientas de perfeccionamiento, lo que lleva a una mejora.

Durante el 2012 se realizaron mejoras importantes en cada uno de los procesos que tuvieron un impacto positivo en los clientes, entre se pueden citar:

- Reingeniería del área de Cambios y Finanzas.
- Reingeniería del área de TI.
- Reingeniería del área de CYP (Testing).
- Reingeniería del área de Operaciones.

También se realizaron capacitaciones al área de Calidad y Proceso para ahondar en conocimientos técnicos en procesos y Organización & Métodos. Asimismo, se brindó apoyo para la implementación del Share Point (intranet), herramienta de gran utilidad para el manejo interno de información.

Departamento de Cobranzas

Departamento de Calidad y Procesos

SEGURIDAD LÓGICA

Bantotal

En el 2012, se definieron estándares para el uso del sistema Bantotal, específicamente en lo concerniente al perfil de cada colaborador, acorde al cargo que ocupa dentro de la organización. Esto permitió depurar el sistema y controlar el acceso a ciertos programas críticos del mismo.

Por otra parte, se implementó un cambio en la modalidad de capacitación a nuevos funcionarios, respecto a los riesgos y mejores prácticas en el uso de los sistemas. Esto se logró con una demostración de riesgos sobre seguridad informática, mediante videos y presentaciones más didácticas.

A la vez, incluimos un área en la administración de sistemas potenciales que utilizamos con nuestra red de Agentes y Corresponsales No Bancarios. Con esto logramos realizar estandarizaciones, actualizaciones y aplicaciones de mejores prácticas y políticas de seguridad en dichos sistemas.

TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

Esta área da el permanente soporte a todas las demás, sobre todo en la continua actualización de sistemas; por ejemplo, para aumentar los servicios a ofrecer y hacer operativas diferentes transacciones, sobre todo para permitir a nuestras redes y corresponsales aumentar el número de transacciones realizadas.

Este año, se brindó soporte al Sistema Nacional de Pagos (SIPAP), con el cual se estableció la conectividad con el Banco Central del Paraguay, a través del enlace de Bancard, de acuerdo a las especificaciones brindadas.

El Comercio fue una de las cinco entidades seleccionadas para realizar las pruebas preliminares, dado el avance de nuestra entidad con respecto a las demás entidades. Con la conectividad se culminó satisfactoriamente la etapa de instalación en nuestra infraestructura del software con Interface Gráfica de Usuario y se dio cumplimiento a los objetivos de operatividad del sistema, establecidos para el período de pruebas.

Adicionalmente, para Red Fácil se desarrollo e implementó nuevos facturadores, dando prioridad a aquellos que representan mayor volumen, con adecuaciones del sistema que nos permitan competir con otros procesadores de pagos. Con esto logramos utilizar varios canales para captar cobros (Cajas Propias, Corresponsales No Bancarios, Banca Web/Móvil, etc.). Se definió también la utilización de una sola plataforma para el registro de todos los tipos de transacciones utilizadas: Western Union, Red Fácil, Corresponsales No Bancarios y Banca Web.

En la búsqueda por dotar del equipamiento necesario a los Oficiales de Bancas Comunales y cumplir con los objetivos definidos (de captura de mayor información de los integrantes de las Bancas Comunales) se realizaron grandes inversiones en equipamientos y software.

Departamento de Seguridad

Departamento de Tecnología Informática

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Financiera El Comercio apuesta a la transparencia y la rendición de cuentas. Esto con la intención de acercar la información necesaria y precisa a sus distintos grupos de interés, para que puedan tomar las mejores decisiones. El trabajo de monitoreo de la gestión es realizado por auditores internos y externos, cuyas recomendaciones son atendidas por cada área involucrada, en busca de una mejora continua que repercuta en la rentabilidad del negocio, así como en la calidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes.

José Olmedo *- Hotelero*

GESTIÓN FINANCIERA

En el año 2012 se enfrentaron varios desafíos; por un lado, el manejo consistente de la posición financiera de la empresa, a fin de optimizar las condiciones del mercado (que fueron diferentes a años anteriores) con una tendencia de la cotización del dólar americano, que cerró a la baja, y condiciones de recupero exigentes debido al contexto de la agro ganadería.

A fin de mantener la adecuada financiación para el desarrollo del potencial de todos los sectores comerciales se combinaron financiamientos externos e internos, así como los plazos de los mismos, lo que permitió contar con recursos suficientes y optimizar los costos, buscando el máximo de eficiencia en todos los casos.

El conveniente manejo de la liquidez, permitió (i) potenciar las operaciones de la Mesa de Cambios y Mesa de dinero, (ii) atender los requerimientos de los clientes externos e internos y (iii) la cobertura oportuna y necesaria de las necesidades de fondeo de las 50 Sucursales.

Asimismo, durante el año se han revisado y actualizado todos los manuales de procedimientos de la Gerencia de Finanzas, de tal forma a ajustar la operativa a los requerimientos actuales. Mediante esta tarea se pudieron agilizar los procesos de coordinación de la logística de transporte de caudales a todas las sucursales, mejorar los procesos de manejo de administración y custodia de valores, atender las crecientes operaciones de compra/venta de divisas y el manejo de las monedas extranjeras recibidas en las sucursales y casa matriz.

Por último señalar que en el mes de julio, Financiera El Comercio participó y fue adjudicada con la compra de Bonos del Ministerio de Hacienda, licitados, por primera vez, a través de la Bolsa de Valores y Productos de Asunción S.A. (BVPASA). Estos son instrumentos financieros apropiados porque ayudan a diversificar la cartera y aportan un grado de seguridad por ser Bonos del Estado.

Departamento de Finanzas

PRINCIPALES INDICADORES

ACTIVOS TOTALES

2010	573.051.256.319
2011	599.673.320.951
2012	689.528.570.524

PATRIMONIO LÍQUIDO

2010	84.781.751.244
2011	96.585.374.675
2012	102.699.292.865

LUCRO LÍQUIDO

2010	17.433.057.205
2011	19.689.834.594
2012	15.202.436.487

ÍNDICE DE BASILEA

2010	13,46%
2011	13,41%
2012	13,36%

ROE

2010	20,56%
2011	20,39%
2012	14,8%

ÍNDICE DE EFICIENCIA

2010	19,80%
2011	20,19%
2012	20,76%

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

RESUMEN EE.FF.	EN GUARANÍES
Activo.	689.528.570.524
Pasivo.	586.829.277.659
Cuentas de Contingencias y Orden.	1.684.781.526.939
Resultado del Ejercicio.	15.202.436.487
Patrimonio Neto.	102.699.292.865
Efectivo y sus Equivalentes al Final del Ejercicio.	116.462.233.891

Departamento de Contabilidad

CUADRO DE INVERSIONES

CONCEPTO	AÑO				
	2008	2009	2010	2011	2012
Capacitación.	207.651.634	105.273.719	209.215.422	595.146.073	520.621.621
Adquisición de equipos informáticos y software.	2.672.211.488	1.456.152.487	3.575.284.841	851.481.248	728.922.653
Actividades de integración (*festejos, canastas, torneos, etc.*).	Sin datos	2.339.822.435	3.371.135.675	3.779.338.625	4.469.344.146
Mobiliarios y otras adquisiciones.	946.043.270	869.463.488	4.046.028.700	322.799.956	464.879.273
Donaciones y contribuciones.	42.087.327	24.328.500	114.191.767	22.450.000	9.757.000
Regalos empresariales.	Sin datos	Sin datos	177.543.728	107.368.590	121.286.911
Auditorías Externas.	144.907.500	222.231.673	217.633.138	119.999.999	187.000.000
Publicidad y Propaganda.	3.721.507.249	3.881.391.275	4.348.629.402	3.802.721.749	5.798.713.350

Los montos están expresados en guaraníes.

CUADRO DE PAGOS

CONCEPTO	AÑO				
	2008	2009	2010	2011	2012
Salarios.	13.665.238.926	18.407.466.682	27.971.920.939	29.262.218.431	35.155.371.519
Honorarios Profesionales.	9.661.096.242	11.010.352.034	10.208.407.142	15.093.071.524	11.661.821.529
IVA.	600.363.516	195.973.277	365.595.221	345.838.091	403.649.858
Renta.	2.579.588.673	3.362.016.033	2.411.487.747	3.389.826.327	2.654.762.213
Cargas Sociales *(IPS aporte patronal, aguinaldo, vacaciones)*.	3.258.398.208	5.178.428.016	7.478.665.515	9.684.460.137	12.764.965.559

Los montos están expresados en guaraníes.

DICTAMEN DEL SÍNDICO

SEÑORES
FINANCIERA EL COMERCIO S.A.E.C.A

*He examinado el Balance General de **FINANCIERA EL COMERCIO S.A.E.C.A.**,31 de Diciembre de 2012, así como el correspondiente Cuadro Demostrativo de Pérdidas y Ganancias y Notas a los Estados Contables, por el ejercicio terminado en esa fecha. El examen fue practicado de acuerdo con las disposiciones del artículo 1.124 del Código Civil y normas generalmente aceptadas.*

En mi opinión, los Estados Contables que se acompañan, expresan razonablemente la situación patrimonial y financiera de la Sociedad al 31 de Diciembre de 2012 y los Resultados de sus operaciones a dicha fecha.

Así mismo, he examinado la Memoria del Directorio referente al periodo concluido el 31 de Diciembre de 2012, y habiendo obtenido al respecto las informaciones y explicaciones que he considerado necesarias, no tengo observaciones que formular.

Asunción – Paraguay
Febrero de 2013

JOSÉ MARÍA CANIZA
SÍNDICO

AUDITORÍA

El Comité de Auditoría dentro del cumplimiento de su rol de apoyo al Directorio, ha desempeñado eficazmente su labor de supervisión de los riesgos, tratando de forma oportuna los temas vinculados a la administración de riesgos, el posicionamiento de controles internos, la revisión de de posibles hallazgos y la evaluación de los planes de acción para la gestión de mitigación de riesgos.

La gestión del área de Auditoría Interna estuvo marcada por varios cambios importantes, desde la adopción de una metodología de auditorías basada en riesgos, acompañada de un proceso de implementación del sistema informático de gestión de riesgo y auditoría TEAM MATE, uno de los principales software de administración de auditoría en el mundo. Con esta inversión se apunta a elevar el nivel de eficiencia y productividad de la gestión de nuestra auditoría interna, a través de la integración de suites de análisis de riesgos, planificación, ejecución, seguimiento de proyectos de auditoría y gestor de papeles de trabajo.

Asimismo, hemos aumentado la utilización y generación de rutinas automáticas de revisión mediante el uso de nuestras herramientas ACL e IDEA, que favorece el aumento de la efectividad, los alcances de revisión, la calidad de cada uno de nuestros proyectos de auditoría, así como reducir costos de análisis.

El desafío para los años siguientes será consolidar la implantación de esta metodología de auditoría basada en riesgos y seguir en la línea de (i) incorporar tecnología y sistematizar la auditoría interna y las mejores prácticas de mercado, (ii) apostar a la capacitación y gestión del conocimiento del personal, como clave para la eficiencia y calidad de la auditoria, y (iii) afianzar la buena comunicación con el Comité de Auditoría, como aspecto fundamental para la sintonización de objetivos y actividades alineadas a las necesidades de la Financiera.

Departamento de Auditoría

DICTAMEN DE LA AUDITORÍA EXTERNA

Tel: 595 (21) 492 242
Fax:595 (21) 493 665
bdo@bdo.com.py
www.bdo.com.py

Humaitá 145, Edif. Planeta I, 9° Piso
Código Postal 1245
Asunción, PARAGUAY
Casilla de Correo 15137

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

25 de febrero de 2013

A los Señores Accionistas y Directores
de Financiera El Comercio S.A.E.C.A

1. Hemos auditado los estados contables adjuntos de Financiera El Comercio S.A.E.C.A., los que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2012 y 2011, y los correspondientes estados de resultados y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y sus notas, que contienen un resumen de las políticas contables importantes y otras informaciones aclaratorias.

2. *Responsabilidad de la Administración sobre los estados contables*

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los mencionados estados contables de conformidad con las normas, reglamentaciones e instrucciones contables impartidas por el Banco Central del Paraguay, y en los aspectos no reglamentados por éstas, con normas contables generalmente aceptadas en Paraguay. Dicha responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos adecuados para la preparación y presentación razonable de estados contables que estén libres de errores significativos, debido a fraude o error; la selección y aplicación de políticas contables apropiadas; y la realización de estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

3. *Responsabilidad del Auditor*

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre los mencionados estados contables basados en nuestra auditoría. Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con los estándares de auditoría establecidos en el "Manual de Normas y reglamentaciones de Auditoría Independiente para las Entidades Financieras" aprobado por la Superintendencia de Bancos según Resolución SB.SG 313/01 del 30/11/01 y de acuerdo con normas de auditoría vigentes en Paraguay. Esas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados contables están libres de errores significativos.

Una auditoría comprende la realización de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre las cifras y las revelaciones en los estados contables. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados contables, debido a fraude o error. Con la realización de estas evaluaciones de riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes para la preparación y presentación razonable de los estados contables de la Entidad, a fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables efectuadas por la Administración, así como la evaluación de la presentación de los estados contables en su conjunto.

Auditores Consultores, una sociedad simple paraguaya, es miembro de BDO International Limited,una compañía limitada por garantía del Reino Unido, y forma parte de la internacional BDO de empresas independientes asociadas.

BDO

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para ofrecer una base razonable para nuestra opinión de auditoría.

4. *Opinión*

En nuestra opinión, los estados contables mencionados en el párrafo 1 presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de Financiera El Comercio S.A.E.C.A. al 31 de diciembre de 2012 y 2011, y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las Normas, Reglamentaciones e Instrucciones contables impartidas por el Banco Central del Paraguay, y en los aspectos no reglamentados por éstas, con normas contables generalmente aceptadas en Paraguay, según se expone en el inciso 2 de la Nota B a los estados contables.

5. *Informe sobre otros requisitos legales y normas reguladoras*

En cumplimiento de lo establecido por la Resolución General SET N° 20/2008 y sus modificatorias, que reglamenta el Artículo N° 33 de la Ley N° 2421/04 y de acuerdo con los lineamientos establecidos en la DPA 1020 emitida por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay, en el marco de nuestro examen de auditoría de los estados contables de Financiera El Comercio S.A.E.C.A. al 31 de diciembre de 2012, tal como se expone en los párrafos 1 a 4 anteriores informamos que:

a. Financiera El Comercio S.A.E.C.A. mantiene sus registros de acuerdo con lo establecido en la Ley 125/91, Ley 2421/04 y sus reglamentaciones;
b. A la fecha del presente informe, y considerando los límites de materialidad establecidos, la Sociedad ha cumplido con los pagos y/o ha provisionado sus obligaciones impositivas relacionadas con el año finalizado el 31 de diciembre de 2012;
c. Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la Resolución General SET N° 20/2008 y sus modificatorias, que reglamenta el Artículo N° 33 de la Ley N° 2421/04, no habiendo aspectos significativos impositivos que mencionar.

Oscar Guillén
Socio
Matrícula N° F-4
Colegio de Contadores del Paraguay

ESTADOS CONTABLES

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011
(EXPRESADO EN GUARANÍES)

	2011	2012
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBILIDADES		
Caja	26.427.765.285	34.134.319.729
Banco Central del Paraguay	26.178.431.530	27.241.350.660
Otras Instituciones Financieras	54.322.744.858	55.303.585.145
Previsiones (Nota C.6)	-140.623.942	-17.021.643
	106.788.317.731	**116.662.233.891**
VALORES PUBLICOS Y PRIVADOS		
Valores Públicos y Privados (Nota C.3)	**0**	**1.020.246.575**
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓ FINANCIERA SECTOR FINANCIERO		
Otras Instituciones Financieras	683.784.440	529.212.881
Deudores por Productos Financieros Devengados	57.325.470	46.215.510
Previsiones (Nota C.6)	0	0
	741.109.910	**575.428.391**
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓ FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO		
Préstamos	449.399.843.201	513.373.056.874
Deudores por Productos Financieros Devengados	20.752.071.213	22.271.744.421
Previsiones (Nota C.6)	-29.928.046.625	-27.080.641.565
	440.223.867.789	**508.564.159.730**
CRÉDITOS DIVERSOS		
Diversos	21.385.050.944	26.373.688.712
Previsiones (Nota C.6)	-1.193.366.942	-1.244.079.894
	20.191.684.002	**25.129.608.818**
CRÉDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO		
Préstamos	16.793.114.451	22.595.941.525
Deudores por Productos Financieros Devengados	2.148.371.591	1.579.117.072
Previsiones (Nota C.6)	-14.054.403.801	-15.220.902.871
	4.887.082.241	**8.954.155.726**
INVERSIONES		
Títulos Privados	5.336.022.571	5.489.328.124
Otras Inversiones	215.070.412	215.070.412
Previsiones (Nota C.7)	-333.092.983	-2.168.898.536
	5.218.000.000	**3.535.500.000**
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**578.050.061.673**	**664.251.333.131**
ACTIVO NO CORRIENTE		
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		
Propias (Nota C.8)	18.746.913.011	14.053.349.112
	18.746.913.011	**14.053.349.112**
CARGOS DIFERIDOS		
Cargos Diferidos (Nota C.9)	2.876.346.267	11.223.888.281
	2.876.346.267	**11.223.888.281**
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	**21.623.259.278**	**25.277.237.393**
TOTAL ACTIVO	**599.673.320.951**	**689.528.570.524**

	2011	2012
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
OBLIG. POR INTERM. FINANC. SECTOR FINANCIERO		
Banco Central del Paraguay (FGD)	457.793.500	507.314.432
Otras Instituciones Financieras (Nota C.11)	106.082.572.075	113.773.689.518
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	2.213.489.351	2.883.286.551
	108.753.854.926	**117.164.290.501**
OBLIG. POR INTERM. FINANC. SECTOR NO FINANCIERO		
Depósito - Sector Privado	349.768.314.038	411.827.130.255
Depósitos-Sector Público	15.956.000.000	15.224.000.000
Otras Obligaciones	200.037.681	24.288.157
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	7.409.103.981	9.853.042.362
	373.333.455.700	**436.928.460.774**
OBLIGACIONES DIVERSAS		
Acreedores Fiscales	5.385.077.450	4.072.868.036
Acreedores Sociales	724.089.816	769.253.197
Dividendos a Pagar	0	0
Otras Obligaciones Diversas	9.566.307.622	23.310.569.989
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	2.340.804	970.980
	15.677.815.692	**28.153.662.122**
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**497.763.126.318**	**582.246.413.397**
PASIVO NO CORRIENTE		
PROVISIONES Y PREVISIONES		
Provisiones	2.096.258.214	396.483.680
Previsiones	3.228.561.732	4.186.380.579
	5.324.819.946	**4.582.864.259**
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	**5.324.819.946**	**4.582.864.259**
TOTAL PASIVO	**503.087.946.276**	**586.829.277.656**
PATRIMONIO NETO		
Capital Integrado	50.000.000.000	55.000.000.000
Adelanto Irrevocable a Cuenta de Integración Capital	0	0
Primas de Emisión	962.580	962.580
Ajustes al Patrimonio	4.793.789.691	5.779.173.804
Reservas	22.100.787.810	26.736.719.994
Resultado del Ejercicio	19.689.834.594	15.202.436.487
TOTAL PATRIMONIO NETO	**96.585.374.675**	**102.699.292.865**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**599.673.320.951**	**689.528.570.524**

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

CUENTAS DE CONTINGENCIA,ORDEN Y FIDEICOMISO

	2011	2012
Garantías Otorgadas	0	0
Líneas de Créditos	16.419.231.113	14.797.378.452
Otras Contingencias	99.442.648.451	85.845.394.694
Total Cuentas de Contingencias	**115.861.879.564**	**100.642.773.146**
Cuentas de Orden	927.776.646.586	1.584.138.753.793
Total Cuentas de Orden	**927.776.646.586**	**1.584.138.753.793**

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Orlando Gilardoni
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1°

3

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

Inicialado al solo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

ESTADO DE RESULTADOS POR EL EJERCICIO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011
(EXPRESADO EN GUARANÍES)

	2011	2012
GANANCIAS FINANCIERAS		
Créditos Vigentes – Sector Financiero	516.552.163	633.377.341
Créditos Vigentes – Sector No Financiero	113.263.698.104	117.875.870.452
Créditos Vencidos por Intermediación Financiera	2.533.135.095	1.478.625.347
Renta de Valores Privados Nacionales	700.196	0
Valuación de Activos y Pasivos Financieros en M.E.	235.925.018.391	149.638.732.739
	352.239.103.949	**269.626.605.879**
PERDIDAS FINANCIERAS		
Por Obligaciones – Sector Financiero	8.405.682.721	9.488.594.686
Por Obligaciones – Sector No Financiero	26.459.455.700	31.732.000.443
Valuación de Pasivos y Activos Financieros en M.E.	235.273.210.876	147.626.145.760
	270.138.349.297	**188.846.740.889**
RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES	**82.100.754.652**	**80.779.864.990**
PREVISIONES		
Constitución de Previsiones	-74.501.361.784	-51.065.564.586
Desafectación de Previsiones	50.597.983.867	31.573.249.221
	-23.903.377.917	**-19.492.315.365**
RESULTADO FINANCIERO DESPUES DE PREVISIONES	**58.197.376.735**	**61.287.549.625**
RESULTADO POR SERVICIOS		
Ganancias por Servicios	30.703.244.539	42.470.848.818
Pérdidas por Servicios	-4.737.583.597	-6.191.162.385
	25.965.660.942	**36.279.686.433**
RESULTADO BRUTO	**84.163.037.677**	**97.567.236.058**
OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS		
Ganancias por Créditos Diversos	31.823.729.813	34.399.705.447
Otras	3.425.228.099	5.014.521.644
Por Valuación de Otros Activos y Pasivos en M.E.	158.688.751.887	49.815.017.803
	193.937.709.799	**89.229.244.894**
OTRAS PERDIDAS OPERATIVAS		
Retribución al Personal y Cargas Sociales	58.714.850.369	64.845.465.971
Gastos Generales	28.833.270.318	32.539.755.912
Depreciaciones de Bienes	3.166.626.129	3.420.210.115
Otras	8.977.841.841	14.732.529.924
Amortización de Cargos Diferidos	640.017.985	2.849.182.302
Por Valuación de Otros Activos y Pasivos en M.E.	155.669.440.883	50.902.261.515
	256.002.047.525	**169.289.405.739**
RESULTADO OPERATIVO NETO	**22.098.699.951**	**17.507.075.213**
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS		
Ganancias Extraordinarias	1.910.651.041	1.837.030.125
Pérdidas Extraordinarias	-897.531.811	-1.412.366.292
	1.013.119.230	**424.663.833**
AJUSTE DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		
Ganancias	139.573.436	63.910.804
Pérdidas	-171.731.696	-138.451.150
	-32.158.260	**-74.540.346**
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	**23.079.660.921**	**17.857.198.700**
Impuesto a la Renta	3.389.826.337	2.654.762.213
UTILIDAD DEL EJERCICIO DESPUES DEL IMPUESTO	**19.689.834.594**	**15.202.436.487**

Sra. Ana María de Velilla Contadora | Sr. José María Casina Síndico | Sr. [illegible] Gerente General | Sra. Silvia M. de Morales Director Titular | Sra. Teresa R. de Velilla Vicepresidente 1°

4

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

Estado de Flujos de Efectivo
(Expresado en Guaraníes)

		Por el año terminado	
		el 31/12/2011	el 31/12/2012
		Gs	Gs
Utilidad Neta después de Impuesto		**19.689.834.594**	**15.202.436.487**
Ajustes a la Utilidad del Ejercicio			
Depreciación de Bienes de Uso		3.166.626.129	3.420.210.115
Constitución de Previsiones		74.501.361.784	51.065.564.586
Desafectación de Previsiones		(50.597.983.867)	(31.573.249.221)
Perdidas Extraordinarias		1.013.119.230	424.663.833
		47.772.957.870	**38.539.625.800**
Resultado de Operaciones antes de Cambios en el Capital de Trabajo			
Aumento/Disminucion de Créditos Vigente Sector Financiero		9.521.441.307	165.681.519
Aumento/Disminución de Créditos Vigente Sector No Financiero		(9.210.584.589)	(65.492.886.881)
Aumento/Disminución de Créditos Diversos		(4.881.659.125)	(4.988.637.768)
Aumento/Disminución de Créditos Vencidos		(13.626.831.132)	(22.811.947.194)
Aumento/Disminución de Obligaciones Sector Financiero		4.304.392.625	8.412.435.575
Aumento de Obligaciones Sector No Financiero		9.721.357.411	63.595.005.074
Aumento/Disminución de Obligaciones Diversas		1.463.921.869	12.475.846.430
Otros (pagos) / cobros operativos, netos		(3.367.127.867)	(10.042.671.365)
Efectivo Neto y Equivalente de Efectivo por Actividades de Operación	**A**	**41.697.868.369**	**19.852.451.190**
Flujo de Efectivo y Equivalente de Efectivo por Actividades de Inversión			
Disminución Valores Públicos y Privados		199.299.804	(1.030.246.575)
Aumento/Disminución de Inversiones		(959.891.513)	153.305.553
Compra/Venta de Activos Fijos		(1.174.538.574)	772.308.402
Efectivo y Equivalente de Efectivo por Actividades de Inversión	**B**	**(1.935.130.283)**	**(104.632.620)**
Flujo de Efectivo y Equivalente de Efectivo por Actividad de Financiamiento			
Aporte para aumento de Capital en efectivo		0	0
Distribución de Utilidades		(8.864.148.215)	(10.073.902.410)
Efectivo Neto y Equivalente de Efectivo por Actividades de Financiamiento	**C**	**(8.864.148.215)**	**(10.073.902.410)**
Aumento (Disminución) Neta de Efectivo y sus Equivalentes	**(A + B + C)**	30.898.589.871	9.673.916.160
Efectivo y sus equivalentes al Inicio del Ejercicio		75.889.727.860	106.788.317.731
Efectivo y sus Equivalente al Final del Ejercicio		**106.788.317.731**	**116.462.233.891**

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Orlando Cardoni
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1°

5

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

Estado de Evolución del Patrimonio Neto por el Ejercicio Económico finalizado el 31 de diciembre de 2012

	CAPITAL			RESERVAS		RESULTADOS		PATRIMONIO NETO
CUENTAS	CAPITAL INTEGRADO	APORTES IRREVOCABLES	PRIMAS DE EMISION	LEGAL	REVALÚO	ACUMULADOS	DEL EJERCICIO	TOTAL
Saldo al inicio del ejercicio	50.000.000.000	0	962.580	22.100.787.810	4.793.789.691	0	19.689.834.594	96.585.374.675
Transferencia de Resul. E. Ant.	0	0	0	0	0	19.689.834.594	(19.689.834.594)	0
Ajuste al Patrimonio	0	0	0	0	985.384.113	0	0	985.384.113
Constitucion de Reserva Legal	0	0	0	4.615.932.184	0	(4.615.932.184)	0	0
Distribucion de dividendos en Acc.	5.000.000.000	0	0	0	0	(5.000.000.000)	0	0
Distribucion de dividendos en Efec.	0	0	0	0	0	(10.073.902.410)	0	(10.073.902.410)
Resultado del Ejercicio	0	0	0	0	0	0	15.202.436.487	15.202.436.487
SALDO AL 2012	**55.000.000.000**	**0**	**962.580**	**26.716.719.994**	**5.779.173.804**	**0**	**15.202.436.487**	**102.699.292.865**
SALDO AL 2011	50.000.000.000	0	962.580	22.100.787.810	4.793.789.691	0	19.689.834.594	96.585.374.675

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Orlando Giardoni
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

6

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

A) CONSIDERACIÓN POR LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.

Los estados contables al 31 de diciembre de 2012 serán considerados por la Asamblea Ordinaria de Accionistas a realizarse dentro del plazo establecido por el Art. 15 de los Estatutos Sociales y el Art. 1079 del Código Civil.

B) INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LA ENTIDAD FINANCIERA

b.1) Naturaleza Jurídica

Financiera El Comercio S.A. fue constituida por Escritura Pública de fecha 26 de Abril de 1976, y reconocida su Personería Jurídica por Decreto del Poder Ejecutivo de la Nación Nº 23.758 de fecha 6 de Julio de 1976 e inscripto en el Registro Público de Comercio en fecha 9 de Julio de 1976. Por Escritura Pública Nº 342 de fecha 19 de Diciembre de 1995 se cambia la denominación social por la de **Financiera El Comercio S.A.E.C.A.** a los efectos de acogerse a los beneficios de la Ley Nº 548/95. Por Resolución Nº 179/95, la Comisión Nacional de Valores calificó a Financiera El Comercio S.A. como sociedad anónima emisora de capital abierto. En fecha 28 de Diciembre de 1999, El Directorio del Banco Central del Paraguay, a través de su Resolución Nº 3, Acta 184, autorizó la fusión por absorción de Emprendimientos Financieros S.A.E.C.A., por parte de Financiera El Comercio S.A.E.C.A., resuelta en Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 26 de Noviembre de 1999. Como parte de dicho proceso se cumplieron con las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay sobre todo lo relativo a la fusión y a los estados contables de cierre. Por Escritura Pública Nº 233 de fecha 3 de Diciembre de 2002; su complementaria, Escritura Pública Nº 66 de fecha 11 de Abril de 2003, Escritura Pública Nº 59 de fecha 03 de Junio de 2008 y Escritura Pública Nº 34 de fecha 30 de Julio de 2009, se encuentran los Estatutos vigentes de la institución, por los que rigen y desarrollan todas las actividades permitidas a las entidades financieras de acuerdo a las normas establecidas en disposiciones del Banco Central del Paraguay.
Su Domicilio se constituye en la ciudad de Asunción, y su duración es de 99 años contados desde la fecha de su inscripción en el Registro Público de Comercio.

b.2) Base de Preparación de los Estados Contables

Los Estados Contables expuestos han sido formulados de acuerdo con las normas dictadas por el Banco Central del Paraguay y la Comisión Nacional de Valores, y en los aspectos no previstos en las mismas, de acuerdo a Normas Contables generalmente aceptadas en Paraguay. El modelo se sustenta en una base convencional de costo histórico, excepto en el caso de los Bienes de Uso que se exponen en sus valores actualizados, según se explica en la Nota C8, y no reconoce en forma integral los efectos de la inflación en la situación patrimonial y financiera de la entidad, ni los resultados de sus operaciones, en atención a la corrección monetaria integral no constituye una práctica contable de aplicación general en Paraguay.

Sra. Ana María de Velilla	Sr. José María Caniza	Sr. Orlando Gilardoni	Sra. Silvia M. de Méndez	Sra. Teresa R. de Velilla
Contadora	Síndico	Gerente General	Director Titular	Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

7

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

b.3) Sucursales en el Exterior

La Entidad no cuenta con sucursales en el exterior.

b.4) Participación en Otras Sociedades

La entidad mantiene participaciones accionarias en las siguientes empresas:

a) BANCARD S.A. - Administradora de Tarjetas de Crédito, por Gs. 1.923.000.000.- (valor libro), representada por 1.923.- acciones de Gs. 1.000.000.- cada una (valor nominal). Porcentaje de participación en la Sociedad: 1/13 parte (7,69%). Los demás accionistas son también Instituciones Financieras (bancos y financieras).

	Año 2011 (1)	Año 2010 (2)
Ganancias inversión Bancard en Guaraníes	2.288.703.516	2.197.997.269

b) SISTEMAS Y GESTIONES S.A. - Empresa de Cobranzas, Por Gs. 1.250.000.000.- (valor libro), representada por 600 acciones de Gs. 1.000.000.- cada una (valor nominal). Más Aporte para Aumento de Capital Gs. 650.000.000.- Porcentaje de participación: 100%

	Año 2011	Año 2010 (2)
Ganancias inversión SIGESA en Guaraníes	-	23.942.874

c) PRONET S.A. - Empresa de Cobranzas Electrónicas, Por Gs. 675.000.000.- (valor libro). Participación en la Sociedad: 8,05 %

	Año 2011 (1)	Año 2010 (2)
Ganancias inversión PRONET en Guaraníes	370.587.245	489.081.951

(1) Registrada en el ejercicio 2012
(2) Registrada en el ejercicio 2011

d) EL COMERCIO ENVIOS AL PARAGUAY S.R.L. (Buenos Aires - Argentina) Empresa de Remesas de Dinero por Pesos Argentinos 76.000 (USD 26.356,09), representando 7.600 cuotas sociales de Pesos Argentinos 10 cada una. Porcentaje de participación en la Sociedad: 95%. (En proceso de Cierre)

e) RED NACIONAL DE COBROS Y PAGOS S.A. Empresa de Red de Cobranzas y Servicios Informáticos. Aporte Gs. 1.530.000.000.- Porcentaje de participación: 51%. (En proceso de Cierre)

b.5) Composición del Capital Social y Características de las acciones

	2012	2011
Capital Autorizado	100.000.000.000	100.000.000.000
Capital Integrado	55.000.000.000	50.000.000.000
Primas de Emisión	962.580	962.580
Aportes para Aumento de Capital	0	0
	Cantidad	**Cantidad**
Acciones Fundadoras - Tipo Nominativas (5 votos)	3.000	3.000
Acciones Ordinarias - Tipo Nominativas (1 voto)	52.000	47.000

Sra. Ana María de Velilla, Contadora | Sr. José María Caniza, Síndico | Sr. Orlando Gilardoni, Gerente General | Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular | Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1°

8

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

b.6) Nomina del Directorio y Personal Superior

Presidente	Sr. Carlos Alberto Heisecke Rivarola
Vicepresidente 1°	Sra. Teresa Rivarola de Velilla
Vicepresidente 2°	Sr. Luis Felipe Dertzano Marie
Directores Titulares	Sr. Jorge Daniel Pecci Mihos
	Sr. Diego Guzmán Garavito
	Sra. Silvia Murto de Méndez
	Sr. James Edward Clifton Spalding Hellmers
Directores Suplentes	Sra. Marcela Beatriz de Aguirre de Pfannl
	Sr. Jesús Ferreyra Fernández
	Sr. Jorge de Angulo
Síndico Titular	Sr. José María Caniza Pecci
Síndico Suplente	Sr. Víctor Raúl Romero Solís
Gerente General	Sr. Orlando Gilardoni Ramos
Gerentes	
Gerente Administración de Negocios	Sra. María Lourdes Macchi Díaz
Gerente Comercial	Sr. Manuel Fernández Aguirre
Gerente de Administración	Sra. Sonia Eunice Colman Piccinini
Gerente de Operaciones	Sr. Miguel Ángel Noceda Cabrera
Gerente de Cobranzas	Sr. Edgar Rubén Molas Meza
Gerente de Marketing	Sr. Emiliano Bruno Remonato
Gerente de Inversiones	Sr. Mauro Gualberto Corvalán Espinola
Gerente de Talento Humano	Sra. Sandra Elizabeth Martínez Valenzuela
Gerente de Riesgo Integral	Sr. Widilfo Escobar Cíbel
Gerente de Banca Persona	Sra. Arlette Barrail de Sacco
Gerente de Finanzas	Sr. Francisco José Carpinelli Tardivo
Gerente de Auditoría Interna	Sr. Sergio Damián Guyoso Leite
Gerente de Calidad y Procesos	Sra. Carolina del Pilar Cabrera Gálvez
Gerente de Banca de Empresas	Sr. Cristhian Barrios Arellano
Gerente de Tecnología Informática	Sr. Andrés Welti Di Rosa
Gerente de Procesos y Sistemas	Sr. Pedro Pablo Servín Barreto
Gerente de Seguridad	Sr. Raúl Felipe Galeano Jiménez
Gerente de Corresponsales No Bancarios (CNB) y Servicios	Sra. Silvia Viviana Franco Yegros
Gerente Regional (Región Metropolitana)	Sr. Víctor Aníbal Álvarez Medina
Gerente Regional (Región Noreste)	Sr. Alcides Asunción Cardozo Salinas
Contadora	Sra. Ana María Díaz de Bedoya de Velilla
Auditores Externos	**BDO Auditores Consultores**
Asesores Tributarios	**MERSÁN Abogados**
	KCI KRONAWETTER Consultoría Integral

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. [illegible], Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1°

9

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

Iniciatado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

C.) INFORMACIÓN REFERENTE A LOS ACTIVOS Y PASIVOS

c.1) Valuación de la Moneda Extranjera

Los activos y pasivos expresados en moneda extranjera se encuentran valuados a los tipos de cambio vigentes al cierre del ejercicio, proporcionados por la mesa de cambios del Departamento de Operaciones Internacionales del Banco Central del Paraguay:

Dólares estadounidenses	1 US$	Gs 4.224
Pesos Argentinos	1 Peso Argentino	Gs.860,29
Reales Brasileños	1 Real	Gs. 2.065,02
Euros	1 Euro	Gs. 5.579,06

c.2) Posición en Moneda Extranjera

Año 2012	Importe arbitrado a US$	Importe equivalente en Gs.
Activos totales en mon.ext.	34.564.036,49	145.998.490.134
Pasivos totales en mon.ext.	34.642.012,82	146.327.862.144
Posición comprada en m/e o (posición vendida en m/e)	**(77.976,33)**	**(329.372.009)**
Año 2011		
Activos totales en mon.ext.	28.561.489,10	127.898.348.190
Pasivos totales en mon.ext.	27.434.493,12	122.851.660.191
Posición comprada en m/e o (posición vendida en m/e)	**1.126.995,98**	**5.046.687.999**

	Guaraníes	
Concepto	2012	2011
Ganancias por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera	149.638.732.739	235.925.018.391
Pérdidas por valuación de pasivos y activos financieros en moneda extranjera	147.626.145.760	235.273.210.876
Diferencia de cambio neto sobre activos y pasivos financieros en moneda extranjera	**2.012.586.979**	**651.807.515**
Ganancias por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera	49.815.017.803	158.688.751.887
Pérdidas por valuación de otros pasivos y activos en moneda extranjera	50.902.261.515	155.669.440.883
Diferencia de cambio neto sobre otros activos y pasivos en moneda extranjera	**(1.087.243.712)**	**3.019.311.004**
Diferencia de cambio neto sobre el total de activos y pasivos en moneda extranjera	**925.343.267**	**3.671.118.519**

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. Gerardo Giardoni, Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1°

10

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

c.3) Valores Públicos y Privados

2012	Capital Guaraníes	Interés Devengado Guaraníes	Saldo Guaraníes
Valores Públicos	1.000.000.000	30.246.575	1.030.246.575
Valores Privados	0	0	0
TOTAL	**1.000.000.000**	**30.246.575**	**1.030.246.575**
2011			
Valores Públicos	0	0	0
Valores Privados	0	0	0
TOTAL	**0**	**0**	**0**

c.4) Activos y Pasivos con Cláusula de Reajuste.

Al 31 de Diciembre de 2012 no existían activos ni pasivos con clausulas de reajuste; excepto para los préstamos tomados con la Agencia Financiera de Desarrollo (A.F.D.) y con Oikocredit, cuyos contratos estipulan cláusulas de reajustes de tasas de interés.

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Orlando Gilardoni
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

11

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

c.5) Cartera de Créditos

La cartera de préstamos ha sido valuada a su valor nominal más intereses devengados al cierre del ejercicio, neto de previsiones, las cuales han sido calculadas de acuerdo con lo dispuesto por la Resolución del Directorio del Banco Central del Paraguay Nº 1, Acta Nº 60 de fecha 28 de setiembre de 2007, para lo cual: a) Los deudores han sido clasificados en base a la evaluación y calificación de la capacidad de pago de un deudor o de un grupo de deudores compuesto por personas vinculadas, con respecto a la totalidad de sus obligaciones, clasificando los deudores en los siguientes grupos: (i) Grandes Deudores; (ii) Medianos y Pequeños Deudores; (iii) Deudores Personales y (iv) Microcréditos. b) Los deudores han sido clasificados en seis categorías de riesgo. c) Los intereses devengados sobre saldos de deudores en cartera vigente clasificados en las categorías de menor riesgo (1 y 2) han sido reconocidos como ingresos en su totalidad. d) Se han constituido las previsiones necesarias para cubrir las eventuales pérdidas que pueden derivarse de la no recuperación de la cartera, siguiendo la metodología incluida en la Resolución Nº 1 antes citada. e) Se suspende el devengamiento de los intereses y el reconocimiento de las ganancias por valuación y cualquier otro cargo devengado de los créditos vencidos. f) Los créditos amortizables se consideran vencidos a partir de los 61 días de mora de alguna de sus cuotas, y los créditos a plazo fijo o de vencimiento único, al día siguiente de su vencimiento.

CRÉDITOS VIGENTES AL SECTOR FINANCIERO (en guaraníes)

Categoría de Riesgo	Saldo antes de previsiones	Garantías computables para previsiones	Previsiones		Saldo contable después de previsiones
Al 31 de diciembre de 2012			% mínimo	Constituidas	
1	575.428.391	0	0	0	575.428.391
1a	0	0	0,5	0	0
1b	0	0	1,5	0	0
2	0	0	5	0	0
3	0	0	25	0	0
4	0	0	50	0	0
5	0	0	75	0	0
6	0	0	100	0	0
TOTAL VIG. SEC. FINANC.	**575.428.391**	**0**		**0**	**575.428.391**
Al 31 de diciembre de 2011					
1	741.109.910	0	0	0	741.109.910
2	0	0	5	0	0
3	0	0	25	0	0
4	0	0	50	0	0
5	0	0	75	0	0
6	0	0	100	0	0
TOTAL VIG. SEC. FINANC.	**741.109.910**	**0**		**0**	**741.109.910**

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. Orlando Calardoni, Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1º

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013 — Auditores Consultores

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

Identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
BDO Auditores Consultores

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

CRÉDITOS VIGENTES AL SECTOR NO FINANCIERO (en guaraníes)

Categoría de Riesgo	Saldo antes de previsiones	Garantías computables para previsiones	Previsiones		Saldo contable después de previsiones
			% mínimo	Constituidas	
Al 31 de diciembre de 2012					
1	469.295.937.858	16.092.352.604	0	22.897.535	469.273.040.323
1a	52.710.731.911	1.413.952.724	0,5	254.479.598	52.456.252.313
1b	6.469.576.174	0	1,5	96.282.269	6.373.293.905
2	3.510.948.919	0	5	184.635.625	3.326.313.294
3	2.266.616.482	996.018.535	25	518.632.139	1.747.984.343
4	995.714.420	324.707.401	50	409.537.731	586.176.689
5	278.766.544	0	75	213.597.314	65.169.230
6	116.508.987	0	100	116.600.509	(91.522)
Previsiones Genéricas				25.263.978.845	(25.263.978.845)
TOTAL VIGENTES	**535.644.801.295**	**18.827.031.263**		**27.080.641.565**	**508.564.159.730**
Al 31 de diciembre de 2011					
1	465.290.707.331	11.720.199.318	0	0	465.290.707.331
2	1.385.359.600	0	5	70.700.916	1.314.658.684
3	2.459.531.139	0	25	535.099.704	1.924.431.435
4	794.471.478	0	50	574.210.905	220.260.573
5	189.134.398	0	75	150.161.597	38.972.801
6	32.710.468	0	100	37.080.301	(4.369.833)
Previsiones Genéricas				28.560.793.202	(28.560.793.202)
TOTAL VIGENTES	**470.151.914.414**	**11.720.199.318**		**29.928.046.625**	**440.223.867.789**

CRÉDITOS VENCIDOS AL SECTOR NO FINANCIERO (en guaraníes)

Categoría de Riesgo	Saldo antes de previsiones	Garantías computables para previsiones	Previsiones		Saldo contable después de previsiones
			% mínimo	Constituidas	
Al 31 de diciembre de 2012					
1	28.386.192	0	1	1.666.124	26.720.068
1a	16.258.955	0	0,5	230.522	16.028.433
1b	71.539.321	0	1,5	1.073.092	70.466.229
2	3.642.055.876	0	5	341.179.493	3.300.876.383
3	3.568.814.082	0	25	951.435.284	2.617.378.798
4	4.770.952.786	0	50	2.495.661.592	2.275.291.194
5	3.079.210.446	0	75	2.431.815.825	647.394.621
6	8.997.840.939	0	100	8.997.840.939	0
TOTAL VENCIDOS	**24.175.058.597**	**0**		**15.220.902.871**	**8.954.155.726**
Al 31 de diciembre de 2011					
1	218.700.698	0	0	0	218.700.698
2	2.218.592.203	0	5	149.112.025	2.069.480.178
3	2.245.241.134	1.641.735.856	25	694.918.552	1.550.322.582
4	1.700.340.365	15.399.176	50	1.097.621.797	602.718.568
5	2.263.128.369	0	75	1.808.660.625	454.467.744
6	10.295.483.273	0	100	10.304.090.802	(8.607.529)
TOTAL VENCIDOS	**18.941.486.042**	**1.657.135.032**		**14.054.403.801**	**4.887.082.241**

Observación: No se incluyen en los saldos de la cartera las Contingencias de tarjetas de crédito, pero sí sus previsiones correspondientes.

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. Orlando Gilardoni, Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1°

13

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

c.5a) Cartera Financiada con Recursos de la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD)

Desde el año 2007 la Entidad ha recibido financiación de la AFD (ver Nota c.11). Los recursos han sido aplicados a la concesión de créditos, que al 31 de diciembre de 2012 se encuentran clasificados según el siguiente detalle:

	2012	2011
Créditos Vigentes Categoría 1 en Gs.	14.602.539.190	12.192.707.396

c.6) Previsiones Sobre Riesgos Directos y Contingentes

Se han constituido todas las previsiones necesarias para cubrir eventuales perdidas sobre riesgos directos y contingentes, de acuerdo a lo exigido por la Resolución Nº 1, Acta Nº 60, de fecha 28/09/2007, del Banco Central del Paraguay.

El movimiento registrado al 31 de Diciembre de 2012 en las cuentas de previsiones, se resume como sigue (en guaraníes):

Concepto	Saldos al inicio del ejercicio	Constitución de previsiones	Aplicación de previsiones	Desafectación de previsiones	Valuación Devaluación	Saldos al 31/12/2012
Al 31 de diciembre de 2012	A	B	C	D	E	F=A+B-C-D+-E
Disponible	140.623.942	171.650.912	27.465.290	267.787.921	0	17.021.643
Créditos Vig. SF	0	0	0	0	0	0
Créditos Vig. SNF	29.928.046.625	27.964.852.287	2.528.285.801	28.283.971.546	0	27.080.641.565
Créditos Diversos	1.193.366.942	1.830.008.417	185.000.000	1.594.295.465	0	1.244.079.894
Créditos Vencidos	14.054.403.801	19.256.552.970	16.662.859.611	1.427.194.289	0	15.220.902.871
Inversiones	333.092.983	1.842.500.000			(6.694.447)	2.168.898.536
TOTAL	**45.649.534.293**	**51.065.564.586**	**19.403.610.702**	**31.573.249.221**	**(6.694.447)**	**45.731.544.509**
Al 31 de diciembre de 2011						
	145.665.675	929.275.588	0	934.164.786	(152.535)	140.623.942
Créditos Vig. SF	0	0	0	0	0	0
Créditos Vig. SNF	21.363.251.391	10.269.321.402	68.446.136	1.678.409.531	42.329.499	29.928.046.625
Créditos Diversos	2.166.287.827	1.783.020.481	892.467.224	1.863.474.142	0	1.193.366.942
Créditos Vencidos	13.616.464.948	61.519.744.313	14.947.275.764	46.121.935.408	(12.594.288)	14.054.403.801
Inversiones	335.201.470	0	0	0	(2.108.487)	333.092.983
TOTAL	**37.626.871.311**	**74.501.361.784**	**15.908.189.124**	**50.597.983.867**	**27.474.189**	**45.649.534.293**

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Orlando Gilardoni
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1º

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTIN - ASUNCION, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

La Financiera aplica los previsionamientos previstos por la Resolución N° 1 Acta del 28 de Septiembre de 2007, del Directorio del Banco Central del Paraguay,

Asimismo, se han constituido previsiones genéricas adicionales para créditos, al 31 de diciembre de 2012, incluidas en el saldo de Previsiones para Créditos Vigentes Sector No Financiero.

Previsiones Créditos Vigentes SNF	
Resolución N° 1 Acta N° 60 del 28/09/2007 Cartera Vigente	1.816.662.720
Previsiones Genéricas	25.263.978.845
	27.080.641.565
Previsiones Créditos Vencidos	
Resolución N° 1 Acta N° 60 del 28/09/2007 Cartera Vencida	15.220.902.871
	15.220.902.871
Total Gral. Previsiones para Cartera de Créditos	**42.301.544.436**

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. Orlando Gilardoni, Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

15

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

c.7) Inversiones (en guaraníes)

Representa la tenencia de bienes no aplicados al giro de la Entidad. Los mismos se hallan valuados al menor valor entre costo y mercado; de acuerdo con lo establecido por la Resolución N° 1, Acta N° 60 del 28/09/2007 del Banco Central del Paraguay.

Concepto	Saldo Contable antes de Previsiones	Previsiones	Saldo Contable después de Previsiones
Al 31 de diciembre de 2012			
Bienes recibidos en recuperación de Créditos (Inmuebles Adjudicados)	215.070.412	215.070.412	-
Bienes desafectados del uso	-	-	-
Otros bienes	-	-	-
Inversiones especiales (Bancard, Sistemas y Gest., Pronet, y El Comercio Envíos, Red de Cobros y Pagos (Nota b.4)	5.489.328.124	1.953.828.124	3.535.500.000
TOTAL	**5.704.398.536**	**2.168.898.536**	**3.535.500.000**
Al 31 de diciembre de 2011			
Bienes recibidos en recuperación de Créditos (Inmuebles Adjudicados)	215.070.412	215.070.412	-
Bienes desafectados del uso	-	-	-
Otros bienes	-	-	-
Inversiones especiales (Bancard, Sistemas y Gest., Pronet, y El Comercio Envíos, Red de Cobros y Pagos (Nota b.4)	5.336.022.571	118.022.571	5.218.000.000
TOTAL	**5.551.092.983**	**333.092.983**	**5.218.000.000**

c.8) Bienes de Uso (en guaraníes)

Concepto	Tasa de Depreciación en % anual	Valor de Costo Revaluado	Depreciación Acumulada	Valor Contable Neto de Depreciación
Al 31 de diciembre de 2012				
- Inmuebles -Terrenos	0	3.852.137.553	0	3.852.137.553
- Inmuebles - Edificios	2,5	0	0	0
- Muebles y útiles e instalaciones	10	9.949.963.958	3.552.435.091	6.397.528.867
- Equipos de Informática	25	14.412.101.477	10.608.418.785	3.803.682.692
TOTAL		**28.214.202.988**	**14.160.853.876**	**14.053.349.112**
Al 31 de diciembre de 2011				
- Inmuebles -Terrenos	0	5.116.645.417	0	5.116.645.417
- Inmuebles - Edificios	2,5	2.584.349.183	813.842.183	1.770.507.000
- Muebles y útiles e instalaciones	10	9.680.625.498	3.097.506.053	6.583.119.445
- Equipos de Informática	25	13.235.300.534	7.958.659.385	5.276.641.149
TOTAL		**30.616.920.632**	**11.870.007.621**	**18.746.913.011**

Los valores de origen de los bienes de uso y sus depreciaciones acumuladas, existentes al inicio del período, se encuentran revaluados de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 125/91, considerando los coeficientes de actualización suministrados a tal efecto por el Ministerio de Hacienda. El monto neto del revalúo se expone en la cuenta "Ajustes al Patrimonio" del Patrimonio Neto de la Entidad. Las mejoras o adiciones son activadas, mientras que los gastos de mantenimiento y reparaciones que no aumentan el valor de los bienes ni su vida útil son cargados en el período en que se producen. Las depreciaciones son computadas a partir del año siguiente al de la incorporación al Patrimonio de la entidad mediante cargos mensuales a resultados sobre base del sistema lineal, en los años estimados de vida útil, aplicando las tasas determinadas por la Ley N° 125/91 y sus modificaciones (Ley 2421/2004).

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. [illegible], Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sr. Fernando R. de Velilla, Vicepresidente 1°

16

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

c.9) Cargos Diferidos (en guaraníes)

CONCEPTO	Saldo Neto Inicial	Aumento	Amortizaciones	Saldo Neto Final
Gastos de Organización	0	0	0	0
Mejoras e instalac. en inmuebles arrendados	2.571.411.360	564.198.764	738.937.247	2.396.672.877
Cargos diferidos autorizados por el B.C.P.	0	10.401.158.496	2.145.233.939	8.255.924.557
Material de escritorio	304.934.907	2.336.736.745	2.070.380.805	571.290.847
Total 2012	**2.876.346.267**	**13.302.094.005**	**4.954.551.991**	**11.223.888.281**
Total 2011	**3.333.884.797**	**1.171.487.087**	**1.629.025.617**	**2.876.346.267**

c.10) Pasivos Subordinados

No existen.

c.11) Otras Instituciones Financieras (en guaraníes)

PLAZO MENOR A 1 AÑO

Concepto	Capital	Intereses Devengados	Saldo neto 2012	Saldo neto 2011
FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS	507.314.432	0	507.314.432	457.793.500
OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	16.442.775.909	145.322.321	16.588.098.230	19.058.646.247
Sub - Total	**16.950.090.341**	**145.322.321**	**17.095.412.662**	**19.516.439.747**

PLAZO MAYOR A 1 AÑO

Concepto	Capital	Intereses Devengados	Saldo neto 2012	Saldo neto 2011
AGENCIA FINANCIERA DE DESARROLLO	16.482.279.889	84.338.648	16.566.618.537	11.465.890.330
FONDO DE COOPERACIÓN ESPAÑOLA (AECI)	11.758.306.518	583.725.036	12.342.031.554	13.850.014.932
CORPORACIÓN INTERAMERICANA DE INVERSIONES (CII)	0	0	0	653.023.919
CREDIT SUISSE MICROFINANCE FUND MANAGEMENT CO.	12.672.000.000	75.196.493	12.747.196.493	18.048.317.843
OIKOCREDIT	11.350.477.394	427.762.902	11.778.240.296	3.848.941.531
MICROFINANCE ENHANCEMENT FACILITY S.A.	12.672.000.000	159.216.626	12.831.216.626	0
OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	32.395.849.808	1.407.724.525	33.803.574.333	41.369.226.624
Sub - Total	**97.330.913.609**	**2.737.964.230**	**100.068.877.839**	**89.235.415.179**

Total	**114.281.003.950**	**2.883.286.551**	**117.164.290.501**	**108.751.854.926**

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. Orlando Galardoni, Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

17

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

c.12) Limitaciones a la libre disponibilidad de los activos o del patrimonio y cualquier restricción al derecho de propiedad.

En general no existen bienes de disponibilidad restringida, con excepción de:

1. Encajes Legales y Especiales.

El Saldo al 31 de Diciembre de 2012 de la cuenta "Banco Central del Paraguay" dentro del rubro Disponible, incluye Gs. 14.800.562.266 y U$S. 2.596.942,59 que corresponden a depósitos mantenidos en carácter de encajes legales (2011: Gs. 12.898.246.706 y US$ 2.189.027,48).

2. No existen otras limitaciones a la libre disponibilidad de los activos o del patrimonio, ni restricciones del derecho de propiedad.

c.13) Garantías otorgadas respecto a Pasivos.

Al 31 de diciembre de 2012 la entidad ha endosado pagarés correspondientes a créditos Vigentes del Sector No Financiero, a favor de OIKOCREDIT, por Gs. 17.196.947.472.- Con respecto a Otros Pasivos, no existen otras garantías otorgadas.

Sra. Ana María de Velilla	Sr. José María Caniza	Sr. Orlando Giordoni	Sra. Silvia M. de Méndez	Sra. Teresa R. de Velilla
Contadora	Síndico	Gerente General	Director Titular	Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

18

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

c.14) Distribución de Créditos y Obligaciones por Intermediación Financiera según sus vencimientos (en miles de guaraníes)

Concepto	Plazos que restan para su vencimiento - 2012					
	Hasta 30 días	De 31 hasta 180 días	Desde 181 hasta 1 año	Desde 366 hasta 1096 días	Más 3 años	Total Gral.
Créditos Vigentes Sector Financiero	0	575.429	0	0	0	575.429
Créditos Vigentes Sector No Financiero (*)	41.463.006	276.504.644	129.315.509	52.037.432	9.243.570	508.564.161
Total de Créditos Vigentes	**41.463.006**	**277.080.073**	**129.315.509**	**52.037.432**	**9.243.570**	**509.139.590**
Obligaciones Sector Financiero	11.515.712	27.422.450	26.542.022	36.203.207	15.480.900	117.164.291
Obligaciones Sector No Financiero (**)	133.222.449	120.618.930	122.828.502	60.258.581	0	436.928.462
Total Obligaciones	**144.738.161**	**148.041.380**	**149.370.524**	**96.461.788**	**15.480.900**	**554.092.753**

Concepto	Plazos que restan para su vencimiento - 2011					
	Hasta 30 días	De 31 hasta 180 días	Desde 181 hasta 1 año	Desde 366 hasta 1096 días	Más 3 años	Total Gral.
Créditos Vigentes Sector Financiero	0	741.110	0	0	0	741.110
Créditos Vigentes Sector No Financiero (*)	114.548.886	190.166.220	89.714.964	41.989.197	3.804.600	440.223.867
Total de Créditos Vigentes	**114.548.886**	**190.907.330**	**89.714.964**	**41.989.197**	**3.804.600**	**440.964.977**
Obligaciones Sector Financiero	6.448.727	32.223.130	43.239.233	3.918.613	22.922.152	108.751.855
Obligaciones Sector No Financiero (**)	119.318.022	94.646.494	107.276.427	52.092.513	0	373.333.456
Total Obligaciones	**125.766.749**	**126.869.624**	**150.515.660**	**56.011.126**	**22.922.152**	**482.085.311**

(*) Incluyen previsiones

(**) Estas obligaciones están constituidas por depósitos a la vista y a plazo, (no corresponden a bonos).

c.15) Concentración de la Cartera Activa y Pasiva por cantidad de clientes (en miles de guaraníes)

Numero de Clientes	Monto y % de la Cartera Activa 2012			
	Vigente	%	Vencida	%
10 Mayores Deudores	19.758.559	3,69	2.423.473	10,02
50 Mayores Deudores	21.197.211	3,96	4.283.727	17,72
100 Mayores Deudores	20.699.774	3,86	3.831.604	15,85
OTROS	473.989.257	88,49	13.636.254	56,41
TOTAL	**535.644.801**	**100**	**24.175.058**	**100**

Numero de Clientes	Monto y % de la Cartera Activa 2011			
	Vigente	%	Vencida	%
10 Mayores Deudores	6.271.263	1,33	1.772.221	9,36
50 Mayores Deudores	15.636.753	3,33	3.628.368	19,16
100 Mayores Deudores	16.552.863	3,52	3.523.206	18,60
OTROS	431.691.036	91,82	10.017.691	52,89
TOTAL	**470.151.915**	**100**	**18.941.486**	**100**

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. Orlando Gilardoni, Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1°

19

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

Numero de Clientes	Monto y % de la Cartera Pasiva 2012	
	CDA	%
10 Mayores Inversionistas	69.492.546	19,31
50 Mayores Inversionistas	103.123.596	28,65
100 Mayores Inversionistas	64.267.266	17,85
OTROS	123.082.381	34,19
TOTAL	**359.965.789**	**100**

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

Numero de Clientes	Monto y % de la Cartera Pasiva 2011	
	CDA	%
10 Mayores Inversionistas	31.657.900	10,30
50 Mayores Inversionistas	52.799.707	17,18
100 Mayores Inversionistas	50.467.688	16,42
OTROS	172.446.152	56,10
TOTAL	**307.371.447**	100,00

c.16) Créditos y contingencias con personas y empresas vinculadas (en miles de Guaraníes)

-Activos

Al 31 de diciembre de 2012	Saldo Contable antes de Previsiones	Previsiones	Saldo Contable después de Previsiones
Créditos y Contingencias	1.056.131	0	1.056.131
Créditos Diversos	507.546	507.546	0
Créditos Vencidos	0	0	0
TOTAL	**1.563.677**	**507.546**	**1.056.131**
Al 31 de diciembre de 2011	**Saldo Contable antes de Previsiones**	**Previsiones**	**Saldo Contable después de Previsiones**
Créditos y Contingencias	1.090.123	0	1.090.123
Créditos Diversos	507.546	507.546	0
Créditos Vencidos	0	0	0
TOTAL	**1.597.669**	**507.546**	**1.090.123**

-Pasivos

	Saldo al 31 de diciembre de	
Concepto	**2012**	**2011**
Obligaciones - Sector No Financiero	3.545.855	3.766.877

c.17) Hechos posteriores que por su importancia justifiquen su exposición en los Estados Contables

No Existen.

Sra. Ana María de Velilla, Contadora — Sr. José María Caniza, Síndico — Sr. Orlando Gilardoni, Gerente General — Sra. Silvia M. de Méndez, Director Titular — Sra. Teresa R. de Velilla, Vicepresidente 1°

20

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

D) PATRIMONIO

d.1) Evolución del Patrimonio (en guaraníes)

Concepto	Saldo al cierre del 31/12/11	MOVIMIENTOS		Saldo al cierre del 31/12/2012
		Aumentos	Disminuciones	
Capital integrado	50.000.000.000	5.000.000.000	0	55.000.000.000
Adelantos Irrevocables a Cuenta de Integ.	0	5.000.000.000	5.000.000.000	0
Primas de Emisión	962.580	0	0	962.580
Ajustes al patrimonio	4.793.789.691	1.164.472.799	179.088.686	5.779.173.804
Reservas	22.100.787.810	4.615.932.184	0	26.716.719.994
Resultados acumulados	0	19.689.834.594	19.689.834.594	0
Resultados del ejercicio	19.689.834.594	15.202.436.487	19.689.834.594	15.202.436.487
TOTAL	**96.585.374.675**	**50.672.676.064**	**44.558.757.874**	**102.699.292.865**

E) INFORMACIÓN REFERENTE A LAS CONTINGENCIAS

e.1) Líneas de Crédito (en guaraníes)

	Saldo al 31 de diciembre de	
Líneas de crédito	**2012**	**2011**
Créditos a utilizar en cuentas corrientes	0	0
Créditos a utilizar mediante uso de tarjetas de crédito	14.797.378.452	16.419.231.113
Préstamos de Entidades Financieras	0	0
TOTAL	**14.797.378.452**	**16.419.231.113**

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Orlando Giordoni
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

21

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

F) IMPUESTO A LA RENTA DE ACTIVIDADES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y DE SERVICIOS

De acuerdo con la Ley Nº 2.421/04, el impuesto a la renta para las actividades comerciales, industriales y de servicios que se carga a los resultados del año, corresponde a los ingresos gravados y se basa en la utilidad contable antes de este concepto, ajustada por las partidas que la referida Ley y sus reglamentaciones complementarias incluyen o excluyen para la determinación de la utilidad contable gravable, a la cual se le aplica una tasa del 10%, y cuando las utilidades fueren distribuidas, se aplicará adicionalmente la tasa del 5%. Adicionalmente, los dividendos abonados o acreditados a accionistas del exterior están sujetos a una retención del 15%.

G) CUENTAS DE CONTINGENCIAS, ORDEN Y FIDEICOMISOS (en guaraníes)

	Saldo al 31 de diciembre de	
CUENTAS DE CONTINGENCIAS, DE ORDEN Y FIDEICOMISOS	**2012**	**2011**
GARANTÍAS OTORGADAS	0	0
LÍNEAS DE CRÉDITO (e.1)	14.797.378.452	16.419.231.113
OPCIONES FINANCIERAS	0	0
OTRAS CONTINGENCIAS	85.845.394.694	99.442.648.541
TOTAL DE CUENTAS DE CONTINGENCIAS Y FIDEICOMISOS	**100.642.773.146**	**115.861.879.654**
TOTAL DE CUENTAS DE ORDEN	**1.584.138.753.793**	**927.776.646.586**

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Orlando Gilardoni
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha
25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

22

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

H) RESOLUCION CNV N° 1272/10, ACTA N° 044/10 DE FECHA 10 DE MAYO DE 2010

INFORME SOBRE PERSONAS VINCULADAS O RELACIONADAS

A- PARTES VINCULADAS O RELACIONADAS

Según Art.34 de la Ley 1284/98 (Indicar nombres de las partes)

* **Inciso a- Personas con Derecho a Voto (Accionistas) que controlen 10% Capital de la Sociedad Fiscalizada**

ACCION GATEWAY FUND. L.L.C	8.417.000.000	15,30%
GONZALEZ DE HEISECKE, MARIA ADELA	7.476.000.000	13,59%
HEISECKE RIVAROLA, CARLOS ALBERTO	7.475.000.000	13,59%
RIVAROLA DE VELILLA, FLORA TERESA	6.377.000.000	11,59%

* **Inciso b- S.A. en las que estas (Otras Sociedades) controlen el 10% del Capital de la Sociedad Fiscalizada**

NO APLICABLE

* **Inciso c- Accionistas que tengan potestades de elegir en asambleas al menos un Director (Privilegios)**

NO APLICABLE - no existen privilegios específicos por accionistas.-

* **Inciso d- Descripción Directores, Administradores, Sindicos, Auditores y Apoderados de la Sociedad Fiscalizada**

HEISECKE RIVAROLA, CARLOS ALBERTO	PRESIDENTE
RIVAROLA DE VELILLA, TERESA	VICEPRESIDENTE 1°
DERTEANO, LUIS FELIPE	VICEPRESIDENTE 2°
PECCI MILTOS, JORGE DANIEL	DIRECTOR TITULAR
GUZMAN GARAVITO, DIEGO	DIRECTOR TITULAR
MURTO DE MENDEZ, SILVIA	DIRECTOR TITULAR
SPALDING HELLMERS, JAMES EDWARD CLIFTON	DIRECTOR TITULAR
DE AGUIRRE DE PFANNL, MARCELA BEATRIZ	DIRECTOR SUPLENTE
FERREYRA FERNANDEZ, JESUS	DIRECTOR SUPLENTE
DE ANGULO, JORGE	DIRECTOR SUPLENTE
CANIZA PECCI, JOSE MARIA	SINDICO TITULAR
ROMERO SOLIS, VICTOR RAUL	SINDICO SUPLENTE
GILARDONI RAMOS, ORLANDO	GERENTE GENERAL
MACCHI DIAZ, MARIA LOURDES	GERENTE ADMINISTRACION DE NEGOCIO
FERNANDEZ AGUIRRE, MANUEL	GERENTE COMERCIAL
COLMAN PICCININI, SONIA EUNICE	GERENTE DE ADMINISTRACION
NOCEDA CABRERA, MIGUEL ANGEL	GERENTE DE OPERACIONES
REMONATO, EMILIANO BRUNO	GERENTE DE MARKETING
MARTINEZ VALENZUELA, SANDRA	GERENTE DE TALENTO HUMANO
ESCOBAR CIKEL, WIDILFO	GERENTE DE RIESGO INTEGRAL
MOLAS MEZA, EDGAR RUBEN	GERENTE DE COBRANZAS
BARRAIL DE SACCO, ARLETTE	GERENTE DE BANCA PERSONA
CARPINELLI TARDIVO, FRANCISCO JOSE	GERENTE DE FINANZAS

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013 IBDO Auditores Consultores

Sra. Ana María de Velilla Contadora | Sr. José María Caniza Síndico | Sr. Orlando Gilardoni Gerente General | Sra. Silvia M. de Méndez Director Titular | Sra. Teresa R. de Velilla Vicepresidente 1°

23

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

CORVALAN ESPINOLA, MAURO GUALBERTO	GERENTE DE INVERSIONES
GAYOSO LEITE , SERGIO DAMIAN	GERENTE DE AUDITORIA INTERNA
CABRERA GALVEZ, CAROLINA	GERENTE DE CALIDAD Y PROCESOS
BARRIOS ARELLANO, CRISTHIAN	GERENTE DE BANCA EMPRESA
WELTI DI ROSA, ANDRES	GERENTE DE TECNOLOGIA INFORMATICA
GALEANO JIMENEZ, RAUL FELIPE	GERENTE DE SEGURIDAD
SERVIN BARRETO, PEDRO PABLO	GERENTE DE PROCESOS Y SISTEMAS
FRANCO YEGROS, SILVIA VIVIANA	GERENTE DE CNB Y SERVICIOS
ALVAREZ MEDINA, VICTOR ANIBAL	GERENTE REGIONAL (REGION METROPOLITANA)
CARDOZO SALINAS, ALCIDES ASUNCION	GERENTE REGIONAL (REGION NORESTE)
DIAZ DE BEDOYA DE VELILLA, ANA MARIA	CONTADORA

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
IBDO Auditores Consultores

*** OTROS: Los cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad de las personas referidas en los incisos anteriores, siempre que tengan participación en el capital de la Sociedad.-**

BOETTNER, LUIS OSCAR	0,13%	Accionista
DE AGUIRRE DE BOETTNER, MARIA GRACIANA	5,51%	Accionista
DE AGUIRRE DE LANE, MARTA INES	5,60%	Accionista
DE AGUIRRE, JOSE MARTIN	0,40%	Accionista
TOJA DE DE AGUIRRE, MARIA LUISA	1,21%	Accionista
GONZALEZ DE HEISECKE, MARIA ADELA	13,59%	Accionista
GOSSEN COLARTE, VICTOR SAUL	0,19%	Accionista
× PECCI SAAVEDRA, ANTONIO	3,69%	Accionista

En Sucesión

Según Art. 27 de la RESOLUCION CNV N° 763/04

*** Inversiones de la Sociedad en valores de otras empresas que representen mas del 10% del Activo de la Sociedad**

Nombre de la Empresa	Monto de la Inversión	Tipo de Valor	Indicar el % de participación en el capital integrado de la sociedad emisora (Solo en el caso de Inversión en acciones)
NO APLICABLE			

Observación :En el caso de no registrar inversiones indicar en forma expresa esta situación

*** Activos de la Sociedad comprendidos en mas del 20% en garantía de obligaciones de otra u otras empresas**

Nombre de la Empresa	Valor de los Bienes Gravados	Tipo de Bien o valor	Monto de la deuda garantizada
NO APLICABLE			

Observación :En el caso de no registrar garantías, indicar en forma expresa esta situación

Según Art. 28 de la RESOLUCION CNV 763/04

*** Vinculación por nivel de endeudamiento**

NO APLICABLE

Según Art. 1° RESOLUCION CNV N° 1257/10

*** Vinculadas a las entidades Fiscalizadas, siempre y cuando mantengan operaciones con estas, a aquellas sociedades en las que sus accionistas, socios, o directores tengan participación, indistintamente, en carácter de accionistas, socios o directores en las entidades sujetas a la fiscalización de la CNV, así como cuando tengan directores en común.-**

Nombre de la Empresa	Factores de Vinculación
NO APLICABLE	

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Gustavo Giordoni
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1°

24

AVIADORES DEL CHACO N° 1669 C/ SAN MARTIN - ASUNCION, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera el comercio

¡El poder de hacer!

NOTAS A LOS ESTADOS CONTABLES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012

B- SALDOS CON PARTES RELACIONADAS **(Items No Aplicable para bancos y Financieras)**

(En forma comparativa con el mismo período del año anterior)

	AL 31/12/2012	AL 31/12/2011
ACTIVO		
CUENTAS POR COBRAR		
(Distinguir nombres de partes relacionadas indicadas en A)	0	0
PASIVO		
CUENTAS POR PAGAR		
(Distinguir nombres de partes relacionadas indicadas en A)	0	0
INGRESOS		
(Con sus conceptos y distinguir nombre de partes relacionadas indicadas en A)	0	0
EGRESOS		
(Con sus conceptos y distinguir nombre de partes relacionadas indicadas en A)	0	0

Sra. Ana María de Velilla
Contadora

Sr. José María Caniza
Síndico

Sr. Orlando Galeano
Gerente General

Sra. Silvia M. de Méndez
Director Titular

Sra. Teresa R. de Velilla
Vicepresidente 1°

Inicialado al sólo efecto de su identificación con nuestro dictamen de fecha 25 FEB. 2013
BDO Auditores Consultores

25

AVIADORES DEL CHACO Nº 1669 C/ SAN MARTÍN - ASUNCIÓN, PARAGUAY - TEL.: 021 618 8000
www.elcomercio.com.py

financiera
el comercio
¡El poder de hacer!

CALIFICACIONES, PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Elodia Samudio *- Artesana*

PREMIO ADEC A LAS MEJORES PRÁCTICAS EN RSE

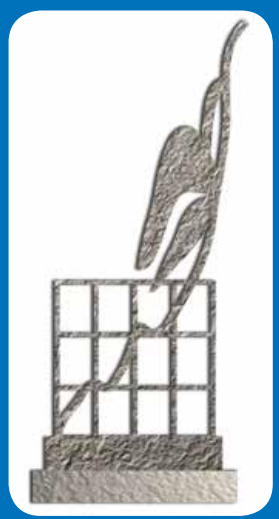
Recibimos el premio a Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, por parte de la Asociación de Empresarios Cristianos /ADEC, por nuestro programa de Inclusión Financiera a través de Bancas Comunales. Los Premios ADEC constituyen la distinción más importante del país, que se otorga anualmente a empresas y empresarios que se destacan por su éxito, su eficiencia, su honestidad y su responsabilidad social.

RECONOCIMIENTO RIO +20

Financiera El Comercio fue seleccionada para exponer el proyecto de Bancas Comunales, como caso exitoso de negocio inclusivo; fue la única institución paraguaya -en esta categoría- en la publicación del Centro Regional y el Pacto Global, presentada en la Cumbre de Desarrollo Sostenible "Rio +20", desarrollada en Rio de Janeiro, Brasil.

RECONOCIMIENTO DE LA EXPO 2012 POR STAND ACCESIBLE

La Fundación Saraki, que trabaja por mejorar la calidad de Vida de las Personas con Discapacidad, junto con los organizadores de la Expo, identifican y evalúan los distintos stands colocados durante la Expo Feria anual, desarrollada en la ciudad de Mariano Roque Alonso. Al respecto, nos han otorgado el reconocimiento (a Financiera El Comercio y su Stand de Western Unión), asignándonos el 3er Puesto por el Mejor Stand Accesible de la Expo 2012.



Premio ADEC 2012 a las mejores prácticas en RSE

Stand WU Expo

CALIFICACIONES FINANCIERAS Y SOCIALES

- ***Calificación Social:*** El desempeño social de Financiera El Comercio ha sido evaluado de acuerdo a los estándares metodológicos de Planet Rating, en junio de 2012, otorgándonos la calificación de 4, lo que nos sitúa en la categoría de Comprometidos con nuestras metas sociales, un manejo razonable del desempeño social y de los riesgos de responsabilidad social, dando como resultado la posibilidad de que la institución genere un impacto social positivo, como lo indica nuestra Visión.

- ***Certificación de Principios de Protección al Cliente "Smart Campaign":*** Financiera El Comercio es pionera en someterse a la Certificación de los 7 Principios de Protección al Cliente Financiero, promovida por la Smart Campaign. En junio de 2012 fuimos evaluados en una primera etapa por la agencia de calificación Planet Rating. A través de la certificación demostramos que tomamos el cuidado necesario para asegurarnos de que los productos, así como los servicios que ofrecemos a los clientes cumplan adecuadamente la idea y el significado de cada uno de los principios.

- ***Calificación de Solvencia:*** Fuimos calificados por la Agencia Evaluadora Latinoamericana S.A., obteniendo la nota "A-Py", la cual indicando una tendencia estable en la capacidad financiera para pagar las obligaciones.

TOP OF MIND

Financiera El Comercio, obtuvo el Primer Lugar del Top of Mind, en la categoría Financieras en Paraguay.

El Top of Mind es una iniciativa del Diario 5 días, Revista plus, Red Oniria y la Consultora AnEmp. Tiene como Objetivo medir el posicionamiento de las "marcas" en la mente de los consumidores, a nivel nacional, en diferentes categorías.

POBLACION DEL ESTUDIO: 1.221 encuestas. El método de obtención de información fue el de las encuestas presenciales.

Composición de la muestra:

- 51% Hombres,
- 49% Mujeres;

Realizado en:

- 42% Asunción y Gran Asunción,
- 16% Central,
- 16% Este,
- 14% Norte,
- 11% Sur.

Deparatamento de Marketing

AVANCES DEL 2013

Agentes RSE

Aprendiendo con Aflatoun

Taller de Liderazgo Financiero

AGENTES DE RSE

Para lograr un alcance nacional con nuestras acciones de RSE, hemos conformado hace un par de años un equipo de trabajo con colaboradores de cada sucursal, a los que denominamos Agentes de RSE. Este año hemos convocado a 55 Agentes de RSE de todo el país, a unas Jornadas de "VIVO RSE", "Liderazgo Emprendedor" y "Dueño de mis Decisiones Financieras".

Esto con la intención de fortalecer sus conocimientos y compromiso con la temática, para que a su vez puedan replicarlo en sus comunidades, iniciando con sus propios compañeros.

APRENDIENDO CON AFLATOUN

Con el diario ABC Color concretamos una alianza muy importante, que permite la publicación del suplemento "Aprendiendo con AFLATOUN", que se publica todos los martes con el ejemplar del diario, 42.000 familias accedieron a los fascículos.

LIDERAZGO FINANCIERO DE LA MUJER EMPRENDEDORA

El Comercio, junto con PLAN Paraguay y Pastas Anita, está dictando "Talleres de Liderazgo Financiero de la Mujer Emprendedora y Charlas de Igualdad de Género". Los mismos están a cargo de la Economista Gloria Ayala Person.

El objetivo de los Talleres es generar conciencia y conocimiento en mujeres y hombres acerca de las buenas prácticas para el manejo adecuado de las finanzas personales y familiares y de emprendedurismo, ayudándolos a evitar posibles sobreendeudamientos.

Un énfasis especial es puesto en la igualdad de género, destacando la importancia de la mujer en la sociedad paraguaya. Ya accedieron a los talleres más de 800 personas.

Para mayores datos:
Persona de contacto: SOLEDAD VÁZQUEZ, Encargada de RSE
E-mail: soledadvazquez@elcomercio.com.py
Teléfono: +595 21 618 8177 / +595 983 124 507

METAS PARA EL 2013

Francisco Duarte *- Productor de Bananas*

METAS PARA EL 2013

INSTITUCIONALES

- Revisión de las Declaraciones Institucionales: Visión y Misión.
- Profundización de las iniciativas de Responsabilidad Social internas y externas que fortalezcan nuestra cadena de valor.
- Obtención de la Certificación del The Smart Campaing – Principios de Protección al Cliente y Recertificación de calificación de Gestión del Desempeño Social.
- Adecuación gradual y continua de la infraestructura de nuestras sedes para volverlas cada vez más accesibles.
- Publicación de nuevo Reporte de Sustentabilidad.

COMERCIALES

- Innovación continua en los servicios y productos con enfoque social y ambiental.
- Mantenimiento del liderazgo en inclusión financiera.

SOCIALES Y AMBIENTALES

- Inversión en el desarrollo personal de los colaboradores.
- Crecimiento del plantel de Personas con Discapacidad en equipo de colaboradores.
- Ampliación de los programas de educación financiera y de protección ambiental.
- Fortalecimiento de la imagen y gestión de los Agentes de RSE.

FICHA TÉCNICA

Coordinación General:	Emiliano Remonato, Gerente de Marketing y RSE.
Coordinación de Colecta de Indicadores:	Soledad Vázquez y Andrés Lesme, Gerencia de Marketing y RSE.
Coordinación Editorial:	PROYECTARSE. Gabinete de Responsabilidad Social y Comunicación Organizacional.
Diseño Gráfico:	Agencia LUPE.
Fotografías:	Banco de imágenes de Financiera El Comercio.
Contactos:	Soledad Vázquez, Encargada de RSE. E-mail: soledadvazquez@elcomercio.com.py Tel.: (595 21) 6188177

Asunción, Paraguay.
Marzo de 2013.
2013® Todos los derechos reservados.

Este documento es propiedad de Financiera El Comercio SAECA. No tiene fines de lucro, por lo tanto, no puede ser comercializado en el Paraguay ni en el extranjero. Está autorizada la reproducción y la divulgación, por cualquier medio, del contenido de este material, siempre que se cite la fuente.

Tel.: (021) 618 8000 R.A.
Avda. Aviadores del Chaco 1669
e/ San Martín y Dr. López Moreira.
Asunción - Paraguay
www.elcomercio.com.py