



2012

## COMUNICACIÓN DE PROGRESO



# 1. GOBIERNO CORPORATIVO

## DIRECTORIO GENERAL

### **PRESIDENTE**

ALEJANDRO LAUFER

### **VICEPRESIDENTE PRIMERO**

HUGO FERNANDO CAMPERCHIOLI CHAMORRO

### **VICEPRESIDENTE SEGUNDO**

ALBERTO ACOSTA

### **DIRECTORES TITULARES**

ALFREDO STEINMANN ROSENBAUM

PEDRO BEISSINGER

JORGE CAMPERCHIOLI CHAMORRO

CÉSAR BARRETO OTAZÚ

### **DIRECTORES SUPLENTE**

ROBERTO DANIEL AMIGO MACET

SILVIA CAMPERCHIOLI DE MARTIN

HÉCTOR FADLALA WISSMANN

### **SÍNDICO TITULAR**

JUAN B. FIORIO

### **SÍNDICO SUPLENTE**

DIANA FADLALA RESK

# PLANA EJECUTIVA

## **GERENTE GENERAL**

CÉSAR BARRETO OTAZÚ

## **GERENTE GENERAL ADJUNTO**

HILTON GIARDINA

## **GERENTE ADMINISTRATIVO**

GLADYS VELÁZQUEZ FRANCO

## **GERENTE DE OPERACIONES**

SANDRA HIRSCHFELD SPICKER

## **GERENTE DE TECNOLOGÍA**

NANCY BENET DE QUINTANA

## **GERENTE DE PERSONAS Y D.O.**

MABEL GÓMEZ DE LA FUENTE

## **GERENTE DE MARKETING Y COMUNICACIÓN**

LUJÁN DEL CASTILLO CORDERO

## **GERENTE DE ANÁLISIS DE RIESGOS**

WILSON CASTRO

## **GERENTE DE SUCURSALES**

VICTOR PEDROZO CAÑETE

## **GERENTE DE BANCA MINORISTA**

FABIO NAJMANOVICH CAMPO

## **GERENTE DE FINANZAS**

DIEGO BALANOVSKY BALBUENA

## **GERENTE DE BANCA PERSONAL**

NERY AGUIRRE VALIENTE

## **GERENTE CORPORATIVO Y AGROPECUARIO**

ARSENIO VASCONSELLOS SPEZZINI

## **GERENTE FIDUCIARIO**

MYRIAN SOLÍZ DE MENDOZA

## **GERENTE DE AUDITORÍA INTERNA**

VENANCIO PAREDES ALARCÓN

## CARTA DEL PRESIDENTE



Tenemos el sumo placer de dirigirnos a ustedes con el objeto de presentar la Memoria correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2012.

Hace cuatro años, nos transformábamos en Banco con el sueño de convertirnos en un Banco integral al alcance de cada uno de nuestros clientes, manteniendo nuestra esencia de agilidad y accesibilidad.

En retrospectiva, revisando el plan a 5 años que en aquel entonces presentábamos a nuestros accionistas y al Banco Central, nos encontramos con un desarrollo que supera ampliamente lo planeado.

Para fines del 2012, proyectábamos activos totales cercanos a un billón de guaraníes y una cartera de créditos de alrededor de 850.000 millones. El cierre de este ejercicio muestra que hemos logrado duplicar estas metas. Cerramos el ejercicio con 2,2 billones de activos totales y una cartera de créditos de 1,4 billones de guaraníes.

En estos cuatro años Paraguay tuvo dos años buenos y dos malos, principalmente debido al efecto del clima sobre una economía cuyos principales productos están relacionados con la agricultura.

El 2012 fue uno de los años malos donde el PIB decreció 1,2%, consecuencia de una disminución de la actividad agrícola de 28,3%. Mientras tanto, hace ya mucho tiempo el sistema financiero nacional está sólido y mantiene índices de crecimiento muy elevados, llegando a crecer más de 40% en algunos años. En el 2012 los créditos del sistema bancario subieron en 13,2%.

En cada uno de estos periodos, Banco Familiar creció más que el sistema, registrando en el 2012 un aumento de 27,5%. Esto nos permitió ir ganando participación de mercado llegando al cierre del ejercicio con un nivel de 3,9% frente a 3,5% del año anterior. Los años malos para la economía impactan en los ingresos de los ciudadanos, quienes a su vez se ven con dificultades para pagar sus cuentas. Por lo tanto no es de extrañar que en el 2012 la morosidad del sistema financiero haya subido de 1,7% a 2,1%. Un crecimiento de 0,4 puntos porcentuales.

Nuestro Banco registró un aumento de 0,6 puntos porcentuales situándose la mora en 4,4%.

El aumento de la morosidad tiene un impacto directo en los resultados, que se refleja en los índices de rentabilidad de los bancos que bajaron de 31,5% a 28,5%. En términos de resultados, Banco Familiar tuvo utilidades netas después de impuestos de 49.493 millones, que representan un 9,6% de aumento con respecto al año anterior.

Más allá del tamaño y de los resultados, el principal indicador de una institución bancaria es su solvencia. Por ello, con muchísimo orgullo anunciamos que a Diciembre de 2012 la calificación de Banco Familiar ha sido elevada al grado A-py por FellerRate, que es una calificadora internacional de reconocido prestigio. Nuestra estrategia se ve reflejada en el número de clientes que atendemos. A principios del 2008 teníamos alrededor de 120.000 clientes. Hoy en día registramos 356.000 clientes. Casi tres veces más. Según las cifras del BCP existen en el país más de 850.000 deudores de los cuales el 35% son clientes de Banco Familiar. Sin embargo, lo más significativo es que desde nuestra conversión a Banco se duplicó la cantidad de deudores en el sistema, y Banco Familiar contribuyó con 50% de esos deudores. En otras palabras, de los 400.000 nuevos deudores, la mitad, 200.000 nos corresponden. Sin embargo, a pesar del importante crecimiento que tuvo el sistema financiero, el nivel de bancarización es aún muy bajo. Solo 27,4% de la población ocupada accede a los servicios bancarios a pesar de que este servicio sea esencial como el del agua y la electricidad. Esto se explica porque hoy solo pueden acceder al sistema los que de alguna manera pueden demostrar sus ingresos y están inscriptos en el IPS, son funcionarios públicos o tienen RUC.

Según los números de la Dirección de Estadísticas y Censos, hay más de 2 millones de personas que tienen un trabajo pero no pueden demostrar sus ingresos debido al grado de informalidad del país, entre ellos están las empleadas domésticas, plomeros, carpinteros, albañiles, jardineros, macateros, etc.

En Marzo de 2012, luego de 18 meses de trabajo, hemos lanzado un producto especialmente diseñado para estas personas y la respuesta fue fenomenal. Nos sentimos orgullosos de decir que hemos incorporado al sistema financiero 36.884 personas, de las cuales para 11.157, Credicédula, representa el primer crédito.

Estamos convencidos de que este producto va a ser cada vez más importante para nuestro Banco y que estamos abriendo un camino que otros bancos también van a seguir. Este crecimiento requiere un importante acompañamiento a nivel de tecnología y estructura, a fin de mantener el nivel de atención que nuestros clientes han valorado desde siempre. Por ello, hemos crecido en 9 nuevas sucursales. También hemos ampliado y mejorado los demás canales de relación con el cliente; como ser los corresponsales no bancarios; Banca Web y Banca Móvil de manera a dar al cliente la mayor accesibilidad posible.

Somos parte de este país y queremos colaborar en su crecimiento. Por ello, nos hemos involucrado y colaborado en iniciativas sociales que se ocupan de la infancia y la educación. Hay una gran cantidad de personas a las que queremos agradecer porque han contribuido para que hoy podamos mostrar estos resultados; entre ellas se encuentran nuestros accionistas, funcionarios, reguladores, autoridades y proveedores. Pero fundamentalmente, nuestro compromiso y también gratitud es a nuestros clientes que nos brindan su confianza.

El año 2013 estará marcado por una fuerte recuperación del Sector Agrícola, sumado a un mayor gasto corriente y de inversión del Sector Público, lo cual dinamizará el consumo y la inversión privada. Se espera un crecimiento del Producto igual o superior al 11%. El Sector Financiero en general, y por supuesto nuestro Banco, acompañarán esta mayor dinámica. Esperamos un muy buen año, con un crecimiento excepcional, pero debemos también comprender que se trata de un ritmo de crecimiento no sostenible. Las decisiones que se tomen en años como éste, deben tenerlas en cuenta, y en Banco Familiar actuaremos con la prudencia y el equilibrio que nos caracteriza.

Muchas Gracias.

**Alejandro Laufer**  
**Presidente**

## CARTA DE COMPROMISO DE ADHESION A LA RED

### Señores del Pacto Global



Banco Familiar, una empresa nacional 100 % Paraguaya, fundada en el año 1967, declara su compromiso con los Principios del Pacto Global.

La declaración de los diez principios, como pilar fundamental para la erradicación de la pobreza, y los objetivos del milenio ya no sólo son un marco de referencia, sino el eje principal sobre el cual giran nuestros planes de desarrollo empresarial.

Este importante movimiento naciente de las organizaciones empresariales, principalmente del sector privado, hace de nosotros como empresa, que sentimos la extrema necesidad de participar en los negocios inclusivos.

Hemos concebido al igual que otras empresas aliadas en el Pacto Global que el éxito es una variable absolutamente dependiente del progreso de la sociedad en su conjunto, punto que consideramos fielmente trabajando constantemente en constituirnos como protagonistas del cambio siendo agentes del mismo desde las pequeñas acciones que vamos realizando y buscando realizar aportes más significativos a futuro .

La gestión responsable de la empresa constituye un fiel compromiso en contribuir al desarrollo sostenible.

Estamos construyendo el Banco Familiar que queremos ser: un Banco Popular; para ello iniciamos el camino. Sembrando mucho, regando y creciendo.

Profundizando nuestros valores: la honestidad, la transparencia, la prudencia y por sobre todo

“Cuidando a nuestra gente y a nuestros clientes”

**César Amado Barreto Otazú**  
**Director - Gerente General**

## 2. NUESTROS INICIOS...NUESTRA HISTORIA



Hace más de 44 años, iniciamos un compromiso con el país. La historia de Familiar se remonta al año 1967, cuando un grupo de comerciantes de reconocida trayectoria que daba créditos a sus clientes, decidió formar una empresa, a la que denominaron Crédito Familiar. El emprendimiento fue creciendo y, en el año 1992, se convirtió en Financiera Familiar.

Pionera al llegar al interior del país, el actual Banco Familiar cuenta hoy con una Red Nacional de 53 Sucursales que operan en Asunción y en 17 localidades del interior del país, y a través de la cual atiende a clientes y al público en general



Los productos tanto activos como pasivos se fueron diversificando, y del original crédito de consumo en cuotas, la oferta se extendió a la emisión de tarjetas de crédito y a los créditos para micro, pequeñas y medianas empresas. Asimismo, en la actualidad presta servicios de cuenta de ahorro a la vista y a plazo fijo, la emisión de Certificados de Depósitos de Ahorro a Plazo, tanto en moneda local como en moneda extranjera; el envío y recepción de giros y remesas, cambios de monedas, etc.

En el año 1.997, para insertarse en el negocio de emisión de tarjetas de crédito, ingresó como accionista de Bancard, empresa líder en el rubro de procesamiento y miembro de Visa y MasterCard Internacional; participando desde entonces activamente en el Directorio de la organización

En abril de 2003, se concretó la fusión con Finansud y General de Finanzas S.A. - FIGESA, con lo cual se conformó la Nueva Financiera Familiar que combina la alta especialización y larga trayectoria en negocios minoristas de Financiera Familiar con la estructura e importante experiencia en segmentos corporativos y agro negocios de FIGESA, ampliándose de esta manera la gama de productos y segmentos de mercado y le permitió incrementar su fortaleza y posición en el mercado financiero.



El 2 de enero de 2009, el BANCO FAMILIAR abre sus puertas al pequeño, al mediano y al grande, como lo hizo ayer, hoy y lo seguirá haciendo siempre, con la misma rapidez y facilidad a la que están acostumbrados nuestros clientes

El tamaño actual de la empresa y las mayores necesidades de nuestros clientes nos han conducido naturalmente a iniciar una nueva etapa de crecimiento y expansión, luego de que el Banco Central del Paraguay, concediera la autorización para que Financiera Familiar S.A.E.C.A. se transforme en Banco Familiar S.A.E.C.A., conforme a la Resolución N° 2, Acta N° 95 del 17 de noviembre de 2008.



En diciembre de 2011 se inicia el proceso de fusión por absorción de Bríos SA de Finanzas, la misma es una entidad con 15 años de actividad, y es una de las más importantes empresas receptoras de remesas del país y con un gran volumen de operaciones de cambios. La fusión representará para Banco Familiar un crecimiento importante, en el negocio de las remesas, quien pasará a ser uno de los mayores receptores del país



+



### 3. NUESTRO COMPROMISO 2012

## LA FUERTE SEQUÍA FRENA EL CRECIMIENTO

No hay duda que la economía paraguaya viene dando pasos muy firmes en su proceso de crecimiento y desarrollo. En el 2012, no obstante, fue muy difícil sustraerse de una de las más duras y prolongadas sequías de los últimos años. La falta de agua cuando más se la necesitaba causó estragos en casi todos los productos, y la producción agrícola cayó un 28,3%.



La gran interrelación con otros sectores produjo efectos en cadena sobre la actividad comercial de transportes y sobre la adecuada recuperación de los créditos del sistema financiero. Haciendo contrapeso, hubo sectores dinámicos como el ganadero, que creció 6% recuperándose ya plenamente de la crisis de aftosa del 2011; el de los servicios y comunicaciones y

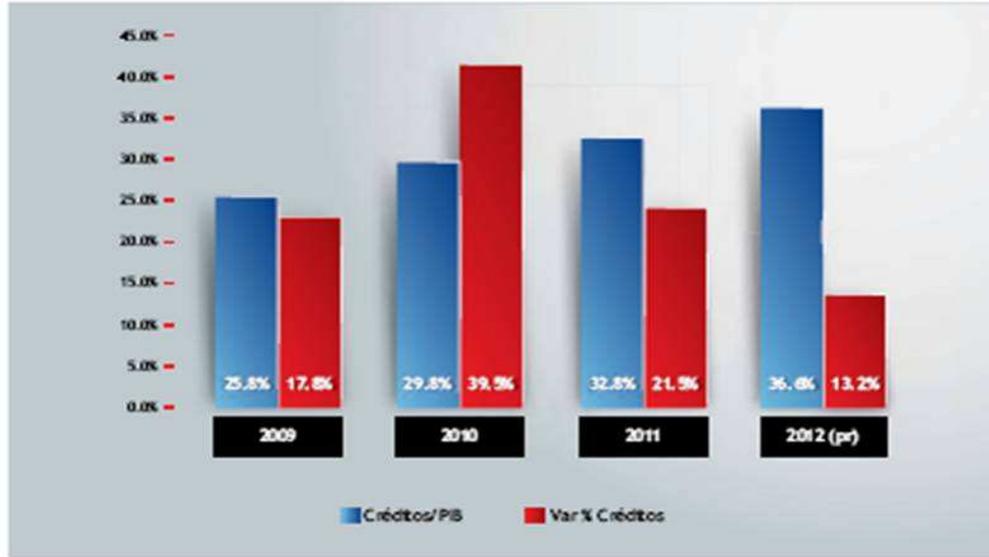
sobre todo el Gobierno, que actuando en forma anticíclica, creció un 25,5%. Gracias a ellos se pudo mitigar el desempeño agrícola, con lo cual el producto interno bruto global cayó solo 1,2%.

Considerando el impacto de la sequía, es destacable el hecho de que el crecimiento del negocio financiero fue positivo, aunque el ritmo va convergiendo a tasas más sostenibles. La relación de créditos sobre el PIB sigue en aumento, acercándonos gradualmente al promedio de América Latina que se encuentra entorno al 42%.

No obstante a este crecimiento, el sistema financiero sintió el impacto de la menor actividad económica, y en particular de la caída del sector agrícola y toda la cadena relacionada. Los indicadores de morosidad del sistema bancario se incrementaron notoriamente, y como resultado principal de este hecho, la rentabilidad se redujo a niveles registrados 7 años atrás.

En el entorno mencionado, los resultados obtenidos por el Banco Familiar pueden considerarse muy buenos e incluso superiores a los del promedio del sistema financiero. El Banco creció al doble del ritmo del promedio bancario, lo cual le permitió seguir aumentando su participación de mercado. Se debe destacar que este crecimiento ha estado concentrado en el segmento de consumo, siendo allí nuestra.

No obstante, la sequía impactó de manera directa e indirecta en los ingresos de gran parte de nuestros clientes, dando como resultado un aumento de la morosidad y por ende de las provisiones. Las medidas tomadas ya desde mediados del año, permitieron corregir la situación y amortiguar el impacto, habiéndose cerrado el 2012 con una morosidad controlada y en descenso. El aumento en el gasto en provisiones explica la menor rentabilidad del año, pero quedó confirmada la capacidad de Banco Familiar de enfrentar con éxito un año difícil, e incluso mantener tasas positivas de crecimiento en cartera y utilidades.

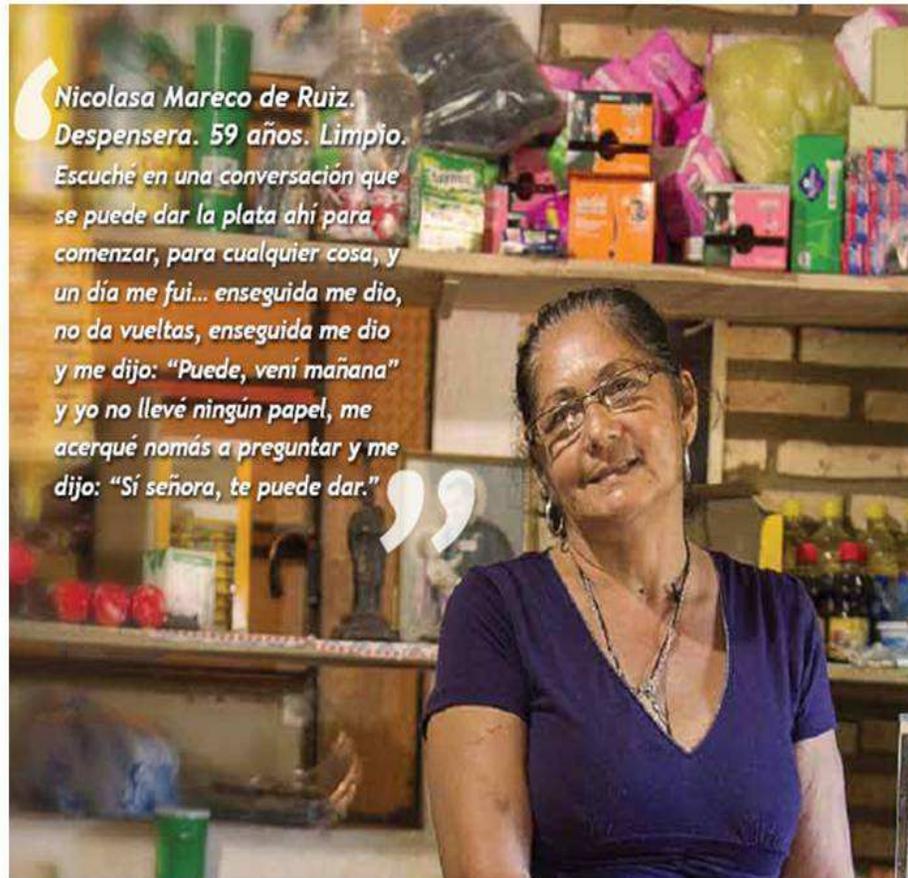


## CONTRIBUYENDO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA

El Paraguay ha realizado en los últimos 5 años importantes progresos en cuanto a bancarización e inclusión financiera. El número de gente que accede a créditos en el sistema financiero se ha duplicado en dicho periodo, pasando de 429 mil a 850 mil aproximadamente.

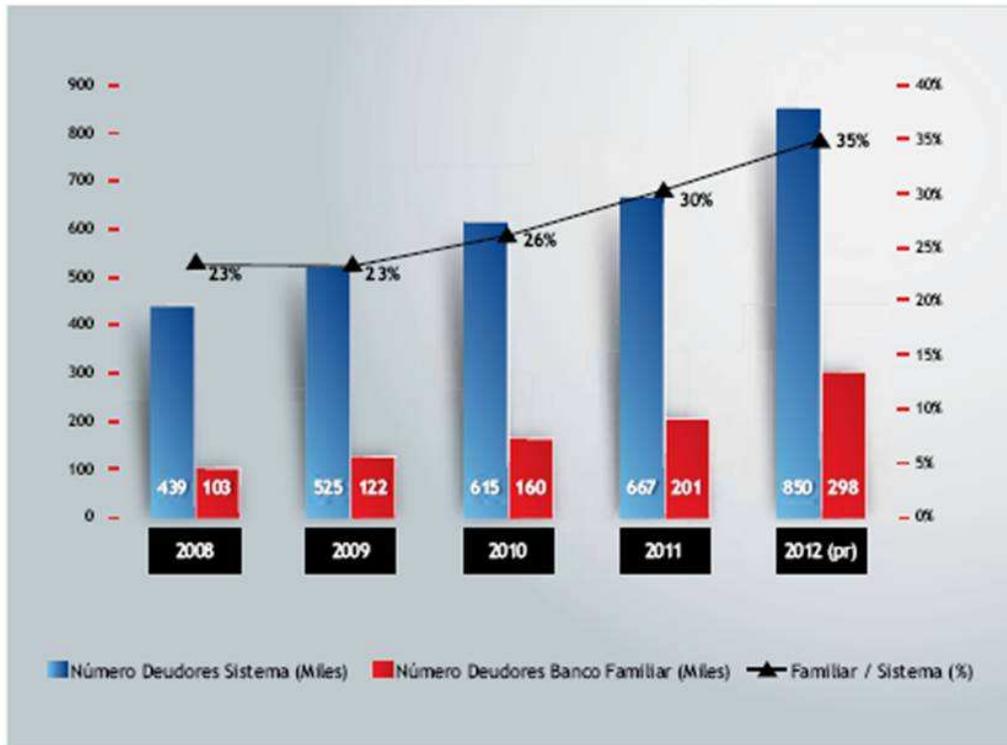
Este resultado, aunque gratificante, es aún bastante mejorable si consideramos el universo de gente aún no bancarizada y que es de aproximadamente dos millones de personas.

El acceso a los servicios financieros del sistema formal representa para la gente la puerta a un mundo de oportunidades que, si son aprovechadas, permiten incrementar el nivel de vida al tiempo de contribuir a elevar la autoestima y la movilidad social.



Desde sus orígenes, hace 45 años, Banco Familiar se ha destacado por acercar los servicios financieros a los paraguayos. Nos enorgullece el hecho de que la composición socioeconómica de nuestra cartera de clientes refleje muy bien la del país, con una fuerte presencia en los segmentos de ingresos medios y bajos, lo que nos convierte en un Banco popular, cercano a la gente a lo largo y ancho de toda la geografía nacional.

Las cifras de clientes con acceso a créditos bancarios expuestas en el cuadro siguiente, revela el importante papel del Banco en el proceso de bancarización del país. El Banco Familiar ha sido responsable de aproximadamente un 50% del aumento en la cantidad de personas que accede a crédito bancario en los últimos 5 años.



## CREDICÉDULA: INNOVACIÓN Y SIMPLICIDAD PARA ACERCAR EL CRÉDITO A NUESTRA GENTE

Luego de más de 18 de meses de trabajo, el lanzamiento de Credicédula en marzo de 2012 constituyó un hito en la historia del Banco, y por qué no decirlo, del sistema financiero paraguayo. Este innovador producto fue diseñado pensando en los que más necesitan del crédito pero a la vez se lo vuelve más esquivo.

# LLEGÓ CREDICÉDULA

**PONÉ CARA DE CRÉDITO APROBADO**  
Tu Crédito solo con tu cédula.  
Rápido y Fácil: llamá ya al 44 65 44

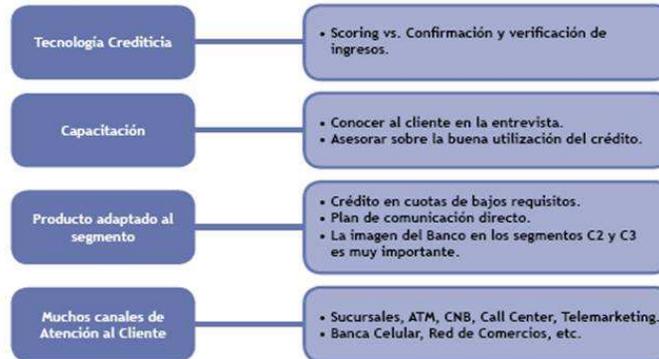


Te esperamos en el Banco Familiar más cercano: los Sábados de 8 a 12 hs., y de Lunes a Viernes de 8 a 17 hs. Centro de Atención al Cliente: desde tu línea baja 0800 11 33 22, o desde tu celular \*33 22, a toda hora.

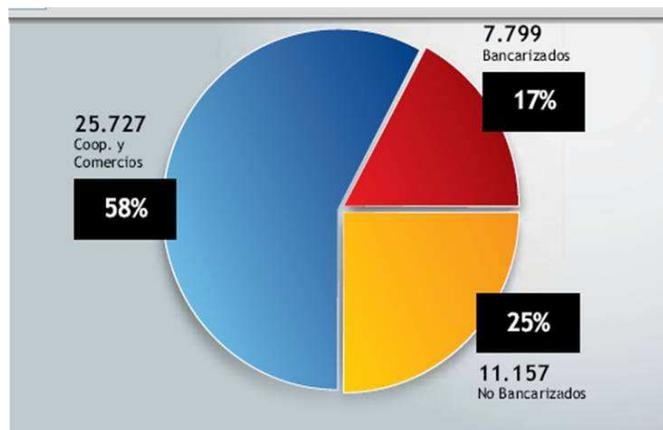


**BANCO FAMILIAR**  
EL BANCO PARA VOS

## EL ENFOQUE DE CREDICÉDULA



Personas que trabajan honrada e intensamente en una actividad independiente o que si tienen un salario fijo no pueden demostrarlo, por la gran informalidad de nuestra economía: vendedores, albañiles, macateros, comerciantes, limpiadores, empleadas domésticas, entre otros. Con la sola presentación de la cédula de identidad y con un trámite de no más de 10 minutos, la mayoría de estas personas pueden acceder hoy a Banco Familiar con un crédito rápido y fácil de hasta un millón de guaraníes.



La utilización de un sólido scoring, desarrollado con tecnología de punta y con toda la experiencia del Banco a lo largo de los años; la capacitación a nuestro equipo humano para las entrevistas con el cliente; el asesoramiento a los solicitantes para una prudente utilización del crédito; la facilidad de acceso y los requisitos mínimos así como la multiplicidad de canales de atención (Sucursales, ATM, Call Centers, Banca Celular, Red de Comercios), han convertido a Credicédula en un éxito casi inmediato.

Desde su lanzamiento en marzo hasta diciembre del 2012, se han desembolsado 45.716 créditos de Credicédula. De este total, solo un 17% se encontraba bancarizado al momento de acceder al crédito.

Por tanto, solo en 9 meses, el Banco incorporó al sistema bancario formal a 36.884 personas. Además, para 11.157 personas, Credicédula fue la primera experiencia crediticia en la vida. El impacto de Credicédula en la bancarización fue reconocido incluso por el Banco Interamericano de Desarrollo, el que durante el 2013 estaría habilitando al Banco Familiar una importante línea de crédito de USD 10 Millones, que contribuirá a financiar parte de la cartera de Credicédula.

En el 2013 seguiremos impulsando aún con más fuerza este producto, pues lo consideramos fundamental no solo para nuestra estrategia comercial y de posicionamiento, sino para seguir contribuyendo al desarrollo económico y social del país.



## BANCO FAMILIAR MÁS CERCA Y ACCESIBLE

Con el objetivo de crear mecanismos que hagan posible acompañar el crecimiento en cantidad de clientes a través del proyecto de inclusión financiera (iniciado en el 2012) y seguir ofreciendo la mayor flexibilidad y cercanía, hemos realizado alianzas con Alex, Aquí Pago y Pago Express para que nuestros clientes paguen de la manera más rápida y fácil sus cuotas de préstamos y tarjetas de crédito.

Como resultado de esos acuerdos hemos puesto a disposición de nuestros clientes 1.650 bocas de cobranza. En el 2012, se han realizado 240.000 transacciones a través de estos puntos. En ese sentido, también ponemos al alcance de nuestros clientes plataformas tecnológicas que posibiliten la realización de transacciones en línea, a través de nuestra Banca Web y Banca Celular, cuyos esquemas simples y rápidos son altamente valorados por los usuarios. Estos canales de interacción se constituyen en una pieza fundamental de nuestro enfoque comercial y han crecido sustancialmente en el 2012. La cantidad de clientes que utilizó la Banca Celular se incrementó un 127%, la cantidad de clientes que hizo uso de la Banca Web creció un 40%, y en ese mismo canal aumentó 170% la cantidad de transacciones.

La expansión en cantidad de sucursales responde a nuestra estrategia de estar cerca de nuestros clientes, ofreciendo servicios personalizados en un horario diferencial de lunes a viernes de 8 a 17 hs. y también los sábados de 8 a 12 hs. Para un Banco como el nuestro, el poder ofrecer cercanía y facilidad de contacto con los clientes, es una de las claves del éxito.

A diciembre de 2012, Banco Familiar totalizó la cantidad de 51 sucursales en todo el país con la apertura de la sucursal Artigas y la incorporación de 8 sucursales más en el área metropolitana a través de la adquisición de Financiera Bríos.



### **Banca Celular A Toda Hora**

Dentro de la plataforma de atención 24 horas hemos lanzado la Banca Celular que complementa nuestra Banca Web, red de Cajeros Automáticos y Centro de Atención al cliente 0800 11 33 22 y \*3322.

La innovación de este servicio es la simplicidad y accesibilidad. Todos los modelos de celulares pueden realizar consultas, pagos y transacciones A Toda Hora. Con este lanzamiento Banco Familiar está a la vanguardia en banca móvil.



## SUCURSALES EN TODO EL PAIS

### **CASA MATRIZ**

Chile 1080 esq/ Jejuí  
(021) 414 2000 (R.A.)

### **LIDER IV**

Estrella 692 c/ O`Leary  
(021) 496 634 (R.A.)

### **CENTRO**

25 de Mayo esq. Iturbe  
(021) 446 414 (R.A.)

### **ESPAÑA**

Avda. España 1039 c/Washington  
(021) 206 060 (R.A.)

### **VILLA MORRA**

Mariscal López y Cruz del Chaco  
(021) 611 614 (R.A.) 662 066

### **PETTIROSSI**

Av. Pettirossi esq. Mayor Fleitas  
(021) 200 031 (R.A.)

### **PINOZÁ**

Av. Eusebio Ayala y Bomberos  
Voluntarios - (021) 202 123 (R.A.)

### **M. R. ALONSO**

Ruta Transchaco y Capitán Alliana  
(021) 753 963 (R.A.)

### **TERMINAL**

Avda. Fdo. de la Mora esq. Tarumá  
(021) 551 801/4

### **FDO. DE LA MORA**

Ruta Mcal. Estigarribia 1112 esq.  
Pitiantuta - (021) 503 034 (R.A.)

### **SAN LORENZO 1**

Ruta Mcal. Estigarribia y Sgto.  
Silva  
(021) 583 269 (R.A.)

### **SAN LORENZO 2**

Julia Miranda Cueto y Saturio Ríos  
(021) 583 660 (R.A.)



### **PALMA**

Palma 202 y Ntra Sra de la  
Asunción

### **SHOPPING VILLAMORRA**

Charles de Gaulle c/Mcal  
López

### **SALEMMA CARMELITAS**

Avda San Martin y Roque  
Centurión

### **ARTIGAS**

Avda Artigas y Santísima  
Trinidad

### **SHOPPING LA RURAL**

Ruta Transchaco y Cptán  
Alliana

### **SALEMMA MULTIPLAZA**

Teresa Lamas y Mayor  
Pastore

### **SALEMMA SUPERCENTER**

Ruta Mcal Estigarribia y  
Pastora Céspedes

### **SAN LORENZO 3**

Ruta Mcal Estigarribia c/  
Nanawa

**LUQUE 1**

Cerro Corá c/ C. A. López  
(021) 643 780 (R.A.)

**ITAUGUÁ**

Ruta Mcal. Estigarribia esq.  
Caballero (0294) 220 337 . 220 995

**LUQUE 2**

Cerró Corá c/ JGR de Francia

**ACCESO SUR**

Avda. Acceso Sur 1.795 esq.  
Calle 3 (021) 524 747 (R.A.)

**CAPIATÁ**

Ruta 2 José F. Estigarribia  
esq. Martín Ledezma  
(0228) 636 280/268/271/278

**ÑEMBY**

Ruta Acceso Sur e/Avda. Ortiz  
Guerrero y Calle Sta. Rosa  
963 100/1

**LIMPIO**

Ruta Gral. Elizardo Aquino y Mcal.  
J. F. Estigarribia - 782 222/5

**CAACUPÉ**

Mcal. Estigarribia esq. Venancio  
Pino - (05112) 43 502/3 - 43 548

**CNEL. OVIEDO**

Tuyutí 165 c/ Blas Garay  
(0521) 201 670 - 202 300 (R.A.)

**VILLARRICA**

Gral. Díaz esq. Ruy Díaz de  
Melgarejo - (0541) 43 607/8

**CAMPO 9**

José Asunción Flores 478 esq.  
Enfermeras del Chaco  
(0528) 222 940

**CAAGUAZÚ**

Bernardino Caballero esq. Juan E.  
O`Leary (0522) 41 663 (R.A.)

**CARAPEGUÁ**

Ruta 1 Mcal. Francisco Solano  
López esq. Avda. Fdo. de la Mora  
(Ramal Acahay) (0532) 213 001/4



**CIUDAD DEL ESTE 1**

Avda. Bernardino Caballero  
c/ San Fernando  
(061) 501 608 (R.A.CIUDAD DEL ESTE 2  
Calle Super Carretera esq. Las  
Tórtolas Km. 4 - (061) 579 350/2

**CIUDAD DEL ESTE 3**

Avda. Julio César Riquelme esq.  
R.I. 3 Corrales - (061) 578 501/3

**SANTA RITA**

Ruta VI Avda. Carlos A. Lopez c/  
Eusebio Ayala - (0673) 221 596/7

**HERNANDARIAS**

Mcal. López c/ Chaco Boreal  
(0631) 23 537/8 - 23 521/2

**VILLA HAYES**

Avda. Elvio de Felice (Ruta  
Transchaco) esq. Avda. Laudo  
Hayes - (0226) 263 680/3

**SALTO DEL GUAIRÁ**

Avda Paraguay 1184 esq. Mcal.  
López - (046) 242 906/8

**CONCEPCIÓN**

Pte. Franco y Gral. Garay  
(03312) 42 229 - 40 473/4

**HORQUETA**

Pte. Franco 1626 e/ Curupayty y  
Mcal. López - (032) 222 835/935

**P. J. CABALLERO**

Curupayty c/ Mcal. López  
(0336) 271 862 (R.A.)

**SANTANI**

Cnel. Zoilo e/ Mcal. López y  
Adolfo Mello (0343) 420 100

**CURUGUATY**

14 de Mayo 1016 c/ J. Miranda  
Cueto (048) 210 709/10

**KATUETÉ**

Las Residentas esq. Capellán  
Arzamendia - (0471) 234 441/3

**MARÍA AUXILIADORA**

Avda. Ma. Auxiliadora 37  
esq.  
Ñasaindy (0764) 20 444

**SAN JUAN**

Monseñor Bogarín c/ Raúl  
Villalba  
(081) 213 021 (R.A.)

**SAN IGNACIO**

Mcal. Estigarribia esq. Iturbe  
(0782) 233 057

**PILAR**

Avda. Irala 1292 esq.  
Alberzoni  
(0786) 230 900

### **CARAPEGUA**

Ruta 1 Mcal. F. Solano López esq.  
Avda. Fdo. de la Mora (Ramal  
Acahay) (0532) 213 001/4

### **ENCARNACIÓN**

Mcal. Estigarribia esq. 14 de Mayo  
(071) 203 888 (R.A.)

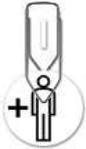
### **CIUDAD DEL ESTE 4**

Avda Adrian Jara c/ Nanawa  
Y Boquerón





# LOS 10 PRINCIPIOS



**RESPECTAR**  
y apoyar los derechos humanos reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia



**ASEGURAR**  
la no participación de la empresa en la vulneración de los derechos humanos



**APOYAR**  
la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva



**ELIMINAR**  
todas las formas de trabajo forzoso o bajo coacción



**ERRADICAR**  
efectivamente todas las formas de trabajo infantil de su cadena productiva



**ESTIMULAR**  
prácticas que eliminen cualquier tipo de discriminación en el empleo



**ASUMIR**  
un enfoque preventivo, responsable y proactivo frente a los desafíos ambientales



**DESARROLLAR**  
iniciativas y prácticas para promover y diseminar la responsabilidad social y ambiental



**INCENTIVAR**  
el desarrollo y la difusión de tecnologías ambientalmente responsables



**LUCHAR**  
contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

# DERECHOS HUMANOS

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos humanos proclamados a nivel internacional

**Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de no ser Cómplice en abusos de los derechos humanos.

**COMPROMISO:** Banco Familiar afirma su apoyo como empresa Nacional a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ha sido y será parte importante de nuestro compromiso, con nuestros empleados y sus familias, las comunidades donde operamos, la sociedad paraguaya en general, y por ende a la comunidad internacional.

**SISTEMAS:** Como una de las principales instancias de relación con los miembros de la empresa es salvaguardar la seguridad física, las instalaciones edilicias cuentan con todas las necesidades básicas para brindar seguridad a empleados y clientes del banco.

Textual política de seguridad “ Orientada a la prevención y relacionada a los casos de asalto y robo, como también a los procedimientos a ser utilizados para salvaguardar la seguridad y la integridad de los empleados y clientes de la empresa, con la clara instrucción de anteponer en todo momento la vida de los mismos antes que los bienes materiales. “

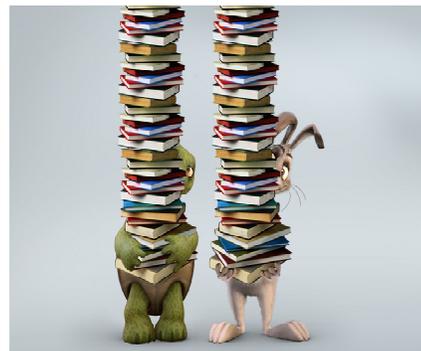
La empresa asume la responsabilidad de proteger a sus empleados y clientes y de dotar a sus establecimientos de las adecuadas medidas edilicias de seguridad.

## ACTIVIDADES y RESULTADOS:

Apoyar permanentemente el desarrollo integral de todos los miembros de Banco Familiar a través de Programas de Entrenamiento, Capacitación y Reuniones de Trabajo de manera a lograr una organización profesional y altamente competitiva, es uno de los pilares fundamentales de la empresa.

Además de otros programas integrales para diversos cargos a ser desarrollados, considerando la distancia con las sucursales que se encuentran en el interior del país, desde hace tres años la organización se encuentra invirtiendo en Capacitaciones a distancia a través del e learning, de esta manera llegando a todos los colaboradores en tiempo y forma.

El Banco cuenta con programas de ayuda escolar sin intereses para comienzos de clases para hijos de empleados, programa de Becas universitarias para empleados meritorios y de menores recursos, potenciando de esa manera el crecimiento profesional y educativo de los miembros de la empresa y su familia directa.



## En el año 2012 se han desarrollado

### **MODALIDADES DESARROLLADAS**



**Inducción** : Consiste en integrar adecuadamente al nuevo miembro de la empresa, propiciando un clima de adaptación laboral, haciendo que se sienta parte del equipo y reciba la información básica que posibilite niveles excelentes de desempeño laboral.

**Entrenamiento**: Se refiere al refuerzo de todos los conocimientos requeridos para el cargo, ejercicio constante esencial para la tarea diaria.

**Actualizaciones**: Consiste en acrecentar los conocimientos referidos a la tarea diaria que permitan implementar nuevas estrategias, habilidades y conocimientos en la gestión.

**Programa de Desarrollo Gerencial Bancario**: Busca establecer y potenciar las competencias gerenciales generalistas que todo gerente del banco debe poseer y practicar.

**Curso de Formación de Oficiales**: a través del cual se busca la formación integral de los Oficiales de nuestra organización.

**E learning**: Educación virtual corporativa

**Desarrollo de Habilidades**: Programa de Integración y Transmisión de la Cultura que tiene por objetivo brindar un espacio de entrenamiento no formal para la vivencia de desafíos individuales y grupales que fortalezcan la cohesión del equipo corporativo y la trasmisión de la cultura organizacional

**Programa de pasantías**. Como apoyo a la comunidad de jóvenes, el banco cuenta con un programa institucional de pasantías laborales para estudiantes de las distintas localidades del país. En el año 2012, mas de 100 jóvenes realizaron la mencionada pasantía escolar, pudiendo de esta forma iniciar las primeras experiencias en el mundo laboral.

**Salud**: El 100 % de los funcionarios cuentan con Seguros médicos de alta complejidad para los titulares y familia directa (cónyuge, padres, hijos) en Cobertura del 70 % por parte de la empresa, y acompañamiento personalizado en casos graves de salud, son algunas de las acciones constantes en el ámbito de la cobertura sanitaria.

Como parte de las acciones en **Salud Ocupacional**, contamos con el programa **Dr en casa**, un Doctor clínico realiza atención médica semanal en la casa matriz del Banco, además de brindar asesoramiento las 24 hs a los colaboradores en los temas de urgencia que fuesen necesarios. **Los Chequeos médicos son realizados regularmente**, con el acompañamiento de profesionales según los casos de alerta de salud presentados en estos exámenes.



Contamos con un **Fondo Social** económico no reembolsable destinado a empleados y familiares que pasan por necesidades monetarias en casos de salud, y que no estuviesen incluidos en las prestaciones.

Banco Familiar, cuenta actualmente con 51 sucursales en todo el país, brindando de esa manera una red de crecimiento y desarrollo en las localidades donde brinda sus servicios generando riqueza y movimiento en la economía de las comunidades, además de oportunidades de crecimiento profesional y personal de hombres y mujeres.

**CUIDADO DE LAS PERSONAS**, en este año durante el proceso de fusión por absorción de la

empresa **Brios de Finanzas** se concretaron 175 nuevas contrataciones. Todas las personas integrantes de la empresa, de todos los cargos y posiciones fueron recontratados por el Banco, cuidando en primer lugar sus derechos laborales y manteniéndoles la seguridad de la continuidad del empleo, manteniendo sus antigüedades y beneficios de origen, además de adquirir aquellos que son pertinentes al Banco. Además del mantenimiento de lo citado el Banco absorbió todos los gastos relacionados a las cargas sociales y legales del rubro.



## BANCO FAMILIAR COMPROMETIDO CON LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD PARAGUAYA



Como apoyo y reivindicación para la protección de los derechos del niño. Banco Familiar trabaja en alianza estratégica con Instituciones gubernamentales y no gubernamentales, en pos de conocer, afianzar y difundir los derechos de niños y niñas compatriotas. Desde el año 2004 Banco Familiar ha desarrollado su programa de **Voluntariado Corporativo**, cuya línea de trabajo y enfoque de acción es la niñez, en su amplia necesidad: Salud, educación, Vivienda, Alimentación.

Cada programa es liderado 100% por miembros de la empresa, recibiendo de la misma la solvencia necesaria para llevar a cabo los objetivos propuestos. Cooperar con Centros comunitarios, Instituciones educativas, fundaciones, que colaboren en disminuir el trabajo y la mendicidad infantil, son los focos de interés de nuestra organización.



Responsabilidad Social Empresarial no es solo una cultura de la filantropía, ni busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que están hechas para ser rentables, sino que promueve la **SOLIDARIDAD** y **SUSTENTABILIDAD** como valor **INDISPENSABLE** en toda sociedad, empresa y persona.

El objetivo principal que persigue la RSE radica en el impacto positivo que estas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa y de la sociedad.

De los diversos temas que generan debate en la sociedad, EDUCACIÓN es uno de los focos de interés para nuestra organización. De cada 100 niños que se inscriben en el primer grado, solo 29 llegan a culminar sus estudios. Con estas cifras poco alentadoras a nivel nacional, Banco Familiar ha tomado la iniciativa de cooperar con organizaciones reconocidas, y apoyar acciones de bien común que beneficien a las generaciones futuras, principalmente en educación. En el 2012 podemos citar como los principales proyectos a:



## Sonidos de la Tierra

# SONIDOS DE LA TIERRA

En este emprendimiento colaboramos con un aporte económico significativo, además de la difusión y ventas de las rifas a través del voluntariado corporativo del Banco.

Logramos la venta de 9.000 números. Este programa beneficia en todo nuestro país a más de 12 mil jóvenes y familias principalmente de zonas rurales, formándolos en oficios y ciudadanía, a través de la música.



## Paraguay Educa



Comprometidos por quinto año consecutivo con la Fundación Paraguay Educa, para su proyecto “Una Computadora por niño y por maestro en Caacupé”, seguimos avanzando juntos de la mano de la tecnología. Llegamos en el 2012 a 7.969 Niños, 335 docentes y 37 escuelas del Dpto. de Cordillera, hoy educados a través de una laptop, muchos de ellos dentro de los mejores niveles académicos del país.



## Juntos por la Educación



Apoyamos Juntos por la Educación, un movimiento ciudadano que tiene como objetivo potenciar y mejorar el sistema nacional de Educación, buscando educación de Calidad acompañada de valores. Ello implicó un importante aporte económico para el sostenimiento del mismo.

## Operación Sonrisa Nicaragua



leporino, posibilitando su inclusión social.

## Operación Sonrisa

En “La semana de la Sonrisa en Banco Familiar/ Operación Sonrisas”, logramos dibujar muchas sonrisas. En el 2012 llegaron hasta el hospital San Jorge 74 casos identificados por Banco Familiar. Con esto somos la empresa privada que más casos ubica, presenta y traslada anualmente al Hospital San Jorge, dando oportunidad de radicales cambios en niños con paladar hendido y labio

## Empresas amigas de la niñez



**EMPRESA  
AMIGA DE  
LA NIÑEZ**

Fuimos distinguidos con el sello “Empresa amiga de la niñez” por Global Infancia, organización internacional que divulga, educa y defiende los derechos de la NIÑEZ.

Seguiremos trabajando intensamente en difundir y defender estos derechos universales de nuestros niños/as y adolescentes.



# CONDICIONES LABORALES

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar los principios de la Libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”.

**Principio 4:** La empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de Trabajo forzoso u obligatorio.

**COMPROMISO:** Banco Familiar se adhiere al 3º principio respetando así el derecho de asociación de los empleados.

Cabe resaltar que se trata de una empresa nacional 100 % paraguaya con 45 años de antigüedad en el mercado. Periodo de tiempo en el cual hasta la actualidad nunca se ha conformado un sindicato.

Sus funcionarios están organizados desde hace más de 20 años en una Asociación de Empleados el cual estrechamente trabaja con el área de Personas para brindar beneficios, recrear e integrar a los miembros de la empresa a través de varias actividades.

Banco Familiar ratifica y se compromete reafirmando su compromiso de no recurrir a ningún tipo de trabajo forzoso ni obligatorio.

**SISTEMAS:** Desde el inicio de la relación laboral, Banco familiar busca integrar adecuadamente al nuevo miembro de la empresa, propiciando un clima de adaptación laboral, haciendo que se sienta parte del equipo y reciba la información básica y necesaria que posibilite niveles excelentes de desempeño laboral a través de un programa de **INDUCCION LABORAL** supervisada. Banco Familiar cuenta con la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, cual vela y gestiona todas las acciones en pos de :



- Profesionalización y desarrollo de todos y cada uno de sus integrantes
- Proyección profesional ; ordenamiento y valoración de cargos
- Medir los niveles de Satisfacción a través de encuestas anuales.
- Cuidado de la salud mediante acciones en temas de Salud Ocupacional
- Socialización y integración ; actividades festivas, jornadas al aire libre, solidaridad interna
- Asociación y participación, Programa Conversando la Empresa



cumplimiento de las políticas y procedimientos.

#### **ACTIVIDADES y RESULTADOS:**

Todas las personas vinculadas laboralmente firman un contrato de trabajo en cuyas cláusulas se describe con detalle el cargo, las tareas, las responsabilidades, el perfil requerido, las condiciones de trabajo expuestas, horarios, y toda información necesaria para que los miembros de la empresa cuenten con la claridad de sus responsabilidades.

Como proceso de inducción todas las políticas institucionales deben ser leídas, comprendidas y firmadas por los nuevos integrantes de la empresa. Cada líder velará por el cumplimiento cabal de las mismas. El departamento de auditoría interna es un sistema independiente, interno y confidencial diseñado para captar, analizar e investigar fallas de

Cada cargo de cualquier nivel jerárquico dentro del Banco, cuenta con su descripción y valoración. Las condiciones salariales, son analizadas y revisadas de forma anual, con la contratación de Consultoras de alto prestigio, quienes trabajan en brindar información para que los salarios estén dentro del mercado competitivo.

La legislación Paraguay, no excede las 48 horas laborales semanales, Banco Familiar, reafirmando su compromiso, no excede en ninguno de sus cargos los horarios requeridos.

La empresa no exige, a empleados, ni a clientes, ni a proveedores, y a ninguna otra entidad de relación a realizar negocios, o depósitos financieros obligatorios.

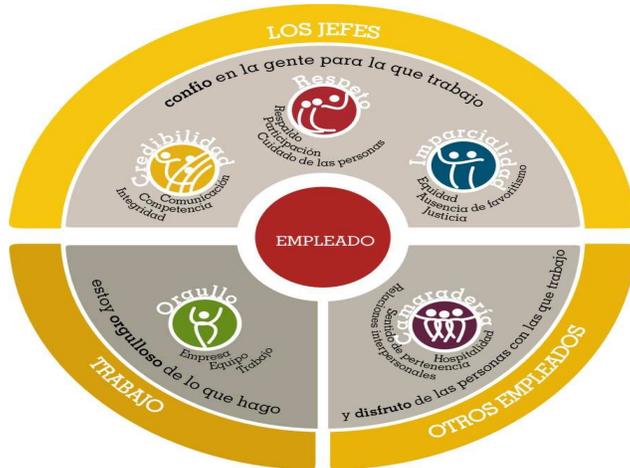
En la plana de cargos de diversas jerarquías no contamos con trabajadores en estado de servidumbre ni por deuda. El personal de limpieza y de servicio básico es personal en carácter tercerizado, para cuya contratación, la empresa proveedora debe cumplir estándares mínimos de condiciones laborales y de seguridad tanto social para sus empleados, como la inscripción a las Cajas Jubilatorias, servicios de salud, y pago de salarios acordes al mercado.

Como parte de la liberación de la comunicación, la empresa cuenta con programas internos denominados “**Conversando la empresa**”, donde en reuniones de diferentes niveles y participantes exponen, tanto en plenaria, como en anonimato situaciones de consulta, inquietudes, quejas y reclamos pertinentes de cualquier tipo.



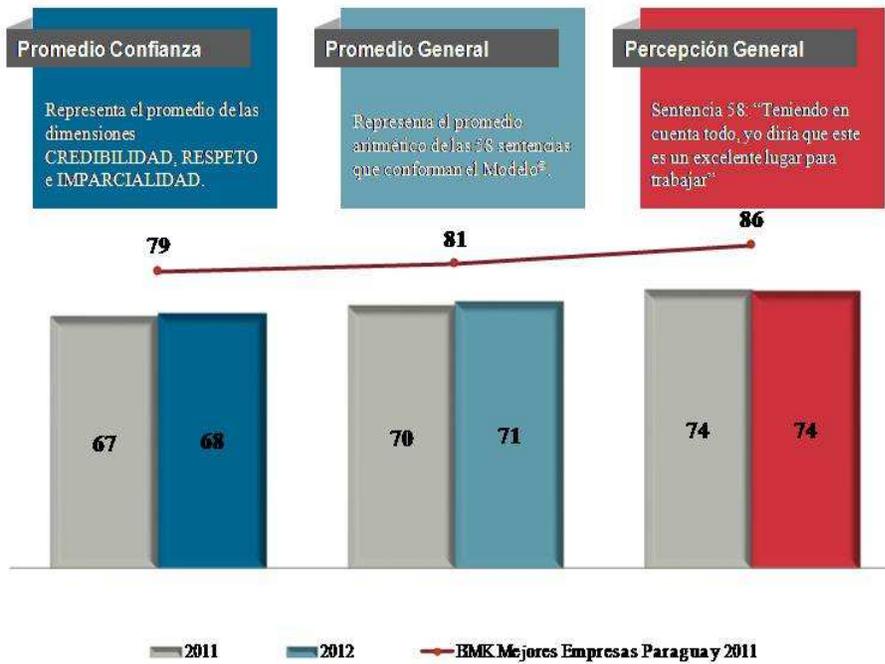
Hasta la fecha Banco Familiar no ha recibido ninguna queja, reclamo, o denuncia acabada por abuso en trabajo forzoso u obligatorio.

Como una de las formas de comunicación, escucha y recepción de información anónima, desde hace 5 años la empresa viene realizando ininterrumpidamente programas de Encuesta de medición del Clima organizacional, la cual tiene la característica de ser totalmente anónima. Ya, a partir del 2010 se ha incorporado el modelo de medición vía internet con la herramienta internacional Great Place to Work. Dicha información nos permite comparar nuestras prácticas con las mejores consideradas en el mercado internacional.



**Encuesta anónima alcanzando un nivel del 88 % de participación.**

## Indicadores globales – Ambiente de trabajo



# CONDICIONES LABORALES

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

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

**COMPROMISO:** Banco Familiar se declara en contra del trabajo infantil, la explotación del trabajo de niños y cualquier otra forma inaceptable de tratamiento hacia los trabajadores.

**SISTEMAS:** Nuestra política es no trabajar con proveedores ni contratistas cuyas prácticas laborales sean reprochables, tales como el uso de trabajo infantil, castigos corporales, abuso femenino y trabajo forzoso ni cualquier otro tipo de abuso.

**ACTIVIDADES y RESULTADOS:** Banco Familiar no cuenta en su plantel de más de 653 empleados con ningún niño menor a los 18 años de edad. Según la legislación Paraguaya la mayoría de edad se establece cumplido los 18 años, tanto para mujeres como para varones.

Banco Familiar tiene la preocupación permanente de respetar y promover el principio de no discriminación en todos los niveles de nuestros Recursos Humanos, con énfasis especial en: reclutamiento, desarrollo de la carrera y capacitación.

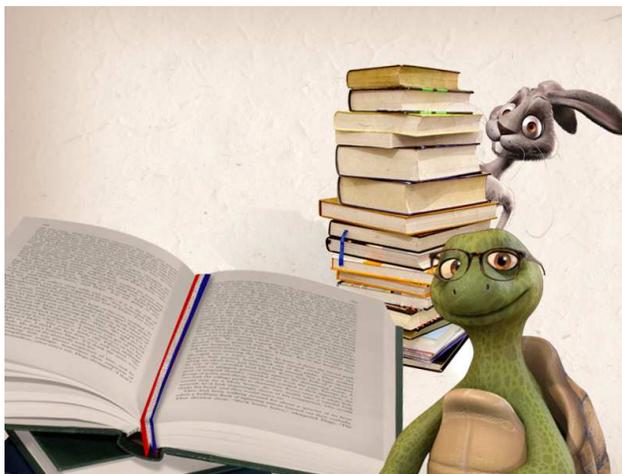
Con esta intención Banco Familiar se compromete a no practicar ninguna forma de Discriminación ya fuera fundada sobre la edad, el sexo, la religión, el origen (social o étnico).

Como parte del respeto integral a todos los miembros de la empresa, Banco Familiar cumple a cabalidad todas las disposiciones legales con respecto a las franjas salariales, manteniendo así salarios dignos y acordes a cada responsabilidad, afín de que nuestros trabajadores brinden condiciones y calidad de vida positiva y sana para toda su familia.

Incorporar a la empresa los mejores personas través de un proceso profesional, transparente, objetivo y de oportunidades para la mayoría es la principal premisa en la Política interna de selección de personal. Para cada cargo se desarrolla el perfil que se necesita con la experiencia necesaria requerida, con habilidades humanas para la comunicación y el trabajo en equipo, el liderazgo y la autogestión; que convivan y promulguen nuestros valores :

Transparencia y Honestidad, principalmente que orienten la calidad de sus servicios y gestiones a la excelencia en la atención al cliente. En nuestra política se da principal prioridad a los miembros de la empresa, permitiendo de esa manera generar un plan de carrera y oportunidades de crecimiento personal y profesional, este apartado esta descrito en el POI (programas de oportunidades internas).

Cuando así se requiere el proceso externo de contratación el mismo se basa en un proceso libre y transparente para todos los postulantes. En los casos en los cuales se requiere cubrir puestos en zonas rurales, se da prioridad a la gente de la propia localidad, invirtiendo y apostando de esa manera al crecimiento y prosperidad de cada zona en la cual nos habilitamos a operar.



# MEDIO AMBIENTE

**Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales**

**Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para Promover una mayor responsabilidad ambiental.**

**Principio 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la Difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.**

**COMPROMISO:** Banco Familiar apoya la Declaración de Río sobre el Medioambiente y el Desarrollo que define los conceptos del enfoque preventivo a los desafíos medioambientales, la promoción de una mayor responsabilidad medioambiental y el desarrollo y la difusión de Tecnologías respetuosas del medioambiente.

**SISTEMAS:** En el programa integral de Responsabilidad Social, Banco Familiar, en el indicador Medio Ambiente, se encuentra desarrollando y actualizando las prácticas en el denominado “Decálogo ambiental”.

En la actualidad se cuenta con un programa de reciclaje de papel y uso racional de la energía. Aún no contamos con un sistema de medición que nos permita evaluar nuestro impacto en estos temas. Acciones, motivadoras se están llevando a cabo, a fin de fomentar una mentalidad y conciencia social más involucrada y preocupada por el ambiente y las generaciones futuras.

**ACTIVIDADES y RESULTADOS:** Banco Familiar se compromete a adoptar una estrategia de crecimiento que se base en la no depredación del medioambiente y el ahorro de recursos, eliminando los desechos en la mayor medida posible y apoyando y participando de manera activa en la protección ecológica para lograr un desarrollo armónico entre los seres humanos y la naturaleza. Cuidar sus propias instalaciones de modo a que éstas no atenten contra los intereses y la seguridad pública, es una de las premisas fundamentales.

Uno de los diversos compromisos que Banco Familiar asume con respecto al Control medioambiental es el uso de tecnologías innovadoras para reducir el impacto en el medioambiente de todas las operaciones de la empresa. En el proceso de concesión del crédito se ha desarrollado un sistema integral en cual solo se llega a la impresión del papel una vez finalizado el mismo. Todo el proceso del otorgamiento crediticio se reduce en no más de 4 hojas, impresas solamente al momento de desembolsar el crédito. De esta forma se hace un ahorro en papel en una cantidad de más de 3.000 transacciones mensuales. Utilizar tecnología limpia que no produzca o que elimine partículas o componentes gaseosos contaminantes. Potenciar el reciclaje de residuos que lo permitan y eliminar los no

reciclables en vertederos idóneos, son parte de nuestras prácticas ambientales, las cuales las estamos desarrollando y potenciando.

# ANTICORRUPCION

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

**COMPROMISO:** Banco Familiar asume el compromiso de operar bajo la sombra de lo que ha decidido en llamar “Ética de Negocios”, porque ella contiene los principales valores morales y éticos que nos caracterizan y sintetizan nuestra manera de pensar y de actuar.

**SISTEMAS:** Banco Familiar no consentirá infracción alguna de la ley, deshonestidad o tratos comerciales no éticos por parte de ningún empleado, clientes, ni proveedores, incluso mediante cualquier pago o cualquier otra participación en actos ilegales tales como soborno, fraude, robo, lavado de dinero, etc.

**ACTIVIDADES y RESULTADOS:** Asume el compromiso de operar bajo la sombra de lo que ha decidido en llamar “Ética de Negocios”, porque ella contiene los principales valores morales y éticos que nos caracterizan y sintetizan nuestra manera de pensar y de actuar.

Los valores que pregonan la empresa son los siguientes:

Calidad en el Servicio, Transparencia, Participación, Trabajo en equipo, Negociación, Profesionalismo.

Se desea que todos los miembros hagan suya y trabajen bajo la inspiración de los valores de los fundadores y así lograr el crecimiento continuo, la consolidación, la preeminencia y el liderazgo en el mercado, estos estándares se basan en la política institucional de “Ética en los negocios”.

Se cita algunos conceptos:

## DE LOS MIEMBROS

- a) Honestidad: El empleado del Banco deberá mantener en todo momento la mayor transparencia en cuanto al manejo de datos, bienes o valores que estén bajo su responsabilidad. Asimismo, es de su responsabilidad informar a las autoridades del Banco actos de deshonestidad que observe en el desempeño de otros empleados. La lealtad con el Banco es una de las principales normas de convivencia armónica.
- b) Una entrega generosa y honesta, donde la conducta sea transparente e irreprochable
- c) Evitar comentarios negativos hacia los compañeros, subordinados, superiores, accionistas o la empresa misma, que dañen la imagen o la integridad de las personas y/o la empresa

## DE LOS CLIENTES

El cliente es la razón de ser del Banco y fuente generadora de riqueza vital para el crecimiento y el futuro de la empresa, nuestro objetivo es mantener una relación a largo

plazo sobre la base de la honestidad y la calidad, por ello debemos todos los miembros “Brindar la máxima satisfacción, ofreciendo la mejor atención” y ofrecer una línea de conducta modelo.

\*Orientar adecuadamente en los beneficios que el producto puede ofrecer, sin ocasionarle deliberadamente, desinformación, confusión o inducirlo a tomar una decisión abiertamente perjudicial para sus intereses y en consecuencia ponga en peligro, la relación a largo plazo con la empresa.

\*Solicitar adecuadamente todos los recaudos necesarios, respetando su confidencialidad y autenticidad. No inducir al cliente a presentar documentos que no respondan a la verdad, sean adulterados, falsificados o fraguados.

\*Presentar al cliente clara y únicamente los gastos establecidos por el Banco, cuando en el proceso de ventas sea considerado hacerlo. Queda absolutamente prohibido, solicitar pagos o reembolsos de gastos personales o bajo cualquier concepto, sean estos para beneficios de la empresa o personal, y que no se encuentren dentro de las políticas o prácticas comerciales aprobadas por el Banco, así como la recepción de fondos bajo cualquier concepto, sin la emisión del recibo oficial o comprobante legal.

\*Abstenerse de ofrecer, dar o prometer a clientes, beneficios que no están aprobados, no sean prácticas comerciales normales, riñan contra la moral o la ética y/o atenten contra los intereses del Banco.

\*Nuestra conducta en cuanto al manejo interno, debe buscar siempre cumplir con uno de los valores fundamentales del Banco, la transparencia. Que la transparencia se refleje en nuestras actitudes, rechazando conductas impropias tales como.

- Proveer información deliberadamente falsa, adulterada o fraguada de clientes. Ej. Certificados de trabajo, Patentes Comerciales, Documentos, Referencias, etc
- Proveer información deliberadamente exagerada en los criterios de calificación o medición. Ej. Sobrevalorar o tasar bienes sobre los usos normales, comunes o estándares del mercado
- Subcontratar a vendedores, promotores, preventistas y/o en cualquiera de sus formas, sin conocimiento y aprobación escrita del Banco.
- Ofrecer datos de potenciales clientes a competidores. Se presume la onerosidad de la cesión de información.
- Ofrecer, sugerir o abonar comisiones aunque éstas sean personales, a terceras partes interesadas, para facilitar u obtener negocios que puedan despertar o generar situaciones comprometidas para el personal o la imagen del Banco.
- Ceder información considerada de uso restrictivo o confidencial a la prensa, competidores y o terceros que puedan utilizarlas en contra de los intereses del Banco.
- Utilizar canales impropios personalmente o por interpósita persona, para generar datos y negocios con miras a beneficiarse, aprovechándose deliberadamente de una eventual debilidad del sistema o los controles internos.
- Compartir abierta o solapadamente o utilizar sus horas/hombre contratados, su cartera de clientes, su base de datos, sus bienes o recursos, para beneficio de competidores formales o informales.

- Manipular deliberadamente los datos del cliente, presentados al Banco, con argucias o con datos no demostrables claramente, con el fin de adecuar o ajustar al cliente, a los requerimientos o exigencias mínimas o para beneficiarse con alguna eventual debilidad de control.

La selección del proveedor debe basarse en la capacidad técnica, profesional y moral, que tiene para ofrecer un producto o servicio que garantice regularmente un servicio de calidad. Los proveedores deben competir en igualdad de condiciones. Nuestra conducta con relación a los proveedores debe ser transparente:

- No privilegiar al proveedor por razones amistosas, de parentesco y o cualquiera otra razón que no sea el alto grado de profesionalismo y antecedentes de eficiencia en servicios ofrecidos
- No recibir regalos o incentivos que puedan interpretarse como una búsqueda de atención especial o trato privilegiado.
- Las ventajas obtenidas en la negociación como consecuencia de las cantidades o valores en juego, tales como descuentos o bonificaciones, deben ser trasladadas en beneficio de la empresa
- Esforzarse para dar una mayor transparencia, cuando deba negociarse con empresas relacionadas con miembros del Banco.

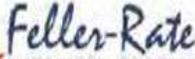
La posición que asume la empresa con relación al gobierno es nuestra conducta ciudadana, clara e intachable: “Cumplir con todas las obligaciones de carácter legal, sin excepciones”

Así mismo, aceptamos y reconocemos la importancia de las instituciones gubernamentales, con las la empresa busca siempre mantener una línea de respeto y buen relacionamiento. Con relación a cuestiones de política, el Banco mantendrá una línea de no participación o involucramiento con ningún partido político partidario.



# MEJORA EN LA CALIFICACIÓN DE RIESGO: EL RECONOCIMIENTO AL TRABAJO CONSISTENTE

En su cuarto año de Banco, y como fruto de una estrategia consistente y comprometida con la Eficiencia y el sano equilibrio de las finanzas y los riesgos, la calificadora de Riesgos Feller Rate Chile (afiliada de Standar and Poors), mejoró la nota de Banco Familiar de BBB+ a A-. Este salto en calificación es altamente destacable, y permite a Familiar situarse entre las mejores entidades del país y de la región.

 <small>CLASIFICADORA DE RIESGOS Y PARAGUAY</small>	<b>BANCO FAMILIAR S.A.E.C.A.</b>		
<small>COMUNICADO DE PRENSA - Marzo 2013</small>			
<b>Feller Rate sube la calificación de la solvencia de Banco Familiar S.A.E.C.A. desde "BBB+py" a "A-py". La tendencia es "Estable".</b>	<small>Solvencia Tendencia</small>	<small>Oct. 2012 BBB+py Estable</small>	<small>Mar. 2013 A-py Estable</small>
<small>Contacto: Liliana Cancino C.   <a href="mailto:liliana.cancino@feller-rate.cl">liliana.cancino@feller-rate.cl</a></small>			
<b>ASUNCIÓN, PARAGUAY – 13 DE MARZO DE 2013.</b> Feller Rate subió la calificación de la solvencia de Banco Familiar S.A.E.C.A. desde "BBB+py" a "A-py" y colocó su tendencia en "Estable".			
<p>El alza en la calificación de Banco Familiar S.A.E.C.A. se fundamenta en el fortalecimiento del perfil competitivo del banco y la mayor diversificación de sus ingresos, producto de la implementación de su nueva estrategia y de la fusión con la financiera Brios. La calificación incorpora la sólida reputación de mercado e imagen de marca que ha forjado en sus 46 años de historia, brindándole una especialización en el segmento minorista. También toma en consideración su avanzada plataforma tecnológica, que favorece la oportuna entrega y calidad de sus servicios, y el seguimiento de los riesgos del negocio.</p>			
<p>En contrapartida, su calificación incorpora el deterioro de su calidad de cartera observado luego de la fusión con Financiera Brios y como consecuencia de su incursión en segmentos de mayor riesgo, sumado a la coyuntura de 2012. A la vez, se ve limitada por el riesgo soberano de Paraguay ("BB-/Estables" por Standard &amp; Poor's).</p>			
<p>Banco Familiar es un banco de nicho. Su foco de negocios es la entrega de préstamos para personas de ingresos medios y bajos, y, en menor grado, para pequeñas y medianas empresas. Esto, a través de una gran cobertura y una atención oportuna y especialista.</p>			
<p>Luego de su conversión desde financiera a banco (2009) y de su fusión con Brios (2012) la entidad ha presentado una expansión relevante. El fortalecimiento de su imagen de marca y una oferta de productos más amplia ha beneficiado su posición competitiva. Así, entre fines de 2009 y de 2012 su cuota de mercado en colocaciones netas avanzó de 2,7% a 3,7% (octava posición del <i>ranking</i>).</p>			
<p>Su margen bruto ha presentado incrementos durante los dos últimos años, beneficiado por su crecimiento y mayor cruce de productos. A su vez, el crecimiento en su actividad en 2012 le permitió mantener los avances logrados en eficiencia, aun con los gastos asociados a su fusión.</p>			
<p>En cambio, el gasto por provisiones siguió creciendo en relación a 2011, debido a un incremento en la morosidad (con una cartera vencida de 4,3% versus 2,1% para el promedio de la industria) y a la decisión de la administración de mejorar los niveles de cobertura para dicho portafolio (en torno a 90% en la actualidad) producto de la fusión con la financiera.</p>			
<p>Al finalizar 2012, la institución presentaba una rentabilidad sobre activos de 2,8%, levemente superior a la que presentaban sus pares (2,7%), y un índice de Patrimonio efectivo sobre Activos ponderados por riesgo de 13,5%.</p>			
<b>TENDENCIA: ESTABLE</b>			
<p>El banco exhibe una buena posición en su nicho de mercado y una elevada generación interna proveniente de su foco en el sector minorista. Ello le ha permitido sostener buenos niveles de rentabilidad, a pesar de los mayores gastos por provisiones.</p>			
<p>Los actuales desafíos son lograr mayores eficiencias –luego de la fusión con Brios– y mantener controlado el riesgo crediticio, pese a su incursión en segmentos más riesgosos. Para compensar los riesgos anteriores, la entidad deberá continuar fortaleciendo su posición de mercado a través de un mayor cruce y diversificación de productos.</p>			

## PREVENCION DE LAVADO DE DINERO

El 2012 fue un año en que a nivel país se siguió dando importantes avances en materia legislativa para la consolidación de las herramientas jurídicas en la prevención y represión de los delitos del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, posicionando así al Paraguay entre las naciones que cumplen con los estándares y delineamientos de organizaciones internacionales en la lucha contra estos delitos.

En tal sentido, fue aprobada la Ley 4503/2011 “De la Inmovilización de Fondos o Activos Financieros”, que con otras leyes vigentes en la materia, como La Ley 1015/97, La Ley 3783/09 y La Ley 4024/10, hacen que hoy en día se cuente con un sólido marco jurídico para llevar adelante la lucha contra estos flagelos.

Esto implicó que los principales responsables del Área de Prevención de Lavado de Dinero de Banco Familiar hayan asistido a reuniones organizadas por los organismos de aplicación y supervisión de manera a tener un acompañamiento activo en las actualizaciones legislativas que se dieron en los puntos señalados más arriba.

En lo que respecta a capacitación para funcionarios y en especial para nuevos integrantes del Banco, se impartieron charlas y cursos talleres durante todo el año en las distintas zonas geográficas de influencia, siguiendo un cronograma establecido para el efecto, que estuvieron a cargo de instructores internos y externos expertos en la materia.

Así mismo, integrantes del Área de Cumplimiento, asistieron a varios seminarios internacionales dictados en el país como en el extranjero, con el afán de estar capacitados y contar con conocimientos actualizados en la materia, destacando la certificación internacional AML/AC de FIBA obtenida por éstos.

Para concluir, cabe resaltar que Banco Familiar se mantiene siempre firme y alerta en la lucha contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo, renovando este compromiso día a día a través del trabajo mediante la observación de las normas legales y la capacitación constante de todo su personal.

# CONCLUSIONES Y DESAFIOS

Estamos transitando un camino con muchos desafíos. Mantener la excelencia, en un mercado muy competitivo, con estándares de calidad de vida para los integrantes de nuestra organización, y por ende de toda la comunidad donde operamos como empresa. Tenemos el firme compromiso de trabajar más en el desarrollo de los cuatro ejes de los principios del pacto, de manera a profundizar los conceptos tanto al interior como al exterior de la empresa.

El pilar de nuestras acciones es la frase “No pueden haber empresas exitosas en sociedades fracasadas “. Apostar por el bien común, es el camino, y Banco Familiar ha decidido tomarlo.

Muchas gracias!!