

Comunicación de Progreso



¡El poder de hacer!

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

Domicilio legal de la organización: Edificio Aymac, Avda. Aviadores del Chaco casi San Martín.

Período de información provista: 19.12.2009 al 19.12.2010

COP anterior: 19.12.2008 al 19.12.2009

Página WEB: www.elcomercio.com.py

Responsable principal: Silvia de Méndez.

Contactos: Anahi Duarte Sckell, Encargada de Responsabilidad Social Empresarial.

Edificio Aymac, Aviadores del Chaco casi San Martín.

Tel.: (595 21) 618 8177 Fax : (595 21) 618 8113

E-mail: anahiduarte@elcomercio.com.py

I) DECLARACIÓN DE APOYO CONTÍNUO

Asunción, 19 de Diciembre de 2010.-

Señores

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Presente

Ref.: Declaración de apoyo continuo

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

Respetando los diez principios del Pacto Global, la empresa ha trabajado a lo largo de este año 2010 con su público interno y externo, 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 tercera Comunicación de Progreso (COP), correspondiente al período del 19 de diciembre de 2009 al 19 de diciembre de 2010.

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



Anahi Duarte Sckell
Encargada de RSE



Silvia de Méndez
Directora Suplente

FINANCIERA EL COMERCIO: “El poder de hacer”

Financiera El Comercio fue fundada en 1976 y en la actualidad posee una red de 52 sucursales, distribuidas en distintas ciudades del país divididas en cinco (5) regiones: Metropolitana, Norte, Sur, Este y Noroeste. Además a través de la Red de Agentes Autorizados (RAA) llegamos al Chaco. La estrategia de negocios de la empresa está especialmente dirigida a microfinanzas rural y agrícola, sin desatender a clientes del área urbana, llegando a toda la región oriental del territorio paraguayo, donde se concentra más del 90% de la población.

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

Siendo la reducción de la pobreza uno de los objetivos de la entidad coincidente con el ODM N° 1, desarrolla servicios financieros a los que puedan tener acceso las personas y empresas de menores ingresos.

En tal sentido, el planeamiento estratégico 2010, contempla la continuidad de su expansión y el fortalecimiento de las sucursales ya existentes, para estar cada vez más al alcance de sus actuales y potenciales clientes. Esta expansión implica un importante incremento de la inversión en recursos humanos, tecnológicos, capacitación y estructura en general, que son realizados por Financiera El Comercio en señal de su compromiso con el desarrollo del país.

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

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

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

AVANCES IMPORTANTES

Código de Ética

Contamos con un Código de Ética desde el mes de abril, y actualmente el área de Recursos Humanos se encuentra realizando un proceso de internalización del mismo en todas las sucursales de la Financiera por medio de capacitaciones.

El Código de Ética establece un conjunto de valores básicos y una guía de conducta para situaciones específicas. Su objetivo es ayudar a crear el ambiente de trabajo y el patrón de acciones interpersonales necesarias para alcanzar los elevados niveles de ética y conducta que se esperan de la Financiera y de sus funcionarios en el cumplimiento de la misión de la institución.

Por ello el Código de Ética describe las responsabilidades de los directores, y demás colaboradores de la Financiera, facilitando criterios de actuación, entre otros, para las siguientes áreas:

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

Además es muy importante resaltar la creación del **Canal de Denuncias Fielco**, medio de comunicación institucional, el cual permitirá que los funcionarios puedan denunciar cualquier incumplimiento de las normas enviando un correo electrónico a una dirección de mail específica proveída por la institución.

Coordinación de RSE

En diciembre del 2009, el Comité Gerencial decidió elevar a categoría de Coordinación el área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que estaba dependiendo de la Gerencia de Recursos Humanos. A partir de ésta decisión, la Coordinación de RSE depende directamente de la Gerencia General, como tema transversal a toda la organización.

Publicación del Primer Reporte Socio Ambiental

Nuestro primer Reporte Socio Ambiental 2009 es el instrumento que completa la rendición de cuentas de la empresa a la sociedad paraguaya, pues la gestión económica es informada año a año.

En tal sentido, cabe mencionar que desde que Financiera el Comercio abrió las puertas al público, en el año 1976, estableció una relación con la sociedad que no se limitó al ámbito comercial.

Departamento de Voluntariado Corporativo

Fortalecimos el departamento de voluntariado, fomentando e incentivando las acciones voluntarias por parte de los más de 750 funcionarios en todo el país, a través de capacitaciones y sensibilizaciones sobre la importancia de donar parte de nuestro tiempo en beneficio de los demás, siendo este un pilar importantísimo para la instalación y fortalecimiento de la RSE dentro de nuestra empresa.

Comunicación

Continuando con el trabajo realizado durante el 2009, este año seguimos apostado a **Comunicar** nuestras acciones de RSE; donde logramos producir varios materiales que sirvieron para la difusión. Estos soportes fueron: Dípticos, trípticos, información en la web, charlas de capacitación e inducción, mails informativos, protector de pantalla, materiales impresos (afiches, volantes, banners), mural de fotografías, conferencias de prensa, gacetillas de prensa, visitas a medios de comunicación en diferentes programas de radio y TV.

II) DESCRIPCIÓN DE ACCIONES PRACTICADAS EN EL 2009/10

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

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

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

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

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

Cabe destacar, que en el directorio también hay representación de género, estando la Vicepresidencia y una de las direcciones a cargo de mujeres.

A nivel total de la empresa nos encontramos con un porcentaje relativamente equilibrado de ambos sexos: 40% de mujeres y 60 % hombres.

	Mujeres	Hombres
Gerencia	7	12
Gerencia Sucursales	4	26
Directorio	2	6

En el 2010, Financiera El Comercio, realizó **43 cursos** de capacitación sobre diversos temas como: Charlas de sensibilización y capacitación sobre RSE, Prevención contra el lavado de dinero, Formación de Equipos Sinérgicos, Excelencia en el Liderazgo, Desarrollo de aptitudes gerenciales y toma de decisiones con herramientas, Liderazgo y Motivación, Calidad en la Atención al Cliente, Seminario de Telemarketing, Capacitación para Capacitadores, entre otros, llegando a un total de más de 758 colaboradores. Las actividades de capacitación están enmarcadas en un Plan Anual, que incluye a todas las áreas de la empresa y tienen como finalidad aportar crecimiento personal y profesional a sus recursos humanos.

Es importante resaltar que se realizaron por primera vez en la Financiera Jornada de **Prevención de incendios en la 1ra compañía de Bomberos del Paraguay**. Los temas desarrollados fueron:

- La química del Fuego
- Prevención de incendios
- Evacuación
- Psicología de Emergencia

Asimismo, en el presente año, fueron incorporados **12 estudiantes universitarios**, como parte del Programa de Pasantías. Esto, con la intención de brindar una oportunidad a jóvenes paraguayos en busca de su inserción en el mercado laboral, favoreciendo su formación teórico - práctica.

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

Por ello en el 2010 realizamos la encuesta de **a Great Place to Work® Institute Paraguay**, la cual es una institución dedicada al estudio del clima laboral, cuyas diversas herramientas de diagnóstico con base en los resultados de encuestas realizadas a los empleados, así como en el estudio de las políticas de desarrollo cultural de las empresas, elevan la calidad de vida de los empleados en su trabajo y mejoran el desempeño organizacional.

De la misma obtuvimos los siguientes resultados para realizar mejoras internas:

Acciones con los colaboradores

- Desarrollar un proceso de inclusión. Involucrar a todos los empleados en la explicación de los resultados de la investigación y en el tomar acción para construir un excelente lugar para trabajar.
- Compartir los resultados con todos los trabajadores de una forma positiva, de tal manera que tanto las fortalezas como los desafíos que existen en el lugar de trabajo puedan ser discutidos abiertamente.
- Procurar omitir las valoraciones así como las referencias a grupos particulares de la empresa con resultados sensiblemente diferentes.

Acciones con los líderes

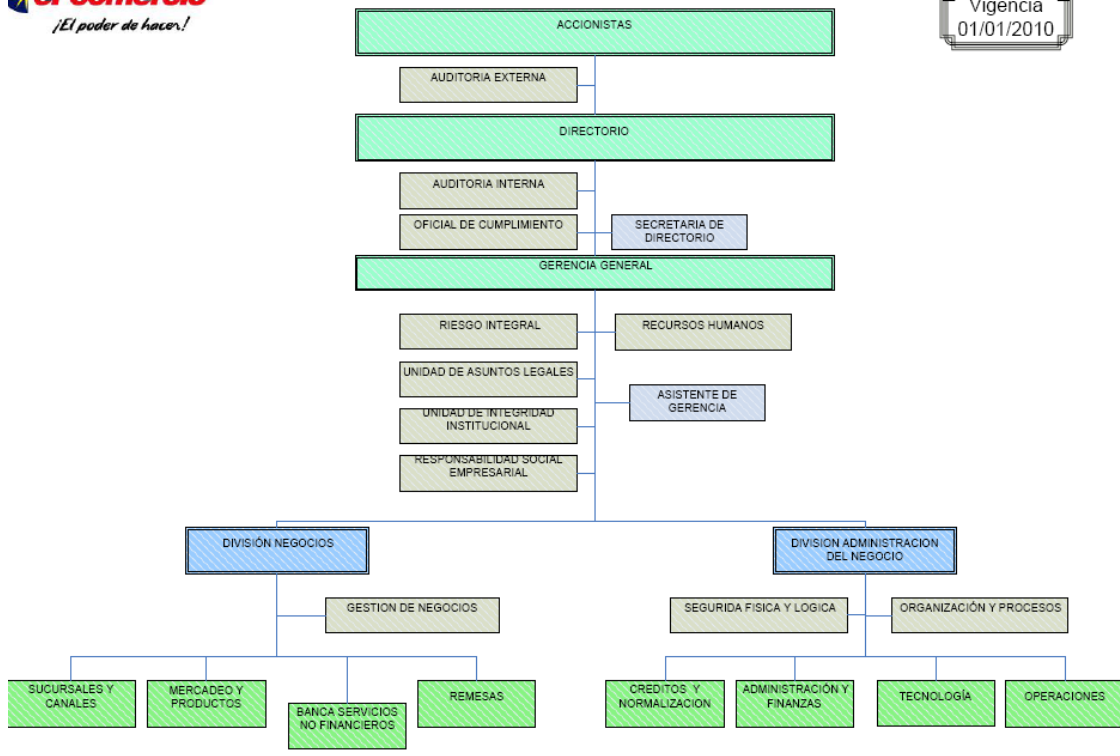
- Involucramiento en el proceso de comunicación de resultados de la propia área con los colaboradores.
- Promoción del rol de los Líderes como Responsables del Clima de la organización

Estructura Institucional



ORGANIGRAMA DE PLANA EJECUTIVA Y ÁREAS

Vigencia
01/01/2010



Asociación de Empleados de Financiera El Comercio (ASEFEC):

Misión: Constituirse en soporte de sus asociados.

Cantidad de socios: 340

Antigüedad: 17 años

Logros: Consolidación de la Asociación.

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

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

Objetivo principal: Incorporar la cultura del ahorro en sus asociados, tenemos mas de Gs. 120.000.000 de depósitos de nuestros asociados.

A continuación presentamos los avances en los programas que están en ejecución en el periodo que incluye esta comunicación de Progreso y que es parte de nuestra contribución al desarrollo humano, económico y social.

a) “Asistencia Técnica al Productor Ganadero”

Desde el año 2008, se realizan una serie de charlas de capacitación como parte de este proyecto, con el objetivo de capacitar al productor rural en el uso de la tecnología de producción ganadera, llegando a ciudades de las zonas: norte, sur, este y noroeste del país.

Estas charlas están a cargo de un consultor externo, médico veterinario experto en producción ganadera, quien aborda temas basados en un diagnóstico de las diferentes zonas, para así despertar el interés de los habitantes de cada región, teniendo en cuenta que las realidades son muy diferentes unas de otras.

Hemos realizado **126 talleres** capacitando a **9394 productores**.

En julio de este año hemos firmado un Acuerdo Marco de Cooperación con SENACSA con el objetivo de coordinar actividades conjuntas tendientes a proveer asistencia técnica a productores pecuarios y canalizar recursos financieros pertenecientes a Financiera El Comercio a las microempresas y unidades productivas que trabajen en SENACSA.



b) **“Tecnología Crediticia en Banca Comunal”**

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

La misma tiene como objetivo mejorar el nivel de vida de las familias que participen del mismo, sin descuidar la autosostenibilidad metodológica y financiera del mismo, logrando generar un Impacto social positivo en las niñas y los niños, sus familias y comunidades.

Hasta el momento ya tenemos formadas **384 bancas comunales**, con **5509 miembros de los cuales el 84% son mujeres agrícolas y rurales**, esto implica un **capital desembolsado de Gs. 3,245,543,877**. Tenemos **20 oficiales de Banca Comunal incorporados**, quienes han recibido la capacitación pertinente por parte de la Consultora IPC.

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



c) Puentes al Desarrollo Incluyente

El Proyecto “Puentes al Desarrollo incluyente” busca fortalecer las capacidades organizativas de familias rurales y urbano-rurales en situación de pobreza (con énfasis en mujeres y jóvenes) a través de un proceso de desarrollo local para conectarlas a mercados productivos locales y regionales, específicamente dentro de su componente Microfinanzas inclusivas.

Este programa buscará en todo momento el mejoramiento en el nivel de vida de las familias que participen del mismo sin descuidar la autosostenibilidad metodológica y financiera del mismo.

A diciembre de 2010 tenemos formadas **10 bancas**, con **136 integrantes**, en los Distritos de Abaí y Buena Vista del Departamento de Caazapá, otorgando a los miembros servicios financieros y sociales.

Este proyecto se llevo a cabo a través de una Alianza estratégica con Plan Internacional financiado con fondos del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. El mismo se prolongará hasta el año 2011.

Cabe resaltar que una de las bancas, la **banca comunal Kokue Poty** esta compuesta por una comunidad indígena de la parcialidad Mbya Guaraní, de la Colonia Tuna, a unos 60 km de la ciudad de San Juan Nepomuceno, conformada por 40 familias. La Banca está integrada por 15 miembros los accedieron por primera vez a la ayuda crediticia y a una caja de ahorros.



d) Educación Social y Financiera para Niños y Niñas: AFLATOUN

Financiera El Comercio, Plan Internacional: organización internacional de desarrollo comunitario cuyo objetivo es velar por la salud y educación de los niños y niñas y la Coordinadora de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia (**CDIA**) , con el trabajo de campo de **Vincularte**, se hallan trabajando en el desarrollo del proyecto de Educación Social y Financiera por segundo año consecutivo en el Departamento de Guairá, en su primer año en la ciudad de Villarrica y en su segundo año sumándose el distrito de Ñumi.

El objetivo es lograr el desarrollo de ciudadanos empoderados y responsables; a través de la educación social y financiera basada en el enfoque de derechos y responsabilidades de los niños y las niñas. Aflatoun busca asegurar que la Educación Social y Financiera se considere un derecho para cada niño y niña en el Paraguay.

En el primer año hemos logrado los siguientes avances:

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

Resultados esperados para el 2010 con la adhesión del distrito de Ñumi:

145 docentes capacitados

29 Escuelas Públicas participantes

2100 niños y niñas beneficiados

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



e) Educación Financiera

Desde el 7 de diciembre del 2009 se implementó el proyecto de Educación Financiera para receptores de Remesas de Financiera El Comercio que buscó educar a 10.000 receptores de remesas en Paraguay durante 6 meses y motivarlos a abrir cuentas de ahorro a manera de permitirles tener acceso a crédito y otros servicios financieros que los ayuden a mejorar su nivel de vida.

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

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

Antecedentes

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

Objetivos del Proyecto

- Informar a las familias receptoras acerca de temas financieros a los remesadores.
- Incrementar la inclusión financiera y expandir los servicios financieros a los remesadores.
- Entrenar al staff de El Comercio acerca del link entre las remesas y el flujo bancario e introducir métodos que conviertan a los receptores de remesas en clientes de El Comercio.

Actividades del Proyecto

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

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

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

Resultados esperados al final del Proyecto

1. Educar 10.000 clientes receptores de remesas.
2. Bancarizar a 2.000 clientes.

Resultados obtenidos al final del Proyecto

1. Educamos a 10.787 clientes receptores de remesas.
2. Bancarizamos a 2.058 clientes.

Debido al éxito del proyecto, se decidió continuar con el mismo, pero ya no como proyecto, sino como un programa de la Financiera, obteniendo los siguientes resultados:

Realizado	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado	% realizado	Meta Ago. a Dic. 2010	Faltante	Porcentaje de Bancari- zación
Educados	775	1.411	1.888	2.211	659	6.944	86,80%	8.000	1.056	20,18%
Bancarizados	81	259	405	536	120	1.401	87,56%	1.600	199	



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

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

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

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

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

1. TARJETA TE ACERCAMOS

- Diseño y Desarrollo del producto revisado.
- Estrategia Educación Financiera.
- Piloto de la Tarjeta revisada.
- Masificación la Tarjeta revisada.

2. MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

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

3. SEGURO DE VIDA PARA GIROS

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

g) Proyecto “Defensoría del Cliente Financiero”

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

Ejerce sus funciones con absoluta independencia e imparcialidad y brinda sus servicios de manera gratuita para resolver los reclamos de los clientes de las entidades financieras. Fuimos coordinadores conjuntamente con un Banco, miembros de la ADEFI.

h) Campaña de Protección al cliente

Somos una empresa afiliada a la RED ACCIÓN, organización que ha iniciado una campaña de Protección al Cliente denominada: “Seis principios de Protección al Cliente” donde se describen los niveles mínimos de protección que los proveedores de servicios de microfinanzas deben ofrecer a sus clientes. Estos principios han emanado de una labor sin precedente desarrollada por prestadores, redes internacionales y asociaciones nacionales del sector a fin de elaborar prácticas y códigos de conducta en beneficio de los consumidores. Si bien los principios son universales, para poder aplicarlos de manera significativa y eficaz en la práctica, se deberá prestar mucha atención a la diversidad de proveedores y a las condiciones imperantes en los diferentes mercados y contextos nacionales. En los últimos años, se ha formado consenso en que los proveedores de servicios financieros a clientes de bajos ingresos deberían adherir a los siguientes seis principios básicos:

- **Evitar el sobreendeudamiento.** Los proveedores de servicios financieros deberán tomar medidas razonables para garantizar que los créditos se concedan únicamente si los prestatarios han demostrado que tienen suficiente capacidad para reembolsar los préstamos, y éstos no someten a los clientes a un riesgo significativo de sobreendeudamiento. Del mismo modo, los proveedores deben prestar la debida atención para asegurarse de que los productos financieros no crediticios (por ejemplo: los seguros) que se otorguen a clientes de bajos ingresos sean adecuados.

- **Fijar los precios de manera transparente.** Los mecanismos de fijación de precios y las condiciones de los productos financieros (intereses, primas de seguro, todas las comisiones, etc.) deberán ser transparentes y darse a conocer de manera adecuada y comprensible para los clientes.
- **Establecer prácticas de recaudación apropiadas.** Las prácticas de recaudación de deudas que establezcan los proveedores no deberán ser abusivas ni coercitivas.
- **Demostrar un comportamiento ético.** El personal de los proveedores de servicios financieros deberá cumplir estrictas normas éticas en su interacción con los clientes y deberá asegurarse de que se hayan establecido las salvaguardias necesarias para detectar y corregir los casos de corrupción o tratamiento indebido de los clientes.
- **Poner en práctica mecanismos para atender las demandas.** Los proveedores deberán establecer oportunamente mecanismos de respuesta para atender los reclamos y resolver los problemas de sus clientes.
- **Mantener la privacidad de los datos de los clientes.** Se deberá proteger la privacidad de los datos de cada cliente, información que no puede ser utilizada para otros fines sin la autorización expresa del cliente (se reconoce, sin embargo, que los proveedores de servicios financieros pueden cumplir una función importante para ayudar a los clientes a obtener los beneficios de establecer un historial de crédito).

i) “Asistencia Técnica a la Producción Agrícola”

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

OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

Incorporación de nuevas tecnologías para mejorar su productividad

Mejoramiento de la comercialización de los pequeños productores.

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

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

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

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



j) Voluntariado

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

Sucursal de Coronel Oviedo: Ayuda al Hospital Regional con la repartición de frazaditas a las madres y recién nacidos.

Sucursal de Campo 9: Donación de víveres al comedor de niños Sagrado corazón de Jesús y apoyo económico para la asistencia psicológica.

Sucursal de Caaguazú: Donación de víveres al asentamiento indígena Joyvy.

Sucursal de San Juan Nepomuceno: Entrega de abrigos a indígenas de la Etnia Mbya Guaraní de la Colonia Tarumá, distrito de Abai.

Casa Matriz: Donación de computadoras a la Fundación Casa Cuna.



k) Donaciones

- Desde febrero 2009 a febrero 2011 nos hemos comprometido a donar un monto fijo a la GEAM (Gestión Ambiental) como aporte al **Proyecto “Mejoramiento de la Calidad de Vida de los Recicladores de basura de Asunción” – Procicla**, a fin de contribuir con el fortalecimiento y sostenibilidad del mismo, en el marco de los principios de Responsabilidad Social y Ambiental Empresarial.-

I) Red de Microfinanzas

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

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

- Licencias Remuneradas.
- Premios u Obsequios para acontecimientos especiales de los colaboradores, como:
- **Matrimonio:** 20 funcionarios beneficiados.
- **Nacimientos:** 25 funcionarios beneficiados
- **Graduaciones académicas:** 12 funcionarios beneficiados
- Plan de Medicina prepaga, Vip Corporativo, con cobertura de hasta Gs. 200.000, equivalente a 40 U\$S para el funcionario titular y sus adherentes. Hasta hoy están siendo beneficiados **188 personas y sus familias**.
- Fondo Solidario de Salud; el mismo es el resultado del aporte de los colaboradores, monto sobre el cual la empresa aporta el doble de lo recaudado. Este año este beneficio se ha aplicado a 4 funcionarios, ya que no se han presentado otros casos graves que necesiten de este fondo.
- Promoción de actividades sociales, deportivas o de integración, como celebración del *día del trabajador*, *torneos deportivos* y fiestas de fin de año. Hasta hoy se han beneficiado con estas actividades de esparcimiento **750 funcionarios**.
- Servicio de ambulancia para casos de emergencia en Casa Matriz y Sucursales del área metropolitana, para funcionarios, clientes y proveedores.
- Confección de uniformes y pago del 50 % de los costos. Funcionarios beneficiados: **306 mujeres y 452 hombres con los uniformes de invierno y verano**.
- 1/2 Día libre por cumpleaños desde el mes de mayo, este beneficio lo han recibido **360 funcionarios**.
- Sábados libres a los funcionarios que trabajan los sábados en las sucursales, desde el mes de mayo hasta hoy **2182 personas** han usufructuado de este beneficio.

Beneficios que están siendo analizados para el 2011:

- Campaña de seguridad vial para motociclistas Fielco: Capacitaciones sobre seguridad vial y aporte de Cascos y chalecos para funcionarios que poseen motocicletas, por parte de la financiera.
- Clases de Guarani para todos los funcionarios, concidiendo con el bicentenario.
- Vales de descuentos en gimnasios, peluquerías y lugares de esparcimiento deportivo y cultural.

II.2) Acciones vinculadas con el Medio Ambiente

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

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

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

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

Reciclaje de Papel

Nuestra empresa junto con PROCICLA y GEAM, están desarrollando un programa de Reciclado de Papel, que involucra a todas las sucursales y Casa Matriz. Este programa que incluye dos momentos importantes: **Recolección y Capacitación**, ha tenido un importante impacto para la empresa debido la concientización e involucramiento de todos los funcionarios. Prueba de ello son los resultados obtenidos en el 2010:

- **Papel Blanco4274 kilos**
- **Papel Mezcla.....574 kilos**
- **Cartón.....9 Kilos**
- **Varios (deshechos de informática, hule, plástico).....65 kilos**

Además hemos **colocado contenedores en las principales sucursales del país:** Caaguazú, Ciudad del Este Abasto, Curuguaty, Encarnación, Pedro Juan Caballero y Santaní, sumándose a los 8 contenedores colocados en las sucursales de la zona metro en el 2009.

Todo esto es parte del programa, para lograr la concientización ciudadana sobre la importancia de la separación ordenada de los alimentos, plásticos, papeles, metales y vidrios e instar a tal práctica. Se hicieron también charlas sobre el cuidado del medio ambiente a cargo de personas especializadas en el tema representante de la organización Gestión Ambiental (GEAM).



Decálogo Ambiental

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

Política Ambiental

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

II.3) Acciones vinculadas con la Anti – Corrupción

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

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

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

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

Para ello, insta a los clientes a facilitar la actualización periódica de la información de los mismos y provean documentos que permitirán demostrar que sus operaciones son totalmente lícitas.

Calificaciones Internacionales

Por su gestión y administración comprometida con la excelencia, Financiera El Comercio ha obtenido, en el 2008, calificación internacional de **Standard and Poors**, organismo que mide el desempeño y la eficiencia, donde se refleja la perspectiva positiva de que, a pesar del alto riesgo de operar en Paraguay, El Comercio seguirá creciendo. También resalta que la empresa refuerce su posición competitiva, consolidando sus cambios recientes de procedimientos de crédito cuando este conserve su calidad de activo y relativamente fuertes niveles de capitalización. Destaca también, que posee un paquete accionario poseído en su mayoría por accionistas paraguayos, varios de ellos constituyen el Directorio de la compañía. Desde diciembre de 2008, los accionistas paraguayos sostuvieron el 83 % del total. ACCION Gateway, una organización de microfinanzas multinacional, es el accionista individual principal, con el 17 % restante de las acciones.

Este año fuimos calificados por **Feller Rate**, que realizó una calificación de solvencia a la Financiera, cuyos resultados estarían para el mes de enero del 2011.

III) RESULTADOS Y DESAFÍOS

Hemos trabajado durante este año en el logro de varios objetivos en el ámbito social y ambiental, llegando con nuestros diferentes proyectos a más de 10.000 personas, mediante la concientización del público interno, aportando esfuerzo al cumplimiento de nuestra misión **“Ser una empresa Financiera Líder, reconocida por su impacto social positivo en la comunidad”**. En este informe se denotan claramente todas las actividades llevadas a cabo este año, previendo desde ya las que accionaremos en el año 2011 para seguir impulsando la mejora continua en los distintos principios del Pacto Global.

En cuanto a los Desafíos para el 2011, Financiera El Comercio, al ratificar su apoyo al Pacto Global, se encuentra estudiando la implementación de las siguientes acciones:

- **Apoyo al Bicentenario del Paraguay**, creemos que para poder construir un Paraguay mejor es sumamente importante apoyar este hito histórico que celebraremos en el 2011.
- **Campaña de revalorización del Guaraní**, Revalorar el idioma Guaraní como emblema de nuestra identidad paraguaya por medio de las comunicaciones llevadas a cabo en FINANCIERA EL COMERCIO S.A.E.C.A. y sus públicos tanto interna como externamente.
- **Plantación de árboles en las comunidades de Financiera El Comercio**, queremos apoyar al cuidado del medio ambiente, por medio de la plantación de arbolitos en todas las comunidades de nuestras sucursales.
- **Charlas de capacitación a proveedores**, cuyo objetivo será contribuir a la concientización de los proveedores en la importancia de la RSE para el desarrollo de sus empresas en un mundo globalizado.
- **Obtener nuestra primera Calificación de Desempeño Social (Rating Social).**
- **Realizar nuestro primer Balance Social.**