

---

# INFORME DE COMUNICACIÓN DE PROGRESO

---

Esta publicación de la Comunicación de Progreso de Financiera El Comercio, correspondiente al periodo 2014, está alineada con las directrices del Global Reporting Initiative (GRI), a cuya metodología nos iremos adaptando gradualmente.

En esta Comunicación de Progreso, encontrará los temas relacionados con la responsabilidad socio ambiental de la empresa y el relato de la experiencia de la organización en el relacionamiento con sus distintos públicos estratégicos.

Están incluidas informaciones acerca de la gobernabilidad corporativa, productos y servicios, estructura organizacional, entre otros temas. También, sobre el desempeño económico-financiero y las metas previstas para el 2015.

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

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

Financiera El Comercio S.A.E.C.A. ha trabajado durante el año 2014 con sus diferentes públicos de interés, colaboradores, accionistas, directivos, proveedores, clientes, gobierno y comunidad, con la convicción de que los mismos contribuirán al desarrollo sostenible de nuestro país, así como también a lograr la excelencia en gestión financiera.

Adjunto ponemos a consideración de nuestros grupos de interés y de la organización nuestra SÉPTIMA COMUNICACIÓN DE PROGRESO (CoP), correspondiente al período que abarca del 20 de diciembre de 2013 al 20 de diciembre de 2014.

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



**Carlos Heisecke**

Presidente

# Índice

Presentación	2
Carta de Declaración de Apoyo Continuo	3
Pacto Global de las Naciones Unidas	5
Perfil de Financiera El Comercio	6
Institucional	8
Comercial	9
<b>Gobierno</b>	12
Accionistas y Directorio	13
Organigrama	15
Comportamiento Ético	16
Alianzas Estratégicas	17
<b>Derechos Humanos y Laborales</b>	18
Público Interno	19
Proveedores	28
Clientes/Consumidores	30
Comunidad	40
<b>Medioambiente</b>	49
<b>Anticorrupción</b>	52
Premios y Reconocimientos	53
Ficha Técnica	54

**El Pacto Global es una iniciativa voluntaria, en la cual las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.**

Por su número de participantes, 12.000 en más de 145 países, el Pacto Global es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo. El Pacto es un marco de acción encaminado a la construcción de la legitimación social de las corporaciones y los mercados.

El objetivo principal es promover la responsabilidad social empresarial como un estilo de gestión que apunta a generar resultados, no solo económicos, sino también sociales y ambientales; como la característica distintiva de las empresas que se comprometen con el desarrollo global.

Buscando consolidar los procesos de gestión con enfoque socialmente responsable, en el año 2006, Financiera El Comercio se adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas, suscribiendo así los Diez Principios que el mismo incluye.

En el año 2014 participó activamente en 3 de sus 5 mesas temáticas: Equidad y Prosperidad, Medio Ambiente y Anticorrupción.



**Red del Pacto Global  
Paraguay**

## **Los Diez Principios del Pacto Global**

### **Derechos Humanos:**

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

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

### **Estándares Laborales:**

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

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

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

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

### **Medio Ambiente:**

**Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

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

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

### **Anticorrupción:**

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

# Perfil de Financiera El Comercio

“Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos...”

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario...

Las responsabilidades también incluyen minimizar los riesgos por el uso de productos y servicios,...

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



# Perfil de Financiera El Comercio

## **Visión**

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

## **Misión**

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

## **Valores**

- Honestidad.
- Alegría y Cordialidad.
- Trabajo en Equipo.
- Proactividad.
- Aprendizaje.

# Perfil de Financiera El Comercio

## Institucional

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

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

Contamos con unos 1100 colaboradores, seleccionados preferentemente de las propias comunidades donde tenemos presencia, tanto en Asunción como en el Área Metropolitana y el interior del país. Con los mismos, asumimos un compromiso que trasciende el cumplimiento de lo establecido por ley; apostamos al desarrollo de nuestro capital social como activo clave de la organización.

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

Buscando consolidar nuestros procesos de gestión con enfoque socialmente responsable, en el año 2006 nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, suscribiendo así los diez Principios que el mismo incluye.

Desde entonces, venimos publicando anualmente nuestras Comunicaciones de Progreso de tal forma a ir evidenciando el compromiso en la práctica e ir sumando acciones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de desarrollo del Milenio.

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

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





## Comercial

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

Nuestros servicios y productos logran una importante cobertura, a través de la Red de Centros de Atención que vamos conformando, la cual cuenta con 59 locales, entre Sucursales y Centros de Servicios.

Actualmente contamos con unos 150.000 clientes, de los cuales el 55% pertenece al sector rural, quienes reciben servicios tanto financieros como no financieros, que van desde préstamos, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo (en guaraníes y en dólares), tarjetas de crédito y débito, envíos de

dinero nacional e internacional, cambios de moneda extranjera, hasta cobranza de servicios públicos y privados, impuestos, tasas y cuotas de distintas entidades, entre otros.

Poseemos tarjetas de crédito, orientadas al mercado local, que cuentan con una importante aceptación (unos 24.000 clientes), además de emitir tarjetas de crédito internacionales de las marcas VISA y Mastercard.

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

## Contamos con inversiones accionarias en las siguientes empresas\*:

**Bancard**

6,66%

**proNET S.A.**

8,05%

**GESTION**  
SISTEMAS Y CONSULTORÍA S.A.

100%

**red fácil**

51%

**financiera**  
**el comercio**  
¡El poder de hacer!

95%

**59** Locales de Atención

**150.000** Clientes

**430** Oficiales de Crédito

\*Al cierre del año 2013.

## Comercial

Desde el año 2012, estamos implementando los Corresponsales no Bancarios, a los cuales denominamos “Apeté”. Estos son prestadores de servicios, constituidos por personas físicas o jurídicas que se desempeñan en establecimientos propios o de terceros, distintos de las oficinas de las entidades financieras, que conforme a un acuerdo contractual, sin relación de dependencia con la misma, y bajo responsabilidad de la entidad financiera, son contratados para realizar operaciones y prestar los servicios autorizados taxativamente en la presente norma, como Envío y Recibo de Dinero a través de

Western Union, Cobros de Cuotas de Préstamos, Tarjetas de Crédito, Extracciones y Depósitos en Cajas de Ahorro, Pagos de Servicios a través de Red Fácil, Referidos de Créditos.

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

### Nuestras oficinas:

**34** Sucursales

**25** Centros de Atención al Cliente

**446** Corresponsales No Bancarios



## Sucursales

### CASA MATRIZ

Av. Aviadores del Chaco 1669 e/ San Martín y Dr. César López Moreira - Edif. AYMAC - Tel.: 618 8000

### SUCURSALES

#### — REGIÓN METRO URBANA —

**CENTRO:** 25 de Mayo esq. México - Tel.: 491884/6 - 618 8215 - 0985 629 549  
**EUSEBIO AYALA:** Av. Eusebio Ayala N° 2063 esq. Kubitschek - Tel.: 227 172 - 227 187 - 552 505 - 0981 416 204  
**FDO. DE LA MORA (ACCESO SUR):** Av. Acceso Sur y Choferes del Chaco - Tel.: 945 543/5 - 0981 213 015

#### — REGIÓN METRO PERI-URBANA —

**SAN LORENZO:** Avda. Julia M. Cueto c/ Gaspar R. de Francia - Tel.: 570 640 - 584 610 - 0982 666 804  
**LUQUE:** Gral. Elizardo Aquino y Rodríguez de Francia - Tel.: 634 504 - 634 498 - 0981 731 031  
**MARIANO ROQUE ALONSO:** Ruta Trascacho esq. Boquerón - Tel.: 752 196 - 761 086/7 - 0981-244 176  
**ITAUGUÁ:** Ruta Mcal. Estigarribia esq. Virgen del Rosario - Tel.: (0294) 221 529/30 - (0294) 220 146 - 0984 356 370  
**CARAPEGUÁ:** Mcal. Francisco Solano López e/ Capn. Rogelio Santa Cruz - Tel.: (0532) 212 845 - 212 775 - 0981 419 403

#### — REGIÓN ESTE —

**CIUDAD DEL ESTE ABASTO:** Avda. Bernardino Caballero N° 1084 c/ Paso de Patria - Tel.: (061) 514066 - 500596 - (061) 500408 - 509 066/8 - 0981 415 232  
**CIUDAD DEL ESTE KM 7:** Avda. Julio César Riquelme 237 - Tel.: (061) 5720 00/1 - (061) 572 004 - 0982 156 001  
**CIUDAD DEL ESTE CENTRO:** Avda. Adrian Jara esq. Eugenio Pampliega - Tel.: 061 518 802/3 - 0981 200 588  
**SANTA RITA:** Carlos Antonio López Km. 211 - Tel.: (0673) 221239 - (0673) 220 135 - 221259 - 0985 722 228

#### — REGIÓN ESTE CENTRAL —

**CAAGUAZÚ:** Gral. Bernardino Caballero esq. Walter Insfrán - Tel.: (0522) 41665 - 407 70 - 0981 101 119  
**J. EULOGIO ESTIGARRIBIA (CAMPO 9):** José A. Flores esq. 15 de Agosto - Tel.: (0528) 222 840/1 - 0981 160 071  
**CNEL. OVIEDO:** Avda. Dr. L. M. Argaña c/ Tuyuti - Tel.: (0521) 204 522 - (0521) 203 172 - 0981 180 499  
**SAN JUAN NEPOMUCENO:** Pai Raul Fariña esq. Mcal. Estigarribia - Tel.: (0544) 320 766/7 - 0981 450 604

**VILLARRICA:** Carlos A. López c/ Curupaty - Tel.: (0541) 43848 - 44555 - 40730 - 0985 890 086 - 0985 848 908

#### — REGIÓN NORESTE —

**CAPIIBARY:** Las Res. Ruta X esq. 2 de Oro - Tel.: (0453) 40211 - 40227 - 40230 - 0982 605 979 - 0972 750 996  
**CURUGUATY:** 14 de Mayo esq. Pa'i Luque - Tel.: (048) 210 333 - 210 816 - 0971 806 474 - 0982 441 004  
**KATUETE:** Av. Las Residentas esq. Moisés Bertoni - Tel.: (0471) 234 210 - (0471) 234 302 - 0981 972 254  
**SALTOS DEL GUAIRÁ:** Av. Paraguay 686 c/ Ricardo Mendez G. - Tel.: (046) 243 108/9 - 0985 930 182  
**SAN ESTANISLAO/SANTANÍ:** Antequera esq. Cnel. Zoilo González - Tel.: (0343) 421 060 - 20109 - 0981 379 300

#### — REGIÓN NORTE CENTRAL —

**GRAL. AQUINO:** Acuña de Figueroa c/ Obelisco - Tel.: (0418) 215 413/14 - 215 416 - 0983 909 030 - 0982 156 002  
**CHORÉ:** 11 de Diciembre c/ Antoliano Díaz Morel - Tel.: (0432) 250 253 - 0985 906 969  
**SANTA ROSA DEL AGUARAY:** Ruta 11 Juana María de Lara c/ Ruta 3 Gral. Elizardo Aquino - Tel.: (0433) 240 013 - (0433) 240 113 - (0433) 240 115 - 0983 437 707  
**SAN PEDRO:** Avda. Braulio Zelada y Josias Yegros - Tel.: (0342) 222 875 - (0342) 222 259 - 0981 700 044

#### — REGIÓN NORTE —

**CONCEPCIÓN:** Pte. Franco N° 386 c/ Gral. Garay - Tel.: (0331) 240 566 - 0981 108 555  
**HORQUETA:** Mcal. López e/ Colón - Tel.: (032) 222 535 - (032) 222265 - 0981 176757  
**PEDRO JUAN CABALLERO:** Carlos A. López e/ 14 de Mayo y Perpetuo Socorro - Tel.: (0336) 274 224/5 - 0981 975 470

#### — REGIÓN SUR - RUTA 1 —

**ENCARNACIÓN:** Av. Bernardino Caballero c/ J. León Mallorquín - Tel.: (071) 200 026 - 205 591/2 - 0985 715 154  
**PILAR:** Av. Irala e/ Tacuary y Alberzoni - Tel.: (0786) 233 086/7 - 0985 907 344  
**SAN IGNACIO:** Ruta Mcal. Estigarribia 1286 esq. Boquerón - Tel.: (0782) 232 868 - 232580 - 0981 419 090

#### — REGIÓN SUR - RUTA 6 —

**MA. AUXILIADORA:** Avda. Ma. Auxiliadora c/ 8 de Diciembre - Tel.: (0764) 20306 - 20308 - 0985 728 624  
**YUTY:** Avda. Indep. Nac. y Cnel. Martínez - Tel.: (0547) 257 632 - 0983 800 913

### CENTROS DE SERVICIO

#### — REGIÓN METRO URBANA —

**LAMBARÉ:** Cacique Lambaré c/ Humaitá - Tel.: (021) 907 553 - 0982 708 216  
**EUSEBIO AYALA (LUISITO KM. 5):** Av. Eusebio Ayala c/ R.I. 6 Boquerón - Tel.: (021) 522 243 - 0981 233 473  
**FÉLIX BOGADO (LUISITO):** Av. Félix Bogado c/ Campo Vía - Tel.: 0981 200 451  
**TERMINAL:** Av. Fernando de la Mora c/ Dolores - Tel.: 0981 213 012  
**NEMBY:** Calle Próceres de Mayo esq. Ytororó - Tel.: (021) 950 761 - 0985 880 608  
**CENTRO DE ATENCIÓN MÓVIL VILLETA HOY SUCURSAL:** Mcal. López e/ Cerro León - Tel.: (0532) 212 845 - (0981) 419 403  
**GRAL. RESQUÍN SUC. MÓVIL:** Av. Virgen de Fátima - Tel.: 0971 666 591

#### — REGIÓN METRO PERI URBANA —

**CAACUPÉ:** Ruta Mcal. Estigarribia y Dr. Pino - Tel.: (0511) 244840 - 0981 647 701  
**CAPIATÁ:** Ruta 2 Mcal. Estigarribia Km 20 c/ Sgto. Ferreira - Tel.: (0228) 634 486 - 0982 362 600  
**LUQUE (LUISITO):** Av. Corrales esq. Tte. Rojas Silva Tel.: (021) 634594 - 0982 414 290  
**MARIANO ROQUE ALONSO (LUISITO):** Ruta Trascacho Km. 13 esq. Augusto Roa Bastos - Tel.: (021) 760 734 - 0985 906 980  
**LIMPIO:** Av. Gral. Aquino (Ruta 3) 171 esq. Mcal. Estigarribia - Tel.: (021) 783 455  
 0982 359479 - 0972 563 258  
**FDO. DE LA MORA (TIENDA GONZALITO):** Av. Mcal. López c/ Tte. Rivas - Tel.: 0971 982 464 - 0983 289 151

#### — REGIÓN NORESTE —

**NUOVA ESPERANZA:** Cedro y Laurel - Tel.: (0464) 203 56/7 - 0983 980 868

#### — REGIÓN NORTE —

**VALLEMÍ:** Gral. Díaz c/ Juan Plate - Tel.: (0351) 230 688 - 0981-316867  
**YBY YAU:** Ruta V Km. 109 - Tel.: 0972 253 266

#### — REGIÓN SUR RUTA 1 —

**CORONEL BOGADO:** Mcal. Francisco Solano López e/ Tiburcio Bogado - Tel.: 0981 419 403  
**ENCARNACIÓN:** Prof. Clementina Irrazabal esq. Pedro A. Delvalle - Tel.: (071) 203 260 - 0985 431 031

#### — REGIÓN SUR RUTA 6 —

**MAJOR OTAÑO:** Av. Mcal. Francisco Solano López c/ España - Tel.: (0671) 20320 - 20325 - 0981 920 594  
**SAN PEDRO DEL PARANÁ:** Capitán Leguizamón esq. Uruguay - Tel.: (0742) 20343 - 0984 118 780  
**NATALIO:** Av. Los Lapachos esq. Francisco Caballero Alvarez - Tel.: 0985 730 901

# Gobierno Corporativo

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

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

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

## Gobierno Corporativo

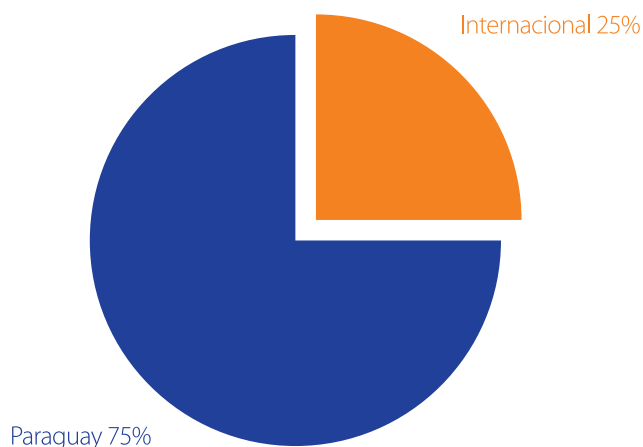
### Accionistas y Directorio

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

Formamos parte de la RED ACCIÓN cuyo slogan es “Crear, crecer y liderar las microfinanzas”, la misma cuenta con 25 miembros de 16 países de toda Latinoamérica, que han dedicado sus esfuerzos a atender a los microempresarios en todo el mundo, brindando servicios financieros, mejorando estos servicios continuamente y desarrollando de manera sistemática instituciones fuertes de microfinanzas a través de la inversión y la dirección.

Juntos, la Red y sus miembros son líderes activos en la comercialización de las microfinanzas, integrando instituciones de microfinanzas en los mercados de capital internacionales para aprovechar su considerable poder financiero a fin de aliviar la pobreza en el mundo.

### Participación de los Accionistas



### Directorio

Carlos Alberto Heisecke Rivarola	<b>Presidente</b>
Teresa Rivarola de Velilla	<b>Vicepresidente 1°</b>
Silvia Murto de Méndez	<b>Vicepresidente 2°</b>
Jorge Pecci Miltos	<b>Director Titular</b>
Rubén de Haseth	<b>Director Titular</b>
Marcela Beatriz de Aguirre	<b>Directora Titular</b>
David Carlos Dewes Nina	<b>Director Suplente</b>
Ronald Benitez Soler	<b>Síndico Titular</b>

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

*Accionistas y Directorio***PLANA EJECUTIVA**

Macchi Diaz, Maria Lourdes

Barrios Arellano, Cristhian

Fernandez Aguirre, Manuel

Molas Meza, Edgar Ruben

Roa Godoy, Victor Hugo

Belli Roa, Fernando Jose

Carpinelli Tardivo, Francisco Jose

Yugovich Guillen, Joaquin Alberto

Eijo Alvarenga, Maria Lujan

Barrail de Sacco, Arlette

Vazquez Benitez, Liz Raquel

Caballero Greco, Silvia Veronica

Noceda Cabrera, Miguel Ángel

Gayoso Leite, Sergio Damián

Cabrera Gálvez, Carolina del Pilar

Franco Yegros, Silvia Viviana

Galeano Jiménez, Raul Felipe

Almada Castro, Juan de Dios

Corrales Ayala, Eduardo Jose

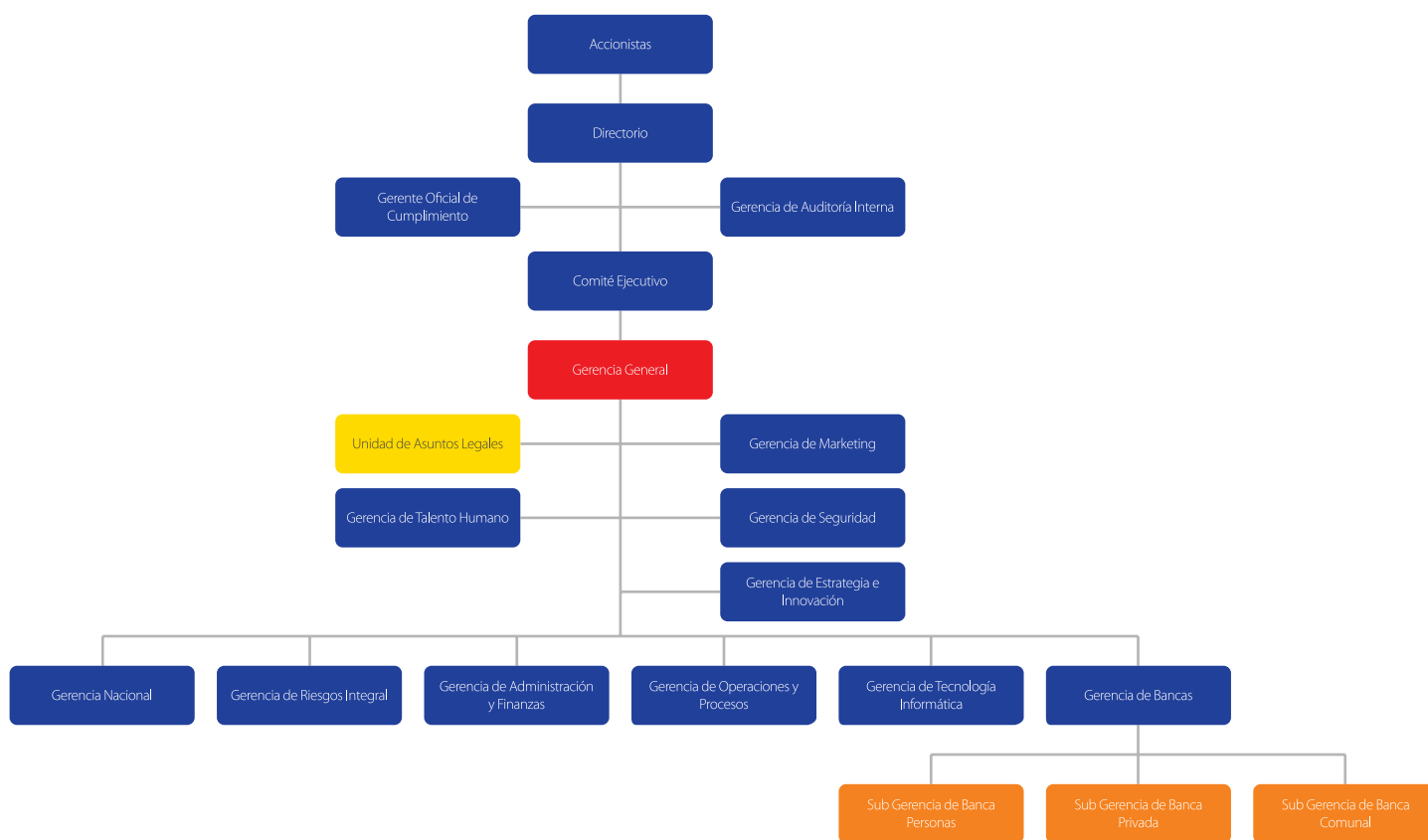
Gallardo Jiménez, Silvia Patricia

**Gerente General****Gerente Nacional Región Metro****Gerente Nacional Región Norte****Gerente Nacional Región Sur****Gerente Nacional Región Este****Gerente de Auditoria Interna****Gerente de Administración y Finanzas****Gerente de Riesgo Integral****Gerente de Tecnología Informática****Gerente de Talento Humano****Gerente Oficial de Cumplimiento****Gerente de Marketing****Gerente de Procesos y Operaciones****Gerente de Estrategia e Innovación****Gerente de Proyectos Institucionales****Gerente de CNB y Servicios****Gerente de Seguridad****Sub Gerente de Banca Comunal****Sub Gerente de Banca Persona****Sub Gerente de Banca Privada**

*Accionistas y Directorio*

## ORGANIGRAMA PLANA DIRECTIVA Y EJECUTIVA

### *Plana Directiva y Ejecutiva*



## Comportamiento Ético

### *Canal de Denuncias*

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

En el 2014, hemos tenido 3 informes de caso investigación, que tuvo su seguimiento y resolución.

### *Homologación del Reglamento Interno*

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

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

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

## Código de Ética

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



## Alianzas Estratégicas

### *Participación en Asociaciones y Organizaciones*

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

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



- Ministerio de Educación y Cultura.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra (INDERT).
- Dirección Nacional de Contrataciones Públicas (DNCP).
- Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP).
- Secretaría de la Niñez y la Adolescencia.
- Banco Interamericano de desarrollo - FOMIN/ Fondo Multilateral de Inversiones.
- Correo Paraguayo.
- Centro de Información y Recursos para el Desarrollo (CIRD).
- Plan Paraguay.
- Fundación Solidaridad.
- Gestión Ambiental para el Desarrollo Sustentable.
- Universidad de Integración de las Américas (UNIDA).
- Bioexport.
- Shiroswa
- CODIPSA.
- Núcleo S.A.
- Juntos por la Educación.
- Semillas para la Democracia.



MINISTERIO DE  
EDUCACIÓN  
Y CULTURA



# Derechos Humanos y Laborales

En Financiera El Comercio estamos con el respeto de los Derechos Humanos Fundamentales declarados por la ONU a través de Programas, Políticas y Acciones que se vean reflejadas con nuestros diferentes Públicos de Interés.

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

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estamos comprometidos con nuestro público interno, generando espacios de libre asociación que genere mayor confianza entre el colaborador y la organización. A su vez apoyamos la eliminación del trabajo forzoso brindando un lugar de trabajo seguro, confortable, con beneficios y constante capacitación a todos los colaboradores en las 59 Oficinas distribuidas en todo el país.

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

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

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

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

*Financiera El Comercio establece sus compromisos en la declaración de su Visión, Misión, Código de Ética y políticas, en las cuales se incluyen distintos aspectos relacionados a los derechos humanos y laborales, con sus diferentes grupos de interés.*

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

# Derechos Humanos y Laborales

## Público Interno

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

Durante el periodo 2014 se desarrollaron cursos y programas de formación, dando respuesta a las diferentes necesidades de las áreas de negocio y de servicios de nuestros colaboradores.

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

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



Indicador	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014*
<b>*Total Colaboradores</b>	<b>509</b>	<b>634</b>	<b>737</b>	<b>763</b>	<b>836</b>	<b>930</b>	<b>1108</b>
<b>Por Sexo</b>							
Cantidad de Hombres	312	374	436	432	465	510	612
Cantidad de Mujeres	197	260	301	331	371	420	496
<b>Por Edad</b>							
De 18 a 29 años	335	419	487	503	550	552	711
De 30 a 39 años	148	184	214	221	244	326	335
De 40 a 49 años	21	25	29	31	35	43	51
Más de 50 años	5	6	7	8	7	9	11
<b>Por Formación Académica</b>							
Educ. Escolar Básica (hasta el 9no. Grado)	-	-	-	-	-	-	-
Nivel Medio	328	257	278	285	287	319	
Nivel Estudiante Universitario (en proceso o no concluido)	127	277	328	338	403	428	
Universitarios	54	100	125	137	142	177	
Post Graduados - Maestría y/o Doctorado	-	-	3	3	4	6	
<b>Por tiempo en la Financiera</b>							
Hasta 5 años	478	598	692	707	763	831	908
Entre 5 y 10 años	24	28	35	41	52	78	168
Entre 10 y 20 años	7	8	10	15	19	19	28
Más de 20 años					2	2	4
<b>Por Cargo</b>							
Directores Ejecutivos	3	4	3	3	4	3	3
Gerentes	49	48	53	51	55	58	66
Jefes	8	11	10	22	64	63	67
Supervisores	3	12	20	24	24	25	52
Administrativos	303	363	412	406	411	429	486
Ejecutivos de Cuenta	143	196	239	257	278	352	434
Aprendices/Pasantes				16	7	31	14
<b>Personas con Discapacidad</b>							
Personas con Discapacidad					4	2	4
<b>Admisión/Dimisión</b>							
Admisión	249	333	329	252	265	300	392
Dimisión	128	207	226	225	198	207	222
De Rotación	25%	32%	30%	30%	24%	21%	14%
Designaciones/Promociones	-	-	-	-	-	88	172
Mujeres en Cargos Directivos	11	10	13	12	14	19	23

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

\*Al cierre de noviembre 2014.

# Derechos Humanos y Laborales

## Público Interno

### *Selección y Contratación con Enfoque de Derechos*

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

Los postulantes, en su proceso de selección y contratación, acceden a: (i) pruebas psicotécnicas, (ii) pruebas médicas, cuyos costos son cubiertos por la financiera, y (iii) la visita de un trabajador social,

quien corrobora la información provista por el/la postulante. Para los casos de reclutamiento grupal, se aplica la técnica Assesments, en la que se evalúan varias competencias y aptitudes. En el año ingresaron a la empresa 333\* nuevos colaboradores.

Entre las iniciativas implementadas, cabe destacar el reemplazo de la figura del PASANTE por la de Aprendiz. Los Aprendices son incorporados bajo una modalidad de contrato laboral definido por el Instituto de Previsión Social (IPS), que establece una carga laboral diaria de 6hs., con un salario prorrateado del mínimo establecido por ley. Esta figura y modalidad posibilitan que los estudiantes se inicien en su primer empleo bajo condiciones laborales adecuadas. Luego, en los requerimientos de nuevos colaboradores, los Aprendices son los primeros considerados para ser incorporados al equipo de trabajo.

**1100** colaboradores de los cuales 333\* son nuevos colaboradores.

\*Al cierre de noviembre 2014.



# Derechos Humanos y Laborales

## Público Interno

### *Desarrollo Profesional y Personal*

Buscamos potenciar las habilidades de los colaboradores, invirtiendo en capacitaciones sobre temas que contribuyan a su desarrollo. Para ello, contamos con un Plan de Capacitación, que es elaborado anualmente, acorde a las necesidades detectadas en los distintos relevamientos. En el año 2014\*, alcanzamos un total de 11.832 horas de capacitación, llegando al 57% de los colaboradores de la financiera.

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

Algunas de las capacitaciones fueron:

- "Administración de riesgos de Id/ft/fp, prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, y auditoría forense".
- "Congreso Foro Ventas 2014".
- "Curso Intensivo de Gestión de Riesgos de Tasa de Interés y Liquidez".
- "Curso- Taller para elaboración de documentos empresariales".
- "Mejores Prácticas: Análisis y aprobación de créditos".
- 1er. Encuentro de Gerentes y Responsables de RSE.
- Capacitación de Tecnología Crediticia.
- Capacitación en el Reglamento de Prevención de Lavado de Dinero y Análisis de la Resolución 349/2013.
- Seminario - Taller Gestión Eficaz en el Tratamiento de Quejas y Reclamos.
- Conferencia de Liderazgo: John Maxwell.

**+ de 11 mil** Horas de Capacitación

**25** Capacitaciones

**650** Participantes

\*Al cierre de noviembre 2014.



# Derechos Humanos y Laborales

## Público Interno

### *Valoración Profesional*

La financiera también cuenta con un Plan de Promoción Interna, a través del cual impulsa la meritocracia. Los ascensos son el resultado de la evaluación de desempeño, aplicada conforme a las funciones establecidas para cada puesto y atendiendo el logro de cada indicador. En el 2014, ascendieron un total de 172\* colaboradores a distintos puestos desde operativos a gerenciales. En este punto, cabe señalar que en todos los casos las elecciones son realizadas en igualdad de condiciones entre hombres y mujeres, dando cumplimiento a una de las políticas del Código de Ética.

### *Comunicación interna*

Estamos conscientes que una buena gestión de la comunicación interna es clave para el trabajo. En tal sentido, el desafío es continuo ya que la financiera se encuentra en permanente expansión y crecimiento. Si bien los medios más utilizados siguen siendo los tradicionales, como el correo electrónico y los memos, la novedad radica en que a los mismos incorporamos información social de los

colaboradores como: cumpleaños, aniversarios, nacimientos, fallecimientos, promociones internas, movimientos/ cambios estructurales, ingresos de nuevos funcionarios, capacitación llevadas a cabo, llamados a fondo de salud e informaciones varias (ausencias, vacaciones, viajes, entre otras).

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

A partir de este año contamos con la RADIO FIELCO y REJUNTE FIELCO, innovadores y entretenidos medio de comunicación interno que nos permite comunicar e integrarnos más en la Casa Matriz.

### *Clima Laboral*

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

**172** Colaboradores Ascendidos  
De los cuales  
**78** son mujeres  
**94** son hombres

\*Al cierre de noviembre 2014.

# Derechos Humanos y Laborales

## Público Interno

### *Seguridad Física en el Trabajo*

A través del Programa de Prevención llevamos a cabo acciones que eviten y mitiguen el impacto de una emergencia personal, siniestros o desastres, con base en el análisis de los riesgos internos y externos a que estén expuestos nuestros colaboradores y la empresa.

Estas actividades son desarrolladas por nuestros brigadistas, que están capacitados y entrenados para:

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

### *Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad Física*

Con el compromiso de ser una empresa socialmente inclusiva, hemos incorporado a Personas con discapacidad Física (PcD) a la Financiera, de la mano de la Fundación Solidaridad, que se especializan en la temática. Las mismas buscan mejorar la calidad de vida de estas personas a través de un trabajo digno.

Al cierre del 2014, la financiera incorporó a 4 PcD, las cuales se están desempeñando en las áreas comerciales, Contact Center y Tecnología Informática.

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



# Derechos Humanos y Laborales

## Público Interno

### *Internalización del Código de Ética*

En el entendimiento que el Código de Ética es la guía que orienta el accionar de la empresa, desde el área de Talento Humano se desarrolló -a lo largo del 2014- un ciclo de sensibilización sobre el contenido del mismo, llegando al 100% de los colaboradores de todas las sucursales.

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

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

### *Beneficios más Allá de la Ley*

En Financiera El Comercio buscamos el bienestar de nuestros colaboradores, fomentando actividades y otorgando beneficios que propicien esta situación.

Seguidamente compartimos los vigentes al 2014:

- Día del Trabajador.
- Fiesta de Fin de Año.
- Obsequios por el día del Padre y la Madre. Este año las mamás recibieron un neceser, con una toallita, y los papás una pelota.
- Día de la Primavera: se realizó un concurso de canciones y videos referente a la Financiera y se repartieron premios a los ganadores.
- Día de Pascuas: se entregó un chocolate a cada colaborador y se escondieron huevos de chocolates en toda la Financiera.
- Concurso de disfraces: se realizó un concurso interno de disfraces y se repartieron premios a los ganadores.
- Día de la amistad: se realizó el juego de amigo invisible entre todos los colaboradores de manera a fortalecer el vínculo de la amistad.

### *Torneo Deportivo de Integración*

Como todos los años tuvimos nuestro torneo de Futsal, organizado por departamentos (Asunción y Área Metropolitana) y por sucursales en las 5 regiones, donde luego se encontraron todos los campeones en el Torneo Interregional.

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



# Derechos Humanos y Laborales

## Público Interno

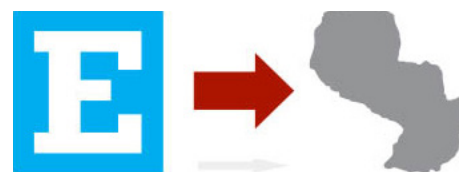
### *Beneficios Corporativos*

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

2014	
Beneficio	Colaboradores Beneficiados
Días libres a los funcionarios que trabajan de lunes a sábados en las Sucursales.	798
Medio día libre por Cumpleaños.	1040
Uniformes: 50 % de los costos absorbido por la empresa, corriendo por cuenta del funcionario el otro 50%.	1108
Refrigerio por Días Hábiles trabajados.	100% de los Colaboradores
Servicio de ambulancia para casos de emergencia en Casa Matriz.	35
Fondo Solidario de Salud: el mismo es el resultado del aporte voluntario de los colaboradores, monto sobre el cual la empresa duplica lo recaudado.	11
Plan de Medicina prepaga optativo Vip Corporativo, con cobertura de hasta Gs. 200.000 para el funcionario titular y sus adherentes.	258
Obsequios por Boda.	22
Obsequios por Nacimiento.	54
Premios por Titulación (por única vez): 1 salario mínimo por título de grado y 2 salarios mínimos por títulos de post grado.	22
Permisos para estudiantes: 5 días hábiles que pueden ser utilizados durante el año con goce de sueldo para exámenes.	221
Tarjetas de Crédito con Tasas preferenciales para colaboradores.	618
Préstamos Personales con Tasas Preferenciales.	472

\*Al cierre de noviembre 2014.

# Derechos Humanos y Laborales



## Público Interno

### Programa Empresas sin Pobreza

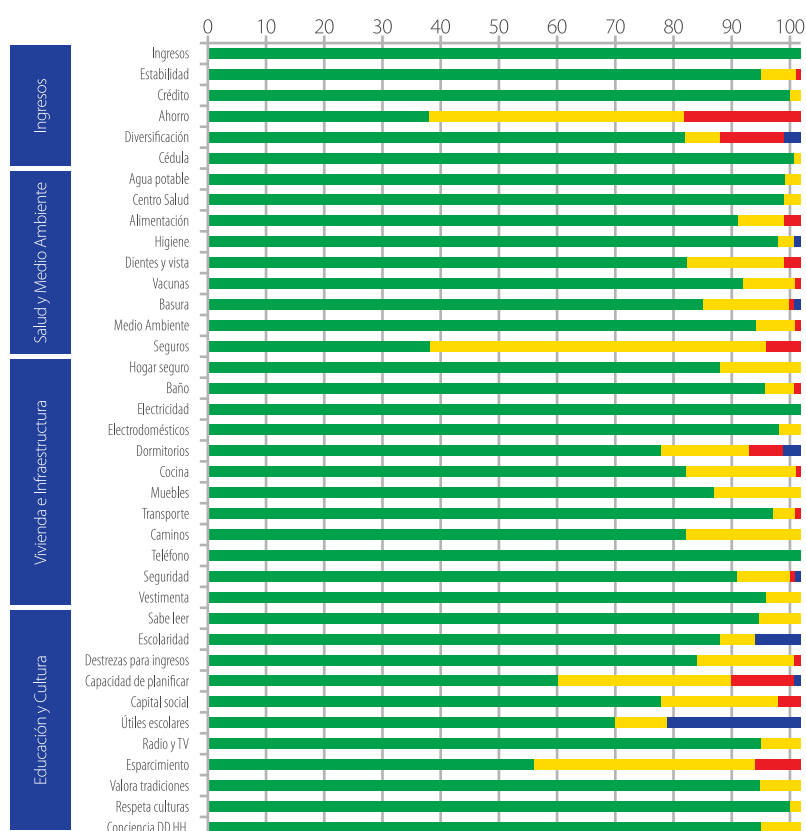
En alianza con ADEC y Fundación Paraguaya.

Medimos la situación y calidad de vida de nuestros Colaboradores a través de una encuesta auto

evaluadora con 50 indicadores que siguen la metodología del semáforo.

Para desarrollar e implementar soluciones prácticas y sostenibles que nos permitan mejorar estos indicadores y crear mejores ambientes para el desarrollo de cada familia.

Creemos que son las personas las que crecen y desarrollan la empresa.



Las encuestas se realizaron en las sucursales del norte del país y se encuestaron a 102 colaboradores.

En las sucursales de Concepción, Pedro Juan Caballero, Horqueta, Santa Rosa, San Pedro y Choré.

# Derechos Humanos y Laborales

## Proveedores

El 2014 fue un periodo de acercamiento e interacción con los mismos, de tal forma a ir estrechando vínculos que incidan en la calidad del servicio y del propio relacionamiento.

### *Criterios de Selección*

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

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

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

4.8. Aceptación de regalos y favores de Clientes y Proveedores.

4.9. Otras prohibiciones:

- En ningún caso está permitido la aceptación de regalos en dinero por parte de Clientes y Proveedores.
- Ningún colaborador de FINANCIERA EL COMERCIO

SAECA podrá aceptar pagos procedentes de Proveedores, Clientes o potenciales clientes de FINANCIERA EL COMERCIO SAECA por asesoramiento personal y otros servicios profesionales.

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

Actualmente contamos con 410 Proveedores registrados en nuestro sistema de base de datos.

### *Cadenas de Valor Social*

A instancias de la Red del Pacto Global Paraguay, en el marco del Foro de Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, desde FINANCIERA EL COMERCIO presentamos nuestra experiencia sobre la INCLUSIÓN PARA GENERAR CADENAS DE VALOR SOCIAL.

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

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

**410** Proveedores

# Derechos Humanos y Laborales

## Clientes/Consumidores

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





# Derechos Humanos y Laborales

## Clientes/Consumidores

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

Gestión Comercial	Cantidad			
	2011	2012	2013	2014*
Sucursales y Centros de Servicios	53	50	54	59
Corresponsal No Bancario	235	261	234	446
Bancas Comunes	689	1492	1530	2041
Oficiales de Microfinanzas	195	196	229	254
Oficiales de Banca Comunal	25	44	61	88

\*Al cierre de noviembre 2014.

# Derechos Humanos y Laborales

## Clientes/Consumidores

### Productos Financieros

#### Gestión de Negocios

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

### Banca Empresa

#### Microempresas

El área principal de negocios de El Comercio son las microempresas, las cuales constituyen una importante cantidad de su portafolio.

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

La prestación de los servicios financieros a estos emprendedores se realiza a través de nuestros más de **400 oficiales de microcrédito**, distribuidos en el país, que les otorgan un trato directo y personalizado; apoyado con el soporte de la tecnología, que ya tiene automatizado varios de los trámites, que facilita y agiliza el proceso para acceder al crédito. Tanto los clientes de este segmento, como los oficiales de crédito de la financiera, reciben capacitación continua para realizar buenos negocios, que impacten positivamente en el desarrollo económico y social.

Servicio/Producto	Cartera en Gs			
	2011	2012	2013	2014*
Créditos Comerciales a Microempresas	74.083.377.147	81.657.574.481	109.010.113.281	162.462.077.852
Créditos a Micro Productores Pecuarios	80.237.857.345	71.948.876.247	53.523.560.474	57.287.241.639
Atención a Micro Productores Agrícolas	105.296.970.433	134.334.223.501	149.216.668.695	185.567.046.824

\*Al cierre de noviembre 2013.

# Derechos Humanos y Laborales

## Cientes/Consumidores

*Productos con Enfoque Social*

*Jajapo – Banca Comunal*



Este producto fue lanzado en un plan piloto a inicios del 2008 por Financiera

El Comercio con el apoyo de Plan Paraguay para ser consecuentes con el compromiso social que tenemos generando así inclusión una financiera autosostenible.

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

Al cierre de noviembre 2014 este producto tiene más de 2.041 bancas Comunales y 21.810 socios, en distintas ciudades del país.

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

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

A partir del 2015 JAJAPO contará con 15 módulos de Educación Financiera dividido en 3 ejes:

Eje 1: Productividad y generación de ingresos

Eje 2: Control Presupuestario

Eje 3: Empoderamiento de la mujer y salud familiar

Los módulos se hicieron en base a un diagnóstico de las necesidades de las bancas comunales y de las capacidades de los colaboradores de Financiera El Comercio.

Los mismos colaboradores dedicados a Banca Comunal son capacitados en torno a los distintos ejes y todas las capacitaciones son realizadas por profesionales en las distintas materias.

**2041** Bancas Comunales

**21.810** Socios



# Derechos Humanos y Laborales

## Clientes/Consumidores

*Productos con Enfoque Social*  
*Kuña Ojapova*



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

Las características diferenciales del producto son:

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

**Un total de 21.500 mujeres accedieron a este crédito desde su lanzamiento en 2012.**

*Crédito Verde*  
 (Ver sección Medio Ambiente)

# Derechos Humanos y Laborales

## Cientes/Consumidores

### PYMES

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

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

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

### Tecnología Crediticia

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

### Banca Persona

#### Préstamos Personales y Tarjetas de Crédito

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

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

Servicio/Producto	Cantidad/Volumen en Gs			
	2011	2012	2013	2014*
Préstamos Personales	20.863 / 59.608.579.890	21.543 / 88.648.813.057	28.730 / 129.538.946.331	30.588 / 145.380.005.125
Tarjetas de Crédito Internacionales	9.036 / 11.778.686.787	9.199 / 10.546.212.323	9.062 / 10.796.738.605	10.131 / 13.139.352.542
Tarjetas de Crédito CrediFielco y Oiko Pora	11.162 / 9.248.032.188	9.574 / 8.184.820.056	12.290 / 10.028.834.352	14.530 / 14.167.076.363

\*Al cierre de noviembre 2014.

# Derechos Humanos y Laborales

## Clientes/Consumidores

### Inversiones

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

La gran confianza ganada en el mercado, fruto de una trayectoria de 38 años y una excelente gestión, nos brinda la posibilidad de tener mayoritariamente nuestra cartera pasiva colocada a plazo fijo, lo cual hace que la misma no tenga mayor volatilidad. Además de tener poca volatilidad, nuestra cartera se encuentra muy atomizada, por lo que existe muy poca exposición de la misma.

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

## PRODUCTO CON ENFOQUE SOCIAL:

*"Mi Cajita y Yo"*



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

# Derechos Humanos y Laborales

## Clientes/Consumidores

*Servicios No Financieros y de Atención al Cliente  
Western Union*



Con el objetivo principal de humanizar las remesas, ingresamos a esta línea de negocios en el 2006. Desde entonces hemos estado creciendo en cantidad de agentes y de transacciones, tanto locales como internacionales a través de la marca Western Union. En el último año crecimos un 91% en cantidad de agentes y corresponsales no bancarios. Este crecimiento es con el fin de estar más cerca de nuestros clientes, ya que utilizamos este instrumento para llegar a zonas más alejadas, donde anteriormente no contaban con estos servicios que ofrecemos.

Además, ofrecemos un servicio integral de apoyo a quienes utilizan el servicio, priorizando el uso adecuado de este instrumento, ofreciendo educación financiera y productos para personas receptores de

remesas. Además esto va acompañado con acciones de fidelización para la red de agentes, a través de visitas y capacitaciones constantes. El principal diferenciador de Financiera El Comercio en el manejo de su Red de Agentes Autorizados y Corresponsales No bancarios es el acompañamiento cercano y el soporte brindado a todos nuestros agentes con quienes mantenemos un relacionamiento diario a fin de poder solucionar cualquier inconveniente que surja.

*Servicio ATM Western Union*

Este año inauguramos un nuevo servicio de WESTERN UNION, a través de los cajeros automáticos de la Red Infonet, disponible para clientes que reciban transferencias por Western Union desde cualquier parte del mundo y también dentro del país. El cliente debe de contar con una Caja de Ahorro de FINANCIERA EL COMERCIO y la tarjeta de débito, con la cual podrá acceder a su transferencia de dinero de manera rápida, fácil y segura las 24 horas, en todos los Cajeros Automáticos de la Red de Infonet.

La decisión fue el resultado de una proyección de la cobertura de los servicios en beneficio de los clientes.

# Derechos Humanos y Laborales

## Cientes/Consumidores

### *Servicios No Financieros*

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

Cobros de:

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

También habilitamos el Cobro de Salarios para funcionarios usuarios de la Red DINELCO, dando de esta forma la posibilidad de evitar largas filas de los cajeros electrónicos, como además poder disipar personalmente con un cajero de nuestra entidad cualquier duda que tenga el cliente.

### *Red Fácil*

Hemos decidido desarrollar e impulsar una marca propia de cobros de servicios, denominada



Red Fácil, que mes a mes va creciendo en cantidad de transacciones realizadas y penetración de mercado.

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

### *Corresponsales No Bancarios*

CNB se convirtió en una fórmula de acercamiento a los clientes con miras a continuar llegando a diversos puntos del país, especialmente, en la Región oriental, dentro de un proceso de inclusión financiera para ofrecer servicios a pequeños productores que están en lugares alejados sin mucho tiempo para llegar a las zonas urbanas.

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

# Derechos Humanos y Laborales

## Cientes/Consumidores

### Seguros y Microseguros



Desde el 2012 somos Corredores de Seguros, desde ese momento nos enfocamos a buscar pólizas de seguros que

cubran las necesidades de nuestros clientes y que, a la vez, estén acordes a nuestra Misión y Visión como empresa inclusiva que somos.

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

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

### Atención al Cliente: Redes Sociales

Estamos presentes institucionalmente en Facebook, Twitter e



Instagram, 3 de las redes sociales con mayor penetración y más cantidad de usuarios en nuestro país.

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

### La Web al Servicio de los Clientes

A través de nuestra web ofrecemos la accesibilidad a todos los productos, servicios e informaciones, las cuales se encuentren a un solo clic de distancia, facilitando el rápido acceso a la búsqueda. A la vez, se da mayor prioridad a promociones y productos específicos.

### Banca Móvil y Banca Web

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

# Derechos Humanos y Laborales

## Clientes/Consumidores

### *Contact Center*

El Contact Center es el área de servicios desde el cual realizamos y recibimos llamadas, con distintos fines, que van desde Telecobranzas, Televentas, Referencias, Fidelización de Clientes, Actualización de base de datos y Recuperación de Clientes, hasta Atención de Clientes, Agentes y Corresponsales bancarios.

Para el desarrollo de los servicios contamos con 53 operadores telefónicos, preparados para ofrecer soluciones a medida para cada necesidad y así contribuir a la mejora de la rentabilidad y calidad en la atención de la financiera.

**53** Operadores Telefónicos

**654.783** Llamadas Realizadas

**196.006** Llamadas Entrantes SAC

Promedio de **98%** de Atención SAC

# Derechos Humanos y Laborales

## Comunidad

### *Educación Social y Financiera para Niños y Niñas*

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

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

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

AFLATOUN es un concepto innovador y equilibrado que busca romper con el ciclo de la pobreza.

Integra la educación social y financiera, basado en los derechos y responsabilidades de la niñez, empoderándolos para que ellos sean los gestores de esta ruptura.

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

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



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

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

**12.697** Niños y Niñas Beneficiados

**686** Docentes Capacitados

**116** Escuelas Públicas Beneficiadas



# Derechos Humanos y Laborales

## Comunidad

### AFLATOUN

En noviembre 2014 se llevó a cabo la Feria de Fin de Año de Aflatoun. Participaron 13 escuelas de los distritos de Félix Pérez Cardozo, Villarica, Colonia Independencia y Paso Yobai.

Asistieron 400 personas entre estudiantes, maestros, representantes del MEC, Financiera El Comercio y Plan Paraguay.

Los estudiantes presentaron stands con sus trabajos realizados durante el año en el área de emprendedurismo, reciclado y concientización del ahorro, además de hacer conocer los productos típicos de sus respectivas comunidades.

A través de actos culturales y teatrales expresaron lo aprendido en planificación, ahorro y gasto.

También relataron sus experiencias en cuanto a los aprendizajes de Aflatoun y como les ayudó en sus ahorros personales, del grado y familiares.



# Derechos Humanos y Laborales

## Comunidad

### *Mejores Condiciones para la Discapacidad Física*

En Marzo de 2012, se oficializó entre nuestra financiera y la Fundación Solidaridad una alianza para brindar capacitaciones y entrenamiento a profesionales de la salud y familiares de personas con discapacidad física.

Este año se realizaron 8 talleres en distintas ciudades del interior, tales como: Encarnación, Pdte. Franco, Minga Guazú, Salto del Guairá, Asunción, Hernandarias, Pedro Juan Caballero y Coronel Oviedo. Completando así 13 jornadas desde el inicio del convenio.

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

**1600** Personas Capacitadas en el Año

**230** Sillas de Ruedas Entregadas

A partir del 2013 se contó con un nuevo componente de "Curso y donación de Sillas de Ruedas" dichas sillas de ruedas fueron donadas por la Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos días y a través de la Fundación Solidaridad y con el apoyo de Financiera El Comercio han sido entregadas de una manera responsable y con evaluación de los pacientes, en las distintas localidades.



*Yakaruedas*

Financiera El Comercio apoyó a través de la realización de la indumentaria, además de materiales de comunicación y apoyo en el Torneo Sudamericano.

## Fundación Teletón

**LOS GLADIADORES SALEN A DEFENDER NUESTROS COLORES**

**FUERZA YAKARUEDAS!**

La Selección Nacional de Rugby en silla de ruedas nos representará el Subcampeonato de Copa Rugby en Brasil.

¡Te invitamos a impedirte Ver e Hacer la Bandera por los 12 años a cumplir en el viaje.

Te esperamos en la Casa Central, Avda. Anahuacalco del Chaco 1069 esq. San Martín - EST. AYMAC.

**Remanera el comercio**  
¡El poder de hacer!





# Derechos Humanos y Laborales

## Comunidad

*Elegí una Pasión, No una Adicción*

Estamos apoyando una campaña liderada por el Rotary Club de ASUNCION. Nuestro aporte consiste en apoyar la difusión de la campaña Anti Crack destinada a niños y niñas del país, que busca principalmente prever el consumo de esta droga, que hoy representa el 99% de lo adquirido por los adictos a las drogas.

Como aporte, Financiera El Comercio contribuye en la difusión de la campaña en todos sus canales dirigidos a clientes así como en canales masivos.



A modo de promover la Responsabilidad Social Empresarial como modelo de gestión, apoyamos a la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), en dos de sus capacitaciones principales que generaron espacios de reflexión sobre las necesidades y oportunidades de una gestión responsable y con impacto.

- Auspiciamos el PRIMER SEMINARIO REGIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL "Construyendo Sustentabilidad" Retos para las empresas del Sur. El objetivo de esta actividad fue instalar la RSE en las principales ciudades del interior del país, en empresas cuyas sedes se encuentren en estas ciudades, de tal manera a descentralizar este tema poco abordado y difundido aun en estas regiones del país.
- Auspicio al VI CONGRESO INTERNACIONAL RSE ADEC "Desarrollo con Innovación Social".

# Derechos Humanos y Laborales

## Comunidad

### *Plaza de Nuestros Sueños*

En alianza con Global Infancia Financiera El Comercio apoyó la construcción de la plaza en Remansito: plaza ideada con y para la comunidad a falta de espacio público y recreativo en la comunidad.



Apoyo a creación de un espacio público sustentable en una localidad de más de 20.000 habitantes. La fabricación de todo el mobiliario de la plaza involucró a las mamás, los papás, los adolescentes y los niños, quienes utilizaron elementos reciclados, como cubiertas, maderas y otros, para construir las hamacas, sillas, mesas y camineros.



### *Día Internacional del Cáncer de Mama*

Fue realizada una Campaña denominada Octubre Rosa, con el fin de concienciar a las mujeres acerca de la importancia de hacerse las evaluaciones médicas, y detectar de manera temprana este cáncer. Fueron entregadas 491 pulseras a todas las mujeres de todas las sucursales del país, como parte de esta campaña.

# Derechos Humanos y Laborales

## Comunidad

*Voluntariado Corporativo*

*Iniciativa Solidaria*



Apoyo a los damnificados por las inundaciones a través de campañas internas de donaciones junto a Plan Paraguay: en la cual se realizaron colecta de donaciones y se hicieron entrega de las mismas en 5 localidades afectadas del país.

### *Concurso Interno de Proyectos de RSE*

A modo de empoderar más a nuestros colaboradores se creó un Concurso que promueve la iniciativa y el protagonismo del colaborador, incentivando a que presente un proyecto sustentable de RSE con el apoyo de la Financiera.



### *Primer Ganador*

*+Verduras +Poder de Hacer*

Fue el primer ganador del concurso, llevado a cabo por los compañeros de la sucursal de San Ignacio Misiones.

El proyecto consiste en la creación de una huerta que pueda proveer distintas variedades de hortalizas, a 3 comedores de la localidad. Con esta iniciativa serán beneficiados 135 niños de dichos comedores.





# Derechos Humanos y Laborales

## Comunidad

*Voluntariado Corporativo  
Agentes de RSE*

Financiera El Comercio, además de las iniciativas que mantiene de forma programática, apoya otras necesidades de las comunidades en las que opera, a

través de proyectos emprendidos por Voluntarios de la empresa, que asumen como un desafío propio los proyectos y su puesta en marcha. Para el efecto, fue creada la figura del Agente de RSE, que debe motivar, identificar y apoyar prácticas en esta línea.

El viernes 5 de Diciembre en el “Día Internacional del Voluntariado” se llevó a cabo la Jornada de Planificación e Integración de Los Agentes de Responsabilidad Social Empresarial FIELCO. En donde hemos vivenciado nuestra RSE como organización, y compartimos diferentes experiencias con todos los agentes a nivel país.

Actualmente hay **75 Agentes de RSE** representando diferentes localidades y áreas de la Financiera.



# Derechos Humanos y Laborales

## Comunidad

*Somos Miembros Fundadores de Juntos por la Educación*



Como empresa benefactora de “Juntos por la Educación”, ayudamos para que todos los niños y jóvenes del Paraguay reciban una educación pública de alta calidad que les permita el acceso a un desarrollo pleno y a un trabajo digno.

Juntos por la Educación busca participar activamente en las políticas y prácticas educativas, de manera que sean verdaderas políticas de estado. Busca complementar la labor del Estado sin sustituirla, aglutinar esfuerzos entre los sectores público y privado, en el marco del respeto y reconocimiento de cada parte, potenciando la continuidad de la política pública educativa más allá de los gobiernos de turno.

*Apoyamos a la Organización “Semillas para la Democracia”*



Semillas para la Democracia es una organización civil sin fines de lucro que tiene por objetivo principal el mejoramiento de la calidad de la democracia, a través de la promoción de la participación ciudadana, la equidad social y el ejercicio responsable del gobierno.

Semillas para la Democracia busca trabajar para remover todo tipo de discriminación en la sociedad, promover una participación ciudadana organizada, responsable y crítica, impulsar el desarrollo del conocimiento, cooperar en las áreas de especialidad de la organización con organismos públicos, desarrollar programas de apoyo trabajando con los organismos, instituciones o grupos nacionales e internacionales que tienen a su cargo la elaboración de políticas y leyes.





# Medio Ambiente

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

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

# Medio Ambiente

## *Buenas Prácticas de Gestión Ambiental y Concienciación Ciudadana*

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

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



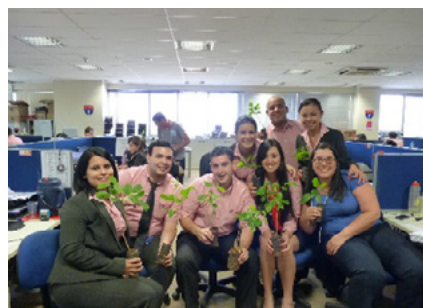
Al respecto, cabe destacar que fueron colocados 25 contenedores diferenciados en las sucursales del área metropolitana y sucursales del interior del País. Esto, para lograr la concienciación ciudadana sobre la importancia de la separación ordenada de alimentos, plásticos, papeles, metales y vidrios.

El registro del 2014, indica que los colaboradores de Financiera El Comercio hemos reciclado la siguiente cantidad de papeles, plásticos y cartones, en Casa Matriz y Sucursales.

Cartón de Primera	162,30
Papel Blanco de Primera	669,70
Papel Mezcla	360,60
Papel de Periódicos	14,20
<b>TOTAL</b>	<b>1.206,80</b>

## *Día Internacional para la Prevención de la Explotación del Medio Ambiente*

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, hicimos entrega de 300 arbolitos de la especie de lapacho rosado, lapacho amarillo y manduvirá, a los colaboradores de la casa matriz de manera a que puedan adoptarlo y así contribuir a la protección del medio ambiente.



# Medio Ambiente

*Producto con Enfoque Social*



## CRÉDITO VERDE

Con el objetivo de promover la preservación y el cuidado del medio ambiente hemos creado el CRÉDITO VERDE, un producto dirigido a financiar la compra de maquinaria y otras inversiones en tecnologías que permita disminuir el

impacto ambiental de las actividades comerciales, con condiciones y tasas de interés preferenciales.

Lanzamos un crédito con destino exclusivo a quienes buscan mejorar la situación ambiental de su entorno, sobre todo a los lugares o elementos de trabajo.

Actividades de producción agrícola orgánica, manejo de efluentes y residuos tóxicos para la salud ambiental, conversión energética que no contamine o disminuya la contaminación ambiental en el proceso productivo, maquinarias de biodiesel y reforestación son algunas de las compras financiables a través de Crédito Verde.

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

## ECOMICRO

Fuimos seleccionados como uno de los cuatro ganadores del programa en el 2013, de entre 21 instituciones de 17 países.

Es un Programa de asistencia técnica del FOMIN y el Fondo Nórdico de Desarrollo que financia la capacitación técnica en los siguientes módulos:

- 1) Diseño e implementación de productos financieros verdes rentables que permitan el acceso a energías limpias, inversión en eficiencia energética o ayuda en la adaptación al cambio climático.
- 2) Análisis de la vulnerabilidad de cartera de préstamos al cambio climático y desarrollo de tecnología de gestión de riesgo.
- 3) Análisis de los costos energéticos y emisiones de dióxido de carbono de la entidad y políticas de sostenibilidad ambiental.



# Anti Corrupción

## *Cumplimiento Corporativo y Anti Lavado de Dinero*

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

El Departamento de Cumplimiento ha desarrollado e implementado un “MANUAL DE CONDUCTA PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y COMBATIR EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO” que contiene procedimientos que le permiten seleccionar y conocer a sus clientes, sean éstos establecidos u ocasionales, identificar debidamente su actividad principal y secundaria, conocer el origen de su dinero y monitorear el tipo y el volumen de sus operaciones en el transcurso de su relación con la entidad.

En la entidad, a través del Departamento de Cumplimiento se trabaja constantemente en incorporar una sólida cultura de cumplimiento dentro de la cultura institucional, que guíe y fortalezca a todos los miembros de la institución en sus alternativas y toma de decisiones diarias, y por sobre todo, como pieza clave, crear conciencia en la lucha para la prevención del lavado de dinero y el combate al financiamiento del terrorismo, al punto, en donde todos en la organización sientan la obligación y el compromiso de evitar

el perpetramiento de estos delitos y no ayudar a quienes pretendan utilizar nuestros servicios y así afecten negativamente a nuestra institución.

## *Programa Anual de Capacitación*

En seguimiento a los resultados obtenidos en las evaluaciones de capacitaciones anteriores, se proponen programas dirigidos a la atención de las necesidades identificadas con base al establecimiento de prioridades:

- Charlas, Cursos y Seminarios desarrollados por el Departamento de Cumplimiento o Personal externo contratado para el efecto.
- Examen escrito al final de cada capacitación a fin de evaluar conocimientos.
- Charlas participativas de aprendizaje continuo. Retroalimentación de puntos no logrados

## *Desafíos*

El área de Cumplimiento propone al Comité de Anti Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, realizar una capacitación general para las personas que aún no pudieron capacitarse y para comienzos del siguiente año (2015) realizar dichas capacitaciones e inducciones a todos los funcionarios de la entidad, Agentes y CNBs a través de la plataforma E-LEARNING.

# Premios y Reconocimientos

## *Premio Citi al Microemprendedor del Año*

Festejamos por segundo año consecutivo un primer puesto en los "Premio Citi al Microemprendedor del Año" junto a nuestro cliente Rafael Dávalos Martínez de la ciudad de Guairá quien se destacó en la "Categoría de Servicios". Además, felicitamos a nuestro compañero Julio César Fernández por el asesoramiento y acompañamiento.



Por tercer año consecutivo somos Top of Mind, en la categoría de financieras.

## *Premio Bernardino Ramazzini "Lugares de Trabajo Saludables"*

Por los avances permanentes en Medicina Laboral y Seguridad Ocupacional, Financiera El Comercio recibió el premio "Medicine Work Paraguay 2013".



## *Top of Mind*

El Top of Mind es el ranking de las marcas que se encuentran en la mente del consumidor paraguayo, realizado bajo la Alianza de Nauta, Oniria/TBWA, Diario 5 Días y Revista Plus, que hoy conforman la Dataguay.

# Ficha Técnica

*Coordinación General:* Departamento de Talento Humano y RSE.

*Coordinación de Colecta de Indicadores:* Ana Biedermann, Encargada de RSE.

*Diseño Gráfico:* Agencia Garabato.

*Fotografías:* Banco de Imágenes de Financiera El Comercio.

## *Contactos:*

*E-mail:* [rse@elcomercio.com.py](mailto:rse@elcomercio.com.py)

*Teléfono:* +595 21 6188177

Asunción, Paraguay. Diciembre de 2014.

2014® Todos los derechos reservados.

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