




MEMORIA DE
SUSTENTABILIDAD

2015



**Presentamos con mucho
orgullo y satisfacción
nuestra cuarta memoria de
sustentabilidad.**

En esta edición, correspondiente al periodo 2015, alineada a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) y los 7 ejes del Instituto Ethos, exponemos nuestra gestión interna y externa con los distintos grupos de interés, el perfil de la entidad, el gobierno corporativo, así como nuestra gestión económica, social y ambiental.

Somos una empresa que busca generar un impacto social positivo en la comunidad, que año tras año trabaja para que más clientes puedan tener el poder de hacer, especialmente aquellos de menores ingresos, contribuyendo, a través de la inclusión financiera a la reducción de la pobreza y el desarrollo de nuestro país.

Financiera El Comercio

¡El Poder de hacer!





ÍNDICE

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Carta del Presidente
Visión, Misión, Valores
Principales Logros 2015

GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestros Accionistas
Plana Directiva y Gerencial
Comités
La Ética
Gestión de Riesgo

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Marco Institucional
Nuestros Productos y Servicios
Nuestra Marca: una empresa que cree en el poder de hacer
Sucursales y Centros de Atención al Cliente
Corresponsales No Bancarios
Innovaciones
Premios y Distinciones
Alianzas Estratégicas
Protección al Cliente

SOCIAL

Inclusión Financiera
Jajapo Banca Comunal
Corredores de Seguros
Nuestro Apoyo Responsable

AMBIENTAL

Nuestro Compromiso Ambiental
Proyecto Ecomicro

COLABORADORES

Beneficios
Perfil de los Colaboradores
Acciones
Universidad Fielco
Torneos

CLIENTES Y PROVEEDORES

Testimonios de Clientes
Proveedores

DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicadores Financieros
Estados Contables y Dictamen de Auditores



ESTRATEGIA Y ANÁLISIS



CARTA DEL PRESIDENTE

Apreciados Accionistas, Clientes y Colaboradores,

Haciendo una introducción al contenido que encontrarán más adelante, paso a comentarles el desarrollo de nuestra empresa durante el 2015.

Concluimos este ejercicio cumpliendo 39 años trabajando en el sector financiero, un año que nos presentó, por un lado un mercado económico que tuvo un decrecimiento a causa de la baja en precios de productos agrícolas y especialmente el de la soja, que rondó el 45 %, y por el otro a la ganadería como la estrella que se consolida en su importante posición dentro de las exportaciones del país.

El sector de microempresarios sigue representando cerca del 65% de nuestra cartera, por lo que apuntamos a fortalecer productos como préstamos personales y créditos pymes, en los cuales encontramos una notable mejoría en relación a los índices de morosidad.

Las remesas han significado un aporte muy por arriba de lo esperado, dado especialmente por la situación cambiaria de la Argentina.

Un producto que manejamos dentro de los créditos personales, es la tarjeta de crédito, la cual, a partir del mes de noviembre sufrió una importante caída a raíz de la promulgación de una nueva ley que regula al producto, que consideramos absolutamente inapropiada.

Nuestros productos dirigidos al sector corporativo, cuyo saldo alcanza el 10 % de la cartera total de la empresa, han mejorado en su calidad. La inversión a plazo fijo y ahorro a la vista han logrado financiar con tranquilidad todo el crecimiento de nuestra cartera.

Los productos que generan comisiones, como las remesas y cambios, tuvieron variaciones que en el primer caso ya comentamos y en el segundo, no hemos alcanzado los niveles que deseamos durante el año.

Nuestras inversiones en otras sociedades han generado importantes dividendos, y las mismas se encuentran dentro de los márgenes previstos.

Con miras al 2016 elaboramos y aprobamos un Planeamiento Estratégico con acciones a ser desarrolladas en el corto plazo y que prevén la evolución de la empresa en los próximos 5 años.

En el rubro de seguros y asistencia hemos tenido un importante crecimiento, dejando muy buenas condiciones para el desarrollo de los mismos en el ejercicio que viene.

Nuestra moneda local se devaluó frente al dólar americano en 27%, y la tasa de inflación cerró en 3,1%.

Como podemos ver a pesar de todas las dificultades en el mercado y de haber sido un año difícil financieramente hablando, nuestros resultados son relativamente buenos.

Agradecemos al Banco Central del Paraguay y a la Superintendencia de Bancos por el trabajo conjunto. A nuestros clientes, su preferencia. A todos nuestros colaboradores, el empeño y el compromiso con la institución. A nuestros accionistas, el permanente apoyo a la gestión y a nuestros directores, el cuidado y el cumplimiento de nuestros estatutos y la calidad alcanzada en cada uno de los objetivos propuestos.

Carlos Alberto Heisecke.
Presidente.



VISIÓN

"Ser la entidad referente en la prestación de servicios integrales para las micro y pequeñas empresas, reconocida por su impacto social positivo".

MISIÓN

"Somos una organización socialmente responsable, que ofrece productos y servicios integrales de calidad, principalmente a los emprendedores de la micro y pequeña empresa, contribuyendo a realizar sus sueños".

VALORES

Honestidad y transparencia: Es la conducta correcta, clara, sincera, consciente, respetando en todos nuestros actos las normas, principios y buena administración de bienes y recursos.

Trabajo en equipo: Es la capacidad de los colaboradores de compartir un objetivo común, identificar sus capacidades, talentos, experiencias y combinarlos para lograr alcanzar su máximo potencial. Practicando la comunicación abierta, el respeto mutuo, la empatía, los lazos de unión y soluciones constructivas para alcanzar resultados crecientes y sostenibles.

Compromiso: Es mutuo entre colaboradores y la empresa, ambos orientados a impactar positivamente en los "grupos de interés de Fielco (Financiera El Comercio)", mediante el cumplimiento de la Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos de la empresa.

Respeto: Es la práctica de la tolerancia, el aprecio, respeto al valor humano, reconocimiento profesional y representa la carta de presentación hacia los clientes internos y externos.

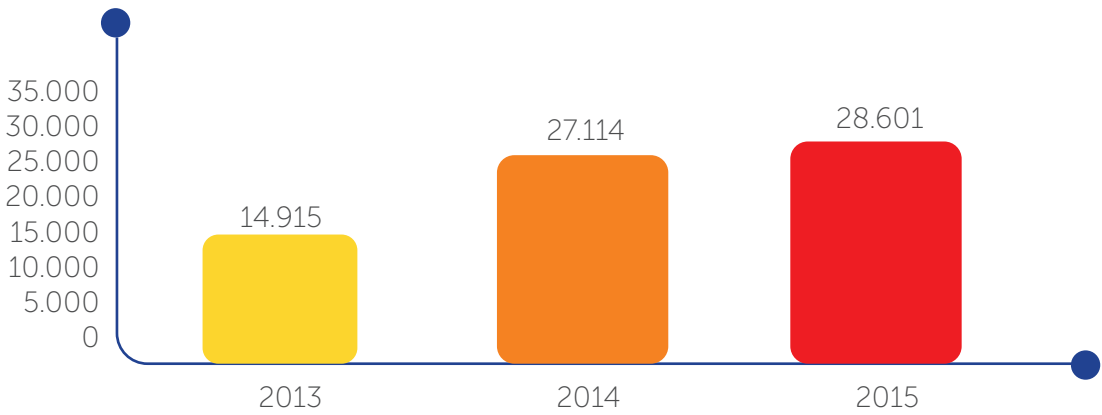
Cordialidad y Alegría: La cordialidad se origina en la sencillez y calidad humana del colaborador y se refleja en el trato con calidez, amabilidad, armonía, solidaridad, entusiasmo contagioso que genera buenas relaciones y un ambiente de familiaridad, percibido como un valor por nuestros clientes.



PRINCIPALES LOGROS 2015

- Llegamos a más de 153.000 clientes.
- Lanzamos la Universidad FIELCO.
- Somos Top of Mind 2015, categoría Financieras.
- Somos Marca Preferida 2015, categoría Financieras.
- Implementamos el software Qlik View.
- Realizamos 17 Jornadas de Desarrollo Comunitario en toda la Región Oriental.
- Fuimos seleccionados para recibir asistencia técnica respecto a Principios de Protección al Cliente por expertos entrenados por Smart Campaign.

UTILIDAD ACUMULADA



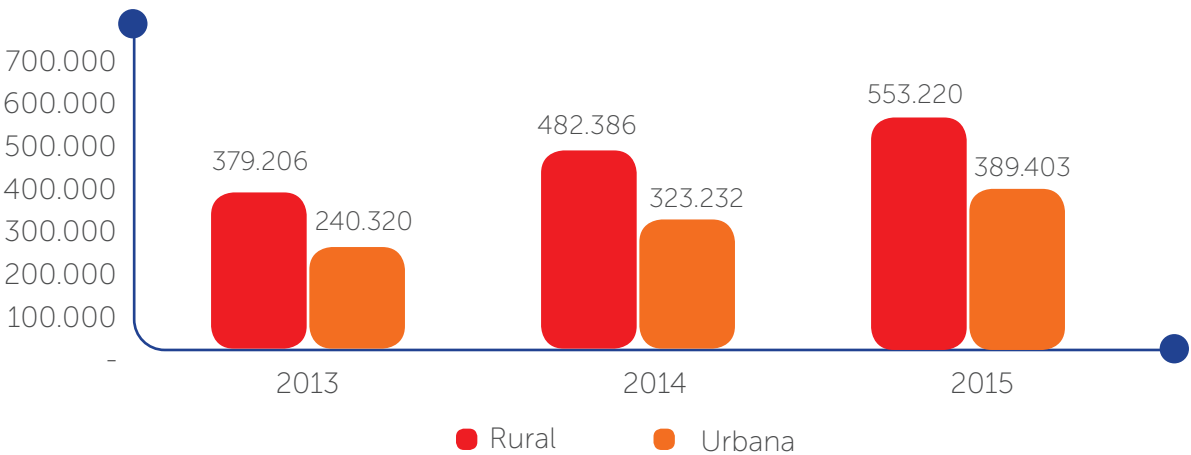
La utilidad del ejercicio 2015 creció 5,5% con relación al año 2014. Los importes expuestos son en miles de millones de guaraníes.

CUADRO COMPARATIVO DE GESTIÓN COMERCIAL

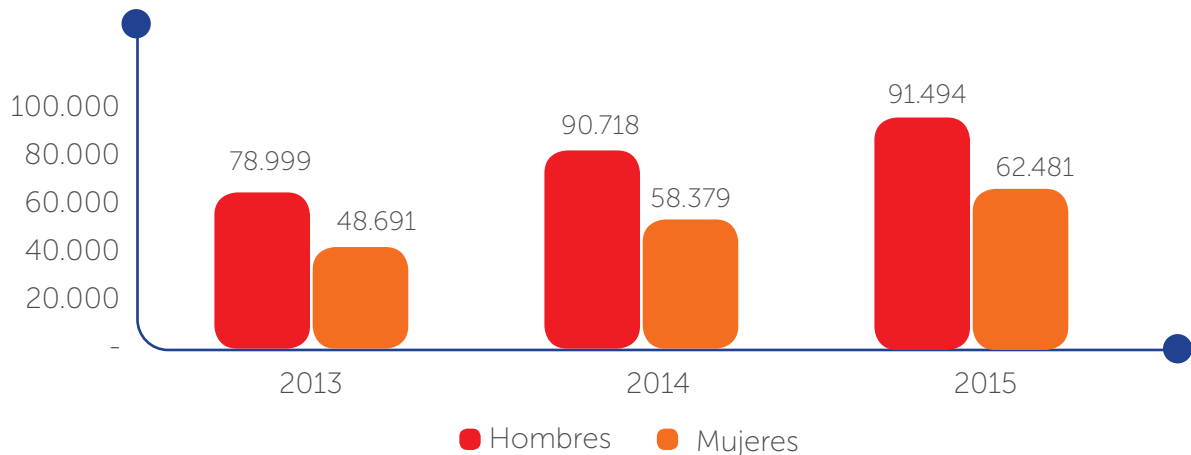
Indicador	Diciembre 2014	Diciembre 2015	% Variación 2015
Cartera Vigente	751.633	865.056	15,09%
Captaciones	699.718	775.162	10,78%
Ingresos	260.754	300.158	15,11%
Egresos	233.640	271.557	16,23%
Resultado Acumulado	27.114	28.601	5,48%

Los importes expuestos son en miles de millones de guaraníes.

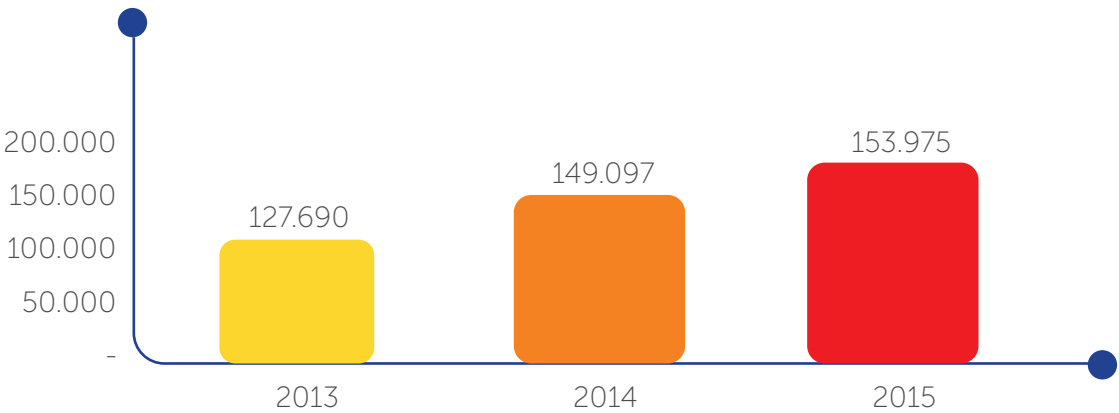
CARTERA RURAL Y URBANA



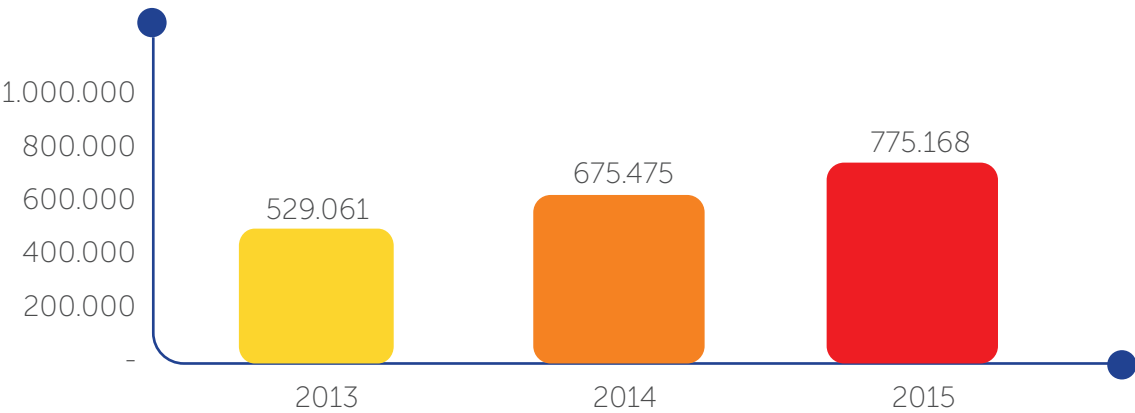
TOTAL CLIENTES POR GÉNERO



TOTAL CLIENTES



CAPTACIONES





GOBIERNO CORPORATIVO



GOBIERNO CORPORATIVO

En Financiera El Comercio, entendemos que un buen gobierno corporativo se caracteriza principalmente por la gestión y control de todas las partes involucradas en la organización y sobre todo, por brindar transparencia de información, por esa razón, gestionamos todas nuestras acciones bajo los estándares impulsados por la Superintendencia de Bancos del BCP.

Nuestro directorio, tiene las funciones de definir los lineamientos estratégicos de la institución, verificar la implementación de las políticas y

procedimientos en relación al control interno y la gestión de riesgos por parte de todos los colaboradores.

Para ello, contamos con una estructura organizacional acorde al tamaño, complejidad y volumen de las operaciones y al perfil de riesgos.

Nuestro plantel directivo está conformado por personas de reconocida capacidad profesional que son elegidos por la Asamblea de Accionistas cada dos años.

DIRECTORIO

Presidente Carlos Alberto Heisecke Rivarola

Vicepresidente 1º Teresa Rivarola de Velilla

Vicepresidente 2º Silvia Murto de Méndez

Directores Titulares Marcela Beatriz De Aguirre de Pfannl
Elia Victoria King Chiong de Jordan
Mery Solares de Valenzuela
Elvira María Elizabeth Nava Salinas

Director Suplente Rubén De Haseth

Síndico Titular Ronald Benítez Soler

Síndico Suplente Eduardo Borgognon

NUESTROS ACCIONISTAS

Trabajamos bajo estándares nacionales e internacionales, donde la transparencia, la confianza, la equidad y el compromiso son los principales códigos de convivencia entre los accionistas de Financiera El Comercio.

Estructura Societaria de FINANCIERA EL COMERCIO S.A.E.C.A.

Capital Social (de acuerdo al Art. 5º de los Estatutos Sociales)
Guaraníes 100.000.000.000

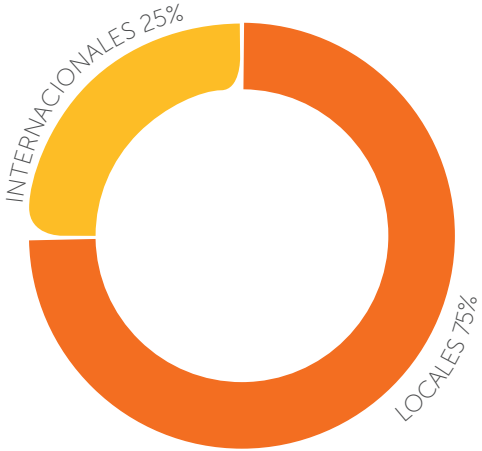
Accionistas Internacionales

Rural Impulse Fund II S.A., Sicav-Sif 15,30%

Grupo ACP 9,99%

Accionistas Locales 74,71%

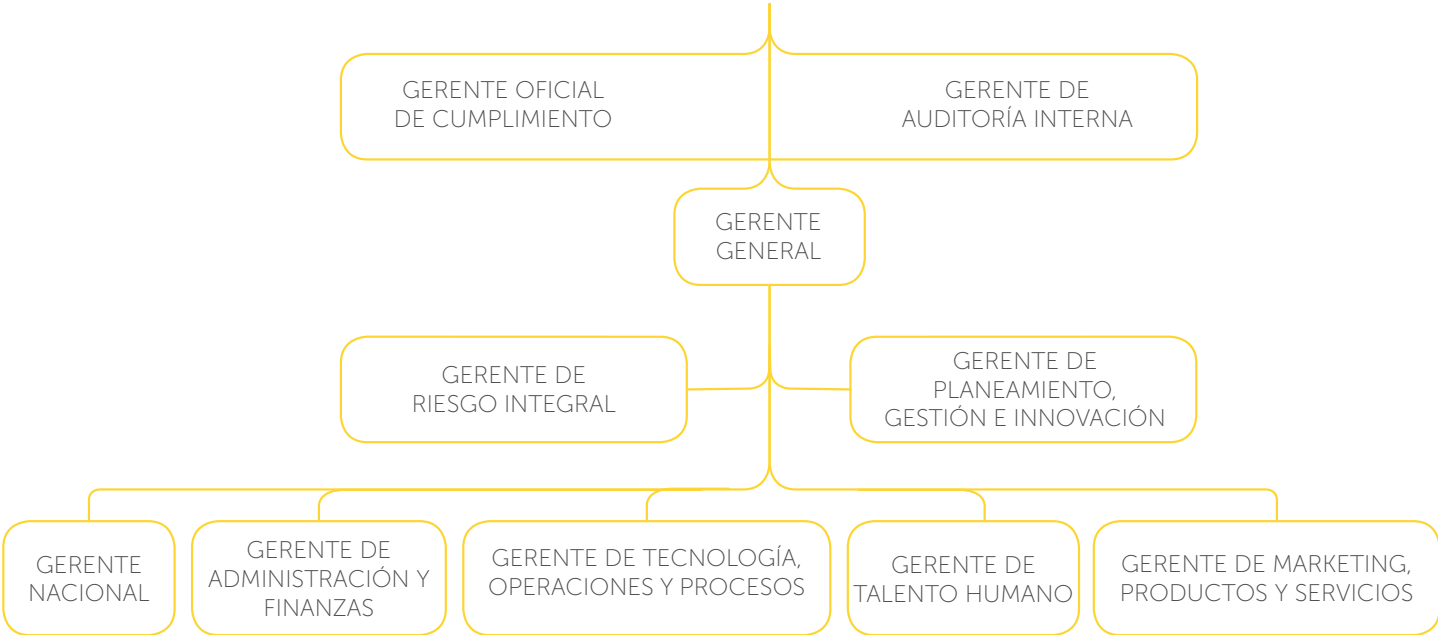
100%





PLANA DIRECTIVA Y EJECUTIVA

DIRECTORIO





**PLANA GERENCIAL
Y EJECUTIVA**

Gerente General

Lourdes Macchi

Gerente de Administración y Finanzas

Airini Escobar

Gerente de Auditoría

Fernando Belli

Gerente de Marketing, Productos y Servicios

Edgar Molas

Gerente Nacional

Manuel Fernández

Gerente Oficial de Cumplimiento

Raquel Vázquez

Gerente de Planeamiento, Gestión e Innovación

Julio Vázquez

Gerente de Riesgo Integral

Rodrigo Rojas

Gerente de Talento Humano

Arlette Barrail

Gerente de Tecnología, Operaciones y Procesos

Libussa Wagener



Lourdes Macchi
Gerente General



Rodrigo Rojas
Gerente de Riesgo Integral



Julio Vázquez
Gerente de Planeamiento,
Gestión e Innovación



Raquel Vázquez
Gerente Oficial de Cumplimiento



COMITÉS

Integrados por funcionarios para la toma de decisiones sobre temas específicos, y algunos de ellos, cuentan con integrantes miembros del Directorio.

Los comités tienen los siguientes objetivos:

Colaboración: Contribuir a la participación con responsabilidad por parte de todos sus miembros, fomentando el trabajo en equipo.

Comunicación: Proporcionar espacios y canales de comunicación sobre asuntos claves.

Acción: Identificar y definir los responsables de

implementar y dar seguimiento las actividades.

Los Comités de gestión actuales son:

- Riesgo Integral.
- Activos y Pasivos.
- Auditoría Interna.
- Talento Humano y Desempeño Social.
- Control de Presupuesto.
- Cumplimiento.
- Tecnología Informática.
- Continuidad del Negocio.
- Productos y Servicios.
- Ejecutivo.



Fernando Belli
Gerente de Auditoría



Manuel Fernández
Gerente Nacional



Arlette Barrail
Gerente de Talento Humano



Edgar Molas
Gerente de Marketing,
Productos y Servicios



LA ÉTICA

Desde el año 2010, contamos con un Código de Ética, 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.

Trabajamos con TRANSPARENCIA, nuestra gestión está basada en la claridad y la oportunidad, sin ocultar información necesaria para los clientes, así como para terceros con el fin de tomar decisiones.

La ética es la base en el desarrollo de nuestras actividades.

Nuestro código de ética marca el enfoque de la cultura organizacional que es el pilar para establecer los objetivos institucionales.

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 e-mail específica y confidencial, provista por la financiera.

En el 2015, hemos registrado 3 casos, los mismos fueron investigados y resueltos.

GESTIÓN DE RIESGO

Gestionamos el riesgo de manera oportuna a fin de detectar eventos no deseados por la entidad. El Riesgo Integral brinda estrategias para nuevas oportunidades a fin de fortalecer y aumentar la rentabilidad, lograr el crecimiento sostenido, innovar y asegurar la obtención de las metas corporativas.

Durante el año 2015 trabajamos en el fortalecimiento tanto del Riesgo de Crédito, Operacional, Financiero y de Mercado.

Riesgo de Crédito

A lo largo del 2015 continuamos consolidando la Gestión Integral de Riesgos, contratando una consultoría internacional especializada en Riesgo Crediticio, específicamente para el área de Microfinanzas, con la incorporación de nuevas herramientas que permitan el monitoreo del impacto de determinados hechos u eventos

y el correspondiente ajuste de políticas, procesos y/o productos, con una fuerte orientación al fortalecimiento de una cultura de riesgo en la entidad y apoyo en la transformación de los datos para la obtención de información útil y oportuna, convencidos de que la gestión de la información debe ser una constante en la entidad, ya que constituye un impulsor en la generación de valor en la toma de decisiones.

Riesgo Operacional, Financiero y de Mercado

Nos abocamos en seguir manteniendo un monitoreo permanente sobre las diferentes posiciones asumidas en liquidez, moneda extranjera y tasas, informando y realizando recomendaciones puntuales para corregir las desviaciones existentes. Contamos con modelos adecuados para la identificación y medición de riesgos de tasas de interés, de tipos de cambio y de liquidez, así como de

procedimientos prácticos establecidos en disposiciones normativas de la entidad, que permiten el seguimiento de su cumplimiento por parte de la unidad de Auditoría Interna. Las herramientas utilizadas se refieren a los modelos VAR para tipos de cambios, modelo de reprecio para tasas de interés, modelos de VAR y brechas para liquidez. Así mismo, conforme a las normas establecidas por el Banco Central del Paraguay hemos realizado el seguimiento de la posición en moneda extranjera durante el año y monitoreando el límite máximo a la posición agregada neta en Moneda Extranjera. A través del Comité de Activos y Pasivos hemos realizado el control y seguimiento en las diferentes posiciones asumidas por la entidad evaluando los reportes presentados por el área.

En lo que respecta a la gestión de Riesgo Operacional, trabajamos activamente en las diferentes medidas de acción para fortalecer un entorno de gestión y procedimientos para la administración de riesgos generados por procesos, personas, tecnología y eventos

externos. Actualizamos los manuales de funciones y procedimientos de Riesgo Operacional. En el año 2015 consolidamos la Base de Datos de Eventos de Riesgos con información de los últimos 10 años a fin de tomar conocimiento y evaluar los procesos con mayor cantidad de eventos, buscando medidas de mitigación adecuadas.

Cumplimiento Corporativo

Trabajamos activamente en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados a la Prevención de Lavado de Dinero.

Las capacitaciones constantes y asistencia diaria a los funcionarios juegan un rol protagónico en la expansión de la cultura de Cumplimiento Corporativo. El Comité de Cumplimiento apuesta por la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que se adecuen a las normativas vigentes y a sanas prácticas financieras. **En Financiera El Comercio, Cumplimiento lo hacemos todos.**



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN



MARCO INSTITUCIONAL

Trabajamos desde 1976 con las pequeñas, medianas (PyMEs) y grandes compañías generando resultados de impacto social, ofreciendo productos y servicios integrales acompañando siempre a nuestros clientes en sus sueños y emprendimientos, siendo la institución financiera no bancaria más antigua en Paraguay.

Desde el año 1999, y tras una fusión con EFISA Financiera, trabajamos con un mayor énfasis en microfinanzas, enfocados en el desarrollo, con miras al progreso de todos nuestros clientes.

Para brindar una mejor atención acorde a las características y necesidades de los clientes, contamos con 63 oficinas de las cuales 43 son sucursales y 20 son centros de atención al cliente (CACs) distribuidos en 10 regiones específicas identificadas para focalizar la gestión y ofrecer una atención en las zonas: Metropolitana, Norte, Sur y Este, sin olvidar mencionar que también ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de acercarse a nuestra red de más de 450 Corresponsales No Bancarios y Agentes Autorizados.

De nuestros más de 1.100 colaboradores, 432 están involucrados en las operaciones de crédito

y front-office.

Enfocados en la atención al sector rural y agrícola, somos la institución de microfinanzas más rural del Paraguay alcanzando a 153.000 clientes de los cuales el 59% pertenecen a ese sector siendo de esta manera una de las más grandes redes en el país.

Además de las operaciones de crédito y front-office estamos enfocados especialmente en la agricultura y ganadería que representa en términos económicos el 38% de la cartera, mientras que el comercio corresponde al 33% y el consumo al 15%, siendo la cartera de créditos total USD 162 millones.

Por otra parte, a través de nuestra vasta trayectoria, ofrecemos servicios financieros a las microempresas de bajos ingresos utilizando la metodología crediticia individual y de banca comunal (BC), con un enfoque predominantemente rural. Además de tarjetas de crédito, cajas de ahorro, remesas, cambio de divisas, seguros y otros servicios no financieros tales como cobro de servicios públicos y privados, cobro de impuestos, pago de guías de traslado, pago de salarios a través de cajas de ahorro, banca móvil y web.

63
Oficinas

43
Sucursales

20
CAC

+ 1.100
Colaboradores



NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

+ 153.000

Clientes

59%

Sector Rural

41%

Sector Urbano

En Financiera El Comercio pensamos en la gente y su comunidad, partiendo de esta premisa nuestro enfoque principal se encuentra en las microfinanzas rurales y agrícolas, brindando atención a más de 153.000 clientes, de los cuales el 59% corresponde al sector rural, y el 41% representa a nuestros clientes de las áreas urbanas a quienes también acompañamos en el cumplimiento de sus metas y logros.

Entre los servicios que ofrecemos se encuentran préstamos, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo en guaraníes y dólares, tarjetas de crédito y débito, envíos de dinero dentro y fuera del país, cambios de moneda extranjera, cobranzas de servicios públicos y privados, impuestos, tasas, y cuotas de distintas entidades a través de nuestra propia red de pagos llamada Red Fácil.

Contamos con tarjetas de crédito orientadas al mercado local como también internacional,

de las marcas Visa, MasterCard y nuestra propia marca Credifielco.

También somos Corredores de Seguros, ofreciendo al cliente planes acordes a cada necesidad, tales como seguro de vida, automóvil, casa, comercio, entre otros.

Pensando en el impacto de canalizar las remesas hacia el sector productivo y así lograr humanizarlas, desde el 2004 somos agentes oficiales de Western Union en Paraguay, lo que logró que nos situemos como una entidad líder entre las empresas de remesas internacionales.

Todos estos servicios acompañados del trabajo en equipo, la alegría, pasión y transparencia que nos caracterizan, hacen de Financiera El Comercio una entidad modelo en la prestación de productos y servicios.



PRODUCTOS PARA EMPRENDEDORES

Nuestra área principal de negocios es el de las microempresas, las cuales constituyen una importante cantidad en nuestro portafolio.

Microcrédito Comercial: créditos comerciales y de servicios. Otorgamos financiaciones de capital operativo o para la compra de activo fijo.

Microcrédito Ganadero: dirigido al micro, pequeño y mediano ganadero; con tecnología crediticia adecuada al sector. Ofrecemos créditos para la cría, invernada o engorde, pastura, alambrada y capital operativo.

Microcrédito Agrícola: productos personalizados para el mercado agrícola, ofrecemos a nuestros clientes la financiación de sus cultivos y las herramientas necesarias, abarcando todas las etapas y los diferentes tipos de rubros. Otorgamos créditos para la producción de soja, mandioca, ka'á he'ê, caña dulce, algodón, tomate, arroz, maíz, zanahoria, poroto, entre otros, con plazos de vencimiento acordes al sector.

Crédito Joven Emprendedor: créditos de hasta Gs. 15 millones con un plazo de hasta 36 meses, para acceder al mismo deberá realizar un curso de asistencia técnica del Centro de Información y Recursos para el Desarrollo (CIRD) y al terminar, presentar el proyecto de emprendedor.

Banca Comunal: es una organización que une a los miembros de una comunidad, para a través de ella recibir servicios de ahorro, crédito, seguros y capacitaciones por parte de Financiera El Comercio. Funciona bajo la responsabilidad y trabajo conjunto de sus integrantes con base en Reglamento Interno propio. Es un programa cuyo componente principal y más importante es la educación financiera y el empoderamiento de la mujer, especialmente de aquellas de sectores más vulnerables y también de escasos recursos.

Crédito Mujer: con el objetivo de fortalecer la imagen y autoestima de la mujer, desarrollamos este producto, que consiste en créditos especialmente dirigidos a las mujeres emprendedoras de nuestro país. Con el mismo, 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.

Pymes: crédito ideal para impulsar los emprendimientos comerciales, industriales y ganaderos de nuestros clientes. Ofrecemos préstamos a la medida, con montos y plazos ajustables de acuerdo al flujo financiero del negocio.



PRÉSTAMOS PERSONALES
Y TARJETAS DE CRÉDITO

Préstamos Personales

Contamos con una amplia variedad de productos destinados a los que trabajan en empresas y cuentan con un salario mensual.

Préstamos en Guaraníes y Dólares.

Préstamos a través de asociación de empleados.

Préstamos a inversionistas.

Préstamo para la vivienda.

Préstamos compra de vehículos en guaraníes y dólares.

Tarjetas de Crédito

Ofrecemos tarjetas de crédito que permiten realizar compras tanto nacionales como internacionales, además de una tarjeta CREDIFIELCO de alcance nacional, exclusiva para nuestros clientes.

Tarjeta de Crédito CREDIFIELCO.

Tarjeta de Crédito Mastercard.

Tarjeta de Crédito Visa.

- * Visa Oro.
- * Visa Clásica.
- * Visa Te Acercamos.

AHORROS

En Guaraníes y Dólares.

Caja de Ahorro a la vista.
Caja de Ahorro Western Union.
Caja de Ahorro "Mi Cajita y yo".
Caja de Ahorro Banca Comunal.
Caja de Ahorro Mi Caja.
Caja de Ahorro Kuña Ojapova.
La Rendidora.
Ahorro Programado.
Certificado de Depósito de Ahorro.

El Comercio 24 Horas

Siempre Banca Web

Consulta de saldo y extracto de Cajas de Ahorros.
Consulta de estado de cuenta de Certificado de Depósito de Ahorro.

Consulta de extracto y pago de Tarjetas de Crédito.
Consulta estado de cuenta y pago de Préstamo.
Transferencias de fondos de Caja de Ahorros.
Transferencias interbancarias a través del Sistema de Pagos del Paraguay (SIPAP).
Pago de servicios públicos y privados.
Envío y recepción de Giros Western Union.

Banca Móvil *365#

Consulta de saldos de Caja de ahorros.
Consulta de extracto de Caja de Ahorros.
Consulta de extracto de Tarjeta de Crédito.
Transferencias de fondos de Caja de Ahorros.
Pago de Tarjetas de Crédito.
Pago de cuota de préstamos.

EL COMERCIO CORREDORA DE SEGUROS

Seguros

Accidentes Personales.
Automóvil
Multirriesgo Hogar.
Multirriesgo Comercio.
Incendio.
Otros Riesgos.

Servicios de Asistencia:

Al Hogar.
Total. *
Programa de Ayuda Familiar.

(*) El Servicio de Asistencia Total incluye asistencia médica, funeraria, odontológica, jurídica, asistencia en viaje, vehicular en conexión y acompañante en sanatorios.

SERVICIOS

Western Union.

Red Fácil – Pago de Servicios Públicos.

ANDE.
COPACO.
IPS.

Red Fácil – Pago de Servicios Privados.

Editoriales.
Inmobiliarias.
Seguros Médicos.
Servicios de Cable.
Compañías de Seguros.
Telefonía Celular.
Electrodomésticos.
ONG.

Pago de Guías de Traslado.

Pago de impuestos.

Dinelco Efectivo.

Pago de Salarios.

Cambios.

Transferencias interbancarias vía Sistema de Pagos del Paraguay (SIPAP).

Pago a Jubilados.



**NUESTRA MARCA:
UNA EMPRESA QUE CREE
EN EL PODER DE HACER**

En Financiera El Comercio reafirmamos todos los días nuestro compromiso con el desarrollo social y económico de todos y cada uno de nuestros clientes, reflejado en la calidad y calidez de nuestra atención, en la voluntad de llegar donde se manifiestan necesidades insatisfechas de servicios financieros y en la oferta de soluciones financieras que respaldan eficientemente las iniciativas económicas de mujeres y hombres emprendedores que son protagonistas del desarrollo de nuestro país.

Somos una empresa que trabaja por dejar un impacto social positivo en la comunidad, que

trabaja año tras año para llegar a más y más clientes, especialmente a aquellos de menores ingresos, contribuyendo, a través de la inclusión financiera a la reducción de la pobreza y el desarrollo de nuestro país.

En ese contexto trabajamos para que también nuestros colaboradores sientan que su paso por la empresa tiene un sentido, ser parte de una empresa que da oportunidades para que **más de 153.000 clientes puedan tener el poder de hacer.**



Con el fin de desarrollar e implementar un sistema de planificación estratégica efectiva, que promueva la inclusión financiera en Paraguay, a través del fortalecimiento del desempeño de nuestra institución, se diseñó el Plan Estratégico para los próximos 5 años. El proyecto contó con la asistencia del Grupo Consultor Internacional Impacto, en el marco de una consultoría contratada para el efecto.

El lanzamiento se llevó a cabo el 10 de marzo de 2015. Fue un arduo trabajo en equipo, impulsado por la Plana Directiva, Ejecutiva y la Alta Gerencia, que constó de varias etapas:

- 1) Diagnóstico Institucional y del Entorno.
- 2) Revisión de la Filosofía Institucional.
- 3) Capacitación.
- 4) Estructuración de Objetivos Estratégicos, Diseño y Desarrollo del Tablero de Comando y Plan Operativo.
- 5) Implementación de Sistemas Tecnológicos de Información y Medición del Plan Estratégico.

6 de Agosto Día del Emprendedor

Celebramos nuestro aniversario junto a los emprendedores que diariamente nos inspiran, este día los clientes expusieron sus productos en cada una de nuestras sucursales. Además el locutor Rubén Rodríguez Junior realizó en vivo su programa radial desde nuestro local del Mercado 4.



Una campaña que renace un sentimiento latente en cada corazón paraguayo y que impulsa con optimismo el crecimiento de nuestro país. Inspirados en este cariño, fueron presentadas empresas que a través de su misión, visión y valores aman al Paraguay, transformando cada oportunidad en un negocio que empuja al país hacia adelante. Fuimos parte orgullosa de esta iniciativa.

Disruption

A través de talleres de comunicación, colaboradores de todos los niveles y de todo el país, trabajaron para identificar las convencionalidades de la comunicación que poseen las empresas del rubro e ideamos todos juntos la manera en que podíamos diferenciarnos como Financiera El Comercio. Un juego de convencionalismos, buscando resultados que rompan moldes. A partir de aquí tiene lugar nuestro "Disruption", que da nacimiento a un manifiesto de nuestra marca.

SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE



- Región Metro 1**
Sucursal Caacupé
Sucursal Carapeguá
Sucursal San Lorenzo
Sucursal Itauguá
CAC Capiatá
CAC Tienda Gonzalito
CAC Móvil Yguarón
- Región Metro 2**
Sucursal Acceso Sur
Sucursal Aviadores
Sucursal Centro
Sucursal Ñemby
Sucursal Lambaré
CAC Hipermercado Luisito Félix Bogado
CAC Mercado 4
CAC Terminal
CAC Villeta
- Región Metro 3**
Sucursal Eusebio Ayala
Sucursal Mariano Roque Alonso
Sucursal Luque
Sucursal Limpio
CAC Hipermercado Luisito E. Ayala
CAC Hipermercado Luisito Luque
CAC Hipermercado Luisito Mariano R. Alonso
- Región Norte**
Sucursal Concepción
Sucursal Vallemí
Sucursal Pedro Juan Caballero
Sucursal Horqueta
CAC Móvil Bella Vista Norte
CAC Yby Yau
- Región Norte Central**
Sucursal Chore
Sucursal General Aquino
Sucursal Santa Rosa Del Aguaray
Sucursal San Pedro
CAC Móvil General Resquín

- Región Noreste**
Sucursal Capiibary
Sucursal Curuguaty
Sucursal San Estanislao
Sucursal Saltos del Guairá
Sucursal Nueva Esperanza
Sucursal Katueté
CAC Móvil Guayaibí
- Región Sur**
Sucursal Encarnación
Sucursal San Ignacio
Sucursal Pilar
CAC Encarnación
CAC Coronel Bogado
CAC Hohenau
CAC Móvil Santa Rosa Misiones
- Región Sureste**
Sucursal Yuty
Sucursal Santa Rita
Sucursal Natalio
Sucursal María Auxiliadora
CAC Mayor Otaño
CAC San Pedro Del Paraná
- Región Este**
Sucursal Ciudad del Este Abasto
Sucursal Ciudad del Este Centro
Sucursal Ciudad del Este Km7
Sucursal Hernandarias
- Región Este Central**
Sucursal Caaguazú
Sucursal Coronel Oviedo
Sucursal Villarrica
Sucursal San Juan Nepomuceno
Sucursal J. E. Estigarribia (Campo 9)



CORRESPONSALES NO BANCARIOS

+ 450
CNB y Agentes
Autorizados

Con el objetivo principal de humanizar las remesas, ingresamos a esta línea de negocios en el año 2004. Desde entonces hemos crecido en cantidad de agentes y transacciones, tanto locales como internacionales a través de la marca Western Union, de quienes somos Representante Oficial en Paraguay.

En el año 2012 apostamos a la capilaridad territorial a través de nuestros Corresponsales No Bancarios distribuidos en zonas estratégicas, con el fin de estar más cerca de nuestros clientes y trabajar fuertemente en la inclusión financiera, de este modo los mismos hoy acceden a productos y servicios financieros y no financieros en su propia comunidad.

Un Corresponsal No Bancario es un comercio como por ejemplo farmacia, estación de servicios, auto servicios, casa de cambio, etc., autorizado por Financiera El Comercio para realizar operaciones y prestar servicios tales como envío y recepción de giros Western Union, cobros de cuotas de préstamo y tarjetas de

crédito, cobros de servicios básicos a través de Red Fácil, la cual opera desde el año 2011 como red de cobros propia de Financiera El Comercio, depósitos y extracciones de cajas de ahorros. El corresponsal realiza todas estas operaciones como complemento a su actividad principal y percibe una comisión por cada transacción. De este modo se beneficia ya que genera ingresos complementarios, incrementa sus ventas debido a un mayor flujo de personas, mejora su infraestructura (edilicia, tecnológica, imagen del negocio, etc.) y participa de capacitaciones constantes. También es beneficiada la comunidad a través de la creación de fuentes de trabajo ante la necesidad de cubrir puestos que genera el nuevo servicio, incrementando así el desarrollo comercial de la localidad.

Nuestro principal diferenciador en la gestión de nuestra red de más de 450 Corresponsales No Bancarios y Agentes Autorizados es el acompañamiento y soporte cercano brindado día a día.



INNOVACIONES

Ahorro Programado

Conscientes del beneficio de poder contar con un plan de ahorros para el progreso y desarrollo de la economía personal, familiar o empresarial y del impacto que esto genera en la calidad de vida, ponemos a disposición de nuestros clientes el sistema de ahorro programado. Un sistema con el que se puede alcanzar metas a corto y mediano plazo, mediante un plan mensual que ya se encuentra activo en las 63 sucursales ubicadas en todo el país, incluso en las zonas más alejadas. Teniendo claro que la agricultura y la ganadería son los ejes del país queremos ir más allá acompañando también a este sector con sus sueños, planes o proyectos, brindando la posibilidad de poder emprender con sus ideas o negocios.

Simple y Rápido

Simple y Rápido de Western Union permite al cliente en 3 simples pasos ahorrar tiempo precargando los datos de su Giro desde www.elcomercio.com.py así como contactando al *8811 ó 618 8000. Con este nuevo servicio logramos mejorar los tiempos de respuesta en caja a nuestros clientes de giros.

Western Union en la Banca Web

Servicio a través del cual el cliente solo debe ingresar a Siempre Banca Web para realizar envíos y recepción de giros Western Union los cuales son debitados y/o acreditados en su caja de ahorro.

Buzón de sugerencias virtual (Whatsapp)

En la actualidad, precisamos estar comunicados y mantener vínculos que nos permitan cercanía con nuestros clientes, por eso les ofrecemos herramientas sencillas de comunicación y creamos una línea exclusiva a través de la cual cualquier cliente puede transmitir sus inquietudes y sugerencias, a fin de brindarles una mejor atención.

Qlik View

Porque sabemos la importancia de ser ágiles y eficientes en la toma de decisiones y estar en contacto con las necesidades gerenciales actuales, invertimos en tecnología que nos brinda un soporte para la eficiencia en la gestión. Implementamos el Software de Business Intelligence Qlik View, el cual ayuda a la generación de reportes gerenciales (financieros, operativos y sociales) con el objetivo de incorporar una solución de Inteligencia de Negocios, que brinde alternativas a los desafíos que presenta la gestión de grandes, complejos y dispares volúmenes de datos de las diferentes áreas de operaciones y así acompañar los tiempos del negocio, en cuanto a los requerimientos de información para una fácil comprensión de los mismos; logrando así agilidad en la toma de decisiones e incremento del porcentaje de ventas cruzadas.

¡PROGRAMÁ TU AHORRO CON AHORRO ARANDÚ!

PREMIOS Y DISTINCIONES



Obtuvimos el Primer puesto
en la categoría financieras.



Top of Mind 2015

Este estudio es una iniciativa del Diario 5días y Revista PLUS cuyo objetivo fue medir el posicionamiento en la mente de los consumidores sobre las primeras marcas en las 56 categorías de productos a nivel nacional.

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

Gran Premio Ranking de Marcas 2015

Estudio realizado por la empresa Metro Market Research a pedido de la Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP) con el objetivo de identificar a las 36 marcas con mayor valor económico, utilizando no solo datos financieros relativos al negocio de la marca sino también datos del consumidor a partir del rating y share.

Premios Prestigio Paraguay a la Reputación Corporativa

Basado en un informe de estudio cuantitativo realizado por la Consultora CCR impulsado por el diario 5 Días con el fin de evaluar la valoración de las marcas más prestigiosas del Paraguay desde el punto de vista del consumidor, dividida en 20 categorías distintas con puntuaciones en 7 dimensiones (Confianza, Calidad de productos y servicios, Innovación constante, Publicidad, Popularidad, Tradición, Compromiso social y ambiental).

Nos posicionamos en el primer puesto en la categoría financieras.



Premio Citi al Microemprendedor

Este premio es organizado por Citibank N.A. Sucursal Paraguay y por Avina Asunción, con el apoyo de la Red de Microfinanzas con el objetivo de difundir y reconocer la importancia de la microempresa en el desarrollo económico y social del país. Promueve el emprendedurismo, mediante el reconocimiento a las personas que se destacan por el éxito alcanzado en sus negocios a través del acceso a créditos otorgados por Instituciones de Microfinanzas, como Financiera El Comercio.

A través de nuestros clientes, somos protagonistas una vez más en la cuarta edición del premio Citi al Microemprendedor. Desde el 2013 clientes de Financiera El Comercio han obtenido este premio, en el 2015 celebramos la premiación de 2 de ellos, Ismael Isaac Ramírez, Primer Puesto en la Categoría Servicios y Robert María Almada, Segundo Puesto en la Categoría Comercio.

Ismael es de Gral. Resquín, del Dpto. de San Pedro, inició su actividad siendo reciclador de latas de aluminio, hoy después de acceder a varios microcréditos se desempeña como tornero profesional de su comunidad.

Robert Almada, viene de Cruce Liberación, también del departamento de San Pedro, Robert es comerciante y se dedica a la venta de pescado.

El Sr. Rafael Dávalos Martínez procedente de José Fassardi, distrito del Departamento de Guairá, ganador del premio edición 2014 en la categoría "Servicios", fue también ganador de un viaje de capacitación al Perú realizado en Noviembre del 2015.

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.



Red Pacto Global Paraguay

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 anti-corrupción.

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 sólo 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 nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, suscribiendo así los diez Principios que el mismo incluye. En el año 2015 participamos activamente en las mesas temáticas de: Equidad y Prosperidad, Medio Ambiente, Derechos Humanos y Anticorrupción.

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Derechos Humanos

Basados en la Declaración Universal de los 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 no ser 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

Fundamentados en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo.

Principio 7: Las empresas deben 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

Deriva de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

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

OBJETIVOS DEL DESARROLLO DEL MILENIO

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre
2. Educación Universal
3. Igualdad entre los géneros
4. Reducir la mortalidad de los niños
5. Mejorar la salud materna
6. Combatir el VIH/SIDA
7. Sostenibilidad del Medio Ambiente
8. Fomentar una asociación mundial

CONVENIOS

En el marco del Proyecto de “Servicios Microfinancieros Rurales para Personas de Bajos Ingresos a través de Bancos Comunales”, del BID/FOMIN, se ha coordinado la firma del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre Financiera El Comercio S.A.E.C.A. y el SINAFOCAL del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social y la UNICEF.



Firma de Convenio de Cooperación Interinstitucional entre Financiera El Comercio S.A.E.C.A. y el SINAFOCAL del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

El 12 de marzo del 2015 firmamos convenio con el SINAFOCAL del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, con el objetivo de establecer los mecanismos adecuados para prestar servicios de capacitación sobre emprendedurismo y generación de ingresos adicionales a clientes de Banca Comunal en las Jornadas de Desarrollo Comunitario.



MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y BIENESTAR SOCIAL

Firma del Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre Financiera El Comercio S.A.E.C.A. y el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social

La firma del Acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre Financiera El Comercio S.A.E.C.A. y El Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social se realizó el 21 de abril del 2015. Teniendo en cuenta los objetivos de este acuerdo llevamos a cabo acciones dirigidas a la promoción de la salud y prevención en el ámbito familiar, laboral y social, mediante capacitaciones y jornadas de vacunación a clientes de Banca Comunal y de otros productos, así como a funcionarios de la entidad.



Firma del Convenio y del Anexo N° 1 entre Financiera El Comercio S.A.E.C.A. y UNICEF

En el marco de la Misión: “Somos una organización socialmente responsable, que ofrece productos y servicios integrales de calidad, principalmente a los emprendedores de la micro y pequeña empresa, contribuyendo a realizar sus sueños”, hemos concretado la firma de un Convenio con UNICEF. En base a este convenio promovimos actividades con el fin de capacitar y sensibilizar sobre las pautas de crianzas saludables de la primera infancia a mujeres líderes clientes del producto Banca Comunal y nuestras funcionarias.

Las actividades que se llevaron a cabo gracias a esta alianza fueron capacitaciones sobre pautas de crianza saludable de la primera infancia con el objetivo de llegar a 500 (quinientas) clientas del producto “Banca Comunal”.

Somos conscientes que para el desarrollo de nuestros proyectos comerciales y sociales las alianzas son un medio para alcanzar nuestras metas con un impacto positivo en las poblaciones vulnerables del país de manera sostenible, es por ello que trabajamos en colaboración con entes especializados en cada temática aunando los esfuerzos.



Uno de nuestros aliados estratégicos desde hace varios años es el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Con su constante apoyo hemos impulsado el fortalecimiento institucional y la creación de capacidades de manera a proveer servicios financieros y no financieros innovadores y adaptados a las necesidades de las poblaciones de bajos ingresos; es así como fuimos pioneros en el trabajo con los microempresarios a través de diferentes tecnologías crediticias (individual y grupal) con prácticas de protección al cliente responsable, implementando el crédito individual y el crédito grupal bajo la tecnología de banca comunal.



El Proyecto denominado EcoMicro ejecutado a través de una Cooperación Técnica No Reembolsable entre el Banco Interamericano de Desarrollo y Financiera El Comercio, tiene la finalidad de mejorar la estabilidad en los ingresos de los pequeños productores frutihortícolas de la cartera agrícola, este es el diferencial de previos proyectos Ecomicro de adaptación que se hayan hecho.

Este proyecto nace con el fin de brindar asistencia técnica a instituciones microfinancieras de la región para que desarrollen productos financieros verdes que incluya crédito y asistencia técnica para la adaptación al cambio

climático de los pequeños agricultores de la región del país.

El mismo se encuentra en su etapa inicial con mediciones de huella de carbono y reducción de GHG (Green House Gas) para la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.

A su vez este proyecto se encuentra diseñado en base a un relevamiento de datos de potenciales clientes que fueron visitados en el año 2015 por especialistas internacionales, con el fin de continuar el proyecto y brindar la asistencia técnica durante el 2016.



App Consigo

Apoyamos la iniciativa del Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP), el Ministerio de Trabajo y Cibersons que consiste en una aplicación para smartphones que ofrece servicios buscados por los usuarios utilizando geolocalización. Esta App crea oportunidades de trabajo para emprendedores y también para personas que prestan diferentes clases de servicios como carpintería, electricista, modista, servicios técnicos, entre muchos más.



“Juntos podemos salvar millones de vidas”

Firmamos un Acuerdo de Cooperación con el Touring y Automóvil Club Paraguay, para llevar adelante la campaña “Juntos, podemos salvar millones de vidas” con el objetivo de disminuir las muertes y lesiones producidas a causa de los accidentes de tránsito.





PROTECCIÓN AL CLIENTE

En Financiera El Comercio S.A.E.C.A estamos comprometidos con el fortalecimiento del servicio al cliente, mediante la transparencia en nuestros procesos y gestión operativa, estableciendo relaciones sólidas y duraderas, aumentando el grado de fidelización de los mismos y reduciendo el riesgo financiero. Hemos incursionado en el proceso de certificación en Principios de Protección al Cliente, cuyo foco se centra en 7 principios que deberán ser evaluados tales como:

- Diseño y distribución apropiado de productos.
- Prevención del sobreendeudamiento.
- Transparencia.
- Precios responsables.
- Trato justo y respetuoso de los clientes.
- Privacidad de los datos del cliente.
- Mecanismos para resolución de quejas.

Con la certificación apuntamos a reducir el sobreendeudamiento y la inestabilidad financiera del cliente, aplicando buenas prácticas a nivel internacional en el mercado de las microfinanzas.

En el mes de octubre del año 2015 fuimos seleccionados para recibir un subsidio por parte de la Red de ACCIÓN consistente en una asistencia técnica de expertos en micro finanzas entrenados por la Smart Campaign que apoyarán nuestros esfuerzos para cerrar las brechas identificadas en la última evaluación externa realizada por Planet Rating, apuntando a la obtención de la Certificación de la Campaña Smart Campaign (Principios de Protección al Cliente), en el año 2016.



SOCIAL



INCLUSIÓN FINANCIERA

En Financiera El Comercio conocemos el poder de las relaciones y el sentido de ser y formar parte de algo, por eso, buscamos generar la participación activa de la comunidad.

Este proceso de involucramiento abarca el apoyo y la creación de una relación e implica además el reconocimiento del valor de la misma, por lo que la relación de organización y comunidad debería surgir del reconocimiento de que la organización ya es una parte interesada de la comunidad y tiene intereses comunes con ella.



**RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL**



+ 21.300
Clientes

Esta metodología crediticia es una herramienta efectiva de inclusión financiera y de lucha contra la pobreza que se viene implementando en muchos países del mundo, desde hace varios años. En Financiera El Comercio, iniciamos la implementación de las Bancas Comunes con Plan Internacional Sede Local. La expansión y masificación se realizó con el apoyo del FOMIN del BID. Esta metodología permite bancarizar a personas normalmente excluidas del sistema financiero formal, principalmente mujeres de zonas rurales, acercándoles los servicios a sus propias comunidades y adaptando los requisitos y garantías a las posibilidades de las mismas.

Jajapo Banca Comunal tiene como algunos de sus objetivos propiciar el empoderamiento de la mujer a través del acceso al dinero, la administración y manejo de los recursos financieros, así como crear una fuente continua de créditos para mujeres de bajos ingresos.

Un pilar fundamental en la metodología de banca comunal es la capacitación dirigida a sus miembros.

Las primeras sesiones educativas están dirigidas a la conformación y fortalecimiento del grupo, posteriormente las charlas se enfocan en temas de educación financiera y administración de los recursos personales y familiares, manejo de dinero y del crédito, entre otros. Las sesiones educativas son elaboradas de acuerdo a la necesidad e interés de las socias de la banca, como hábitos de higiene, autoestima, educación de los hijos, producción y comercialización de productos.

El ahorro es considerado un elemento de desarrollo económico familiar y comunitario por ello se constituye en el motor de Jajapo Banca Comunal puesto que permite a las personas y familias avanzar y crecer económicamente, brinda seguridad a sus finanzas y tranquilidad ante situaciones de emergencia, por tal motivo todos los clientes de banca cuentan con una Caja de Ahorro en la institución.

Al cierre del 2015 más de 21.300 clientes, en su mayoría mujeres, adoptaron esta metodología de microcrédito.



Jornadas de Desarrollo Comunitario

Hemos tomado la decisión de ofrecer servicios financieros y no financieros a los microempresarios de las áreas rurales del país pertenecientes a la base de la pirámide cuyos ingresos se encuentran dentro de la línea de pobreza utilizando la metodología de Banca Comunal (BC), con un enfoque predominantemente rural, de manera a que éstos puedan mejorar su situación socioeconómica y, por ende, su calidad de vida.

Se han realizado un total de 17 jornadas durante el año 2015, en las localidades de Caaguazú, San Estanislao, Luque, San Ignacio Misiones, Encarnación y Concepción, llegando a un total de 1000 clientes de Banca Comunal capacitados.

Los clientes recibieron asistencia médica y fueron capacitados por la Dirección Nacional de Promoción de la Salud en temas de Prevención de Cáncer de mama y Cuello Uterino y de Próstata, y por la SINAFOCAL en temas de Mapa de Oportunidades, Estrategia para realizar contactos y negociaciones, Estacionalidad del Producto o Servicio y Cálculo de Ganancias.

Mercadito Solidario

Esta iniciativa busca generar recursos para la creación de la huerta terapéutica para pacientes de CERENIF (Centro de Neurorehabilitación) de la Fundación Solidaridad, nos sumamos junto con nuestros clientes de Banca Comunal, quienes ofrecieron sus productos frutihortícolas, de panadería y lácteos en el Mercadito Solidario.



17
Jornadas

+ 1.000
Clientes
capacitados



Educación Social y Financiera para Niños y Niñas - Aflatoun

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.

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



Concurso Aflatoun

Durante el 2015 se realizó un Concurso de conocimientos de Educación Financiera entre todos los participantes de AFLATOUN, los ganadores viajaron hasta Asunción para una visita guiada al Banco Central y a la casa matriz de Financiera El Comercio.

El 24 de Septiembre, 32 niñas y niños de 6 a 12 años del Departamento de Guairá pudieron vivir la experiencia y conocer más acerca de cómo funciona el sistema financiero y nuestra entidad. Además, los niños y niñas realizaron un paseo por la capital del país, conociendo el Palacio de Gobierno, la Casa de la Independencia y la Costanera de Asunción.

Seminario Nacional para el Fortalecimiento de la Gestión de Corresponsales No Bancarios.

En el mes de Junio del 2015, nuestros Corresponsales No Bancarios recibieron capacitaciones en los temas de protección al cliente, transparencia, cumplimiento corporativo, gestión operativa de CNB, atención al cliente, cultura emprendedora, gestión estratégica de negocios y promoción en entorno saludable.

El Corresponsal No Bancario es nuestro aliado estratégico clave, a través de ellos podemos llegar hasta nuestros clientes más lejanos, no solo son representantes de nuestros productos y servicios sino también de nuestros valores, nuestra cultura de calidez y el compromiso del Poder de Hacer.



CORREDORES DE SEGUROS

Financiera El Comercio



CORREDORES DE SEGUROS

Estamos inscriptos como corredor de seguros desde Junio del año 2012, a partir de esa fecha hemos trabajado conjuntamente con las aseguradoras referentes del mercado en el diseño de planes de seguros acordes a las necesidades de los clientes, ofreciendo el diferencial de la asesoría constante y numerosas facilidades de formas de pago.

Durante el 2015 hemos diseñado e implementado planes enfocados a la pequeña y mediana empresa con el objeto de brindar soluciones a un segmento bastante necesitado.

Entre los planes de seguros, destacamos el Programa de Ayuda Familiar, dirigido a clientes de Banca Comunal. A través del mismo, acceden a coberturas de primera necesidad

como servicio de sepelio, canasta protegida (bonos para la compra de alimentos, útiles escolares o medicamentos) y asistencia en caso de incapacidad laboral.

Con el fin de adaptarnos a la situación de vulnerabilidad de las personas potenciamos también el Microseguro de Accidentes Personales, que busca dar al cliente y a su familia una mano en los momentos de dificultad, con cobertura en caso de invalidez total o parcial, gastos médicos o muerte accidental.

Así también nuestros clientes emprendedores pueden acceder al Multirriesgo Comercio el cual cuenta con una amplia cobertura ante casos de incendio, robo, responsabilidad civil contra terceros, etc.



NUESTRO APOYO RESPONSABLE

Agentes de RSE

Además de las iniciativas que desarrollamos de forma programática, apoyamos otras necesidades de las comunidades en las que operamos, 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. Actualmente hay 80 Agentes de RSE representando diferentes localidades y áreas de la financiera.

Colecta Teletón

Gracias al apoyo de todos los colaboradores del país, que creen en una sociedad más inclusiva, este año entregamos nuestro aporte a la Fundación Teletón. La donación de cada uno de los funcionarios fue duplicado por la financiera, y así llegamos a los 108.315.790 Gs.

Hubo más de 30 iniciativas diferentes organizadas por las distintas áreas y sucursales de todo el país. En esta oportunidad se demostró una vez más la creatividad de los colaboradores a la hora de ayudar.

Cruz Roja

Conmemoramos el Día Mundial de la Cruz Roja con una comunicación y una colecta realizada por funcionarios de casa matriz.

Ayuda a los damnificados por las inundaciones

Realizamos colectas para ayudar a los afectados de todo el país, durante el 2015 se estima que más de 100.000 personas fueron desplazadas a consecuencia de las inundaciones.

Operación Sonrisa

Nos sumamos a la colecta Día Nacional de la Sonrisa, organizada por Operación Sonrisa con el apoyo de funcionarios de casa matriz y del interior del país.

Apoyo Visita del Papa Francisco al Paraguay

Realizamos una colecta interna y además con apoyo de los colaboradores distribuimos 1000 botellas de agua a las personas que se hicieron presentes en las inmediaciones de la casa matriz.

Cuadros Vivientes – Tañarandy

A inicios del mes de abril del 2015 se pudo disfrutar de la colección de las mejores obras presentadas en Tañarandy , en esta oportunidad las mismas fueron representadas en el Teatro El Molino de la ciudad de San Ignacio Guazú, Misiones.

Esta obra denominada **“Vivo sin vivir en mi”** fue impulsada por el destacado artista paraguayo, Koki Ruiz y un equipo de trabajo a beneficio del Hogar San Vicente de Paul de San Ignacio Misiones, el cual acoge a adultos mayores sin familia o en situación de calle brindándoles cuidados de salud, aseo personal, alimentación, vestimenta, ayuda espiritual y sepelio.

Reconocidos por nuestro impacto social positivo en la comunidad nos sumamos a esta noble causa recolectando aportes en efectivo y alimentos no perecederos así como a través de las ventas de entradas a la obra en nuestros locales de San Ignacio y Santa Rosa Misiones, todo a beneficio del hogar.

Festejo del día del niño

El 22 de Agosto se realizó el cierre de la Semana de la Niñez, actividad denominada Semana de la Niñez Recreo en la Costanera, impulsada por la Asociación de la Movida del Centro Histórico de Asunción (AMCHA), los niños pudieron disfrutar de globo loco, cama elástica, caritas pintadas y

muchos otros juegos, estuvimos presente con varios atractivos así como con colaboradores voluntarios que asistieron a los niños ese día.

Cena UNICEF

El 25 de Agosto se realizó la Cena de UNICEF **“Una noche, miles de sueños”** con el objetivo de recaudar fondos para beneficiar a la iniciativa “Cero muertes evitables”, campaña que pretende disminuir la mortalidad materna y neonatal en el país. El lugar del evento fue Talleyrand Costanera y contó con representantes de todos los sectores de la sociedad. Como Financiera apoyamos el evento tanto con fondos como con voluntarios que estuvieron trabajando en la logística del evento.

Torneo Interempresarial de Quadrugby

Apoyamos a la Selección Nacional de Rugby sobre sillas de ruedas, reafirmando nuestro compromiso hacia una sociedad inclusiva, en la cual el deporte es una herramienta para cambiar realidades. Como empresa participamos del torneo interempresarial con el objetivo de fomentar una sociedad más inclusiva y de apoyar al rugby en sillas de ruedas.

Fue el primer torneo interempresarial de rugby, en el que participaron 8 empresas. Fue una oportunidad para aprender sobre el deporte, generar empatía y sensibilidad en los funcionarios.

Mejores condiciones para personas con discapacidad

Con el compromiso de ser una empresa socialmente inclusiva, hemos incorporado a personas con discapacidad física, de la mano de la Fundación Solidaridad, especializada en la temática. La misma busca mejorar la calidad de vida de estas personas a través de un trabajo digno.

Al cierre del 2015, contamos con 4 personas con discapacidad, las cuales ingresaron a la institución por méritos propios y se están desempeñando en las áreas Comercial, Contact Center y Tecnología Informática.

El trabajo de la fundación mencionada, contribuye además a crear las condiciones laborales y culturales que posibiliten la integración efectiva de los compañeros con capacidades diferentes.

Empresa sin Pobreza

En alianza con ADEC y Fundación Paraguaya medimos la situación y calidad de vida de nuestros colaboradores a través de una encuesta autoevaluadora 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.

Fueron encuestados 102 colaboradores de las sucursales del norte del país. En el 2016 serán encuestados los funcionarios de las demás regiones.

Encuesta “Costos Empresariales de la violencia contra las mujeres en Paraguay”

Participamos de la encuesta para reafirmar nuestro compromiso como empresa de apoyar la igualdad de género. La misma se llevó adelante en 120 empresas del país. Los resultados demostraron, a través de evidencia empírica, que la violencia basada en género que sufren las trabajadoras remuneradas repercute en su desarrollo personal y desempeño laboral, generando pérdida de autoestima, bajo desempeño laboral y pérdidas considerables en la productividad.

Las encuestas fueron realizadas en casa matriz y sucursales del interior del país.



En el 2015 lanzamos un proyecto piloto en conjunto con el Touring y Automóvil Club, que consistió en la realización de Talleres en materia de Seguridad Vial inicialmente a jóvenes del Nivel Medio. Se realizó 6 talleres en 3 colegios de las ciudades de Limpio, Villa Elisa y San Antonio; buscando la concienciación de 550 jóvenes en dichos temas. En los mismos los jóvenes resaltaron y agradecieron la oportunidad brindada ya que es una problemática que afecta a todos en el día a día.



Apoyamos el movimiento solidario de ONU MUJERES **#HeForShe**, cuyo objetivo es generar conciencia sobre la responsabilidad que tienen los hombres de todas las edades y procedencias como defensores y agentes de cambio para hacer realidad los derechos de las mujeres y niñas, y así lograr un mundo igualitario.

Además participamos en una de sus mesas de trabajo para construir y promover la igualdad de género.



Baños saludables Hábitat

También apoyamos la iniciativa de Hábitat “**+ baños saludables**” que consiste en conseguir recursos para mejorar los baños de 100 familias. Los baños por sus condiciones de humedad son ideales para que los gérmenes y bacterias se desarrollen. Baños precarios e insalubres aumentan las posibilidades de contraer infecciones o enfermedades causadas por estas bacterias. Las patologías más frecuentes son infecciones respiratorias o gastrointestinales. Las afecciones producidas por la falta de higiene en el baño se traducen en contagios a toda la familia. A través de esta iniciativa pretendemos promover buenos hábitos y una mejor calidad de salud para estas familias.



Seminarios regionales e internacionales de RSE

Compartiendo nuestras experiencias y a modo de promover la Responsabilidad Social Empresarial como modelo de gestión, auspiciamos y participamos de distintos espacios.

Presentación de JAJAPO Banca Comunal en Ciudad Del Este.

El miércoles 8 de abril participamos del Foro del Pacto Global “Hacia el compromiso con la Sustentabilidad Empresarial”, en esa ocasión nuestra directora Teresa Velilla dio una ponencia acerca de Jajapo Banca Comunal.

Auspiciamos al **VII CONGRESO INTERNACIONAL RSE ADEC** “Transformar para Trascender” que generó espacios de reflexión sobre las necesidades y oportunidades de una gestión responsable y con impacto. Abarcándose temas de; sustentabilidad como eje de transformación económica, nuevos desafíos sociales, incorporando lo ambiental a la empresa, y transformar para trascender.

Fuimos miembros organizadores y auspiciantes del Taller del Pacto Global “Desafíos sociales como oportunidades de negocios”. En el mismo se dio a conocer la estrategia de Valor Compartido.

Presentamos nuestro caso de éxito “JAJAPO Banca Comunal”, en el marco de la estrategia “Redireccionamiento del producto”.



Financiera El Comercio índice que sí!

En junio del 2015, en un evento enmarcado en el imaginario y la gastronomía de una fiesta popular que nos representa, la fiesta de San Juan, presentamos la Memoria de Sustentabilidad 2014, realizando una rendición de cuentas en línea con la triple creación de resultados: económico, social y ambiental.

Las Memorias de Sustentabilidad, Reportes o Balances Sociales, son una herramienta de comunicación para compartir las prácticas de responsabilidad social emprendidas por las empresas. Este ejercicio es una apuesta a la transparencia que busca promover el compromiso de más empresas para que puedan

ir incorporando en sus procesos de gestión el enfoque que plantea la responsabilidad social.

Asumimos este desafío y por ello decidimos hacer público el trabajo que venimos desarrollando de forma gradual con nuestros distintos grupos de interés, iniciando con nuestros colaboradores internos, para luego pasar a los demás grupos.

De esta manera ofrecemos una fórmula que en conjunto con los demás programas, contribuye con el desarrollo de nuestro país a través de las comunidades.





AMBIENTAL



NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL

No desconocemos ni estamos ajenos a la situación que generan los cambios climáticos, puesto que nuestros clientes en su mayoría son agricultores y son afectados por los efectos del calentamiento global, como tormentas, granizos, sequías, entre otros.

Todas las iniciativas que desarrollamos están sustentadas en la Política Ambiental y el Decálogo Ambiental de la entidad. La Política Ambiental definida ordena las acciones así como establece los criterios mínimos y fundamentales que deben reunir como requisitos los solicitantes de créditos.

Contenedores Diferenciados

Atendiendo a uno de nuestros ejes de responsabilidad social que es el medio ambiente tomamos la iniciativa de poner basureros diferenciados de cartón reciclado hechos por la empresa Cartones Yaguareté. Todas nuestras oficinas cuentan con estos basureros. La empresa ARUBAN es la encargada de recoger los materiales para reciclarlos.

PROCICLA Y ARUBAN

Buenas prácticas de Gestión Ambiental y concienciación ciudadana.

Del 2008 al 2014, junto a PROCICLA y GEAM (Gestión Ambiental), desarrollamos un programa de Reciclaje de Papel con el objeto de promover esta práctica como una alternativa de protección ambiental y favorecer la inclusión social de recicladores informales de la ciudad de Asunción.

A partir del 2015 estamos trabajando con la Asociación de Recicladoras del Bañado Norte (ARUBAN) que se encarga del reciclaje de papel y plástico en la empresa. A través de este programa buscamos generar el menor impacto posible al medio ambiente y también trabajar e incluir a uno de los sectores más carenciados 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.

El registro del 2015, 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
TOTAL	1.206,80

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 destinado exclusivamente 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 uso y lograr el objetivo de su creación.



PROYECTO ECOMICRO

Su denominación refleja la riqueza de nuestro planeta, que a través de la agricultura, sincronizan los ciclos de crecimiento con el paso de las estaciones, logrando el perfecto equilibrio, en el cual la población rural avizora nuevos horizontes, convirtiéndose en fuente de producción y desarrollo.

El Proyecto EcoMicro es ejecutado a través de una Cooperación Técnica No Reembolsable entre el Banco Interamericano de Desarrollo y Financiera El Comercio S.A.E.C.A., tiene la finalidad de mejorar la estabilidad en los ingresos de los pequeños productores frutihortícolas de la cartera agrícola. Este proyecto nace con el enfoque de brindar asistencia técnica a instituciones microfinancieras de la región para que desarrollen productos financieros verdes que incluya crédito y asistencia técnica para la adaptación al cambio climático de los pequeños agricultores de la región del país,

contando así con el apoyo de un consorcio de firmas internacionales.

Este proyecto se diferencia de previos proyectos EcoMicro de adaptación, ya que se enfoca en pequeños productores frutihortícolas.

El mismo se encuentra en su etapa inicial con mediciones de huella de carbono y reducción de GHG (Green House Gas) para la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero, de tal forma a contribuir con el cuidado y preservación del medio ambiente. A su vez se encuentra diseñado en base al relevamiento de datos de potenciales clientes que fueron visitados en el año 2015 por especialistas internacionales, de manera a continuar con el proyecto y brindar la asistencia técnica durante el próximo año a pequeños productores frutihortícolas.



COLABORADORES



BENEFICIOS

Capacitaciones para el desarrollo profesional y personal

- Más de **39.000 horas de capacitación.**
- **1478 Colaboradores Participantes** de las Capacitaciones.

• 54 Capacitaciones Internas y Externas.

Las capacitaciones contemplaron los siguientes temas:

Best Practices	GeneXus Evolution 3	Planificación Estratégica
V Cumbre de Microfinanzas	Gestión de Compras	Planificación Financiera
Perspectivas Dende 2015	Gestión de Créditos y Riesgos para PYMES	Seguros
Cumbre de Compensaciones y Beneficios	II Congreso Paraguay de Seguros	Seminario Implementación de MATRICES DE RIESGO EN PLA - Programa Asunción
Cumbre de Gestión de Personas	IV Congreso Global ALD	Seminario Internacional Remuneraciones Variables de Alto Impacto
Detección de Billetes Falsos y Pericia Caligráfica	Lego Serious Play	Seminario Nacional de Gestión del Riesgo Crediticio
Diplomado en Políticas Anti Lavado de Dinero	Liderazgo y Motivación de Chris Gardner	Taller de Planificación Estratégica
Dirección y Gestión de la Seguridad Ocupacional	MKT Trends	Taller de Reingeniería de Sistemas de Corresponsales y Agentes
Formación de Facilitadores de Procesos de Cambio	Normas de Clasificación de Activos y Riesgo Crediticios Resol Nº 1 del BCP	Taller Felicidad y Trabajo
Exponegocios	Normas y Clasificación de Activos. Resolución 1	Taller Técnica Proyectivas para la Selección de Personal
Flujo de Caja	3R y Riesgo Operacional	Tecnología Crediticia



OTROS BENEFICIOS

Siguiendo 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.

Beneficios	Colaboradores Beneficiados
1- Días Libres en las sucursales	843
2- Medio día libre por cumpleaños	1107
3- Uniformes 50% de los costos	1107
4- Refrigerio	100% de los colaboradores
5- Servicio de Ambulancia	48
6- Fondo Solidario de Salud	23
7- Plan Medicina Pre Paga	311
8- Obsequios por Boda	21
9- Obsequios por Nacimiento	87
10- Premios por Titulación	12
11- Licencias por exámenes universitarios	271
12- Tarjetas con tasa preferencial	642
13- Crédito con tasa preferencial	378



PERFIL DE LOS COLABORADORES

INDICADOR	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Total Colaboradores	509	634	737	763	836	930	1110	1107
Por Sexo								
Cantidad de Hombres	312	374	436	432	465	510	614	604
Cantidad de Mujeres	197	260	301	331	371	420	496	503
Por Edad								
De 18 a 29 años	335	419	487	503	550	552	711	659
De 30 a 39 años	148	184	214	221	244	326	335	386
De 40 a 49 años	21	25	29	31	35	43	51	47
Más de 50 años	5	6	7	8	7	9	11	15
Por Formación Académica								
Educ. Escolar Básica (hasta el 9no. Grado)	-	-	-	-	-	-	-	-
Nivel Medio	328	257	278	285	287	319	340	239
Nivel Estudiante Universitario (en proceso o no concluido)	127	277	328	338	403	428	440	498
Universitarios	54	100	125	137	142	177	295	354
Post Graduados - Maestría y/o Doctorado	-	-	3	3	4	6	35	16
Por tiempo en la Financiera								
Hasta 5 años	478	598	692	707	763	831	908	879
Entre 5 y 10 años	24	28	35	41	52	78	168	191
Entre 10 y 20 años	7	8	10	15	19	19	28	32
Más de 20 años	-	-	-	-	2	2	4	5
Por Cargo								
Directores Ejecutivos	3	4	3	3	4	3	3	3
Gerentes	49	48	53	51	55	58	66	68
Jefes	8	11	10	22	64	63	67	63
Supervisores	3	12	20	24	24	25	52	53
Administrativos	303	363	412	406	411	429	486	458
Ejecutivos de Cuenta	143	196	239	257	278	352	434	462
Aprendices/Pasantes	-	-	-	16	7	31	14	10
Personas con Discapacidad								
Personas con Discapacidad	-	-	-	-	4	2	4	4
Admisión/Dimisión								
Admisión	249	333	329	252	265	300	392	367
Dimisión	128	207	226	225	198	207	222	369
De Rotación	25%	32%	30%	30%	24%	21%	14%	24,78%
Designaciones/Promociones	-	-	-	-	-	88	172	108
Mujeres en Cargos Directivos	11	10	13	12	14	19	23	23



ACCIONES

Día de la Madre

Las colaboradoras recibieron como obsequio en su día, bolsos artesanales elaborados por madres del Buen Pastor, en el contexto de un programa de reinserción, dirigido por ex reclusas que hoy se encuentran en libertad.

Día del Trabajador

En el marco de nuestra campaña de seguridad vial, en el Festejo del Día del Trabajador, lanzamos la campaña Conductor Responsable, donde se instó a las personas que van a conducir que no beban alcohol.

Los conductores responsables fueron identificados con pulseras personalizadas, recibieron regalos y participaron de un sorteo.

Jornadas de Vacunación

Realizamos en casa matriz una jornada de vacunación para todos los colaboradores y sus familiares.

Safari Fielco

El Safari Fielco 2015 es una competencia sana y divertida entre colaboradores, destinada a fomentar la integración y el compañerismo entre los funcionarios de distintas áreas/sucursales.

El 21 setiembre del 2015 se llevó a cabo la primera edición de esta actividad, teniendo como tema la puesta en práctica de los Valores Institucionales.

Los ganadores de casa matriz fueron: el Equipo LOL - Dpto. de TI en el primer puesto, el Equipo MBARETE - Dpto. de Operaciones en el segundo.



UNIVERSIDAD FIELCO



Invertimos en el aprendizaje de nuestros funcionarios, generando así un impacto social desde nuestra entidad para aumentar el desarrollo y la competitividad de los mismos. Por eso en el año 2015 creamos nuestra propia Universidad denominada Fielco (Financiera El Comercio).

La Universidad Fielco es una institución corporativa interna dirigida a todos nuestros colaboradores, con el objetivo de respaldar y potenciar los recursos humanos.

Los cursos desarrollados se caracterizan principalmente por su temática virtual, sobre una plataforma E-Learning, a través de la cual los colaboradores de la empresa y futuros alumnos pueden ingresar a través de la intranet, con sus respectivos correos electrónicos, recibiendo el link de los cursos que desean tomar en el año. Además, cada alumno tiene la posibilidad de dar seguimientos a sus evaluaciones, participar de los foros y contar con sus calificaciones en línea, inclusive sus certificados a medida que van aprobando los módulos.



TORNEOS

Torneo Deportivo de Integración

Actividad a través de la cual todas las sucursales y áreas de back office de la empresa disfrutaron del encuentro cargado de alegría y sano espíritu competitivo. En esta ocasión se dio prioridad al juego limpio y al Fair Play, motivando así los buenos valores dentro y fuera de la cancha.

Torneo ADEFI 2015

Se llevó a cabo el Torneo de Fútbol entre Financieras "ADEFI", en el cual participaron 9 equipos en masculino y 7 en femenino. En esta ocasión y por primera vez el equipo de fútbol femenino de Financiera El Comercio salió CAMPEÓN.



CLIENTES Y PROVEEDORES



TESTIMONIOS DE CLIENTES

María Pabla Velázquez, Presidenta de la Banca Comunal “Cerro Achon de Ybycui”

Soy presidenta de la banca “Cerro Achon de Ybycui”, estoy casada, tengo 5 hijos, me dedico a comprar y vender animales, hago queso, además vendo leche y huevo.

A través de Jajapo Banca Comunal trabajamos solidariamente y de este modo todas las integrantes de la banca progresamos. Nuestra relación es muy buena, somos como hermanas, cuando la situación lo requiere realizamos actividades diversas como colectas y venta de alimentos para ayudar a la socia que necesita, esto como actividad secundaria a la que cada una realiza regularmente.

Me siento orgullosa de pertenecer a la banca, porque desde que contamos con la asistencia de Financiera El Comercio hemos progresado, personal y económicamente, yo particularmente tengo más animales, pude construir mi vivienda, compré muebles, fui al médico, es decir he progresado en varios aspectos de mi vida.

CNB Comercial Buen Pastor de Julio Jiménez Galeano de la localidad de San Vicente, Santa Rosa del Aguaray

Tengo 58 años, soy comerciante, empecé a trabajar con Financiera El Comercio en el año 2009, a través del Gerente de la Sucursal de Santaní, el Sr. Alcides Cardozo, quien visitó mi negocio y me propuso ser un corresponsal, empecé a operar con Giro País y cobro de cuotas, actualmente ofrezco todos los servicios de Red Fácil, Western Union, depósitos y extracciones.

Trabajando con Financiera El Comercio me siento muy atendido, pues me permite brindar a mi familia una mejor calidad de vida y también a mi comunidad ya que acceden a servicios financieros sin tener que trasladarse grandes distancias.



PROVEEDORES

Proveedores

El 2015 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 el propio relacionamiento.

Criterios de Selección

Durante los últimos meses del año, iniciamos 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 nuestro Código de Ética.

+ 800
Proveedores

A diciembre del 2015 trabajamos con más de 800 proveedores, muchos de ellos también son clientes, ya que en Financiera El Comercio apoyamos a nuestros clientes.

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.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

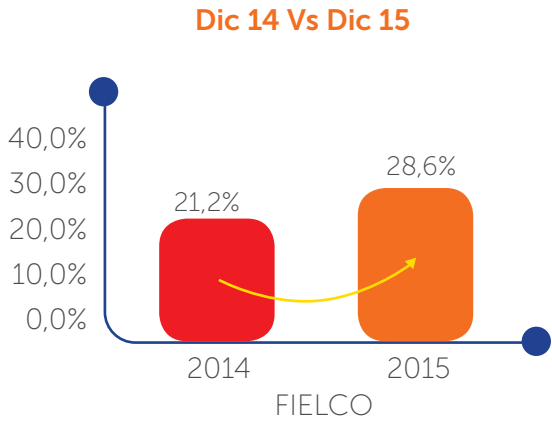
INDICADORES FINANCIEROS

AÑO	2012	2013	2014	2015
ACTIVOS TOTALES	689.528	803.762	1.010.087	1.153.641
LUCRO LÍQUIDO	15.202	14.915	27.114	28.601
ROE	17,37%	15,44%	25,66%	26,81%
PATRIMONIO LÍQUIDO	102.699	111.509	132.795	153.987
INDICE BASILEA	13,36%	12,64%	14,63%	13,95%
INDICE EFICIENCIA	20,76%	18,77%	18,50%	15,52%

(En miles de millones de Guaraníes)

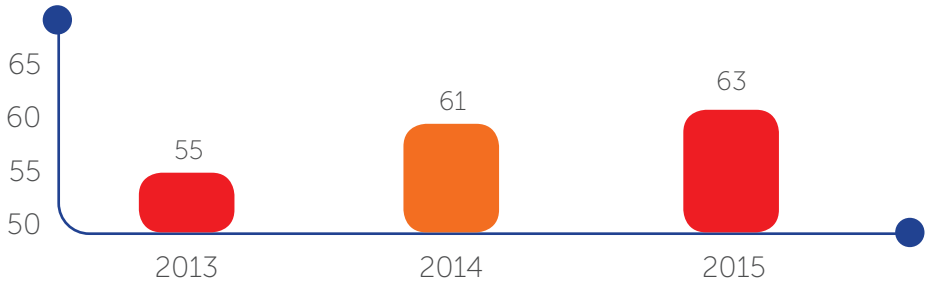
Participación de Mercado

La cuota del mercado de Fielco pasó de 21,2% en 2014 a 28,6% en 2015, habiendo otorgado créditos por USD 188 millones.

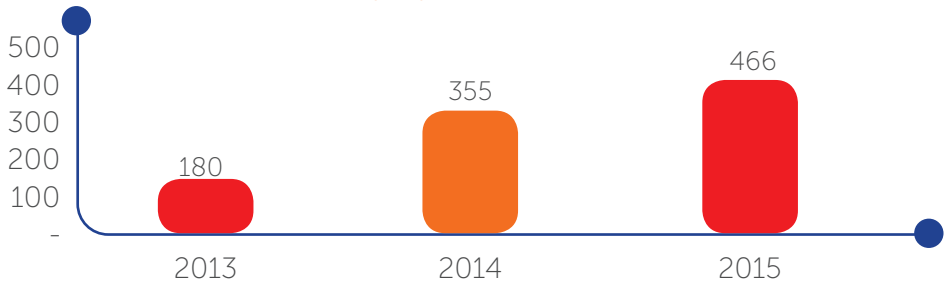


CRECIMIENTO DE LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

Número de Agencias



Número de Corresponsales No Bancarios y Agentes Autorizados.



ESTADOS CONTABLES

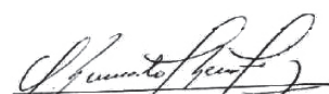
ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2014 (Expresado en Guaraníes)

ACTIVO	2015	2014
ACTIVO CORRIENTE DISPONIBILIDADES		
Caja	52.444.985.305	53.912.305.740
Banco Central del Paraguay	106.049.245.059	72.828.359.234
Otras Instituciones Financieras	46.325.998.235	56.553.318.044
Deudores por Productos Financieros Devengados	33.736.461	34.268.152
Previsiones (Nota C.6)	(12.681.857)	(119.165.822)
	204.841.283.203	183.209.085.348
VALORES PUBLICOS Y PRIVADOS		
Valores Públicos y Privados (Nota C.3)	806.847.669	817.287.230
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR FINANCIERO		
Otras Instituciones Financieras	4.673.000.000	7.114.962.735
Deudores por Productos Financieros Devengados	149.085.406	605.397.126
Previsiones (Nota C.6)	0	0
	4.822.085.406	7.720.359.861
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO		
Préstamos	875.213.372.133	760.814.084.725
Deudores por Productos Financieros Devengados	35.034.932.293	29.749.369.794
Previsiones (Nota C.6)	(40.911.683.067)	(37.458.488.415)
	869.336.621.359	753.104.966.104
CRÉDITOS DIVERSOS		
Diversos	25.281.942.080	20.696.733.961
Previsiones (Nota C.6)	(1.028.869.061)	(1.154.055.901)
	24.253.073.019	19.542.678.060
CRÉDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO		
Préstamos	66.859.861.307	44.704.720.145
Deudores por Productos Financieros Devengados	3.997.507.820	3.458.628.793
Previsiones (Nota C.6)	(52.730.974.345)	(35.221.645.552)
	18.126.394.782	12.941.703.386
INVERSIONES		
Títulos Privados	10.183.047.443	8.698.002.341
Otras Inversiones	192.605.260	424.055.260
Previsiones (Nota C.7)	(2.188.152.703)	(2.157.107.601)
	8.187.500.000	6.964.950.000
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	1.130.373.805.438	984.301.029.989
ACTIVO NO CORRIENTE		
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		
Propios (Nota C.8)	14.521.053.947	14.549.143.651
	14.521.053.947	14.549.143.651
CARGOS DIFERIDOS		
Cargos Diferidos (Nota C.9)	8.746.061.147	11.237.743.764
	8.746.061.147	11.237.743.764
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	23.267.115.094	25.786.887.415
TOTAL ACTIVO	1.153.640.920.532	1.010.087.917.404

PASIVO	2015	2014
PASIVO CORRIENTE		
OBLIG. POR INTERM. FINANC. SECTOR FINANCIERO		
Banco Central del Paraguay (FGD)	925.861.390	790.122.294
Otras Instituciones Financieras (Nota C.11)	256.286.989.561	214.940.247.664
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	5.046.050.198	5.024.669.826
	262.258.901.149	220.755.039.784
OBLIG. POR INTERM. FINANC. SECTOR NO FINANCIERO		
Depósito - Sector Privado	682.361.478.249	585.741.925.364
Depósitos-Sector Publico	5.552.668.554	21.098.787.189
Otras Obligaciones	432.780.958	643.362.116
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	14.654.583.737	13.041.936.669
	703.001.511.498	620.526.011.338
OBLIGACIONES DIVERSAS		
Acreedores Fiscales	7.905.407.305	7.015.057.057
Acreedores Sociales	1.569.661.292	1.042.557.288
Dividendos a Pagar	0	194.243.171
Otras Obligaciones Diversas	22.664.046.059	24.685.395.763
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	8.741.211	12.910.529
	32.147.855.867	32.950.163.808
TOTAL PASIVO CORRIENTE	997.408.268.514	874.231.214.930
PASIVO NO CORRIENTE		
PROVISIONES Y PREVISIONES		
Provisiones	2.103.951.243	1.021.265.503
Previsiones	141.285.149	2.039.805.560
	2.245.236.392	3.061.071.063
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	2.245.236.392	3.061.071.063
TOTAL PASIVO	999.653.504.906	877.292.285.993
PATRIMONIO NETO		
Capital Integrado	78.000.000.000	65.000.000.000
Adelanto Irrevocable a Cuenta de Integración Capital	0	0
Primas de Emisión	962.580	962.580
Ajustes al Patrimonio	7.197.573.252	6.746.698.707
Reservas	40.188.145.568	33.933.837.636
Resultado del Ejercicio	28.600.734.226	27.114.132.488
	153.987.415.626	132.795.631.411
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1.153.640.920.532	1.010.087.917.404
CUENTAS DE CONTINGENCIA,ORDEN Y FIDEICOMISO	2015	2014
Garantías Otorgadas	0	0
Líneas de Créditos	20.620.331.370	20.209.369.682
Otras Contingencias	6.497.762.325	6.779.156.963
Total Cuentas de Contingencias	27.118.093.695	26.988.526.645
Cuentas de Orden	2.057.519.513.524	1.548.868.900.981
Total Cuentas de Orden	2.057.519.513.524	1.548.868.900.981


Cristhian M. Morel F.
Contador


Ronald Benítez Soler
Síndico

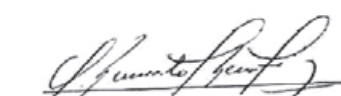

Lourdes Macchi
Gerente General


Silvia M. De Méndez
Vicepresidente 2º


Teresa Rivarola De Velilla
Vicepresidente 1º

ESTADO DE RESULTADOS POR EL EJERCICIO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 (EXPRESADO EN GUARANÍES)		
	2015	2014
GANANCIAS FINANCIERAS		
Créditos Vigentes – Sector Financiero	2.326.305.029	2.397.945.645
Créditos Vigentes – Sector No Financiero	207.053.970.974	172.568.439.920
Créditos Vencidos por Intermediación Financiera	2.907.412.473	2.183.402.048
Valuación de Activos y Pasivos Financieros en M.E.	246.579.532.364	138.005.469.558
	458.867.220.840	315.155.257.171
PERDIDAS FINANCIERAS		
Por Obligaciones – Sector Financiero	(16.066.127.510)	(13.478.576.894)
Por Obligaciones – Sector No Financiero	(42.798.930.045)	(39.811.347.203)
Valuación de Pasivos y Activos Financieros en M.E.	(247.076.211.490)	(138.227.754.837)
	(305.941.269.045)	(191.517.678.934)
RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES	152.925.951.795	123.637.578.237
PREVISIONES		
Constitución de Previsiones	(132.480.222.146)	(80.987.889.667)
Desafectación de Previsiones	80.487.798.143	48.205.466.948
	(51.992.424.003)	(32.782.422.719)
RESULTADO FINANCIERO DESPUES DE PREVISIONES	100.933.527.792	90.855.155.518
RESULTADO POR SERVICIOS		
Ganancias por Servicios	59.687.179.669	48.784.685.118
Pérdidas por Servicios	(11.295.253.603)	(8.567.394.190)
	48.391.926.066	40.217.290.928
RESULTADO BRUTO	149.325.453.858	131.072.446.446
OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS		
Ganancias por Créditos Diversos	39.145.807.113	36.244.140.881
Otras	5.915.419.353	7.806.463.743
Por Valuación de Otros Activos y Pasivos en M.E.	256.759.309.494	132.669.266.562
	301.820.535.960	176.719.871.186
OTRAS PERDIDAS OPERATIVAS		
Retribución al Personal y Cargas Sociales	(95.610.795.441)	(86.235.929.060)
Gastos Generales	(41.420.276.848)	(39.853.558.736)
Depreciaciones de Bienes	(2.253.945.868)	(2.773.746.214)
Otras	(16.367.954.572)	(11.694.969.902)
Amortización de Cargos Diferidos	(5.179.435.074)	(4.502.392.530)
Por Valuación de Otros Activos y Pasivos en M.E.	(258.274.803.347)	(132.924.232.603)
	(419.107.211.150)	(277.984.829.045)
RESULTADO OPERATIVO NETO	32.038.778.668	29.807.488.587
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS		
Ganancias Extraordinarias	3.917.965.299	2.687.806.921
Pérdidas Extraordinarias	(2.319.968.718)	(1.123.514.411)
	1.597.996.581	1.564.292.510
AJUSTE DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		
Ganancias	110.025.142	36.929.797
Pérdidas	(125.647.633)	(137.171.233)
	(15.622.491)	(100.241.436)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	33.621.152.758	31.271.539.661
Impuesto a la Renta	5.020.418.532	4.157.407.173
UTILIDAD DEL EJERCICIO DESPUES DEL IMPUESTO	28.600.734.226	27.114.132.488


Cristhian M. Morel F.
Contador


Ronald Benítez Soler
Síndico


Lourdes Macchi
Gerente General


Silvia M. De Méndez
Vicepresidente 2º


Teresa Rivarola De Velilla
Vicepresidente 1º



BENITEZ CODAS & ASOCIADOS
Auditores, Asesores & Consultores de Empresas
Corresponsal en el Paraguay de
KPMG International Cooperative ("KPMG International")

Dictamen de los Auditores Independientes

Señores Presidente y Directores de
Financiera El Comercio S.A.E.C.A.
Presente

Dictamen sobre los estados financieros

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Financiera El Comercio S.A.E.C.A., en adelante "la entidad", que comprenden el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2015, los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La administración de la entidad es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas, reglamentaciones e instrucciones contables establecidas por Banco Central del Paraguay, con las normas contables y criterios de valuación dictados por la Comisión Nacional de Valores y con normas de información financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con los estándares de auditoría independiente establecidos por la Superintendencia de Bancos de Banco Central del Paraguay a través de su Resolución SB.SG. N° 313/2001 y con Normas Internacionales de Auditoría emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa.

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros. Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación patrimonial y financiera de Financiera El Comercio S.A.E.C.A. al 31 de diciembre de 2015, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las normas, reglamentaciones e instrucciones contables establecidas por Banco Central del Paraguay, con las normas contables y criterios de valuación dictados por la Comisión Nacional de Valores y con las normas de información financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay.

Otros asuntos

Los estados financieros de Financiera El Comercio S.A.E.C.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2014, fueron auditados por otros auditores cuyo dictamen al respecto de fecha 28 de Enero de 2015, expresó una opinión sin salvedades.

Asunción, 12 de Febrero de 2016
BCA – Benítez Codos & Asociados
Registro de Auditores Externos "SIB" N° 18



Javier Benítez Duarte
Socio



*Trabajamos con Pasión,
haciendo feliz a nuestra gente.*

*Creemos en vos, en tus sueños
y en tu voluntad de progreso,
por eso trabajamos con pasión.*

*Pasión es estar presente,
es ser parte de esa capacidad
de creer en el otro.*

*Trabajar en equipo
es romper el status quo y
darnos la oportunidad
de algo mucho más grande,
ser parte de la felicidad del otro.*

*Ser parte,
eso que empieza a aparecer
cuando reconocemos
que tus sueños y tu progreso
nos da la oportunidad
de ser felices
con lo que hacemos.*

*FIELCO,
felices con nuestra gente.*



FICHA TÉCNICA

Coordinación General

Edgar Molas, Gerente de Marketing, Productos y Servicios

Coordinación Editorial

Fiorella Ferrari, Sub Gerente de Marketing

Coordinación de colecta de indicadores

Rosana Almiron, Jefe de Marketing
Cynthia Vera, Analista de Productos e Innovación

Diseño

Agencia Lupe

Fotografías

Pablo Adorno
Juan José Villa
El Bagre

Asunción, Paraguay
Marzo 2016
Todos los derechos reservados



Aviadores del Chaco 1669



021 618 8000



www.elcomercio.com.py