

MEMORIA  
DE SUSTENTABILIDAD  
**2016**

**40 años haciendo.**





Cumplimos 40 años generando oportunidades, una trayectoria basada en el valor profundo de la confianza. Es ese mismo valor el que hoy nos permite presentar la quinta memoria de sustentabilidad, alineada a las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) y los 7 ejes del Instituto Ethos, en la cual exponemos nuestra administración interna y externa, resultante de nuestra gestión económica, social y ambiental del periodo 2016.

Estamos orgullosos de ser una institución que trabaja año a año aportando al advenimiento de una sociedad más inclusiva, económicamente más productiva y desarrollada.

Cumplimos 40 años confiando, construyendo, y creyendo en El Poder de Hacer de los sueños.



**40 años haciendo.**

**“LA CONFIANZA ES EL  
REQUISITO PARA LAS  
GRANDES CONQUISTAS.”**



# ÍNDICE



## 05 | ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Carta de la Presidente  
Visión, Misión, Valores  
Principales Logros 2016

## 19 | GOBIERNO CORPORATIVO

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

## 33 | PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Marco Institucional  
Productos y Servicios  
Nuestra Marca  
Sucursales y Centros de Atención  
al Cliente  
Corresponsales No Bancarios  
Innovación  
Premios y Distinciones

## 55 | SOCIAL

Aliados Estratégicos  
Protección al Cliente  
Jajapo Banca Comunal  
Nuestro Apoyo

## 69 | AMBIENTAL

Nuestro Compromiso Ambiental

## 73 | COLABORADORES

Perfil de los Colaboradores  
Beneficios  
Acciones

## 81 | CLIENTES Y PROVEEDORES

Testimonios de Clientes  
Proveedores

## 85 | DESEMPEÑO ECONÓMICO

Indicadores Financieros  
Estado Contable y  
Dictamen de Auditores



## ESTRATEGIA Y ANÁLISIS





*Apreciados Accionistas, Clientes y Colaboradores:*

*Con toda certeza nos mueve el optimismo de que nuestro esfuerzo culmine cada año en resultados mejores. Con esa misma certeza, asumí la Presidencia de Financiera El Comercio, que cumplió 40 años de vida, con la convicción de que pequeños pasos producen cambios que escriben una nueva historia.*

*El Paraguay finalizó el año 2016, con un crecimiento de PIB del 4% y una inflación del 3,9%; un año que se presentó desafiante, con un mercado deprimido como consecuencia de la baja en precios de commodities, especialmente el de la soja, cuya caída estuvo alrededor del 74%, y por un entorno regional con desaceleración económica, especialmente el de nuestros grandes vecinos Brasil y Argentina.*

*La disminución de los precios de las materias primas observadas en los años 2015/2016 afectó la capacidad de repago de los créditos otorgados al sector agrícola y la cadena de valor. Esto condujo a la renegociación de los créditos y el aumento de la cartera vencida. La Superintendencia de Bancos dispuso medidas transitorias de apoyo a los sectores vinculados a la cadena agrícola en noviembre del 2015 hasta su culminación en diciembre 2016.*

*El 52,9% de nuestra cartera está compuesta por créditos a la microempresa, en su mayoría del sector agrícola, cuya rentabilidad fue impactada significativa y desfavorablemente a consecuencia del Acuerdo de Entendimiento con el sector campesino y las asociaciones de productores agrícolas y el Gobierno, cuya firma tuvo lugar en el mes de abril; afectando extraordinariamente los 27 años de trabajo de nuestra institución en la INCLUSIÓN FINANCIERA RESPONSABLE de los segmentos más vulnerables, especialmente del sector rural y agrícola.*

**CARTA DE LA PRESIDENTE**



Nos hemos proyectado en seguir fortaleciendo nuestra relación con el segmento de la Microempresa, pero con mayor énfasis en los clientes de mayor porte y dedicados a comercios y servicios, utilizando herramientas tecnológicas que nos permitan reducir los costos para llegar a ellos.

Además, hemos trabajado en el fortalecimiento de la oferta de productos como créditos PYMES, segmento en el que encontramos mejores índices de cumplimiento; representando al cierre del Ejercicio el 29,5% del total de nuestra cartera.

El impacto producido como consecuencia de la ley de tarjetas promulgada a fines del 2015, resultó además en la reducción del consumo general del país, en la baja de las tasas máximas de créditos: de consumo, comerciales, vivienda, etc., disminuyendo cuantiosamente nuestros ingresos en estas líneas. Esta decisión minimizó la posibilidad de avanzar en la inclusión financiera responsable, prevista en nuestra planificación estratégica.

Aún así, comprometidos con nuestra Misión, convencidos de ser una empresa que contribuye a la sociedad y mejora vidas, hemos obtenido el “Sello de Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra las Mujeres” otorgado por el Ministerio de La Mujer, siendo la única entidad del sector financiero en lograrlo. Además, el movimiento #HeForShe de la ONU Mujeres, nos ha reconocido como “Empresa Líder en la Promoción de la Igualdad de Género” por nuestro compromiso con los derechos humanos y el empoderamiento de la mujer.

El impacto de nuestro trabajo en poblaciones vulnerables a través del producto Jajapo Banca Comunal alcanzó a más de 21.000 clientes, principalmente de zonas rurales, el 75% representó la participación de mujeres emprendedoras y 1.000 líderes fueron capacitadas, siendo 220.000 personas beneficiadas directa e indirectamente por este producto a lo largo de su expansión, de la mano del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Grupo BID.

Las remesas, seguros y servicios de asistencia, han representado nuevamente un aporte muy importante a los ingresos totales de la Financiera, por encima de lo estimado. Este rubro representa 9,34% del total de ingresos.

Hemos tomado la importante decisión de emitir por primera vez Bonos Subordinados dentro del Programa de Emisión Global G1 a través de la Bolsa de Valores y Productos de Asunción, que con gran satisfacción fueron colocados en su totalidad el mismo día de su lanzamiento.

Estamos convencidos que la igualdad empieza cuando reconocemos que todos aportan significativamente desde su individualidad y sus acciones sin importar el género. Este convencimiento nos permitió dar la bienvenida como accionista al grupo WOMEN'S WORLD BANKING Capital Partners, LP.

Nuestra institución ha cambiado. El mercado financiero ha cambiado y se actualiza de manera permanente. Entendimos que la única manera de competir y lograr una participación importante es a través de herramientas que permitan que todos puedan acceder a nuestros servicios inteligentes y de calidad. Sin duda, eso será posible a través de la tecnología, generando una cultura de inclusión y educación financiera, sueño por el cual trabajamos incansablemente desde hace 40 años.

Nuestro principal reconocimiento pasa por los más de 119.000 clientes, cuyas vidas son impactadas de la mano del trabajo y la atención de nuestros 748 colaboradores en todo el país, en quienes invertimos constantemente en su capacitación.

Estamos orgullosos de nuestra vocación de servicio y nuestro sitio de liderazgo en la industria. Es un honor y un compromiso mantener el primer lugar que año tras año, nos ha dado la preferencia del público, sobre el posicionamiento y la fuerza de nuestra marca. Hemos obtenido el 1er. puesto en la categoría financieras del “TOP OF MIND” y el 1er. puesto en la categoría financieras “GRAN PREMIO RANKING DE MARCAS” de la Cámara de Anunciantes del Paraguay. En este contexto, nos esforzamos continuamente para perfeccionar nuestra labor a través de una gestión que busca la excelencia. Creemos que Financiera El Comercio se ha preparado adecuadamente para hacer frente a los cambios del entorno y a los nuevos desafíos que se plantean.

Durante los últimos meses del año trabajamos estudiando y tomando medidas con miras al 2017, en donde se proyecta serán superadas las barreras presentadas en el mercado financiero que complicaron nuestro crecimiento este año, un año en el que igualmente hemos tenido la capacidad de superar los retos presentados. Estamos creando condiciones favorables para este promisorio 2017, para continuar con el liderazgo de nuestra marca.

Agradecemos a nuestros clientes, por elegirnos; a nuestros accionistas por la confianza depositada en nuestra gestión; a nuestros colaboradores, por su pasión y compromiso incansable con nuestra institución. A nuestros directores y síndico, por acompañar el mandato de la asamblea de accionistas.

Estamos fervientemente comprometidos en revertir los resultados de este ejercicio mediante el trabajo profesional de esta gran familia. Seguiremos demostrando a la comunidad, al país, y al mundo, El Poder de Hacer de Financiera El Comercio.

**Teresa Rivarola de Velilla.**  
**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”.

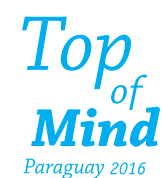
## VALORES

Honestidad y transparencia  
Cordialidad y alegría  
Trabajo en equipo  
Compromiso  
Respeto





## PRINCIPALES LOGROS 2016



Primer puesto del Top of Mind 2016, categoría Financieras, por quinto año consecutivo.



Primer puesto como Marca Preferida 2016, categoría Financieras, por segundo año consecutivo.



Primer puesto en los Premios Prestigio a la Reputación Corporativa Paraguay 2016, categoría Financieras, por segundo año consecutivo.



Galardonados con el Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra las Mujeres 2016, otorgado por el Ministerio de la Mujer.



Reconocidos “Por la Educación y Seguridad Vial” en la categoría “Vehículos Más Seguros” por el Touring y Automóvil Club Paraguayo.



Reconocidos como “Empresa Líder en la promoción de la igualdad de género”, otorgado por la ONU Mujeres y el movimiento #HeforShe.



Lanzamos nuestra APP Financiera El Comercio.



Renovamos nuestra sucursal web [www.elcomercio.com.py](http://www.elcomercio.com.py)



CARTERA Y RESULTADOS

Indicador	Diciembre 2015	Diciembre 2016
Cartera Vigente (Cartera con mora hasta 30 días)	865.056	742.541
Captaciones	765.542	698.471
Ingresos	300.158	290.231
Egresos	271.557	288.342
Resultado Acumulado	28.601	1.889

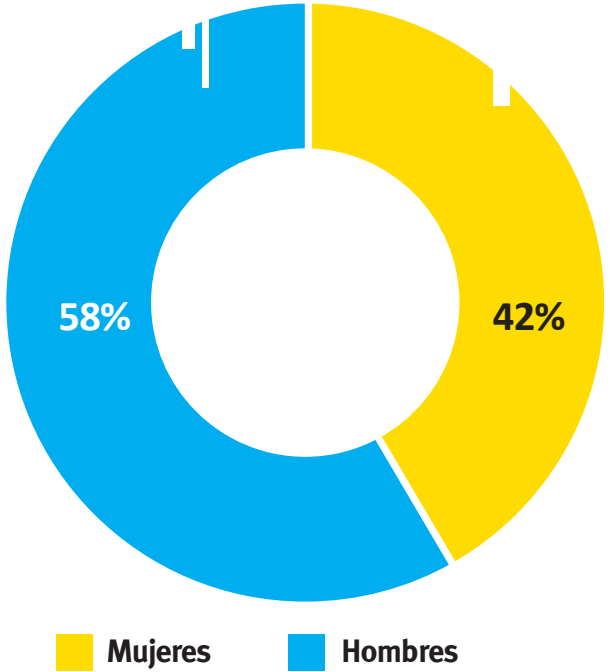
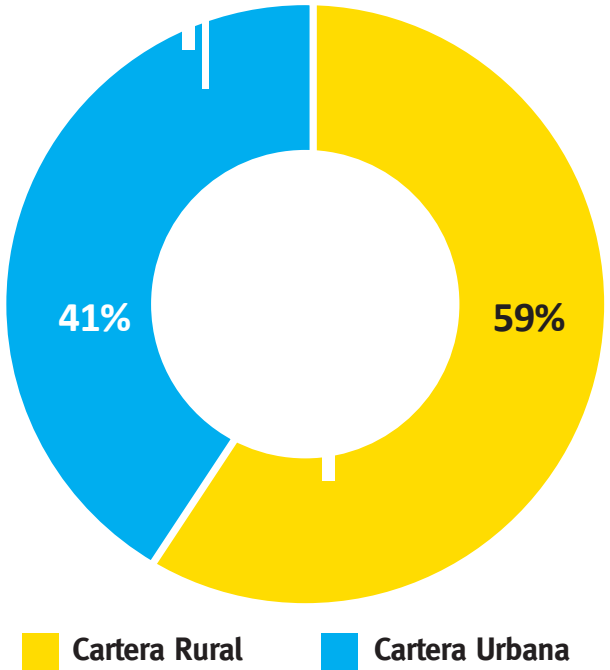
Cifras expresadas en millones de Guaraníes.

CARTERA VIGENTE RURAL Y URBANA

Cartera Vigente <31 días	2014	2015	2016
Rural	456.493	515.382	435.620
Urbana	295.140	349.674	306.921
Total	751.633	865.056	742.541

Cifras expresadas en millones de Guaraníes.

TOTAL CLIENTES 2016  
119.545





**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.

### DIRECTORIO

<b>Presidente</b>	Teresa Rivarola de Velilla
<b>Vicepresidente 1º</b>	Carlos Alberto Heisecke Rivarola
<b>Vicepresidente 2º</b>	Silvia Murto de Méndez
<b>Directores Titulares</b>	Marcela Beatriz De Aguirre de Pfannl Mery Solares Elizabeth Nava Elia King Chiong
<b>Directores Suplentes</b>	Rubén De Haseth Paula Velilla Rivarola
<b>Síndico Titular</b>	Ronald Benítez Soler
<b>Síndico Suplente</b>	Verónica Porro

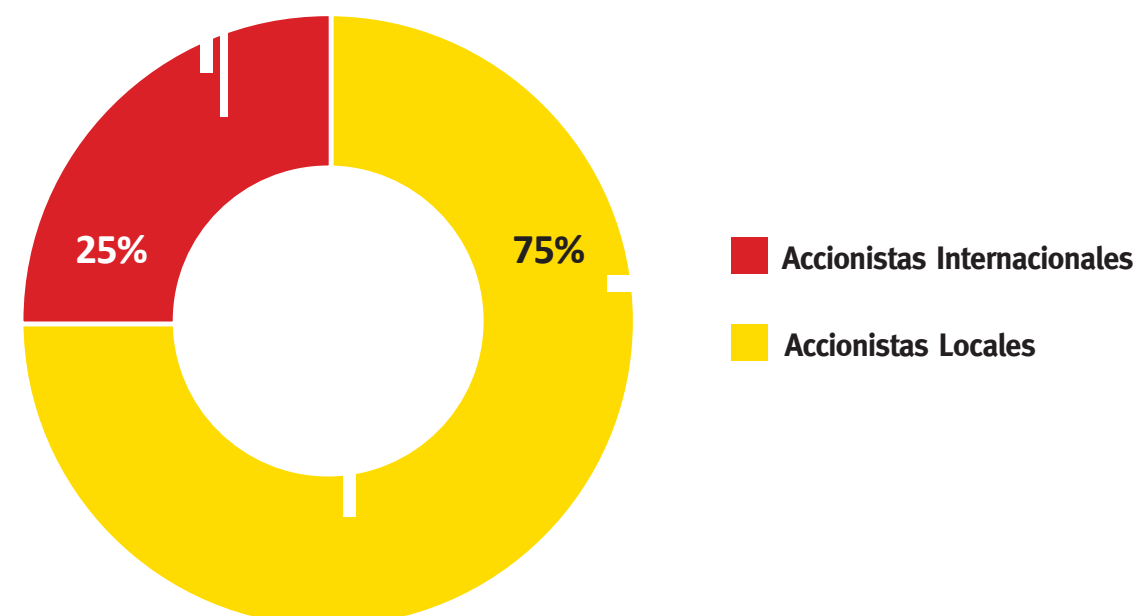
## NUESTROS ACCIONISTAS

La transparencia, la confianza, la equidad y el compromiso son nuestros principales códigos de trabajo en Financiera El Comercio.

Cerramos el 2016 con la incorporación de WWB Capital Partners, LP, como nuevo accionista. WWB Capital Partners, LP es un fondo de inversión, lanzado por el Banco Mundial de la Mujer en el año 2012 con el objetivo de incrementar el acceso a la financiación a mujeres en todo el mundo.

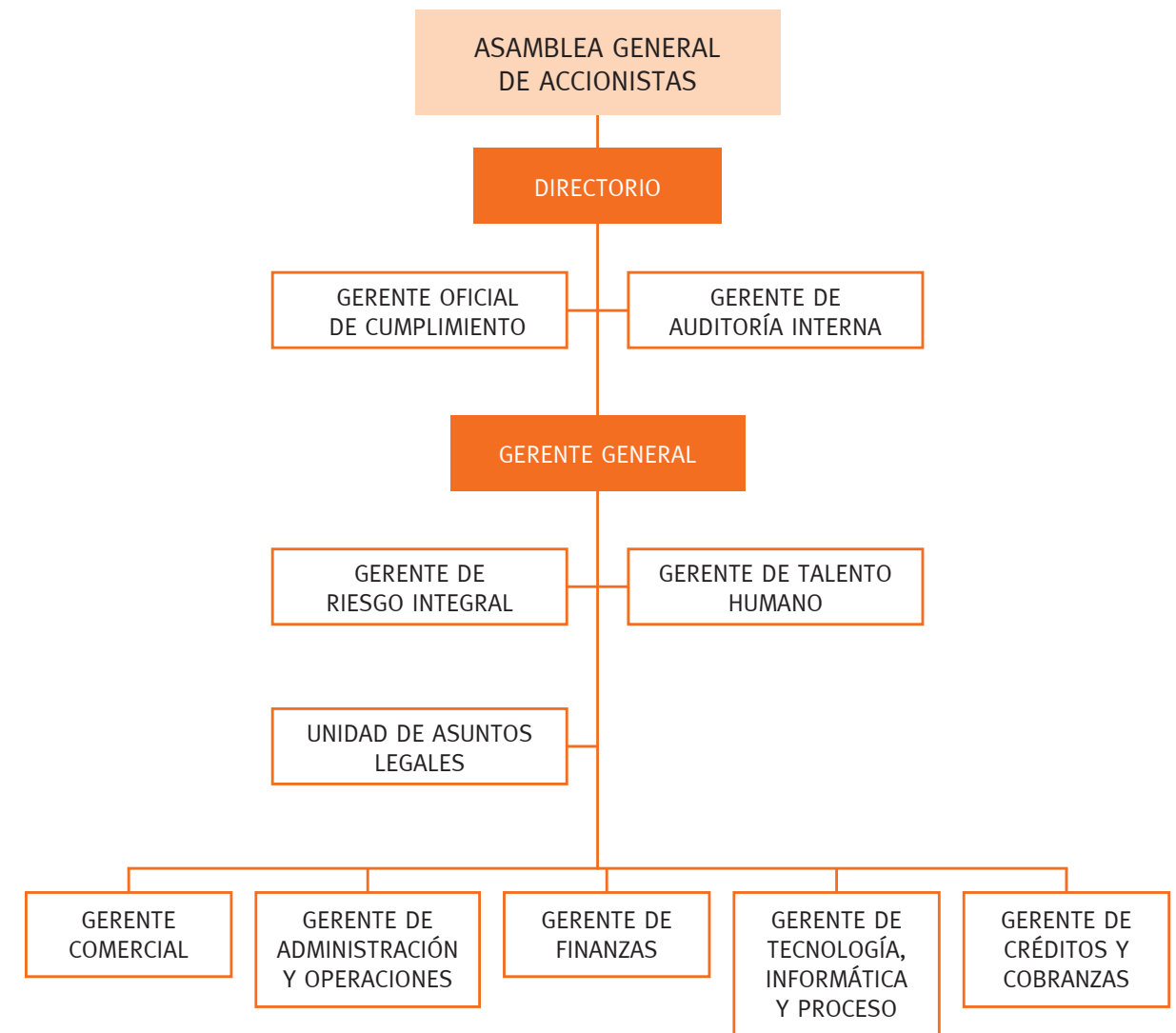
### Composición del capital al 31/12/2016

Capital Autorizado	Gs. 100.000.000.000
Capital Integrado	Gs. 89.000.000.000
<b>Accionistas Locales</b>	<b>74,71%</b>
Rural Impulse Fund II S.A., Sicav-Sif	15,30%
WWB Capital Partners, LP	9,99%





## PLANA DIRECTIVA Y EJECUTIVA







**PLANA GERENCIAL  
Y EJECUTIVA**

<b>GERENTE GENERAL</b>	Lourdes Macchi
<b>GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIONES</b>	Julio Vázquez
<b>GERENTE DE AUDITORÍA</b>	Fernando Belli
<b>GERENTE COMERCIAL</b>	Sabino Cañete
<b>GERENTE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO</b>	Raquel Vázquez
<b>GERENTE DE RIESGO INTEGRAL</b>	Rodrigo Rojas
<b>GERENTE DE CRÉDITOS Y COBRANZAS</b>	Edgar Molas
<b>GERENTE DE TALENTO HUMANO</b>	Laura Ferreira
<b>GERENTE DE TECNOLOGÍA, INFORMÁTICA Y PROCESOS</b>	Margarita Rojas





**Lourdes Macchi**  
Gerente General



**Rodrigo Rojas**  
Gerente de Riesgo Integral



**Julio Vázquez**  
Gerente de Administración y Operaciones



**Sabino Cañete**  
Gerente Comercial

## COMITÉS

Integrados por Directores y Gerentes para la toma de decisiones sobre temas específicos.

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 responsables de implementar, dar seguimiento y evaluar las actividades y sus resultados.

### Comités actuales:

- 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



**Laura Ferreira**  
Gerente de Talento Humano



**Raquel Vázquez**  
Gerente Oficial de Cumplimiento



**Margarita Rojas**  
Gerente de Tecnología, Informática y Proceso



**Edgar Molas**  
Gerente de Créditos y Cobranzas

## 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, poniendo a disposición la información necesaria para clientes, así como para terceros, para que puedan 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.

## GESTIÓN DE RIESGO

Gestionamos el riesgo de manera oportuna buscando instalar y mejorar la cultura del riesgo en toda la entidad. El Riesgo Integral brinda estrategias para nuevas oportunidades a fin de fortalecer y aumentar la gestión de negocio buscando rentabilidad y crecimiento sostenido, además de innovar y asegurar el logro de las metas corporativas.

Durante el año 2016 hemos continuado el trabajo de fortalecimiento de la gestión de Riesgo de Crédito, Operacional, Financiero y de Mercado.

### Riesgo de Crédito

Durante el primer semestre del 2016 continuamos consolidado la Gestión Integral de Riesgos, asistidos por una consultoría internacional especializada en Riesgo Crediticio. Asimismo, incorporamos nuevas herramientas que permiten el monitoreo del impacto de determinados hechos y eventos; y ajustamos la segmentación de la cartera. Estamos fuertemente orientados al fortalecimiento de la cultura de riesgo en la entidad y trabajamos en la transformación de los datos para la obtención de información útil y oportuna, convencidos de que la actualización de la información debe

ser una constante, ya que constituye un impulsor en la generación de valor en la toma de decisiones.

En Cobranzas, hemos introducido un nuevo mecanismo de administración de la cartera en mora, intensificando la gestión en la mora temprana. Con el objetivo de seguir aplicando mejores prácticas en la gestión del Riesgo.

A finales del año 2016, se ha resuelto la separación de la Gerencia de Créditos y Cobranzas, de la Gerencia de Riesgo Integral, de manera a que la Gerencia de Créditos y Cobranzas quede como área de soporte directo a la gestión del negocio, y la Gerencia de Riesgo Integral enfocada al riesgo operativo, de mercado y liquidez, además del monitoreo integral de la cartera en general.

### Riesgo Operacional, Financiero y de Mercado

Estamos abocados a mantener un monitoreo permanente de 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. Asimismo, 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 monitoreado 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.

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 inventarios de eventos y mecanismos de gestión de Riesgo Operacional para 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

Somos la institución financiera no bancaria más antigua en Paraguay; trabajamos desde 1976 con los pequeños, medianos y grandes emprendedores generando resultados de impacto social, ofreciendo productos y servicios integrales que acompañan a nuestros clientes en sus emprendimientos.

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

Para brindar una atención acorde a las características y necesidades de los clientes, contamos con 45 oficinas: 35 sucursales y 10 centros de atención al cliente (CACs) distribuidos en 3 regiones para focalizar la gestión en las zonas: Metropolitana, Norte y Sureste. También ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de acercarse a nuestra red de más de 500 Corresponsales No Bancarios y Agentes Autorizados en todo el país.

De nuestros más de 740 colaboradores, 57% están involucrados en las operaciones de crédito y front-office.

Enfocados en la atención al sector rural y agrícola, alcanzamos a más de 119.000 clientes, de los cuales el 54% pertenece a ese sector; siendo de esta manera una de las más grandes redes en el país.

La agricultura y ganadería representan en términos económicos el 31% de la cartera, mientras que el comercio corresponde al 28% y el consumo al 12%, siendo la cartera de créditos total USD 145 millones.

Con el fin de complementar las operaciones de crédito, en nuestro portfolio de productos y servicios también se encuentran: cajas de ahorros, tarjetas de crédito y débito, remesas, etc. A través de nuestra sólida trayectoria, ofrecemos servicios financieros a las microempresas de bajos ingresos utilizando la metodología crediticia individual y de banca comunal (BC).



## PRODUCTOS Y SERVICIOS





## PRODUCTOS PARA EMPRENDEDORES



**Microcrédito Comercial:** créditos comerciales y de servicios. Otorgamos financiaci3n 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 financiaci3n de sus cultivos y las herramientas necesarias, abarcando todas las etapas y los diferentes tipos de rubros. Otorgamos créditos para la producci3n de soja, mandioca, ka'a he'e, caña dulce, algod3n, tomate, arroz, maíz, zanahoria, poroto, entre otros, con plazos de vencimiento acordes al sector.

**Pymes:** crédito ideal para impulsar los emprendimientos comerciales, industriales y ganaderos de nuestros clientes. Ofrecemos préstamos para la adquisici3n de implementos, herramientas y/o pequeñas maquinarias (Activo Fijo). También financiamos la compra de mercaderías, materia prima, gastos operativos y todo lo

que necesite para su emprendimiento (Capital Operativo), con montos y plazos ajustables de acuerdo al flujo financiero del negocio.

**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.

**Banca Comunal:** es una organizaci3n 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 un Reglamento Interno propio. Es un programa cuyo componente principal y más importante es la educaci3n financiera y el empoderamiento de la mujer, especialmente de aquellas de sectores más vulnerables y también de escasos recursos.



## PRÉSTAMOS PERSONALES Y TARJETAS DE CRÉDITO

### Préstamos Personales

Ofrecemos planes diseñados especialmente para los que trabajan en empresas y cuentan con un salario mensual.

- **Tu Auto**

Para hacer realidad la compra del vehículo, 0km o usado, con planes en guaraníes y en dólares.

- **Tu Viaje**

Con el cual hacer el viaje soñado es posible, con cuotas accesibles y una tasa preferencial.

- **Tu Casa Propia**

Para comprar, construir, remodelar o ampliar la casa con planes accesibles y ventajosos.

### Tarjetas de Crédito

Contamos con Tarjetas de Crédito de las marcas Credifielco, Mastercard y Visa para realizar compras en comercios y adelantos en efectivo financiados hasta en 24 cuotas con intereses.

### Tarjeta Prepaga

Nuestra tarjeta prepaga Te Acercamos Visa puede ser utilizada tanto en el territorio nacional como en el exterior para realizar compras en comercios y adelantos de efectivo, pudiendo controlar siempre tus gastos mediante el importe cargado a ella.

Con nuestra prepaga Te Acercamos también se puede recibir giros de Western Union en cualquier cajero de la Red Infonet® en todo el país las 24 hs del día, los 365 días del año.



## 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.
- Ahorro Programado.
- Certificado de Depósito de Ahorro.

### 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

Trabajamos conjuntamente con aseguradoras referentes del mercado en el diseño de planes de cobertura acordes a las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo como diferencial la asesoría permanente al asegurado. Nos ocupamos de la capacitación constante de nuestra fuerza comercial con el fin de asesorar, brindar soluciones y concienciar debidamente a cada cliente.

Durante el 2016 hemos diseñado e implementado un Microseguro con cobertura de Vida y Salud de primera necesidad, asistiendo a clientes de todo el territorio nacional.

Asimismo, con el fin de ofrecer soluciones adaptadas a la situación de vulnerabilidad

de las personas, seguimos impulsando el Microseguro de Accidentes Personales, que busca dar apoyo al cliente y a su familia en momentos de dificultad consecuentes de un accidente.

### Nuestros planes:

- Seguro de Automóvil
- Multirriesgo Hogar
- Micro Seguros
- Accidentes Personales
- Asistencia de Salud & Vida
- Seguro de Maquinarias
- Multirriesgo Comercio

### Financiera El Comercio



CORREDORES DE SEGUROS

## 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.

### Tigo Money

- Carga y retiro de billetera.
- Envío y recepción de giros.

### Pago de Guías de Traslado.

### Pago de Impuestos.

### Dinelco Efectivo.

### Pago de Salarios.

### Pago a Jubilados.

### Cambios de Divisas.

### Transferencias Interbancarias vía Sistema de Pagos del Paraguay (SIPAP).





# CUANDO LAS METAS SON LAS MISMAS



**PAMELA REJALA**  
OFICIAL PYMES  
FINANCIERA EL COMERCIO

**ROSANA VILLADET**  
ARTESANA DE LIMPIO  
CLIENTE DE JAJAPO BANCA COMUNAL  
FINANCIERA EL COMERCIO

\*Según estudios científicos, los parecidos entre dos personas se desarrollan cuando éstas comparten las mismas experiencias.

\*SCHOOL OF BIOLOGICAL SCIENCE DE LA UNIVERSIDAD DE LIVERPOOL.

## NUESTRA MARCA

Trabajamos con pasión, haciendo feliz a nuestra gente.

Trabajamos movidos por el profundo  
valor de la confianza.

Confianza es creer en vos, en tus sueños,  
en tu voluntad de progreso.

Es estar presente, es ser parte.

Es la capacidad de creer en el otro.

Creer en el otro, es creer en las  
historias, y ser parte de ellas.

Ser parte, es lo que ocurre cuando reconocemos  
que tus sueños y tu progreso nos da la oportunidad  
de ser felices, amando lo que hacemos.

Somos una marca que confía en  
EL PODER DE HACER de todos, y de cada uno.

**Financiera El Comercio, 40 años haciendo.**

**Top  
of  
Mind**  
Paraguay 2016

NO SOLO EN SUS MENTES,  
SINO EN SUS VIDAS.

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

**40años**haciendo.





## SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Región Metro

Sucursal Aviadores  
 Sucursal San Lorenzo  
 Sucursal Carapeguá  
 Sucursal Centro  
 Sucursal Lambaré  
 Sucursal Ñemby  
 Sucursal Eusebio Ayala  
 Sucursal Luque  
 Sucursal Mariano Roque Alonso  
 Sucursal Caaguazú  
 CAC Itauguá  
 CAC Caacupé  
 CAC Villeta  
 CAC Limpio

### Región Sureste

Sucursal Ciudad del Este Abasto  
 Sucursal Ciudad del Este Km7  
 Sucursal San Ignacio  
 Sucursal J. E. Estigarribia (Campo 9)  
 Sucursal Encarnación  
 Sucursal Pilar  
 Sucursal Yuty  
 Sucursal Natalio

Sucursal María Auxiliadora  
 Sucursal Santa Rita  
 Sucursal San Juan Nepomuceno  
 Sucursal Villarrica  
 CAC Coronel Bogado  
 CAC Hohenau  
 CAC Mayor Otaño  
 CAC Hernandarias

### Región Norte

Sucursal Coronel Oviedo  
 Sucursal Capiibary  
 Sucursal Curuguaty  
 Sucursal Katueté  
 Sucursal San Estanislao  
 Sucursal Nueva Esperanza  
 Sucursal Choré  
 Sucursal Santa Rosa del Aguaray  
 Sucursal San Pedro  
 Sucursal Concepción  
 Sucursal Horqueta  
 Sucursal Pedro Juan Caballero  
 Sucursal Vallemí  
 CAC General Aquino  
 CAC Salto del Guairá





## CORRESPONSALES NO BANCARIOS

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.

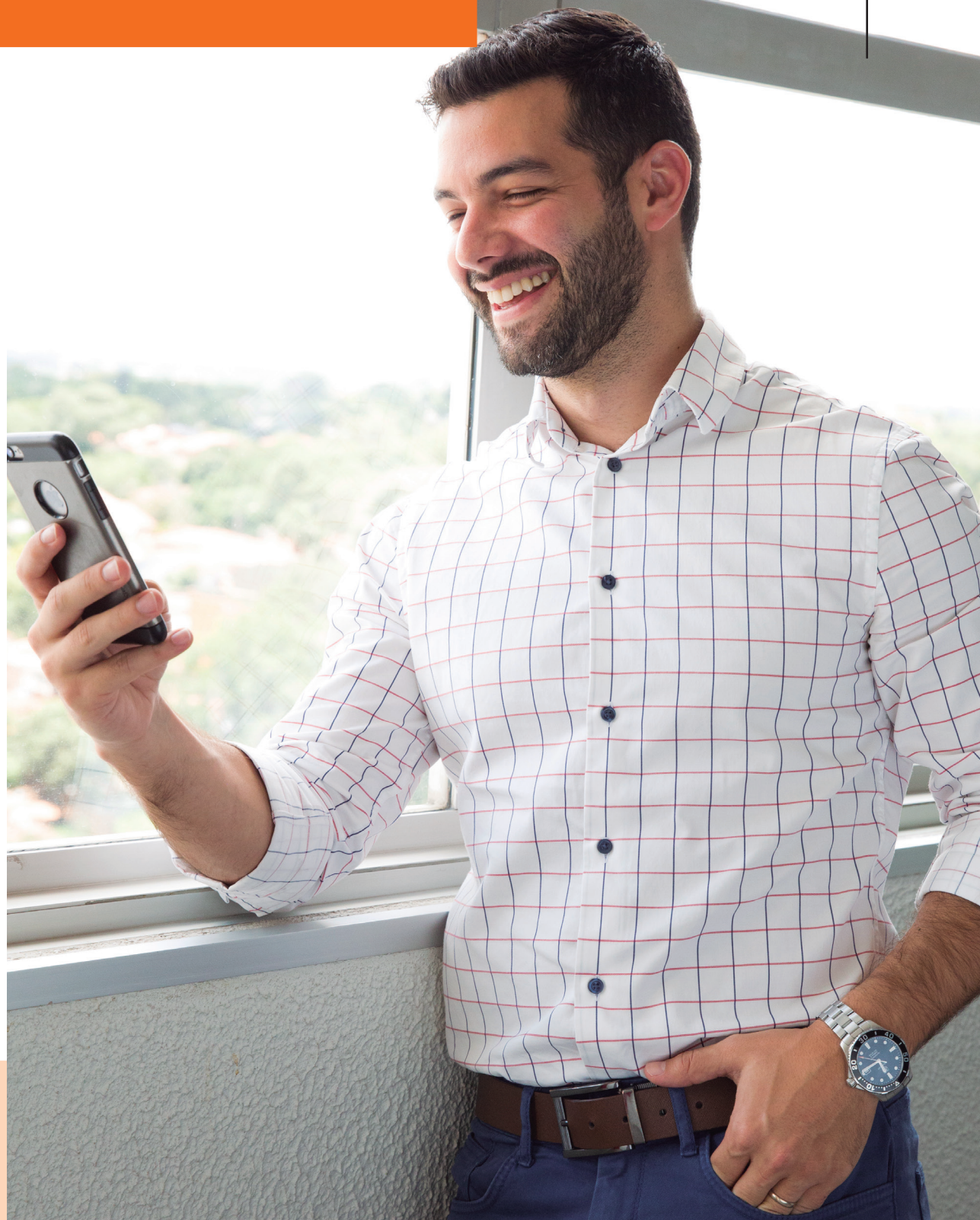
Un Corresponsal No Bancario es un comercio como por ejemplo farmacia, estación de servicios, auto servicios, casa de cambio, etc., autorizado por Financiera El Comercio para realizar operaciones y prestar servicios tales como envío y recepción de giros Western Union, cobros

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 520 Corresponsales No Bancarios y Agentes Autorizados es el acompañamiento y soporte cercano brindado día a día.



## INNOVACIÓN



### Sucursal Web

Hemos puesto a disposición de nuestros clientes y el público en general nuestra Sucursal Web, una plataforma digital a través de la cual el usuario puede acceder a consultar todos sus productos y servicios, realizar transferencias, pagos de préstamos y tarjetas, pagos de servicios y más, las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de nuestra aplicación para smartphones Financiera El Comercio o nuestra web [www.elcomercio.com.py](http://www.elcomercio.com.py)

### Aplicación Móvil Financiera El Comercio

Disponible en tiendas App Store y Google Play, esta aplicación coloca a una sucursal de Financiera El Comercio al alcance de la mano de nuestros clientes.

Con innovadora tecnología, la misma ofrece la posibilidad de acceder mediante Touch ID directamente, visualizar gráficos estadísticos de las operaciones realizadas, así como categorizar por rubro sus ingresos, gastos, y más, todo sencillamente desde el dispositivo móvil, permitiendo al cliente llevar un adecuado control de sus finanzas.

### Incremento de bocas para pago de cuotas y extractos de Tarjetas de Crédito

Durante el 2016 establecimos alianzas con empresas reconocidas principalmente por su capilaridad con el fin de ofrecer a nuestros clientes más alternativas para abonar cómodamente las cuotas de sus préstamos y extractos de Tarjetas de Crédito.

### Bancard S.A.

Incorporamos el cobro en línea de préstamos y tarjetas por sus canales habilitados en la red de cobranzas de Infonet:

- Bocas de Infonet Cobranzas®, a través de sus dispositivos POS, en sus más de 1.200 comercios adheridos.
- Página web [www.pagomovil.com.py](http://www.pagomovil.com.py)
- Aplicativo para smartphones Pago Móvil®

### Operaciones sin Tarjeta de Débito

Con miras a ofrecer herramientas prácticas y simples para nuestros clientes, implementamos el servicio de operaciones sin Tarjeta de Débito, a través del cual el titular de una Caja de Ahorros o Cuenta Básica, puede realizar compras en comercios y extracciones de su cuenta en cajeros automáticos de la Red Infonet, a través de su teléfono móvil, sin necesidad de tener físicamente su Tarjeta de Débito en el momento de realizar la operación.

### Pronet S.A.

En alianza con Pronet, nuestros servicios se encuentran disponibles para pago en las más de 2.500 bocas de Aquí Pago® habilitadas en todo el territorio nacional.

### Tigo

De la mano de Tigo Money®, todos nuestros clientes que tengan activa su billetera electrónica con la operadora Tigo, tienen la posibilidad de pagar sus préstamos desde su celular utilizando el menú USSD \*555#.

### Créditos en línea a través del menú celular \*365#

Uno de los productos innovadores del año, ofrece a todos los clientes de la Billetera Tigo Money® la posibilidad de solicitar un préstamo formal directamente desde su teléfono móvil marcando el \*365#, obteniendo una respuesta al pedido de manera inmediata. Este canal está enfocado en créditos de consumo hasta Gs 1.500.000, y a la financiación de smartphones de la operadora Tigo.

### Giros de Tigo Money®

En el 2016 se han habilitado en nuestras 45 oficinas físicas para clientes y visitantes, los servicios de carga de billetera, envío y recepción de giros a través del canal Tigo Money®.



## CUANDO LAS METAS SON LAS MISMAS



**ANA MONGELÓS**  
SUB GERENTE  
DE LOGÍSTICA Y COMPRAS  
FINANCIERA EL COMERCIO

**SALVADORA GAUTO**  
ARTESANA DE LIMPIO  
CLIENTE DE JAJAPO BANCA COMUNAL  
FINANCIERA EL COMERCIO

\*Según estudios científicos, los parecidos entre dos personas se desarrollan cuando éstas comparten las mismas experiencias.

\*SCHOOL OF BIOLOGICAL SCIENCE DE LA UNIVERSIDAD DE LIVERPOOL.

**Top  
of  
Mind**  
Paraguay 2016

NO SOLO EN SUS MENTES,  
SINO EN SUS VIDAS.

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

**40años**haciendo.

## PREMIOS Y DISTINCIONES

### Top of Mind 2016

Este estudio pretende poner una mirada sobre la recordación de las marcas en Paraguay y su relación con la gente, es una iniciativa del Diario 5 días y Revista PLUS y consta de 58 categorías de productos a nivel nacional. Por quinto año consecutivo somos Top of Mind, en la categoría Financieras.

### Gran Premio Ranking de Marcas 2016

Estudio de mercado realizado por la Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP) a través de la empresa Metro Market Research con el objetivo de identificar a las marcas con mayor uso, recordación y preferencia por parte de los consumidores.

Por segundo año consecutivo somos Marca Preferida, en la categoría Financieras.

### Premios Prestigio Paraguay a la Reputación Corporativa

Basado en un informe de estudio cuantitativo realizado por la Consultora CCR impulsado por el Diario 5Días con el fin de evaluar la valoración de las marcas con reputación más prestigiosa del Paraguay desde el punto de vista del consumidor. Con puntuaciones en 7

dimensiones (Confianza, Calidad de productos y servicios, Innovación constante, Publicidad, Popularidad, Tradición, Compromiso social y ambiental).

### Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra las Mujeres – 2016

Distinguidos con el Sello Empresa Segura Libre de Violencia y Discriminación contra las Mujeres otorgado por el Ministerio de la Mujer de Paraguay, por los esfuerzos en promover la no violencia contra las mujeres y la igualdad de oportunidades.

Única entidad del sector financiero en recibir este premio en su primera edición 2016.

### 1ª Edición de los Premios por la Educación y Seguridad Vial

Bajo el lema “Juntos salvamos vidas” el Touring y Automóvil Club Paraguayo junto con organizaciones aliadas premió las acciones de empresas y jóvenes que contribuyan a disminuir los siniestros viales en nuestro país.

Ganamos la distinción en la categoría “Vehículos más Seguros” en esta edición.

**Top  
of  
Mind**  
Paraguay 2016

MARCA PREFERIDA  
CAP 2016

PREMIOS  
**Prestigio**  
2016

empresa segura  
**es**  
libre de violencia y discriminación contra las mujeres

**JUNTOS**  
SALVAMOS VIDAS  
COOPERACIÓN PARA LA EDUCACIÓN Y LA SEGURIDAD VIAL

**HeForShe**





**SOCIAL**



## ALIADOS ESTRATÉGICOS



### Asociación de Entidades Financieras del Paraguay y Red de Microfinanzas

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

Este año nuestra Vicepresidenta 2ª, la Sra. Silvia Murto de Méndez, presidió la ADEFI con el propósito de contribuir al desarrollo del sector financiero nacional, impulsando el crecimiento de las personas y empresas a través de la educación en las buenas prácticas financieras.

### Red Pacto Global Paraguay

El Pacto Global es una iniciativa promovida por Naciones Unidas, en la cual las empresas y organizaciones que se comprometen de

manera voluntaria buscan crear una economía global sostenible.

Somos miembro de la Red del Pacto Global Paraguay desde el año 2006, nos adherimos reafirmando de esta manera nuestro compromiso con el desarrollo global a través de la promoción de la responsabilidad social empresarial como un estilo de gestión que apunta a generar resultados, no solo económicos, sino también sociales.

Nuestras estrategias y operaciones están alineadas a los diez principios universalmente aceptados.

Participamos activamente en las mesas temáticas de trabajo: Medio Ambiente, Equidad y Prosperidad.

Al cierre del año 2016 hemos publicado nueve CoPs (Comunicación de Progreso), consistente

en reportes sobre los avances de nuestras actividades relacionadas a los principios.

## 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 al 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 de Desarrollo Sostenible:

1. Fin de la pobreza.
2. Hambre cero.
3. Salud y bienestar.
4. Educación de calidad.
5. Igualdad de género.
6. Agua limpia y saneamiento.
7. Energía asequible y no contaminante.
8. Trabajo decente y crecimiento económico.
9. Industria, innovación e infraestructura.
10. Reducción de las desigualdades.
11. Ciudades y comunidades sostenibles.
12. Producción y consumo responsables.
13. Acción por el clima.
14. Vida submarina.
15. Vida de ecosistemas terrestres.
16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
17. Alianzas para lograr los objetivos.

## ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) fue elaborada para el Gobierno de Paraguay, tiene como objetivo reducir la pobreza e impulsar el crecimiento económico en el Paraguay, mediante la fuerza combinada de los sectores públicos y privados, organismos sin fines de lucro, y la sociedad civil para identificar objetivos realistas y trabajar coordinadamente para alcanzarlos.

“Un sistema financiero inclusivo puede ayudar a reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida.”

La ENIF tiene como visión: “Servicios financieros asequibles y de calidad para todas las personas en Paraguay a través de un mercado diverso y competitivo”.

### Sus principales objetivos son:

- Reducir las vulnerabilidades financieras de las familias en la base de la pirámide.
- Promover el mayor alcance de los servicios financieros en un mercado competitivo y seguro.
- Ayudar al desarrollo económico y el crecimiento a través del acceso de las MIPYMES y grandes empresas a los productos financieros.
- Promover la inclusión financiera manteniendo un equilibrio con la estabilidad del sector financiero, la integridad y la educación/protección de los consumidores.

### Mesas temáticas de trabajo:

- Créditos
- Ahorros
- Seguros
- Medio de pagos
- Educación Financiera
- Protección al cliente
- Poblaciones vulnerables

Estamos convencidos de que la inclusión y educación financiera son el camino correcto para lograr generar un impacto positivo y progreso en nuestro país, por lo que, como foco de nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial y también en representación de la ADEFI, apoyamos activamente a la ENIF y somos parte de sus mesas de trabajo junto con el Ministerio de Hacienda, el Banco Central del Paraguay, la Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social, el Instituto Nacional de Cooperativismo, y otros actores del sector público, privado, organismos sin fines de lucro y la sociedad civil.

### Fondo Multilateral de Inversiones miembro del Grupo BID

Somos conscientes que para el desarrollo de nuestros proyectos comerciales y sociales las alianzas son un factor determinante que permite alcanzar nuestras metas logrando además un impacto positivo en las poblaciones

vulnerables del país de manera sostenible. En este contexto 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 con el objetivo de proveer servicios financieros y no financieros inclusivos, 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 con prácticas responsables de protección al cliente, implementando el crédito individual y el crédito grupal bajo la tecnología de Banca Comunal. Estas iniciativas fueron posibles gracias a cuatro Cooperaciones Técnicas No Reembolsables.

### Incofin RIF II

Este año hemos culminado satisfactoriamente el proyecto de Asistencia Técnica con Incofin en el marco de RIF II, esta alianza tuvo como objetivo principal la promoción de la inclusión financiera en Paraguay fortaleciendo el desempeño operativo y financiero de nuestra institución.

### Plan Internacional Paraguay

Trabajamos con la ONG Plan Internacional ayudando a niños y niñas a desarrollar su pleno potencial en sociedades que respeten los derechos y la dignidad de las personas para mejorar su calidad de vida.

Nuestro fuerte compromiso junto con Plan Internacional, en la promoción de los derechos de la niñez, tiene como fin garantizar el pleno ejercicio de los mismos por parte de los niños y niñas.

### Aflatoun

Un concepto innovador y equilibrado basado en los derechos de la niñez y la adolescencia a manera de que las niñas, los niños y adolescentes cuenten con mejores herramientas para el combate a la pobreza. Como programa Aflatoun introduce la educación social y financiera balanceada en los sistemas de educación formal y no formal a través de actividades creativas y motivadoras.

En Financiera El Comercio, hemos culminado la expansión del proyecto de Educación Social y Financiera para Niños y Niñas “Aflatoun” con el objetivo de capacitarlos en sus derechos, además de impulsar la cultura del ahorro no solo de recursos económicos, sino también de recursos materiales, agua y energía eléctrica.



#### Resultados alcanzados:

- 8.300 niños y niñas del 1er al 8vo grado participaron del programa.
- 116 escuelas de las ciudades de Villarrica, Félix Perez Cardozo, Ñumi, Paso Yobai y Colonia Independencia del Departamento de Guairá.
- 686 docentes y 26 técnicos (Supervisores) del Ministerio de Educación y Cultura entrenados para la réplica y evaluación del programa Aflatoun.
- Desarrollo e implementación del producto de ahorro para niños y niñas “Mi Cajita y Yo”.

#### Otros números importantes:

- Cada niño recibió 40 minutos semanales de clases sobre el contenido Aflatoun.
- 600 guías impresas para docentes.
- +42.000 familias accedieron al fascículo “Aprendiendo con Aflatoun” publicado cada martes en el Suplemento El Escolar del diario ABC Color durante el 2016.

#### #PorSerNiña

En el Día Internacional de la Niña celebrado cada 11 de octubre nos sumamos al movimiento #PorSerNiña, el cual busca transformar las relaciones de poder para que las niñas puedan aprender, liderar, decidir y prosperar. Manifestamos nuestro compromiso en trabajar desde nuestro lugar para derribar las barreras de la desigualdad, sobre todo la que concierne a la desigualdad de género no solo entre mujeres y hombres, sino empezando por las niñas y niños.

A través de un acto simbólico de toma de poder denominado #NiñasAlPoder ese día fuimos dirigidos por Liz Paola de 12 años de edad, quien asumió la presidencia de Financiera El Comercio para dar visibilidad a los derechos de la niñez y la igualdad de niñas.

#### SAPE'A

En el marco del programa SAPE'A – Habilidades, Empleo y Emprendimiento Juvenil, que Plan Internacional implementa en coordinación con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y con el apoyo de la AECID; hemos firmado un Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre Financiera El Comercio y Plan Internacional que tiene el objetivo de promover el trabajo decente para adolescentes y jóvenes de zonas rurales del Paraguay.

Los jóvenes rurales beneficiarios de las capacitaciones impartidas por el Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral (SINAFOCAL) y el Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP) tienen la posibilidad de realizar su pasantía laboral en la institución por un periodo de 3 meses para tener el primer contacto y experiencia en el mundo laboral en una organización formal en sus comunidades.

En el 2016 con mucho orgullo recibimos a pasantes del programa SAPE'A en nuestras sucursales de Villarrica, Santaní, Cnel. Oviedo, Campo 9 y Caaguazú.

#### Itaipú Binacional

Nuestra alianza se concreta en el marco de los programas de Responsabilidad Social Empresarial de ambas instituciones, desde hace varios años venimos desarrollando en conjunto acciones vinculadas a la educación en todas sus formas, a lo largo del 2016 apoyamos actividades destinadas a promocionar la educación vial para jóvenes del interior del país.

#### Touring y Automóvil Club Paraguay

##### “Juntos Podemos Salvar Millones de Vidas”

Desde marzo de 2015, motivados por la necesidad de trabajar en la prevención y reducción del gran porcentaje de siniestralidad existente en el país a causa de los accidentes de tránsito, nos adherimos al Programa del Touring y Automóvil Club Paraguay de educación vial “Juntos Podemos Salvar Millones de Vidas”.

A lo largo del 2016 nuestras acciones se centraron en la difusión de mensajes de concienciación tanto dentro como fuera de nuestra organización.

##### Calles Seguras, Jóvenes Prevenidos

Trabajamos en conjunto con la Itaipú Binacional y el Touring y Automóvil Club Paraguay con el fin de promover la responsabilidad cívica y moral en los jóvenes, a través de un cambio de actitud. Durante el 2016 acompa-

ñamos el desarrollo de talleres sobre Seguridad Vial en 15 instituciones educativas de las ciudades de Coronel Oviedo, Caaguazú, J. E. Estigarribia, O'Leary, J. L. Mallorquín, Minga Guazú, Presidente Franco, Hernandarias, San Alberto, Itakyry, Katueté, La Paloma, Salto del Guairá, Corpus Christi y Santaní, las mismas fueron escogidas debido a que cuentan con un alto índice en accidentes de tránsito.

#### Fundación Solidaridad

Trabajamos de manera integral para generar un impacto social positivo en las comunidades en las que estamos presentes. Como empresa socialmente responsable, coherente con nuestra misión y visión apoyamos la inclusión en todas sus formas, por ello conjuntamente con la Fundación Solidaridad sumamos esfuerzos a favor de la inclusión de personas con discapacidad física.

Durante el mes de mayo del 2016 apoyamos la campaña “Mes de la Solidaridad” a través de la cual se dio a conocer los trabajos de la fundación con el fin de recaudar fondos y adherir nuevos padrinos.



## PROTECCIÓN AL CLIENTE



Comprometidos con la satisfacción del cliente, brindándole una atención integral y responsable, trabajamos en base a los Principios de Protección al Cliente Financiero de Smart Campaign®.

Buscamos obtener la certificación de Smart Campaign® mediante la revisión y la mejora continua de nuestras políticas, procesos, canales y productos para asegurar un servicio responsable y de calidad.

Estos principios buscan otorgar al cliente actual y potencial la seguridad de que los servicios y productos financieros que ofrecemos son los más eficientes y adecuados a sus necesidades con el fin de resguardar su salud financiera.

### Los principios son 7 y se refieren a:

1. Diseño y distribución apropiada de productos.
2. Prevención del sobreendeudamiento.
3. Transparencia.
4. Precios responsables.
5. Trato justo y respetuoso de los clientes.
6. Privacidad de los datos del cliente.
7. Mecanismos para la resolución de quejas.





Esta metodología permite bancarizar a personas habitualmente 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. 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.

Jajapo Banca Comunal tiene varios objetivos, destacamos el de 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.

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.

#### El impacto del proyecto

- Crecimiento anual cercano al 10% de la cartera.
- Triplicamos la cantidad de clientes de 6.300 a 21.000.
- 220.000 habitantes beneficiados, considerando que cada familia tiene como mínimo 4 integrantes.
- 75% del total de prestatarios representa la participación de la mujer emprendedora a través del Programa de Banca Comunal.
- 51% de los clientes de bancas son menores de 35 años, es decir, el programa apoya las iniciativas empresariales y sociales principalmente de jóvenes.
- 1.000 líderes de las bancas comunales capacitadas en el marco de las Jornadas de Desarrollo Comunitario.
- La proporción de bancas comunales rurales respecto a las situadas en zonas marginales periurbanas alcanzó a casi dos terceras partes de la cartera total de clientes de Banca Comunal.

En el mes de agosto de la mano del FOMIN miembro del Grupo BID, presentamos los resultados y lecciones aprendidas del proyecto “Jajapo Banca Comunal” en un evento llevado a cabo en la Manzana de la Rivera, compartiendo con aliados estratégicos del proyecto, colaboradores, accionistas, inversionistas, clientes de Jajapo e invitados especiales que vivieron la experiencia de la banca comunal con productos elaborados por nuestros clientes.



## NUESTRO APOYO

### Empresa sin Pobreza

En alianza con la Asociación de Empresarios Cristianos (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.

En el año 2016 hemos concluido la segunda etapa de encuestas llegando a 301 colaboradores y abarcando un total de 1.173 personas que conforman las familias de los encuestados.

### #HeforShe

#HeforShe es una campaña solidaria, creada por la ONU Mujeres que busca involucrar a hombres, jóvenes y niños como defensores y agentes de cambio en el logro de la igualdad de género buscando convertir en una realidad los derechos de las mujeres y las niñas en el mundo. Junto a otras 9 empresas somos pioneros apoyando el desarrollo de una Guía para la buena elaboración e implementación de un “Plan de Igualdad en las empresas”. En el 2016 recibimos el reconocimiento como “Empresa Líder en la Promoción de la Igualdad de Género” por nuestro compromiso con los derechos humanos y el empoderamiento de las mujeres, este premio fue otorgado por la ONU Mujeres y #HeforShe.

## SEMINARIOS

### FOROMIC 2016

Con el lema “Generar oportunidades a través de la inclusión financiera” se desarrolló el foro más importante en la región sobre microempresarios y microempresas que congregó a representantes de la sociedad civil, empresas financieras privadas y públicas, organismos multilaterales de financiación, instituciones académicas, firmas consultoras, entes reguladores del sector financiero, inversores, entre otros. La Sra. Teresa de Velilla, Presidente y el Sr. Carlos A. Heisecke R. Vicepresidente 1º nos representaron y participaron de sesiones plenarias referentes a promover soluciones sostenibles para el desarrollo, el financiamiento alternativo y climático, la tecnología en los sistemas financieros y sus implicancias así como emprendimientos de alto impacto considerando la innovación.

### VII Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad “De la desigualdad a la inclusión”

Colaboradores de distintas áreas participaron del congreso internacional que año tras año

organiza la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), conociendo de este modo la incidencia positiva de las estrategias concretas de muchas empresas en torno a la reducción de la pobreza a través de proyectos de negocios inclusivos que incorporan a familias de bajos ingresos a su cadena de valor; creación de valor compartido y de generación de oportunidades en la base de la pirámide.

### Tercer Seminario Regional de Responsabilidad Social Empresarial “Construyendo Sustentabilidad. Empresas que generan valor”

Colaboradores del área de RSE y la sucursal de Encarnación asistieron al seminario regional de RSE desarrollado en dicha ciudad. Abordando temas como: Desafíos empresariales para el desarrollo sustentable, Incorporando la sustentabilidad en la estrategia corporativa, Negocios con la base de la pirámide, Impacto en el desarrollo desde la gestión empresarial, Empresas sin Pobreza.





**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.

### ARUBAN

Trabajamos conjuntamente con ARUBAN (Asociación de Recicladoras del Bañado Norte) con el fin de implementar un Programa de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos Reciclables en nuestras sucursales y casa matriz así como la donación de los residuos reciclables a ARUBAN, en el marco de nuestros principios de Responsabilidad Social y Ambiental.

En el año 2016 el total de material reciclado asciende a **1.967 kilogramos**.

### Programa EPAI

Contamos con un programa llamado EPAI, de ahorro de energía, papel y agua que 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.

Reciclamos papel con el objeto de promoverlo como una alternativa de protección ambiental y favorecer la inclusión social de recicladores informales de la ciudad de Asunción.

Cada colaborador deposita en contenedores diferenciados papeles y plásticos que luego son retirados por miembros de la ARUBAN.

### ECOMICRO

El proyecto busca apoyar a los pequeños productores agrícolas y a la institución en la adaptación al cambio climático.

Se compone de tres líneas específicas de trabajo: 1. Ecologización de Financiera El Comercio: con el objetivo de disminuir el impacto ambiental de las operaciones incorporando aspectos ambientales de manera transversal en las actividades cotidianas y fortaleciendo el compromiso de los colaboradores en el combate al cambio climático; 2. Incorporación de la gestión del riesgo asociado al cambio climático en la cartera de préstamos: con el objetivo de mejorar el conocimiento y las herramientas disponibles para analizar, prever y mitigar el impacto del cambio climático en la cartera y 3. Desarrollo de un producto financiero verde de adaptación al cambio climático: con el objetivo de diseñar y probar un producto financiero verde para la adaptación al cambio climático de los pequeños productores frutihortícolas en la Región Oriental del Paraguay.





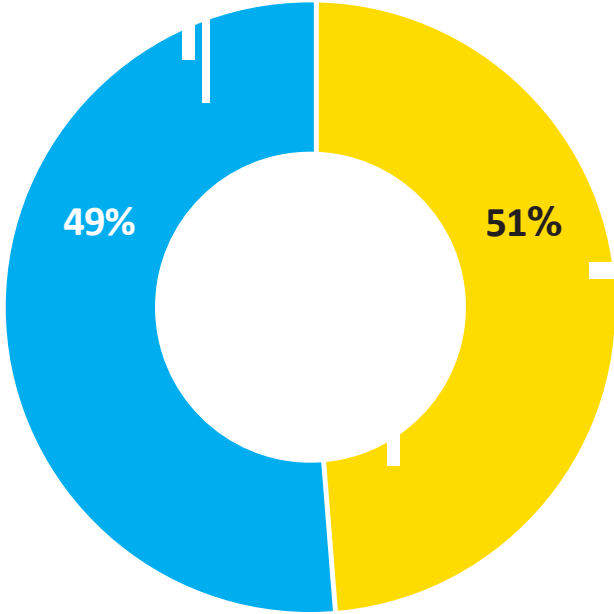
**COLABORADORES**





PERFIL DE LOS COLABORADORES

INDICADOR	2016
Total Colaboradores	748
Por Género	
Cantidad de Hombres	389
Cantidad de Mujeres	359
Por Edad	
De 18 a 29 años	451
De 30 a 39 años	248
De 40 a 49 años	36
Más de 50 años	13
Por Formación Académica	
Educ. Escolar Básica (hasta el 9no grado)	0
Nivel Medio	161
Nivel Estudiante Universitario (en proceso o no concluido)	336
Universitarios	245
Post Graduados - Maestría y/o Doctorado	6
Por Antigüedad en la Financiera	
Hasta 5 años	597
Entre 5 y 10 años	126
Entre 10 y 20 años	21
Más de 20 años	4
Por Cargo	
Directores Ejecutivos	3
Gerentes	53
Jefes	53
Supervisores	29
Administrativos	239
Ejecutivos de Cuenta	371
Aprendices/Pasantes	2
Personas con Discapacidad	
Personas con Discapacidad	1
Admisión/Dimisión	
Admisión	147
Dimisión	507
De Rotación	42,07%
Designaciones/Promociones	112
Mujeres en Cargos Directivos	2



Colaboradores de zona metropolitana.  
Colaboradores del interior del país.



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
Días libres en las sucursales	546
Medio día libre por cumpleaños	745
Uniformes 50%	794
Refrigerio	100%
Servicio de ambulancia	37
Fondo de salud	25
Plan medicina pre paga	248
Obsequios por boda	21
Obsequios por nacimiento	87
Premios por titulación	28
Permisos para estudios	286
Créditos con tasa preferencial	200



## ACCIONES



### Jornadas de Vacunación

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

### Safari Fielco 2016

Se trata de una competencia sana y divertida entre colaboradores, destinada a fomentar la integración y el compañerismo entre los funcionarios de distintas áreas/sucursales.

El 21 de setiembre del 2016 se llevó a cabo la segunda edición de esta actividad, teniendo como tema el conocimiento general de la institución y la puesta en práctica de los Valores Institucionales.

### Torneo ADEFI 2016

Se llevó a cabo el Torneo de Fútbol entre Financieras “ADEFI”, en el cual participaron equipos masculinos y femeninos. En esta ocasión el equipo de fútbol masculino obtuvo el segundo lugar y el femenino el tercer lugar.





## CLIENTES Y PROVEEDORES





## TESTIMONIOS DE CLIENTES

“Gracias a la banca conseguimos apoyo, la gente humilde puede contar con ellos. A la gente que está con nosotros en ella, le va bien. Mi idea es ampliar mi taller. Compraré más maquinarias, para agrandar el negocio. Mientras más trabajamos, más ganamos”. **Máxima Gayoso, Presidenta de la Banca Comunal La Esperanza, Luque.**

“La Banca me ayudó a trabajar mejor, restablecerme. Cubrí deudas pendientes, ahora solo tengo cuentas con la banca. Mi proyecto para más adelante con ayuda de la banca es comprar de nuevo una mezcladora y un auto, para poder hacer publicidad, vender más y visitar otras ciudades”. **Félix Silva, Integrante de la Banca Comunal Oñondivepa, Ybycuí.**

“Me siento muy feliz en mi comunidad. Trabajo muy bien con Financiera El Comercio, nos sentimos a gusto con mis compañeras y vecinos. Sacamos un préstamo de la financiera y de esa manera trabajamos con ellos. Gracias a la banca comunal aprendimos a trabajar juntas entre mujeres”. **Marciana Paredes, Integrante de la Banca Comunal Cerro Achón, Ybycuí.**



## PROVEEDORES

Buscamos crear relaciones sustentables y de largo plazo con nuestros proveedores tanto en el ámbito cuantitativo como cualitativo, cumpliendo con las obligaciones que contemplan las leyes locales para el desarrollo de sus actividades, promoviendo también la no discriminación en las prácticas de asignación y empleo a ninguna persona.

A través del documento denominado “Declaración del Proveedor” declara no emplear a niños, niñas y adolescentes en tipos de labores consideradas como trabajos prohibidos y en particular “Trabajo Infantil Peligroso” de conformidad a lo dispuesto en el Art. 125 del Código del Trabajo, el Art. 54 del Código de la Niñez y la Adolescencia y el Decreto Nº 4951/05

que reglamenta la Ley 1657/01. En el caso de emplear a adolescentes lo hará de conformidad a lo que establece el Código del Trabajo y el Código de la Niñez y de la Adolescencia y sus disposiciones concordantes y complementarias, salvaguardando todos los derechos y garantías de los mismos y teniendo presente las obligaciones que como empleador le competen. Además, deben estar comprometidos a cumplir todas las obligaciones laborales y de seguridad social relacionadas con sus funcionarios.

A diciembre 2016 trabajamos en forma conjunta con más de 800 proveedores de diferentes profesiones y sectores de la economía.

## +800 PROVEEDORES





**DESEMPEÑO ECONÓMICO**



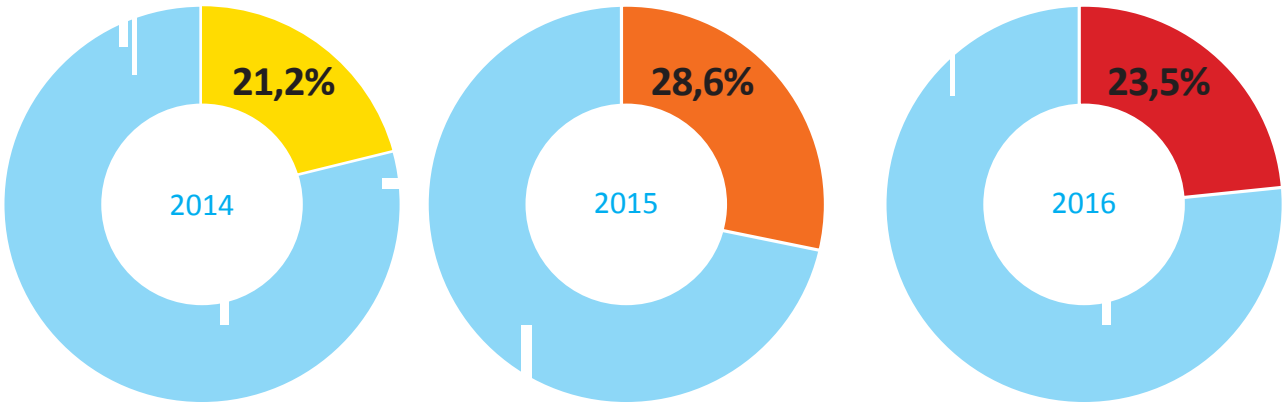
INDICADORES FINANCIEROS



Indicador	2014	2015	2016
Activos Totales	1.010.087	1.153.641	1.035.523
Lucro Líquido	27.114	28.601	1.889
ROE	25,66%	26,81%	1,31%
Patrimonio Líquido	132.795	153.987	145.539
Índice Basilea	14,63%	13,95%	17,03%
Gastos Admin./Cartera	18,50%	15,52%	15,56%

Cifras expresadas en millones de Guaraníes.

Participación de Mercado





ESTADOS CONTABLES

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

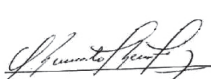
Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2015 (Expresado en Guaraníes)

ACTIVO	2016	2015
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
<b>DISPONIBILIDADES</b>		
Caja	49.207.674.526	52.444.985.305
Banco Central del Paraguay	89.437.927.449	106.049.245.059
Otras Instituciones Financieras	33.887.911.494	46.325.998.235
Deudores por Productos Financieros Devengados	40.223.012	33.736.461
Previsiones (Nota C.6)	(137.439.679)	(12.681.857)
	<b>172.436.296.802</b>	<b>204.841.283.203</b>
<b>VALORES PÚBLICOS Y PRIVADOS</b>		
Valores Públicos y Privados (Nota C.3)	<b>2.053.091.318</b>	<b>806.847.669</b>
<b>CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR FINANCIERO</b>		
Otras Instituciones Financieras	9.966.930.000	4.673.000.000
Deudores por Productos Financieros Devengados	371.151.026	149.085.406
Previsiones (Nota C.6)	0	0
	<b>10.338.081.026</b>	<b>4.822.085.406</b>
<b>CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO</b>		
Préstamos	756.478.331.435	875.213.372.133
Deudores por Productos Financieros Devengados	27.031.708.626	35.034.932.293
Previsiones (Nota C.6)	(21.601.887.897)	(40.911.683.067)
	<b>761.908.152.164</b>	<b>869.336.621.359</b>
<b>CRÉDITOS DIVERSOS</b>		
Diversos	24.803.388.153	25.281.942.080
Previsiones (Nota C.6)	(2.834.655.405)	(1.028.869.061)
	<b>21.968.732.748</b>	<b>24.253.073.019</b>
<b>CRÉDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO</b>		
Préstamos	79.129.153.106	66.859.861.307
Deudores por Productos Financieros Devengados	3.685.588.427	3.997.507.820
Previsiones (Nota C.6)	(51.171.500.284)	(52.730.974.345)
	<b>31.643.241.249</b>	<b>18.126.394.782</b>
<b>INVERSIONES</b>		
Títulos Privados	13.146.993.726	10.183.047.443
Otras Inversiones	1.867.625.386	192.605.260
Previsiones (Nota C.6)	(657.098.986)	(2.188.152.703)
	<b>14.357.520.126</b>	<b>8.187.500.000</b>
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>1.014.705.115.433</b>	<b>1.130.373.805.438</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>		
Propios (Nota C.8)	13.967.589.039	14.521.053.947
	<b>13.967.589.039</b>	<b>14.521.053.947</b>
<b>CARGOS DIFERIDOS</b>		
Cargos Diferidos (Nota C.9)	6.850.159.861	8.746.061.147
	<b>6.850.159.861</b>	<b>8.746.061.147</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>20.817.748.900</b>	<b>23.267.115.094</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>1.035.522.864.333</b>	<b>1.153.640.920.532</b>

PASIVO	2016	2015
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
<b>OBLIG. POR INTERM. FINANC. SECTOR FINANCIERO</b>		
Banco Central del Paraguay (FGD)	843.998.265	925.861.390
Otras Instituciones Financieras (Nota C.11 )	196.373.948.439	256.286.989.561
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	4.071.090.552	5.046.050.198
	<b>201.289.037.256</b>	<b>262.258.901.149</b>
<b>OBLIG. POR INTERM. FINANC. SECTOR NO FINANCIERO</b>		
Depósito - Sector Privado	644.442.882.788	682.361.478.249
Depósitos-Sector Público	821.085.967	5.552.668.554
Otras Obligaciones	294.427.600	432.780.958
Obligaciones o Deb. y Bonos Emitidos en Circulación (Nota C.10 )	5.000.000.000	0
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	12.557.478.575	14.654.583.737
	<b>663.115.874.930</b>	<b>703.001.511.498</b>
<b>OBLIGACIONES DIVERSAS</b>		
Acreedores Fiscales	2.560.811.485	7.905.407.305
Acreedores Sociales	1.455.690.216	1.569.661.292
Otras Obligaciones Diversas	18.710.982.108	22.664.046.059
Acreedores por Cargos Financieros Devengados	4.157.405	8.741.211
	<b>22.731.641.214</b>	<b>32.147.855.867</b>
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>887.136.553.400</b>	<b>997.408.268.514</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>PROVISIONES Y PREVISIONES</b>		
Provisiones	2.808.681.588	2.103.951.243
Previsiones	38.416.673	141.285.149
	<b>2.847.098.261</b>	<b>2.245.236.392</b>
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2.847.098.261</b>	<b>2.245.236.392</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>889.983.651.661</b>	<b>999.653.504.906</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b>		
Capital Integrado	89.000.000.000	78.000.000.000
Primas de Emisión	962.580	962.580
Ajustes al Patrimonio	7.737.135.483	7.197.573.252
Reservas	46.912.376.120	40.188.145.568
Resultado del Ejercicio	1.888.738.489	28.600.734.226
	<b>145.539.212.672</b>	<b>153.987.415.626</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>	<b>1.035.522.864.333</b>	<b>1.153.640.920.532</b>

CUENTAS DE CONTINGENCIA,ORDEN Y FIDEICOMISO	2016	2015
Líneas de Créditos	15.495.038.897	20.620.331.370
Otras Contingencias	1.701.564.429	6.497.762.325
<b>Total Cuentas de Contingencias</b>	<b>17.196.603.326</b>	<b>27.118.093.695</b>
Cuentas de Orden	2.075.012.933.211	2.057.519.513.524
<b>Total Cuentas de Orden</b>	<b>2.075.012.933.211</b>	<b>2.057.519.513.524</b>

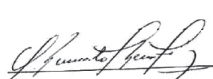
  
Cristhian M. Morel Fernández  
Contador

  
Ronald Benítez Soler  
Síndico

  
Lourdes Macchi  
Gerente General

  
Teresa Rivarola de Velilla  
Presidente

  
Cristhian M. Morel Fernández  
Contador

  
Ronald Benítez Soler  
Síndico

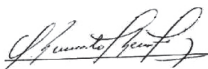
  
Lourdes Macchi  
Gerente General

  
Teresa Rivarola de Velilla  
Presidente



ESTADO DE RESULTADOS POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 DE ENERO Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 CON CIFRAS COMPARATIVAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015 (EXPRESADO EN GUARANÍES)		
<b>GANANCIAS FINANCIERAS</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Créditos Vigentes – Sector Financiero	2.785.889.109	2.326.305.029
Créditos Vigentes – Sector No Financiero	179.814.743.210	207.053.970.974
Créditos Vencidos por Intermediación Financiera	10.658.793.356	2.907.412.473
Valuación de Activos y Pasivos Financieros en M.E.	218.203.594.622	246.579.532.364
	<b>411.463.020.297</b>	<b>458.867.220.840</b>
<b>PÉRDIDAS FINANCIERAS</b>		
Por Obligaciones – Sector Financiero	16.197.888.016	16.066.127.510
Por Obligaciones – Sector No Financiero	40.846.271.779	42.798.930.045
Valuación de Pasivos y Activos Financieros en M.E.	219.272.802.682	247.076.211.490
	<b>276.316.962.477</b>	<b>305.941.269.045</b>
<b>RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES</b>	<b>135.146.057.820</b>	<b>152.925.951.795</b>
<b>PREVISIONES</b>		
Constitución de Provisiones	(290.511.942.132)	(132.480.222.146)
Desafectación de Provisiones	205.132.249.122	80.487.798.143
	<b>(85.379.693.010)</b>	<b>(51.992.424.003)</b>
<b>RESULTADO FINANCIERO DESPUES DE PREVISIONES</b>	<b>49.766.364.810</b>	<b>100.933.527.792</b>
<b>RESULTADO POR SERVICIOS</b>		
Ganancias por Servicios	62.578.786.964	59.687.179.669
Pérdidas por Servicios	(8.334.272.767)	(11.295.253.603)
	<b>54.244.514.197</b>	<b>48.391.926.066</b>
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>104.010.879.007</b>	<b>149.325.453.858</b>
<b>OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS</b>		
Ganancias por Créditos Diversos	28.847.891.484	39.145.807.113
Otras Ganancias Diversas	12.235.569.500	5.915.419.353
Por Valuación de Otros Activos y Pasivos en M.E.	300.466.351.538	256.759.309.494
	<b>341.549.812.522</b>	<b>301.820.535.960</b>
<b>OTRAS PÉRDIDAS OPERATIVAS</b>		
Retribución al Personal y Cargas Sociales	(83.878.721.948)	(95.610.795.441)
Gastos Generales	(45.663.815.592)	(41.420.276.848)
Depreciaciones de Bienes	(2.398.837.669)	(2.253.945.868)
Otras	(11.338.308.538)	(16.367.954.572)
Amortización de Cargos Diferidos	(3.309.073.004)	(5.179.435.074)
Por Valuación de Otros Activos y Pasivos en M.E.	(301.298.990.985)	(258.274.803.347)
	<b>(447.887.747.736)</b>	<b>(419.107.211.150)</b>
<b>RESULTADO OPERATIVO NETO</b>	<b>(2.327.056.207)</b>	<b>32.038.778.668</b>
<b>RESULTADOS EXTRAORDINARIOS</b>		
Ganancias Extraordinarias	6.329.778.027	3.917.965.299
Pérdidas Extraordinarias	(2.275.087.138)	(2.319.968.718)
	<b>4.054.690.889</b>	<b>1.597.996.581</b>
<b>AJUSTE DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES</b>		
Ganancias	195.430.189	110.025.142
Pérdidas	(34.326.382)	(125.647.633)
	<b>161.103.807</b>	<b>(15.622.491)</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>1.888.738.489</b>	<b>33.621.152.758</b>
Impuesto a la Renta	0	5.020.418.532
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO DESPUES DEL IMPUESTO</b>	<b>1.888.738.489</b>	<b>28.600.734.226</b>

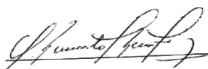
  
Cristhian M. Morel Fernández  
Contador

  
Ronald Benítez Soler  
Síndico

  
Lourdes Macchi  
Gerente General

  
Teresa Rivarola de Velilla  
Presidente

  
Cristhian M. Morel Fernández  
Contador

  
Ronald Benítez Soler  
Síndico

  
Lourdes Macchi  
Gerente General

  
Teresa Rivarola de Velilla  
Presidente



**BENITEZ CODAS & ASOCIADOS**  
**Audidores, Asesores & Consultores de Empresas**  
Corresponsal en el Paraguay de

#### 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 2016, 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. Consideramos 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 2016, 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.

Asunción, 22 de Febrero de 2017

BCA – Benítez Codas & Asociados  
Registro de Auditores Externos “SIB” N° 18

Javier Benítez Duarte  
Socio





### ¡EL PODER DE HACER!

*Dame la mano que yo quiero regalarte el alma, el corazón y el cuerpo entero.*

*Me voy hasta la última fuerza que me quede y mi mayor motivación es cuando dicen “no se puede”.*

*Con el orgullo de empezar desde abajo yo sé que se puede por eso trabajo.*

*Tengo el poder de hacer, de no rendirme y de creer...  
Que cada amanecer como el sol puedo crecer.*

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

**40 años haciendo.**



## FICHA TÉCNICA

### Coordinación general y editorial

- Rosana Almirón
- Fiorella Ferrari

### Diseño

Garabato MullenLowe

### Fotografías

- Pablo Adorno
- Laura Mendelik

Asunción, Paraguay  
Marzo 2017  
Todos los derechos reservados







 Aviadores del Chaco 1669  [www.elcomercio.com.py](http://www.elcomercio.com.py)  (021) 618 8000



DESCARGÁ LA APP FINANCIERA EL COMERCIO

