

Financiera El Comercio, Paraguay

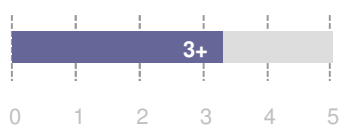
Financiera El Comercio (FIELCO) inició sus actividades en 1976 como Sociedad Anónima y fue aprobada como empresa financiera el mismo año. Extendió sus operaciones en 1999 mediante la fusión con la financiera Efisa. La **visión** de FIELCO es “Ser una empresa financiera líder, reconocida por su impacto social positivo en la comunidad” y su **misión** es “Somos una organización que trabaja mediante la innovación y eficiencia, para que todas las personas y empresas, especialmente las de menores ingresos, accedan a más y mejores servicios financieros, contribuyendo a la reducción de la pobreza en el Paraguay, ofreciendo una sostenida rentabilidad financiera y social a nuestros clientes, colaboradores y accionistas”. Desde que decidió enfocar sus actividades hacia microempresarios hace 24 años, FIELCO ha desarrollado una variada gama de servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, microseguros. FIELCO es la primera IMF de Paraguay en términos de prestatarios, con 80,225 atendidos a dic.10 y 26,303 ahorristas, a través de una red de 54 sucursales y más de 200 agentes autorizados.

Rating de Desempeño Social

Enero 2011

La Calificación Global de Desempeño Social de FIELCO es “4-”

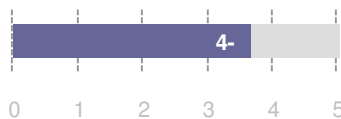
Gestión de Desempeño Social	Inclusión Financiera	Protección al Cliente y Ética Financiera	Política RH	Cambios Sociales
3+	4-	3	3+	***



Indicadores	2010
Intento de tener un impacto social	Comprometido
Riesgo de desviación de la Misión	Bajo

Gestión de Desempeño Social

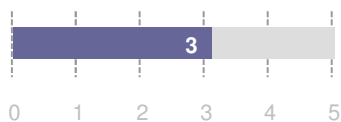
- FIELCO muestra un claro intento por tener un impacto social positivo. La misión es compartida por los órganos de gobierno y tomada en cuenta para elegir nuevos accionistas, lo cual resulta en un limitado riesgo de desvío de la misión social.
- La misión social forma parte del proceso de toma de decisiones, aunque resta convertirla en metas precisas y utilizar las capacidades existentes para establecer un sistema de Gestión del Desempeño Social que facilite su monitoreo.



Indicadores	Dic. 2010
Clientes en provincias <5 IMFs	86.4%
Mujeres prestatarias	36.3%
Prestatarios rurales	50.1%
Prestatarios con garantía social	58.9%
Penetración de crédito en población adulta (por 1,000)	20.6

Inclusión Financiera

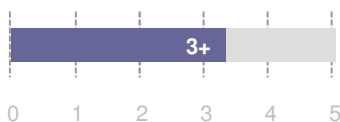
- FIELCO es un actor importante de las microfinanzas en Paraguay y sirve a 2.06% de la población adulta, que se sitúan en zonas cuyo nivel de pobreza y de ruralidad por encima del promedio nacional.
- La gama de servicios es amplia con productos crediticios numerosos, sofisticados y adaptados a las necesidades de los clientes, notablemente pequeños agricultores. Productos de ahorro aunque disponibles, podrían ser mejor adaptados a una clientela de bajos recursos.
- El costo de los servicios financieros está en la media del mercado.



Indicadores	2010
% créditos c/en central de riesgos	100%
% clientes con micro-seguro	100%
% clientes c/ riesgo cambiario	1.2%
Tasa de Porcentaje Anual (APR) mediana	38.9%
Rendimiento de cartera	26.6%
% Clientes visitados por personal no operativo	4.7%

Protección al Cliente y Ética Financiera

- FIELCO ha implementado técnicas avanzadas de evaluación de la capacidad de pago, incluyendo revisiones sistemáticas del nivel de endeudamiento y del historial crediticio, que permiten prevenir razonablemente el riesgo de sobreendeudamiento.
- La información oral y escrita proporcionada a los clientes sobre las condiciones de los créditos cumple con la normativa, pero podría ser más clara (gastos adicionales, condiciones del seguro de desgravamen obligatorio).
- Las prácticas de cobranza implementadas son sanas y respetuosas y fomentan la búsqueda de soluciones negociadas con los clientes aunque se podrían formalizar más los comportamientos inapropiados.
- Los clientes tienen opciones para quejarse que todavía podrían ser más claramente comunicados. Se prevé reforzar el seguimiento de la quejas en 2011.



Indicadores	2010
Rotación del personal	33.0%
% Personal recibiendo >2 días de capacitación (dic.09)	58.6%
Accidentes de tránsito por OC	0.00x
Incremento de sueldo anual/inflación	115.3%

Política de Recursos Humanos

- La profesionalización en la gestión de los RR.HH se ha traducido por procesos de reclutamiento bien diseñados y exentos de cualquier forma de discriminación.
- La realización de una encuesta de ambiente laboral permitió identificar áreas de mejora, como la necesidad de dar más claridad a los sistemas de promociones internas y a la escala de remuneración.
- La remuneración es competitiva así como el esquema de incentivos, aunque éste pueda representar una parte significativa de la remuneración para OC. El nivel de cobertura social es bueno. La planilla beneficia del seguro público, y puede optar por un seguro de salud complementario cuyo costo es subvencionado en 50%.
- FIELCO demuestra un alto nivel de preocupación por la seguridad de los empleados, y ha mejorado el nivel de seguridad en las sucursales.

Educación, Salud y Servicios Públicos Básicos	*****
Igualdad de Género y Empoderamiento de la mujer	*****
Lucha contra el Desempleo	*****
Democracia y Derechos Humanos	*****
Eliminación de la Pobreza	*****
Sostenibilidad del Medioambiente	*****

Cambios sociales

- FIELCO ha desarrollado iniciativas variadas en el ámbito de la educación, tanto financiera como en temas técnicos y agrícolas. Aquellos servicios todavía requieren de más estructuración, monitoreo y medios dedicados.
- El producto de Banca Comunal aún en sus inicios participa de una reflexión sobre el tema de la igualdad de género y empoderamiento de las mujeres.
- Prácticas básicas pero buenas de cuidado del medioambiente han sido implementadas internamente y se empiezan a comunicar al público.

Oferta de servicios

Servicios financieros

- Crédito**
- ✓ 80,255 clientes
 - ✓ Crédito promedio desembolsado: 1,962 USD (71% del PBI per cápita)
 - ✓ APR mediana: 39%
- Ahorro**
- ✓ 26,303 clientes
 - ✓ Saldo promedio: 2,916 USD (106% del PBI per cápita)

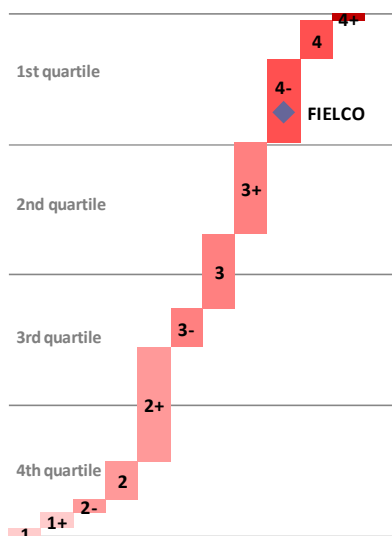
Otros servicios

- ✓ Remesas nacionales e internacionales
- ✓ Micro seguros: seguro de desgravamen,
- ✓ Piloto de seguro climático

Servicios no financieros

- | Sensibilización | Capacitación | Servicios |
|---|-------------------------------------|-----------|
| ✓ Sesiones educativas de banca comunal | ✓ Charlas técnicas para productores | x |
| ✓ Educación financiera para receptores de remesas | | |

Distribución de las calificaciones y escala de calificación



5+	Avanzado: Compromiso de largo plazo con metas sociales; manejo eficiente de desempeño social y riesgos de responsabilidad social; muy probable que la institución genere un impacto social claro.
5	
5-	
4+	Comprometido: Compromiso claro con metas sociales; manejo razonable del desempeño social y riesgos de responsabilidad social; probable que la institución genere un impacto social positivo.
4	
4-	
3+	En proceso: Intento claro para lograr metas sociales; sistemas de gestión de desempeño social en proceso de implementación
3	
3-	
2+	Incipiente: Intento claro para lograr metas sociales; baja capacidad de gestionar desempeño social
2	
2-	
1+	Imperceptible: Intención de lograr metas sociales no es tangible; bajo nivel de gestión de desempeño social
1	
1-	
0	Negativo: No se ha identificado la intención de alcanzar objetivos sociales; la deficiente gestión ha llevado a un desempeño social negativo.

Contactos: Planet Rating: Emmanuelle Javoy; ejavoy@planetrating.com; t. + 33 1 49 21 26 30
 Financiera el Comercio: Sr. Fernando Paciello; Gerente General;
 fernandopaciello@elcomercio.com.py; t. +595 21618 8110

REF:EJ/080411