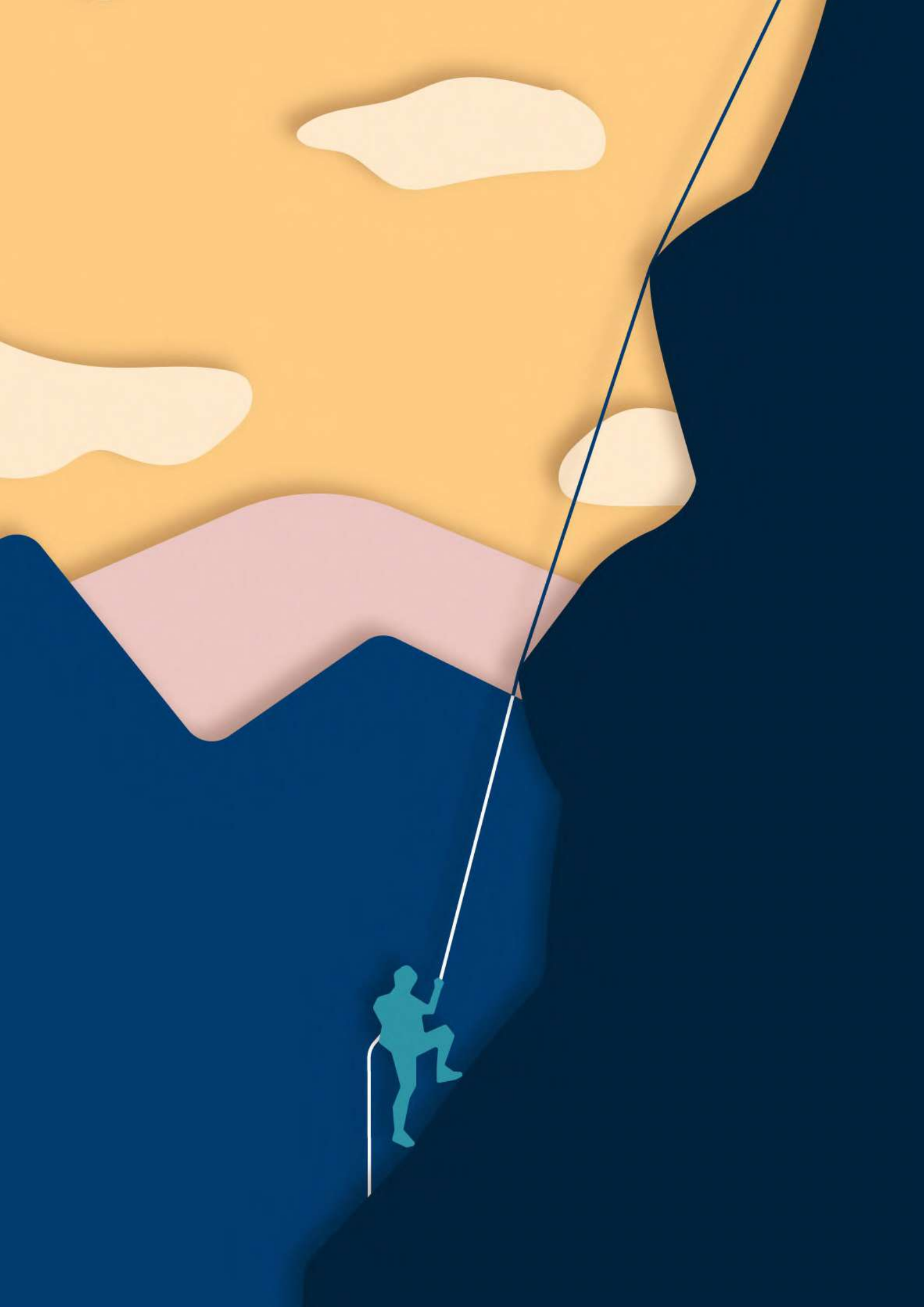


AVANZANDO JUNTOS





Reporte de Sostenibilidad 2023



INDICE

En relación con este Reporte	7	Gestión de Riesgos	86
Situación global y Paraguay	17	Gestión Ambiental Interna	95
Mensaje del Directorio	20	Desempeño económico y financiero	97
PERFIL DE LA ENTIDAD	25	Experiencia del colaborador	114
Perfil general	27	Satisfacción del cliente	127
Visión cultura y marca	31	Transformación digital	131
Nuestros negocios, productos y servicios	38	Educación financiera	134
GOBIERNO CORPORATIVO	49	Gestión de proveedores	136
RESULTADOS PLAN DE SOSTENIBILIDAD	61	DESAFÍOS PARA 2024	140
Estrategia y comité de sostenibilidad	63		
Resultados de impacto positivo	63		
Materialidad de los temas	66		
Relacionamiento con grupos de interés	72		
Integridad y ética	74		



EN RELACIÓN CON ESTE REPORTE

En nuestro esfuerzo por asegurar transparencia y rendición de cuentas, estamos orgullosos de publicar de nuestro primer Reporte de Sostenibilidad de la Financiera Paraguayo Japonesa, documentando nuestras actividades desde el primer día de enero hasta el último de diciembre de 2023.

Este informe ingresa dentro del engranaje del desarrollo del departamento de marketing que estudia como pieza clave de la comunicación esta arista, además nos facilita la difusión de información sobre nuestro impacto social, medioambiental y económico a una amplia gama de interesados.

Este documento ha sido estructurado siguiendo los Estándares 2016 del *Global Reporting Initiative* (GRI), aplicando el nivel de auto posicionamiento en "Conformidad Esencial". También han sido consideradas las actualizaciones y se incluye los indicadores del suplemento del sector financiero (versión GRI 4) y el cuadro "Objetivos de Desarrollo Sostenible" para hacer referencia a las informaciones vinculadas a los ODS. (GRI 102-55).

Además, este informe representa un símbolo de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reafirmandonos como miembros activos en la lucha por un desarrollo sostenible. (GRI 102-54). En el contenido del informe, se destacan aquellas acciones y resultados que contribuyen directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), marcados con sus respectivos códigos.

Para la identificación de cómo nuestras iniciativas se alinean con los ODS, hemos consultado documentos clave como el "SDG GRI Linkage" en su versión 2017 y el "Switching from GRI G4 to the Standards Due", ambos fruto de la colaboración entre GRI y las Naciones Unidas.

Para mantener la uniformidad y facilitar la lectura del texto, optamos por utilizar la terminología del masculino genérico al referirnos a personas de cualquier género. Esta elección estilística no refleja en modo alguno una disminución del firme compromiso de PJ Financiera con la promoción de la igualdad de género.



Tu opinión es importante:

Puedes enviar comentarios, consultas, recomendaciones, a la dirección de correo electrónico marketing@fpj.com.py

(GRI 102-53)

Contexto



DATOS MACRO PARAGUAY

NOMBRE OFICIAL
REPÚBLICA DEL PARAGUAY

SUPERFICIE
406,752 km²

PRESIDENTE
SANTIAGO PEÑA
(2023-2028)

IDIOMAS OFICIALES
ESPAÑOL, GUARANÍ

TASA DE URBANIZACIÓN 61%
Aproximadamente el 61% de la población del Paraguay vive en áreas urbanas según los datos más recientes

CAPITAL
ASUNCIÓN

SISTEMA GUBERNAMENTAL
REPÚBLICA PRESIDENCIAL

POBLACIÓN
7.453.695

TASA DE MONETIZACIÓN
94.3%

MONEDA
Guaraní (PYG)

PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICOS

PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)
2023 / 44.2 mil de USD

El PIB nominal de Paraguay para 2023 se estima en 44.2 millones de USD

INCREMENTO (PIB)
2023 / 5.2%

El PIB real del Paraguay creció un 5.2% en el 2023 (World Bank) (CEIC Data)

INFLACIÓN
2023 / 5.8%

La tasa de inflación en Paraguay en 2023 fue del 5.8% (CEIC Data)

COTIZACIÓN PROMEDIO
2023 / 7,200 PYG/USD

La cotización promedio del dólar en 2023 fue de aprox. 7,2 PYG / USD (CEIC Data)

PIB PER CAPITA
2023 / 5,692.97 USD

El PIB per cápita de Paraguay en 2023 se estima en 5,692.97 USD (CEIC Data)

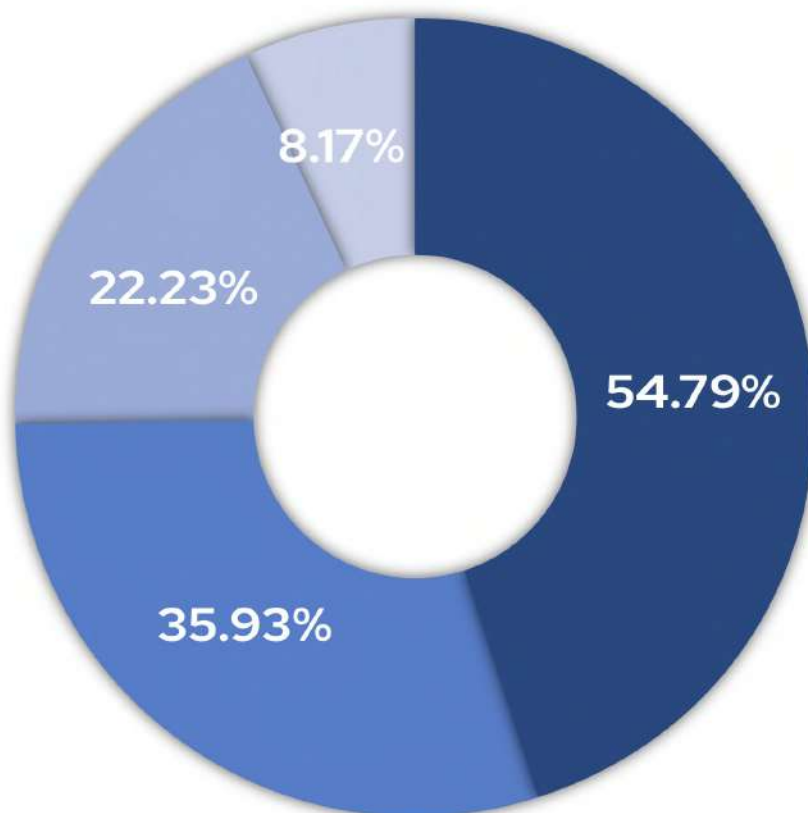
RESERVA EN MONEDA EXTRANJERA
2023 / 9.1 mil millones USD

Las reservas internacionales del Paraguay se situaron en 9.1 mil millones de USD a finales del 2023 (CEIC Data)

DEUDA EXTERNA
2023 / 10.5 mil millones USD

La deuda externa de Paraguay fue aproximadamente de 10.5 mil millones de USD en 2023, representando alrededor del 35.7% del PIB (World Bank) (CEIC Data)

COMPOSICIÓN DEL PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB) PARA EL 2023



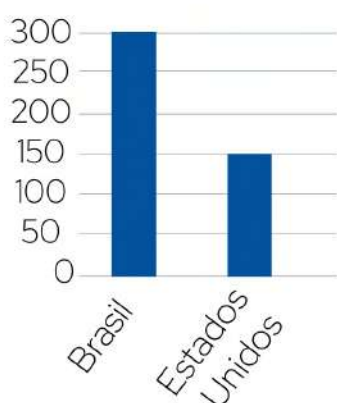
1. **Servicios:** Representan el 54.79% del PIB. Este sector incluye actividades como finanzas, bienes raíces, comercio, comunicación, y servicios gubernamentales y de hogar.
2. **Industria (incluyendo construcción):** Contribuye con el 35.93% del PIB. Este sector abarca la manufactura, la construcción y otras industrias.
3. **Manufactura:** Dentro del sector industrial, la manufactura por sí sola representa el 22.23% del PIB.
4. **Agricultura, Silvicultura y Pesca:** Aportan el 8.17% del PIB. Este sector incluye la producción agrícola, la explotación forestal y la pesca, siendo Paraguay un importante exportador de productos agrícolas como la soja y el maíz.

INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA - COMPOSICIÓN

Principales países de origen de la IED en Paraguay:

PRINCIPALES PAÍSES DE ORIGEN

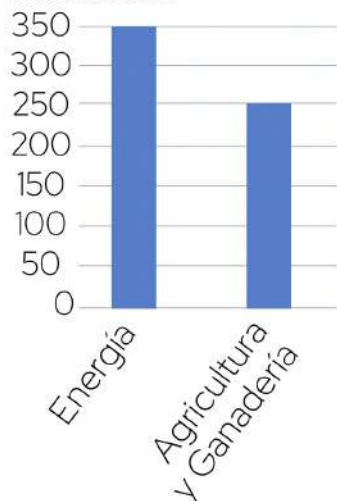
millones de USD



1. **Brasil:** Aproximadamente 300 millones de USD. Brasil sigue siendo uno de los principales inversores debido a la proximidad geográfica y las relaciones comerciales establecidas.
2. **Estados Unidos:** Alrededor de 150 millones de USD. La inversión estadounidense se concentra en sectores de manufactura, energía y servicios financieros.

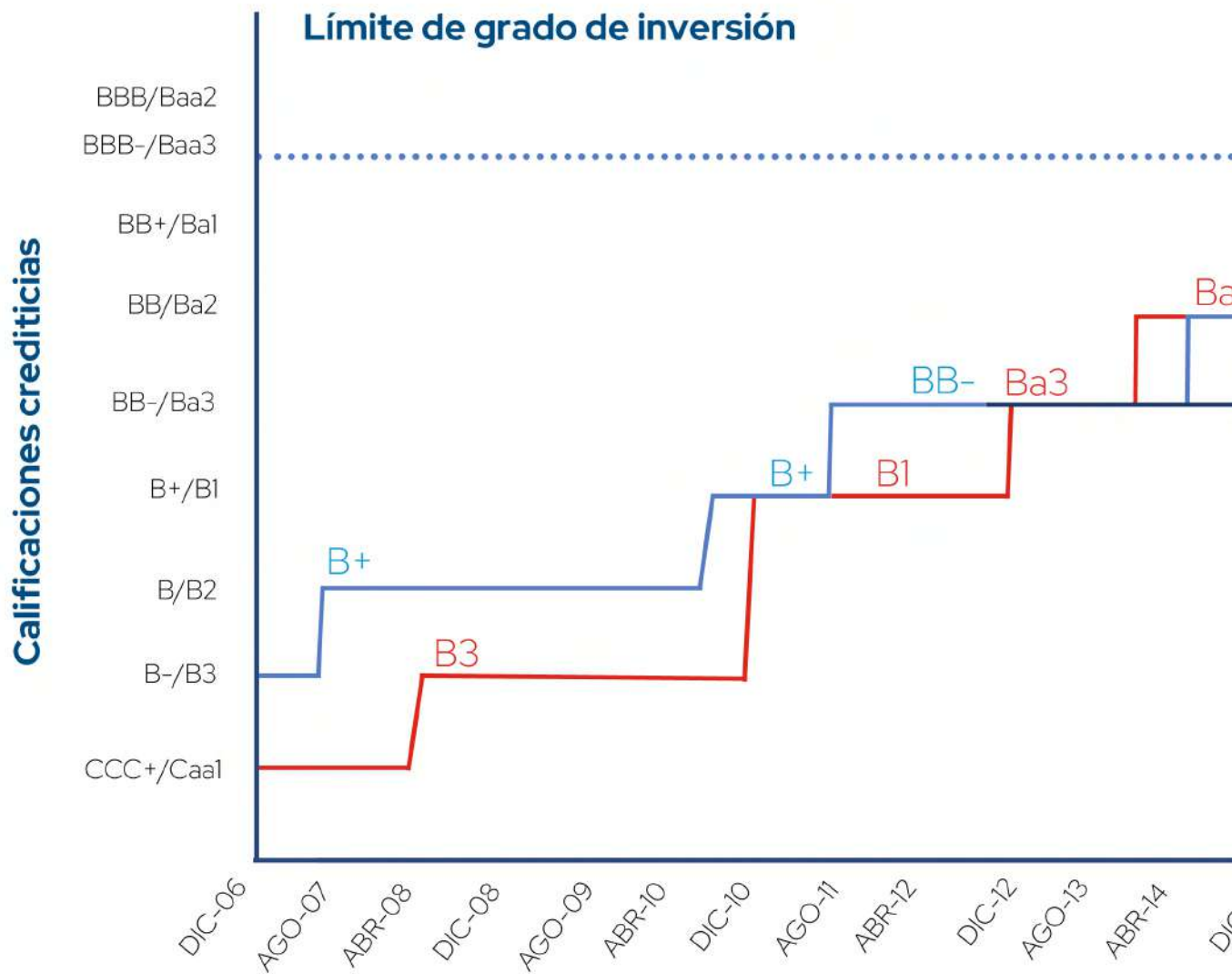
PRINCIPALES SECTORES DE INVERSIÓN

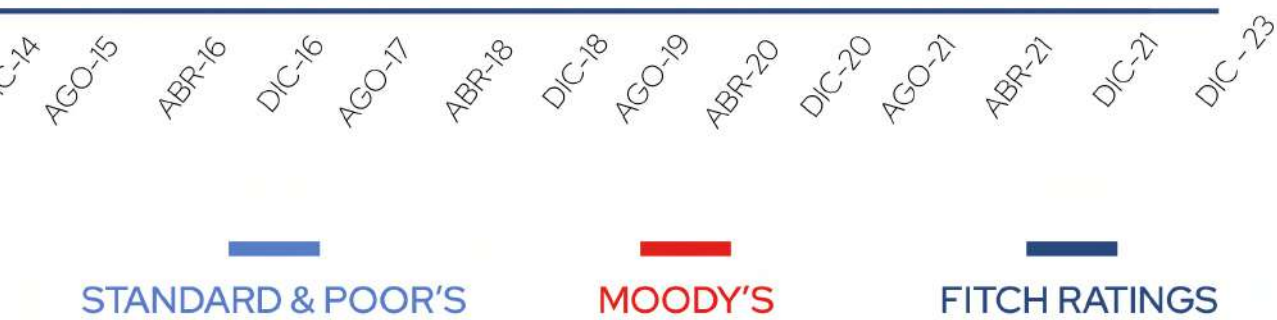
millones de USD



1. **Energía:** 350 millones de USD. Este sector incluye inversiones significativas en energía hidroeléctrica, aprovechando los recursos naturales del país para la generación y exportación de electricidad.
2. **Agricultura y Ganadería:** 250 millones de USD. Este sector recibe inversiones debido a la producción y exportación de productos agrícolas como la soja, el maíz y la carne de res.

CALIFICACIÓN DE RIESGO PAÍS









CONTEXTO GLOBAL Y LOCAL

Para expandir el análisis y ofrecer una versión más detallada, integraremos datos específicos, tendencias observadas y proyecciones futuras basadas en el contexto económico y financiero hasta 2023, orientándonos hacia las expectativas para 2024.

CONTEXTO GLOBAL EN 2023

El año 2023 ha sido testigo del fin de la curva de recuperación económica mundial pos pandemia marcada por la incertidumbre y la variabilidad regional. Aunque se observaron signos de fortaleza económica, la recuperación se ha visto desigual debido a diversos factores, incluyendo las políticas monetarias, las tensiones geopolíticas, los desafíos en la cadena de suministro y las fluctuaciones en los precios de las materias primas a nivel global.

Inflación Global

Uno de los desafíos más persistentes del contexto ha sido la inflación, exacerbada por los cuellos de botella en la cadena de suministro producto de las coyunturas políticas y el incremento en los costos energéticos. Las tasas de inflación han alcanzado niveles no vistos en décadas en varias economías importantes, presionando a los bancos centrales para que ajusten sus políticas.

Crecimiento Económico

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), el crecimiento global ha sido positivo, pero moderado en comparación con la fuerte recuperación observada inmediatamente después de la recesión inducida por la pandemia. El crecimiento del 2023 se ha ajustado a un promedio global de alrededor del 3% a 3,5%, con variaciones significativas entre regiones.

Mercados Emergentes

Los mercados emergentes han enfrentado desafíos particulares, incluyendo la vulnerabilidad a los flujos de capital externo, la volatilidad de las monedas y la presión inflacionaria interna. Sin embargo, han sido también puntos de crecimiento importante, especialmente en Asia y partes de América Latina.

CONTEXTO LOCAL EN PARAGUAY EN 2023

Paraguay ha continuado su camino hacia la recuperación económica, mostrando resiliencia frente a los desafíos globales y capitalizando sus fortalezas internas.

Crecimiento del PIB

El PIB de Paraguay ha mostrado signos de recuperación sólida, con una tasa de crecimiento del 4,7% para 2023. Este crecimiento ha sido impulsado por sectores clave como la agricultura, la energía y los servicios. Pero por lo menos se debería presentar un crecimiento del 7% anual para que finalmente la sensación a nivel transversal en toda la economía se sienta de manera más concreta.

Sector Agrícola

El sector agrícola, un pilar fundamental de la economía paraguaya, ha experimentado un crecimiento gracias a las exportaciones de soja, carne y otros productos agrícolas, beneficiándose de precios internacionales favorables..

Inversión Extranjera y Desarrollo de Infraestructura

La inversión en infraestructura y la atracción de inversión extranjera directa han sido fundamentales para apoyar el crecimiento económico. Proyectos significativos en energía, transporte y tecnología han recibido impulso, contribuyendo a la modernización de la economía.

INFLACIÓN Y POLÍTICA MONETARIA

Inflación

Paraguay ha enfrentado presiones inflacionarias, con una tasa que supera el rango meta del Banco Central. Esto se ha debido en parte a los aumentos en los precios de los alimentos y la energía, así como a la depreciación del guaraní frente al dólar. En respuesta a la inflación, el Banco Central de Paraguay ha ajustado su política monetaria, incrementando las tasas de interés en un esfuerzo por estabilizar la moneda y controlar la inflación.

La última calificación de riesgo país de Paraguay en 2023 fue mantenida en Ba1 con perspectiva positiva por Moody's. Esta calificación destaca la fortaleza crediticia del país, sustentada en una baja carga de deuda pública, crecimiento económico sostenido y políticas fiscales prudentes. Standard & Poor's y Fitch Ratings también mantuvieron sus calificaciones de BB con perspectiva estable para Paraguay.

Además, el índice de bonos de mercados emergentes (EMBI) de JP Morgan para Paraguay mostró un riesgo país de 1,86 puntos porcentuales al cierre de 2023, una leve reducción respecto al año anterior, posicionando a Paraguay como uno de los países con menor riesgo en la región.

TIPO DE CAMBIO Y BALANZA COMERCIAL

Tipo de Cambio

El guaraní ha experimentado una depreciación frente al dólar, afectado por la fortaleza de la moneda estadounidense a nivel global y por los flujos de capital. Sin embargo, el Banco Central ha intervenido para evitar fluctuaciones extremas.

Balanza Comercial

La balanza comercial ha mostrado un superávit, impulsado por el sólido desempeño de las exportaciones agrícolas e industriales. Las importaciones han aumentado, reflejando una demanda interna más fuerte y la necesidad de maquinaria y equipos para proyectos de desarrollo.

SISTEMA FINANCIERO: DEPÓSITOS, CRÉDITOS Y MOROSIDAD

Depósitos y Créditos

El sector financiero ha experimentado un crecimiento en los depósitos y en la cartera de créditos, reflejando la confianza en el sistema financiero y una mayor demanda de financiamiento por parte de hogares y empresas.

Morosidad

La tasa de morosidad ha permanecido relativamente estable, gracias a prácticas de gestión de riesgos mejoradas y a una economía en recuperación. Las instituciones financieras han implementado estrategias para manejar y prevenir el aumento de la morosidad.

PERSPECTIVAS PARA 2024

Para 2024, se espera que la economía paraguaya mantenga su trayectoria de crecimiento, con un enfoque continuo en la diversificación económica, la inversión en infraestructura y la promoción de la sostenibilidad. Los desafíos incluyen manejar la inflación, mantener la estabilidad del tipo de cambio y fomentar un crecimiento inclusivo que beneficie a toda la población.

Crecimiento Económico

Se proyecta un crecimiento del PIB en el rango del 3,5% al 4,5%, impulsado por la inversión pública y privada, y por el desempeño de los sectores agrícola, energético y de servicios.

Inflación y Política Monetaria

La inflación seguirá siendo un foco de atención para el Banco Central, que podría ajustar su política monetaria según sea necesario para asegurar la estabilidad de precios.

Sector Financiero

Se espera que el sector financiero siga jugando un rol crucial en apoyar el crecimiento económico, con un enfoque en la inclusión financiera y la digitalización de servicios financieros, en esa línea la Financiera Paraguayo Japonesa se encuentra con la mirada positiva en un 2024, igual o mejor que el 2023, apostando en varias acciones políticas y económicas a ser desarrolladas durante el mismo.

MENSAJE DEL DIRECTORIO

(GRI 102-14) (GRI 102-15)

Desde nuestra posición como influyentes en el sector financiero de Paraguay, la Financiera Paraguayo Japonesa encara cada año con el firme compromiso de no solo avanzar en nuestros objetivos comerciales, sino también en cumplir con nuestra responsabilidad social y ambiental.

Este Reporte de Sostenibilidad se erige como una piedra angular en nuestra misión de transparencia y rendición de cuentas, permitiéndonos comunicar de manera abierta la forma en que dirigimos nuestras operaciones, negocios y relaciones corporativas. Todo esto se enmarca dentro de nuestras prioridades estratégicas: la Centralidad en el Cliente, Innovación que simplifique la vida, una eficaz Gestión de Personas y la constante búsqueda de Eficiencia operativa.

Además, este informe nos ofrece un canal para divulgar el progreso y las iniciativas emprendidas en relación con nuestra agenda de sostenibilidad, marcada por nuestros Compromisos de Impacto Positivo. En este ámbito, nos enfocamos en dos desafíos principales: la Orientación e Inclusión Financiera y el Financiamiento de Sectores de Impacto Positivo, áreas en las cuales estamos comprometidos a generar un cambio significativo, asumiendo el papel vital que desempeñamos en la sociedad como entidad financiera protagonista.

Este documento cumple también con la función de ser nuestra Comunicación de Progreso (CoP) como miembros activos del Pacto Global de las Naciones Unidas.



María Elena Matsumiya Takada
Directora Titular Ejecutiva

Este compromiso refleja nuestra adhesión a un movimiento global enfocado en la contribución activa hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mediante acciones concretas y medibles.

La estrategia de poner al cliente en el corazón de todas nuestras actividades es un principio que permea todas las áreas de negocio y da soporte a nuestra financiera. Estamos convencidos de que solo a través de esta centralidad podremos ofrecer soluciones financieras genuinamente adaptadas a las necesidades reales de nuestros clientes. Esta filosofía de trabajar “para” y “con” el cliente nos ha llevado a implementar innovadores mecanismos para integrar de manera efectiva sus opiniones y necesidades en nuestros procesos de mejora continua y en el diseño de nuevos productos y servicios.

Un ejemplo es el esfuerzo de escucha activa más de 6.700 clientes, a través de encuestas de satisfacción y recomendación basadas en la metodología Net Promoter Score (NPS), obteniendo como resultado puntajes de satisfacción dentro el espectro de la excelencia.

El año 2023 marcó un período de consolidación y crecimiento sostenido para nuestra organización. En este nuevo contexto, hemos redoblado nuestros esfuerzos para ofrecer a nuestros clientes soluciones financieras innovadoras y flexibles, adaptándonos a sus necesidades cambiantes en un entorno económico con desafíos. Este equilibrio entre prudencia y adaptación nos ha permitido avanzar con confianza hacia nuestros objetivos de crecimiento y excelencia operativa.

En el ámbito digital, hemos logrado avances significativos. Al cierre del año, un impresionante 80% de nuestros clientes individuales y el 79% de nuestros clientes corporativos interactuaron con nosotros a través de alguno de nuestros canales digitales, evidenciando un incremento del 35% en el volumen total de transacciones digitales en comparación con el año anterior.

Este año fue testigo de la implementación de numerosas mejoras en nuestra oferta de servicios y productos, incluyendo opciones de contratación de préstamos a través de nuevas propuestas: soluciones de préstamos pre aprobados accesibles antes de la cancelación del préstamo, y la posibilidad de solicitar tarjetas de crédito a través de un proceso automatizado, sin necesidad de tener una cuenta preexistente.

En el terreno económico y financiero, la Financiera Paraguay Japonesa ha generado un impacto económico sustancial, manteniéndose a la vanguardia del sistema financiero en términos de rentabilidad.

Hemos dedicado esfuerzos considerables en la orientación financiera, teniendo un alcance orgánico en redes sociales de más de 500.000 personas a través de indicaciones sobre economía personal y salud financiera, y alcanzando a un público amplio a través de nuestras plataformas digitales, donde además organizamos a través de influencers guías directas sobre finanzas personales y emprendimiento.

En cuanto a la evaluación de riesgos socio ambientales en la concesión de créditos, hemos categorizado a más de 662 clientes según su nivel de riesgo, asignando a un 4% de ellos un nivel de riesgo alto y estableciendo, en consenso con estos clientes, más de 70 planes de acción para su gestión.



En nuestra gestión ambiental interna, hemos iniciado a reciclar materiales a través de nuestro programa de recolección selectiva de residuos, hemos reducido la generación de residuos electrónicos mediante la reutilización de equipos y hemos disminuido significativamente nuestro consumo de papel ajustando nuestros procesos de correspondencia y aplicación de la tecnología.

Nuestra aspiración de contribuir al desarrollo sostenible de Paraguay trasciende los límites de los productos y servicios financieros que ofrecemos. A través de iniciativas lideradas por la Financiera y la Fundación Paraguaya, hemos logrado impactar a más de 90.000 mujeres en distintos departamentos del país y hemos recibido el premio internacional Fintech Americas con el oro en la categoría "Inclusión Financiera".

Estos logros en los diversos ámbitos de nuestra gestión solo han sido posibles gracias al compromiso y dedicación de nuestros colaboradores. Proporcionar una experiencia excepcional a las personas que forman parte de nuestra organización es una prioridad absoluta. Nos esforzamos por ofrecer oportunidades de desarrollo profesional retadoras, promover una cultura organizacional basada en la meritocracia, el respeto por la diversidad, y mantener un ambiente de trabajo que fomente el bienestar de todos.

Durante el año, invertimos más de 2630 horas en formación, evaluamos al 100% de nuestros colaboradores y logramos que el 51% de los cargos de gestión fueran ocupados por mujeres. Como resultado de estos esfuerzos, alcanzamos un nivel de satisfacción general del 85% en nuestra encuesta de clima organizacional.

Mirando hacia el futuro, para el período 2024-2028, nuestra ambición es consolidarnos como la mejor experiencia de soluciones financieras en Paraguay. Para lograrlo, continuaremos fortaleciendo nuestra gestión como una entidad en constante evolución digital, desarrollando soluciones innovadoras que nos permitan seguir creciendo, atendiendo a la asignación de recursos, el impacto socio ambiental de nuestras operaciones y negocios, con un enfoque centrado en las necesidades de nuestros clientes y en el cuidado de nuestro equipo humano.

Los invitamos a explorar este Reporte para descubrir en detalle cómo avanzamos hacia la realización de estos objetivos. Espero que la lectura les resulte enriquecedora y reveladora.

El Directorio
Financiera Paraguayo Japonesa



2017



AVANZANDO JUNTOS

“

PERFIL GENERAL

FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.

La historia de la financiera comienza en 1997, cuando un grupo de visionarios empresarios paraguayos decidieron mantener la base estratégica de la anterior denominación, pero unificando sus esfuerzos para crear algo más que una entidad financiera

Con corazones llenos de pasión y determinación, fundaron oficialmente la Financiera Paraguay Japonesa. En el principio PJ se abrió camino a través de duros cambios en el mercado, derribando obstáculos y superando adversidades, pero con el compromiso claro en trabajar por las fortalezas y recursos para crear una entidad sólida y competitiva.

Los primeros años la entidad se enfocó la estrategia principalmente para financiar y apoyar el creciente Sector industrial y comercial del país. A medida que la economía paraguaya prosperaba fue diversificando sus servicios y comenzó a ofrecer productos de la banca personal.

En los años siguientes se embarcó en un proceso de expansión a nivel nacional, abarcando los polos de desarrollo en el territorio nacional. A través de servicios estratégicos y alianzas Comerciales, estableció sinergia en un ecosistema empresarial propio.

Uno de los momentos clave en la historia reciente de PJ fue en el año 2016 donde la financiera apuesta por un nuevo estilo de gerenciamiento, esta operación permitió a PJ consolidar su posición como una de la financiera más importante en Paraguay.

PJ ha seguido evolucionado a lo largo de los años, adaptándose a los cambios en el panorama financiero apuntando a la sostenibilidad, invirtiendo en tecnología y desarrollo digital, buscando ofrecer servicios más eficientes y accesibles a sus clientes. Además se enfoca en promover la educación y la inclusión financiera, explorando nuevas formas de ofrecer servicios financieros y adaptarse a las demandas cambiantes de los usuarios siempre identificándose por su solidez y enfoque en la excelencia en el servicio al cliente.

Foto de la fachada de Casa Matriz



Casa Matriz (Corporativo y Administrativo)
Avda. Dr. Guido Boggiani N° 271 esq. Ulrico Schmidel

Evolución de los logos

ANTERIOR	ACTUAL
	
Logotipo original, el mismo tiene dos variantes, tanto en la horizontal como la mostrada con la denominación FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA	La nueva propuesta del logotipo, se ha definido el uso de la palabra Financiera únicamente a modo de generar más familiarización con el Isotipo y sus usos en los diferentes medios

Para todos los casos se realizaron las respectivas variantes cromáticas para sus usos en los diferentes medios



NUESTRAS SUCURSALES FPJ

MATRIZ (Corporativo y Administrativo)
Avda. Dr. Guido Boggiani N° 271 esq. Ulrico Schmidel
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

CENTRO: Eduardo Víctor Haedo 179 e/ Independencia Nacional y Nuestra Señora de la Asunción
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

MCAL. LOPEZ: Avda. Mcal. López esq. Bélgica
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

MARIANO R. ALONSO: Ruta Transchaco 1117 c/ Soldado Robustiano Quintana
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

ENCARNACIÓN: Arq. Tomas Romero Pereira N° 343
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

ACCESO SUR: Avda. Acceso Sur c/ Pratt Gill – Paseo Ñemby La Bomba
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

SANTA RITA: Avda. Rodríguez de Francia c/ El Colono
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

CIUDAD DEL ESTE: Km 7 Ciudad Nueva Avda. Monseñor Rodríguez Ruta 2
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

VILLARRICA: Gral. Díaz e/ Ruiz Díaz de Melgarejo 802
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

CONCEPCIÓN: Presidente Franco esq. Nuestra Sra. de la Concepción
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

SAN LORENZO: 10 de Agosto esq. Sargento Silva
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

CAC SAN IGNACIO: Mcal. Estigarribia esq. Fulgencio Yegros
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

LUQUE: Avda. Gral. Aquino 669 c/ San Martín
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas.
 Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000

CAC CAAGUAZÚ: Gral. Eduvigis Díaz e/ Gral. Bernardino Caballero y Cnel. Manuel A. Godoy
 Lunes a Viernes 8:30 a 17:30 horas. Sábados 8:30 a 12:00 horas • (021) 416 4000



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Principios y Cultura Empresarial

Nuestros principios y cultura empresarial son la base de nuestra manera de operar en la financiera, desempeñando un papel crucial en la consecución de la visión y misión de la FPJ. Estos pilares fundamentales se reflejan constantemente en nuestras actividades diarias, orientando las acciones de nuestro personal y proporcionando una guía clara para las estructuras de gobernanza en sus decisiones. Esto abarca tanto la administración de recursos humanos como la gestión empresarial, asegurando que se lleven a cabo de forma eficaz, ética y transparente. (GRI 102-16) (ODS 16.6)

Misión



“Brindar soluciones financieras para una vida mejor.”

Este desafío se logra comprendiendo el alcance que tienen nuestros productos y servicios en la vida cotidiana de las personas. Trabajar desde esta perspectiva cambia y humaniza el contacto, entendiendo adicionalmente nuestro impacto positivo en la sociedad.

Visión



“Ser protagonistas en la evolución de los negocios y las personas”.

Ser protagonistas es una visión ambiciosa que apunta a varios indicadores, donde la financiera se gana un espacio en la mente del cliente, convirtiéndose en la primera opción y abogando principalmente por una apuesta al progreso de empresas tanto en la capitalización de la operativa como en las personas que buscan un aliado.

Valores



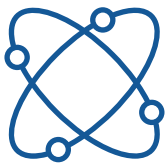
El cliente en el centro de todo lo que hacemos

Tener al cliente como centro es nuestro principal valor para entender que cada uno de nuestros pasos debe ser pensado no solo para el cliente, sino con el cliente, tanto interno como externo.



Innovación que simplifica tu vida

La innovación es valiosa solo si simplifica tus procesos de vida, haciéndolos más ágiles y directos, y liberando tiempo para otras actividades personales.



Compromiso sustentable

Muchas empresas consideran la sostenibilidad como un eje central, pero finalmente no pasa de ser una frase agradable. Un compromiso sustentable está en medir efectivamente cada paso y buscar, período tras período, mejorar las métricas para un impacto cada vez más real.



Eficiencia en cada paso

La eficiencia es lo que marca la diferencia. Entendemos que la eficiencia es una de las principales vías para mejorar la rentabilidad. Por esto, buscamos alcanzarla siempre en nuestras actividades para mantenernos competitivos. Llevamos una gestión cuidadosa de la estructura de costos e invertimos fuertemente en tecnología, con foco en la automatización y la eficiencia de procesos.



Talento humano que marca la diferencia

La gestión de personas es también crucial para nosotros. Esto implica atraer y retener a los mejores talentos, así como incentivar los comportamientos necesarios para dar continuidad a nuestra permanente transformación.



PREMIOS



Premio Oro Categoría "Inclusión Financiera"
Fintech Americas (Premio Internacional)



Premio Mejor Stand Financiera Expo Norte

CONVENIOS SOCIALES



Convenio Social MUVH



Conv. Soc MIL SONRISAS



Convenio Social AFD



Participación PJ DAY OFF



Participación COMITÉ SUSTENTABILIDAD

MIEMBROS



Participación PACTO GLOBAL



Participación COMISIÓN NACIONAL DE VALORES



Participación MESA FINANZAS SOSTENIBLES

PARTICIPACIÓN



Participación FELABAN



Participación EXPO AYOLAS



Participación NIHON MATSURI



Participación ARIGATO FEST



Participación EXPO SANTA RITA



Participación ASA RUN



Participación PIC NIC DAY

AVANZANDO JUNTOS

Datos claves (GRI 102-7)

Operando con dos bancas comerciales -Personal y Empresas- desde las que atendemos a nuestros clientes concentrándonos en la concesión de créditos, servicios de pagos y en el manejo de flujos.

(GRI 102-2).

Actualmente brindamos atención personal en 14 oficinas, y 18 puestos de corresponsales no bancarios. Esto nos permite estar presentes en 29 localidades del país (9 departamentos). Igualmente, ofrecemos servicios 24 horas para consultas, transacciones y contratación de productos, a través del sitio web, de aplicaciones para celulares y del servicio de atención telefónica.

GS. 390.993 MM
VALOR ECONÓMICO GENERADO

GS. 79.993 MM
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

GS. 24.029 MM
LUCRO LIQUIDO

GS. 1.409.912 MM
ACTIVOS TOTALES

GS. 1.627.083 MM
PRÉSTAMOS DESEMBOLSADOS

5,86%
DE ÍNDICE DE MOROSIDAD



463
COLABORADORES

**52% DE CARGOS
OCUPADOS**
POR MUJERES

**2630 HS DE
ENTRENAMIENTO**
PARA COLABORADORES.

102 MIL
CLIENTES

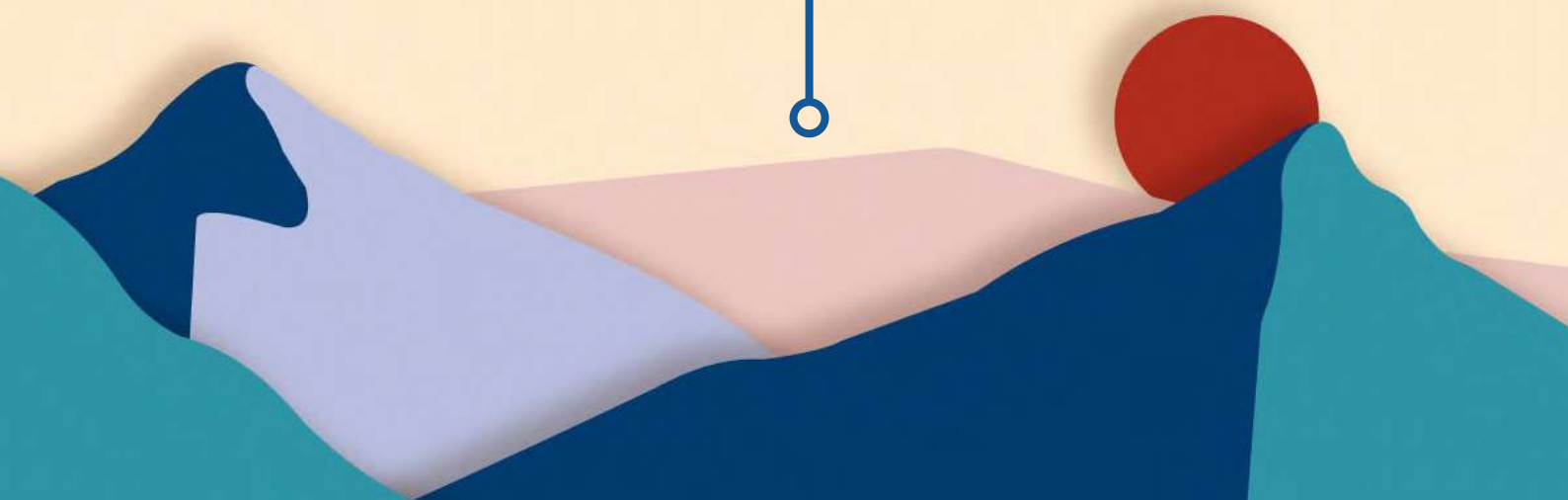
**80% DE
LA BANCA
PERSONALES**
UTILIZANDO CANALES
DIGITALES

**79% DE
LA BANCA
EMPRESAS**
UTILIZANDO CANALES
DIGITALES

**96,5% DEL
TOTAL DE PAGO**
A PROVEEDORES
DESTINADO A
EMPRESAS LOCALES
(GS.75.263 MILLONES)

+ 1.300 HORAS
VOLUNTARIADO
CORPORATIVO

**85 MIL
PERSONAS
ALCANZADAS**
POR INICIATIVAS DE
INCLUSIÓN FINANCIERA



ESTRUCTURA DE NEGOCIO (GRI 102-6)

Nuestro negocio se estructura en dos grandes bancas comerciales y seis segmentos creados para atender diferentes perfiles de clientes. Esto nos permite estar más cerca de ellos, comprender sus necesidades y ofrecerles opciones de productos y servicios financieros adecuados a sus expectativas. (GRI 102-15)



- **Banca Personas:** Cuenta de ahorro, ahorro programado, Certificado depósito de ahorro, tarjetas de crédito. Préstamos consumo, inversión, Mi casa AFD, Primera vivienda AFD
- **Banca Empresas:** Cuenta de ahorro, Certificado depósito de ahorro, tarjetas de crédito empresarial, préstamos de capital operativo e inversiones, descuento de cheques y/o documentos con garantías: prenda, hipotecaria, fiduciaria, FOGAMU, FOGAPY, collateral, entre otros.

Segmentos de negocio y definiciones de principales productos (GRI 102-6)

SEGMENTOS DE NEGOCIO (GRI 102-6)

Banca Personas

Esta banca está destinada a personas físicas y prestadores de servicios, abarcando los siguientes segmentos:

- **Consumo:** Orientado a personas físicas asalariadas o profesionales independientes. Su objeto es financiar la adquisición de bienes de consumo o pagar servicios. Incluye los créditos provenientes de la utilización de tarjetas de crédito; su pago se efectúa normalmente en cuotas mensuales; y su monto no excede el saldo para ser considerado un Gran Deudor. Si en cualquier caso la operación no se encuentra dentro de este parámetro, pero por sus características resulta evidente que se trata de un crédito de consumo, podrá ser considerado como tal.
- **Banca Premium:** Para personas físicas asalariadas, empresarios o profesionales independientes con una renta mensual igual o mayor a Gs. 30.000.000 o ahorros en FPJ por Gs. 500.000.000 o su equivalente en dólares americanos. Los clientes de este segmento tienen prioridad exclusiva para realizar operaciones y relacionarse con sus gerentes de sucursal o de producto. Además, acceden a productos Premium, soluciones de cuentas y otros beneficios diseñados para ofrecer una experiencia única y diferenciada.

Banca de Empresas

Este segmento atiende a clientes personas jurídicas y unipersonales, categorizados en los siguientes segmentos:

1. **Pequeñas y Medianas empresas:** Personas físicas (unipersonales) o jurídicas en actividades comerciales, industriales, de servicios, agrícolas; incluye a organizaciones públicas, multinacionales, entidades financieras locales, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguros y otras organizaciones con una facturación anual hasta Gs. 9.000.000.000 o su equivalente en dólares.
2. **Grandes empresas:** Empresas en actividades comerciales, industriales, de servicios, agrícolas; incluye a organizaciones públicas, multinacionales, entidades financieras locales, cooperativas de ahorro y crédito, compañías de seguros y otras organizaciones con una facturación anual desde Gs. 9.000.000.000 o su equivalente en dólares.

En todas las sucursales del país contamos con ejecutivos de cuentas Pymes, ejecutivos de cuentas corporativas en casa matriz y sucursales del interior que asesoran y acompañan a los clientes del segmento con soluciones de crédito y servicios.

POR BANCAS				
Producto	2020	2021	2022	2023
Banca Empresas	331,150,320,864	400,073,117,626	514,564,444,566	665,148,474,379
Banca Personas	180,792,117,061	258,587,719,341	361,467,324,670	498,630,527,804
TOTAL GENERAL	511,942,437,925	658,660,836,967	876,031,769,236	1,163,779,002,183

VARIACIONES				
	2020	2021	2022	2023
		20.81%	28.62%	29.26%
		43.03%	39.79%	37.95%
TOTAL GENERAL		28.66%	33.00%	32.85%

BANCA DE EMPRESAS

(ODS 8.3, ODS 9.3)

Este segmento atiende a clientes personas jurídicas y a grupos empresariales locales de todos los sectores económicos. Su oferta de productos y servicios incluye:

- Créditos bilaterales y sindicados.
- Operaciones de derivados de monedas.
- Financiación de proyectos de inversión.
- Estructuración de deuda en el mercado de capitales local.
- Amplia gama de soluciones de financiamiento, desde tarjetas de crédito corporativas hasta líneas de créditos ajustadas al giro de los negocios.

Además, brindamos servicios como aperturas de cuentas, pagos de salarios, pagos de servicios, pagos a proveedores y otras facilidades para el flujo monetario de las compañías.

FIADO

FIADO es un servicio financiero que permite a las empresas mejorar su liquidez mediante la plataforma tecnológica online de aprobación crediticia que posee cada aliado y de esa manera comercializar sus productos y servicios. Este proceso proporciona un flujo de caja inmediato, optimiza la gestión de riesgos y reduce la carga administrativa para nuestros clientes.

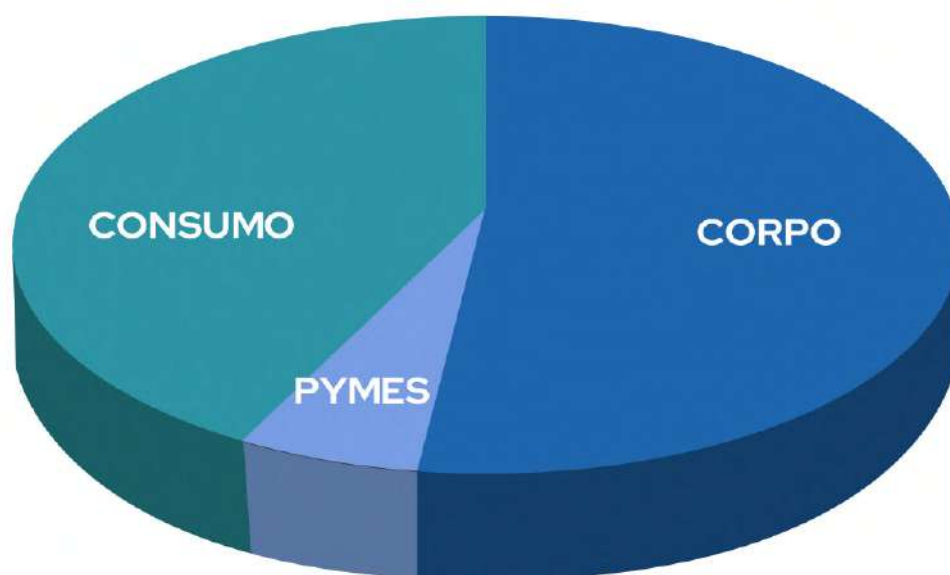
Funcionamiento

- **Transferencia de Facturas:** Las empresas transfieren sus facturas pendientes a nuestra entidad financiera.
- **Descuento de Facturas:** Aplicamos un descuento sobre el valor total de la factura, reflejando el costo del servicio y el riesgo asumido.
- **Entrega de Efectivo:** Proporcionamos el monto descontado en efectivo a la empresa, mejorando su flujo de caja de manera inmediata.
- **Gestión de Cobro:** Asumimos la responsabilidad de gestionar el cobro de la factura directamente del deudor en la fecha de vencimiento.
- **Análisis del Crédito:** Se realiza con el know-how técnico y el equipo de gestión de riesgos de la Financiera Paraguayo Japonesa.

Impacto en la Sostenibilidad

- **Desarrollo Económico:** Facilitamos el acceso a capital de trabajo, contribuyendo al desarrollo y estabilidad de las empresas, especialmente las PYMEs, que son cruciales para la economía local.
- **Responsabilidad Financiera:** Fomentamos prácticas financieras responsables y sostenibles, proporcionando soluciones de financiamiento adaptadas a las necesidades específicas de nuestros clientes.

MAPA DE CLIENTES



TORTA POR PRODUCTOS CIERRE 2023

Producto	SALDO_GS	Cantidad de Operaciones
Corpo*	603,823,504,056	773
Pymes	61,324,970,323	732
Consumo	498,630,527,804	75,109
Total general	1,163,779,002,183	76,614

CLASIFICACION SEGÚN BANCO MUNDIAL

Producto	SALDO_GS	Cantidad de Operaciones
Corpo	223,918,720,289	106
Pymes	441,229,754,090	1,399
Consumo	498,630,527,804	75,109
Total general	1,163,779,002,183	76,614

*Funcionarios y compra de cartera no debe estar una pirámide es compuesto por una escalada de banca personal y empresas donde se vea la cantidad de clientes pymes, campo y corpo.

CARTERA POR IMPACTO EN GENERACIÓN DE FUENTE DE TRABAJO					
SEGÚN BANCO MUNDIAL					
	Dimensión (empleados)	12/31/2020	12/31/2021	12/31/2022	12/31/2023
CORPO	Hasta 50 empl.	16,732,863,133	17,639,908,721	13,436,789,665	33,131,831,655
	Hasta 100 empl.	3,628,226,824	8,097,417,925	23,812,485,402	27,555,347,050
	Hasta 150 empl.	561,435,461	11,144,553,673	15,451,407,104	37,003,519,159
	Hasta 200 empl.	10,353,123,449	21,166,203,218	19,891,279,643	13,013,378,620
	Hasta 300 empl.	16,359,013,446	14,119,131,140	30,872,897,937	35,951,588,635
	Hasta 400 empl.	602,674,573	131,755,682	3,231,228,922	0
	Hasta 450 empl.	1,659,062,448	4,550,680,896	7,059,365,271	5,611,550,486
	Hasta 500 empl.	23,120,219,281	17,996,445,969	16,679,448,279	31,336,003,066
	Mas de 500 empl.	11,507,755,748	21,171,381,052	38,424,905,870	40,315,501,618
TOTAL CORPO		84,524,374,363	116,017,478,276	168,859,808,093	223,918,720,289
PYMES	Hasta 50 empl.	212,205,230,055	240,000,720,492	284,360,258,550	375,127,841,192
	Hasta 100 empl.	15,834,271,931	27,557,444,994	42,020,816,535	37,058,218,057
	Hasta 150 empl.	5,080,112,448	7,584,721,921	7,167,365,401	11,612,965,547
	Hasta 200 empl.	7,608,250,644	6,356,483,850	7,179,144,428	10,919,416,093
	Hasta 250 empl.	4,911,671,998	2,556,268,093	4,977,051,559	6,511,313,201
	Hasta 500 empl.	986,409,425	0	0	0
	Mas de 500 empl.	986,409,425	0	0	0
TOTAL PYMES		246,625,946,501	284,055,639,350	345,704,636,473	445,986,698,536
TOTAL GENERAL		331,150,320,864	400,073,117,626	514,564,444,566	665,148,474,379

CANTIDAD DE EMPRESAS POR GENERACION DE EMPLEO					
SEGÚN BANCO MUNDIAL					
	Dimensión (empleados)	12/31/2020	12/31/2021	12/31/2022	12/31/2023
CORPO	Hasta 50 empl.	15	11	7	13
	Hasta 100 empl.	2	5	8	5
	Hasta 150 empl.	1	3	3	7
	Hasta 200 empl.	2	3	3	3
	Hasta 300 empl.	4	5	6	4
	Hasta 400 empl.	1	1	2	0
	Hasta 450 empl.	1	1	1	1
	Hasta 500 empl.	2	2	1	2
	Mas de 500 empl.	3	3	4	5
TOTAL CORPO		31	34	35	40
PYMES	Hasta 50 empl.	518	552	687	797
	Hasta 100 empl.	15	20	20	18
	Hasta 150 empl.	4	4	5	6
	Hasta 200 empl.	3	3	3	3
	Hasta 250 empl.	2	1	2	3
	Hasta 500 empl.	1	0	0	0
TOTAL PYMES		543	580	717	827
TOTAL GENERAL		574	614	752	867

PRODUCTOS Y SERVICIOS

(GRI 102-2) (GRI 102-7)

Préstamos

Ofrecemos una variedad de opciones de préstamos adaptadas a las necesidades específicas de nuestros clientes, dependiendo del destino de los fondos. Los clientes de la Banca Personal pueden acceder a préstamos para financiar inmuebles, viajes, entre otros. Por otro lado, los clientes de la Banca de Empresas tienen la posibilidad de contratar préstamos para expandir sus negocios y descontar cheques, facilitando así el dinamismo de sus operaciones. Para pequeñas y grandes empresas de diversos sectores, ofrecemos préstamos de capital con condiciones adaptadas al giro de sus negocios.

Préstamo Hipotecario

Colaboramos estrechamente con la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) para ofrecer tasas más accesibles a nuestros clientes en créditos destinados a la compra de viviendas. También disponemos de fondos propios con tasas fijas. En el área de "Préstamos AFD", hemos concretado 12 convenios con las principales desarrolladoras inmobiliarias del país, proporcionando a nuestros clientes una diversidad de soluciones acordes a sus necesidades. En la línea crediticia Primera Vivienda AFD, hemos ajustado nuestros productos de préstamos para financiar hasta el 100% del valor de tasación de los inmuebles y extendido el plazo de préstamos a 30 años. En 2023, firmamos un convenio con el Ministerio de Urbanismo, Vivienda y Hábitat (MUVH) para facilitar el acceso de más familias paraguayas a su primera vivienda a través del crédito. Durante 2023, otorgamos 100 préstamos para vivienda, destinados a compra, construcción y refacción, por un valor total de Gs. 23.728 millones.



Préstamo 15 Segundos

Los clientes del segmento de consumo y banca personal pueden acceder a líneas de crédito preaprobadas, contratando sus préstamos a través de varios canales (Call Center, sucursales, redes sociales, página web y aplicaciones móviles). En 2023, se contrataron 15.048 préstamos por un monto total de Gs. 67.843.197.837 millones.

También contamos con promociones innovadoras a clientes recurrentes a partir de un cierto porcentaje de pago, logrando iguales o mayores niveles de riesgo asumido.

Tarjetas de Crédito

Concluimos el año con un volumen total de Gs. 33.564.713.988 millones en líneas de crédito. Emitimos 6.338 cuentas de tarjetas de crédito, logrando un crecimiento anual del 20% en comparación con 2022. Ofrecemos cuatro tipos de tarjetas, incluyendo Visa, MasterCard y Bancard Check, además de tarjetas de crédito Premium que aseguran experiencias y beneficios diferenciados. Entre los beneficios de nuestras tarjetas de crédito se incluyen compras en cuotas, coberturas de asistencia en el exterior y acceso a promociones de ahorro. Nuestros objetivos en el segmento de tarjetas de crédito son ser referentes del mercado, incrementar la rentabilidad y fidelidad de nuestros clientes, otorgar productos diferenciados y brindar mayores y mejores beneficios para la satisfacción de nuestros clientes.



Cajas de Ahorro

Nuestras cuentas permiten a nuestros clientes acceder a beneficios de plataformas digitales con la comodidad de realizar operaciones financieras con total seguridad. Los clientes pueden operar a través de nuestra web, app o en cajeros automáticos, realizar transacciones e-commerce y compras a nivel nacional e internacional. Al cierre del año 2023, contábamos con 87.886 cajas de ahorro activas.

Ahorro Programado

Este producto permite a los clientes designar fondos de ahorro para proyectos u objetivos específicos, con aportes por débitos automáticos en cuentas de ahorro, programados en montos y plazos. Ahorro Programado desarrolla el hábito del ahorro para cumplir con propósitos particulares, con plazos que van desde 6 hasta 60 meses. En el año 2023, se colocaron 653 cuentas de ahorro programado correspondientes a 540 clientes por un valor de Gs. 881.744.173.

Certificados de Depósitos de Ahorro

Estos certificados están disponibles para clientes de ambas bancas en guaraníes y dólares, con diversas tasas y plazos de hasta 10 años. Todos los fondos están protegidos por la Ley N° 2.334 de Garantía de Depósitos. La cantidad de CDA´s emitidos al cierre del año 2023, en total emitimos 3.264 certificados de depósito de ahorro para 2.169 personas físicas y 1.095 personas jurídicas por un valor global de Gs. 764.500 millones.

Pago de Nómina

Nuestro servicio de pago de nómina permite a los empleadores procesar el pago de salarios a sus empleados de manera segura y ágil a través de nuestro sitio web, sin necesidad de enviar documentación a la financiera. Las empresas pueden realizar consultas sobre acreditaciones, apertura de cuentas y programar la acreditación de salarios. Los empleados tienen acceso a todos los canales de atención, servicios y productos de crédito de acuerdo con nuestras políticas. Este servicio también contribuye a la inclusión financiera. En 2023, 12 empresas utilizaron este servicio, acreditando mensualmente a más de 800 empleados.

Pago de Servicios

Los clientes pueden realizar pagos de servicios públicos y privados de manera rápida y segura, tanto en nuestras cajas en horarios de atención al público, o desde nuestra web o app las 24 horas del día. Este servicio también ofrece el acceso en línea a comprobantes de pagos.

Transferencias Locales

Este servicio es una herramienta eficaz para la gestión de las empresas, permitiendo la transferencia de fondos a cuentas propias o de terceros, tanto de FPJ como de otras entidades financieras, utilizando nuestro servicio 24 horas en Internet o las aplicaciones. Para garantizar la seguridad, las transferencias requieren autorizaciones vía dispositivos de clave (token). Las transferencias se realizan sin costo y pueden ser individuales o masivas. En 2023, se realizaron 2.735 operaciones desde la web para empresas y 99.569 desde la APP, por un total de Gs.627.484.023.402.

Operaciones de Cambios

Realizamos operaciones de cambios, compra/venta en efectivo de las divisas más utilizadas en el país como dólares americanos, reales brasileños, euros, pesos argentinos y yen japoneses. En cuanto a la moneda dólar americano además de operaciones en efectivo se pueden realizar compra/venta de cheques plaza local, plaza extranjera, transferencia interbancaria y débito/crédito de Cajas de Ahorro. Ofrecemos a nuestros clientes atención personalizada, agilidad, transparencia y seguridad en todas sus transacciones.



GOBIERNO CORPORATIVO





ESTRUCTURAS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO

FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A

La gobernanza corporativa es uno de los pilares fundamentales en los que se apoya la gestión de la Financiera Paraguay Japonesa (FPJ), con la convicción de que un gobierno corporativo sólido es la base para la continuidad del negocio a largo plazo. Las buenas prácticas de gobierno corporativo implementadas por la FPJ, enmarcan un modelo de gobierno que define la estructura de los distintos órganos que rigen la actividad y dan los lineamientos necesarios para el correcto funcionamiento, guiados por las Leyes, Normativas, Códigos y Políticas internas y externas.

Las buenas prácticas de gobierno de FPJ se ajustan principalmente a los estándares definidos por el Banco Central del Paraguay (BCP), normados por la Resolución N° 16, Acta 4, del 20 de enero de 2022, denominada "Reglamento que establece los Estándares Mínimos para un buen Gobierno Corporativo. (GRI 102-26)

ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL (GRI 102-18) (ODS 16.6)

- **Asamblea General de Accionistas:** Es el máximo órgano de gobierno de la financiera, integrada por los accionistas inscriptos en el Libro de Registros de Accionistas, que se reúnen conforme a las disposiciones de los Estatutos Sociales, enmarcados por las leyes, normas y políticas que regulan el negocio. La Asamblea General Ordinaria, se reúne en convocatoria, dentro de los cuatro meses posteriores al cierre del ejercicio financiero anual; del mismo modo, puede reunirse en convocatorias ordinarias o extraordinarias según las materias que sean de su competencia, por convocatoria del Directorio, por iniciativa propia o a petición del Síndico o de accionistas que representen al menos el 5% del capital integrado. La Asamblea tiene atribuidas a su competencia exclusiva e indelegable facultades establecidas en los Artículos 1078 al 1101 del Código Civil, la Ley N° 1284 de Mercado de Valores, en los Estatutos Sociales de la financiera, y normas relacionadas. (ODS 5.5) (ODS 16.6)

- **Directorio:** El Directorio, como máximo órgano de administración, tiene la representación y la más amplia facultad para dirigir, administrar y disponer todos los negocios y actividades de la Financiera. Este órgano, se rige por las Leyes, el Código Civil, las normativas y disposiciones de los entes que regulan la actividad de la financiera; así también por las normativas y políticas internas. (GRI 102-22)(GRI 102-24) (GRI 102-23)

Entre sus principales responsabilidades se citan las siguientes:

- Establecer la estrategia de negocio y la solvencia de la financiera, tomar las decisiones claves referentes al personal, la organización interna, la estructura y prácticas de gobierno, además de la gestión del riesgo y obligaciones de cumplimiento normativo;
- Establecer una estructura organizativa que permita al Directorio y a la Plana Ejecutiva desempeñar sus responsabilidades y facilitar una toma de decisiones eficaces y un buen gobierno;
- Determinar las principales responsabilidades del mismo Directorio, de la Plana Ejecutiva y de otros encargados de la gestión del riesgo y del control, de acuerdo con las disposiciones legales, los estatutos sociales y las decisiones de la Asamblea General. Así como mantener actualizadas las normativas y políticas internas, los estatutos sociales y otras documentaciones.
- Otras actividades delegadas por la Asamblea. (GRI 102-22)(GRI 102-24)(GRI 102-26)

Miembros del Directorio 2023

Presidente: Katsuhiko Víctor Maehara Ueda

Vicepresidente: Kazuki Endo

Directora Titular Ejecutiva: María Elena Matsumiya Takada

Director Titular Ejecutivo: Adolfo Hayato Fuchiwaki Anzai

Director Titular Ejecutivo: Néstor Díaz Cáceres

Director Titular Ejecutivo: Ignacio Constantino Florentín Mendoza

Director Suplente: Yuichi Tanaka

Síndico Titular: Oscar Amarilla

Síndico Suplente: Narciso Sanabria Lugo

Adscrita al Directorio: Damiana Dolores Bordón de Mujica

Todos los miembros del Directorio cuentan con la experiencia, competencias y cualidades personales necesarias para cumplir correctamente con sus funciones; son aptos para ejercer sus cargos. Los miembros del Directorio durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reelectos y tienen derecho a una remuneración fija, según lo defina la Asamblea General de Accionistas.

Nuestro enfoque en la gobernanza corporativa busca garantizar una gestión ética, transparente y eficaz, alineada con los más altos estándares internacionales y las mejores prácticas del sector financiero. (GRI 102-24) (ODS 5.5.) (ODS 16.7)

Plana Ejecutiva

La Plana Ejecutiva es responsable de la implementación de las políticas internas, procedimientos, procesos y controles pertinentes para lograr la gestión adecuada de las operaciones y el manejo de los riesgos en forma prudente. Tiene a su cargo las acciones necesarias que encaminen a la organización al cumplimiento de los objetivos estratégicos fijados por el Directorio.

Además, la Plana Ejecutiva proporciona al Directorio toda la información relevante, íntegra y oportuna, con el propósito de que le permita a dicho órgano adoptar decisiones y evaluar las diversas gestiones y marcha de los negocios.

Los miembros de la Plana Ejecutiva cuentan con idoneidad, capacidad, integridad, estabilidad, experiencia, conocimiento suficiente y las habilidades necesarias para gestionar, administrar y supervisar las actividades de la financiera. Los miembros de la Plana ejecutiva tienen derecho a una remuneración fija mensual, la cual es establecida por el Directorio con base en las evaluaciones periódicas, metas y desempeño trazadas por el Directorio de la financiera en forma anual.

La Gerencia General

Es responsable por la ejecución financiera y comercial de la financiera, el cumplimiento de los lineamientos definidos en el plan estratégico de la financiera y el presupuesto anual, los cuales son determinados por el Directorio, cuidando en todo momento dar cumplimiento a las disposiciones legales, impositivas, fiscales y lo establecido en los estatutos sociales.

Asimismo, el Sub-Gerente General es responsable del seguimiento y cumplimiento de los KPIs asignados a toda la financiera, con el fin principal de garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico, así como acompañar a la Gerencia General en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos trazados por el Directorio.

La financiera cuenta con un Sistema de Evaluación de Alto Rendimiento, que tiene la finalidad de medir la contribución de todo el personal, conforme a los lineamientos estratégicos definidos, de manera a dar visibilidad al potencial de cada uno e incentivar el crecimiento de estos. Este Sistema de Evaluación de Alto Rendimiento, permite la medición del desempeño individual a través de indicadores=kpis, facilita la identificación de gestiones sobresalientes, así como la identificación de oportunidades de mejora y/o ajustes de las competencias requeridas en cada posición.

Para el proceso de selección de cargos de la Alta Gerencia, participan de manera conjunta el Directorio, la Gerencia General y la Gerencia de Gestión de Personas, para garantizar una adecuada selección de los distintos miembros que conforman este nivel, de acuerdo con el perfil establecido en la descripción de funciones.

COMITÉS .(GRI 102-22)(GRI 102-24)(GRI 102-26)

La financiera cuenta con comités especializados, los cuales según su materia están estructurados de manera que cumplan con su rol de brindar apoyo y asesoramiento al Directorio.

Además, la Financiera cuenta con un Manual de Comités del Gobierno Corporativo aprobado por el Directorio, que establece los objetivos, funciones, atribuciones, integrantes, responsables de actas y la frecuencia de reuniones de los Comités, y son los que se describen a continuación.

(GRI 102-20)

Comité	Funciones
Comité de Gobierno Corporativo	Este comité, tiene como principal objetivo crear un espacio semanal entre los directores ejecutivos, Gerente General y Gerentes de áreas estratégicas a fin de abordar temas estratégicos, proyectos e informaciones regulatorias. Apoyar al Directorio de la Financiera en la supervisión de los estados financieros.
Comité de Créditos	Tiene como objetivo principal aprobar créditos desde de G. 500.000.001 o su equivalente en dólares (Matriz y Sucursales)
Comité Corporativo	Su principal objetivo es aprobar créditos desde G. 150.000.000 hasta G. 500.000.000 o su equivalente en dólares (Matriz y Sucursales)
Comité de Activos, Pasivos y Riesgos (CAPA)	Tiene como objetivo la gestión de los riesgos financieros conforme a sanas prácticas; la formulación de lineamientos generales para dirigir la toma de fondos y la inversión. Asimismo, tiene como objetivo analizar, proponer y verificar las políticas y los procedimientos para la identificación y administración de los riesgos financieros y establecer límites de exposición a los que se encuentran sujetas las posiciones de los riesgos financieros.

Comité de Riesgo Operacional

El Comité de Riesgo Operacional de la Financiera Paraguayo Japonesa tiene como principal función dirigir y supervisar el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) de la financiera. Así también, proponer al Directorio modificaciones en las políticas y determinación de umbrales, tolerancias máximas, exposición a los riesgos. Velar por el cumplimiento de las reglamentaciones y normativas legales vigentes relacionadas a los riesgos operacionales, así como en la prevención de fraudes, seguridad de la información y otros asuntos relevantes.

El Comité de Auditoría

Este comité tiene como principal objetivo apoyar al Directorio de la Financiera en la supervisión de los estados financieros y en el ejercicio de la función del control interno; asegurar que la estructura del Control Interno sea adecuada y que los riesgos principales de la Entidad estén identificados y mitigados por la administración de la manera más efectiva posible.

Comité de Cumplimiento

Tiene como principal objetivo analizar los riesgos propios de la materia. Además, establecer, implementar y verificar el cumplimiento de las políticas internas y los procedimientos de prevención de LD/FT/FP; y reportar a la SEPRELAD las operaciones sospechosas de LD/FT/FP, de acuerdo con las políticas y procedimientos internos, enmarcados en las normativas de los reguladores.

Comité de Tecnología

El Comité de Tecnología tiene como función dirigir la planificación de los servicios de información y las actividades que están a cargo de la Unidad Funcional de TI, teniendo como marco de referencia la Resolución de la Superintendencia de Bancos SB. SG. N.º 00124/2017 de fecha veinte de noviembre del año dos mil diecisiete, por la cual se actualiza el Manual de Control Interno Informático (MGCTI).

Comité de Cobranzas

El Comité de Cobranzas tiene como objetivo gestionar acciones de cobranzas, garantizar el logro de los objetivos, proteger los activos de la financiera y mejorar la calidad de la cartera activa.

Comité de Riesgo Reputacional/Crisis

Para la gestión de riesgo reputacional se crea un comité que puede interactuar con diferentes departamentos para aprovechar los recursos de la entidad y tratar los aspectos relacionados con el riesgo reputacional. Es el órgano encargado de tomar la decisión estratégica y financiera de declarar o no el desastre, una vez notificada la ocurrencia de una falla técnica significativa, o el siniestro, y evaluado su impacto.

Comité de Ética

Es el órgano responsable de velar por la observancia de los principios y valores éticos, se encarga de realizar las investigaciones sobre los casos denunciados a fin de preparar los informes correspondientes para elevarlo al Directorio.

Tiene como objetivo recibir denuncias de conductas antiéticas o violaciones del Código de Ética o infracciones a normativas vigentes, utilizando los canales disponibles para el efecto, podrá realizarse de manera verbal o escrita. Analizar las conductas que puedan configurar la violación del código de Ética y Manual de Conducta, sobre las cuales el Directorio deberá decidir sobre medidas disciplinarias u otras medidas apropiadas ante comportamientos inaceptables, infracciones o conductas antiéticas previo informe del Comité de Ética

Comité de Seguridad Corporativa

El Comité de Seguridad Corporativa es responsable de impulsar, velar y responder por la Seguridad de la Información y la Seguridad Física de FPJ.

El Comité de Seguridad es un espacio para debatir la gestión de la seguridad, asignar responsabilidades, aprobar políticas (organizar su implementación), y asegurar todos los recursos necesarios para lograrlo.

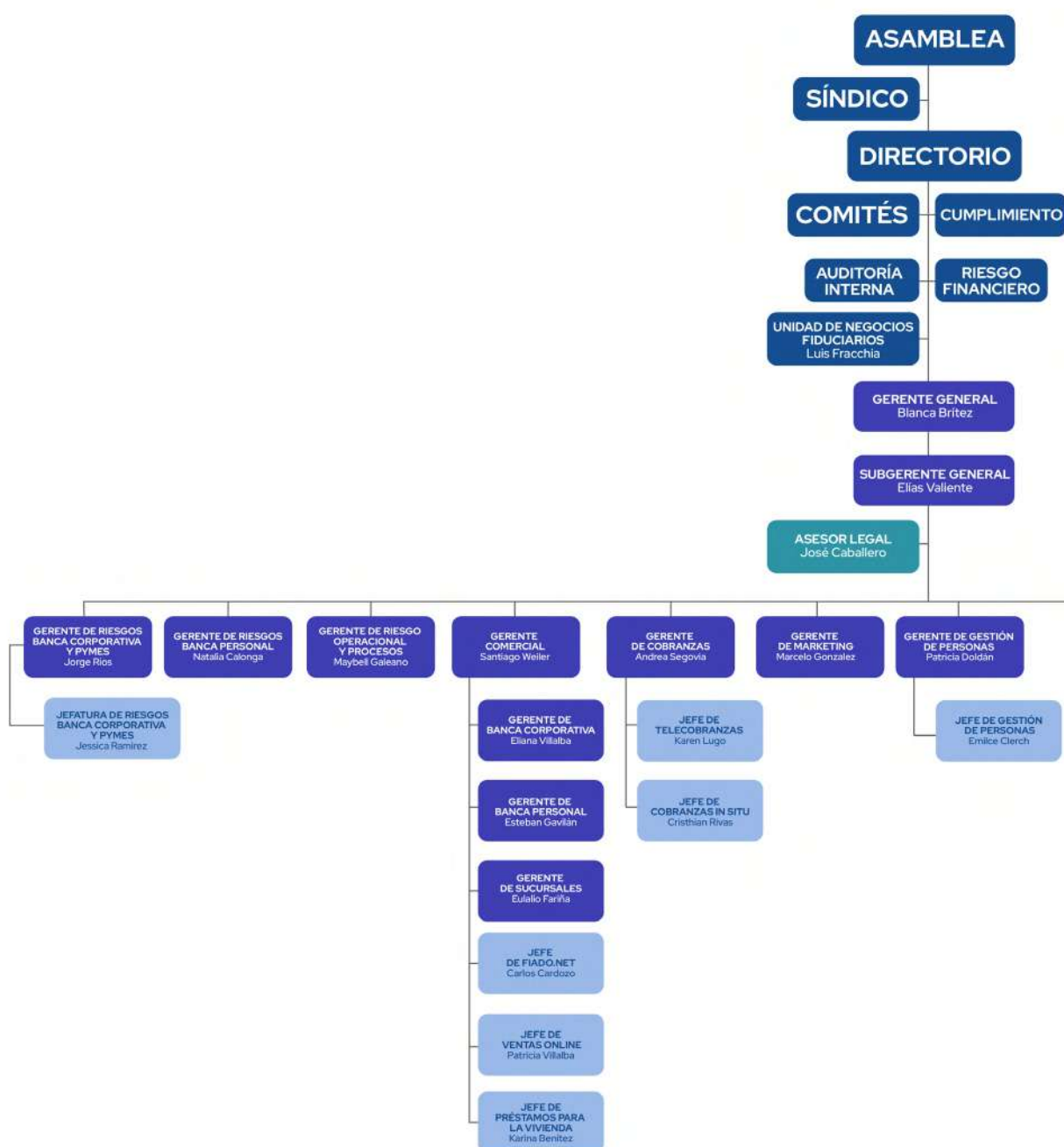
Comité de Sostenibilidad

El Comité de Sostenibilidad de la Financiera Paraguayo Japonesa S.A.E.C.A. Fue creado para incorporar prácticas sostenibles en todas las operaciones y estrategias del negocio.

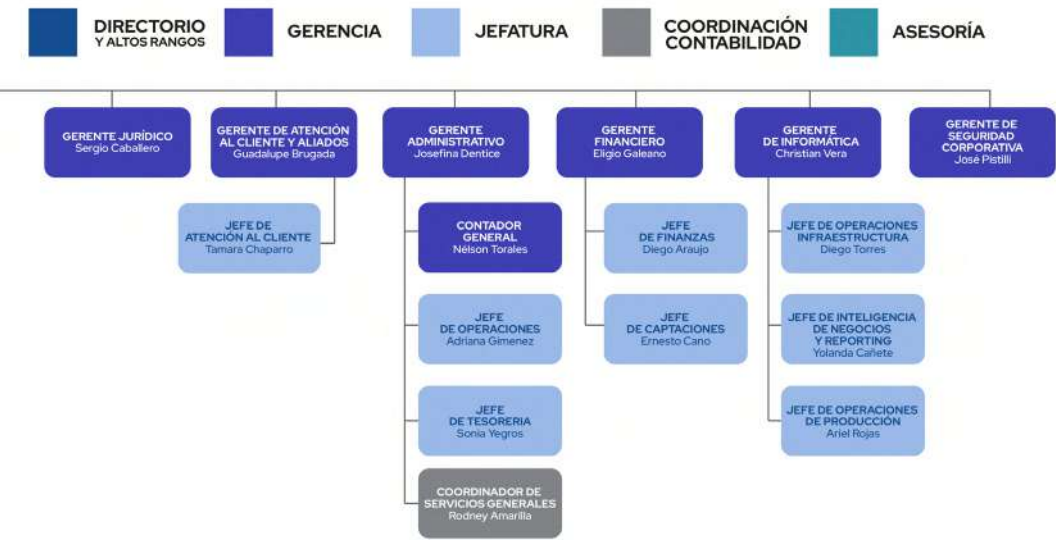
Es responsable de supervisar, coordinar y evaluar todas las actividades relacionadas con la sostenibilidad dentro de la organización. Actúa bajo los parámetros de Pacto Global Paraguay, el representante nacional de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

ÁREAS DE NEGOCIO Y APOYO

A través de la Banca Empresas y la Banca Personal, brindamos nuestra oferta de productos y servicios. Además, la tesorería da soporte a los diferentes negocios de la entidad. Las áreas que acompañan al negocio incluyen las direcciones de Riesgos, Crédito y Compliance, Tecnología y Operaciones, Personas, Calidad de Servicios, Sostenibilidad y Marketing, Administración y Finanzas, y Auditoría Interna.



ORGANIGRAMA





4 SOSTENIBILIDAD





ESTRATEGIA Y GOBIERNO DE SOSTENIBILIDAD

COMPROMISOS DE IMPACTO POSITIVO

Desde 2023, hemos definido una estrategia de sostenibilidad centrada en seis compromisos de impacto positivo. La creación de estos compromisos fue el resultado de una colaboración estrecha entre las áreas de negocio y soporte, con el objetivo de lograr una integración más profunda entre las operaciones de la empresa y los temas prioritarios para su sostenibilidad.

Como signataria de los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, la Financiera Paraguay Japonesa ha alineado estos compromisos con dichas directrices, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

A continuación, se detallan los enunciados y objetivos generales de cada compromiso, junto con las iniciativas correspondientes, como se refleja en el Reporte de Sostenibilidad 2023 (GRI 102-15).

Compromisos de Impacto Positivo y sus Objetivos Generales

1. Ética en las Relaciones y en los Negocios

- **Objetivo General:** Promover un sistema financiero íntegro y ético.
- **Iniciativas:**
 - Código de ética
 - Prácticas anticorrupción
 - Gestión de conflictos de interés
 - Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo
 - Seguridad de la información y privacidad del cliente
 - Gestión de prevención de fraudes

2. Gestión Inclusiva

- **Objetivo General:** Mejorar la experiencia del colaborador y promover un entorno diverso, inclusivo, saludable y con propósito.
- **Iniciativas:**
 - Momentos en la experiencia del colaborador
 - Programa de oportunidad de carrera
 - Entrenamiento y desarrollo
 - Remuneración y beneficios
 - Evaluación de desempeño
 - Bienestar
 - Diversidad
 - Medición de clima y experiencia del colaborador

3. Gestión Responsable

- **Objetivo General:** Mejorar el desempeño ambiental de nuestras operaciones y promover prácticas sostenibles en nuestra cadena de proveedores.
- **Iniciativas:**
 - Recolección selectiva y gestión de residuos
 - Gestión de equipos electrónicos y mobiliario en desuso
 - Consumo de recursos
 - Emisión y compensación de gases de efecto invernadero
 - Políticas de relacionamiento con proveedores
 - Clasificación y evaluación de proveedores
 - Procesos de compra

4. Inclusión y Orientación Financiera

- **Objetivo General:** Ampliar la inclusión y el acceso a los servicios financieros, ofreciendo productos, herramientas y contenidos que apoyen una gestión y decisión financiera más saludables y apropiadas.
- **Iniciativas:**
 - Espacios sobre uso consciente para colaboradores.
 - Coaching financiero personalizado.
 - Charlas de educación financiera para empresas.
 - Comunicación y transparencia (satisfacción de clientes)
 - Contenido de educación financiera en redes sociales y medios masivos.
 - Disrupción de mercado

5. Financiación de Sectores con Impacto Positivo

- **Objetivo General:** Aumentar nuestras financiaciones y servicios para sectores de impacto positivo.
- **Iniciativas:**
 - Política y procedimiento de gestión de riesgos ambientales y sociales
 - Guías Sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles del Paraguay
 - Proceso de análisis de riesgo socio-ambiental en operaciones de crédito
 - Tecnología y análisis socio-ambiental

6. Transparencia en los Informes y Comunicación

- **Objetivo General:** Fortalecer la disponibilidad de información y la comunicación con stakeholders sobre asuntos financieros y no financieros, alineados a las mejores prácticas del mercado.
- **Iniciativas:**
 - Relacionamiento con grupos de interés.
 - Materialidad de los temas.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD (ODS 16.6)

En FPJ, la implementación de los Compromisos de Impacto Positivo es liderada por la Gerencia de Marketing y Sostenibilidad. Esta implementación es apoyada por el Comité de Gobierno Corporativo, que se reúne mensualmente para dar seguimiento a la agenda de sostenibilidad, con la opción de convocar reuniones adicionales según sea necesario.

Estrategia de Sostenibilidad

Nuestra estrategia de sostenibilidad formaliza nuestras acciones a través de los Compromisos de Impacto Positivo. Esta política define los ejes de actuación y las responsabilidades de las distintas áreas de la organización, del Comité de Gobierno Corporativo y de la Gerencia de Marketing y Sostenibilidad. Además, establece la gobernanza para su aplicación y mantenimiento, así como directrices para la gestión de productos y servicios, las relaciones con los clientes, el público interno, los proveedores y la sociedad, y las cuestiones ambientales.

Materialidad de los Temas

Para FPJ, un tema es material cuando sus impactos pueden afectar nuestra capacidad de crear valor a corto, mediano o largo plazo. Identificar estos temas es crucial para gestionarlos de acuerdo con los intereses de la financiera y las percepciones de nuestros grupos de interés. **(GRI 102-15) (GRI 102-46) (ODS 16.7)**

El proceso de identificación de temas materiales para el Reporte de Sostenibilidad 2023 incluyó los siguientes pasos:

1. **Identificación:** Realizamos una consulta indirecta a nuestros principales públicos mediante la revisión de fuentes de información relacionadas a sus expectativas e intereses. También consideramos otras informaciones relevantes, identificando 230 temas específicos.
2. **Priorización:** Consolidamos los 230 temas en 22 aspectos, que fueron priorizados mediante una consulta con grupos de colaboradores, clientes, proveedores, organizaciones aliadas e instituciones del Gobierno. La consolidación resultó en 10 temas materiales, promediando las valoraciones originales. **(GRI 102-43)**
3. **Validación:** Los temas fueron validados por el Comité de Gobierno Corporativo y la Gerencia de Marketing y Sostenibilidad.
4. **Revisión:** Para el reporte de 2024, se planifica una nueva consulta con grupos de interés para asegurar que los temas materiales siguen siendo relevantes y para identificar nuevos temas en el contexto de la sostenibilidad del sector financiero.

Aplicación de Principios para la Definición del Contenido del Reporte **(GRI 102-46)**

- **Principio de Inclusión de Grupos de Interés:** Consulta indirecta de expectativas y directa con grupos de interés para el proceso de materialidad.
- **Principio de Contexto de Sostenibilidad:** Inclusión de información relevante a la visión de la entidad, su estrategia de sostenibilidad y compromisos voluntarios.
- **Principio de Exhaustividad:** Cobertura de cada aspecto, implicancia de FPJ en los impactos y desarrollo de información relevante a lo largo del reporte.
- **Principio de Materialidad:** Definición de temas relevantes incorporando cuestiones estratégicas, estándares globales, lineamientos de compromisos voluntarios y expectativas de grupos de interés.

En FPJ, estamos comprometidos con la sostenibilidad y trabajamos constantemente para mejorar nuestras prácticas y fortalecer nuestro impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

TEMAS MATERIALES, COBERTURA, CONTENIDOS GRI Y ASUNTOS RELACIONADOS

(GRI 102-15) (GRI 102-46) (GRI 102-47)

Tema materiales, Cobertura del tema material	Principales Contenidos GRI Relacionados	Informaciones Relacionadas
1. Desempeño económico Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	• Desempeño económico • Perfil de la organización • Control accionario activo • Fiscalidad	• Valor económico directo generado y distribuido. • Principales índices de desempeño financiero. • Estadísticas de morosidad • Composición de la cartera de crédito. • Estados contables.
2. Educación financiera Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad).	• Comunidades locales • Sectorial Financiero	• Iniciativas de educación financiera para colaboradores, clientes y público en general. • Instrucción y orientación en el uso de productos y servicios.
3. Acciones sociales Dentro y fuera de la organización (público más afectado fuera de la organización: Sociedad).	• Comunidades locales • Desempeño económico • Impactos económicos indirectos	• Compromisos voluntarios y participaciones en asociaciones. • Relacionamiento con la prensa

4. Satisfacción de clientes Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes).	• Marketing y etiquetado • Salud y seguridad de los clientes.	• Resultados de mediciones de satisfacción y recomendación de clientes. • Iniciativas de escucha activa a clientes • Iniciativas de transparencia en el relacionamiento con clientes. • Tratamiento de solicitudes, consultas y reclamos. • Reclamos con organismos de defensa del consumidor
5. Integridad y ética Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad y Clientes).	• Ética e integridad • Formación y enseñanza • Anticorrupción • Privacidad del cliente	• Principios y valores del Código de Ética. • Canales de comunicación y mecanismos de denuncia de conductas no éticas o ilícitas. • Entrenamientos para colaboradores sobre ética y valores de la empresa. • Gestión de conflictos de interés. • Denuncias recibidas sobre prácticas laborales, abuso y otras irregularidades éticas. • Número de centros/oficinas de la financiera que han sido evaluados con relación a riesgos de corrupción. • Políticas, procedimientos y capacitación sobre lucha contra la corrupción. • Política y gestión de Prevención de Lavado de Dinero

6. Gestión de riesgos Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Sociedad).	• Estructuras, estrategia y procesos de gestión de riesgos de la financiera. • Tipos de riesgos evaluados. • Proceso de análisis de créditos. • Monitoreo de cartera de crédito. • Políticas y procedimientos de evaluación de riesgos socio- ambientales en el otorgamiento de crédito a clientes. • Estadísticas sobre cartera y clientes evaluados en su gestión socio-ambiental
7. Gestión ambiental interna Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Sociedad).	• Agua y efluentes • Energía • Emisiones • Residuos • Materiales • Consumo de energía, agua y combustibles

8. Experiencia del colaborador Dentro de la organización.	• Formación y enseñanza • Gobernanza • Empleo • Salud y seguridad en el trabajo • Diversidad e igualdad de oportunidades • No discriminación • Perfil de la organización	• Programas de capacitación • Políticas y canales de selección. • Estadísticas de admisiones desvinculaciones. • Reincorporación y retención de colaboradores con permiso de maternidad o paternidad. • Beneficios y compensaciones otorgados. • Proceso de evaluación de desempeño y feedback. • Políticas de remuneración fija y variable. • Iniciativas de bienestar
9. Transformación digital Dentro y fuera de la organización (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes). La implicación de FPJ en los impactos sobre el tema es directa.	• Perfil de la organización • Sectorial Financiero	• Canales y funcionalidades digitales disponibles. • Digitalización de clientes. • Esfuerzos de disrupción de mercado.
10. Gestión de proveedores Fuera de la organización: (públicos más afectados fuera de la organización: Clientes y Proveedores). La implicación de FPJ en los impactos sobre el tema, es principalmente indirecta en cuanto a prácticas socio-ambientales de proveedores.	• Evaluación ambiental de proveedores • Evaluación social de los proveedores • Trabajo infantil • Trabajo forzoso u obligatorio • Perfil de la organización	• Políticas disponibles sobre relacionamiento con proveedores. • Proceso y resultados de evaluaciones ambientales, de prácticas laborales, en materia de derechos humanos, sobre trabajo infantil, forzoso o forzado aplicadas a proveedores.

COMPROMISOS DE IMPACTO POSITIVO, TEMAS MATERIALES VINCULADOS, Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE VINCULADOS

Compromiso de Impacto Positivo	Temas Materiales Vinculados	ODS Vinculados
Ética en las relaciones y en los negocios	Integridad y ética	 
Gestión inclusiva	Experiencia del colaborador	   
Gestión responsable	Gestión ambiental interna Gestión de proveedores	   
Inclusión y orientación financiera	Educación financiera Transformación digital	  
Financiación de sectores con impacto positivo	Gestión de riesgos	   
Transparencia en los informes y comunicación		 

RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS

Las implicancias y el alcance de las relaciones que mantenemos con nuestros públicos están definidos en diferentes políticas que se describen a lo largo de este reporte y en documentos institucionales como el Código de Ética.

Contar con canales que aseguren una comunicación efectiva con los grupos de interés, es fundamental para entender sus expectativas, conocer sus percepciones sobre la actuación de la financiera e identificar cuáles son los aspectos de nuestra gestión que son más valorados por ellos, para así abordarlos pertinentemente.

Esta dinámica de comunicación nos ayuda a fortalecer nuestras prácticas de diálogo en la relación con públicos que influyen en el funcionamiento del financiera y sobre los cuales generamos impactos ([ODS 16.7](#))



A continuación, presentamos los canales de comunicación que hacen posible nuestra interacción con cada público:

Grupo de interés	Canales de comunicación
Colaboradores	• Encuesta de Clima organizacional • Canales de denuncia de desvíos éticos • Reuniones de áreas • Reuniones de retroalimentación de performance • Eventos internos. • Reporte de Sostenibilidad • Inducción corporativa
Clientes	• Encuesta de Satisfacción • Sucursales y centros de atención. • Canales digitales • Área de Calidad • Direcciones de correo • Oficinas de organismos de defensa del consumidor • Sitios web • Perfiles en redes sociales. • Reporte de Sostenibilidad
Proveedores	• Dirección de correo electrónico • Oficinas del área de Compras • Sitios web • Perfiles en redes sociales • Reporte de Sostenibilidad
Sociedad	• Correo electrónico • Área de Sostenibilidad • Perfiles en redes sociales • Reporte de Sostenibilidad
Gobierno	• Reporte de Sostenibilidad • Perfiles en Redes Sociales • Entes Reguladores

INTEGRIDAD Y ÉTICA

En FPj, consideramos que la integridad y la ética son pilares fundamentales sobre los cuales debe asentarse toda organización. Estos valores no son negociables en nuestra cultura corporativa. Creemos firmemente que las organizaciones que aspiran a perdurar deben priorizar la ética sobre las ganancias a cualquier costo.

Compromiso Ético y Transparencia

Nuestra convicción es que una conducta ética sólida es esencial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo. Este principio guía todas nuestras acciones diarias, desde nuestras relaciones con los diversos grupos de interés hasta la calidad de los productos y servicios que ofrecemos. Asimismo, se refleja en nuestro desempeño financiero y en nuestra responsabilidad socio-ambiental.

Relaciones con Grupos de Interés

En nuestras interacciones con clientes, empleados, proveedores, accionistas y la comunidad en general, mantenemos un compromiso inquebrantable con la transparencia y la honestidad. Fomentamos un entorno de confianza mutua y respeto, asegurando que nuestras prácticas comerciales sean justas y equitativas.

Calidad de Productos y Servicios

La integridad y la ética también se manifiestan en la calidad de los productos y servicios que brindamos. Nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciendo soluciones que no solo cumplen con los estándares más altos, sino que también reflejan nuestros principios éticos.

Desempeño Financiero

Nuestro enfoque en la ética no compromete nuestro desempeño financiero; por el contrario, creemos que una conducta ética robusta contribuye a la estabilidad y crecimiento sostenido de la organización. Nos esforzamos por mantener una gestión financiera responsable y transparente.

Responsabilidad Socioambiental

Estamos comprometidos con altos estándares de conducta en los negocios y respetamos estrictamente las leyes, normas y reglamentaciones que rigen nuestras operaciones. Nos tomamos en serio nuestra responsabilidad hacia la sociedad y el medio ambiente, implementando prácticas sostenibles que contribuyan al bienestar de la comunidad y la conservación del entorno.

En FPj, nos guiamos por los principios de integridad y ética en cada paso que damos, con la firme convicción de que este enfoque es esencial para nuestro éxito y sostenibilidad a largo plazo. (GRI 102-15) (GRI 102-16)

CÓDIGO DE ÉTICA DE FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.

Definición: El Código de Ética establece las directrices que deben observarse en la actividad profesional de Directores, Ejecutivos y Funcionarios de todas las empresas que conforman FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. Su propósito es guiar su conducta en el ámbito de los negocios y en sus relaciones con clientes, proveedores, autoridades y compañeros de trabajo. Esto busca consolidar la imagen de la institución como una entidad sólida, confiable y siempre operante dentro del marco legal. (ODS 5.1) (ODS 5.2) (ODS 8.7 & 8.8)

Principios del Código de Ética:

1. **Conflicto de Interés:** Los Directores, Gerentes y Funcionarios deben evitar acciones que puedan contraponerse, o aparentar contraponerse, a los legítimos intereses de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. Es esencial evaluar posibles conflictos de interés en relaciones de negocios o personales con clientes, proveedores, asociados o competidores, incluidos sus Directores, Gerentes y Funcionarios.
2. **Uso de la Información:** Los Directores, Gerentes y Funcionarios deben utilizar de manera confidencial y reservada la información a la que tengan acceso por sus actividades. Se prohíbe obtener beneficios personales mediante su uso o divulgación, así como provocar detrimento al patrimonio, prestigio o posición competitiva de la institución.
3. **Uso de Recursos:** Los recursos materiales y tecnológicos de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. deben utilizarse eficientemente para el cumplimiento de funciones. Su uso para fines personales debe ser medido y limitado a situaciones excepcionales.
4. **Conducta con Clientes:** En las relaciones con clientes, los funcionarios deben actuar con objetividad, imparcialidad, independencia, equidad y excelencia, alineándose con los objetivos de crecimiento y rentabilidad de la institución.
5. **Relaciones con Competidores:** Los Gerentes y Funcionarios deben mantener relaciones con competidores que fomenten lealtad, credibilidad y confianza, promoviendo un ambiente de competencia sana. Se debe mantener un espíritu de cooperación en temas que favorezcan el desarrollo del grupo.
6. **Relaciones con Proveedores:** Las relaciones con proveedores deben basarse en criterios técnicos y económicos de selección, con profesionales formalmente establecidos. Deben conducirse con independencia e integridad en todas las operaciones realizadas.
7. **Relaciones con Autoridades:** Los representantes de la institución ante las autoridades deben mostrar apego a las disposiciones jurídicas aplicables y a las sanas prácticas. Deben abstenerse de participar en actos ilícitos o que puedan generar sospechas de ilegalidad, y atender los requerimientos de información de las autoridades de manera oportuna y adecuada.

8. **Relaciones Interpersonales:** Las relaciones entre Directores, Gerentes y Funcionarios deben basarse en el debido y mutuo respeto, asegurando un ambiente armonioso y productivo.
9. **Conducta en la Comunidad:** La conducta de los Directores, Ejecutivos y Funcionarios en sus actividades laborales y extralaborales no debe vulnerar el prestigio e imagen de la institución en la comunidad. La institución alienta la participación en actividades de responsabilidad social.
10. **Cumplimiento del Código de Ética:** Es obligatorio para todos los Directores, Gerentes y Funcionarios de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. Deben actuar con probidad y apego a los principios, disposiciones, políticas y procedimientos establecidos, comprometiéndose a salvaguardar el patrimonio de la institución y asumiendo plena responsabilidad de sus funciones.

DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.

Inducción de Nuevos Colaboradores y Pasantes Universitarios

Durante el proceso de ingreso de nuevos colaboradores y pasantes universitarios, se destaca la importancia del Código de Ética de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. En esta etapa crucial, se exponen detalladamente los principios fundamentales y las directrices establecidas en el Código, subrayando su relevancia en la actividad profesional diaria. Esta inducción asegura que todos los nuevos integrantes comprendan y se comprometan con los valores éticos de la institución desde el inicio de su trayectoria.

Portal Interno Corporativo

El Código de Ética, en su versión digital, está siempre disponible en el portal corporativo interno de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. Esta accesibilidad permite a todos los colaboradores consultar el documento en cualquier momento, facilitando el acceso a la información relevante y promoviendo un entorno de transparencia y compromiso continuo con los estándares éticos.

Canales de Orientación y Comunicación de Desvíos Éticos

Es fundamental que cada colaborador de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. adhiera al Código de Ética y actúe conforme a los principios y directrices que establece. Ante cualquier transgresión de una norma, ley o reglamento, o incluso ante la sospecha de una posible infracción, es imperativo que la situación sea comunicada de manera oportuna.

Para ello, se han establecido canales específicos a través de los cuales los colaboradores pueden solicitar orientación, realizar denuncias o presentar reclamos sobre incumplimientos de normativas, situaciones de maltrato, discriminación, abusos u otras irregularidades. Estos canales están diseñados para asegurar que todas las preocupaciones éticas se aborden de manera adecuada y confidencial, garantizando un entorno laboral justo y respetuoso. **(GRI 102-17) (ODS 5.1) (ODS 5.2) (ODS 8.8) (ODS 16.1).**

Divulgación del Código de Ética

El Código de Ética, en su versión digital, está siempre disponible en el portal corporativo interno de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A., cada nuevo colaborador se adhiere al Código de Ética, los principios fundamentales y las directrices establecidas en el Código se establecen de una manera clara y de fácil comprensión para los colaboradores. Esta accesibilidad permite a todos los colaboradores consultar el documento en cualquier momento, facilitando el acceso a la información relevante y promoviendo un entorno de transparencia y compromiso continuo con los estándares éticos.

El 100% de colaboradores se adhirió al código de Ética.

Canales de Orientación y Comunicación de Desvíos Éticos

Es fundamental que cada colaborador de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. adhiera al Código de Ética y actúe conforme a los principios y directrices que establece. Ante cualquier transgresión de una norma, ley o reglamento, o incluso ante la sospecha de una posible infracción, es imperativo que la situación sea comunicada de manera oportuna.

Para ello, se han establecido canales específicos a través de los cuales los colaboradores pueden solicitar orientación, realizar denuncias o presentar reclamos sobre incumplimientos de normativas, situaciones de maltrato, discriminación, abusos u otras irregularidades. Estos canales están diseñados para asegurar que todas las preocupaciones éticas se aborden de manera adecuada y confidencial, garantizando un entorno laboral justo y respetuoso.

(GRI 102-17) (ODS 5.1) (ODS 5.2) (ODS 8.8) (ODS 16.1).

Información y Acceso a Canales de Denuncia

Cada colaborador es informado sobre la disponibilidad y el uso de estos canales de denuncia tanto al momento de la inducción corporativa, al ingresar a la empresa, como posteriormente a través de recordatorios periódicos enviados por correo electrónico. Este enfoque proactivo asegura que todos los empleados estén constantemente conscientes de las vías disponibles para reportar cualquier comportamiento inapropiado o irregularidad (GRI 102-17).

Con estos canales de comunicación y denuncia, FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. busca fomentar una conducta responsable y el respeto en todas las relaciones laborales, manteniendo siempre presentes los principios y valores de la financiera. De esta manera, se garantiza un ambiente de trabajo armónico y seguro para todos los colaboradores, promoviendo la integridad y la confianza dentro de la organización.

Cómo Actuamos Ante Denuncias de Desviaciones Éticas en FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. (FPJ)

El Comité de Ética de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. (FPJ) es la entidad encargada de gestionar y abordar los casos de desvíos éticos. Este comité se reúne de manera regular cada semestre y, en casos de necesidad urgente, se convoca de forma extraordinaria para tratar situaciones específicas de manera oportuna y eficaz. Para garantizar un proceso transparente y justo, se establecen las siguientes condiciones:

1. **Investigación Imparcial:** Todas las denuncias son investigadas con imparcialidad, independencia y discreción, asegurando que los procedimientos sean justos y objetivos.
2. **Protección del Denunciante:** Si el denunciante lo solicita, se garantiza el anonimato para proteger su identidad y evitar represalias.
3. **Fundamentación de las Denuncias:** Solo se consideran aquellas denuncias o acusaciones que están debidamente fundamentadas y respaldadas con evidencias consistentes.
4. **Sanciones para Denuncias de Mala Fe:** Las denuncias realizadas de mala fe están sujetas a sanciones, reforzando el compromiso con la integridad y la ética.
(GRI 406-1)

El equipo investigador es designado conforme al tipo de denuncia y las partes, denunciante y denunciada, garantizando en todos los casos que no existan conflictos de intereses y la independencia del equipo investigador.

El Comité de Ética adopta las decisiones relacionadas a medidas disciplinarias en los casos de desvíos éticos teniendo en cuenta la gravedad de la denuncia, y los resultados de la investigación.

El Comité de Ética está conformado por:

- Director Titular
- Gerencia General
- Sub Gerencia General
- Asesor Legal Corporativo
- Gerente de Cumplimiento
- Gerencia de Gestión de Personas.

La designación del Comité de Ética está aprobada bajo acta de Directorio.

Ética en la Cadena de Suministro

La Política de Ética de FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A. también se extiende a los prestadores de servicios y proveedores de insumos y bienes. Hemos desarrollado una herramienta específica para este grupo: nuestro Código de Ética de Proveedores. Este documento describe las directrices de gestión que FPJ aplica en sus operaciones y que se espera sean adoptadas por las empresas que se conviertan en nuestros proveedores.

El Código de Ética de Proveedores aborda temas cruciales como:

- Seguridad de la información,
- Relaciones entre colaboradores y empleados o dueños de empresas proveedoras (incluyendo nexos familiares o de consanguinidad),
- Manejo de conflictos de interés,
- Cumplimiento tributario.

Todas las empresas proveedoras efectivas o postulantes están obligadas a adherirse a este Código de Ética. Este compromiso implica el cumplimiento de políticas establecidas y normas legales aplicables en áreas como derechos de propiedad intelectual, derechos del consumidor, comportamiento ambiental y responsabilidad social, trabajo forzado e infantil, sigilo bancario y prácticas anticorrupción, entre otros aspectos. (ODS 8.7) (ODS 16.2)

Canales de Denuncia para Proveedores

Para facilitar la comunicación y el reporte de cualquier irregularidad, hemos establecido canales de denuncia específicos para proveedores. Estos canales están diseñados para asegurar que todas las preocupaciones y denuncias sean gestionadas de manera eficiente y confidencial

- **Correo Electrónico:** Proveedores_facturas@fpj.com.py
- **Línea Telefónica:** +595 974 179 493
- **Área de Compras:** Por su relación constante con proveedores, este departamento está disponible para atender y gestionar cualquier inquietud o denuncia.
(GRI 102-17)

Estos canales de comunicación y denuncia están destinados a promover una conducta responsable y el respeto en todas nuestras relaciones comerciales, asegurando que se mantengan siempre presentes los principios y valores de FPJ. De esta manera, garantizamos un entorno de trabajo armónico y seguro tanto para nuestros colaboradores como para nuestros socios comerciales.

Prácticas Anticorrupción (GRI 205-2) (ODS 16.5)

En FPJ, la integridad y la transparencia son pilares fundamentales de nuestras operaciones. Tanto en los códigos de ética que guían el relacionamiento interno y con los proveedores.

Cumplimiento es la instancia encargada de garantizar la internalización de estas políticas anticorrupción, trabaja proactivamente para asegurarse de que todos los colaboradores comprendan y adhieran a las políticas relacionadas con el Código de Ética y la lucha contra la corrupción, siendo esto de carácter obligatorio para todo el personal..

Se han realizado iniciativas a nivel interno que contribuyó a la concienciación de la importancia de prevenir y combatir la corrupción en todas sus formas. En tal sentido, se han llevado a cabo mesas de trabajo con áreas claves que permitieron implementar medidas efectivas y mejoras del proceso tales como la actualización del manual de selección y alta de proveedores, actualización de formularios de proveedores, las directrices del manejo de conflicto de intereses, obsequios, la inclusión de las políticas anticorrupción en el Código de Ética, y la inclusión de cláusulas anticorrupción en los contratos con proveedores y aliados estratégicos.

El manual de selección y alta de proveedores contempla los niveles de exposición al riesgo de corrupción dependiendo del tipo de proveedor, el producto o servicio a contratar y la forma en que deben ser gestionado el riesgo de corrupción en cada caso..

Política Corporativa de Combate a la Corrupción

Nuestra política corporativa refuerza el compromiso de FPJ de cooperar proactivamente con las iniciativas nacionales e internacionales para prevenir y combatir la corrupción en todas sus formas. Esta política establece directrices claras para la implementación eficaz y la mejora continua del programa corporativo destinado al desarrollo y mantenimiento de prácticas de prevención, monitoreo y combate de la corrupción.

Además, contempla la creación y gestión de canales de denuncia accesibles y confiables, así como la implementación de acciones de concienciación y programas de entrenamiento sobre el tema, dirigidos a todos los administradores y colaboradores de la empresa. Estas iniciativas aseguran que todos en FPJ estén equipados con el conocimiento y las herramientas necesarias para reconocer y reportar cualquier forma de conducta corrupta.

Política de Gestión de Ética Corporativa (GRI 102-25)(ODS 16.5)

La Política de Gestión de Ética Corporativa de FPJ proporciona orientaciones detalladas sobre el uso adecuado de información, registros y know-how de la empresa. También regula la participación de los colaboradores en otras empresas y actividades externas.

Esta política abarca aspectos cruciales como las relaciones con clientes, proveedores, aliados, autoridades públicas y al interior de la entidad, el comportamiento esperado ante la recepción de regalos de cortesía, entre otros temas que podrían implicar situaciones de corrupción. Nuestro objetivo es asegurar que todos los colaboradores actúen con la más alta integridad y profesionalismo, evitando cualquier conflicto de intereses y manteniendo la confianza del público en nuestras operaciones.

En FPJ, estamos comprometidos con la creación de un ambiente de trabajo transparente y ético, donde la corrupción no tenga cabida. A través de nuestras políticas y prácticas, trabajamos para proteger la integridad de nuestra organización y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad.

Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo (ODS 16.4) (ODS 16.10 a)

En FPJ, como institución financiera comprometida con la integridad y la seguridad, desempeñamos un papel fundamental en la prevención y el combate de actividades ilícitas, tales como el lavado de dinero (LD) y el financiamiento del terrorismo (FT). Este compromiso se alinea tanto con la legislación y regulaciones locales vigentes como con las mejores prácticas del mercado internacional.

Nuestro Programa Corporativo de Prevención de Actos Ilícitos es el pilar sobre el cual se basa nuestro Proceso de Prevención y Combate de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo. Este programa asegura el cumplimiento de nuestras directrices mediante las siguientes iniciativas:

- **Política de Prevención y Combate a Actos Ilícitos:** Orienta nuestros esfuerzos para identificar y evitar situaciones en las que los servicios, productos y recursos operacionales de la financiera puedan ser utilizados para actividades ilegales o para ocultar la verdadera naturaleza de los fondos.

Prevención Total

La capacitación continua de nuestros colaboradores es esencial para garantizar la efectividad de nuestros procesos de prevención. En 2023, nuestros esfuerzos de formación se intensificaron:

- **Participación en Entrenamientos:** El 100% de los colaboradores participó en entrenamientos híbridos sobre prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, en total fueron capacitados quinientos cincuenta colaboradores. Estas capacitaciones se adaptaron a los niveles de riesgo y se extendieron a sucursales en zonas fronterizas, como Ciudad del Este, Concepción, Encarnación. Se realizó en total veintinueve capacitaciones con especialistas del Área de Cumplimiento y diez capacitaciones internas con la colaboración de prestigiosos especialistas de Consultoras externas, y una capacitación a través del gremio.

Formación PLD:

- Promedio de horas de formación por empleado: 2 hs.
- Promedio de horas de formación mujeres: 2 hs.
- Promedio de horas de formación hombres: 2 hs.
- Promedio de horas de formación directores: 2 hs.
- Promedio de horas de formación de la plana ejecutiva: 2 hs.

En total fueron capacitados 267 mujeres y 283 hombres, de los cuales 33 corresponden a la plana ejecutiva y 7 directores

Además de las capacitaciones regulares, se llevaron a cabo actividades de sensibilización sobre los riesgos del lavado de dinero para los negocios, mediante la divulgación de tips de manera periódica y la actualización del portal interno “Mundo FPJ – Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo” donde se encuentra a disposición de los colaboradores las normativas de Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, listado de categorización PEP, tipologías de lavado de activos, guías emitidas por la Secretaría de Prevención de Lavado de Activos, noticias nacionales relacionadas a LA/FT, guías de señales de alertas y tips para el cumplimiento efectivo. El área de Prevención de Lavado de Dinero desarrolló sesiones de formación específicas para los sectores de la financiera en contacto directo con clientes, asegurando que estén actualizados sobre los cambios normativos en este campo. Además se realizó ocho mesas de trabajo con distintas áreas que contribuyó fortalecer las medidas relacionadas a los riesgos de LA/FT.

FORTALECIMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS

Durante 2023, trabajamos en la evolución de nuestros procedimientos internos y en el fortalecimiento de modelos relacionados con los procesos de conocer a los clientes y el monitoreo de transacciones. Hemos automatizado alertas adicionales y mejorado nuestro Modelo de Gestión de Monitoreo. También implementamos un formulario específico para actividades económicas de alto riesgo. La actualización de políticas y procedimiento y la actualización de formularios tales como, el de identificación de clientes y la creación del formulario para identificación de proveedores e inversionistas nos permiten continuar de una manera óptima robustecer las medidas mitigantes del riesgo de LA/FT

La optimización y automatización de datos permitió mejorar los reportes de seguimiento para el área comercial. Creamos un modelo de gestión de alertas para operaciones de colaboradores, lo cual mejoró la eficiencia en la gestión de controles y redujo la carga operativa, permitiendo enfocarse mejor en las cuestiones de mayor riesgo.

La evaluación de riesgos de LA/FT de nuevos productos, servicios, canales y tecnologías se han realizado considerando los riesgos actuales basados en las guías del GAFI, los resultados de la cuarta ronda de Evaluación Mutua del GAFILAT a Paraguay, y las guías y normativas emitidas por la SEPRELAD y el BCP SIB.

La automatización de diversos flujos operativos relacionados con los procesos de impedidos fue otro avance significativo en 2023. Esto optimizó el tiempo de trabajo en las áreas operativas y fortaleció nuestro compromiso con las regulaciones locales e internacionales, garantizando la continuidad de los negocios y una mayor seguridad para nuestros clientes.

Se ha actualizado la metodología de la autoevaluación de riesgos de LA/FT, adecuándolo a las guías del GAFI, contemplando las normativas nacionales que rigen la materia. El relacionamiento a nivel gremial y sectorial contribuyeron a la formación continua tanto de Directores y de otros colaboradores, y el fortalecimiento de las relaciones con el sector público.

En FPJ, seguimos dedicados a mejorar continuamente nuestros procesos de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, asegurando que nuestros colaboradores estén equipados con el conocimiento y las herramientas necesarias para proteger la integridad de nuestra institución y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad.

SEGURIDAD CORPORATIVA

Seguridad de la Información

Nuestras Políticas de Seguridad como Base de Todo

La **Política de Seguridad de la Información** de FPJ define los lineamientos para tratar la información en todas sus escalas de clasificación. Estas normas son conocidas y obligatorias para todos nuestros colaboradores. La política abarca todas las áreas, proyectos y cualquier tipo de propiedad intelectual que se encuentre impresa, almacenada o procesada por nuestros sistemas. En el 2023, como en cada año, la revisión y actualización de nuestras políticas ha formado parte de las tareas más importantes de nuestro equipo de especialistas, para garantizar que la Confidencialidad, la Integridad y la Disponibilidad, pilares de la Seguridad de la Información, estén a la vanguardia ante las nuevas amenazas y tecnologías emergentes, lo cual refleja nuestro compromiso con la seguridad y se convierte en la base sólida sobre la cual construimos la confianza y tranquilidad de nuestros usuarios.

Una Nueva Estrategia de Ciberseguridad

En 2023, hemos diseñado una nueva estrategia de ciberseguridad conocida como **Defensa en Profundidad**, que consiste en implementar múltiples capas de protección para resguardar la información. Estas medidas abarcan desde los perímetros físicos y digitales de FPJ hasta el registro y control de acceso a los datos en nuestros sistemas. Todas estas capas interconectadas nos permiten gestionar eventos de manera rápida y segura, sin afectar los servicios que brindamos a nuestros clientes. Además de ello, fomentamos una cultura de seguridad en la que promovemos hábitos seguros como la verificación de la autenticidad de correos electrónicos, el uso de contraseñas robustas y el cuidado de la información. Esta metodología garantiza que cada miembro de nuestro equipo se convierta en una primera línea de defensa, informada y proactiva ante las nuevas amenazas.



Entrenamientos y Buenas Prácticas de Nuestros Colaboradores

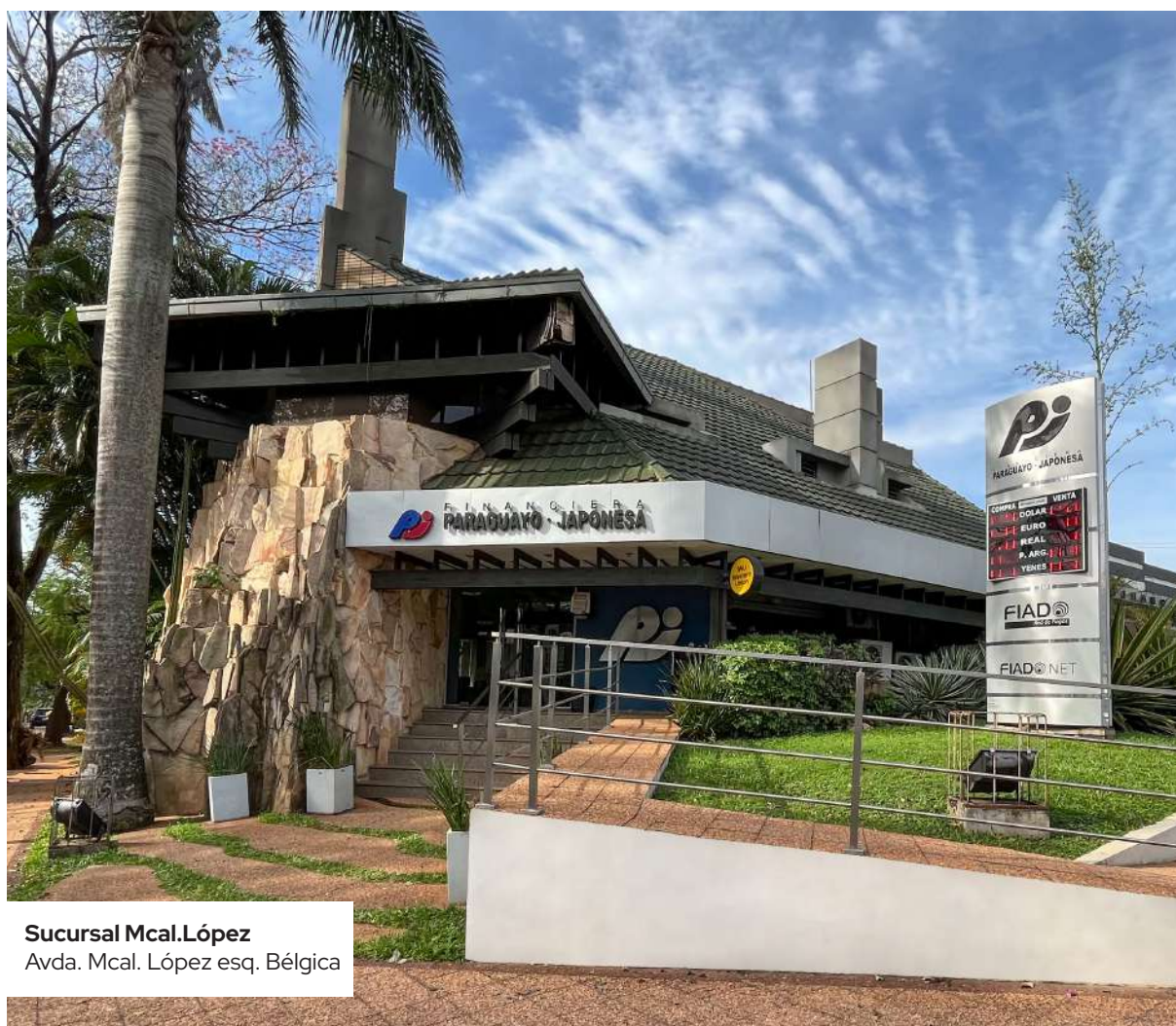
Para que nuestras medidas de seguridad sean efectivas, capacitamos continuamente a nuestros colaboradores en las mejores prácticas de seguridad. En 2023, se realizaron entrenamientos que incluyeron tips de seguridad, charlas y reuniones virtuales, así como visitas a sucursales para hablar sobre seguridad y nuevas amenazas. Estas capacitaciones abarcaron desde la clasificación y manejo adecuado de la información hasta el uso seguro de los recursos de FPJ y la prevención de incidentes.

Seguridad Aplicada en Nuestros Sistemas

Hemos asegurado la protección de todos nuestros sistemas mediante la gestión de vulnerabilidades y riesgos de ciberseguridad, implementando medidas para detectar anomalías en nuestros servicios a través del monitoreo constante de equipos de expertos. En 2023, adquirimos nuevas herramientas de siguiente generación con Inteligencia Artificial y Machine Learning para gestionar eficientemente los incidentes de seguridad, reforzando nuestra capacidad para contrarrestar ciberataques.

La Seguridad al Alcance de Nuestros Clientes

La seguridad de nuestros clientes es prioridad en PJ, por esa razón, hemos intensificado nuestros esfuerzos en desarrollar la Aplicación de Banca Móvil más segura del mercado paraguayo dentro del rubro financiero y bancario, con medidas diseñadas para proteger la información desde el acceso, mediante el empleo de contraseñas robustas y biometría. Autenticación mediante PIN transaccional y códigos SMS, así como la protección de transacciones con Tokens de seguridad, llamados también Dispositivos de Confianza. Los datos son intercambiados de manera cifrada y existen funciones de notificación para alertar sobre todas las transacciones realizadas, ofreciendo una experiencia rápida, simple, confiable y segura.



Sucursal Mcal. López
Avda. Mcal. López esq. Bélgica

Evaluación Constante

Nuestro enfoque de seguridad incluye la evaluación constante de nuestras herramientas y medidas de protección, mediante la ejecución de casos de uso, pruebas de penetración externas e internas y la evaluación de posibles brechas de seguridad. Este proceso garantiza la efectividad y mejora continua de nuestras políticas de seguridad.

Generación de Conciencia en Nuestros Clientes

En 2023, llevamos a cabo múltiples campañas de concienciación sobre los principales mecanismos de estafa, utilizando nuestras redes sociales y publicaciones en sitios periodísticos digitales. Hemos realizado publicaciones en redes sociales, videos educativos y publicaciones periodísticas para informar a nuestros clientes sobre técnicas de estafa, tips de seguridad y la protección de la información. Las mismas estuvieron diseñadas para ser atractivas y fáciles de entender, con lo cual tuvimos un amplio alcance, asegurando que nuestros clientes estén bien informados y preparados para protegerse. Estas campañas lograron un amplio alcance y un impacto muy positivo en la seguridad de nuestros clientes.

Seguridad Física

Evaluación de Riesgos de Seguridad Física

Nuestro enfoque integral de seguridad incluye la evaluación de riesgos en nuestras instalaciones físicas. En 2023, realizamos múltiples evaluaciones para identificar y mitigar debilidades que podrían poner en riesgo la integridad de nuestros colaboradores y clientes.

Formación de Equipos de Brigada

La conformación de equipos de brigada en PJ garantiza que la vida de nuestros clientes y colaboradores están en buenas manos en todo momento ante cualquier incidente físico que pueda ocurrir. Hemos conformado equipos de brigada en cada una de nuestras sucursales, entrenados para actuar en caso de accidentes, guiar evacuaciones y responder ante incendios, inundaciones y amenazas de bomba, entre otros. Estas acciones reflejan nuestro compromiso de poner la seguridad en el centro de nuestras operaciones, brindando a nuestros funcionarios y clientes la confianza que necesitan.

Mantenimiento General Preventivo

Conscientes de la importancia de cada dispositivo de seguridad física, en 2023 realizamos evaluaciones y mantenimiento general de extintores, cámaras, alarmas, sensores, detectores de humo y de movimiento en todas nuestras instalaciones.

Cerraduras Electrónicas

Reforzamos la seguridad de nuestros cofres de tesorería mediante la instalación de cerraduras 100% electrónicas, que establecen controles de acceso confidenciales con códigos de seguridad, reduciendo la posibilidad de intrusión mediante la violación de cerraduras analógicas.

En FPJ, seguimos comprometidos con la protección de la información y la seguridad física, garantizando un entorno seguro y confiable para nuestros colaboradores y clientes, asegurando la continuidad y solidez de nuestras operaciones. Nos esforzamos en implementar rigurosas medidas de seguridad para garantizar una protección constante, adaptativa y mejorada, reafirmando nuestra dedicación a la excelencia en seguridad y la protección en todos los niveles

GESTIÓN DE RIESGOS

(GRI 102-11) y (GRI 102-15) (GRI 102-31) (GRI 102-30) (GRI 102-29)

Importancia de la Gestión de Riesgos

Asumir y gestionar riesgos es una de nuestras principales actividades, por lo que su tratamiento es crucial para FPJ. (ODS 16.4 y 16.5).

Gestión del Riesgo Operacional

La gestión del riesgo operacional en FPJ se centra en la identificación, evaluación y mitigación de posibles pérdidas derivadas de fallas, deficiencias o aplicaciones inadecuadas de procesos internos, personas y sistemas, así como de eventos externos

GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

Riesgo de Liquidez

Es la exposición a las pérdidas, en caso de insuficientes activos líquidos disponibles de entre los activos que cubren los pasivos, para hacer frente a los requerimientos de flujos de caja cuando se hacen exigibles. Esto puede forzar a la entidad a vender activos a precios desfavorables.

El enfoque de la intermediación financiera justifica la importancia de la gestión del “Riesgo de Liquidez”, teniendo en cuenta que la captación de recursos y la colocación en cartera o inversiones, se centran en la transformación de plazos. Por tanto, las pérdidas que pueden darse por varias circunstancias, como en los sobre costos por el fondeo de nuevos recursos de depósitos, en los costos por intereses de nuevos créditos, en la venta de activos a descuento por debajo de su valor de mercado, pérdida de oportunidades, pérdida de confianza, etc.

Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado es la pérdida potencial por cambios en los factores de riesgo que inciden sobre la valuación de las posiciones, tales como tasas de interés, tipo de cambio, precios de mercado, entre otros. Dentro de esta clase de riesgo, se encuentran diferentes tipos en función de los factores de mercado específicos que los generan. Los principales tipos de riesgo por factor de mercado son el Riesgo de tasa de interés y el Riesgo de tipo de cambio.

Matriz de Límites de Riesgo de Mercado

La FPJ implementa metodologías y modelos para la gestión de Riesgo de Mercado:

- **Valor en Riesgo (VAR):** es una medida estándar aceptada para controlar la exposición al riesgo de mercado, la implementación del método de valor en riesgo facilita la evaluación de los riesgos financieros a los que está sujeto la Financiera en términos no técnicos y proporciona información sobre las posiciones que contribuyen en mayor medida al riesgo de la empresa.
- **Simulación Histórica:** La simulación histórica asume que los cambios potenciales en los factores de riesgo son idénticos a los observados en periodos históricos pasados, por lo que se obtienen las estadísticas de riesgo utilizando distribuciones empíricas de los rendimientos de los factores de riesgo. Consiste en generar escenarios de los factores de riesgo a partir de la información observada en un determinado periodo de tiempo.

Estructuras, estrategia y procesos de gestión de riesgos de la financiera.

(GRI 102-15)

La financiera Paraguay Japonesa S.A.E.CA cuenta con Política de créditos aprobada por el directorio, en la cual se establecen los lineamientos, la lista de exclusión y las condiciones de aprobación de los créditos.

Los elementos a considerar para definir la política crediticia son: Independencia del área de riesgos del área comercial; Ética y profesionalismo, Rol y responsabilidad del área comercial; Seguimiento del desarrollo de los créditos.

Los principios con los que se rige la Política de Riesgo corresponde a: independencia, rentabilidad, seguridad, negocios de la entidad.

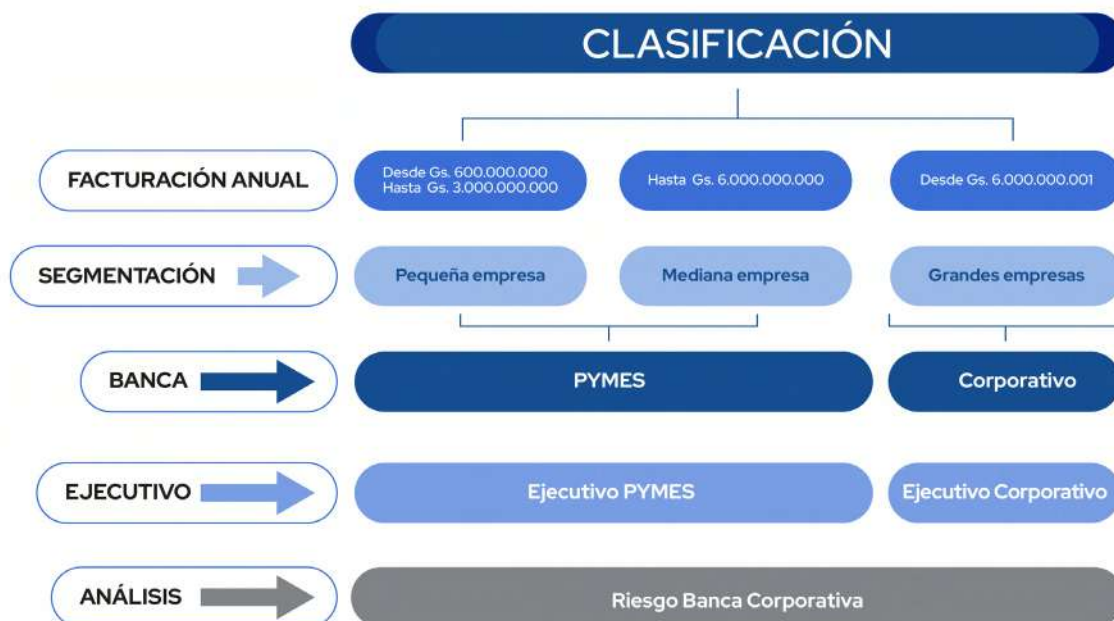
Las líneas de créditos tienen por finalidad agilizar las negociaciones con el cliente las cuales serán fijadas de acuerdo a la Competencia Crediticia vigente. Las mismas serán aprobadas en base a diferentes variables como las necesidades del cliente, la capacidad de pago demostrada, experiencia con el cliente, política comercial del momento, el nivel de endeudamiento del cliente, la concentración crediticia del momento, etc., siempre dentro del margen de su capacidad de pago.

La aprobación de operaciones deberá hacerse en forma colegiada (Comité de créditos), dependiendo de los montos y tipos de operaciones. Importes inferiores son aprobados directamente por personas con límite de autonomía delegado.

La banca de Riesgos corporativa y pymes, es la encargada del análisis, relevamiento y consolidación de los datos del cliente para la toma de decisión de las instancias según Competencias Crediticias, este departamento se encuentra conformada por los analistas de riesgos y analista de riesgo ambiental y social, asistentes de riesgos Jefe de Riesgo, Gerente de Riesgos y se encuentra directamente gestionada bajo la supervisión de la subgerencia general y la gerencia general.

TIPOS DE RIESGOS EVALUADOS. (GRI 102-11) (GRI 102-15) (ODS 16.4 & 16.5)

Segmentación de la cartera Corporativa y Pymes a diciembre 2023



Segmentación de Grandes Deudores

Segmentamos a nuestros deudores en las siguientes categorías:

- grandes deudores
- medianos y pequeños deudores
- deudores personales y
- deudores vivienda

REGIMEN DE CLASIFICACIÓN Y DE PREVISIONES DE RIESGOS CREDITICIOS

(Resolución 1/2007, Modificatoria Resolución 37/2011 y Resolución 19/2023)

Categoría	% de Previsiones	Grandes Deudores	Pequeños y Medianos Deudores	Deudores Personales
1	0%	Hasta 0 días	Hasta 0 días	Hasta 0 días
1a	0,50%	1 - 30 días	1 - 30 días	1 - 30 días
1b	1,50%	31 - 60 días	31 - 60 días	31 - 60 días
2	5%	61 - 90 días	61 - 90 días	61 - 90 días
3	25%	91 - 150 días	91 - 150 días	91 - 150 días
4	50%	151 - 180 días	151 - 180 días	151 - 180 días
5	75%	181 - 270 días	181 - 270 días	181 - 270 días
6	100%	Más de 270 días	Más de 270 días	Más de 270 días

Mientras que para Deudores Personales – Vivienda, se encuentra categorizado según el siguiente criterio de provisiones.

REGIMEN DE CLASIFICACIÓN Y PREVISIONES PARA DEUDORES PERSONALES - VIVIENDA

(Resolución 19/2023)

Categoría	% de Previsiones	Deudores Vivienda
1	0%	0 días
1a	0%	1 - 30 días
1b	0%	31 - 60 días
2	5%	61 - 150 días
3	25%	151 - 210 días
4	50%	211 - 270 días
5	75%	271 - 330 días
6	100%	Más de 330 días

Proceso de análisis de créditos. Monitoreo de cartera de crédito

(GRI 102-29) (GRI 102-31) (GRI 102-15) (GRI 102-30) (GRI 102-29)

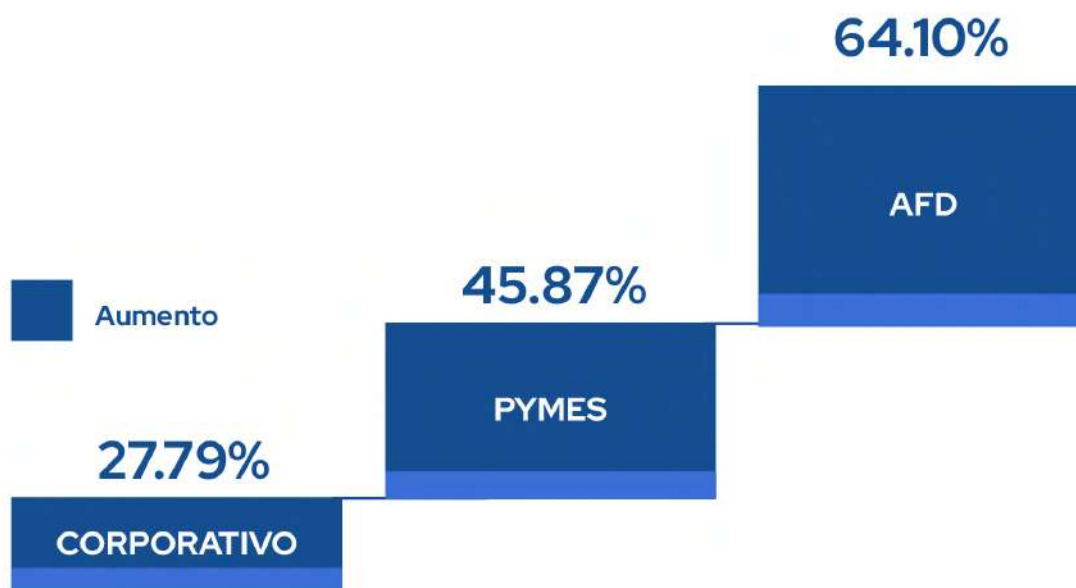
La Financiera posee estructura de control y monitoreo del riesgo asumido con el cliente, de forma a garantizar la calidad de la cartera corporativa y pymes

El tipo de monitoreo empleado en la cartera se clasifica un consolidado por tipo de cliente, sucursal, cantidad de cliente y porcentaje de morosidad de cada sucursal, y cada sucursal son las responsables del seguimiento directo con los clientes en falta.

Tenemos un Ejecutivo de Recuperaciones para aquellos clientes que ya están con dificultad de pago. Todos los Ejecutivos administran su cartera en el otorgamiento y recuperación de crédito.

Resumen de metas, lecciones aprendidas durante el periodo

La cartera tuvo un crecimiento entre los años 2022 y 2023, siendo para la cartera corporativo un 27,79% de crecimiento, para la banca pymes incrementó un 45.87%, mientras que la cartera AFD aumento un 64,10%



GESTIÓN DEL RIESGO SOCIO-AMBIENTAL

Políticas y procedimientos de evaluación de riesgos socio- ambientales en el otorgamiento de crédito a clientes.

(G4 FS15) (ODS 8.4) (ODS 9.2) (ODS 10.5)

El área socio-ambiental es una pieza clave en el crecimiento económico sostenible, para conocer el Riesgo socio- ambiental podemos empezar definiendo esto como la combinación de la exposición de un evento que ocasione impactos a la población o al medio ambiente. Para el sector financiero este riesgo se traduce en la posibilidad de que la entidad asuma un pasivo ambiental o conflictos sociales con la financiación de la actividad de un cliente de forma directa o indirecta.

Políticas y procedimientos de evaluación de riesgos socio- ambientales

La entidad cuenta con la política de Riesgo ambiental y social y el manual de procedimientos correspondientes (*), que establece los lineamientos al momento de analizar la financiación de las actividades de los clientes, sean estos para clientes nuevos o recurrentes

Procesos de análisis del riesgo ambiental y social

Este proceso inicia con el relevamiento de datos del cliente, con las actividades principales y secundarias y la verificación de que no incurran en lista de exclusión (entre las que se encuentran las actividades que involucran formas peligrosas o de explotación de trabajo forzado o trabajo infantil peligroso, negocios o actividades relacionadas a pornografía o prostitución, etc.), según lo establecido en la Política de Riesgo ambiental y social o en actividades restrictas para las actividades agrícolas, ganaderas o agroindustriales (entre las que aplican actividades dentro de sitios Ramsar, aquellas ubicadas en áreas protegidas entre otras), esto aplica a la banca corporativa y pymes.

Evaluación del Riesgo ambiental y social

Una vez que se verifica que no incurran en lista de exclusión se categoriza al cliente y se determina el nivel de debidas diligencias a partir de la intensidad de la debida diligencia para la Financiera y las condiciones ambientales y sociales para el cliente.

Los niveles correspondientes son Nivel de análisis 1 – Baja Exposición, Nivel de análisis 2 – Medio, Nivel de análisis 3 – Alto, a mayor nivel de exposición más exhaustiva es la debida diligencia.

Las debidas diligencias pueden realizarse a través de análisis documentales, verificaciones satelitales e incluso mediante visitas in situ. Finalizado el análisis, si se detectaron incumplimientos o riesgos no mitigados en las actividades del cliente, pueden llegar a establecerse Planes de acción ambiental y social con medidas mitigatorias de los riesgos, en estas documentaciones se establecen los entregables y los plazos con los que el cliente cuenta para la regularización, este proceso se realiza con previa aprobación de línea y se realiza un seguimiento al cliente pues de esto depende que se mantenga las líneas de crédito o que se aplique Planes de salida tras incumplimientos reiterados.

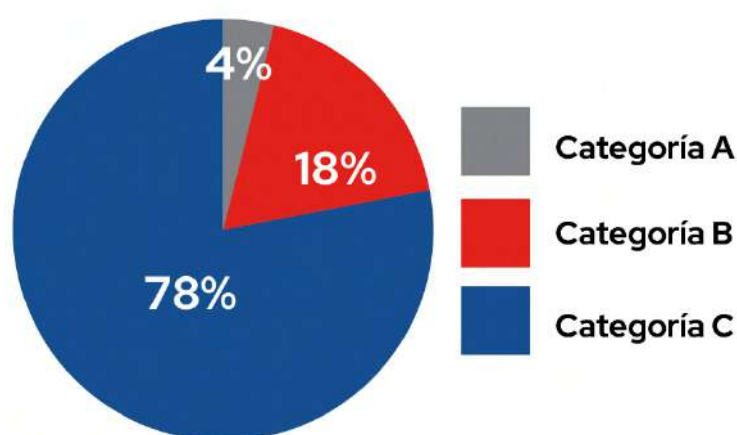
“(*)Resolución N° 8 Acta 78 22/11/2018 - Guía para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales para las Entidades Reguladas y Supervisadas por el Central de Paraguay. Ley 294/93 de Evaluación de Impacto ambiental y sus decretos reglamentarios 453/93 y 953/93 y en criterios de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS)”.

Estadísticas sobre cartera y clientes evaluados en su gestión socio-ambiental.

(G4 FS15) (ODS 8.4) (ODS 9.2) (ODS 10.5)

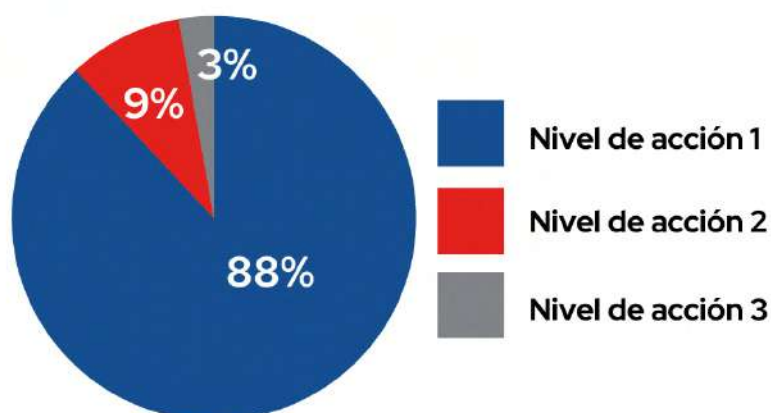
A cierre de Diciembre 2023, se identificaron 78% de clientes realiza actividades con riesgo bajo – Categoría C, que implica pocos impactos ambientales y sociales adversos en un 18% de los clientes realizan actividades Riesgo Medio – Categoría B, con impactos ambientales y/o sociales adversos limitados, generalmente localizados en sitios específicos, mayormente reversibles y fácilmente abordables, mientras que el 4% corresponde a Riesgo Alto – Categoría A, corresponde a impactos ambientales y/o sociales significativamente negativos o irreversibles que pueden afectar un área fuera del emplazamiento donde tiene lugar el negocio o son difíciles de manejar.

Composición de la cartera clientes por categoría de Riesgo al 31/12/2023



A cierre de Diciembre 2023, se identificaron 88% de clientes que corresponden a actividades de Nivel de acción 1, un 9% de los clientes se encuentran en un Nivel de acción 2, mientras que el 3% en corresponden a un Nivel de acción 3.

Composición de la cartera aplicable al SARAS por Nivel de Acción al 31/12/2023



A cierre del 2023, se ha iniciado plan de acción con 72 clientes de la Banca Corporativa y Pymes.

Implementaciones, mejoras y formación

Desde el área de Riesgo ambiental y social, se realizan capacitaciones a nuevos compañeros corporativos también visita a los clientes, actualizaciones de las documentaciones y políticas internas.

Así también, a lo largo del 2023 se acompañó de cerca todas las actividades, mesas de diálogos, talleres y reuniones establecidas por la Mesa de Finanzas sostenibles.

Tecnología y análisis socio-ambiental

Desde el área se cuenta con una sistematización del proceso de identificación del cliente, donde se establecen las actividades principales, secundarias, si cae en Lista de exclusión y se categoriza la actividad, así también se considera el aspecto social de la actividad, es decir, si el cliente cuenta con seguro médico para sus colaboradores, este procesamiento permite definir preliminarmente el nivel de debidas diligencias para la evaluación.

Herramientas de monitoreo

Para el área de Riesgo ambiental y social es fundamental contar con verificación no solo insitu si no también satelitalmente, esto aplica a actividades agrícolas, ganaderas y agroindustriales, para este paso se la entidad emplea softwares libres como QGIS y Google Earth Pro, en relación a las imágenes satelitales empleadas se basan en las obtenidas de la plataforma Landviewer, entre las que se destacan las obtenidas por los satélites Sentinel-2, Landsat - 8 OLI/TIRS, Landsat - 5 TM, estas también obtenidas de forma libre. El análisis cartográfico se respalda en las informaciones brindadas por bases de datos oficiales como los ofrecidos por la INE, Catastro, Comunidades Indígenas FAPI, INDI-MADES, Áreas Silvestres Protegidas del MADES, Cuencas Hidrográficas del MADES.

En 2023, iniciamos un proceso de implementación de Guías sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles, estos criterios permiten la evaluación a los sectores agrícola, ganadero y agroindustrial y se basan en:

Agrícola	Ganadera	Agroindustrial
- Conservación de bosques remanentes en la Región Oriental - Habilitación de tierras para cultivos en la Región Occidental - Utilización de defensivos agrícolas no permitidos por la legislación local e internacional o de toxicidad elevada - Gestión de residuos peligrosos y envases de agroquímicos - Gestión sostenible de los recursos hídricos - Condiciones laborales y Derechos Humanos	- Conservación de remantes forestales - Protección de cursos hídricos - Cobertura boscosa - Barreras Rompe vientos - Agroquímicos - Condiciones laborales y Derechos Humanos	- Gestión de Emergencias - Protección de cursos de agua - Gestión de residuos peligrosos - Afectación a la comunidad y localización - Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional - Seguridad Alimentaria y Sanidad Animal - Derechos Laborales



GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA

Informes Relacionados

La Financiera Paraguayo Japonesa, se encuentra comprometida con el cuidado de los recursos naturales y el desarrollo sostenible, en este sentido desde mes de agosto del corriente año la entidad forma parte de Pacto Global, y se estuvo participando activamente en todas las actividades la mesa ambiente, llegando a realizar visita técnica a la Panta Industrial de Cartones Yaguareté (11 de septiembre).

Gestión de residuos generados en FPJ

(GRI 306-1) (GRI 306-3) (ODS 11.6)

Disposición de residuos

- **Residuos de papeles y cartones:** Hojas de papeles escritos o no, hojas de cuadernos, sobres, diarios, cajas de cartón, bibliógrafos, carpetas archivadoras, etc., son gestionados por recicladoras
- **Residuos orgánicos y no reciclables:** son dispuestos para su retiro por recolectores municipales
- **Materiales reciclables como plásticos:** son separados en origen para su retiro por recicladores
- **Tapitas:** se encuentra disponibles puntos de recolección para Lucha, como propuesta voluntaria y anónima de los colaboradores.

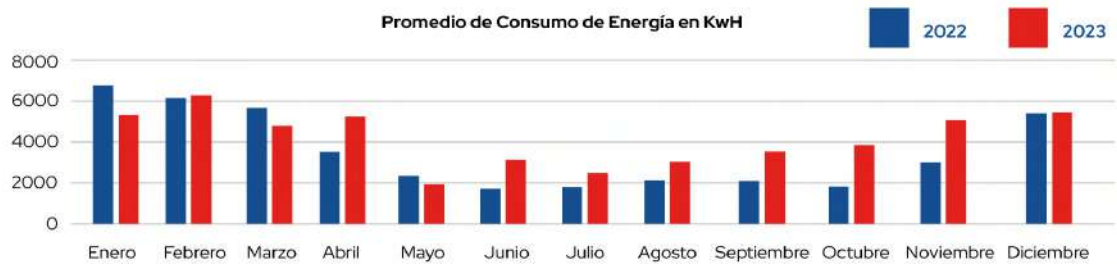
Iniciativas en proceso y metas

Se encuentra en proceso el proyecto de gestión los residuos con empresas certificadas para la gestión correcta de los mismos, y mediciones cualitativas de los residuos, con capacitación a los colaboradores en este tema, esta iniciativa surge de la concientización social y ambiental desde los directivos hasta los colaboradores de la institución.

Consumo de energía, agua y combustibles (GRI 303-1) (GRI 303-3)

El consumo de energía registrado se basa en las facturas emitidas de todas las sucursales, centro corporativo y casa matriz, no se consideran las mediciones de aquellas sucursales que la entidad no tenga obligación contractual de pago, departamentos comerciales que no se encuentran en uso actualmente y alumbrados públicos.

Total de consumo Promedio KWh	2022	2023
	44.430	52.094



Mediciones de agua

En las instalaciones de nuestra entidad, el agua es suministrada por la administración pública. El nivel de consumo se expresa en m3, considerando el cálculo realizado con el valor monetario total de las facturas mensuales de las sucursales y centros administrativos y corporativos, excluyendo la porción que corresponde al servicio de alcantarillado sanitario, se excluyen a su vez la medición las sucursales donde la entidad no tenga obligación contractual de pago.

CONSUMO M3	2022	2023
	7760.84	9178.04

Mediciones de combustible

El registro de combustible, se realiza de forma monetaria en los casos de traslado o visita de los colaboradores en zonas interna de Asunción, Gran Asunción y en el interior del País, tanto de vehículos propios o los vehículos de la entidad. Para este cálculo se tomó como base un promedio de costo de combustible para la estimación del consumo en litros.

Litros de combustible	75.421
-----------------------	--------

Iniciativas para reducción de consumo de energía, agua, papeles y otros materiales.
(GRI 302-4) (ODS 7.3) (ODS 8.4) (ODS12.2 12.5)

Reducción de Papel

La entidad cuenta con política de Cero Papel, la misma establece uso responsable del Papel denominado o reducir su uso, instando a la adopción de documentos electrónicos en los procesos internos.

Al respecto se emiten recomendaciones y tips los colaboradores con acciones concretas de concienciación entre las acciones se encuentran:

- Configurar la calidad de impresión en modo económico
- Leer y corregir en pantalla los documentos durante su elaboración para evitar impresiones preliminares e imprimir solo la versión final
- Imprimir solo las páginas necesarias, emplear la impresión a doble cara e impresión de 2 páginas por hoja .

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y FINANCIERO

En la Financiera Paraguay Japonesa, nuestra meta es alcanzar un desempeño económico óptimo que garantice rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. Nos comprometemos a generar y distribuir ingresos de manera eficiente, contribuyendo al desarrollo económico de nuestros diversos grupos de interés y aportándoles valor.

Este éxito se atribuye en gran medida al manejo cuidadoso de nuestra cartera de créditos y a nuestra gestión eficiente con respecto a las captaciones de fondos e inversión, con políticas claras y la creación de productos financieros adaptados a las nuevas circunstancias **(GRI 102-15)**

Valor Económico Generado y Distribuido **(GRI 201-1)**

Este indicador muestra cómo se destinan los resultados obtenidos por la Financiera Paraguay Japonesa al pago de dividendos para los accionistas, al pago de servicios y productos a empresas proveedoras, a los gastos operativos, a las obligaciones fiscales, al pago de remuneraciones y compensaciones para nuestros colaboradores, así como a la inversión en diversas iniciativas y programas sociales promovidos por nuestra institución.

En 2023, nuestras operaciones generaron un valor económico de 390.000 millones, representando un aumento del 23,42% en comparación con el año anterior.

El valor económico distribuido ascendió a Gs. 79.993 millones.

La partida con mayor incremento en comparación con el año anterior fue el pago de, con un aumento.

.

Nuestras Operaciones (GRI 102-7)

En 2023, la Financiera Paraguay Japonesa reportó una utilidad neta de Gs. 21.907 millones, derivada de una utilidad antes del impuesto a la renta de Gs. 24.029 millones. Se abonó un impuesto de Gs. 2.122 millones.

Comparado con 2022, obtuvimos un 16,87% más de utilidad neta en 2023. Este resultado nos permitió el segundo lugar entre las entidades financieras del país.

Los activos de la entidad sumaron Gs. 1.409.912 millones, lo que representa un incremento del 30% en comparación con los Gs.1.088.710 millones de 2022, posicionándonos en el segundo lugar del sistema financiero local en este rubro.

Por otra parte, los depósitos en el año 2023 totalizaron Gs. 932.989 millones, un aumento del 20% en comparación con los Gs.772.301 millones registrados en 2022. Este incremento se debe principalmente a una mayor participación de los depósitos CDA´s, permitiéndonos la ubicación del tercer lugar en el mercado financiero local en términos de depósitos.

La cartera de crédito en 2023 totalizó en Gs. 1.227.537 millones, un 32% más que en 2022, cuando el monto fue de Gs. 933.331 millones. Esto nos posicionó en el segundo lugar dentro del sistema financiero local en cuanto al total de préstamos concedidos.

Los préstamos concedidos en 2023 totalizaron Gs. 1.627.083 millones, un 37% más que en 2022, cuando el monto fue de Gs. 1.188.730 millones. Esto nos posicionó en el segundo lugar dentro del sistema de financieras a nivel local en cuanto al total de préstamos concedidos.

Índice ROE (Return on Equity)

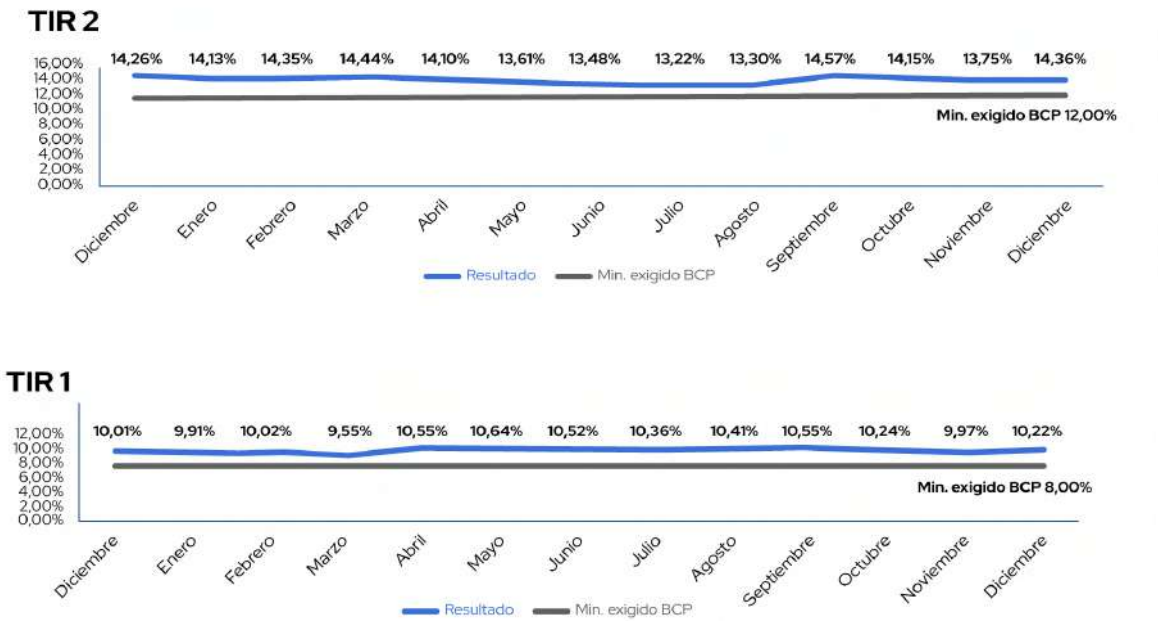
Este índice mide la rentabilidad obtenida por la Financiera Paraguay Japonesa sobre sus fondos propios.

La rentabilidad obtenida en el año 2023 nos ha permitido posicionarnos en el primer lugar entre todas las entidades financieras privadas del país en este índice.

2021	2022	2023
19.90%	20.81%	18.56%

Índice de Solvencia

Evalúa la relación entre el patrimonio efectivo y el total de activos y contingentes ponderados. Durante el año 2023 este indicador lo mantuvimos por encima del mínimo exigido por el BCP, TIR 1: 8,00% y TIR 2: 12,00%.



Índice de Eficiencia

Este índice relaciona los ingresos obtenidos por la financiera con los gastos incurridos para generar dichos ingresos.

En 2023 nuestro índice de eficiencia Gastos Administrativos/Margen Operativo fue de 52%, registrando un aumento de 0,19 en puntos porcentuales en comparación con el año 2022.

Gastos Administrativos/Margen Operativo

2021	2022	2023
56,94%	51,77%	51,96%

Posicionamiento

2023	Activos	Préstamos	Depósitos	Utilidades	Eficiencia
Ranking sistema	2	2	3	2	4
Participación mercado	20%	22%	22%	25%	19%

Desempeño de la Cartera de Crédito

En la Financiera Paraguayo Japonesa, buscamos la sostenibilidad mediante la gestión eficiente de nuestra cartera de crédito, enfocándonos en la calidad de los procesos, políticas y herramientas de crédito. Además, intensificamos nuestros esfuerzos en la cobranza y recuperación de los mismos.

Nuestra cartera de crédito se divide en dos grandes bloques de gestión: Banca Personas y Banca Empresas.

Los clientes de la Banca Personas están clasificados en personas físicas, y generalmente realizan operaciones con tarjetas de crédito, préstamos personales, préstamos para la vivienda.

En cuanto a la Banca de Empresas, los préstamos están dirigidos a apoyar y financiar a grandes empresas vinculadas al sector productivo, comercial, industrial o de servicios, financiando capital operativo e inversiones. Además de las exigencias internas, se solicita una evaluación socioambiental para evaluar los riesgos de la operación y adecuar a los clientes a nuestras políticas.

Evolución de Cartera de Crédito

PRODUCTO	2020	2021	2022	2023	VARIACIÓN % INTER ANUAL		
					2021 vs 2020	2022 vs 2021	2023 vs 2022
AFD	19.187.908.284	17.636.315.492	30.894.168.278	50.696.971.159	-8%	75%	64%
Aso	2.812.071.205	2.557.939.266	2.278.706.040	3.213.454.021	-9%	-11%	41%
Compra Cartera	9.346.393.389	6.738.348.136	5.798.726.530	2.114.696.907	-28%	-14%	-64%
Corporativo	311.310.327.024	374.615.266.685	472.288.616.443	626.401.277.194	20%	26%	33%
Fiado	12.242.979.350	14.737.571.968	27.174.869.546	34.378.599.950	20%	84%	27%
Funcionarios	2.234.179.277	2.927.687.728	4.757.430.436	6.091.462.202	31%	62%	28%
Préstamos Personales	124.337.865.429	200.879.045.180	275.353.493.476	385.277.605.523	62%	37%	40%
Pymes	19.839.993.758	25.457.850.848	42.092.311.954	61.324.970.284	28%	65%	46%
Tarjetas	11.572.209.998	13.110.811.289	15.393.446.123	17.212.256.198	13%	17%	12%
TOTAL	512.883.927.714	658.660.836.592	876.031.768.826	1.186.711.293.438	28%	33%	35%

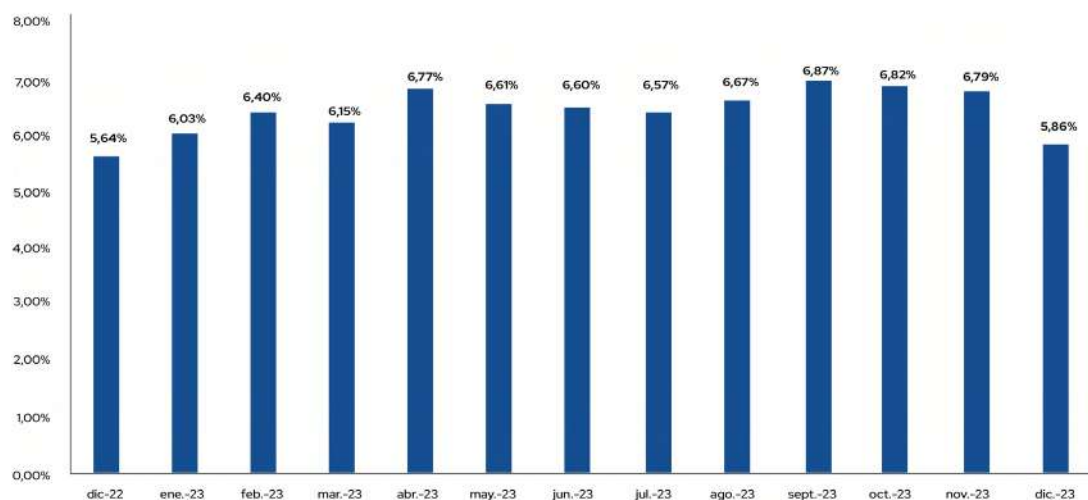
Resultados de la Gestión del Riesgo de Crédito

La gestión del ciclo de crédito impacta directamente en la morosidad de la cartera y en las provisiones de la Financiera Paraguayo Japonesa. Las provisiones se generan para cubrir posibles pérdidas derivadas de la no recuperación de la cartera, cumpliendo con las reglamentaciones vigentes. Al 31 de diciembre de 2023 y 2022, constituimos provisiones genéricas equivalentes al 0,5% de nuestra cartera de préstamos directos y riesgos contingentes netos de provisiones, de acuerdo con el artículo 34 de la Resolución N° 1/2007 del Banco Central del Paraguay.

Siguiendo criterios de máxima prudencia valorativa, al cierre de 2023 constituimos provisiones adicionales a las mínimas y genéricas requeridas por la normativa del BCP sobre la cartera de riesgos crediticios (vigente y vencida).

Cartera en Mora 2023

FECHA	MORA
31/01/2023	54.458.291.397
28/02/2023	56.650.971.521
31/03/2023	57.828.151.159
30/04/2023	64.607.229.220
31/05/2023	64.061.212.060
30/06/2023	64.759.487.009
31/07/2023	66.930.889.479
31/08/2023	69.714.288.857
30/09/2023	74.407.488.592
31/10/2023	76.573.813.869
30/11/2023	79.141.269.634
31/12/2023	68.451.839.808



CARTERA DE CRÉDITO POR SECTOR DE ACTIVIDAD Y DIMENSIÓN DE EMPRESAS (G4 – FS6)

SECTOR FINANCIERO					PARTICIPACION			
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Consumo	180,792,117,061	258,587,719,341	361,467,324,670	498,630,527,804	35%	39%	41%	43%
Comercio	105,168,306,825	133,932,502,560	160,843,532,991	191,075,406,018	21%	20%	18%	16%
Servicios	63,947,093,933	77,720,144,971	106,886,544,930	170,198,230,871	12%	12%	12%	15%
Financiero	38,127,514,532	44,244,409,052	62,568,906,249	67,911,291,623	7%	7%	7%	6%
Industria	40,090,575,498	49,363,691,999	62,945,066,827	56,875,659,420	8%	7%	7%	5%
Construcción	43,577,417,331	34,032,143,620	31,575,853,363	36,957,449,734	9%	5%	4%	3%
Ganadería	11,720,383,132	26,449,869,437	34,949,884,501	47,525,265,760	2%	4%	4%	4%
Agricultura	17,109,530,401	18,842,494,204	21,557,453,822	34,882,235,469	3%	3%	2%	3%
Agrobusiness	0	491,485,168	24,114,548,293	47,172,288,773	0%	0%	3%	4%
Otros	11,409,499,212	14,996,376,615	9,122,653,590	12,550,646,711	2%	2%	1%	1%
TOTAL GENERAL	511,942,437,925	658,660,836,967	876,031,769,236	1,163,779,002,183	100%	100%	100%	100%

ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

(GRI 102-7)

ACTIVOS	2023	2022
Disponible	132,902,881,020	104,845,838,746
Valores Publicos y Privados	15,804,497,480	19,616,630,494
Créditos Vigentes Colocacion Sector Financiero	29,356,218,530	9,293,071,735
Credit.Vigent. Interm. Financiera - Sector no Financiero	1,105,355,764,656	828,865,512,326
Créditos Diversos	45,010,386,748	51,955,076,573
Créditos Vencidos por Intermediación Financiera	41,430,669,426	31,611,269,667
Inversiones	28,493,379,772	27,299,367,461
Bienes de Uso	9,115,479,433	9,594,891,627
Cargos Diferidos	2,442,830,632	5,628,367,501
TOTAL DEL ACTIVO	1,409,912,107,697	1,088,710,026,130

PASIVO	2023	2022
Obligaciones interm.Financ.-Sector financiero	396,239,292,343	270,801,014,866
Obligaciones interm.Financ.-Sector no financiero	853,112,272,460	695,197,184,350
Obligaciones diversas	8,110,478,068	4,334,854,623

PROVISIONES Y PREVISIONES		
	1,089,813,681	761,911,068
TOTAL DEL PASIVO	1,258,551,856,552	971,094,964,907

PATRIMONIO NETO	2023	2022
Capital integrado	94,291,000,000	72,457,000,000
Adelantos irrevocables a cta.De integracion de capital	5,000,000,000	0
Ajustes al patrimonio	3,332,870,256	3,332,870,256
Reservas	26,829,251,841	23,080,267,060
Resultado del ejercicio	21,907,129,048	18,744,923,907
TOTAL PATRIMONIO NETO	151,360,251,145	117,615,061,223
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1,409,912,107,697	1,088,710,026,130

PÉRDIDAS Y GANANCIAS 2023-2022

	2023	2022
GANANCIAS FINANCIERAS	334,848,834,797	272,783,716,838
PERDIDAS FINANCIERAS	-231,935,952,650	-184,855,103,882
RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES	102,912,882,147	87,928,612,956
Resultado por Servicios / Resultado por Previsiones	-48,044,977,877	-39,372,952,476
RESULTADO FINANCIERO DESPUES DE PREVISIONES	54,867,904,270	48,555,660,480
Resultado de Previsiones	41,259,521,620	31,003,158,917
RESULTADO BRUTO	96,127,425,890	79,558,193,97
Otras Ganancias Operativas	10,393,077,245	8,680,795,365
OTRAS PERDIDAS OPERATIVAS	-82,571,002,588	-67,968,694,318
RESULTADO OPERATIVO NETO	23,949,500,547	20,270,920,444
Resultado por Operac.Extraordinarias	79,878,821	307,639,550
RESULTADO DE EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	24,029,379,368	20,578,559,994
IMPUESTO A LA RENTA	-2,122,250,320	-1,833,636,087
RESULTADO DEL EJERCICIO DESPUES DEL IMPUESTO A LA RENTA	21,907,129,048	18,744,923,907

DICTAMEN DE AUDITORES EXTERNOS 2023



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Señores
Presidente y Miembros del Directorio de
FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.
Asunción, Paraguay

Identificación de los estados financieros objeto de la auditoría

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de **FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.**, que comprenden el Estado de Situación Patrimonial al 31 de diciembre de 2023 y 2022; y sus correspondientes Estados de Resultados, de Variación del Patrimonio Neto y de Flujo de Efectivo, por los ejercicios finalizados en esas fechas, incluyendo sus correspondientes Notas a los Estados Contables.

Responsabilidad del Directorio sobre los estados financieros

El Directorio de **FINANCIERA PARAGUAYO JAPONESA S.A.E.C.A.**, es responsable de la preparación y presentación razonable de los referidos estados financieros, que han sido confeccionados de acuerdo con las normas, reglamentaciones e instrucciones contables establecidas por el Banco Central del Paraguay y, en los aspectos no regulados por éstas, con las normas de información financiera vigentes en Paraguay; tal como se describe en la Nota b.2 a los estados financieros. Esta responsabilidad incluye, el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos relevantes relativos a la presentación adecuada de los estados financieros, tal que los mismos estén exentos de errores materiales debido a fraude o error, la selección y aplicación de políticas contables apropiadas y la realización de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad como auditores independientes es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría.

Alcance

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con normas de auditoría emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén exentos de errores materiales. Una auditoría comprende la realización de procedimientos con el fin de obtener evidencia de auditoría sobre cifras y exposiciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. En la realización de estas evaluaciones de riesgos, el auditor considera los controles internos relevantes relativos a la preparación y presentación adecuada de los estados financieros de la Entidad a fin de diseñar procedimientos de auditoría que son apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia de la Entidad, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría.

GERARDO
RAMON
RUIZ
GODOY
Firmado digitalmente por
GERARDO RAMON
RUIZ GODOY
Fecha: 2024.02.28
17:28:48 -03'00'

1



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de la Entidad al 31 de diciembre de 2023 y 2022, los resultados de sus operaciones, las variaciones del patrimonio neto y los flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay.

23 de febrero de 2024
Asunción, Paraguay

GERARDO RAMON RUIZ GODOY
Firmado digitalmente por GERARDO RAMON RUIZ GODOY
Fecha: 2024.02.28 17:29:35 -03'00'

Gerardo Ramón Ruiz Godoy
Socio
PCG Auditores - Consultores
Reg. SB. SG. N° 00201/2009
Reg. CNV AE N° 041/2009
Reg. Prof. CCP N° F-42

FISCALIDAD

(GRI 207-1) (GRI 207-2) (GRI 207-3) (GRI 207-4)

La estrategia fiscal de la Financiera Paraguay Japonesa está, enfocada en el cumplimiento estricto de las normas fiscales aplicables. El área de Contabilidad, reporta directamente a gerencia general y esta al Directorio, es responsable del cálculo y pago de los impuestos conforme a la legislación paraguaya. Basándonos en la información contable, verificamos y validamos los montos determinados y presentamos los informes fiscales correspondientes.

Como contribuyentes, en 2023 pagamos 2,122,250,320 de guaraníes en impuestos. Adicionalmente realizamos retenciones de IVA a proveedores y IVA por servicios digitales contratados por clientes.

Dicho departamento es responsable de la estrategia fiscal, incluyendo la identificación y gestión de riesgos en este ámbito. Durante 2023, no hubo contiendas fiscales.

En 2023, interactuamos con la Subsecretaría de Estado de Tributación, respondiendo todas las solicitudes de información conforme a la normativa paraguaya. Presentamos los informes fiscales y realizamos las declaraciones juradas informativas y determinativas, tanto mensuales como anuales, principalmente a través de la web de la SET.

La información financiera auditada más reciente presentada ante la Subsecretaría de Estado de Tributación corresponde a los estados contables auditados de 2023

GESTIÓN DE CAPITAL

(GRI 102-7)

La administración de la Financiera Paraguay Japonesa está directamente involucrada en el proceso interno de evaluación de la adecuación de capital y su evaluación de riesgos.

Es el principal órgano responsable de administrar nuestro capital y aprobar las políticas y directrices de administración de capital institucional.

Una de las directrices de esta política dispone que la información publicada debe cumplir con las normas vigentes establecidas por los órganos reguladores

Composición del capital y características de las acciones (GRI 102-5)

La entidad cuenta con Acciones Ordinarias de voto simple, Acciones Ordinarias de voto múltiple o privilegiadas y Acciones Preferidas. Las acciones ordinarias cuentan con derechos tanto económicos como políticos, mientras que las acciones preferenciales cuentan sólo con derechos económicos. La composición Accionaria es de 57% de Acciones Ordinarias y del 43% de Acciones Preferidas.

CAPITAL INTEGRADO GS.					
EJERCICIO	2021	VARIACIÓN	2022	VARIACIÓN	2023
TOTAL	50,600,000,000	21,857,000,000	72,457,000,000	26,834,000,000	99,291,000,000
Acciones Ordinarias de Voto Múltiple	1,000,000,000	0	1,000,000,000	0	1,000,000,000
Acciones Ordinarias de Voto Simple	34,600,000,000	11,857,000,000	46,457,000,000	9,043,000,000	55,500,000,000
Acciones Preferidas Sin Voto	15,000,000,000	10,000,000,000	25,000,000,000	12,791,000,000	37,791,000,000
Aportes no capitalizados	0	0	0	5,000,000,000	5,000,000,000

PARTICIPACIÓN EN OTRAS SOCIEDADES

La Financiera tiene participación accionaria en las siguientes empresas:

Empresa	Actividad	Valor en Gs.	Participación en %
La Rural S.A. de Seguros	Empresa aseguradora	8.568.520.000	27,02
Bancard S.A.	Procesadora de tarjetas y pagos electrónicos	4.891.950.729	2,24
Documenta S.A.	Red de cobranzas	1.256.600.000	10,00
		14.717.070.729	

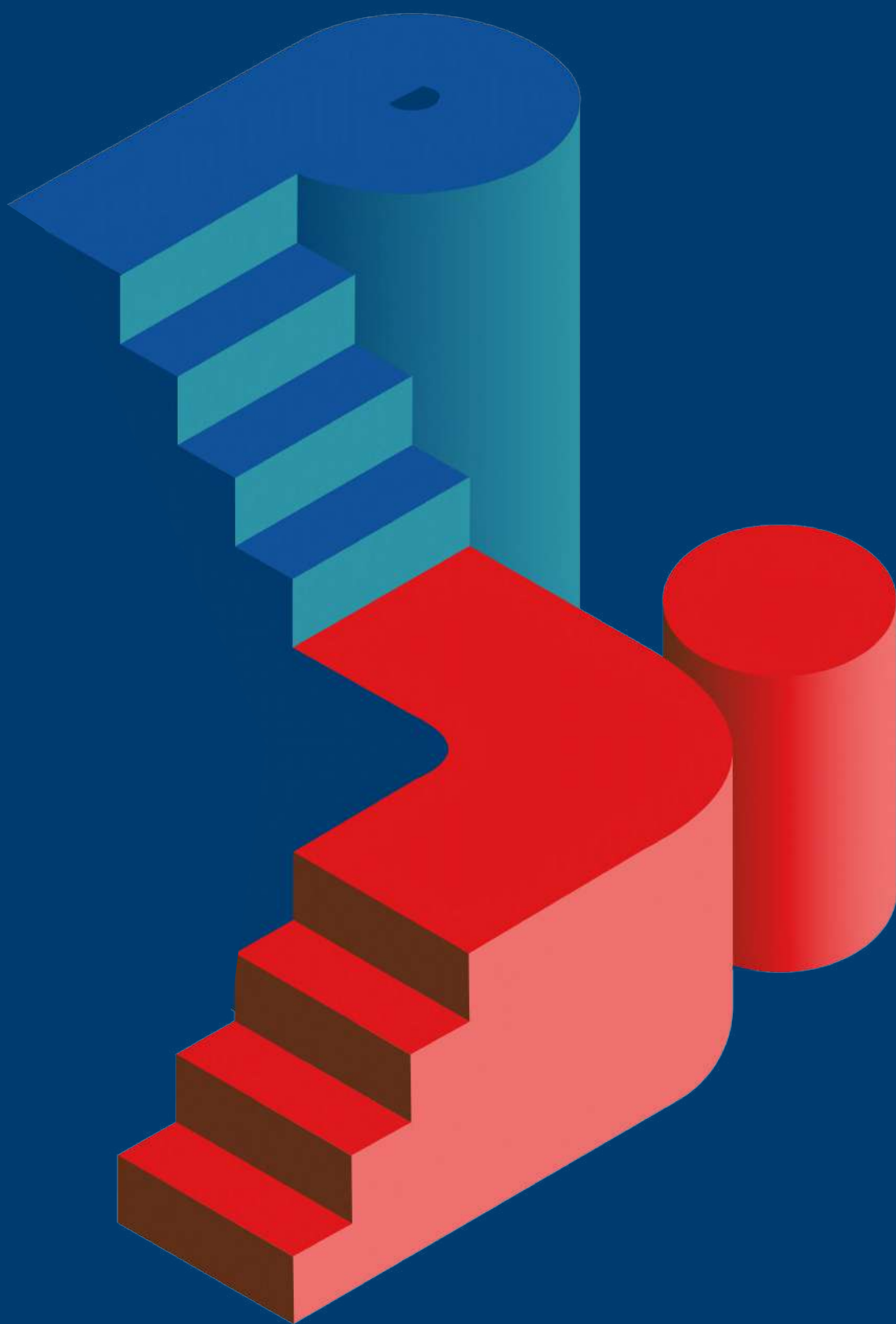
ESTRUCTURA DE FONDEO

Financiera Paraguayo Japonesa al cierre 2023 tenía el 70% de nuestro fondeo está en moneda local y el 30% en moneda extranjera. De los depósitos totales, el 60% son depósitos a plazo, el 24% depósitos a la vista y el 16% operaciones de préstamos.

Para gestionar la liquidez en moneda nacional, emitimos certificados de depósitos de ahorro (CDA), préstamos locales e internacionales y bonos subordinados en el mercado bursátil local. En cuanto a moneda extranjera emitimos certificado de depósitos de ahorro (CDA), así como préstamos locales e internacionales. Esto nos permite mantener una base sostenible de depósitos y cumplir correctamente con las métricas de exigencias de liquidez.

Evolución de fuentes de fondeo en moneda local y moneda extranjera

Evolución de Fuente de Fondeo • En miles de Millones															
Tipo de Fondeo	Año 2023													Variación 2023 vs. 2022	
	Año 2022	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	MONTO	%
CDA-Plazo Fijo	523,606	525,433	525,800	548,988	577,442	600,894	615,669	622,398	628,360	642,878	652,138	654,489	655,890	132,284	25%
A la vista	248,694	223,730	225,617	236,458	270,740	261,371	282,711	260,764	270,190	245,712	242,663	264,793	2n.100	28,406	11%
Préstamos	114,311	112,236	129,754	118,649	95,015	100,084	100,027	107,273	82,250	113,803	132,134	153,637	179,061	64,750	57%
Bonos Subordinados	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	35,000	5,000	17%
Cartera Pasiva Total	916,611	891,399	911,171	934,095	973,197	992,349	1,028,467	1,020,435	1,010,800	1,032,393	1,056,935	1,102,919	1,147,051	230,440	25%
Cartera Pasiva en Gs.	630,411	626,238	636,285	652,506	660,101	671,745	686,756	707,777	705,467	715,790	722,541	754,681	806,776	176,365	28%
Cartera Pasiva Gs.en %	68.78	70.25	69.83	6.985	67.83	67.69	66.1	69.36	69.79	69.33	6.836	68.43	70.33	77	
Cartera Pasiva en USD	286,200	265,161	274,885	281,589	313,097	320,604	341,710	312,658	305,334	316,603	334,394	348,238	340,275	54,075	19%
Cartera Pasiva USO en%	31.22	29.75	30.17	3.015	32.17	32.31	33.23	30.64	30.21	30.67	31.64	31.57	29.67	23	



ESTRATEGIA DE FINANCIAMIENTO

Nuestra estrategia se enfoca en diversificar las fuentes de financiamiento basándonos en sus costos, disponibilidad y en nuestra gestión de activos y pasivos.

La financiación con entidades financieras locales proviene principalmente de préstamos de la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) en guaraníes. Además, contamos con líneas de créditos vigentes y disponibles con bancos locales y operaciones de préstamos preaprobadas por fondos internacionales. En cuanto al financiamiento de entidades del exterior, al cierre del año 2023 disponemos de líneas crediticias asignadas y disponibles por un total de USD 20 millones, nos encontramos negociando con otras entidades del exterior con el objeto de diversificar las cuales se suman a las líneas otorgadas por los bancos locales, equivalentes a Gs. 140.000 millones.

Esta amplia disponibilidad de fondeo otorga a la Financiera Paraguay Japonesa flexibilidad para optimizar el costo financiero, ampliar el plazo de los pasivos y acompañar el crecimiento del negocio.

En diciembre de 2023, la cartera pasiva total, constituida por el financiamiento local e internacional y depósitos totales ascendió a Gs. 1.168.500 millones, con un incremento de Gs. 280.558 millones (31,60%) comparado con diciembre de 2022. Los depósitos fueron la principal fuente de financiamiento, con un incremento del 21,07%.

En cuanto al fondeo mediante bonos subordinados, logramos emitir Gs. 35.000 millones en 2023. Esta emisión fue consistente con nuestra estrategia de calce de balance y búsqueda de los mejores costos de fondeo.

	SUIZA	3.000.000 USD
	SUIZA	5.000.000 USD
	PAISES BAJOS	5.000.000 USD

CALIFICACIÓN DE RIESGO

El Consejo de Calificación de Solventa y Riskmetrica S.A., reunido el 2024, confirmó la Categoría A+py con Tendencia Fuerte a la Calificación de la Financiera Paraguay Japonesa.

La categoría A+ se asigna a aquellas entidades con prácticas sólidas de administración del riesgo y alta capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados. Esta capacidad no se vería afectada ante posibles cambios en la entidad, en la industria o en la economía. Los signos "+" o "-" se añaden a una calificación nacional para categorías de riesgo entre AA y B para indicar una mayor o menor importancia relativa dentro de la correspondiente categoría, sin alterar la definición de la categoría.

Las calificaciones nacionales no son comparables internacionalmente y se identifican con un identificador especial para cada país, en este caso "py" para Paraguay.

La calificación de la Financiera Paraguay Japonesa se basa en su robusto y sostenido desempeño, su fuerte posicionamiento en el mercado, su buena estructura de fondeo de bajo costo y su prudente enfoque de riesgo, calidad de activos y cobertura de liquidez.

La Tendencia Fuerte refleja el progreso del modelo de negocio de la Financiera Paraguay Japonesa, lo que le ha permitido lograr la sostenibilidad financiera. Esto se evalúa como una fortaleza intrínseca ante escenarios macroeconómicos volátiles. La tendencia de una calificación indica la posible dirección en la que esta podría moverse dentro de un período de uno o dos años. Las tendencias reflejan perspectivas financieras u otras consideraciones que podrían hacerlo si las condiciones se mantienen. Las tendencias pueden ser fuertes, estables o sensibles. Una tendencia sensible o fuerte no implica que un cambio en la calificación sea inevitable.

Evolución de la calificación de riesgo

SOLVENCIA	ACTUALIZACIÓN DIC-2020	ACTUALIZACIÓN DIC-2021
CATEGORÍA	BBB-py	BBB-py
TENDENCIA	ESTABLE	FUERTE (+)

CALIFICACIÓN	DIC-2022	DIC-2023
CATEGORÍA	A-py	A-py
TENDENCIA	ESTABLE	FUERTE (+)



El análisis de la situación de la entidad se basa en los estados financieros al 31 de diciembre de 2023, auditados expresan que dichos estados presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de la Financiera Paraguayo Japonesa y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables, criterios de valuación y clasificación de riesgos y normas de presentación establecidas por la Superintendencia del Banco Central del Paraguay.

La información suministrada para el análisis es adecuada y suficiente.

La presente calificación se determinó con base en la información cuantitativa y cualitativa suministrada por el emisor de carácter privado y la siguiente información pública:

- Estados financieros auditados al 31/12/2023
- Boletines Estadísticos de Bancos, disponibles en www.bcp.gov.py

EXPERIENCIA DEL COLABORADOR

Las personas son nuestro activo más valioso, y por ello buscamos fomentar un entorno laboral diverso, inclusivo, saludable y estimulante. Nos esforzamos en asegurar que todos los colaboradores de la Financiera Paraguayo Japonesa puedan trabajar en un ambiente que garantice su bienestar integral y les permita mantener un balance adecuado entre su vida personal y profesional.

Consideramos que estas condiciones no solo benefician a nuestros colaboradores, sino que también impactan positivamente en el servicio que ofrecemos a nuestros clientes, facilitando la creación de soluciones cada vez más centradas en las personas.

Nos hemos propuesto el desafío de construir una experiencia laboral excepcional para nuestros colaboradores. Para lograrlo, apostamos por la optimización del clima laboral, la implementación de beneficios cada vez mejores y más amplios, y la atracción y retención de talento.

(GRI 102-15)(GRI 403-1)

Existen muchos momentos susceptibles de impactar en la experiencia de los colaboradores, como los recursos son limitados por definición, priorizamos qué aspectos de la experiencia del empleado queremos impactar cuando llevamos a cabo intervenciones de Employee Experience, la experiencia inicia desde que una persona lee un anuncio de empleo hasta que deje de trabajar con nosotros. La personalización y la adaptación del proceso de Onboarding son aspectos claves para motivar al colaborador desde el primer día; es por lo que contamos con un buen programa de Onboarding, que va desde una cálida bienvenida hasta la evaluación del ajuste cultural y rendimiento laboral del colaborador. Establecemos KPI's iniciales y un proceso de feedback desde el principio que nos ayude a conseguir una contratación estable en el mínimo tiempo posible.

Una vez que el colaborador está asentado en su puesto, iniciamos a fomentar su desarrollo profesional y fidelización a través de diferentes medidas, el objetivo es vincular al empleado a largo plazo mediante su progreso, buscamos mejorar sus habilidades y capacidades con formación constante. En esta etapa del ciclo de vida del empleado es esencial el rol de los líderes de equipo ya que deben actuar como mentores, por este motivo promovemos la formación en liderazgo y nuestros procesos están ajustados a que puedan cumplir con etapas de acompañamiento y feedback constantes.

Entre otras acciones, fomentamos buenas relaciones con el personal de la empresa, vínculos cercanos con los superiores y beneficios laborales enfocados en el bienestar. El reconocimiento y la flexibilidad también son aspectos que incluimos en nuestra propuesta de valor del empleado.

Otro punto importante es que adoptamos tecnología dentro de nuestros procesos, no existe un employee experience que genere valor sin contemplar las herramientas digitales. Ahora está presente también en el área de Recursos Humanos, a través del uso de softwares específicos para evaluación del rendimiento se puede llevar un seguimiento preciso del desempeño individual de cada colaborador. Otra ventaja importante es la capacidad para mejorar la comunicación entre colaboradores y recursos humanos, gracias a plataformas digitales los empleados pueden acceder fácilmente a información sobre sus beneficios, horarios, vacaciones o cualquier otra duda relacionada con su trabajo.

Perfil general de Colaboradores
(ODS 5.5)

El capital humano de la Financiera Paraguayo Japonesa está constituido por 463 colaboradores, de los cuales más de la mitad 52% son mujeres, y un alto porcentaje 89% del total tiene menos de 40 años de edad.

La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres es de suma importancia para nosotros. Prueba de ello es que prácticamente la mitad 45% de los cargos gerenciales (directores, superintendentes, gerentes, supervisores y coordinadores) están ocupados por mujeres.
(GRI 102-8)

AÑO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL COLABORADORES
2021	167	202	369
2022	198	239	437
2023	224	239	463



Selección y admisión

Contamos con una Política y Procedimiento de Selección en el que se consideran todos los aspectos necesarios para el inicio de un proceso objetivo y transparente de Reclutamiento interno, externo o mixto, ya sea para cubrir un cargo vacante o bien nuevas contrataciones por incremento en la dotación debidamente justificada por nuevos canales de negocios, nuevos proyectos, otros. Nuestra prioridad es cubrir nuestras vacancias con nuestros colaboradores dándoles oportunidades de crecimiento en otras áreas, siempre y cuando cumplan los requisitos de antigüedad y desempeño. Hacemos la selección en función de una combinación de habilidades, competencias, experiencia y motivación.

Reclutamiento: para la búsqueda de perfiles, se realiza teniendo en cuenta los requerimientos básicos que establece el manual de funciones e información adicional que brinde el líder del área. El Dpto. de Gestión de Personas accede a la base de datos o currículums, mediante.

- El reclutamiento interno como prioridad. Promoción interna y desarrollo de talento.
- Programas de referidos de colaboradores.
- Ferias de empleo y eventos de reclutamiento.
- Búsqueda directa y headhunting.
- Colaboración con instituciones educativas.
- Publicación de vacantes en sitios web de empleo.
- Publicación en redes sociales profesionales.
- Uso de bases de datos de candidatos.
- El reclutamiento realizado por Consultoras de Recursos Humanos, solo en caso de búsquedas de perfiles con alto nivel de competencias y confidenciales.

Una vez que hemos recibido una variedad de candidatos que se ajustan al perfil que buscamos, los profesionales de recursos humanos valoran cada candidato de acuerdo con sus habilidades técnicas y blandas, como así también experiencia según cada requerimiento. Posteriormente es la fase más importante, la de entrevistas, se realizan una, dos o hasta tres dependiendo del cargo. Una vez que se ha entrevistado a todos los candidatos y se ha recibido la opinión de los entrevistadores reducirá la lista de los más adecuados para el puesto. A veces, se identificará un segundo candidato en caso de que el primero rechace la oferta de trabajo. Dado que la siguiente fase implica la realización de pruebas, tener un segundo candidato en mente es útil si la primera opción no aprueba. Éstos pasan por evaluaciones psicotécnicas y se realizan las referencias personales y laborales.

Una vez que haya sido seleccionado para el puesto, un miembro del equipo de RRHH le enviará una oferta de contratación, una vez aceptada se inicia la gestión de incorporación.

Programa de oportunidad de carrera

- Plan de entrenamiento desde el ingreso del colaborador.
- En determinados cargos el nuevo colaborador realiza como una pasantía en diferentes oficinas para luego ir a su oficina oficial.
- Programa de incubadora, dirigido a primer empleo y posterior a una formación básica entra como a un semillero para otros puestos donde se requiere mayor conocimiento.
- Formación interna/externa e internacional según nuestras políticas. Según el caso invertimos en posgrados (maestrías, diplomados) y en otros casos cubrimos un % de carreras de grados.
- Beneficios que promueven la formación como alianzas con diferentes universidades del país.
- Cada líder de área debe velar por el desarrollo y consolidación de su segundo para su cuadro de reemplazo.
- Cubrir vacancias internas promoviendo a nuestros colaboradores.
- Gestión por indicadores, evaluación de alto rendimiento y sistema de compensación.

Rotación

En 2023, el índice de rotación fue menor al del 2022, pasando de 20% a 15%. Un total de 69 personas (hombres y mujeres) se desvincularon de la financiera, ya sea por renuncia voluntaria o por despido. Por otro lado, durante este período incorporamos a 95 nuevos colaboradores (hombres y mujeres), la mayoría menores de 30 años. (GRI 102-8, GRI 401-1)

Tasa de rotación media

Esta tasa, que representa la relación entre las admisiones y las desvinculaciones de colaboradores en el periodo de un año, es monitoreada periódicamente tanto por el Área de Personas de la Financiera Paraguayo Japonesa como por el holding. En 2023, fueron incorporados 95 nuevos colaboradores, el 92% de ellos para centros de operación en Asunción y Gran Asunción. Del total de nuevas contrataciones, el 55% corresponde a mujeres y el 45% a hombres, reflejando nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión en el lugar de trabajo.

Rotación	
2021	17%
2022	20%
2023	15%

Entrenamiento y desarrollo (GRI 404-2) (ODS 4.4)

La formación es un pilar importante en nuestra organización, y una herramienta fundamental para potenciar las habilidades, mejorar la eficiencia y contribuir con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores.

Nuestras políticas de formación establecen los lineamientos para identificar las necesidades enfocadas a los objetivos estratégicos, los mecanismos de ejecución y seguimiento que adoptamos para las actividades de entrenamiento al personal. El 100% de los colaboradores han realizado algún tipo de capacitación interna o externa, online o presencial.

Contamos con los siguientes tipos de capacitaciones:

1. **Inducción:** dirigida a los nuevos colaboradores, la primera parte se lleva a cabo los primeros días desde el ingreso, a través de charlas y materiales audiovisuales y tiene como objetivo principal que el colaborador conozca la historia de la empresa, nuestros valores y cultura, la estructura organizacional, los beneficios, el sistema de Evaluación de Alto Rendimiento y otros datos importantes de esta nueva relación laboral. Dentro de nuestro programa de inducción también se incluyen una vez al mes capacitaciones específicas y evaluaciones de conocimiento sobre Prevención de Lavado de Activos, Riesgo Operacional, Seguridad de la Información, Calidad en la Atención al Cliente, y otro acorde al cargo.(G4 – FS15) En la segunda parte del programa, asignamos un Tutor al nuevo colaborador, que será responsable de brindar las capacitaciones específicas de las funciones propiamente, manuales, procesos, políticas y el sistema informático. El Departamento de Gestión de Personas realiza el seguimiento de todo el proceso, hasta la Evaluación del Período de Prueba y la retroalimentación al colaborador.
2. **Capacitaciones internas:** dirigida a todos los colaboradores y diseñadas según necesidad, son actividades de contenido educativo desarrollado por trabajadores expertos en su materia. En la Financiera Paraguay Japonesa nos ocupamos de que los colaboradores al servicio de los clientes se encuentren altamente capacitados para dar respuesta a las necesidades en tiempo y forma.
3. **Capacitaciones/ refuerzos a la gestión:** Consiste en realizar capacitaciones puntuales ya sea para reforzar un tema específico que hace a la gestión del colaborador. Ej. Programa de Fidelización ATC, Tablero de Calidad, KPI, etc., o capacitar en un producto/servicio antes de la salida de un nuevo lanzamiento. Ej. Billetera PJ, Pagos QR, Extracción vía QR en Cajeros, etc. Estas capacitaciones se realizan de manera periódica tanto en la modalidad virtual, como presencial cuando se visitan oficinas.
4. **Capacitación externa:** dirigido a colaboradores destacados y a aquellos que ocupan cargos técnicos, contamos con un presupuesto destinados a cursos, diplomados, seminarios y talleres en instituciones educativas o centros de enseñanzas especializados, además de formar tiene como objetivo motivar y retener a nuestros talentos, con cobertura total de parte de la Financiera.

5. **Idiomas:** : ofrecemos según la naturaleza del cargo a la Plana Gerencial curso in company de inglés empresarial básico y avanzado, que le permitan entablar relaciones comerciales y laborales internacionalmente, este año 5 colaboradores accedieron a esta formación.
6. **Liderazgo:** : una de nuestras principales líneas de formación está dirigida a los líderes de la compañía, este año nos enfocamos en los participantes de manera práctica y efectiva en la adopción de herramientas que permitan potenciar su liderazgo y mejorar los resultados de sus equipos de trabajo. Abordamos las habilidades técnicas y blandas en clases prácticas, interactivas, con análisis de casos y role play. En el 2023 recibieron entrenamiento 25 colaboradores con especialistas internacionales.
7. **Capacitaciones internacionales:** el Comité de Gobierno Corporativo y Gerentes participan de capacitaciones internacionales enfocados en el negocio y rubro financiero, según la necesidad. (GRI 102-27)

Remuneración fija y variable

La remuneración fija se establece en función a las atribuciones de cada cargo y el desempeño individual, alineadas a las prácticas del mercado.

Remuneración Variable: está en función a indicadores establecidos que reconocen el nivel de los resultados alcanzados. Se definen criterios para el cálculo de estos pagos.

El Directorio fija las remuneraciones de la Plana Ejecutiva en base a las evaluaciones periódicas, metas y desempeño. (GRI 102- 35) (GRI 102-36)

Tabla de beneficios, compensaciones y programas de desarrollo
(GRI 401-2) (ODS 3.8) (ODS 8.5)

ESTABLECIDOS POR LEY	TODOS
Seguros	• Seguro Médico Privado Corporativo • Seguro de Vida • Seguro vehicular y del hogar
Formación y Desarrollo	• 3 días libres en el año por estudio • Descuento en universidades, cobertura de capacitaciones externas
Financieros	• Tasas especiales en préstamos, CDA y Ahorro Programado • Tarjetas de Crédito • Promociones especiales de Unificación / Compra de Deudas
Calidad de Vida	• Sesiones de actividad física desarrolladas en el entorno laboral, que incluye adaptación física cardiovascular, fortalecimiento muscular y mejoramiento de la flexibilidad horaria y remota según necesidad
Eventos y Celebraciones	• Festejo por el día del Trabajador, Día del Niño y Fin de Año. • Obsequios por el día de la Madre, día del Padre y Fin de Año
Compensaciones	• Bono Annual y pago de remuneraciones según desempeño • Incentivos por productividad
Campañas Internas	• Participación de campañas internas implementadas durante todo el año con importantes premios
Otros Beneficios	• Descuentos en uniformes, descuentos en comercios, almuerzo y combustible para determinados cargos

Evaluación de desempeño (GRI 102-28) (GRI 404-2)

Contamos con un Programa de Alto Rendimiento cuya finalidad es medir el grado o contribución de todos los colaboradores, de acuerdo con los lineamientos estratégicos de la empresa, de manera a dar visibilidad al potencial de cada uno e incentivar el crecimiento de estos, este proceso se fundamenta en la comunicación clara, transparente y constructiva.

Este sistema permite a los colaboradores conocer objetivamente su desempeño actual, identificar a aquellos que sobresalen por su gestión y resultados, así como también identificar a quienes necesiten mayor apoyo, acompañamiento y/o capacitación para mejorar su rendimiento.

Medimos 3 grandes áreas (GRI 404-3) (ODS 5.1) (ODS 8.5)

1. **KPIs:** el 100% de los cargos tienen definidos sus indicadores y éstos evalúa el cumplimiento de los objetivos establecidos y acordados entre el líder de área y el colaborador, alineados al Plan Estratégico y desafíos del departamento.
2. **Cultura:** evalúa el comportamiento del colaborador, basado en valores definidos en nuestra cultura corporativa.
3. **Competencias Gerenciales:** evaluamos conocimientos y habilidades específicas de cargos gerenciales, basadas en 5 competencias claves para la organización.

Evaluación de Alto Rendimiento: todos los colaboradores sin excepciones, que cumplan con el criterio de antigüedad mínima están sujetos a la Evaluación, se realiza de forma anual y consolida la calificación final obtenida por el colaborador en los 3 componentes mencionados, pudiéndose ubicar según el resultado en la calificación de Sobresaliente, Muy Bueno, Bueno o Necesita Mejorar. (GRI 102-28)

Retroalimentación: una vez obtenida la calificación, cada evaluador se reúne con el evaluado donde se presenta la calificación final, con las razones que la acompañan. Esta conversación de retroalimentación es utilizada para acordar medidas de mejoras, oportunidades de entrenamiento y capacitación y expectativas de desarrollo futuro. Cada uno de los participantes del proceso tiene la oportunidad de realizar sus comentarios o descargo por escrito en la plataforma correspondiente.

El área de Gestión de Personas es responsable de velar el cumplimiento de plazos y monitorear los resultados de las evaluaciones, acompañando el entrenamiento a los evaluadores, procedimientos de la aplicación del sistema y presentación de informes posteriores

- **Bono por rendimiento:** la evaluación está asociada a bonos por desempeño, en este caso, el % del bono está en función al resultado, reconociendo y premiando a quienes tuvieron un mejor resultado.

Bienestar (ODS 8.5, & 8.8)

Consideramos que la salud, la seguridad y el bienestar integral de nuestros colaboradores son esenciales. Por ello, nos esforzamos en crear y promover entornos que protejan y mejoren estos aspectos. En esta sección, detallamos las iniciativas destinadas a fomentar un entorno laboral equilibrado y saludable para nuestros empleados, abarcando áreas como salud, seguridad y calidad de vida.

Bienestar físico (ODS 8.5)

- **Tener espacios de recreación** permite que las personas tengan más compromiso y motivación para continuar con su jornada laboral. Principalmente para las nuevas generaciones, la parte recreativa es fundamental, considerando la cantidad de jóvenes en nuestras oficinas hemos colocado en diferentes espacios mesas de ping-pong y futbolito para que nuestros colaboradores puedan distraerse y socializar con otros compañeros en sus horarios de descanso.
- **Pausas Activas:** acompañados de profesionales hemos implementado pausas activas o gimnasia laboral en nuestras diferentes oficinas, que consisten en la utilización de variadas técnicas que ayudan a recuperar la energía, promueve la integración social, favorece el cambio de posturas y rutina del trabajo, disminuye el estrés y el riesgo de enfermedades profesionales.
- Descuentos para actividades físicas.
- Realizamos jornadas de vacunación.

Bienestar social

Potenciamos el bienestar social a través de diferentes eventos y actividades que ayudan a la interacción y conexión entre colaboradores. Durante este año realizamos los siguientes eventos en el año: Día del Trabajador, San Juan, Día de la Amistad, Día del Niño, Halloween, Fiesta de Fin de Año y Torneos Deportivos.

Bienestar Profesional

Otorgamos programas de capacitación y desarrollo profesional. Beneficios y descuentos en organizaciones educativas. Webinars, conferencias y charlas con expertos.

Campañas Internas

Anualmente diseñamos campañas que apoyen y motiven a nuestros colaboradores, contribuyendo a la productividad y rentabilidad.

Creamos un equipo de trabajo integrado por la Gerencia y Subgerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia de Marketing, Gerencia de Sucursales y Gerencia de Personas, con el objetivo de crear una campaña interna integral que impacte en la motivación, en el compromiso, en el desempeño, en la retención, en el liderazgo, en la competitividad y en los resultados de rentabilidad de la empresa. Entendimos que la comunicación sería uno de los aliados fundamentales para mantener a los participantes informados sobre los logros alcanzados, recepcionando los comentarios y sugerencias y con esto lograr un mayor grado de involucramiento y compromiso con la organización.

Nuestra finalidad es que todos los colaboradores tengan la misma oportunidad para competir y ganar premios importantes en igualdad de condiciones. Para ello, nuestros principales objetivos se basan en un alto índice de participación, generación de más ventas, principalmente de clientes nuevos, reducción de la mora y que nuestras sucursales sean más rentables, además de fomentar la motivación, la competitividad individual y grupal a través de actividades específicas.

En la campaña de este año denominada KAIZEN, participan todos los colaboradores, excepto Directorio y el equipo de trabajo responsable de llevar a cabo, la vigencia es de marzo a noviembre. Durante toda la campaña existen diferentes tipos de incentivos/premios, siendo el gran premio final un viaje al exterior para cada ganador (13).

Los colaboradores están divididos en 13 categorías para que puedan competir en igualdad de condiciones, el que tiene el mayor puntaje en su categoría es el ganador; el reconocimiento y premiación realizamos en la Fiesta de Fin de Año.

- **Categoría NO COMERCIAL:** son todos aquellos colaboradores de áreas administrativas o de soporte como Contabilidad, TI, Operaciones, Tesorería, Auditoría, Asesoría Jurídica, otros, que contribuyen a la colocación de todos los productos de la empresa.
- **Contribución de los No Comerciales en Préstamos Personales en la campaña KAIZEN:** Gs. 3.375.617.965. Superamos los objetivos con un 135% de cumplimiento, 396 operaciones y 1.106 millones más que la campaña 2022

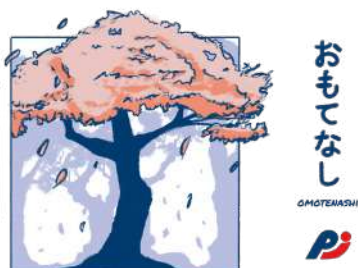


Home office

Esta modalidad permite a los colaboradores trabajar desde la comodidad de sus casas, bajo ciertas condiciones estipuladas previamente, permite una mayor autonomía en el manejo de sus tiempos e incrementa el compromiso del colaborador.

Embajadores Omotenashi

La creación de una red de colaboradores en cada rincón de la organización para poder llegar de forma efectiva a todos, su concepto propone una relación más abierta, integrada y estrecha. Son responsables de difundir a toda la organización las buenas prácticas e informar de primera mano como fuente oficial de comunicación, fortaleciendo nuestra cultura.



Diversidad (ODS 10.2)

Nuestros procesos de reclutamiento, selección, remuneración, acciones de formación y capacitación, promoción y de evaluación del desempeño están basados en criterios de competencias, libres de discriminación.

Apostamos de manera firme por la igualdad de oportunidades como elemento diferenciador para ser una empresa más competitiva, buscamos que las personas tengan la oportunidad de mostrar su talento y desarrollar todo su potencial independientemente de su género (ODS 5.1 5.2). Por ello, apostamos por la paridad en nuestras contrataciones y una gestión del talento libre de estereotipos y sesgos de género.

Nuestros líderes tienen la responsabilidad de asegurar que hay un clima de respeto dentro de sus equipos y deben asumir el compromiso de resolver conductas no inclusivas, y evaluar a sus colaboradores única y exclusivamente en base a los resultados, dejando de lado estereotipos y prejuicios.

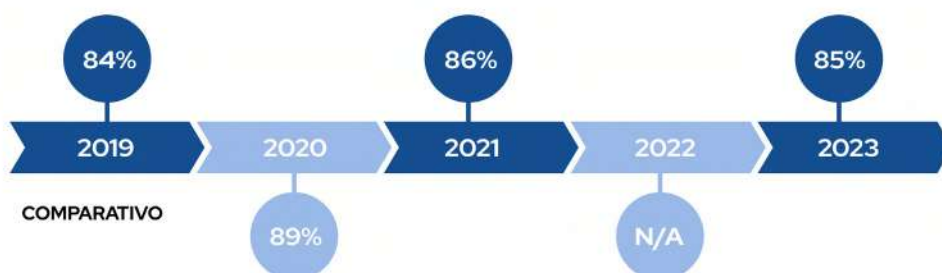
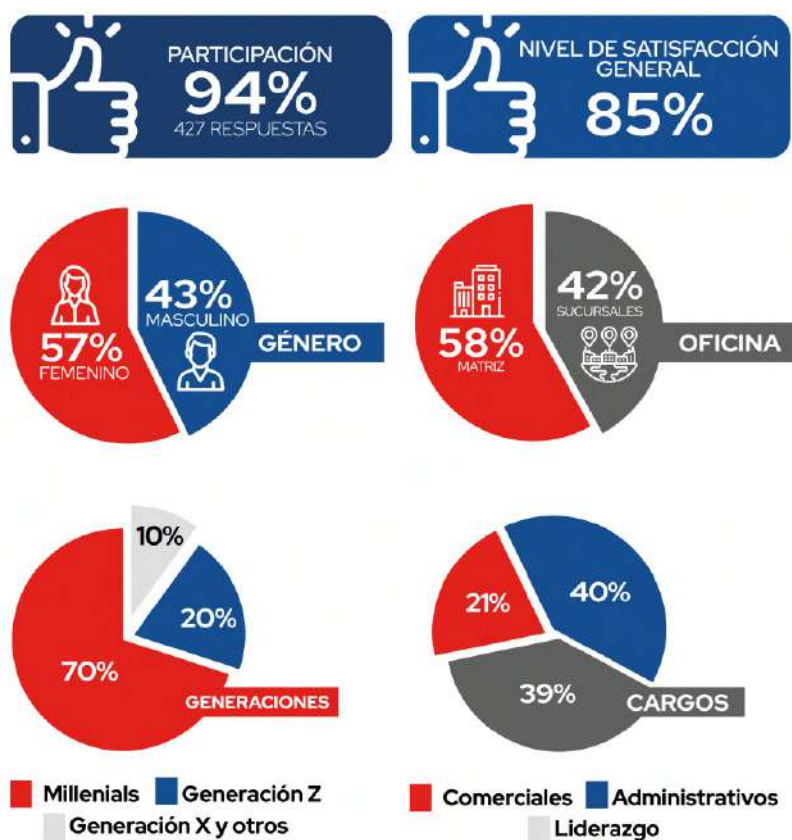
Encuesta y experiencia del colaborador (ODS 8.8)

Contamos con una política que establece los lineamientos que permitan medir el nivel de satisfacción de los colaboradores, así como identificar necesidades que permitan el desarrollo de programas de intervención para el mejoramiento del ambiente laboral.

Llevamos a cabo de forma anual y una de las condiciones para la tabulación de los resultados es contar con el 75% de participación.

Los resultados se comunican a través de un medio oficial determinado por la Financiera a todo el personal, como así también, las acciones de mejora continua.

Resultados 2023



Comunicación interna

Mantener una comunicación efectiva con nuestros colaboradores es vital para el éxito de nuestras operaciones. Para lograrlo, difundimos información que les permite alinearse con la visión del negocio y desempeñar sus tareas de manera eficiente. Además, esta comunicación constante nos permite estar en contacto continuo con ellos, fomentando actitudes positivas y recibiendo sus opiniones sobre diversos temas relacionados con la organización.

Canales de comunicación.

- | | |
|--------------------------------------|----------------------|
| 1. Mundo PJ, Portal de Comunicación. | 6. Videoconferencias |
| 2. Spark, mensajería instantánea | 7. WhatsApp |
| 3. Correo electrónico institucional. | 8. Feedbacks |
| 4. Teléfono (internos). | 9. Comunicados |
| 5. Comunicación cara a cara. | 10. Encuestas |

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Cliente en el centro de todo lo que hacemos

La centralidad en el cliente es una prioridad estratégica para la Financiera Paraguayo Japonesa. Nos enfocamos en mejorar la experiencia del cliente en su relación con nuestra institución. Entendemos que para alcanzar nuestra visión de desempeño sostenible, es fundamental que nuestros clientes estén satisfechos. La valoración que los clientes tienen sobre nosotros influye en nuestras decisiones y transformaciones.

Ofrecemos soluciones financieras adecuadas a los distintos momentos de vida de nuestros clientes y construimos una cultura de atención orientada hacia ellos. Incorporamos la voz del cliente en nuestros procesos de transformación y resolución de problemas para mantener relaciones duraderas. Identificamos y entendemos las inquietudes de nuestros clientes para encontrar soluciones que mejoren su experiencia con nosotros. **(GRI 102-15).**

Calidad en la Atención al Cliente (G4 FS15)

Somos la primera entidad financiera en tener un departamento dedicado exclusivamente a la calidad de atención al cliente. Extremando medidas para que la experiencia sea inolvidable, anticipándonos a las necesidades, retroalimentando a toda la empresa del insight principal de que la clave es avanzar con el cliente y para el cliente.

Cultura de Atención

Nuestra Cultura de Atención se sustenta en pilares que guían nuestras iniciativas para mejorar continuamente la atención al cliente y garantizar un servicio de calidad: identificando acciones que puedan medir y controlar el nivel de atención y experiencia esperada.

Acciones Destacadas en el Año:

- **Escucha Activa:** Implementamos una metodología de escuchas activas, donde nos comunicamos directamente con los clientes para conocer sus sugerencias, reclamos e inquietudes, identificando oportunidades de mejora en la experiencia del cliente.
- **Canales de contacto:** especializados y capacitados en resolver las necesidades de cliente.
- **Resolución de problemas,** eficientes, priorizados y centrados en satisfacer las expectativas del cliente, con estrategias que nos permiten abordar de manera personalizada y oportuna la situación, de modo convertir una experiencia en positiva.
- **Cultura Organizacional,** preparada y comprometida en el cuidado del cliente.
- **Capacitación y empoderamiento del personal:** Capacitando a cada colaborador desde su inducción a la Financiera, para que puedan alinearse a la Cultura y ofrecer un servicio al cliente excepcional.
- **Medición:** En cada punto de contacto que nos permite evaluar el índice de satisfacción del cliente, como así medir el impacto de los productos, iniciativas y mejoras aplicadas en el cliente.
- **Auditoría de Imagen:** Con el objetivo de evaluar la imagen institucional de cada oficina, como así el cuidado de los espacios de atención a los clientes bajo normas de calidad y seguridad.
- **Evaluación de Conocimiento:** con el fin de medir el nivel de conocimiento de los colaboradores que están en contacto directo con el cliente, se elabora un cuestionario de selección múltiple, incluyen preguntas sobre: procedimientos propios de la gestión, lavado de dinero y el producto tarjeta de crédito.
- **Gestión de Reclamos:** Todos nuestros canales de atención están disponibles para que los clientes conduzcan sus solicitudes, consultas y reclamos. Contamos con herramientas para registrar y dar seguimiento a cada contacto hasta su resolución, monitoreadas por el área de Calidad en la Atención. En 2023, ingresamos reclamos, de los cuales el 98% fue finalizado en tiempo. Desde este departamento también fueron tratados reclamos que provinieron de organismos como la Secretaría de Defensa al Consumidor (SEDECO) y la Unidad de Defensa del Banco Central del Paraguay.
- **Calidad Concreta:** Para monitorear la efectividad de nuestras medidas, contamos con mediciones de diferentes momentos en la relación con el cliente. Este radar brinda información sobre los canales de contacto, motivos de contacto, tiempo de respuesta, tiempo de espera y evaluación del cliente en los servicios recibidos.

Resultados de 2023

• Llamadas atendidas SAC:	63.710
• Tickets atendidos en sucursales:	863
• NPS Banca Personal:	92%
• NPS Banca de Empresas:	78%
• Total de interacciones en sucursales:	68.287
• Cantidad de Llamadas Monitoreadas/ Evaluadas:	6.900
• Cantidad de Atenciones Monitoreadas de manera presencial, para Control de Calidad en Sucursales:	500
• Cantidad de Interacciones a través del WhatsApp Corporativo:	
Call Center:	14.981
Cobranzas:	8.335
Televentas:	15.182
Total de Interacciones:	38.498

Compromiso con la Transparencia y Comunicación con los Clientes (G4 FS15)

En la Financiera Paraguay Japonesa, valoramos profundamente la transparencia en nuestra comunicación con los clientes. Nos aseguramos de que toda la información sobre nuestros productos y servicios (incluyendo comunicaciones, promociones y publicidad) sea clara y comprensible. Esto permite a nuestros clientes tomar decisiones informadas y seguras al utilizar nuestros servicios financieros.

Canales de Comunicación

- **Atención personalizada:** Disponemos de varios puntos de atención en todo el país, que incluyen sucursales y Centros de Atención al Cliente, con personal capacitado para proporcionar un servicio profesional y eficiente.
- **Servicio de Atención al Cliente Telefónico:** Ofrecemos una línea de atención para consultas, solicitudes y reclamos, disponible a través de nuestros representantes y por correo electrónico.
- **Whatsapp Corporativo:** Utilizamos un ChatBot de última generación para una atención 24/7.
- **Redes sociales:** Utilizamos nuestras cuentas en redes sociales, como Facebook, Instagram, LinkedIn, X, para mantener un contacto activo y dinámico con nuestros clientes.

Prácticas de Transparencia

Evaluación de nuevos productos y servicios:

- **Comunicaciones de marketing:** Desarrollamos materiales de marketing que proporcionan información clara sobre condiciones, tasas, cuotas y excepciones de nuestros productos y promociones.

Capacitación y Formación

Para garantizar que nuestros colaboradores ofrezcan un servicio transparente y de calidad, implementamos diversas iniciativas de formación:

- **Capacitaciones:** Nuestra área programa entrenamientos continuos para equipar a los colaboradores con las herramientas necesarias para una atención al cliente efectiva. Estas capacitaciones incluyen inducciones, entrenamientos específicos y formación continua.

Escucha Activa y Evaluación de Experiencias

En la Financiera Paraguayo Japonesa, contamos con mecanismos que nos permiten escuchar a nuestros clientes y conocer sus expectativas y experiencias. Nuestro objetivo es integrar sus percepciones en nuestros procesos de mejora continua y en el desarrollo de nuevos servicios y productos.

Metodología NPS

Evaluamos la satisfacción de nuestros clientes a través de encuestas utilizando la metodología Net Promoter Score (NPS). Conocer estas percepciones es fundamental para mejorar la experiencia del cliente y medir los resultados de nuestros esfuerzos. La metodología NPS nos permite evaluar el nivel de satisfacción con nuestros productos y servicios y también la lealtad de los clientes y su disposición a recomendarnos.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL (GRI 102-2)

Canales Digitales de la Financiera Paraguayo Japonesa

En la Financiera Paraguayo Japonesa, nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes una experiencia bancaria integral y accesible a través de nuestros canales digitales. Estos canales han sido diseñados para proporcionar comodidad, seguridad y eficiencia en la gestión de sus necesidades financieras, reflejando nuestra dedicación a la innovación y la satisfacción del cliente.

APP FPJ

Nuestra aplicación móvil FPJ es una herramienta esencial que permite a los usuarios acceder a sus cuentas y realizar transacciones desde la palma de su mano, sin importar dónde se encuentren. Esta app ha sido diseñada pensando en la conveniencia y la seguridad del usuario. Con una interfaz intuitiva y amigable, la aplicación facilita operaciones como transferencias, pagos de servicios, consultas de saldo, gestión de inversiones, y más. La capacidad de personalizar notificaciones y alertas asegura que los clientes siempre estén informados sobre sus transacciones y el estado de sus cuentas.

Además, la aplicación FPJ ha sido optimizada para proporcionar una experiencia de usuario fluida y rápida, con actualizaciones regulares que mejoran la funcionalidad y la seguridad. Al final de 2023, un impresionante total de 73,735 clientes se habían registrado y activado sus cuentas a través de nuestra aplicación, lo que demuestra una adopción significativa de esta herramienta digital. Este crecimiento refleja la confianza que nuestros clientes depositan en nuestra tecnología y servicios.



Web Banking

El Web Banking de la Financiera Paraguay Japonesa es un canal digital seguro y robusto que permite a los usuarios realizar operaciones financieras desde cualquier dispositivo con acceso a internet. Nuestra plataforma web ofrece una amplia gama de servicios que incluyen la gestión de cuentas, el pago de facturas, la transferencia de fondos, la solicitud de préstamos, y la visualización de estados de cuenta y transacciones recientes.

El diseño del Web Banking se centra en la seguridad y la facilidad de uso, con múltiples capas de protección y autenticación para garantizar que las transacciones de los clientes sean seguras. Además, la plataforma es compatible con diversos navegadores y dispositivos, asegurando que los clientes puedan acceder a sus cuentas en cualquier momento y lugar. Esta accesibilidad y flexibilidad son cruciales para nuestros clientes, especialmente en un mundo cada vez más digitalizado.

Productos Digitales Disponibles (GRI 102-2)

Actualmente, nuestros clientes pueden contratar varios productos digitales diseñados para satisfacer sus necesidades financieras de manera eficiente y segura. Entre estos productos se incluyen:

- **Cajas de Ahorro Simplificadas:** Estas cuentas están diseñadas para ofrecer una solución de ahorro accesible y fácil de gestionar. Las cajas de ahorro simplificadas permiten a los clientes abrir cuentas con requisitos mínimos y beneficiarse de tasas de interés competitivas. Además, estas cuentas ofrecen acceso inmediato a los fondos a través de nuestra red de cajeros automáticos y la aplicación móvil, proporcionando flexibilidad y conveniencia.
- **Billetera PJ:** La Billetera PJ es una herramienta digital innovadora que permite a los usuarios realizar pagos y cobros de manera eficiente, facilitando la gestión financiera diaria. Esta billetera electrónica está integrada con la aplicación FPJ y permite a los usuarios realizar transacciones sin necesidad de efectivo, contribuyendo a la seguridad y la comodidad. Además, la Billetera PJ ofrece características avanzadas como la gestión de presupuestos, el seguimiento de gastos y la capacidad de realizar transferencias entre usuarios de la plataforma.
- **Ahorro programado:** El ahorro programado PJ da la posibilidad a nuestros usuarios digitales de destinar pequeñas cantidades de dinero periódicamente a través de nuestra aplicación móvil con una tasa de interés fomentando la educación financiera mediante el ahorro responsable y la planificación financiera. Es una modalidad de cuenta de ahorro en la cual el cliente establece un monto objetivo y un plazo determinado para alcanzar dicho objetivo a través de cuotas periódicas. Este tipo de cuenta permite al cliente definir el monto a ahorrar y la duración del plan, con el objetivo de fomentar una disciplina financiera y alcanzar metas específicas. Los montos mínimos para iniciar un ahorro programado pueden ser en guaraníes o en dólares, con plazos que varían desde 6 meses hasta 60 meses. Esta flexibilidad en la elección de monto y plazo permite a los clientes adaptar el plan de ahorro a sus necesidades y capacidades financieras.

Metodologías de Trabajo y Disrupción de Mercado

En 2023, no se aplicaron metodologías ágiles en nuestros procesos internos. Sin embargo, es importante destacar que Onnix, un aliado directo de FPJ, utiliza metodologías ágiles en sus proyectos, lo que les permite desarrollar soluciones de manera rápida y eficiente. En FPJ, estamos constantemente evaluando nuestras metodologías de trabajo para asegurarnos de que estamos adoptando las mejores prácticas y tecnologías disponibles.

Iniciativas y Alianzas de Disrupción de Mercado (G4 FS7) (ODS 1.4) (ODS 9.3)

Una de nuestras iniciativas más destacadas en 2023 fue la alianza con la Fundación Paraguaya, enfocada en la inclusión financiera. Esta alianza tiene como objetivo proporcionar acceso a servicios financieros a personas que actualmente están excluidas del sistema financiero formal. A través de esta colaboración, hemos trabajado para incluir aproximadamente 85,000 cuentas simples, lo que representa un avance significativo hacia la democratización de los servicios bancarios en Paraguay.



Este proyecto ha enfrentado varios desafíos importantes, entre los que se incluyen:

- **Automatización en la Creación de Cuentas:** Implementamos procesos automatizados para la creación de cuentas, lo que ha permitido reducir significativamente el tiempo y los recursos necesarios. Este enfoque no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también facilita el acceso a los servicios financieros para los nuevos clientes.
- **Cero Impresiones de Documentos:** Nos hemos comprometido a eliminar el uso de papel en nuestros procesos, lo que contribuye a la sostenibilidad ambiental al reducir las emisiones de carbono. Este cambio también simplifica los procesos administrativos y reduce los costos operativos.
- **Reingeniería de Procesos:** Hemos llevado a cabo una reingeniería completa de varios flujos dentro de nuestra aplicación, haciendo que la tecnología sea más accesible y fácil de usar para los clientes. Esto incluye simplificar la interfaz de usuario, mejorar la navegabilidad y garantizar que las funciones más utilizadas sean fácilmente accesibles. Estos cambios resultan en una adopción más rápida de la tecnología y una mayor satisfacción del cliente.

EDUCACIÓN FINANCIERA

En la Financiera Paraguayo Japonesa, entendemos que una de nuestras principales responsabilidades es ayudar a las personas a gestionar sus finanzas de manera saludable y a tomar decisiones informadas sobre el uso y aprovechamiento de los productos y servicios financieros que ofrecemos. Reconocemos la importancia de la educación financiera y nos comprometemos a integrarla en nuestras actividades y programas.

La educación financiera es fundamental, ya que capacitar a nuestros clientes y a la comunidad en general hace que desarrollen habilidades y conocimientos que les permitan tener una relación más equilibrada y saludable con el dinero. Esta misión implica, en primer lugar, entender las necesidades específicas de nuestros diferentes grupos de interés. A partir de este entendimiento, podemos diseñar, desarrollar y ofrecer contenidos y soluciones financieras que se adapten a sus realidades y les proporcionen herramientas prácticas para mejorar su gestión financiera.

Creemos firmemente que, al mejorar el manejo de las finanzas personales y familiares, las personas pueden maximizar sus recursos y acceder a mejores condiciones de vida. Una mejor educación financiera no solo beneficia a los individuos, sino que también fortalece la comunidad y el entorno económico en el que operamos. Al empoderar a nuestros clientes con conocimientos financieros, estamos contribuyendo a la creación de una base más sólida para el crecimiento económico sostenible. (GRI 102-15) (GRI 203-2) (G4FS 16) (ODS 1.4)

Redes sociales

Ofrecer contenidos que permita adaptarse a audiencias masivas a tomar decisiones responsables sobre su economía, financieros, reducir las asimetrías de información entre clientes y proveedores de servicios financieros y promover la protección de datos de clientes.

Se logró un alcance histórico de prácticamente 300.000 reproducciones completas únicas entre los 6 videos publicados. Esta apuesta logró técnicamente llegar al 5% de la población



106.000

6° lugar entre Bancos y Financieras, con un crecimiento del **5%** en 2023



16.000

12° lugar entre Bancos y Financieras, con un crecimiento del **188%**



24.000 seguidores

10° lugar entre Bancos y Financieras, del Paraguay



461 seguidores

8° lugar entre Bancos y Financieras, del Paraguay, las mismas se encuentran con capacidades limitadas



304

8° lugar entre Bancos y Financieras, del Paraguay



+292.000

REPRODUCCIONES COMPLETAS ÚNICAS

(5% del total de la población nacional con redes sociales)

Materiales en guaraní

Somos la primer entidad en ofrecer una capacitación de App en idioma Guaraní.

Se realizó una versión especial de la APP que ofrece funciones especialmente diseñados para las comunidades donde Fundación Paraguaya desarrolla sus programas



GESTIÓN DE PROVEEDORES

Monto total de pago a proveedores en gs. (GRI 102-9)

Se considera proveedor activo, a aquella empresa que haya proveído algún servicio o producto durante los últimos 12 meses.

INDICADOR	AÑO 2023	AÑO 2022	AÑO 2021
Proveedores activos (1)	613	953	704
Pagos a proveedores en Gs.	75.117.406.955	77.229.269.334	53.010.635.946

Porcentaje de pagos que corresponden a proveedores de capital nacional

99% de proveedores locales

Políticas de relacionamiento con proveedores

Los principales objetivos de la política de relacionamiento con proveedores si basan en establecer relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas, garantizar la calidad y la continuidad de los productos y/o servicios, promover la transparencia y la ética en las negociaciones, optimizar costos y tiempos de entrega, fomentar la innovación y la colaboración, y mitigar riesgos, velando por la confidencialidad de la información administrada en el proceso.

Ejes de la política de evaluación de proveedores

Los principios básicos incluidos en esta Política se aplican a todos los acuerdos con proveedores, aunque determinados acuerdos, por su naturaleza específica (confidencialidad, requerimientos regulatorios, especialización), puedan ser supervisados por el Directorio.

Integridad

Cualquier acuerdo deberá hacerse bajo una visión de eficiencia integral, teniendo en cuenta criterios de eficacia, optimización de costes, calidad del servicio prestado y el control de todos los riesgos asociados, atendiendo al impacto o naturaleza de la actividad sujeta al acuerdo.

Responsabilidad

La responsabilidad última de la supervisión del riesgo asociado a la actividad desarrollada por un proveedor recae en el Gerente Dueño del Servicio contratado. Se contrata la ejecución de los servicios y los controles primarios asociados, pero no se delega la responsabilidad última de la supervisión del desarrollo adecuado de la actividad o función. Por ello el Gerente Dueño del Servicio que contrata deberá poner en marcha los mecanismos de supervisión adecuados para asegurar que el proveedor ejecuta los servicios y realiza los controles adecuados, a la inclusión

de las cláusulas adecuadas con el proveedor.

Presupuesto

Como norma general, todo acuerdo con un proveedor deberá tener un presupuesto asignado y una autorización para incurrir en el gasto o la inversión, según sea el caso.

Aprobación

La decisión de contratación o externalización de un servicio, debidamente aprobada, se realizará tras una revisión exhaustiva, al menos su justificación por parte de la Gerencia solicitante o Gerente Dueño del Servicio, la criticidad del servicio y los riesgos incurridos y el impacto en la calidad de éste.

Ejes de Política de compras

Financiera Paraguayo Japonesa ha incorporado en su gestión de proveedores su Política de Tercerización de Servicios que describe el proceso a ser cumplido en cuanto es contratada una empresa o particular para que preste un servicio o trabajo con el compromiso de cumplir con lo pactado de forma eficaz y eficiente. La Entidad no realiza subcontrataciones.

Los Objetivos Específicos de esta política son:

La decisión de externalizar nuevas actividades o servicios

La selección del proveedor

El establecimiento de los derechos y obligaciones de cada una de las partes

El control del servicio y las revisiones periódicas de los acuerdos formalizados con proveedores

La determinación de los acuerdos establecidos

CLASIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES Y SUS DEFINICIONES

Con el objeto de eliminar o mitigar los riesgos asociados a los acuerdos, todos los proveedores deberán someterse a un proceso de aprobación con anterioridad a la formalización del contrato. Dichas aprobaciones se deberán revisar periódicamente, de acuerdo con los criterios que se establezcan.

Todos los servicios deberán estar clasificados en función de su criticidad. El nivel de criticidad se determinará teniendo en cuenta el potencial impacto de las incidencias que pudieran surgir en la prestación del servicio desde un punto de vista de los riesgos identificados: operacional, tecnológico, financiero, lavado de activos y financiamiento de terrorismo, reputacional y legal.

Para ello, se tendrán en cuenta, al menos, los siguientes factores para establecer el nivel de criticidad de un servicio:

- La materialidad o relevancia del servicio de acuerdo con la definición dada.
- El impacto económico por incidencias en el servicio.
- La relación directa del proveedor con los clientes de la Entidad.
- El acceso a información sensible por parte del proveedor.
- La existencia o no de proveedores alternativos.
- La dificultad de salida o cambio del proveedor, Además, los niveles de criticidad establecidos deberán ser coherentes con los Planes de Continuidad del Negocio de la Entidad.

Es exigible para la toma de la decisión de externalización contar con la siguiente información:



Proceso de compra

Cada gerente conforme a los requerimientos inherentes a su área solicita la compra de insumos y/o productos al área de Servicios Generales quien obtiene presupuesto de por lo menos dos (2) proveedores y presenta para su aprobación a la Gerencia Administrativa, una vez autorizado procede a confirmar al proveedor la compra y una vez recibido el producto entrega al cliente interno para su uso.

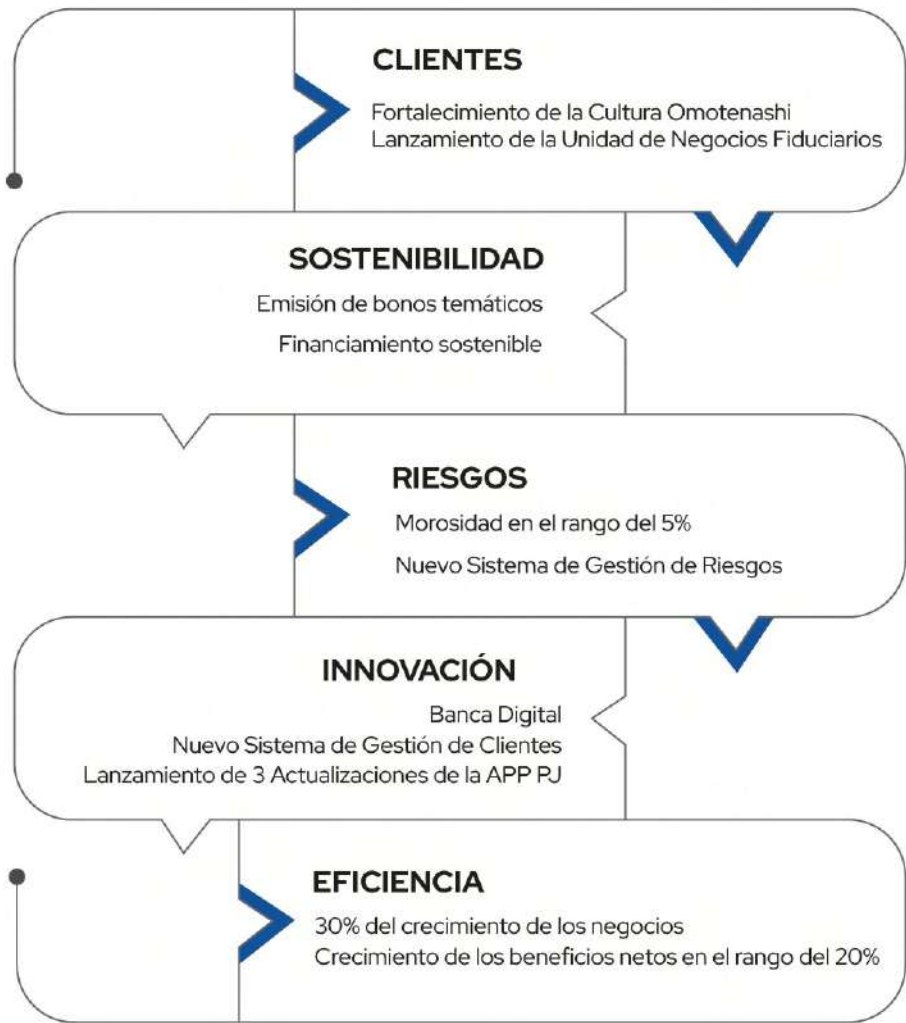
Estas comprar de insumos y/o productos son de uso habitual por cada área.

Los niveles de alza para las compras son las siguientes:

- Gerente Administrativo es de USD 5.000 y su equivalente en Gs.
- Hasta USD 10.000 y su equivalente en Gs es autorizado por la Gerencia General.
- Mayor a USD 10.000 y su equivalente en Gs es autorizado por los directores.

La area de Tecnología, Seguridad, Gestion de Personas y Marketing tiene presupuestos aprobados por directorio y se rigen por la aprobación de sus compras según los niveles de alzada.

DESAFÍOS 2024



INICIO DEL PROCESO DE CONVERSIÓN A BANCO

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y ODS

Este apartado presenta, el índice de contenidos de los Estándares del GRI 2016 que fueron incluidos en este reporte de acuerdo a la opción Esencial. También han sido consideradas las actualizaciones en los temas Agua y Efluentes (2018), Salud y Seguridad en el Trabajo (2018), Fiscalidad (2019) y Residuos (2020). Asimismo, se incluye los indicadores del suplemento del sector financiero (versión GRI 4) y el cuadro "Objetivos de Desarrollo Sostenible" para hacer referencia a las informaciones vinculadas a los ODS. (GRI 102-55)

GRI 102 - CONTENIDOS GENERALES		
INDICADOR		PÁGINA
Perfil de la Organización		
GRI 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	131, 132, 45, 36
GRI 102-5	Propiedad y forma jurídica	108
GRI 102-6	Mercados servidos	38, 39
GRI 102-7	Tamaño de la organización	98, 104, 108, 45, 36
GRI 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	115, 118
GRI 102-9	Cadena de suministro	136
GRI 102-11	Principio o enfoque de precaución	86, 88
Estrategia		
GRI 102-14	Declaración del más alto responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia para abordar la sostenibilidad.	20
GRI 102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	63, 66, 67, 74, 86, 87, 88, 90, 97, 114, 127, 134, 20, 38

Ética e Integridad

GRI 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	74, 31
GRI 102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	76, 77, 79

Gobernanza

GRI 102-18	Estructura de gobierno	51
GRI 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	54
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	52, 54
GRI 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	52, 54
GRI 102-25	Conflictos de intereses	80
GRI 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	51, 52, 54
GRI 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	120
GRI 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	122
GRI 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	86, 90
GRI 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	90, 86
GRI 102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	86, 90
GRI 102-36	Proceso para determinar la remuneración	120

Participación de los Grupos de Interés

GRI 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	66
------------	--	----

Prácticas para la Elaboración de Informes

GRI 102-46	Definición de los contenidos del informe y las Coberturas de los temas	66, 67
GRI 102-47	Lista de temas materiales	67
GRI 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7
GRI 102-55	Índice de contenidos GRI	141, 7

GRI 200 - CONTENIDOS ESPECÍFICOS ECONÓMICOS

GRI 201- Desempeño Económico

GRI 201-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	97
-----------	---	----

GRI 203 - Impactos Económicos Indirectos

GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	134
-----------	---	-----

GRI 205 - Anticorrupción

GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	80
-----------	--	----

GRI 207 - Fiscalidad

GRI 207-1	Enfoque fiscal	108
GRI 207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	108
GRI 207-4	Presentación de informes país por país	108

GRI 300 - CONTENIDOS ESPECÍFICOS AMBIENTALES

GRI 303 - Agua y Efluentes

GRI 303-1	Enfoque de gestión. Interacción con el agua como recurso	96
GRI 303-3	Extracción de agua por fuentes	96

GRI 306 - Residuos

GRI 306-1	Enfoque de gestión. Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos"	95
GRI 306-3	Residuos generados	95

GRI 400 - CONTENIDOS ESPECÍFICOS SOCIALES

GRI 401 - Empleo

GRI 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	118
-----------	---	-----

GRI 403 - Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-1	Enfoque de gestión. Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	114
-----------	---	-----

GRI 404 - Formación y Enseñanza

GRI 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	119, 122
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	122

GRI 406 - No Discriminación

GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida	78
-----------	---	----

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE		
INDICADOR		PÁGINA
ODS 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo		
ODS 1.4	De aquí a 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos y acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de la tierra y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación	133, 134
ODS 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades		
ODS 3.8	Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos	121
ODS 4. Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos		
ODS 4.4	De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento	119
ODS 5. Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas		
ODS 5.1	Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo	122, 125, 75, 76, 77
ODS 5.2	Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación	75, 76, 77
ODS 5.5	Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública	115, 51, 52

ODS 7. Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos

ODS 7.3	De aquí a 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la eficiencia energética	96
---------	--	----

ODS 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos

ODS 8.3	Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros	40
ODS 8.4	Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados	91, 92, 96
ODS 8.5	De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor	120, 122, 123
ODS 8.7	Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas	75, 79
ODS 8.8	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	26, 76, 77, 75, 123

ODS 9. Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

ODS 9.2	Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos	9, 92
ODS 9.3	Aumentar el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas, particularmente en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados	133, 40

ODS 10. Reducir la desigualdad en los países y entre ellos

ODS 10.2	De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	125
ODS 10.5	Mejorar la reglamentación y vigilancia de las instituciones y los mercados financieros mundiales y fortalecer la aplicación de esos reglamentos	91, 92

ODS 11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

ODS 11.6	De aquí a 2030, reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo	95
----------	---	----

ODS 16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas

ODS 16.1	Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo	76, 77
----------	--	--------

ODS 16.4	De aquí a 2030, reducir significativamente las corrientes financieras y de armas ilícitas, fortalecer la recuperación y devolución de los activos robados y luchar contra todas las formas de delincuencia organizada	86, 88, 81
ODS 16.5	Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas	80, 88
ODS 16.6	Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	65, 51, 31
ODS 16.7	Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades	52, 66, 72
ODS 16.10a	Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales	81

SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO

INDICADOR

PÁGINA

Sectorial - Portafolio de Productos

G4 - FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (Ej. Micro/pequeña y mediana/grande) y el sector de actividad	103
G4 - FS7	Valor monetario de los productos y servicios creados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio, divididos por finalidades	133

Sectorial - Etiquetado de Productos y Servicios

G4 - FS15	Políticas para el buen desarrollo y venta de productos y servicios financieros	91, 92, 119, 127, 129
-----------	--	-----------------------