

vision Banco 2010

Estamos convencidos de que la sostenibilidad del desarrollo social tiene como actores clave a las empresas, es por ello que consideramos que una gestión sostenible de nuestra empresa influye en la construcción de un país mejor para las generaciones de hoy y para las generaciones futuras. En esta Memoria de Sostenibilidad 2010, ponemos un énfasis especial en los 200 años de vida independiente. En aquel entonces fueron necesarios protagonistas con carácter, valerosos y patriotas para escribir una nueva historia, legándonos la impronta de la libertad y la dignidad. En el momento de la historia que nos compete vivir, deseamos seguir construyendo nuestro país con el mismo valor, carácter y patriotismo que nuestros próceres, emulándolos en el carisma y la asertividad que necesitamos hoy para que su legado se convierta en uno mejor para nuestros hijos. Hoy, Visión Banco quiere ser protagonista de la historia que continúa, y nuestros colaboradores, clientes y proveedores también son los protagonistas del crecimiento sostenible de nuestra empresa así como del desarrollo de nuestra sociedad. Esa es la manera en que presentamos esta Memoria de Sostenibilidad, desde la perspectiva de los **protagonistas**, con la misión de llegar lejos, como actores importantes en el desarrollo de nuestra nación.



protagonistas

Visión Banco S.A.E.C.A.

Avda. Santa Teresa 3088 c/ Concejal Vargas

+ 595 21 414 3000

www.visionbanco.com

Responsables de RSE

Darío Colmán, Gerente

dcolman@visionbanco.com

Mónica Alonso, Encargada de RSE

malonsoa@visionbanco.com

Coordinación y Edición de contenidos

Equipo de Responsabilidad Social

Equipo asesor Enjoywork

Diseño Ilse Sirvent

Diagramación Eduardo Franco y Adrian Britez

Fotografías Artemio Rojas, Yluux.com Tetsu Espósito,

Elton Nuñez y Archivo de Visión Banco.

Foto de tapa Imagen de obra de Carlos Colombino,
expuesta en el paseo cultural de Visión Banco

Impresión AGR

Asunción, 26 de diciembre de 2011

Señores
Pacto Global de las Naciones Unidas
Presente

Ref.: Comunicación de progreso de los Principios del Pacto Global

Elevamos a consideración del Pacto Global la cuarta Comunicación de Progreso de nuestra entidad, a fin de compartir con los demás miembros de la red y con toda la comunidad nuestros avances y desafíos en relación al cumplimiento de los Principios del Pacto Global y los principios de responsabilidad social que asumimos en nuestro modelo de gestión de negocios.

Visión Banco S.A.E.C.A. suscribió su adhesión a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas en diciembre del año 2006 y hoy, cinco años después, valoramos el camino andado como parte de esta red que busca la construcción conjunta de un modelo empresarial más ético que promueve el desarrollo humano sostenible.

Es por ello que con este reporte reafirmamos nuestra adhesión a los Principios del Pacto Global y manifestamos nuestro interés genuino en seguir desarrollando nuestra gestión empresarial en base a un modelo económico, social y ambientalmente responsable con la comunidad y nuestro público de interés.



Darío Colmán
Gerente de Calidad y RSE



Beltran Macchi
Presidente Ejecutivo

¿Cómo hemos construido esta Memoria?

Las gerencias de las distintas áreas del Banco, nuestros protagonistas, han participado en la elaboración de los resultados de gestión cualitativa y cuantitativa de sus áreas, comentando además sus logros del año 2010 y desafíos para el 2011.

La información recopilada fue analizada por un equipo conformado por consultores externos y representantes del área de Responsabilidad Social.

Definición de los temas

La definición de la relevancia de los temas presentados se realizó considerando los siguientes aspectos:

Políticas internas de la empresa y los compromisos asumidos con los distintos públicos de interés,

Expectativas manifestadas a través de las encuestas de Satisfacción de Clientes y Colaboradores.

Entrevistas con el equipo de gerentes, a fin de determinar los aspectos más críticos para el éxito del negocio.

Los Principios del Pacto Global, teniendo en cuenta la relevancia de este acuerdo para el desarrollo sostenible.

Regulaciones legales vinculadas a los Derechos Humanos en general.

Validación de la información

La información cuantitativa sigue estándares internacionales establecidos para el sector financiero, así como disposiciones reglamentarias del Banco Central y la Superintendencia de Bancos y las recomendaciones establecidas en la metodología del Global Reporting Initiative (GRI).

Toda la información publicada en esta Memoria ha sido validada por los gerentes de las distintas áreas de la empresa y se cuenta con la documentación correspondiente que avala tanto la información cuantitativa como cualitativa.

Alcance de la información

La información contenida en esta Memoria abarca datos de nuestra gestión económica, gobierno corporativo, derechos humanos, gestión ética y transparente relación con nuestros clientes, colaboradores, aprovisionamiento responsable, así como sobre nuestra gestión ambiental y compromiso con la comunidad.

Se incluye información del año 2010 y de años anteriores, dando cumplimiento al principio de comparabilidad. La información financiera más relevante presenta datos históricos de 5 años, para facilitar la lectura y comprensión de la evolución de la empresa.

normas y estándares utilizados

Cumplimiento con normas del GRI

El Global Reporting Initiative es un estándar internacional de reporte para el uso voluntario por parte de organizaciones con el fin de reportar sobre las dimensiones económicas, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. Existen tres niveles de aplicación del GRI, que se detallan en el gráfico de más abajo. Los niveles se definen de acuerdo a los indicadores que se cumplen en la Memoria. Conforme a nuestra auto calificación, el presente reporte es identificado en el nivel **B**

		C	C+	B	B+	A-	A+
Obligatorio	Auto declarado			✓			
	Comprobación externa (terceras personas)						
Opcional	Comprobación GRI						
Verificación externa de la Memoria							
Verificación externa de la Memoria							
Verificación externa de la Memoria							

principios del pacto global

Desde el año 2006, Visión Banco es signatario de los principios del Pacto Global, siendo miembro activo del Grupo Impulsor y miembro de la primera Junta Directiva de la Red del Pacto Global en Paraguay. Hemos realizado la Comunicación de Progreso(COP) durante tres años consecutivos.

Principio Nº 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional

Principio Nº 2

No ser cómplice de abusos de los derechos humanos

Principio Nº 3

Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva

Principio Nº 4

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Principio Nº 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

Principio Nº 6

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación

Principio Nº 7

Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales

Principio Nº 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental

Principio Nº 9

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

Principio Nº 10

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno

objetivos de desarrollo del milenio

Erradicar la pobreza extrema y el hambre

Educación universal

Igualdad entre los géneros

Reducir la mortalidad de los niños

Mejorar la salud materna

Combatir el VIH/SIDA

Sostenibilidad del medio ambiente

Fomentar una asociación mundial

así es



somos

Somos una banca orientada a las Microfinanzas. Una banca de personas, con rostro humano. La banca de las oportunidades.

visión

Ser el mejor banco de microfinanzas de América Latina.

misión

Contribuir positivamente al desarrollo económico, la generación de empleos y el alivio de la pobreza ofreciendo en cada mercado, en cada región del país, soluciones sostenibles diseñadas para dar respuestas adecuadas a la mayoría.

valores

Humanidad

Respeto a la dignidad y a los derechos de la persona; a la igualdad y a su diversidad.

Respeto

Tenemos una actitud prudente, tolerante y de aceptación hacia toda persona, que nos orienta al crecimiento con espíritu de autocrítica y conciencia de nuestras virtudes y debilidades.

Confianza

Desarrollamos relaciones basadas en la consideración personal y profesional, brindando respaldo y seguridad a todos aquellos con quienes nos vinculamos.

Compromiso

Construimos una gestión basada en el progreso continuo, estimulando la interacción, el esfuerzo y la contribución de toda nuestra gente hacia el logro de resultados.

Integridad

Asumimos una conducta honesta, racional, transparente, coherente, austera y responsable en la gestión diaria.



filosofía de trabajo

Basados en nuestro capital humano, los procesos de negocios y la mejor tecnología disponible, creamos una atmósfera de trabajo responsable que nos permite atender en forma eficiente, ágil y amigable a todos nuestros clientes, proveedores y demás grupos de interés. Para generar alta rentabilidad, beneficio mutuo y relaciones de largo plazo, el centro neurálgico de la estrategia es “conocer al cliente”. Alrededor de este conocimiento dinámico, nuestra organización existe y evoluciona.



nuestra visión de servicio al cliente

Consideramos a nuestros clientes como la razón de ser de nuestra empresa. Por ello, estamos comprometidos a visitar, escuchar, atender, conocer y satisfacer uno por uno a nuestros clientes.



pilares estratégicos de la organización

sostenibilidad,
manteniendo e incrementando el valor a largo plazo de la organización; creando valor económico, social, ambiental y cultural para todos los grupos de interés.

crecimiento,
incrementando la dimensión actual de los volúmenes de negocios a fin de alcanzar una economía de escala.

rentabilidad,
maximizando la eficiencia y eficacia, dentro de la filosofía de ganar-ganar con los grupos de interés.

reseña *histórica*

El 19 de mayo de 1992 abrió sus puertas al público VISION S.A. DE FINANZAS Emisora de Capital Abierto. Sus Estatutos Sociales son aprobados y su Personería Jurídica reconocida por Decreto del Poder Ejecutivo Nro. 14.779 del 7 de septiembre de 1992. En el año 2008, incurSIONAMOS en la industria Bancaria, pasando de ser una Financiera a una Entidad Bancaria.

Visión Banco SAECA fue el primer Banco con horario extendido por la tarde y es el único con atención en Puestos de Atención a Clientes los días sábados, domingos y feriados. Estas ventajas competitivas hacen que un gran número de empresas que operan en escala nacional busquen nuestros servicios para su operación eficiente.

▼ hitos 2010

- Incorporación de Microvest Capital Fund y la CORPORACION ANDINA DE FOMENTO (CAF), como accionistas internacionales, así como de varios accionistas locales al capital accionario del banco
- Segunda Evaluación Social Integral, siendo el primer banco local en obtener esta calificación.
- Ampliación de nuestra red de sucursales con la apertura de 10 Centros de Atención a clientes (CACs) y 2 Puestos de Atención a Clientes (PACs) para una mayor cobertura geográfica, considerando una estrategia de cercanía y mayor disponibilidad al cliente.
- Apoyo a la selección Nacional de Fútbol para el mundial de Sudáfrica 2010, como Sponsor Oficial de la Asociación Paraguaya de Fútbol y de la Selección Nacional, reivindicando la mística y la actitud de los paraguayos (Alianza con proyección al Mundial de Fútbol 2014).
- Sponsor del Fútbol Paraguayo y de importantes clubes de la primera división, con el lema "Fútbol Sin Violencia", difundiendo y promocionando los valores del fútbol.
- Lanzamiento del producto de Financiación de Viviendas Sociales (Convenio HABITAT-Visión Banco)
- Pago de las transferencias con corresponsabilidades de la Secretaría de Acción Social (SAS), con más de 10.000 familias beneficiadas.
- Capacitación a clientes en el fortalecimiento de la gestión de negocios, brindando servicios no financieros para nuestros clientes.
- Cuenta Mujer, solución financiera a los requerimientos de la mujer actual.
- Participamos por segundo año consecutivo en la Expo 2010, la mayor muestra de la producción, la industria y el Comercio del país, apoyando a los que tienen un alto protagonismo en el desarrollo del país.
- Habilitación de la nueva Casa Matriz, Nuestra casa propia que es una obra sustentable que considera especialmente la armonía entre la gente, el entorno y el medio ambiente, siendo un moderno centro de pensamiento y desarrollo para la proyección del banco.
- Negocios inclusivos: Hemos concretado alianzas con grandes empresas del sector agropecuario, asociaciones y cooperativas, posibilitando la inclusión de productores primarios de distintos sectores al sistema bancario y el acceso por primera vez a servicios financieros.

desafíos 2011

- Aumentar la base de Capital para afrontar las metas de crecimiento
- Impulsar la Educación Financiera y una mayor bancarización
- Profundizar el proceso de inteligencia de mercado y agregar mayor valor a los clientes
- Consolidar la Filosofía y la mística de la organización
- Consolidar la Imagen de Marca en base a la inclusión financiera, bancarización, transparencia, solidez, accesibilidad y eficiencia.
- Colaborar en la proyección de un país mejor, participando de los festejos del Bicentenario.
- Patrocinar la Conferencia Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial del BID/FOMIN con el objetivo de proponer a la comunidad empresarial el desafío de construir un Paraguay diferente con empresas socialmente responsables.
- Consolidar la gestión social y ambiental
- Fortalecer las acciones de investigación y desarrollo para la innovación en productos, tecnología, canales de comercialización, desarrollo de colaboradores y en la sostenibilidad en general.
- Afianzar la gestión prudente de riesgos.

calificaciones y certificaciones

The McGraw-Hill Companies

Feller-Rate
CLASIFICADORA DE RIESGO

Strategic Affiliate of Standard & Poor's

**STANDARD
& POOR'S**

Visión Banco cuenta con
Clasificación de Solvencia
en escala local realizada
por Feller Rate.

Solvencia A -

Tendencia Fuerte (+)

Fecha Diciembre 2010

Visión Banco cuenta con
Calificación crediticia,
en escala global realizada
por Standard & Poor's

Rating B+/Positiva

Fecha Septiembre 2010

 **MICROFINANZA
RATING**

Microfinanza Rating,
empresa italiana especializada
en la calificación social,
evaluó la gestión de Visión Banco
como entidad de Microfinanzas,
resultando la calificación
que equivale a la "Capacidad
completamente adecuada para poner
efectivamente su misión social en
práctica y promover
los valores sociales.

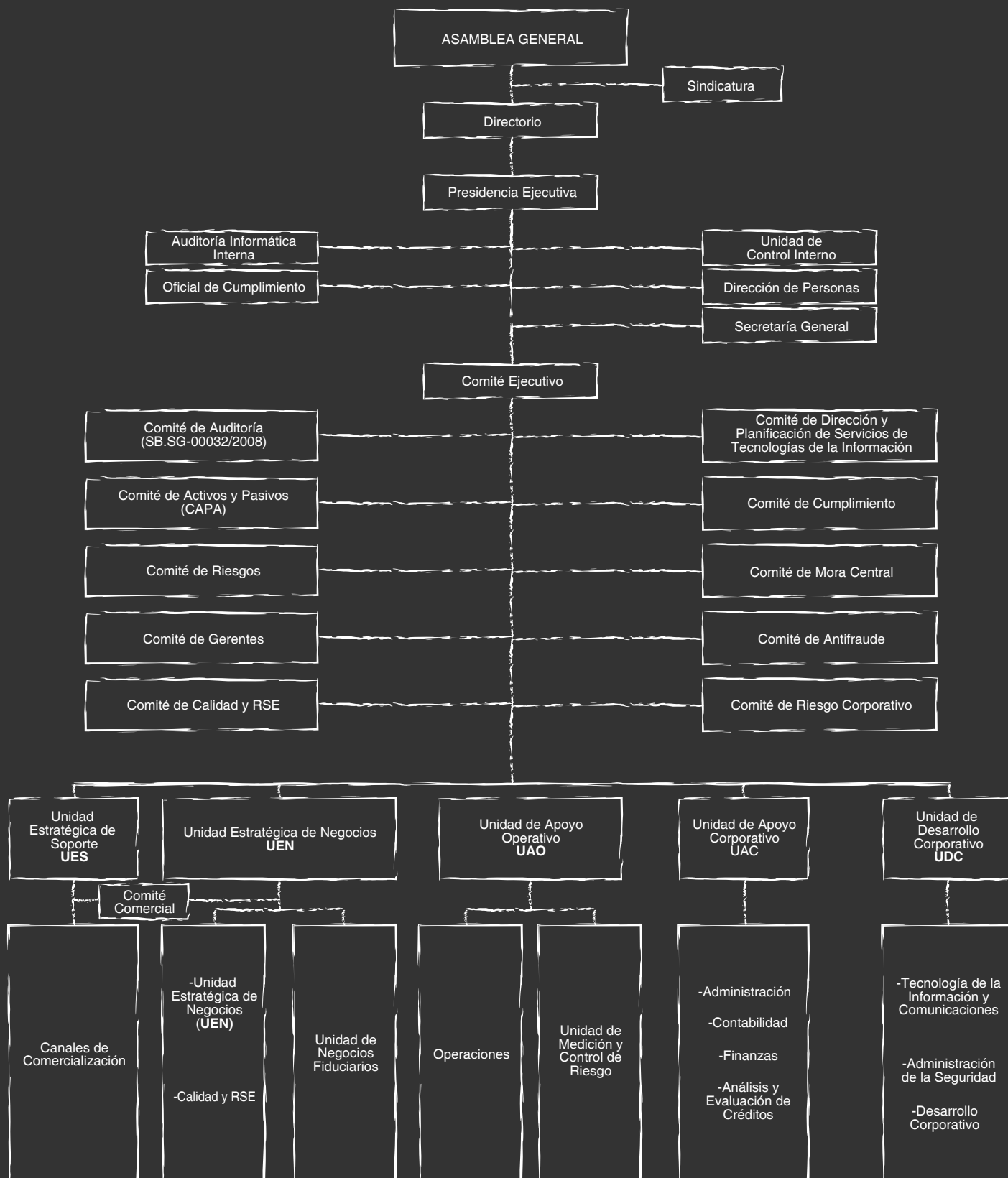
Alta probabilidad de alcanzar
los objetivos sociales"

**VISION BANCO SAECA
es la PRIMERA institución
en obtener esta calificación
en el país.**

Rating Social Integral ^sBBB-

Fecha Diciembre 2010

estructura organizacional 2010



principales magnitudes

	Colaboradores	Centros de Atención a Clientes CACs	Puestos de Atención a Clientes PACs
REGION I Zona Asunción y Norte	633	20	-----
REGION II Área Metropolitana	264	19	4
REGION III Zona Este	196	13	-----
REGION IV Zona Sur	129	9	-----
TOTALES	1.222	61	4

178.730



Clientes

1.222



Colaboradores

64



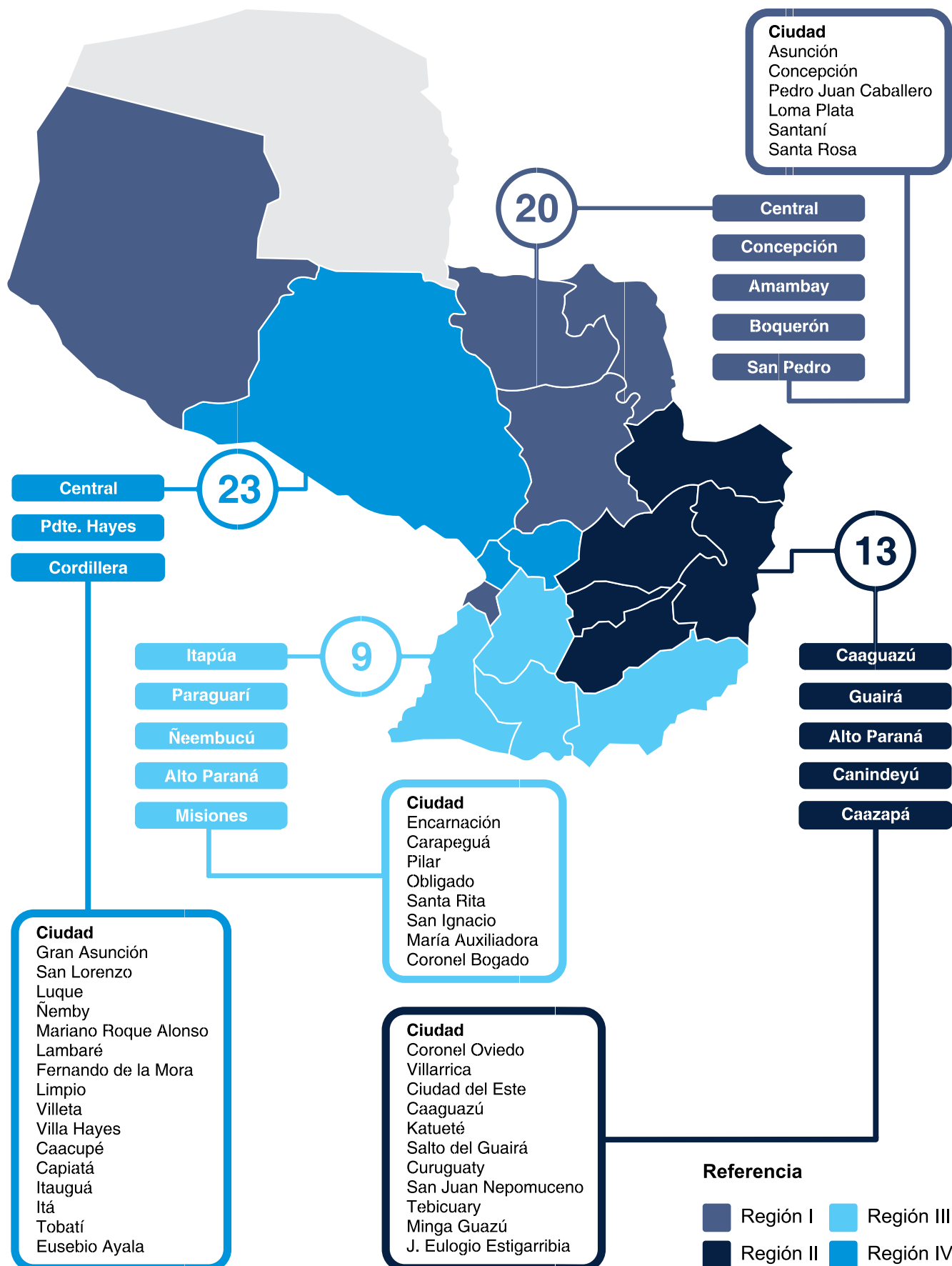
Cajeros
automáticos

65



Centros de
Atención al Cliente
y PAC's

65 puntos de atención al cliente





compromisos con la sostenibilidad y grupos de interés

Generando valor para todos

Diálogo con nuestros grupos de interés

Canales de comunicación

Compromiso con los gremios
y convenios voluntarios con
organizaciones empresariales

generando valor para todos

Para Visión Banco,
ser socialmente
responsable va más allá
de obtener certificaciones,
cumplir regulaciones y
normas y operar con
estándares elevados
de calidad.

Es, en primer lugar,
obtener éxito en los
mercados
y ser sustentable.

Es asumir responsabilidad
total por los impactos
sobre el ambiente natural,
la comunidad, accionistas,
colaboradores, clientes,
proveedores, gobierno y
sobre la sociedad
en general.

Es en definitiva,
“**generar valor agregado
para todos**”.

En Visión Banco hemos deci-
dido adoptar la Responsabi-
lidad Social como una herra-
mienta que nos permita crear
valor para todos los grupos de
interés.

El compromiso es actuar so-
bre una base de principios y
valores éticos y transmitir e in-
culcar esto a los diversos pú-
blicos con los que actuamos
a diario.

Es el compromiso de ser exi-
tosos para que el valor creado
por la operación sea sosteni-
ble en el tiempo.

Es asumir el compromiso de
cuidar el impacto de nues-
tras acciones sobre el **medio
ambiente** y educar en la res-
ponsabilidad ambiental a los
diversos públicos con que ac-
tuamos.

Es respetar los derechos de
los colaboradores y preocu-
parnos por su seguridad,
bienestar, salud física, mental

y espiritual y dotarle de las condiciones de trabajo adecuadas y de la capacitación necesaria para el desarrollo eficiente y eficaz de su trabajo, preocupándonos por el desarrollo integral y por el equilibrio necesario entre trabajo y familia.

Es darles una remuneración que les permita llevar una vida digna y darles participación en la gestión de la organización.

Es respetar los derechos de nuestros **clientes**, cuidando la comunicación de los atributos de nuestros productos y servicios, ofreciendo sólo aquello que podamos cumplir, creando las condiciones para escucharlos y atender sus necesidades, quejas y reclamos dándoles la seguridad de que sus derechos como consumidores son respetados por la empresa.

Es darles a todos nuestros clientes una experiencia de compra inigualable, con un trato amigable que sea gratificante para ellos, cumpliendo en cada oportunidad la promesa de valor de nuestra oferta.

Es compartir con ellos el compromiso con la responsabilidad social y darles la oportunidad de ser parte del mismo.

Es ser exigentes con nuestros **proveedores** en cuanto a la calidad de sus productos y servicios, ayudándoles en su desarrollo al nivel de los estándares requeridos. Es crear una relación de ganar-ganar con ellos y hacerles partícipes de los beneficios de la responsabilidad social empresarial como herramienta de gestión.

Es actuar en todos los ámbitos de la actividad gremial y de la sociedad civil participando activamente y promoviendo la construcción de ciudadanía, opinando, proponiendo e incidiendo en las decisiones nacionales o sectoriales que se toman desde el Estado, y fundamentalmente desde la autoridad regulatoria.

Es en síntesis, influir con otros colegas para que el clima de negocios sea favorable en Paraguay, es incidir para la modernización del Estado y el combate a la corrupción e impunidad.

Es dar a las **comunidades** donde operamos, un apoyo en términos de tiempo, recursos y conocimiento para el desarrollo de las mismas y en especial para la solución de sus problemas más acuciantes.

diálogo con grupos de interés

La definición de nuestros grupos de interés está basada en la evaluación de los actores que son impactados por nuestra operación, así como aquellos que influyen y afectan la operación de nuestra empresa; considerando las oportunidades de crecimiento y desarrollo a partir de la interacción con ellos.

Gremios, competidores y el ámbito empresarial

Buscamos liderar en los gremios y en el ámbito empresarial en general, participando en la construcción de un mejor clima de negocios en el país, siendo agentes multiplicadores y espejo de buenas prácticas.

Medioambiente y Generaciones Futuras

Asumimos el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medioambiente e incluso educar en la responsabilidad ambiental a los diversos públicos con quienes interactuamos, conscientes de nuestra responsabilidad para con las generaciones futuras.

Consumidores y Clientes

Consideramos al cliente como la razón de ser de la empresa por lo que buscamos satisfacer y superar sus expectativas. Les garantizamos sus genuinos derechos y su protección.

Proveedores

Propiciamos el relacionamiento participativo de los proveedores en los procesos de negocios, orientados al beneficio mutuo.

Accionistas

Buscamos la motivación de los accionistas en la misión de la empresa; gestionando la organización con total transparencia para lograr su participación en los objetivos organizacionales e interesarles en la triple línea de resultados

Gobierno y Sociedad

Estamos comprometidos en el cuidado de las normas y regulaciones con respecto a la sostenibilidad del negocio, promoviendo, contribuyendo y participando del diseño del sistema financiero y propiciando mejores regulaciones donde se conjuguen intereses de todas las partes.

Comunidad, Organizaciones de la sociedad Civil

Contribuimos a la generación de mejores condiciones de vida en las comunidades donde la empresa desarrolla su misión, siendo parte activa de las mismas.

Colaboradores

Buscamos la identificación plena de nuestros colaboradores con la visión, misión, valores y objetivos de la organización, construyendo un ambiente confiable, armónico, propicio para el desarrollo, manteniendo un espíritu de superación constante y de respeto a la individualidad, creando un clima de participación.

gobierno corporativo



Directorio
Desarrollo institucional y organizacional
Modelo de gestión
Nuestros accionistas
Plana ejecutiva y comités
Compromiso con la ética y la transparencia
Acciones de prevención del lavado de dinero, fraude y corrupción
RSE y Calidad en acción
Imagen corporativa

directorio

El Gobierno Corporativo de Visión Banco SAECA se gestiona a través de un Directorio. El mismo puede ser constituido por 5 (cinco) a 11 (once) Miembros Titulares. La Asamblea designa a los Miembros Titulares, al Presidente y al Vice Presidente así como a los síndicos Titular y Suplente.

La Asamblea Ordinaria respectiva determina por simple mayoría de votos el número de miembros dentro del mínimo y del máximo autorizado.

Los Miembros del Directorio duran dos años en sus funciones y pueden ser reelectos. El mandato de los Directores se entiende prorrogado hasta que sus reemplazantes sean designados por la Asamblea de acuerdo a los términos de estos estatutos y las disposiciones pertinentes del Código Civil.

Para la elección de los mismos deben postularse y votarse en todos los casos, listas completas con la indicación expresa de los cargos de Presidente, Vice-Presidente y Directores. La Asamblea General de Accionistas puede determinar en oportunidad de cada elección de Directores, si éstos deberán prestar o no una garantía por el buen desempeño de su gestión como tales y, en su caso, la naturaleza y el monto de dicha garantía.

Los Directores tienen derecho a una remuneración que es fijada por la Asamblea General de Accionistas.

Presidente

Luis Antonio Sosa Ocampo

Vicepresidente

Humberto Camperchioli Galeano

Directores Titulares

Livio A. Elizeche Velázquez

Beltrán Macchi Salin

Luis Alberto Maldonado Renault

Julio César Jacquet Diarte

Alexis Frutos Ruiz

Leonardo Alfonso Segovia

Síndico Titular

César Pappalardo

Síndico Suplente

Elamirio Escobar Da Silva

Audidores Independientes

Deloitte & Touche

Calificadora crediticia en escala local

Feller Rate

Calificadora crediticia en escala global

Standard & Poor's

Rating Social

Microfinanza Rating

Certificación ISO 9001:2008

TÜV Rheinland Group .

desarrollo institucional y organizacional

Visión Banco SAECA ha cumplido 18 años en el mercado y cerrado el tercero operando como Banco. En toda su historia apuesta al desarrollo de las personas para asegurar el desarrollo institucional que permita crear valor sostenible para todos los grupos Interesados.

Reconoce como pilar fundamental de su evolución las relaciones personales e institucionales que permitieron juntos lograr construir una Visión común hacia el futuro. El cuidado de las demás personas, nos llevo al cuidado del ambiente, entendiendo que personas sanas necesitan ambientes sanos para realizarse.

Nuestro mayor empeño es que estas relaciones crezcan y nos permitan un mayor impacto en la vida del país.

modelo de gestión

El Directorio puede recibir recomendaciones de mejora en la gestión por parte de los accionistas a través de la Secretaría de Atención a Accionistas y en la Asamblea Anual de Accionistas. Por parte de los colaboradores, pueden recibir recomendaciones y sugerencias a través de la línea de supervisión directa y de las encuestas de clima Laboral que se realizan anualmente.

El modelo de gerenciamiento abierto es el modelo escogido para la gestión de dirección donde todos los miembros de la organización tienen la oportunidad de brindar sus opiniones sin perder el respeto a los niveles jerárquicos de la compañía.

Se planifica el futuro de la organización con la participación de todos, trabajando fuertemente para su concreción y todos los miembros de la organización participan de la recompensa generada por los resultados.

El directorio tiene como objetivo maximizar el valor de la empresa, cuidando los intereses de los accionistas, los colaboradores, clientes, proveedores, la comunidad, los gremios, el Estado y la sociedad en general. Para ello debe regirse estrictamente por la legislación vigente, por las políticas establecidas y por el Código de Conducta Ética del Banco.

organización plana y flexible

La estructura organizacional es flexible y eficiente, donde se diseñan e implementan procesos de negocios apropiados para que seamos capaces de adecuarnos con agilidad frente a los cambios del entorno y a los requerimientos estratégicos.

proceso de planificación estratégica

Todos los niveles de la organización participan del proceso de planificación estratégica, aportando sus conocimientos, experiencias, puntos de vistas e información con respecto al mercado y los clientes, sean de áreas comerciales o de áreas de apoyo.

Los resultados del análisis estratégico se traducen en proyecciones de mediano y largo plazo y en presupuestos anuales por áreas y productos siendo luego comunicados convenientemente a todos los miembros de la organización, en forma directa, en sus respectivos puestos de trabajo y éste punto es evaluado por todos los colaboradores en la evaluación del clima organizacional.

de financiera
a banco,
Visión
cuadruplicó
su capital de
28.350.000.000 G.
al 31.dic.2007 a
112.125.800.000 G.
al 31.dic.2010

nuestros accionistas

El año 2010 representó para Visión Banco una experiencia exitosa de atracción de capitales paraguayos y extranjeros, con la incorporación de dos nuevos accionistas institucionales, MICROVEST II-A, LP (www.microvestfund.com) y la CORPORACION ANDINA DE FOMENTO (CAF). (www.caf.com).

MICROVEST II-A, LP es un fondo administrado por Microvest Capital Fund (www.microvestfund.com), de los Estados Unidos, especializado en la inversión en empresas privadas de microfinanzas. La **CORPORACION ANDINA DE FOMENTO (CAF)**, es un organismo financiero multilateral conformado en la actualidad por 18 países de América Latina, El Caribe y Europa, así como por 14 bancos privados de la región. (www.caf.com)

Además, contamos con la participación de otros accionistas institucionales como **Accion Investments in Microfinance, SPC** (www.accion.org) y **OIKOCREDIT Ecumenical Development Cooperative Society U.A.** (www.oikocredit.org).

Así mismo es relevante mencionar que prosiguiendo con el plan de capitalización del Banco, hemos decidido aumentar la base de accionistas a través de la apertura del capital, con énfasis en consolidar las relaciones a largo plazo con inversionistas locales, llegando a sumar más de 100 accionistas en el mercado local.

En este sentido, hemos contado con el aporte de accionistas fundadores y nuevos inversionistas locales que han invertido a través del mercado de valores, lo cual nos permitió fortalecer el patrimonio y nivel de solvencia para lograr el crecimiento sostenible de los negocios.

Desde su transformación a Banco; Visión casi cuadruplicó su capital con un incremento total de G. 83.775 millones, a través de importantes aportes realizados por fondos institucionales extranjeros por un valor total superior a G. 32.000 millones y accionistas fundadores y nuevos accionistas locales por G. 51.651 millones, pasando de un capital de G. 28.350.000.000 al 31.Dic.2007 a G. 112.125.800.000 al 31.Dic.2010.



El Directorio del Banco decidió contratar los servicios de especialistas para un acompañamiento estratégico de por lo menos un año para desembocar en el modelo que permitirá evolucionar al Banco hacia el futuro y planteando una fórmula de gobierno corporativo que sustituye al actual que contempla el triple rol de Accionista/ Directivo y Ejecutivo de algunos accionistas. La tarea incluye las consolidaciones de la planificación estratégica y de largo plazo; así como el presupuesto, como mecanismos de delegación hacia el grupo de gerentes que gestiona el día a día del Banco.

avances en el diseño organizacional

Como parte de los avances necesarios se ha estructurado la organización en base a 12 gerencias a cargo de unidades de gestión y 3 gerentes a cargo de la auditoría y cumplimiento.

Los cambios más significativos tienen que ver con la creación de la gerencia de riesgos que tendrá a su cargo las áreas de riesgo de crédito, riesgo operacional; riesgo financiero y el comité de aprobación de riesgos de créditos. En el área de operaciones lo relevante fue la creación de las unidades de procesos operativos centralizados y procesos operativos descentralizados (en centros de atención al cliente).

Se conformó la unidad de Negocios Internacionales y Mercado Abierto, que abarca Comercio Exterior, Cambios y Transferencia y Mesa de Dinero.

Además en el año se han incorporado nuevas funciones en diversas áreas y jerarquizado las posiciones de la Unidad de Control Interno, Auditoría Interna Informática y Cumplimiento (Prevención de Lavado de Dinero).

plana ejecutiva

Presidente Ejecutivo

Luis Antonio Sosa Ocampo

Vice Presidente Ejecutivo

Humberto Camperchioli Galeano

Directores Ejecutivos

Beltrán Macchi Salin

Luis Alberto Maldonado Renault

Livio A. Elizeche Velázquez

Julio C. Jacquet Diarte

Gerente de Administración

Griselda Vallovera

Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Raquel Recalde

Gerente Unidad Estratégica de Negocios

Carlos Avalos Matiauda

Gerente de Contabilidad

Oscar M. Urbieta Acosta

Gerente de Dirección de Personas

Dora Ramírez de Colmán

Gerente de Operaciones

Javier Feliciangeli

Sub Gerente de Operaciones

Mario Meza

Gerente de la Unidad de Desarrollo Corporativo

Dionicio Ricardo

Gerente de Calidad y RSE

Pablo Darío Colman B.

Gerente de Canales de Comercialización

Ruben Mendoza

Gerente de Fideicomisos

Luis Fracchia

Gerente de Banca Personal

Sabino Cañete

Gerente de Banca Comercial

Geraldino Prieto

**Gerente de Cambios y Depósitos
Del Público**

Anibal Solis

Gerente de Finanzas

Verónica Ayala Haedo

Gerente de Microempresas

Luz Gómez

Gerente de Corresponsales no Bancarios

Ma. Elena Jara

Gerente de Servicios

Lidia Florentín

Sub Gerente de Riesgos

Martín Alonso

Sub Gerente de Comercio Exterior

Amado Javier Guerrero

Sub Gerente de Suministros y**Pago a Proveedores**

Celsa Páez

Gerente de Marketing

Sixta Salinas

comités

Contamos con 11 Comités que tienen la función de velar por los intereses del banco y que constituyen instancias de discusión y acuerdos para una mejor toma de decisiones de cada responsable y para la evaluación permanente de la gestión de áreas y de todo el banco. Estos Comités están constituidos por Directores y Gerentes de la primera y segunda línea de distintas áreas del banco.

Comité Ejecutivo

Comité de Gerentes

Comité de Activos y Pasivos CAPA

Comité de Riesgos

Comité Antifraude

Comité de Calidad y R.S.E.

Comité de Auditoría Interna

Comité de Cumplimiento

Comité de Dirección y Planificación de los
servicios de tecnología de la Información

Comité de Mora Central

Comité de Comunicación



compromiso con la ética y la transparencia

código de conducta ética

Nuestro Código de Conducta Ética se basa en valores, principios y reglas de conducta, inspirados en las características propias de una sociedad democrática, justa, equitativa y solidaria, que respeta y promueve los Derechos Humanos y el Bien Común.

Las políticas que contiene el Manual de Conducta Ética, han sido desarrolladas en forma participativa de todas las áreas y aprobadas por el Directorio del Banco, con un claro compromiso institucional para implementar un programa de Integridad que permita a todos incorporar dichos valores, principios y reglas de conducta. El manual también prevé un programa de cumplimiento para aquellos casos en que se detecten desvíos en las conductas deseadas.

Dimensiones de aplicación

Es nuestro compromiso en Visión Banco, actuar de forma íntegra y justa en nuestras diversas relaciones, tanto con nuestro público interno como con el externo, valorizando sobre todo al ser humano. Además, nos empeñamos en la difusión de la cultura ética, en nuestra esfera de actividad e influencia.

Nuestra organización es una manifestación de relaciones humanas, no solo de aquellos que trabajan en ella, sino también de los que proporcionan los recursos financieros o de capital (accionistas); aquellos que colaboran en ella (proveedores); los que adquieren sus productos y servicios (clientes) y del más amplio público (Sociedad, Comunidad, Gobierno), cuya vida está impactada por la actividad empresarial (Gremios y competidores).

La responsabilidad de la organización en cuanto a sus colaboradores, está orientada a mantener competitivas a cada una de las personas, con las estrategias apropiadas para asegurar la empleabilidad en el tiempo.

La conducta dentro de la organización se basa en el respeto a las personas, en la consideración de la dignidad humana y en la concreción de espacios más amplios de participación.

Como una organización
que trabaja sobre
la base de la confianza de los distintos
actores con los cuales interactúa;
en Visión Banco enfocamos nuestros
mejores recursos en desarrollar los
procesos de auditoría, revisión, evaluación,
calificación y certificación
de nuestra gestión, tanto por nuestra
propia estructura de control,
la del regulador, analistas
y calificadoros externos.

acciones de prevención del lavado de dinero, fraude y corrupción

principales acciones del área de cumplimiento

El 2010 fue un año de cambios en la regulación en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y estos cambios generan oportunidades de mejoras. Fue así que se realizaron varios desarrollos en tecnología para automatización de controles y mejora en la calidad de nuestra base de datos de clientes.

La palabra Cumplimiento, “Compliance” en inglés, significa cumplir, ejecutar, estar en regla. La Unidad de Cumplimiento busca establecer pautas eficaces para garantizar el cumplimiento de las leyes y resoluciones aplicables al conocimiento del cliente y la prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo, a través de políticas y procedimientos, adhesión a mejores prácticas y la formación de una cultura de cumplimiento de los colaboradores.

Nuestro principio rector es “Conocer al Cliente”, para ello, es necesario contar con un conjunto de informaciones que nos permita conocer el perfil del mismo. Es responsabilidad de esta Unidad, mantener actualizado el Manual de Conducta para la prevención del LD/FT (Lavado de Dinero o Activos y Financiamiento del Terrorismo). Las políticas que contiene el Manual son aprobados por el Directorio con un claro compromiso institucional y es de imperativo cumplimiento.

capacitación en cumplimiento

Es importante mencionar que el año 2010 fue un año marcado por las capacitaciones realizadas por esta Unidad, entendemos que un colaborador capacitado se siente motivado y se adhiere a la cultura de cumplimiento no por obligación, sino por convicción.

En el año 2010 se han desarrollado unas 50 horas de capacitación para los colaboradores, en los temas de:

- Programa de prevención de LD/FT
- Perfil del Cliente / Debida Diligencia
- Operaciones sospechosas
- Tipologías de LD/FT
- Leyes, Resoluciones
- Circulares aplicables al LD/FT

Es importante resaltar que todos los miembros de la organización, aceptan y se comprometen con los principios básicos de conducta definidos en la política.

El programa de prevención establece conceptos, políticas y procedimientos necesarios para la adecuada implementación y administración del riesgo de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.



responsabilidad social y calidad en acción

Darío Colmán
Gerente de Calidad y RSE

En el banco hemos adoptado la responsabilidad social como modelo de gestión con lo que buscamos generar valor agregado para todos los públicos de interés, cuidando el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente. También hemos sido muy elocuentes en poner al cliente en el centro de nuestro pensamiento y cada integrante de la familia Visión busca satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes. Estos dos conceptos de relevancia estratégica, la Calidad de nuestros servicios y la Sostenibilidad, son la razón de ser del área de Calidad y Responsabilidad Social del banco, concientes de que la misión es internalizar por un lado el concepto de sostenibilidad en toda la operativa del banco y que la calidad esté instalada en la cultura de la organización de modo a brindar servicios eficientes y satisfactorios a todos nuestros clientes, basados en procesos estandarizados y debidamente documentados.

Nuestra gestión de Sostenibilidad

Desde la creación de la Gerencia en 2006, formando parte de la primera línea gerencial, la estructura de trabajo se viene consolidando, trabajando en la generación de una triple línea de resultados, buscando la sostenibilidad económica, social y ambiental, considerando y gestionando responsablemente nuestras relaciones con los Clientes, consumidores, colaboradores, accionistas y proveedores.

En 2010 hemos incorporado nuevas especializaciones en la gestión de Responsabilidad Social, como el de negocios inclusivos, impulsado una mayor bancarización de personas con escasa posibilidad de acceso a servicios financieros y brindándoles una adecuada capacitación y acompañamiento. La gestión ambiental del banco también cobra mayor protagonismo con el aporte de un especialista en sustentabilidad y biodiversidad, concientes de nuestro compromiso con el ambiente y las generaciones futuras.

El reconocido liderazgo del banco en materia de RSE en nuestro país debe seguir dando pasos firmes con los esfuerzos de promoción de la responsabilidad social, la difusión de buenas prácticas y el desafío del trabajo en redes para el logro de mayor impacto.

Nuestra gestión de la Calidad

En lo que respecta a la Calidad, a pesar del crecimiento constante de la organización y del nivel de las operaciones, toda la operativa del banco se realiza en base a procesos claramente definidos, respaldado por un amplio sistema documental. Nuestra gestión se halla certificada por las normas de Calidad ISO 9001:2008, desde hace 7 años y lo venimos manteniendo y consolidando con el trabajo disciplinado de la organización y las innovaciones contantes que se traducen en mejoras incorporadas en la gestión del banco. Nuestro desafío es seguir manteniendo una gestión de Calidad, mejorando constantemente los procesos del banco de modo a lograr mayor eficiencia que se traduzca finalmente en satisfacción y soluciones para nuestros clientes.

nuestro enfoque con la calidad

Diana Regueiro
Encargada de Calidad

El área de Calidad de Visión tiene a su cargo llevar adelante el Sistema de Gestión de la Calidad, el que está certificado desde el año 2003. Anualmente nuestro principal desafío es el de lograr que todas las áreas alcancen un alto rendimiento cumpliendo con cada uno de los puntos de Norma ISO 9001:2008. En el 2010 se realizó, el primer seguimiento luego de la Certificación con la Versión 2008 con un resultado altamente positivo.

Además, nos enfocamos constantemente en desarrollar y mantener vigente en el día a día la cultura de la Calidad; considerando el desafío que representa la estructura en constante y veloz expansión, con la apertura de nuevos Centros de Atención al Cliente y el crecimiento de las áreas.

Una de las iniciativas que desarrollamos durante el 2010 fue la implementación de un plan de pasantías en el área. Este plan considera la capacitación sobre el Sistema de Calidad y la Norma ISO 9001 para todos los nuevos colaboradores o los que son promocionados a otras áreas.

Así mismo, por segundo año consecutivo en el 2010 se llevó a cabo dentro del plan de calidad, un programa de desarrollo de competencias esenciales, el cual se denominó HEROES, en el cual participaron 1115 colaboradores del Banco en once jornadas, de las cuales tres se llevaron a cabo en el interior del país.

El programa Héroes tuvo un carácter dinámico y participativo para el desarrollo de las competencias esenciales del Banco: Resiliencia, optimismo, discreción, temple, flexibilidad, empatía, afán de logro, responsabilidad, apertura creativa, curiosidad intelectual, adaptabilidad al cambio, mentalidad ganadora e integridad

imagen corporativa

En VISION BANCO SAECA mantenemos un firme compromiso de dar servicios financieros de calidad, trato amigable a todos y cada uno de nuestros clientes, y cuando esto se manifiesta en el mercado en donde encontramos varias marcas compitiendo y no siempre del mismo rubro, luchando todos por captar la atención del público. La diferenciación está en la percepción que los consumidores de servicios financieros tienen de nuestra marca.

Sabemos que cuando una marca se vuelve cada vez más valiosa para el público, también se vuelve cada vez más valiosa para la empresa, por ello, cuando se trata de la definir la estrategia de contacto con las personas, sean estas clientes, futuros clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas y sociedad en general, con los que la marca se relaciona; la misma está bien controlada y supervisada para que realmente cumpla con nuestro objetivo de transmitir la marca VISION BANCO SAECA como una empresa socialmente responsable y comprometida con la calidad de los productos que ofrece, incentivando en sus colaboradores el trato personalizado y amigable a cada cliente.

campañas 2010

En el año 2010 el marketing institucional estuvo focalizado en el posicionamiento de la marca, creando una asociación de la pasión albirroja y la paraguayidad.

Así mismo, todas las campañas tuvieron como objetivo principal crear vínculos que permitan reforzar los valores propios de la empresa y los atributos con los que queremos ser identificados: trabajo en equipo, trato personalizado y creatividad.

Los principales ejes temáticos de nuestras campañas fueron:

El Fútbol: compartimos la pasión por lo que hacemos

Visión Banco Sponsor Oficial de la Albirroja, Sponsor Oficial de los que van a llegar lejos.

Bajo este mensaje, nos hemos asociado a uno de los deportes más populares, con un profundo alcance en toda la sociedad. Esta asociación está basada en la convicción de que el fútbol es un espacio de relacionamiento en donde es posible impulsar y apoyar el cambio social y por sobre todo, donde impulsamos los buenos valores del Fútbol sin violencia y el trabajo en equipo e integrador que este deporte representa.

entre las campañas específicas relacionadas al fútbol, podemos mencionar

El Mundial de Fútbol de Sudáfrica 2010, siendo Visión Banco sponsor de la Selección Paraguaya de Fútbol. Se proyectó el nacionalismo de la empresa, nuestros valores, el trabajo en equipo, calidad en la atención, creatividad y cercanía a nuestros clientes.

Apoyo a los clubes Cerro Porteño, Olimpia, Rubio Ñu y Trinidense y todos los partidos del campeonato de la División de Honor de la Asociación Paraguaya de Fútbol, el Torneo Apertura y el Clausura.

visión banco es

Sponsor de la Selección Paraguaya de Fútbol

Sponsor del Campeonato de Primera División

Sponsor Campeonato Intermedia

Sponsor Campeonato Primera B

Sponsor Campeonato Primera C

partidí reivindicando los valores del futbol

En Visión Banco SAECA buscamos formas de llegar cada vez mejor a las comunidades más carenciadas y, esto logramos a través de "Partidí", un proyecto en conjunto de las áreas de Responsabilidad Social y Marketing. Esta iniciativa parte de la filosofía de que el fútbol es un espacio de intercambio comunitario donde es posible impulsar procesos de cambio social, ya sea para combatir la pobreza de las familias y comunidades a través de la educación, o bien para promover entre los jóvenes un espacio de entendimiento, juego limpio y vivencia de va-

lores que construyen ciudadanía.

En el año 2010, y aprovechando el MUNDIAL DE FIFA en SUDAFRICA, se llevó a cabo en la misma ciudad el FESTIVAL FOOTBALL FOR HOPE 2010, en el que participaron 32 seleccionados de diferentes partes del mundo, entre ellos La Red Paraguaya de PARTIDI con el apoyo de Visión Banco. El equipo paraguayo estuvo formado por jóvenes de organizaciones sociales y deportivas como: Escuela Pai Puku, Fe y Alegría, Hogar Unidos por Cristo, Fundación Dequeni y el Club Sport Colonial.

campaña cuenta visión mujer

Mostrando nuestra orientación a la diversidad de género y la diferenciación de nuestros productos atendiendo las necesidades de nuestros clientes.

En el año 2010, la inversión publicitaria de todos los bancos fue muy amplia en cuanto a la variedad de productos y servicios. VISION BANCO SAECA se ha destacado por el lanzamiento de su producto “Cuenta Visión Mujer”; la cual está compuesta por : Cuenta Corriente o Caja de Ahorro Vista + Tarjeta de Débito + Tarjeta de Crédito. Todos los beneficios que el producto cuenta esta direccionado a las necesidades del segmento femenino.

Un producto dirigido al segmento femenino, desde el color...

campaña borrón y cuenta nueva

...ofrecemos la posibilidad de controlar el endeudamiento, con bajas tasas de interés y planes accesibles...

La fuerte competitividad en el sistema financiero nos motiva a buscar la lealtad de los clientes hacia nuestro banco, buscamos ofrecer cada día nuevas alternativas y soluciones financieras a los mismos, con el fin de colaborar con las familias paraguayas en todo el país y transmitirles la cultura de ordenar sus finanzas. En este marco de gestión se lanzo la promoción BORRÓN Y CUENTA NUEVA, una estrategia que además de colaborar en el fortalecimiento de la fidelización de clientes, también benefició a varias familias en la reestructuración de sus deudas.

apoyo a la maratón del agua y del bicentenario

Entre las varias iniciativas deportivas de Visión Banco, en conmemoración al inicio de las actividades por el BICENTENARIO, apoyamos El Campeonato Sudamericano de Maratón, denominado MARATHON DEL BICENTENARIO DE 42 km; que involucró a más de 2.000 corredores nacionales e internacionales.

Así mismo, colaboramos con la CORRIDA DEL AGUA, en conmemoración del DIA INTERNACIONAL DEL AGUA, dejando un claro mensaje sobre el uso adecuado de este recurso natural.

Estas actividades estuvieron acompañadas con iniciativas de comunicación en todo el país, con el objetivo de involucrar a todas las ciudades en donde opera Visión Banco.

En nuestro carácter de auspiciantes, incentivamos a colaboradores y clientes a participar de este evento, realizando actividades y transmitiendo mensajes para impulsar un estilo de Vida Saludable.

una visión hecha realidad

Nuestra nueva casa matriz
Infraestructura sostenible, una
apuesta a la ecoeficiencia
Tecnología verde
Una mirada de 18 años...

nuestra nueva casa matriz

Nuestra nueva Casa Matriz representa mucho más de lo que proyecta a través de su diseño e infraestructura en general. Esta Casa es el reflejo de lo que somos hoy como familia de Visión Banco, de lo que fuimos construyendo año a año, día a día durante 18 años, para convertirnos en lo que hoy somos.

Somos un equipo de personas que tiene visión de futuro, de largo plazo, capaces de ver más allá de las limitaciones, capaces de soñar una realidad y luego luchar perseverante y pacientemente para alcanzarla.

Para construir este edificio se ha necesitado del espíritu de equipo de muchos colaboradores, de congeniar voluntades, intereses, presiones, ideas, apuros, todo lo que una obra de este tamaño implica, con la misma dedicación que las actividades rutinarias. Y todo lo necesario para concluir nuestra nueva casa lo hemos encontrado en nuestra gente, con quienes hemos sabido consolidar una cultura de sueños, esfuerzo, dedicación, paciencia, perseverancia y trabajo en equipo, a lo largo de los años.

Esta obra refleja nuestra naturaleza inclusiva y participativa, comprometida con la sostenibilidad y con el desarrollo de todos aquellos con quienes nos cabe trabajar para llevar adelante el negocio, nuestros colaboradores, nues-

tros proveedores, nuestras familias, nuestros clientes y la comunidad en general.

**Más que un magnífico edificio,
es un retrato de lo que hoy somos
como empresa y como personas
que buscan su superación continua
y para quienes no existen límites
cuando el sueño es grande y noble.**

Los números del edificio equipado

Dimensiones del terreno	6.669 m ²
Dimensiones totales del área construida	7.034 m ²
Personas que trabajaron en la obra	400
Proveedores involucrados en la obra	34
Personas que trabajan hoy en el edificio	305
Inversión total	USD 8.554.315
Costo por m ² equipado	USD 1.422
Proyección inversión final aprox.	USD 10.000.000



infraestructura sostenible

una apuesta a la eco eficiencia y sostenibilidad

Un banco líder de plaza no lo es solamente por posición en cuanto a los resultados económicos y financieros, sino por el conjunto de aspectos que hacen a su identidad y su gestión empresarial...

En Visión Banco, hemos materializado estos principios en el nuevo edificio recientemente inaugurado, ubicado en la avenida Santa Teresa, en el barrio Ykua Satî. La obra fue pensada como un edificio “sustentable, generoso y armónico con todas las partes interesadas”, es decir, considerando a todos los públicos de interés.

Uno de los principales criterios que se tuvieron en cuenta fue el de la accesibilidad en el nuevo edificio en relación a las personas con discapacidad física. Para esto, hemos trabajado desde el proyecto mismo de la obra y en todo el proceso de ejecución con la Fundación Saraki, de quienes hemos recibido la orientación necesaria para dar la accesibilidad física integral a la obra, considerando a personas con varios tipos de discapacidad.

Para la implementación de estas sugerencias se ha tenido especial atención en las rampas especiales de acceso, en las especificaciones

técnicas de los ascensores, en los carteles indicadores, carteles de las puertas, en los tamaños de los box de baños y en la disposición de los lavatorios, entre otros.

Otros aspectos a los que se le dieron especial importancia en el diseño del edificio fueron el ambiental y urbanístico.

Desde el diseño mismo de la obra, se tuvo muy presente lo urbanístico buscando evitar un impacto visual negativo en el estilo urbanístico de la zona.

Así mismo, el concepto de la eco eficiencia es el eje de las inversiones tecnológicas previstas en este nuevo espacio de trabajo. En ese sentido, todos los artefactos de iluminación y demás aparatos eléctricos y electrónicos son de bajo consumo, y las paredes exteriores de vidrio, permiten la entrada de luz natural, lo cual beneficia **con un ahorro de energía de hasta 40% en relación a los edificios tradicionales de altura.**

Otro aspecto considerado, fueron los acondicionadores de aire, que operan con gas ecológico e incluyen un sistema de reducción de ruidos.

tecnología verde

Raquel Recalde
Gerente de TI

Es importante destacar que el nuevo edificio de casa matriz incorpora una serie de equipos a las cuales denominamos “equipos verdes”. Estos equipos están diseñados tecnológicamente para reducir el uso de energía y la optimización de recursos. Bajo este lineamiento hemos adquirido más de 100 computadores personales e impresoras multifuncionales de bajo consumo, ahorro de tintas y reutilización de insumos. Así mismo, hemos realizado importantes inversiones tecnológicas en todo el Banco, considerando el concepto de eco eficiencia y la optimización tecnológica

Algunas de las principales durante el año fueron

Data Center Normalizado

Se adoptaron estándares de la industria, cumpliendo con la normativa TIA 942. Esta estructura está basada en ahorro de energía, crecimiento vertical, sistemas de redundancias, monitoreo continuo, sistemas de alertas entre otros.

Incorporación de Tecnología de Virtualización de Servidores

Se ha implantado la plataforma de virtualización y consolidación de servidores logrando: Reducción de los costos de espacio y consumo necesario al consolidar varias máquinas virtuales en un solo servidor físico.

Utilización del 60 al 80% del servidor donde se alojan las máquinas virtuales frente al 5 a 15% en hardware no virtualizado, logrando un mejor aprovechamiento del hardware adquirido.

Administración global centralizada y simplificada de todas las máquinas virtuales.

Alta disponibilidad de las máquinas virtuales más críticas, las cuales se replican en tiempo real.

Introducción de escritorios virtuales reemplazando los tradicionales PC's.

Con esto hemos logrado:

Aseguramiento de las estaciones de trabajo con sus datos consolidados, encriptados, y protegidos en el centro de datos ante posibles pérdidas o desastres.

Accesibilidad desde cualquier ubicación dentro del edificio al escritorio de trabajo con los datos completos.

Reducción de los costos de administración y ahorro en el consumo de energía hasta un 80% comparando con una PC tradicional.

Protección continua de Datos y Alta disponibilidad

Se han implementado nuevas tecnologías de replicación y protección de datos continuo, entre el centro de datos principal y el centro de datos alterno, mediante la puesta en marcha de soluciones de replicación de datos

Mejoras a nivel de Networking y herramientas de monitoreo.

Se ha logrado un *mejoramiento e integración de plataforma* de monitoreo para controlar desde un único punto la disponibilidad de servicios, servidores, equipos de comunicación y la red de cajeros automáticos.

Nuevo Portal Corporativo

Diseño e implementación de un portal integrado a las herramientas de colaboración ya existente en el banco, permitiendo la autogestión de las áreas e incorporando capacidades multimedia, publicación de la ayuda en línea, entre otros.

Impresión centralizada

Se han reemplazado las impresoras de escritorio por equipos multifunción (copia, escanea, imprime) permitiendo la fácil administración del hardware además del control de uso del papel.

Cajeros Automáticos

Se han adquirido y renovado nuevas unidades e instalado en diferentes Centros de Atención a Clientes del país, los mismos son de última generación con capacidad de instalar software de seguridad y grabación de videos por cada transacción con datos de la tarjeta de forma a poder ubicar el video en forma rápida y exacta ante cualquier inconveniente.

nuestra gente

El liderazgo que nos inspira

Gestión de personas

Principales dimensiones al cierre
2010

Beneficios laborales y sociales

Aprender y trabajar en Visión

Calidad de vida laboral

Gente VISION

Valoramos la diversidad

Historias de vida

Anécdotas y algo más...



la gestión de personas

Dora Ramírez de Colmán
Gerente de Dirección de Personas

Un factor diferenciador que hace sostenible el crecimiento y el liderazgo de Visión Banco constituye nuestro modelo de gestión de personas, el cual involucra a todos nuestros colaboradores.

Con el fin de acompañar el desafío generado por el constante crecimiento, nuestra estrategia en el 2010 se focalizó en el desarrollo de acciones que fortalezcan nuestros conocimientos, nuestras competencias y nuestra motivación:

Competencias y conocimientos

- Diseño e implementación de la Escuela de Gerentes.
- Implementación del Plan de Aprendizaje por niveles de puestos.

Ambiente laboral

- Implementación del plan de Calidad de Vida: equilibrio y bienestar para la vida, el trabajo y la familia.
- Mudanza a las “nuevas oficinas” y la habilitación de nuevos espacios: comedor, auditorio, dispensario, salas de reuniones, espacio para evaluaciones de ingreso, amplias y cómodas oficinas.
- Diseño e implementación de la encuesta “Visión te escucha”
- Visita planificada a los Centros de Atención al Cliente y a todas las áreas del Banco.

Marco operativo integral de Dirección de Personas

Instrumento base para la adquisición del software del área

Alineamiento de los sub sistemas de Recursos Humanos al modelo de Gestión por competencias.

Proyecto itinerante de Dirección de Personas

Consistió en las visitas a los Centros de Atención al Cliente de todo el país (CAC's), lo cual nos permitió lograr el acercamiento y un conocimiento preciso de las necesidades y expectativas de las personas y a su vez se generaron espacios para la difusión y fortalecimiento de valores y comportamientos esperados

conociendo el área administrativa

Acompañamos el crecimiento del Banco ejecutando las actividades que aseguran un equilibrio entre las necesidades y requerimientos de corto y largo plazo, de los colaboradores y de la organización.

Nuestras principales dimensiones al cierre de 2010

Una dotación de 1222 colaboradores, distribuida en un 48% de mujeres y 52% de varones.

La cantidad de colaboradores que ingresaron al 2010 es 452 personas

Un índice de rotación de personal de 2,5%

Índice de participación femenina en el grupo gerencial del 51% (66/129 colaboradores)

Distribución de empleos directos por Región

REGION I Zona Asunción y Gran Asunción	633 colaboradores
----------------------------------------------	-------------------

REGION II Zona Este	264 colaboradores
------------------------	-------------------

REGION II Zona Norte	196 colaboradores
-------------------------	-------------------

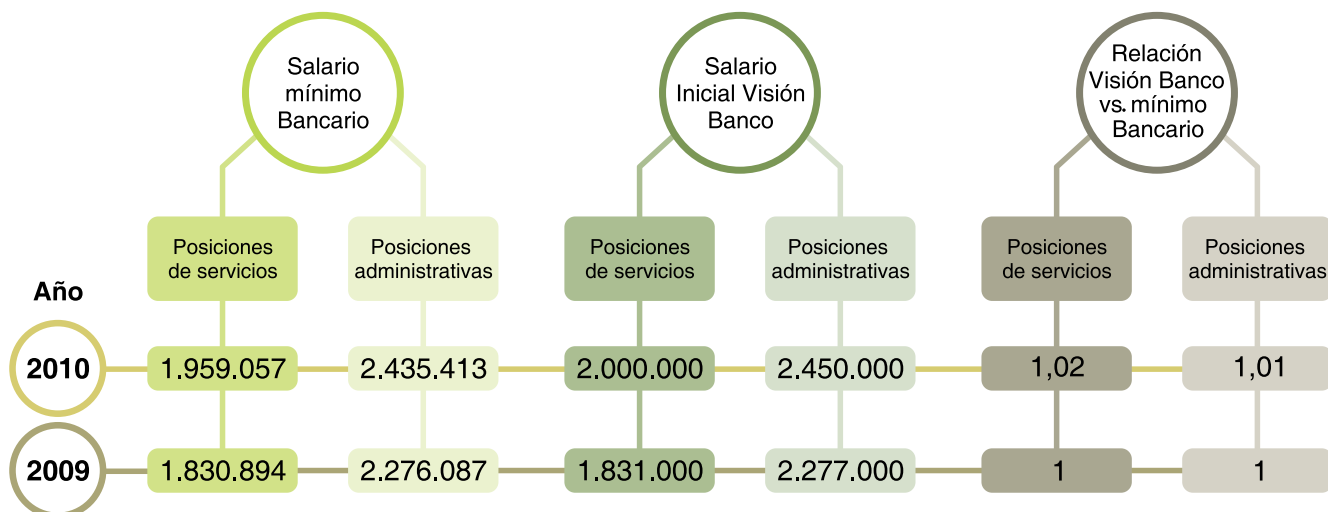
REGION IV Zona Sur	129 colaboradores
-----------------------	-------------------

TOTALES	1222 colaboradores
---------	--------------------

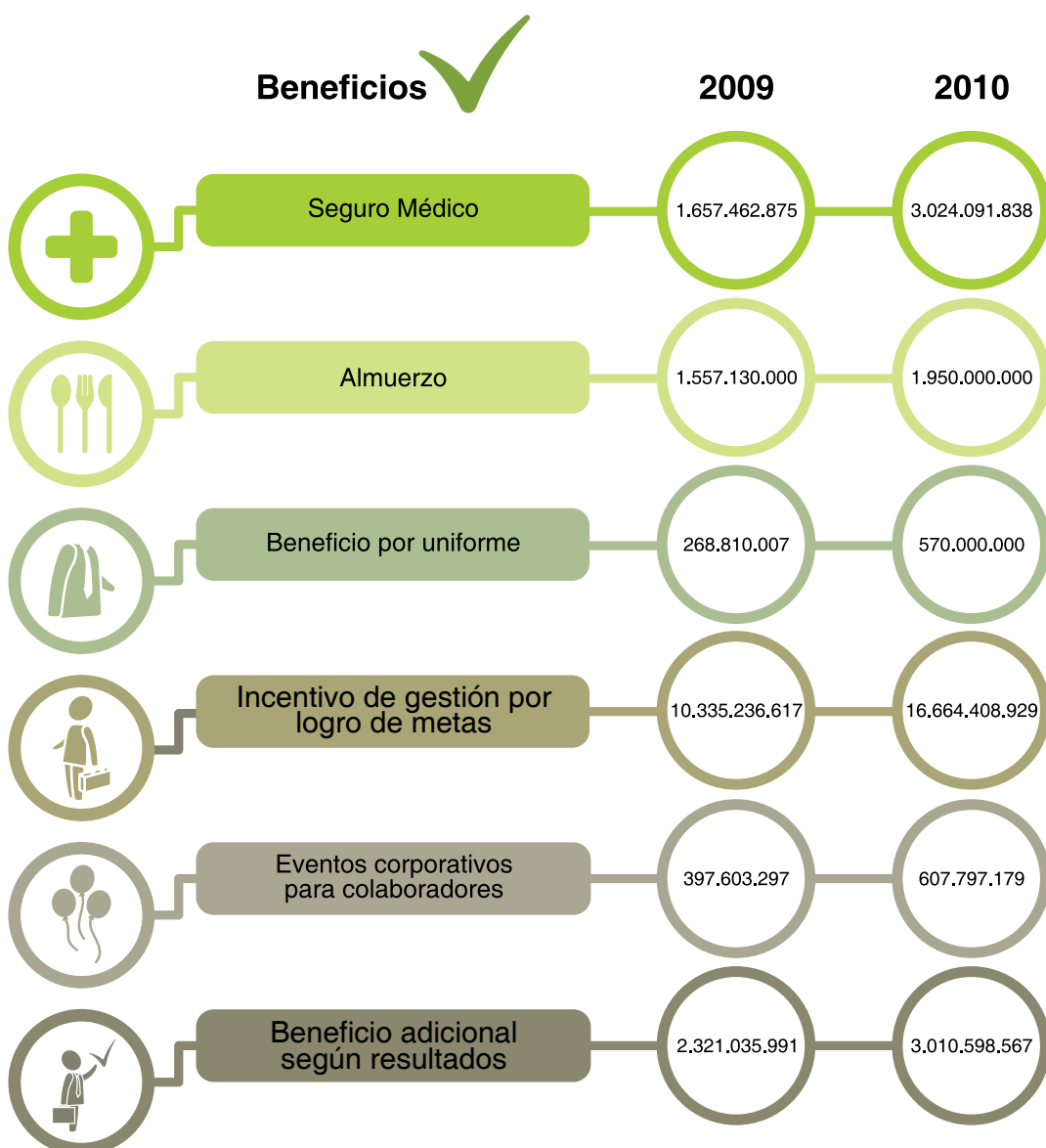
Remuneración inicial

Visión Banco ofrece a sus colaboradores el mínimo bancario inicial de ingreso sin recurrir a tercerizaciones.

▼ salario mínimo bancario vs. visión banco



▼ acerca de los beneficios

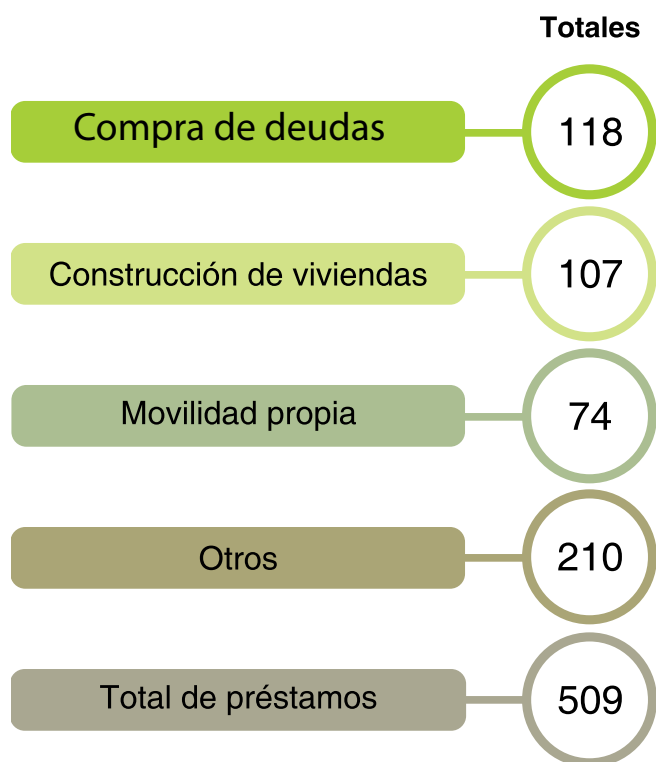


Beneficio adicional según resultados

Al final del primer semestre del año otorgamos una gratificación especial, como premio a la buena gestión en el año 2010.

Préstamos al personal

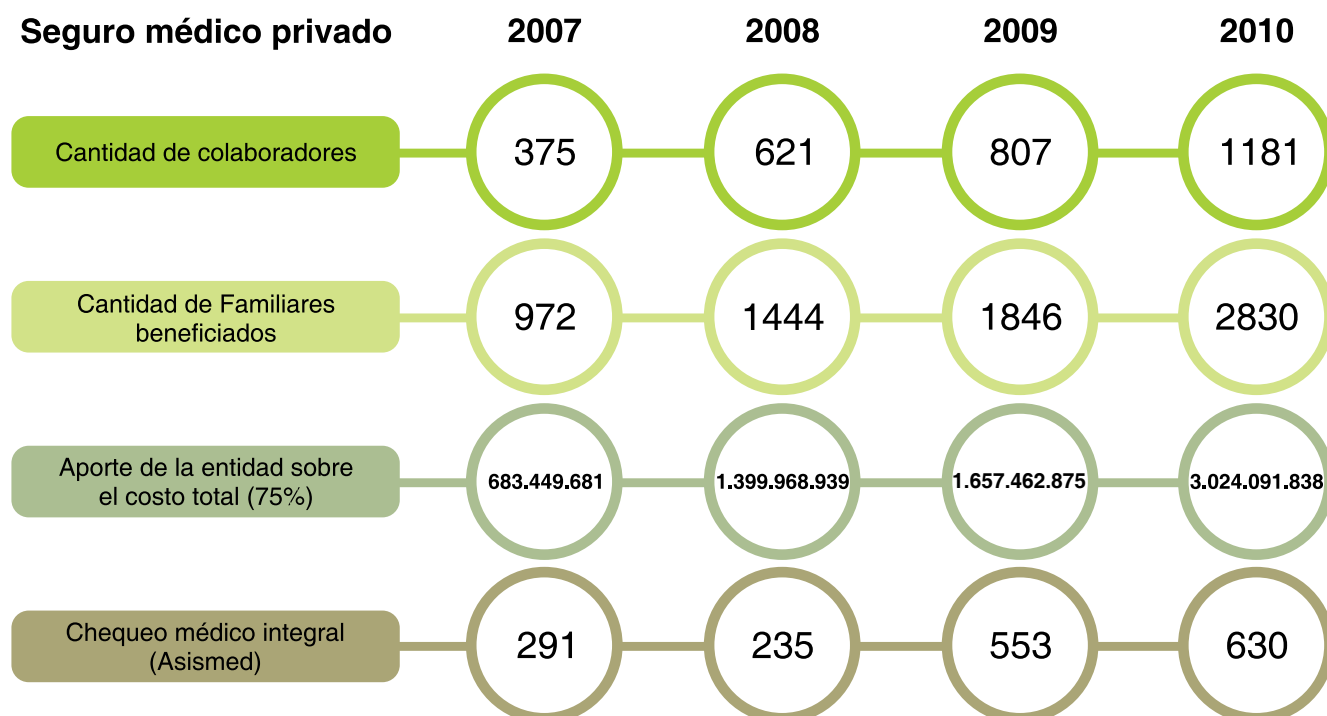
orientado a mejorar el estándar de vida de los colaboradores. Durante el 2010 otorgamos 509 préstamos en diferentes conceptos:



Estos beneficios retribuyen el compromiso de nuestros colaboradores, sumado al espacio de empleo digno y las oportunidades de desarrollo.

Seguro Médico

El seguro médico alcanzó al 97% de los colaboradores, 1.181 personas y 2.830 familiares beneficiados.



aprender y trabajar

en visión

▼ plan de aprendizaje

Anualmente Visión Banco diseña un Plan de Aprendizaje, basado en las definiciones del Plan Estratégico. Este Plan de Aprendizaje marca las prioridades en términos de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para asegurar el cumplimiento de los objetivos a través del desarrollo integral de nuestro capital humano.

Los objetivos del mismo son:

- Desarrollar a los participantes en el modelo de competencias de la organización.
- Promover habilidades y actitudes requeridas para fortalecer y mejorar la capacidad de gestión en todas las áreas de la organización.
- Crear ámbitos de reflexión e intercambio que promueva el aprendizaje organizacional.

▼ escuela de gerentes

Durante el 2010 lanzamos un nuevo espacio de aprendizaje, denominado, Escuela de Gerentes. Este espacio se focalizó en fortalecer las competencias de los gerentes de los Centros de Atención al Cliente a fin de promover la actualización constante de conocimientos y habilidades requeridas para un desempeño exitoso en el puesto y un mejor acercamiento y socialización en la realización de negocios con los clientes del Banco.

Una característica y factor de éxito de la Escuela de Gerentes fue el diseño de las actividades a partir de las necesidades específicas detectadas y el desarrollo de los talleres, a través de instructores y facilitadores internos (Directores y Gerentes) en un 80%. Esto potenció la transferencia de los conocimientos claves para el Banco, asegurando que las prácticas y conocimientos propios de nuestra organización se fortalezcan y mantengan internamente.

en el
2010

Horas de capacitación
9.447

Total colaboradores
1.222

Promedio de horas de capacitación
7,7

Total inversión en capacitación
824.361.810

visión te escucha

Buscamos asegurar un Capital Humano competente, comprometido y motivado para la acción, lo cual requiere la comprensión de la dinámica organizacional y de los factores que repercuten y favorecen en el desempeño exitoso de la empresa y de las personas que la componen. Para lograrlo, durante el 2010 decidimos aplicar la encuesta “Visión te escucha”, con los siguientes objetivos:

Medir los aspectos organizacionales que son considerados relevantes para el Banco.

Crear una **agenda de cambio** e incluir las acciones en la planificación estratégica

Contar con una línea base como parámetro para medir nuestro progreso.

El cuestionario de la encuesta “Visión te Escucha” fue definido en función a temas y factores considerados relevantes para el Banco y complementaron la evaluación del modelo de gestión de la excelencia sugerida por la Malcolm Baldrige (MBNQA), aplicada desde el año 2003. El resultado que arrojó la encuesta “Visión te Escucha”, aplicada a 697 colaboradores, fue altamente positivo con un índice de satisfacción de 4,31 en la escala del 1 al 5, lo cual representa por un lado una fortaleza y por el otro un compromiso de mantenerlo durante los próximos años.





calidad de vida laboral

En Visión Banco promovemos el desarrollo de actividades que contribuyan al bienestar de nuestros colaboradores a través de un programa enfocado en actividades físicas, de esparcimiento y de integración, como también en la disponibilidad de diferentes espacios de creación de conciencia sobre la “Calidad de Vida”.

Nutrición

Comedor acondicionado con todas las comodidades donde ofrecemos variados menús elaborados por proveedores especializados de alimentos, asesorados por un equipo de nutricionistas. Los costos de alimentación son asumidos por la empresa.

Vida Saludable

Espacios creados especialmente con el propósito de generar conciencia sobre la Calidad de Vida a través de charlas sobre estilo de vida saludable y factores de riesgos cardiovasculares, dictadas por profesionales de la salud.

Auditoría y asistencia médica

Contratación de los servicios de un profesional médico en forma permanente con el objetivo de dar seguimiento a la salud de nuestros colaboradores, realizar sugerencias de tratamiento médico en base a los chequeos médicos anuales, controlar la facturación de los prestadores de los servicios de salud y a la vez lograr mejores coberturas en la renovación de contratos.

Bienestar físico

Apoyo a actividades orientadas al bienestar físico: Plan de reembolso del 50% del costo mensual del gimnasio, centros deportivos o masajes terapéuticos



integración

Deporte

Realización del torneo interno de fútbol, el cual se desarrolló en las diferentes zonas del país buscando de esta manera la participación de la mayor cantidad de colaboradores. Además nuestros representantes participaron en forma activa en los torneos realizados por la Asociación de Bancos, la Asociación de Entidades Financieras y el Comité Deportivo de Visión Banco SAECA.

Arte y Talento

En el 2010 dimos continuidad al evento de talentos denominado “Descubrí a la gente de Visión, descubrí talentos”, en el que nuestros colaboradores tienen la oportunidad de demostrar sus talentos en el campo de la música, el canto, el baile, el teatro y representaciones humorísticas, generando un innovador espacio de integración entre compañeros.

Tradiciones

Continuando con la tradición de Visión Banco, realizamos las fiestas alusivas al día del trabajador y fin de año.



seguridad laboral

En Visión Banco nos aseguramos de que tanto los colaboradores como los clientes, estén resguardados en su integridad física. Por ello, hemos adoptado una serie de medidas que incluyen, entre otras cosas:

- Nuestra nueva casa matriz cuenta con acondicionamientos especiales para el desplazamiento y el acceso de personas con discapacidad.
- Los colaboradores en áreas de archivo, manejo de dinero y bóvedas de documentos reciben diariamente leche fluida en sus puestos a fin de evitar los efectos nocivos que puedan generarse en el desarrollo de las tareas.
- En todas las áreas y los Centro de Atención al Cliente contamos con sistemas de alarma contra incendios, extintores y todos los requisitos exigidos a fin de evitar accidentes.
- Cada Centro de Atención al Cliente cuenta con un servicio de 3 guardias de seguridad y además un sistema de recorrido de patrullas en las sucursales en forma aleatoria y permanente.
- Nuestras bóvedas tienen un sistema de apertura retardada.
- Contamos con un servicio de monitoreo del sistema de alarmas de incendio y antirrobo con la empresa de seguridad Protek. Además tenemos implementado un sistema de monitoreo remoto de CCTV(monitoreo de imágenes a través de cámaras instaladas en las sucursales y distribuidas en forma equitativa).
- Instalamos mecanismos de control relacionado al ingreso de personas en todos los locales del banco a fin de resguardar la integridad física tanto de los clientes externos como de los colaboradores de la institución.
- Contamos con un programa de instrucción por medio de charlas desarrolladas en los Centros de Atención al Cliente(CACs) sobre **Seguridad Bancaria**, donde se incluyen temas como: Medidas de prevención y actitud a seguir antes-durante y después de un asalto, así como recomendaciones sobre medidas preventivas de situaciones de riesgo y siniestros.

gente visión

De cara al futuro, y con una mirada de largo plazo, la clave está en contar con colaboradores competentes y comprometidos con su trabajo y con nuestro Banco, el fortalecimiento del liderazgo, la capacidad de aprender y desaprender, la claridad estratégica y el acercamiento a los clientes internos y externos.

El uso de la palabra "nosotros" es fundamental y si agregamos el compromiso, el afán de logros y la garra para aceptar y tomar como propios los desafíos que caracterizan a los colaboradores, se logra una suma de intangibles que constituye la mística organizacional de Visión Banco.

Un futuro brillante:

Comité de Emergencia (CE)

Contamos con un Plan de Contingencia que tiene como objetivo ofrecer una orientación para el proceder de los integrantes de las Brigadas de Emergencias, ante cualquier tipo de incidente o siniestro que pueda acontecer dentro de las instalaciones de Visión Banco – Casa Matriz. El siguiente paso es ampliar el programa en los Centros de Atención al Cliente con la implementación de planes de contingencia que se encuentra en proceso de desarrollo

El Comité de Emergencia es un grupo conformado por el representante de la Dirección, Gerentes y colaboradores de Visión Banco, dedicados a prevenir y actuar en casos de accidentes e incidentes, con el objeto de minimizar los daños y consecuencias de los mismos. Así mismo, es el responsable de la elaboración, administración del plan y de la toma de decisiones durante las situaciones de Emergencia. También tiene a su cargo las asignaciones del Jefe de Atención de Emergencias, Jefe Alternativo de Emergencias, Coordinadores de Sectores/Pisos y los componentes de las Brigadas de Emergencias.

valoramos la diversidad

En Visión Banco entendemos la diversidad como un factor relevante para crear una cultura de inclusión e incrementar la capacidad organizacional de entender el mercado, a los clientes y lograr mejores resultados. La diversidad en Visión Banco no sólo se centra en el equilibrio de género, sino que además consideramos:

La contratación de personas en las zonas de influencia de los Centros de Atención al Cliente.

La inclusión laboral efectiva de personas con discapacidad en distintos puestos y áreas dentro del banco, a través de alianzas con la Fundación Saraki, Fundación Solidaridad y el CIRD.

La oportunidad brindada a muchos jóvenes de acceder al primer empleo.

"Llegar cada vez más lejos"

nuestros clientes

El Compromiso con nuestros
clientes

Protegemos a nuestros clientes

Compromiso con la calidad

Calidad de atención al cliente

Mejorando la calidad de atención

Nuestros negocios y sus
protagonistas

La diversidad de nuestros clientes
en cada región

Cartera por líneas de negocios

Nuestra VISION de hacer negocios

Servicios de transferencias
condicionadas

Negocios fiduciarios

el compromiso con nuestros clientes

Consideramos al cliente como la razón de ser de la empresa, por lo que es determinante en los procesos de negocios, que cada integrante de la familia Visión busque su satisfacción, conocer sus gustos y preferencias, como base para la investigación y el desarrollo de productos y servicios eficientes, para satisfacer y superar sus expectativas.

Estamos comprometidos con el respeto de los Derechos de nuestros Clientes y consumidores, aportándoles valor

derechos del consumidor

Derecho a elegir

Derecho a la seguridad

Derecho a la información

Derecho a reclamar

Derecho a asociarse

Derecho a recibir servicios eficientes

*Derecho al cumplimiento de lo
ofertado*

protegemos a nuestros clientes

Estamos comprometidos con los principios de protección al Consumidor establecido por SMART Campaign y la ley de Defensa al Consumidor y desarrollamos las siguientes acciones para la aplicación de los mismos en nuestra gestión

Garantizamos la calidad de los productos y servicios e informamos verazmente sobre los mismos, a través de campañas publicitarias, ofertando una justa relación calidad/precio.

Evitamos el uso de argumentos comerciales que desfiguren ante los clientes la verdadera naturaleza de los productos.

Entregamos productos y servicios a precio justo, con calidad, respetando los términos y plazos convenidos.

Redactamos los contratos con claridad, facilitando la comprensión de todos los derechos y obligaciones emergentes del mismo (tasas de interés, comisiones, gastos administrativos y términos).

Garantizamos la confidencialidad y resguardo de toda la información proporcionada por los clientes, como también las operaciones de los mismos.

Garantizamos mecanismos de consulta permanente a los clientes, sobre los productos, servicios y la atención recibida, buscando su entera satisfacción.

Garantizamos el respeto y el cumplimiento de las leyes establecidas para proteger sus intereses como cliente, así como la respuesta a sus reclamos cuando se siente afectado por alguna deficiencia en la prestación de nuestros servicios.

compromiso con la calidad

Visión es un banco especializado en microfinanzas, que declara su compromiso por desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad a fin de satisfacer plenamente los requerimientos de sus clientes.

En este sentido, cada miembro de la organización enfoca su esfuerzo a mantener y mejorar continuamente la calidad de los productos, servicios y procesos desarrollados para satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de todos los clientes... uno por uno.

Estamos comprometidos a prestar nuestros servicios bajo los estándares de la normativa internacional ISO 9001:2008.

calidad de atención al cliente

principales acciones

Hemos diseñado diferentes mecanismos de monitoreo y seguimiento, incorporando también canales alternativos para escuchar al cliente; con el propósito de evaluar nuestro nivel de calidad de atención.

Accesibilidad

Actualmente el cliente puede contactar con nosotros, llamando a nuestro Centro de Contactos, de lunes a domingo, de 08:00 a 20:00 hs. O acceder a nuestro servicio 7 días a la semana, 24 horas al día a través de Visión On Line en Internet.

Contamos con Centros de Atención al Cliente y Puestos de Atención al Cliente, éstos últimos con horario extendido, donde además puede visitarnos y presentar sus sugerencias, quejas y reclamos. En cada Centro de Atención a Clientes o Puesto de Atención a Clientes contamos con un Buzón de Sugerencias para que el cliente pueda expresar sus sugerencias, escribirnos sobre nuestro servicio y expresar su disconformidad.

Quejas y reclamos

En nuestra página web, a través de la opción “contáctenos” recibimos sugerencias, reclamos y quejas de clientes. Un proceso simple, seguro y transparente a través del cual otorgamos respuestas oportunas y adecuadas a los reclamos, conscientes de la importancia de mantener buenas relaciones comerciales y lograr siempre la total satisfacción de nuestros clientes.

Defensoría del Cliente Financiero

En el banco hemos implementado una instancia de Defensoría del Cliente en forma interna. Si el cliente no queda conforme con la respuesta que le hemos brindado o no recibe respuesta alguna puede recurrir a la Defensoría del Cliente Financiero de Visión Banco, quien intervendrá en el caso buscando una adecuada solución al reclamo, privilegiando la conciliación de intereses.

Servicio tercerizado de Mediación

Propiciando siempre la conciliación de intereses, nuestra entidad ofrece el servicio de Mediación con el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (CAMP), de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Paraguay (CNCSP), siendo esta una instancia especializada y neutral para la resolución de los conflictos suscitados, como medio alternativo.

Mejora continua

Trabajamos en diferentes proyectos de mejora en coordinación con otras áreas del banco.

mejorando la calidad de atención

Viviana Vega
Encargada de Calidad de Atención a Clientes

En el año 2010, desde el área de Calidad de Atención a Clientes trabajamos en diferentes proyectos de mejora en coordinación con otras áreas.

Una de las acciones principales consistió en disponer de una herramienta informática que permita obtener una visión sistémica de los procesos y de nuestro nivel de servicio.

A mediados del 2010 iniciamos también los trabajos de diseño del sistema de registro y seguimiento de incidentes, cuyas principales características son:

- Ofrecer un canal de registro y seguimiento de incidentes
- Conocer los principales motivos de reclamos
- Contar información relacionada a procesos de trabajo
- Que sirva como instrumento de participación de las áreas involucradas.
- Que permita determinar el tratamiento de reclamos en cuanto a plazos y formas de actuación.
- Dar soluciones efectivas a los clientes

Así mismo, trabajamos en un proyecto de uso de la herramienta de gestión de incidentes para canalizar reclamos que hayan sido ingresados a través de todos los canales disponibles: Web, Centro de Contactos, Atención personalizada, Buzón de sugerencias, mail, facebook, etc.

Los incidentes recibidos a través del “Facebook” o de nuestra opción “Contáctenos” disponible en la página WEB, son gestionados por Agentes exclusivos quienes analizan, verifican, cargan, direccionan y contactan con el cliente una vez obtenida la respuesta.

Seguimos trabajando para ampliar los actuales canales alternativos para escuchar al cliente: web, buzón de sugerencias, Centro de Contactos, Centros de Atención al Cliente, etc.

Otra de las acciones de mejora, consistió en realizar una revisión del procedimiento del Buzón de Sugerencias, con el propósito de optimizar la información relevada del mismo incluyendo seguimiento de los casos y la comunicación final con el cliente, como cierre del proceso.

Una iniciativa importante fue la Capacitación especial en Atención al Cliente para nuestros colaboradores; con el propósito de transmitir la importancia de saber escuchar y gestionar soluciones para nuestros clientes y, aprender la correcta utilización de las herramientas de gestión de incidentes.

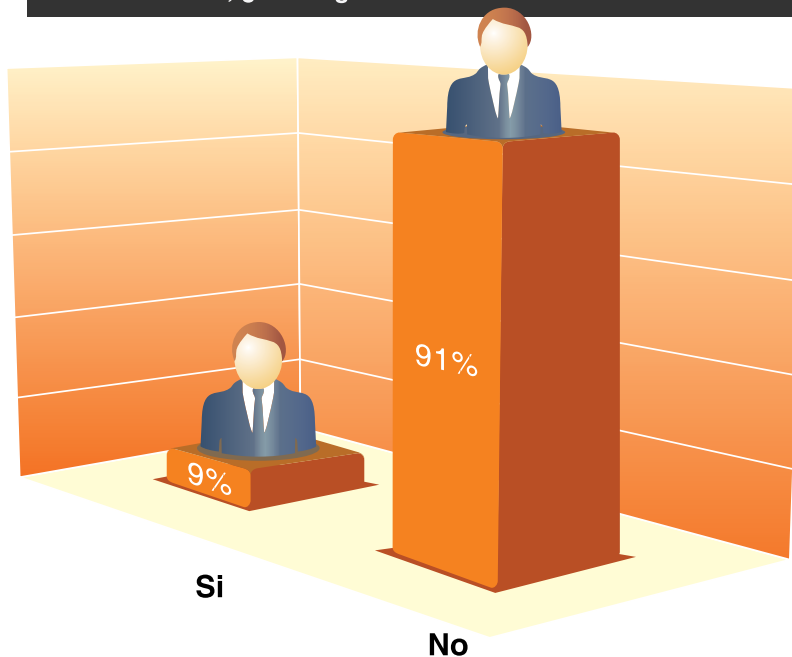
Día del Cliente

Cada mes dedicamos un día especial a todos nuestros clientes, denominado “Día del Cliente”. Este día lo llevamos a cabo en coincidencia con una fecha especial del calendario, como señal clara de lo importante que son nuestros clientes y también para recordar y festejar una determinada fecha especial del mes. Realizamos un agasajo especial en nuestros Centros de Atención al Cliente y además entregamos obsequios a los clientes que nos visitan ese día.

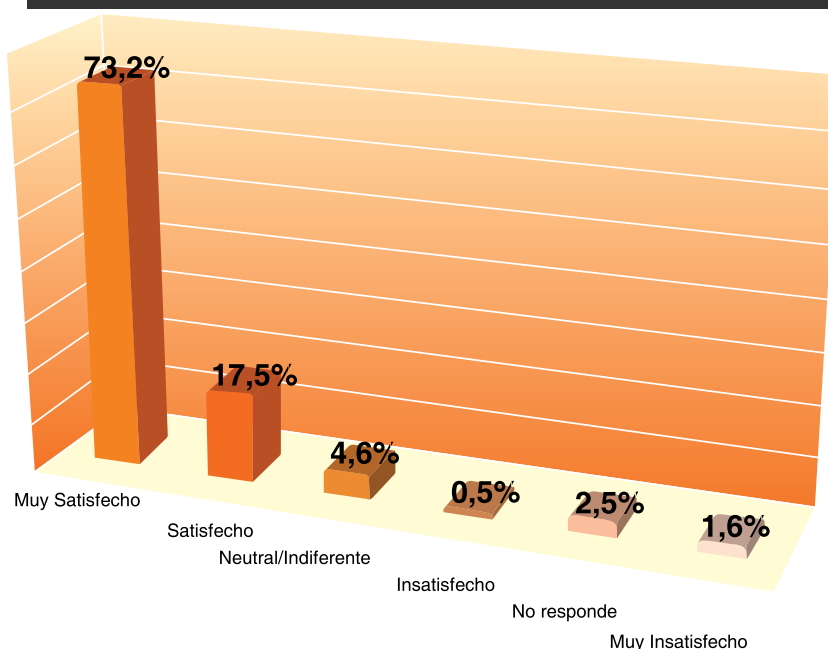
Nuestro principal desafío para el 2011 es

Incorporar otros mecanismos de seguimiento, tales como llamadas de monitoreo de calidad sobre casos cerrados en el módulo de gestión de incidentes, a modo de certificar con el cliente la satisfacción sobre la respuesta brindada

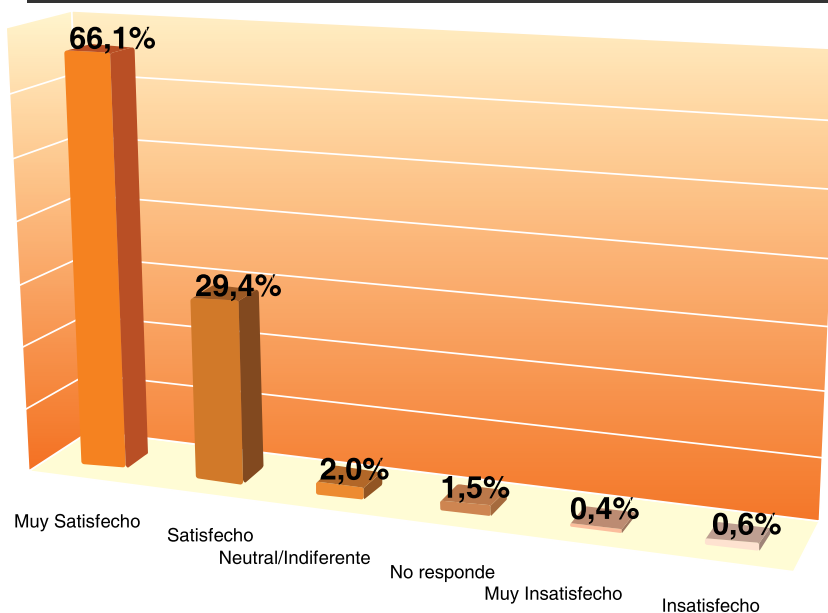
En el último año, ¿tuvo algún inconveniente con nuestro servicio?



Nivel de Satisfacción en cuanto a la resolución de problemas



Nivel de Satisfacción con los Productos y Servicios en Gral.



Encuestados	Total
Cientes de la Base	2164
Contactados	1394
No contactados	619

nuestros negocios y sus protagonistas

Carlos Avalos
Gerente de la Unidad Estratégica
de Negocios

posicionamiento comercial

Hemos consolidado nuestra orientación estratégica enfocada a la base de la pirámide. A tal efecto, implementamos soluciones creativas y a la medida de los distintos rubros como el de transporte, mediante alianzas con el sector de los camioneros y taxis; ofreciendo negocios fiduciarios con el fin de generar beneficios a nuestros clientes; y desarrollando además negocios inclusivos ofertando soluciones mediante alianzas estratégicas para la atención de cadenas productivas en rubros como la caña de azúcar, mandioca, sésamo, maíz, soja, horticultura, entre otros. Así como la financiación para viviendas sociales.

Este crecimiento se fundamenta en el modelo especializado de atención a los microempresarios, a través de una estrecha relación del banco con los emprendedores y sus familias, visitándolos en sus lugares de trabajo para conocer de modo cercano su realidad, sus oportunidades y desafíos. Para ello, du-

rante el 2010, hemos incorporado además de los ejecutivos de cuenta especializados, una Fuerza de Ventas dedicada exclusivamente a la colocación de microcréditos.

Nuestro objetivo es alcanzar la combinación adecuada de rentabilidad y riesgo en cada uno de los segmentos en que participamos, necesarios para asegurar la sostenibilidad y solvencia institucional.

En el 2010, nos hemos convertido en el Banco con mayor cobertura geográfica del país, superando incluso a la banca estatal. Hemos abierto la segunda sucursal en la región occidental y nos hemos adecuando a las necesidades de los clientes con nuestro servicio 7 x 24 (7 días a la semana, 24 horas al día) habilitando Puestos de Atención a Clientes con horario extendido, atendiendo incluso los fines de semana y a través de Cajeros Automáticos, del Centro de Contactos telefónicos y el servicio de Visión On Line y Visión Móvil.

primer banco de microfinanzas del paraguay

El foco en las Microfinanzas tanto en la intermediación como en los servicios de ventanilla es un desafío constante, que requiere de innovación permanente en Canales de comercialización y en productos siempre adaptados al cliente.

Esta Visión nos permitió el desempeño extraordinario del 2010 y nos potencia hacia iguales desempeños en el futuro.

Por otro lado, la cartera rural presento al cierre el 20,58% del total reflejando nuestra mayor presencia en el interior del país y la bancarización de segmento antes marginados.

La cartera de microempresas represento el 53,31% del total reflejando nuestro apoyo a los emprendedores de todo el país que son los mayores generadores de empleo en la sociedad.

Los ingresos por servicios que representan el 13,32% del total son una muestra de nuestro compromiso de llevar servicios de caja a todos los rincones de la República, con más de 220 ventanillas de Caja habilitadas por el Banco.

Visión Banco SAECA cree, finalmente, que los servicios financieros tanto de préstamos; depósitos y servicios de ventanilla son la mejor forma de impulsar el crecimiento de las Mi Pymes y de las personas y reitera su compromiso con los segmentos en la base de la pirámide.

desafíos de negocios para el 2011

Estos desafíos los cumpliremos comprometidos siempre en brindar información transparente y protección al cliente, promoviendo la educación financiera, el ahorro y el endeudamiento responsable.

La innovación en productos y canales es la clave; la tecnología será nuestro gran aliado para hacerlo en forma eficiente, de la mano de un gran equipo humano.

Seguir creciendo en número de clientes y volumen de colocaciones; implica ampliar la cobertura geográfica, profundizar mercados y desarrollar programas de fidelización. Mejorar la capacidad de innovación e inteligencia de mercado. Esta Inteligencia de mercado implicará que la información sobre los clientes del banco permitirá sustentar acciones comerciales, mejorando la capacidad de comprender sus necesidades, preferencias y generar información sobre la competencia y una visión estructurada del mercado; garantizando mayor adaptabilidad de productos y servicios a las necesidades reales detectadas, explotando nichos de mercado y creando soluciones financieras para cada uno de los segmentos que apunta el banco.

Para alcanzar los objetivos estratégicos debemos optimizar procesos, apoyándonos en la tecnología, incrementando la productividad y cercanía, ofreciendo a todos los paraguayos, en especial a los de la base de la pirámide, mayor competitividad en precios y calidad.

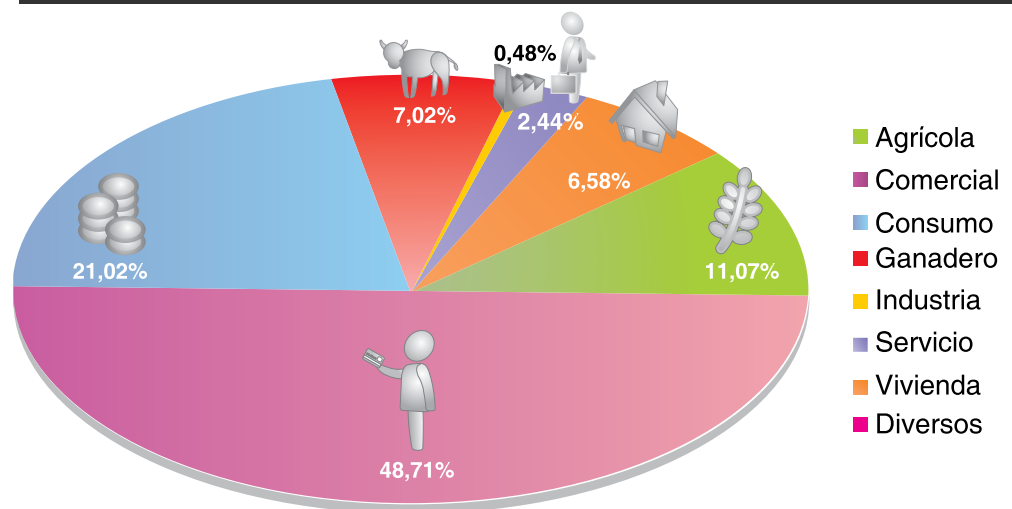
líneas de apoyo a pequeñas empresas 2010 (LAPE)

Vision Banco S.A.E.C.A. ha firmado en el 2009 un Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable ATN/ME 11453-PR Programa de Desarrollo del Área de Pequeña Empresa con el BID/FOMIN. Esta cooperación permite a las instituciones financieras organizar y expandir sus programas de financiamiento al segmento de pequeña empresa.

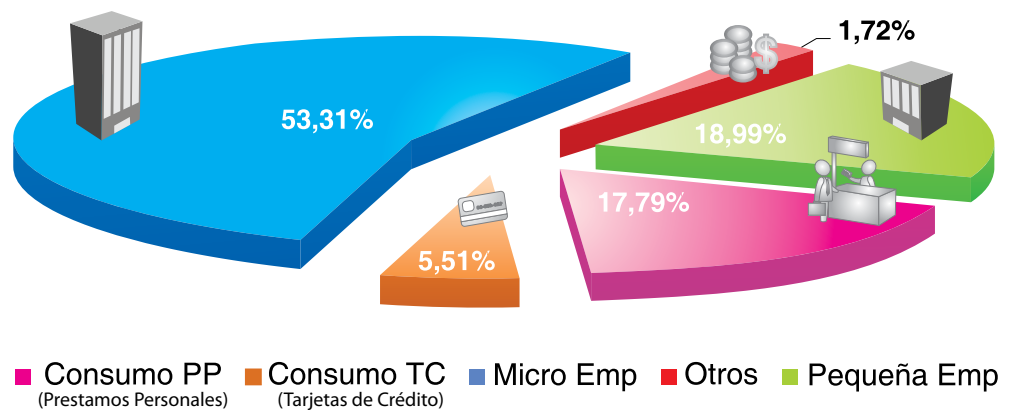
Hoy estamos llevando adelante proyectos ambiciosos que nos permitirán atender con una tecnología crediticia adecuada al segmento de las Pymes para ofrecerles productos y servicios a la medida, contando con tecnología de punta que nos permita mejorar nuestra capacidad operativa y mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes tales como un Sistema de Gerenciamiento de la Relación con los clientes (CRM), Sistema de Scoring, servicios a través de móviles para clientes y ejecutivos, nuevos canales de atención, plataforma de Comercio exterior entre otros.

▼ cartera por líneas de negocios

Distribución de la Cartera por Sectores Económicos
Sector No Financiero al 31 de Diciembre de 2010



Cartera de Préstamos - Evolución por tipos al 31 de Diciembre de 2010
Sector No Financiero



nuestra visión de hacer negocios...

Luz Gómez
Gerente de Microempresas

microfinanzas inclusivas

Los Negocios Inclusivos son actividades económicas que permiten la participación de los más pobres en cadenas de generación de valor, de tal manera que éstos logren capturar valor para sí mismos y mejorar sus condiciones de vida. Un Negocio Inclusivo incorpora a los sectores de bajos ingresos, ya sea como socios, consumidores, proveedores o distribuidores.

Para nosotros, en Visión Banco los NEGOCIOS INCLUSIVOS son una gran oportunidad de llegar a comunidades de bajos ingresos, donde queremos generar bienestar a la sociedad, al mismo tiempo que generemos riqueza económica. Los Negocios Inclusivos constituyen una alternativa viable para la bancarización y el Desarrollo Sostenible. Su aplicación implica la construcción de una relación de confianza entre las partes y el modelo actual que utilizamos es la participación de una Empresa, su cadena de valor, una organización que provee asistencia técnica y educación. Así tenemos experiencia en el trabajo con las cadenas productivas, donde financiamos a los proveedores, otorgamos capacitación en Educación Financiera y mediante aliados estratégicos también facilitamos Capacitación Técnica. Otros servicios que ofrecemos en este marco son Pago de salarios, Pago a proveedores, Apertura de cajas de ahorros y Cuentas Corrientes.

Así mismo, realizamos un seguimiento cercano que nos permite verificar el impacto sobre los clientes en su bienestar y calidad de vida. En el año 2010 hemos firmado varios Convenios a través de los cuales hemos podido beneficiar a productores de distintos sectores. Los convenios firmados con grandes empresas del sector agropecuario, asociaciones y cooperativas, posibilitaron la inclusión al sistema bancario y el acceso por primera vez a servicios financieros, a productores primarios.

**Total de productores
nuevos bancarizados
en el año a través de
negocios inclisivos
1.024**

**Monto total
desembolsado
en el año
8.125.063.250**

viviendas sociales

Más de 800.000 familias paraguayas carecen de una vivienda adecuada y esa cifra aumenta en 15.000 cada año. Las familias de bajos ingresos (definidas como aquellas que ganan menos de cuatro veces el salario mínimo) carecen prácticamente de acceso a los productos financieros que necesitan para mejorar sus condiciones de vida.

Ahora existen nuevas soluciones para esas familias, gracias a una alianza innovadora entre la Organización Habitat para la Humanidad y Visión Banco, con lo que las familias de bajos ingresos tendrán acceso a los préstamos que necesitan para reparar, ampliar o mejorar sus casas, mejorando sus condiciones de vida y también recibirán capacitación en cultura financiera para ayudarles a cumplir con sus responsabilidades crediticias.

Como parte del compromiso, Hábitat para la Humanidad desarrolla talleres de construcción asistida para las familias. También otorgan la asistencia técnica para construcción de las viviendas.

Visión Banco pone a disposición del público un servicio financiero diferenciado, destinado en forma específica la construcción de casas sociales, nuevas y progresivas, refacciones, ampliaciones o mejoras, con financiación de hasta 7 años de plazo.

educación financiera

En Visión Banco agregamos valor a los servicios financieros brindados a nuestros clientes planteándonos el desafío de crecer con ellos apoyándoles con educación financiera, con el objeto de que nuestros clientes adquieran conocimientos sobre finanzas, economía y gestión de negocios y conozcan mejor sobre las operaciones que realizamos con ellos, aportando así transparencia en la relación.

Nuestros ejecutivos de cuentas asesoran financieramente a los clientes; y los productos y servicios son entregados con instructivos detallados para su adecuado uso y protección.

capacitación a clientes

Como parte de la educación y formación financiera, enfocamos también las capacitaciones en temas específicos, como buenas prácticas agrícolas, manejo de suelo, ventas, administración, mercadeo, calidad y atención al cliente, desarrollados en base a diversas alianzas con capacitadores y grandes empresas para la concreción de negocios inclusivos.

La experiencia ha sido altamente enriquecedora, generando reacciones positivas de los clientes y en las empresas de las cadenas productivas, quienes se han mostrado agradecidos por esta iniciativa.

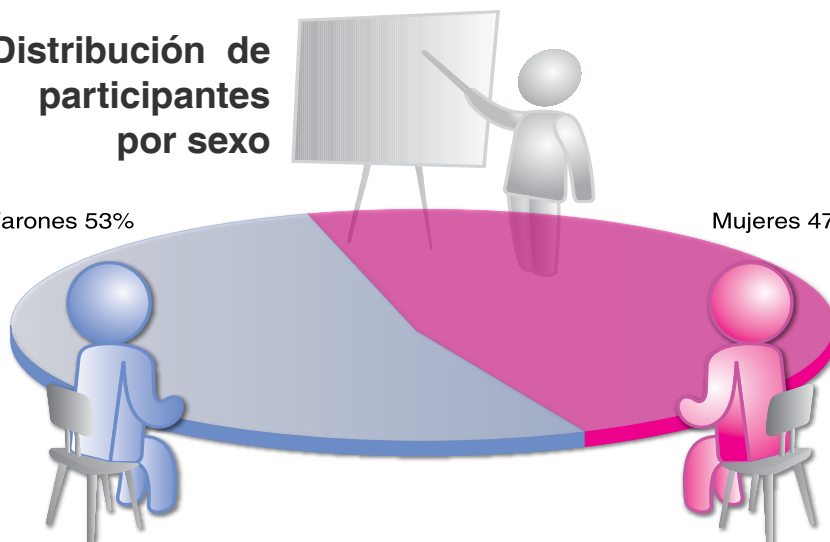
En el marco de esta experiencia, está prevista la realización de acciones de seguimiento para verificar el impacto de estas capacitaciones sobre nuestros clientes, especialmente en aquellos recientemente bancarizados.

En el año 2010 se han concretado eventos de capacitación en 8 localidades; con un total de 118 horas de formación, 463 participantes microempresarios urbanos y rurales, de los cuales 47% son mujeres.

Distribución de participantes por sexo

Varones 53%

Mujeres 47%



servicios de transferencias condicionadas

Lidia Florentín
Gerente de Servicios

si, se puede!

Visión Banco ha dicho SI SE PUEDE a la invitación del Estado para articular los esfuerzos del sector público y privado y se ha sumado al Proyecto Tekoporã. El mismo contempla transferencias monetarias con corresponsabilidad a hogares en situación de extrema pobreza del área urbano – rural a fin de garantizar el acceso a salud, educación y seguridad alimentaria de los niños, mujeres embarazadas, adultos mayores, comunidades indígenas y personas portadoras de alguna discapacidad.

El objetivo de Tekoporã es romper la transmisión intergeneracional de la pobreza por medio de transferencias monetarias y reforzar las actividades de apoyo socio-familiar a los hogares beneficiados.

Como apoyo a esta iniciativa, hemos desarrollado un nuevo servicio al cual denominamos JORNADAS SOCIALES. Las mismas consisten en la entrega de Tarjetas Prepagas a Beneficiarios del Proyecto, Pagos electrónicos por medio de cajeros automáticos, Cedulación en coordinación con la Policía Nacional y Asistencia Médica en coordinación con el Ministerio de Salud.

A la fecha Visión Banco ha realizado más de 20 Jornadas de Pagos y Entrega de Tarjetas en todo el país a más de 10.000 beneficiarios. De este modo hemos contribuido además al logro de uno de nuestros objetivos estratégicos, el acceso a los medios tecnológicos y la bancarización de este segmento del mercado que hasta ese momento no tenía posibilidad de ser cliente de alguna entidad bancaria acercándonos a comunidades muy lejanas como Itapúa Poty y Alto Vera.

Cabe aclarar que a la fecha de emisión de esta memoria, la SAS (Secretaría de Acción Social) ha tomado la decisión de realizar de nuevo los pagos exclusivamente por vía de la banca pública.



negocios fiduciarios

Luis Fracchia,
Gerente de Negocios fiduciarios

logros 2010

Nuestro desafío primordial a principios del año 2010 fue la formulación del Plan de Negocios y la preparación de la Infraestructura adecuada exigida por las disposiciones de la Superintendencia de Bancos (SIB). Fue un trabajo continuo que se inició a fines del 2009.

En este nuevo servicio enfocamos nuestro plan estratégico, apuntando a diferentes tipos de Negocios Fiduciarios como los fideicomisos de garantía, fideicomisos de administración, fideicomisos inmobiliarios y de construcción y fideicomisos de titularización.

Apuntamos a la calidad del Servicio sustentada en la eficiencia y la calidad de atención del cliente para la satisfacción de los componentes de un negocio fiduciario en particular, fideicomitente y beneficiario, y a partir de ahí crear vínculos con el cliente, que nos permita seguir realizando diferentes tipos de negocios con el Banco.

Tenemos que considerar como uno de los primeros logros, la aprobación y autorización en un corto lapso por parte de la SIB (Superintendencia de Bancos), gracias a la presentación eficaz de la respectiva solicitud y la respectiva adecuación a las regulaciones vigentes

En el periodo 2010 se lograron resultados interesantes como el de 6 Negocios Fiduciarios registrados en la SIB, otras dos más en proceso de inscripción en el Registro Público y dos contratos de prestación de servicios fiduciarios para la elaboración de un fideicomiso de titularización y uno de administración.

Además de la generación propia de negocios fiduciarios, somos nexos con otras fiduciarias para los préstamos con garantías fiduciarias y asesores en la materia para diferentes tipos de negocios relacionados para la entidad bancaria, trabajando conjuntamente con la unidad estratégica de negocios y la asesoría jurídica.

nuestros proveedores

- La gestión de proveedores
- Nuestro compromiso
- Evaluación y retroalimentación
- Administrando la relación con proveedores
- Proceso de compras
- La Visión de nuestros proveedores

la gestión de proveedores

Nuestro compromiso
con nuestros proveedores
es establecer relaciones
de largo plazo,
siempre que sean
responsables y previsibles,
orientados al beneficio mutuo
y al desarrollo sostenible.

evaluación y retroalimentación a proveedores

Los servicios de los proveedores del banco son sometidos a una evaluación periódica con el propósito de medir la eficiencia e indicar la necesidad de introducir mejoras que fortalezcan la cadena, por medio de la retroalimentación.

Para ello contamos con un órgano especialmente constituido para el efecto, denominado Comité de Evaluación de Proveedores. El mismo es el responsable de la evaluación periódica de los proveedores, conforme a sus categorías, de modo a que estén debidamente habilitados para la provisión de materiales y servicios.

contamos con una clasificación de proveedores en tres categorías

Proveedores tipo 1

Aquellos proveedores de productos y servicios considerados críticos para la entidad, sin los cuales se puede ver afectado el servicio al cliente o la continuidad de los servicios de la organización. Son considerados proveedores importantes y claves. Estos proveedores requieren evaluación semestral.

Proveedores tipo 2

Aquellos proveedores cuyos servicios y productos requieren una erogación económica importante y que la calidad de los mismos es de suma importancia para nuestros procesos. Estos proveedores requieren una evaluación anual.

Proveedores tipo 3

Aquellos proveedores de productos y servicios secundarios o proveedores de materiales y servicios varios que se requieren en la organización en forma eventual u ocasional por lo que se requiere de mayor libertad para su adquisición o contratación atendiendo a cuestiones de disponibilidad, conveniencia y rapidez. Estos proveedores no requieren evaluación alguna.

criterios de evaluación de proveedores

Posición en el mercado
Calidad del producto o servicio
Entrega de servicios o productos a tiempo
Atención al cliente
Precio en relación con calidad y mercado
Personal capacitado
Documentación de proveedores
Reacción al problema
Capacidad para solucionar problemas
Respuestas a tiempo prometido
Responsabilidad Social y Ambiental – Conducta Ética

administrando la relación con los proveedores

desafíos y logros del área administrativa

El año 2010 fue un año cargado de desafíos muy ambiciosos, y al mismo tiempo de logros muy importantes para el área de Administración, entre los cuales se puede mencionar la culminación de la construcción y mudanza a la nueva Casa Matriz. Sin dudas, para todos los colaboradores, clientes, proveedores y para la sociedad en general, este edificio constituye una muestra de lo que se puede lograr en Paraguay con trabajo, compromiso y buen servicio.

Igualmente se ha cumplido con el cronograma de aperturas de Centros de Atención a clientes (CACs) concretando la habilitación de 13 CACs en el año, incluyendo la nueva Casa Matriz. El soporte brindado a los clientes internos y externos, la provisión de los insumos necesarios para llevar adelante las actividades propias del banco y el mantenimiento en cuanto a infraestructura y seguridad, constituyen los principales logros del área administrativa.

proceso de compras

Iniciamos juntos un gran desafío, la creación del Departamento de Compras e implementación de un procedimiento formalizado para el proceso de adquisiciones. Nuestra misión es la provisión de productos y servicios buscando mantener siempre el estándar de calidad que requiere el Banco.

Buscamos en el mercado, buenas opciones de proveedores con quienes logremos combinar Precio y Calidad, cuidando los costos y manteniendo la calidad.

El área de compras se enfoca directamente al trato con los diversos Proveedores, quienes son considerados nuestros aliados estratégicos.

Distribución de proveedores

Forman parte de nuestra cadena de valor más de 200 proveedores, de los cuales solo uno es internacional, para la provisión de bovinas de papel para las cajas. Los demás proveedores de insumos y servicios son empresas nacionales, en su mayoría Pymes.

la visión de nuestros proveedores

DANDRES y la Responsabilidad Social

Para Dandres S.A. la incorporación de prácticas de Responsabilidad Social es de un alto valor agregado al crecimiento y competitividad en el mercado debido a la incorporación de herramientas que sistematizaron los procesos internos y externos, desde un enfoque basado en valores. Hemos encontrado un camino de superación de estándares propios y los exigidos por el mercado pero dentro de un marco de aporte social.

Nuestra relación con Visión Banco

Gracias a la confianza de Visión Banco al incorporarnos al Proyecto de Incorporación de Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, hemos dado un giro de 360 grados en toda nuestra organización, lo cual generó un estrecho vínculo y un crecimiento junto a nuestro cliente en el desarrollo de estas prácticas. Hoy el compromiso de estas prácticas y su proceso de Desarrollo ha fortalecido verdaderamente el vínculo de Dandres S.A. y Visión Banco.

Martha Urunaga, Directora de DANDRES

SEVIPAR y la Responsabilidad Social

La implementación de un modelo de gestión de Responsabilidad Social Empresarial en SEVIPAR, ha generado un impacto altamente positivo y ha repercutido en todo el desarrollo empresarial hasta la fecha, en función a los programas de continuidad que se vienen desarrollando en SEVIPAR.

SEVIPAR busca posicionarse entre las 3 primeras empresas reconocidas a nivel nacional, por la eficiencia en su gestión técnica y administrativa, por el cumplimiento con el compromiso social en la generación de fuentes de trabajo y desarrollar un crecimiento progresivo como organización moderna de alta seguridad y tecnología avanzada, para dar satisfacción a sus clientes y lograr fidelidad de los mismos.

Nuestra relación con Visión Banco

Se han fortalecido los niveles de comunicación y relacionamiento, mediante la designación de un supervisor de la empresa que trabaja muy de cerca con el Banco. Esto ha beneficiado a ambas empresas, facilitando la satisfacción de las necesidades, a través del desarrollo de un sistema de retroalimentación ágil y en tiempo oportuno, para el cumplimiento de los requerimientos y las exigencias del trabajo diario.

Julia Jacobo, Directora de SEVIPAR

compromiso con la comunidad

Compromiso

Principales iniciativas comunitarias

Distribución de la inversión social

La intención en acción, voluntariado

compromiso con la comunidad

Tenemos un firme compromiso
con las comunidades donde operamos
porque nos interesa su desarrollo sostenible.

Queremos ser parte de las comunidades
y nuestro éxito en las mismas tiene directa relación
con el bienestar de sus pobladores.



las principales iniciativas comunitarias incluyen

“Un libro, una esperanza”

Fundación en alianza

“Promoviendo el espíritu emprendedor en los jóvenes”

Junior Achievement

“Tu vuelto hace que esta sonrisa sea real”

Fundación Fe y Alegría

“Complemento nutricional y salud”

Fundación Dequení

“Pasantías laborales de estudiantes secundarios y universitarios”

Con colegios y universidades

“Un techo para mi país”

Viviendas de emergencia

“Una vida más saludable”

Público interno-comunidad

“Colecta anual de alimentos”

Fundación Banco de Alimentos

“Oportunidades para jóvenes con discapacidad”

Visión Banco

Un libro, una esperanza

Fundación en alianza

Desde hace 7 años, un convenio de cooperación nos une con la “Fundación en Alianza”, para su programa denominado “Un libro, una Esperanza” en el que cooperamos con donación de textos escolares para alumnos de la Educación inicial, en escuelas del interior y de la capital, situados en zonas de escasos recursos, siendo nuestros colaboradores los artífices de las visitas a las escuelas para el proceso de entrega de los libros.

Gladys Estigarribia - Aux. Debidia Diligencia

Me llenó de emoción ver a los niños tan interesados en los libros, no pararon de mirar ni de hojear. La verdad fue un acto solidario tan importante para estos chicos carenciados... demostramos que si todos nos uniéramos podemos tener un PARAGUAY mejor.

20.895

libros para niños de escuelas carenciadas en 7 años

Complemento nutricional y salud

Fundación Dequení

Desde hace 12 años, apoyamos a la Fundación Dequení con recursos a ser destinados principalmente al complemento nutricional y la provisión de vacunas de fortificación para unos 1.300 niños, con el objeto de favorecer su presencia activa en las escuelas.

Dequení es una Fundación que brinda una atención integral a niños, niñas, jóvenes y sus familias, especialmente en lo que respecta a su educación y desarrollo, con el objeto de que se conviertan en ciudadanos formados y útiles a la sociedad.

1.300

*niños con complemento
nutricional cada año*

Promoviendo el espíritu emprendedor en los jóvenes

Junior Achievement

A través del Programa “La Compañía” de Junior Achievement, promovemos la iniciativa, la creatividad y el emprendedurismo en los jóvenes estudiantes de la educación media. El programa consiste en planificar, desarrollar, constituir y operar una empresa real, por un periodo de 14 semanas, viviendo la experiencia práctica de los negocios.

Los Gerentes de Visión, de los Centros de atención a clientes y sus colaboradores, son los asesores empresariales durante el tiempo que dure el programa, y asisten a las reuniones semanales de las compañías constituidas.

Fabián Duarte - Encargado Operativo – Centro de Atención a Clientes 10 Lambaré

El programa LA COMPAÑÍA de Junior Achievement es muy interesante. Me tocó vivir como estudiante de la secundaria y ahora como asesor de una de las empresas. A mí me ayudó bastante y creo que es una experiencia muy linda en donde aprendes muchas cosas que pueden contribuir para nuestro desarrollo profesional. Es un lindo desafío y espero seguir asesorando a futuras compañías!!

Antonella Ma. Preda - Atención al Cliente – Centro de Atención a Clientes Trinidad

“Desde ya estoy muy agradecida por la oportunidad que nos brinda el banco de tener experiencias como ésta, ya que no solo los chicos aprenden a formar su empresa, sino nosotros también con ellos”.

“...el programa es un excelente entrenamiento tanto para los chicos, como para nosotros, ya que nos ayuda a profundizar conocimientos sobre cómo administrar una empresa”

1.700

jovenes emprendedores en 7 años

Tu vuelto hace que esta sonrisa sea real

Fundación Fe y Alegría

A través de un convenio de cooperación, apoyamos los programas educativos y de desarrollo de la Fundación Fe y Alegría, trabajando en 12 departamentos, favoreciendo a más de 2.000 familias y beneficiando directamente a más de 20.000 niños, niñas y jóvenes.

Los clientes del Banco son involucrados con su aporte solidario por medio de un Programa de Redondeo de vuelto, generando así los recursos necesarios a ser destinados a los mencionados proyectos.

En el año 2010 fueron 20.511 beneficiarios de estos programas educativos, en 99 centros educativos, en 12 departamentos

20.000
niños y jóvenes, y

2.000
familias beneficiadas

Un techo para mi país

UTPMP

Esta alianza con UTPMP es un camino para lograr el objetivo de reducir la pobreza, dando el apoyo como Banco oficial. De esta forma afianzamos nuestro compromiso con la sociedad, articulando el trabajo mancomunado entre voluntarios del Banco, clientes y proveedores para el logro de un cambio profundo y transformación de la realidad de muchas familias paraguayas.

La construcción de viviendas en el Bañado Sur Cateura y en el Asentamiento Medalla Milagrosa de Ciudad del Este dieron inicio a las labores en el marco de esta alianza, dando participación activa en las jornadas de construcción a más de 100 colaboradores de Visión Banco quienes trabajaron en conjunto con las familias beneficiadas y voluntarios de la ONG.

35
*viviendas de emergencia
construidas en 2010*

Una vida más saludable

Público interno y comunidad

Comprometidos con nuestro público interno y con los miembros de las comunidades donde operamos, llevamos adelante campañas de promoción de una vida más saludable, orientando a la población con la emisión de materiales educativos sobre el sedentarismo y los riesgos cardiovasculares, el Tabaquismo y sus consecuencias, la drogadicción y el alcoholismo, los beneficios de la práctica de ejercicios físicos y la buena nutrición.

Pasantías laborales de estudiantes secundarios y universitarios

Con colegios y universidades

Cooperamos con el programa de pasantías laborales de estudiantes secundarios y universitarios, dándole la posibilidad de la experiencia del primer empleo, ayudándoles a adquirir conocimientos prácticos en la gestión empresarial.

total colaboradores voluntarios 2010

400

Oportunidades para jóvenes con discapacidad

Visión Banco

Apoyo a las olimpiadas especiales

Anualmente apoyamos a las olimpiadas de atletas especiales regionales que se desarrollan en varios departamentos en su etapa clasificatoria para las olimpiadas especiales a nivel nacional.

Colecta anual de alimentos

Fundación Banco de Alimentos

Por sexto año consecutivo apoyamos a la Fundación Banco de Alimentos en la Colecta anual de la fundación, cuya finalidad es la recolección de alimentos a ser destinados a hogares de niños, mujeres y ancianos, gracias al aporte de las personas industrias, comerciantes y clientes de los principales supermercados y comercios.

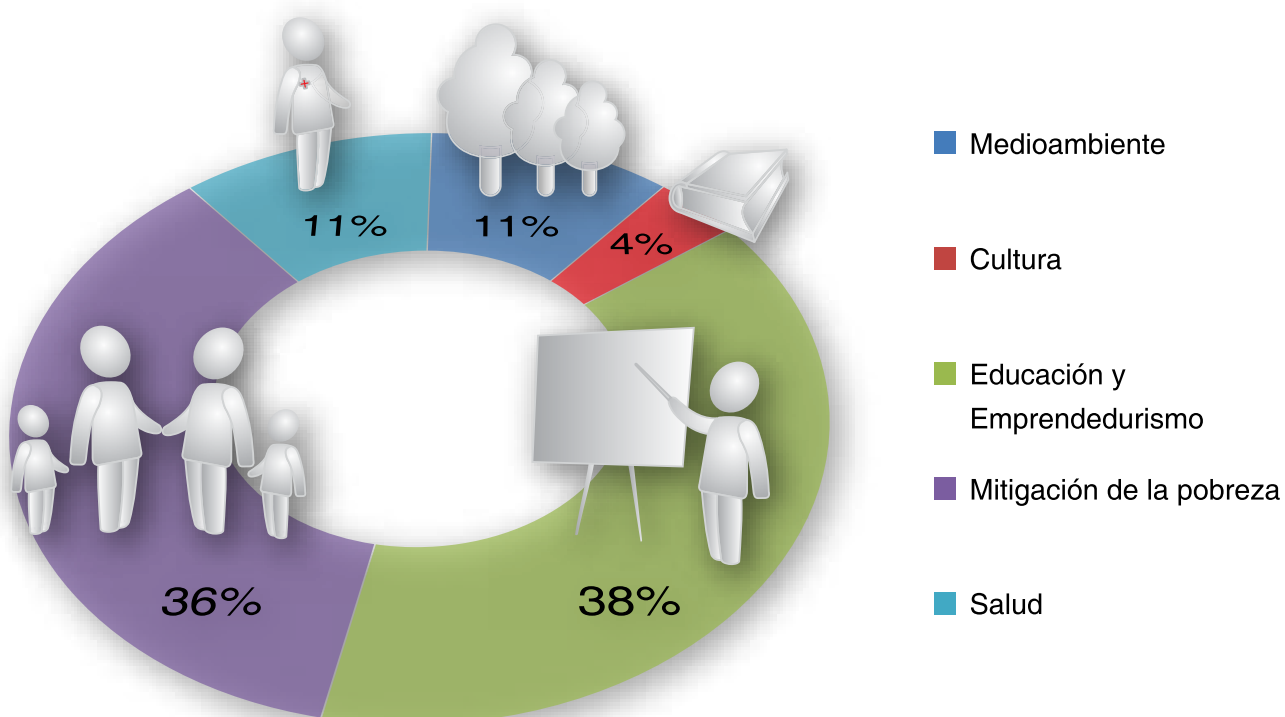
Apoyo a la Teletón 2010

Nuevamente en 2010 hemos apoyado el esfuerzo de la nueva organización de la fundación Teletón – Paraguay, en su compromiso con las personas con discapacidades físicas. Participamos activamente del Maratón de solidaridad emprendido por esta organización, donde realizamos un aporte importante para las obras sociales de Teletón, producto de una campaña solidaria interna donde se involucraron decididamente los miembros del capital humano del Banco y la misma Entidad.

alianzas interinstitucionales con fundaciones y organizaciones de la sociedad civil

Áreas de inversión	Organizaciones					
Educación 	Fe y Alegría	Fundación en Alianza	Dequení	CIRD	CDI Partidí	Dende
Emprendedurismo 	Junior Achievement	Dende				
Medioambiente 	Fundación Moisés Bertoni	Geam Procicla				
Mitigación de la Pobreza 	Banco de Alimentos	Un techo para mi país	Habitat para la Humanidad	Secretaría de Acción Social	Dequení	
Derechos de los Niños 	Corazones por la Infancia	Global Infancia	Dequení	Fe y Alegría	Teletón	
Inclusión y Discapacidad 	Fundación Saraki	Fundación Solidaridad	Teletón			
Salud 	Cruz Roja Paraguaya	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social				

distribución de la inversión social



▼ la intención en acción...

voluntariado

anécdotas y reflexiones de nuestros colaboradores voluntarios...

Roberto Mongelós Edwards

Centro de Atención a Clientes General Santos

Esa mañana en particular, me levanté mucho más ansioso y eufórico que de costumbre. Era el día en que debía ir junto con mis compañeros del Banco a la colecta anual de alimentos... Con mi mejor sonrisa me dispuse a repartir los folletos explicativos y las bolsas plásticas adonde irían las donaciones. En ese menester me encontraba cuando se acercó a mí una humilde anciana. En un principio no llamó mi atención. Le entregué hasta casi displicente el folleto en cuestión y la bolsa de alimentos. Que Dios lo bendiga!... me dijo. Y lentamente, con esa forma de caminar que tienen los ancianos que no tienen prisa por llegar a ningún lado, ingreso al establecimiento.

Yo quedé pensativo, esa noble mujer, de rostro cansado y desteñida figura, era a mí a quien bendecía. Pasaron los minutos y luego de lo que pareció una larga espera, se acercó a mí, con esa fuerza y determinación que sólo tienen las heroicas mujeres de nuestra tierra, me entregó orgullosa la bolsa de su generosa donación. Yo sabía que lo que me estaba ofreciendo iba más allá de su humilde posibilidad económica. Era evidente que deseaba compartir sus escasos víveres con quienes a su entender necesitaban más que ella.

Pensé, es esta la verdadera mujer paraguaya, sufrida, sencilla y altruista. Tomé su bolsa, y apretando sus cálidas manos contra las mías, también la miré a los ojos y con palabras roncas de emoción, pero que con orgullo me brotaron, le dije... Gracias Abuela, pero soy yo quien debo decirle a usted... QUE DIOS LA BENDIGA!!!

Ma. José Mendieta

Área de Responsabilidad Social

Una de las experiencias más lindas que pase dentro del Banco, fue participar por primera vez en la construcción de un techo para mi País. ...me di cuenta al llegar que no era solamente construir una casa, eran familias con un sueño, que es el de poder vivir bajo un mejor techo, dar una mejor calidad de vida a sus familias... Gracias a que el Banco tuvo la iniciativa de participar en la construcción de un techo, pude tener la satisfacción de ver a una familia sonreír por su casa, y creo que esta sensación nadie puede comprar!!

Laura Solís

Encargada de Catastro

Construcción del 29 y 30 de mayo de 2010 – Un Techo para mi País

Hoy puedo decir que vivir esa experiencia hizo posible que verdaderamente pueda sentir una tremenda satisfacción al ACTUAR y hacer algo para luchar contra la EXTREMA POBREZA, estaba haciendo “algo” por las personas más necesitadas!

Es bueno tener siempre la oportunidad de ponernos la camiseta de Visión Banco para apoyar emprendimientos solidarios y nobles!

compromiso con el medio ambiente

Política de gestión ambiental
Gestión de nuestro impacto
ambiental
Programa “Plantemos nuestro
futuro”
Política de crédito con criterios
ambientales
Inversión ambiental

gestión ambiental

Entendemos que ser socialmente responsable es asumir responsabilidad total por los impactos de nuestras acciones sobre el ambiente natural, considerando los diferentes sistemas naturales y modificados, la conservación del suelo y la biodiversidad, asegurando el mantenimiento de los ecosistemas, para lograr un desarrollo más sostenible.

nuestra política ambiental

Considerar la Protección del Medio Ambiente como base del desarrollo y responsabilidad de la organización.

Prevenir toda forma de contaminación ambiental.

Trabajar en la Mejora Continua de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Promover la educación ambiental con todos los colaboradores, accionistas, clientes, proveedores, las comunidades donde operamos y la sociedad en general.

Cumplir de forma irrestricta la Normativa Ambiental.

Lograr el uso más eficiente y racional de los recursos naturales y las materias primas necesarias para el desarrollo de nuestros servicios.

Reducir la generación de residuos sólidos, emisiones, ruidos y aguas residuales.

Considerar criterios ambientales en el análisis y evaluación de riesgos de las operaciones financieras

Accionar proactivamente hacia proyectos de conservación ambiental, su financiamiento y las mejoras de procesos de producción y/o servicios con clientes, incluyendo agua, regadíos, urbanismo, energía y otros temas de interés.

Apoyar iniciativas ambientales de la sociedad (OSC, ONG, otros) para estudios sobre problemática ambiental a través de proyectos, patrocinio, investigaciones sobre biodiversidad y desarrollo, publicaciones, seminarios, congresos, otros.

**Nuestra nueva Casa matriz
fue pensada y diseñada
para que sea un edificio
“sustentable, generoso y armónico
con todas las partes interesadas”,
es decir, considerando a todos
sus públicos y al medio ambiente.**

gestión de nuestro impacto ambiental

papel

Dentro de las actividades tendientes hacia una gestión eco-eficiente, el mejor uso del papel fue uno de los temas abordados con más fuerza, en seguimiento a las actividades iniciadas por Visión Banco en años anteriores. Esta acción se realiza en cooperación con el Programa PROCICLA de Gestión Ambiental para el desarrollo sostenible (GEAM). El papel es uno de los materiales más utilizados en el Banco, para el 2010 se registra la adquisición de 32 toneladas. Esto representa un incremento en relación a años anteriores, debido básicamente al crecimiento de la institución a través de la habilitación de nuevos Centros de Atención al Cliente (CAC) y Puestos de Atención al Cliente (PAC) en todo el país.

Considerando los diferentes tipos de papeles que se utilizan en la institución, en el corto plazo, se tomaran registros sobre el uso de los mismos, de tal forma a iniciar la implementación de mejores prácticas de uso y al mismo tiempo abarcar otros, como el plástico.

Materiales entregados a PROCICLA en Kg.	2008	2009	2010
*Papel blanco impreso	12.354	8.856	3.919
**Papel mezcla colores	7.410	6.825	11.830
Cartón	2.130	1.132	1.043
Total entregado	21.894	16.813	16.792

* Este dato muestra una importante disminución en relación a los papeles blancos impresos recolectados en el 2010, lo que indica una mejor utilización de los mismos y por sobre todo resaltar que gran parte es reutilizada sea directamente en la reimpresión o en la confección de blocks de notas que son distribuidas a diferentes dependencias del Banco.

** Se estima que el aumento en la recolección de papeles en la categoría “mezcla colores”, se debe al crecimiento de las actividades del banco.

Sin embargo, la gran cantidad de papel en la categoría mezcla colores (sumado a papel blanco impreso) demuestra los resultados de la campaña, en el sentido de lograr una mayor reutilización de papeles y promoción del reciclado. Se puede apreciar también que, a pesar del crecimiento del Banco y mejora en la recolección, se ha logrado una disminución en la generación de este tipo de residuo, en comparación al 2008 y 2009.

En general, la campaña de mejor uso de papel en Visión Banco ha representado un 49% (16,7 Ton) de reutilización, del total de papel adquirido en el año 2010.

Domingo René Palacios
Encargado de Gestión
Ambiental

consumo de energía

El 2010 marca una nueva etapa para Visión Banco en relación al compromiso hacia un uso más eficiente de la energía. La nueva casa matriz cuenta con tecnología de punta y diseño que permite un aprovechamiento mayor de la luz natural. Por otro lado, todo el edificio cuenta con artefactos y accesorios que ahorran energía como lámparas de bajo consumo. Esta operación se replica en todas los Centros de Atención a Clientes y puestos de atención a clientes distribuidos en todo el país.

La inversión en equipos más eficientes en el uso de energía ha sido considerable, todas las impresoras, equipos electrónicos, computadoras, cumplen con normas internacionales (Norma RoHS sobre Uso restringido de ciertas sustancias peligrosas y características técnicas de Ahorro de Energía), esto permite, para el caso de los equipos informáticos, un ahorro de más del 20% de energía.

Otro aspecto resaltante es la adquisición de las impresoras multifunción para todo el Banco, que representa una fuerte inversión de respeto hacia el ambiente y el ahorro energético.

El sistema de refrigeración para la Casa Matriz y los demás locales del banco, cuentan con equipos acondicionadores de aire que cumplen con las especificaciones técnicas, de cuidado ambiental y de ahorro de energía.

agua

En la construcción de la nueva casa matriz de Visión Banco, se previó la inclusión de tecnología para el uso más eficiente de agua en el edificio. Toda la construcción, sanitarios, sistema de regadío y otros, cuenta con sistemas automáticos que regulan el uso de agua, favoreciendo el consumo más racional de este recurso.

En el 2011 se realizarán las primeras mediciones en relación al consumo de agua en la casa matriz en comparación al uso en años anteriores, de tal forma a establecer estrategias para asegurar el uso adecuado de este recurso, en especial en todos los locales del Banco.

emisiones, vertidos y residuos

Para que la institución pueda hacer un seguimiento de su desempeño ambiental y asegurar que sus acciones efectivamente reducen sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), estos deben medirse mediante el desarrollo de un inventario de GEI, una lista de las fuentes de emisión y la cantidad. Esta medición nos permitirá conocer los riesgos y oportunidades, seguir su progreso y crear una estrategia para reducir las emisiones con cantidades medibles.

En esta etapa, dando continuidad a la medición de las emisiones de gases de la flota de vehículos del Banco y gracias a las evaluaciones realizadas, Visión Banco cuenta con 37 nuevas unidades FLEX (automóviles y camionetas), con lo cual estaremos disminuyendo aún más nuestras emisiones.

Huella de Emisión de Gases de Vehículos de Visión Banco

Control emisión de gases	Cantidad	Resultado 2008	Cantidad	Resultado 2009	Cantidad	Resultado 2010
Vehículos controlados	12	Promedio 2,46	22	Promedio 1,93	20	Promedio 2,8
Vehículos dentro del rango permitido	10	Emisión < a 4	22	Emisión < a 4	15	Emisión < a 4
Vehículos fuera del rango	2	Emisión > a 4	0	Emisión > a 4	5	Emisión > a 4
Promedio años de uso	N/D	N/D		N/D		11 años

medición de la huella de carbono

Visión Banco no ha sido pasible de ningún tipo de sanciones por incumplimiento de las normas ambientales

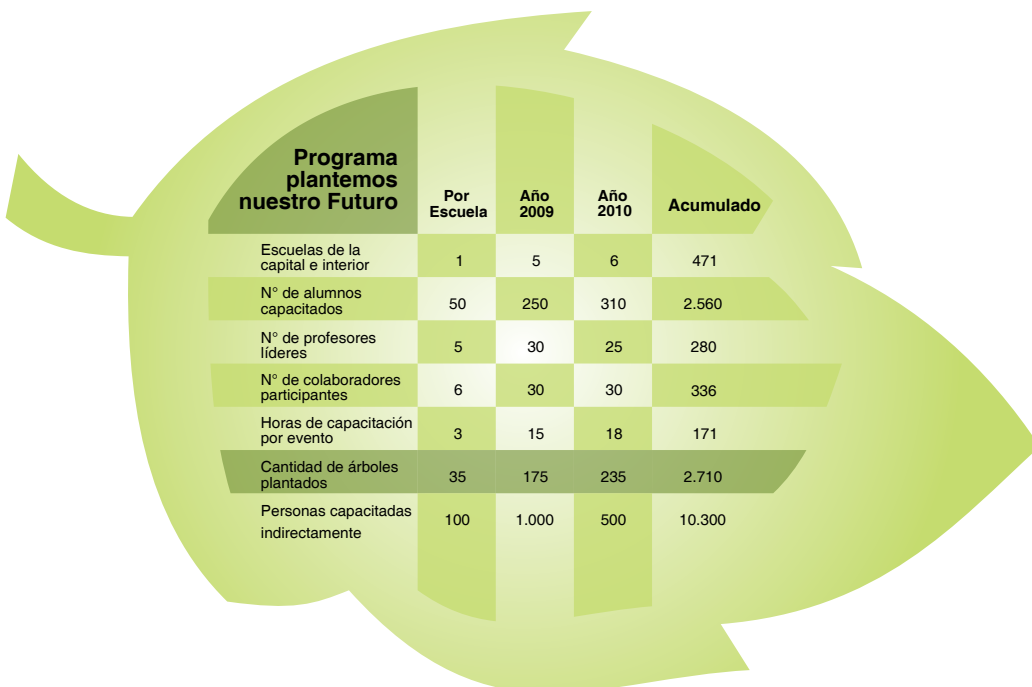
Hemos iniciado la recolección de datos para la medición de las emisiones de CO₂ de acuerdo a la metodología reconocida por el Green House Gas Protocol (GHG), cuyo resultado nos ayudará a establecer metas de reducción de emisiones. Esta medición será extensiva a emisiones indirectas, especialmente las relacionadas al uso de energía eléctrica y los vuelos realizados por los colaboradores del banco en representación de la institución para participar en eventos, cursos, congresos y otros.

programa “plantemos nuestro futuro” educación y biodiversidad

El Programa “plantemos Nuestro Futuro” se viene ejecutando desde hace varios años, en colaboración con la Fundación Moisés Bertoni, con el objetivo de concienciar a la sociedad y a las instituciones educativas sobre la importancia de los árboles y la biodiversidad en nuestro ambiente.

En 2010 realizamos plantaciones con cinco colegios de la zona de gran Asunción y en las ciudades de Ita, Villa Hayes y Villeta, donde participaron en total unos 310 niños más los docentes y directivos de las entidades educativas. Los plantines utilizados en las plantaciones corresponden a especies nativas de nuestro país.

Nuestro plan ambiental prevé también el desarrollo de acciones tendientes a la información, sensibilización y capacitación de todos los colaboradores. Esta actividad se inició en diciembre del 2010 con la emisión de mensajes de contenido ambiental, relacionados a los recursos naturales, a su uso responsable y conservación en general. Así también, se tiene previsto un calendario de capacitaciones en temas ambientales a lo largo del 2011.

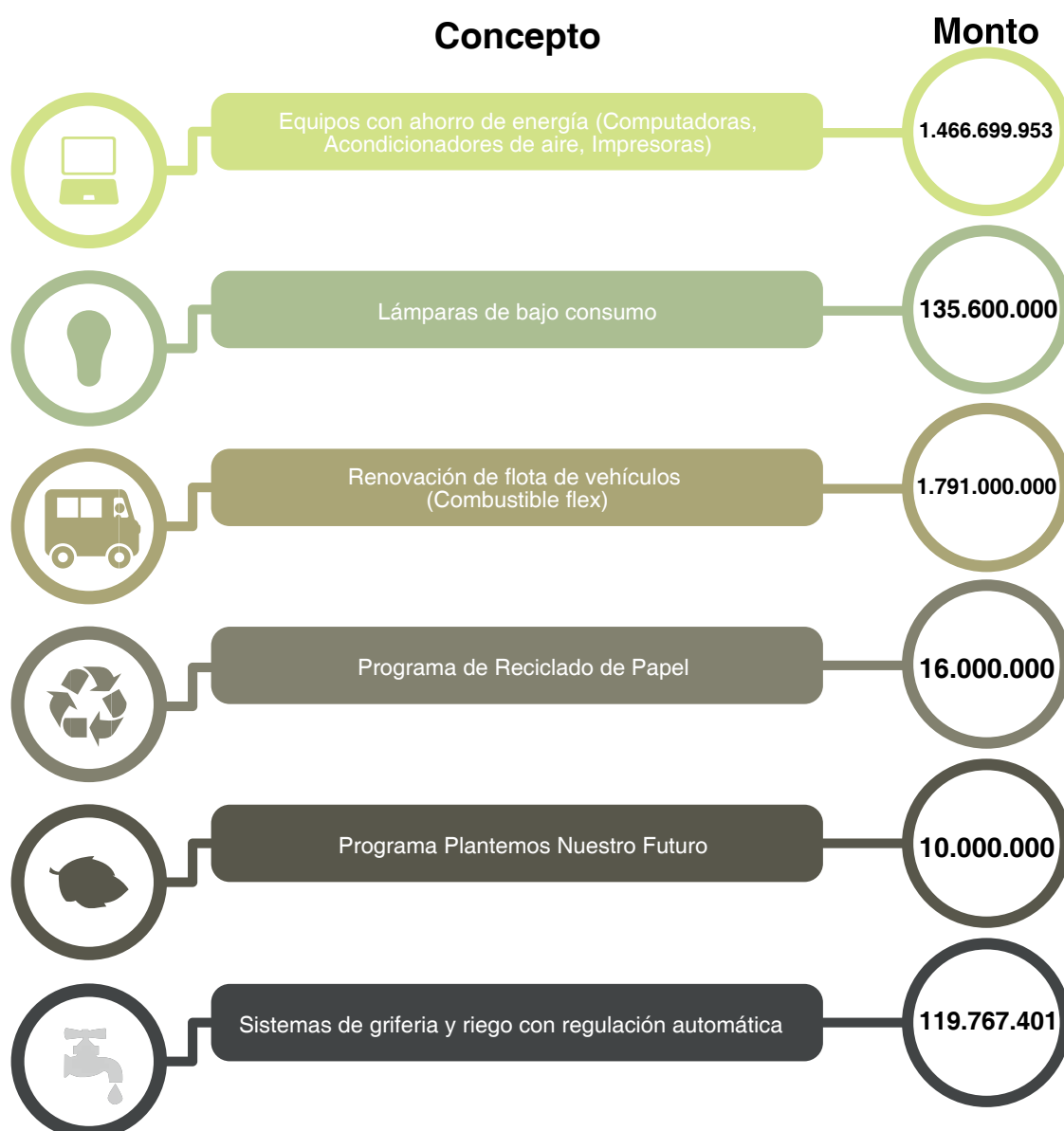


Programa plantemos nuestro Futuro	Por Escuela	Año 2009	Año 2010	Acumulado
Escuelas de la capital e interior	1	5	6	471
Nº de alumnos capacitados	50	250	310	2.560
Nº de profesores líderes	5	30	25	280
Nº de colaboradores participantes	6	30	30	336
Horas de capacitación por evento	3	15	18	171
Cantidad de árboles plantados	35	175	235	2.710
Personas capacitadas indirectamente	100	1.000	500	10.300

política de crédito con criterios ambientales

Visión Banco cuenta con una política de crédito donde se establecen condiciones aplicables en general a todos los productos crediticios. Estas incluyen condiciones no aceptables para el otorgamiento de créditos, como por ejemplo, actividades y/o proyectos no enmarcados dentro de las normas ambientales vigentes para el país.

inversión ambiental



desempeño económico

No solo números... el equipo de finanzas

Valor económico generado y distribuido

El balance general

El estado de resultados

Gestión del riesgo

Metas 2011

▼ no sólo números... el equipo de finanzas

El año 2010 estuvo cargado de importantes desafíos para el área de Finanzas, uno de los principales que podemos citar fue el de mantener la transparencia, rapidez y veracidad en cuanto a información financiera se refiere para nuestros prestigiosos contactos nacionales e internacionales, tales como los organismos regulatorios, las calificadoras de riesgos, certificadoras, auditoría externa, fondeadores y accionistas.

A lo largo del año, hemos cumplido satisfactoriamente con las reconocidas calificadoras Standard & Poor's y la Feller Rate. Así como también, hemos iniciado la contratación de los servicios profesionales de auditoría externa con Deloitte, tras haber culminado con la auditoría externa Price Waterhouse Coopers después de varios años de productivas gestiones.

También hemos apoyado el crecimiento del Banco dando soporte a las distintas áreas y optimizando los recursos. Así mismo, concretamos préstamos estratégicos con nuevos e importantes organismos financieros internacionales, incorporando accionistas como Microvest y la Corporación Andina de Fomento, fruto del prestigio y la confianza que transmite el banco no solo a nivel nacional, sino también a nivel internacional.

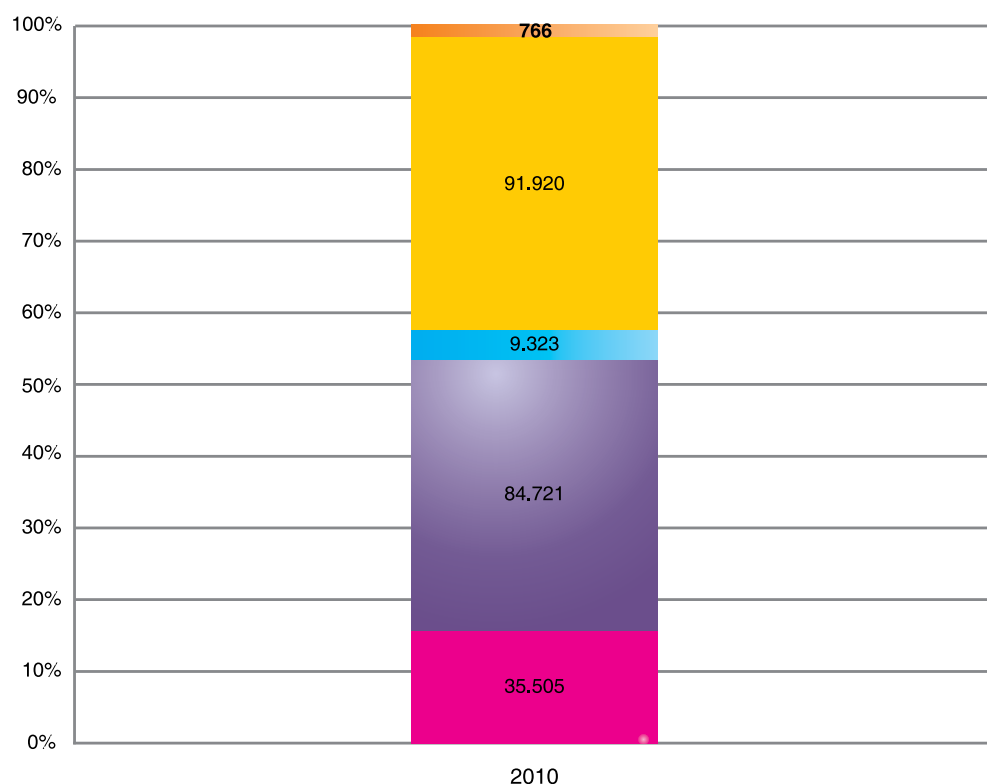
valor económico generado y distribuido

Visión Banco busca ser un actor clave en el desarrollo económico y social del país, convirtiéndose en un actor importante en la creación de valor, siendo esta una de sus principales funciones y el aporte más importante a la sociedad. No se trata de generar valor solo para los accionistas sino de crear valor para los colaboradores, clientes, proveedores y la sociedad en general.

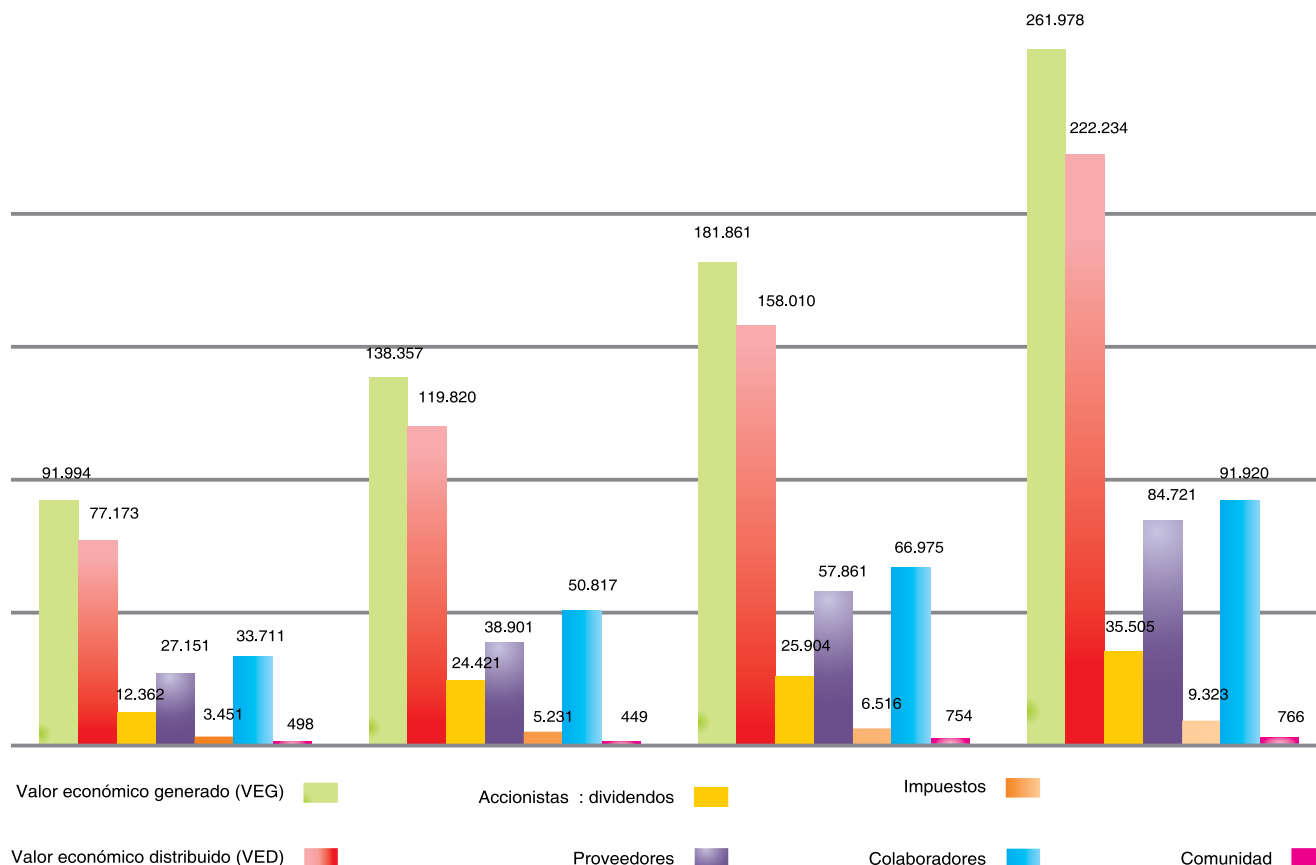
A continuación presentamos la información sobre la contribución de Visión Banco en la generación de valor agregado a la economía paraguaya y la distribución de este valor entre sus principales grupos de interés.

Se presentan datos de los años 2009 y del 2010, en forma alineada a los estados financieros de estos períodos.

Cuadro del EVA	2007	2008	2009	2010
Valor económico generado (VEG)	91.994	138.357	181.861	261.978
Valor económico distribuido (VED)	77.173	119.820	158.010	222.234
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	14.821	18.537	23.852	39.744



evolución del EVA años anteriores



Valor económico generado y distribuido	(millones de Bs) 2007	(millones de Bs) 2008	(millones de Bs) 2009	(millones de Bs) 2010
(+) Valor económico generado (VEG)	91.994	138.357	181.861	261.978
Margen de intermediación	67.766	100.991	139.513	199.287
Comisiones netas	17.476	22.044	30.422	43.493
Actividad de seguros	0	0	0	0
Otros ingresos ordinarios (1)	7.281	10.904	11.741	19.240
Otras ganancias y pérdidas netas	-528	4.418	185	-42
(-) Valor económico distribuido (VED)	77.173	119.820	158.010	222.234
Accionistas : dividendos	12.362	24.421	25.904	35.505
Resultado atribuido a la minoría	0	0	0	0
Proveedores y otros gastos de administración (excluidos sueldos y salarios)	27.151	38.901	57.861	84.721
Sociedad: Impuestos	3.451	5.231	6.516	9.323
Empleados: gastos de personal	33.711	50.817	66.975	91.920
Contribuciones a la comunidad: Recursos destinados	498	449	754	766
(-) Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	14.821	18.537	23.852	39.744
Provisiones y amortizaciones (2)	11.163	11.526	16.437	29.521
Reservas	3.658	7.011	7.415	10.223

distribución del valor económico (ved)

proveedores

Costos operacionales

Este concepto de costos está vinculado a aquellos necesarios para el desarrollo de las operaciones. Casi el 100% de nuestros proveedores son nacionales y la gran mayoría son PyMEs, por lo cual consideramos que el valor agregado en este segmento ayuda al desarrollo de pequeñas y medianas empresas de nuestro país.

colaboradores

Remuneraciones y beneficios

La inversión realizada en este concepto está vinculada al desarrollo de nuestros colaboradores, a través de programas de formación orientados a fortalecer sus competencias profesionales y su empleabilidad, el acceso a asistencia médica, actividades de integración y de calidad de vida, así como su desarrollo económico y el de sus familias a través de la generación de empleo para más de 1.200 colaboradores.

gobierno

Pagos e impuestos

Esta inversión se refiere al pago de obligaciones fiscales al estado durante el año 2010. El pago de impuestos constituye una obligación ciudadana que aporta valor a través de las acciones realizadas por el estado en la construcción de valor público.

comunidad

Educación y desarrollo

Apoyamos a distintas organizaciones que tienen como objetivo la generación de valor social para la comunidad, tales como Teletón, Dequení, Fundación Fe y Alegría, Un Techo para mi País, Junior Achievement y Fundación Moisés Bertoni, además de otros proyectos orientados a contribuir con el desarrollo social de las comunidades donde operamos.

el balance general

En 2010 Visión Banco SAECA llevo adelante su plan de tercer año de operación como Banco y ganó participación de mercado y escaló posiciones en el ranking en todos los rubros; excepto en préstamos totales donde mantuvo su posición.

La tarea del año fue realizada por un equipo de colaboradores muy motivados y dotados de todos los recursos para el logro de las metas establecidas.

Durante 2010; a pesar del gran crecimiento el Banco mantuvo su foco en las Microfinanzas.

AÑO 2009	(*) Sistema G.	%	Visión G.	%	Posición
Activos Totales	34.212.995	100%	1.474.423	4.30%	9
Prestamos Totales	19.368.802	100%	1.042.632	5.38%	6
Depósitos Totales	27.275.254	100%	1.116.008	4.09%	10
Patrimonio	3.549.620	100%	130.211	3.66%	10
Capital	1.012.103	100%	67.540	6.67%	5

AÑO 2010	(*) Sistema G.	%	Visión G.	%	Posición
Activos Totales	42.230.260	100%	2.174.070	5.15%	7
Prestamos Totales	27.254.105	100%	1.509.445	5.54%	6
Depósitos Totales	32.579.126	100%	1.617.485	4.96%	8
Patrimonio	4.478.175	100%	198.858	4.44%	7
Capital	1.614.628	100%	114.018	7.06%	4

(*) No incluye Banco Nacional de Fomento

patrimonio neto

El Banco acompañó a la estrategia de crecimiento en los negocios con una fuerte inyección de capital durante 2010. El capital integrado creció más del 70% y el patrimonio efectivo casi en igual proporción. Cerramos el año con una relación de Patrimonio efectivo del 13.19% como indicador de solvencia y con aumentos de capital previsto y emisión de Bonos Subordinados agendados para sostener la estrategia de expansión en 2011.

Patrimonio Efectivo de Visión Banco S.A.E.C.A. al 31 de Diciembre de 2009/2010 (en millones de guaraníes)

PATRIMONIO EFECTIVO 2009		Val. Abs.	%
Cuentas Patrimoniales			
1	Capital Integrado	65.772	51,22%
	Capital Secundario	928	0,72%
	Prima de Emisión	841	0,65%
2	Reservas	29.351	
	Legal	20.851	16,24%
	Facultativas		
	Genéricas p/ Cart. Y Conting		
	Reservas de Revalúo	8.500	6,62%
3	Bonos Acumulados	31.510	24,54%
4	Resultados Acumulados		
5	Resultados del Ejercicio		
6	Menos:		
	Particip. En Entid. Filiales		
	Acciones en Bancos del Exterior		
	Déficit de Previsiones		
7	Patrimonio efectivo total	128.402	100,00%

PATRIMONIO EFECTIVO 2010		Val. Abs.	%
Cuentas Patrimoniales			
1	Capital Integrado	111.198	52,51%
	Capital Secundario	928	0,44%
	Primas de Emisión	1.892	0,89%
2	Reservas	38.028	17,96%
	Legal	28.266	13,35%
	Facultativas	0	
	Genéricas p/ Cart. y Conting.	0	
	Reservas de Revalúo	9.762	4,61%
3	Bonos Subordinados	59.732	28,21%
4	Resultados Acumulados	0	
5	Resultados del Ejercicio	0	
6	Menos	0	
	Particip. en Entid. Filiales	0	
	Acciones en Bcos. del Ext.	0	
	Déficit de Previsiones	0	
%	Cuentas Patrimoniales	211.778	100%

RELACIÓN CAPITALES Y CAPACIDAD DE CRECIMIENTO ACTIVOS

DATOS AL:

31/12/2010

A) CONTROL CAPITAL INTEGRADO - CAPITAL MÍNIMO

• Capital Integrado →	111.197.755.298
• Capital Mínimo Exigido (circular S.B.S.G. 01/2009)	28.396.000.000
• Superávit de Capital Mínimo →	82.801.755.298

B) CAPACIDAD DE CRECIMIENTO ESTIMATIVO DE OPERACIONES

Conceptos	Montos
• Patrimonio Efectivo	211.777.739.158
• Activos y Contingentes Ponderados	1.605.132.818.568
• Relación PE / Activos y Cotg. Ponderados	13,19%
(*) Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital	
• Patrim. Efectivo x 10 Veces (Relación Mínima 10 %)	2.117.777.391.580
• (-) Activos y Contingentes Ponderados	1.605.132.818.568
• Crecimiento estimativo de Activos	512.644.573.012

TOTAL DEL ACTIVO → 2.174.069.857.121

estado de resultados

2010 fue el año de mayor crecimiento del sector bancario, fundamentalmente en su cartera de créditos y los resultados sobre Activos y Patrimonio también extraordinarios; cerrando el año con una Banca sólida, rentable y ampliando la bancarización del país.

Visión Banco SAECA llevó adelante el tercer año de su plan desarrollado para insertarse en el sector bancario y cerró el año con 65 puntos de atención y más de 178.000 clientes.

La estructura porcentual del Estado de Resultados no varió en forma sustantiva en 2010, en el rubro de revisiones se refleja un incremento, producto de mayores provisiones para cumplir con los indicadores meta del Banco

	2009	2010
Ganancias Financieras	100,00%	100,00%
Perdidas Financieras	-37,38%	-34,63%
Resultado antes de Provisiones	62,62%	65,37%
Provisiones	-7,63%	-9,73%
Resultado después de Provisiones	54,98%	55,64%
Resultado por Servicios	14,12%	14,34%
Resultado Bruto	69,11%	69,98%
Otras Ganancias operativas	6,57%	6,56%
Otras Pérdidas operativas	-59,59%	-59,80%
Resultado Operativo Neto	16,09%	16,75%
Resultados Extraordinarios	0,76%	0,36%
Ganancias Extraordinarias	1,28%	0,77%
Pérdidas Extraordinarias	-0,52%	-0,41%
Ajuste de Resultados de Ejercicios anteriores	0,36%	-0,25%
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	17,21%	16,85%
Impuesto a la Renta	-1,74%	1,78%
Utilidad después de Impuesto a la Renta	15,47%	15,08%

Los resultados por servicios mantuvieron su participación y el desafío para el 2011 es incrementar este indicador a pesar de la competencia creciente.

El escenario del 2011 es un escenario de inflación y caída brusca del tipo de cambio, lo que llevaría a variaciones en los tipos de interés, aunque aún así podríamos esperar una leve caída del margen en el año.

	Dic-06	Dic-07	Dic-08	Dic-09	Dic-10
Rendimiento Promedio de la Cartera Neta	30,14%	26,66%	25,60%	24,03%	22,73%
Costo Promedio de la Cartera de Depósitos	10,14%	10,17%	8,81%	8,19%	7,33%
Gastos Operativos sobre Cartera Neta Promedio	18,61%	16,97%	16,17%	14,74%	13,99%
Utilidad sobre Patrimonio Promedio	29,74%	29,32%	40,51%	29,78%	27,79%
Utilidad sobre Activos Promedio	3,42%	3,15%	3,77%	2,77%	2,51%

El desafío en este contexto será seguir ganando en eficiencia, (ver gastos operativos sobre cartera neta promedio), así como costos financieros menores y rentabilizar la liquidez.



gestión del riesgo

Geraldino Prieto
Gerente de Riesgos

Durante 2010 y hacia finales del año se han hecho ajustes organizacionales que apuntan a arrancar el 2011 con una organización del área de riesgo que contempla la medición y monitoreo de los distintos riesgos. Así se ha decidido crear las áreas de Riesgo Operacional, Riesgo de Créditos que sumados al Riesgo Financiero nos permitirá tener las mediciones necesarias para gestionar todos los riesgos mencionados.

Esta área, efectivamente, está fortaleciendo y ampliando su estructura para sistematizar el seguimiento de los riesgos con el objeto de acompañar las exigencias del rápido crecimiento del banco así como de adoptar las directivas y exigencias del ente regulador.

La función de la unidad es de apoyo y asesoría al Comité Ejecutivo y al Comité de Gerentes en lo referente al análisis, administración y seguimiento de los temas relacionados con la gestión de riesgo del Banco, en esa función propone políticas y criterios destinados a establecer límites de manera que la institución realice sus operaciones dentro de un perfil controlado de riesgos, que garantice su sostenibilidad económica y operativa.

Desde el punto de vista de riesgos crediticios y como institución enfocada preferentemente al sector de las Microfinanzas, la Unidad de Riesgos trabaja con una tecnología diseñada especialmente para el segmento, con un fuerte apoyo de una estructura descentralizada de aprobaciones que, además de Casa Matriz funciona en los Centros de Atención a Clientes localizados en todo el país.

riesgo de liquidez

Cerramos el año con un indicador de cobertura de Disponible sobre Depósitos Vista del 65%, reflejando los indicadores del 2010 un mejor manejo de la liquidez dentro de los modelos definidos por el Banco. La actividad crediticia que tuvo su pico más alto de crecimiento en el año, en todo el sistema y que en Visión estuviera por encima del 40%, fue realizado en el caso de Visión Banco preservando sus indicadores de liquidez.

La política en este sentido es conservadora y está además respaldada por la recuperación de la cartera en aproximadamente 18 meses lo cual es un reaseguro ante eventuales presiones de liquidez. La cartera de Visión Banco SAECA tiene la característica de un nivel muy alto de recuperación mensual, característica de los segmentos de consumo y crédito a la microempresa donde está concentrada la cartera de créditos.

Las políticas de calce son evaluadas en forma permanente, dado el crecimiento de los depósitos a la vista donde tenemos un foco especial en la medición de la volatilidad de los mismos.

El mismo foco tenemos en los niveles de tasa de interés que afecta al movimiento de depósitos a la vista y a Plazo, así como el tipo de cambio que mueve los depósitos al dólar o guaraní según la percepción del mercado.

La estrategia ante escenarios de restricción de liquidez incluye líneas de crédito disponibles en Bancos; Agencia Financiera de Desarrollo; y ralentización de desembolsos.

riesgo de tasa de interés

Las tasas activas de interés (préstamos) en guaraníes tuvieron un comportamiento importante a la baja durante 2010; notándose una menor disminución en el segundo semestre del año donde se redujo el ritmo de la caída.

Las Tasas Pasivas (Depósitos) en guaraníes se mantuvieron con pequeñas variaciones y hacia fin de año presentaron una leve tendencia al alza.

En dólares las variaciones son menos significativas, aunque las tasas activas disminuyeron poco y las pasivas subieron hacia finales de año en forma importante.

El rendimiento de la cartera así reflejó menores tasas en el último semestre del año.

El spread total disminuyó en el año de Enero a Diciembre en 3,33 puntos porcentuales.

La estrategia del Banco en cuanto a las tasas de interés es ajustarse al mercado y a la competencia con variaciones suaves de manera a favorecer un comportamiento prudente en el mercado; gracias a la gran diversificación de las fuentes de fondeo e instrumentos de captación, así como una cartera diversificada por sectores y tamaños y con el reaseguro del calce por monedas y plazos.

riesgo cambiario

El tipo de cambio, tuvo un comportamiento más volátil durante 2010, hacia mediados del segundo semestre empezó una tendencia a la depreciación llegando a pasar los 4.900 por dólar y cayendo aproximadamente a 4.500 por dólar al cierre.

La política del Banco en cuanto al riesgo cambiario es la de no asumir posiciones abiertas más allá de las necesarias para la operatoria diaria, de ofrecer el servicio de compra y venta de monedas a sus clientes.

riesgo macroeconómico

Hacia a finales del año empezó a sentirse una fuerte presión inflacionaria que se manifestó en la mayoría de los países de la región y se presagiaba por otro lado una fuerte apreciación de la moneda por el ingreso extraordinario de divisas a la economía, así el escenario inicial del 2011 presentaba riesgos macroeconómicos que afectaron los tipos de interés y la cotización de la moneda.

riesgo de crédito

El desempeño de la cartera en 2010 refleja nuestro compromiso con el sector de las microfinanzas, con el 53,35% de la cartera en microempresas y la cartera de consumo más tarjetas de crédito el 23,30%.

El indicador de créditos vigentes sobre Activos del 69,3% se compara favorablemente con el 55,4 promedio del sistema y otros, ubica en el cuarto lugar del ranking de este indicador.

Durante el 2010 se trabajó en la estrategia de selección de riesgos a través de la mejor tecnología crediticia para la atención a las pequeñas y medianas empresas y se incluyó una revisión completa a la tecnología de atención a los microcréditos que impactará en nuestra gestión en el 2011.

Calidad de la cartera

La cartera en mora mayor a 30 días fue del 1,68% que se compara adecuadamente con los promedios del sistema. La cobertura de provisiones mantiene el lineamiento de las políticas del Banco que establece cobertura de mora mayor a 30 días arriba del 100% y por supuesto el cumplimiento de las normativas al respecto. Al cierre, la cobertura de provisiones sobre mora mayor a 30 días fue del 109,55%.

La revisión de la tecnología crediticia sumada a la especialización por tamaños de créditos de los oficiales de cuenta es la base sobre la que se sustentará el futuro crecimiento de la cartera.

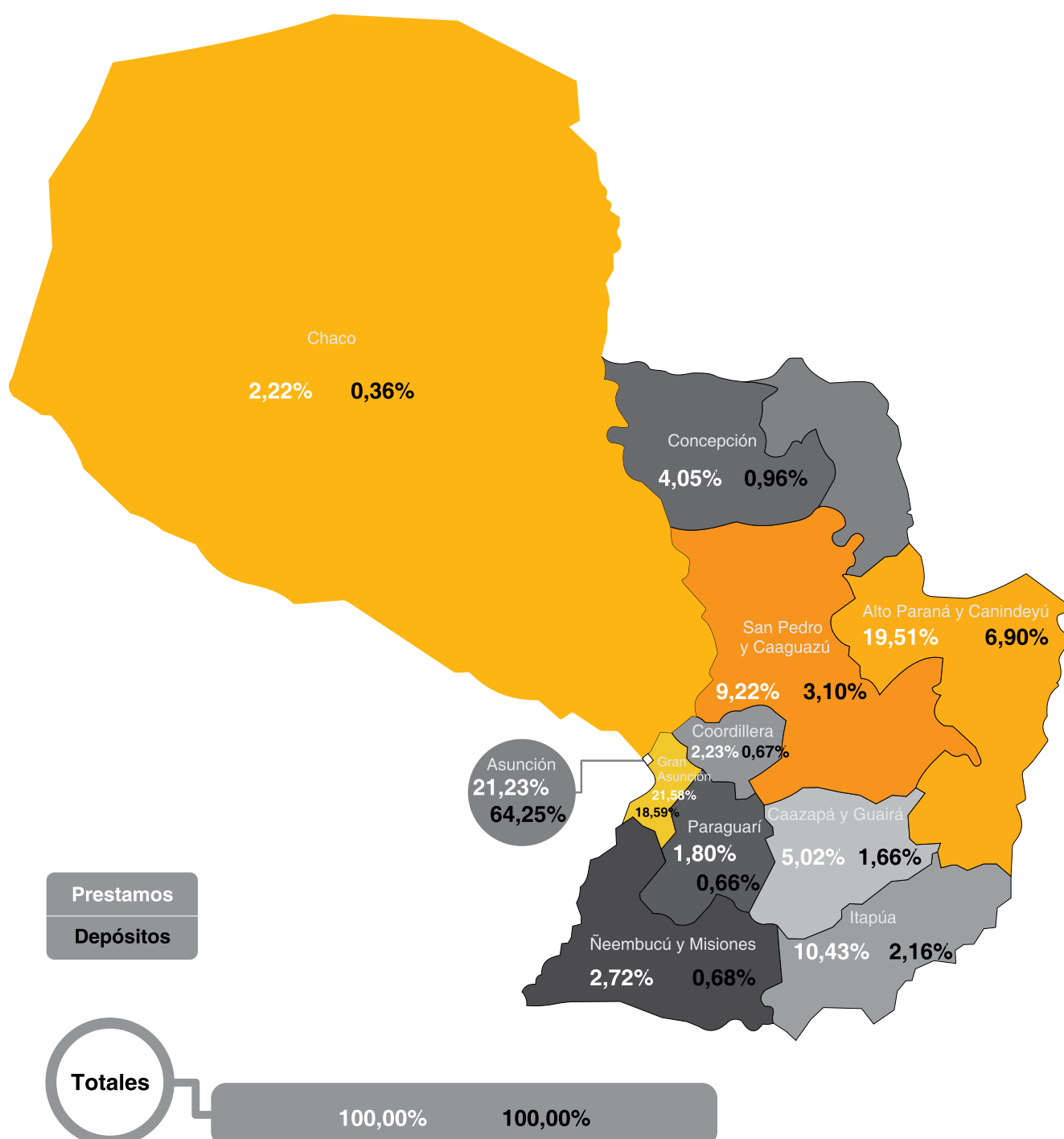
Diversificación de la cartera por sector económico

La atención por sector también requiere de especialización y en la medida que ampliamos nuestro tamaño de la cartera en los sectores productivos, industriales y financiamiento habitacional, acompañamos a los oficiales de cuenta con la capacitación necesaria para un buen desempeño de la cartera.

Diversificación geográfica de préstamos y depósitos

La actividad de depósitos todavía está centrada en Asunción y Gran Asunción, con más del 80 por ciento de los depósitos localizados en la zona. El crédito sin embargo, en esa zona, representa sólo poco más del 40 por ciento. Visualizándose en este cuadro la gran tarea de distribución de crédito que realiza el banco gracias a su amplia red de centros de atención a Clientes.

Departamentos



Diversificación de la cartera por tamaño

En 2010 el desempeño de la cartera nos permitió crecer y mantener el foco en los microcréditos y terminar el año con una estructura deseada de la cartera de préstamos por tamaño; así en la planificación del año 2011 se ratificó que Visión Banco SAECA concentrará su esfuerzo en atender a los clientes de la micro; pequeña y mediana empresa y a los clientes de consumo con un tope de crédito de G.1.000.000.000 y de las grandes empresas que utilizan nuestros servicios de cuenta corriente, pago a proveedores; pago de salarios, recolección de facturas hasta un límite de G.2.500.000.000.

riesgo operacional

En 2010 se han sentado las bases para la medición del riesgo operacional; quizás el riesgo más relevante dada la gran red de centros de atención, cantidad de clientes y diversidad de operaciones del Banco. Hoy el riesgo cotidiano está gestionado en el área de operaciones donde se han creado dos unidades; una de procesos operativos centralizados y otra de procesos operativos descentralizados para la estandarización de los procesos y la atención en la red de centros de atención a clientes.

riesgo de imagen

Este riesgo es monitoreado en forma permanente por el área de calidad de atención, Responsabilidad Social Empresarial y Marketing a través del buzón de sugerencias y reclamos; encuestas, Mystery Shopper telefónico y presencial, monitoreo de la web; especialmente las redes sociales y los medios televisivos, radiales y la prensa.

Visión reconoce que sus activos más importantes son intangibles. El capital intelectual que reside en su capital humano y el capital social que recoge la imagen que el Banco proyecta interna y externamente; por eso su estrategia se basa en la transparencia, información plena a colaboradores y público en general y, en particular, la protección y educación financiera a clientes.

El informe ampliado de gestión de riesgo, con cuadros estadísticos y gráficos se incluye en formato electrónico.

Indicadores

Global Reporting Initiative

Es la metodología global de reporte que proporciona un marco fiable para la elaboración de memorias de sostenibilidad.

Es un conjunto de principios con la finalidad de definir el contenido y garantizar la calidad de la información divulgada y que sirva de estudio comparativo y valoración del desempeño de las organizaciones a lo largo del tiempo.

El marco GRI pone énfasis en la transparencia como componente fundamental en la información del impacto económico, social y ambiental de las organizaciones informantes con todos los grupos de interés.

Número	Indicador	Página	Principios del Pacto Global y Objetivos de desarrollo del milenio
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1.	Declaración de la Dirección de la Empresa	4,8,9	
1.2.	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	16,17,25,53,77,84,88	
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1.	Nombre de la Organización	3	
2.2.	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	13	
2.3.	Localización de la sede central de la organización	3	
2.4.	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	N/A	
2.5.	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	10	
2.6.	Mercados servidos (Incluye el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	14,15,52	
2.7.	Dimensiones de la organización informante, incluido: Número de empleados, Ventas netas, Cantidad de productos o servicios prestados	14	
2.8.	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	10,21,30,31,49	
2.9.	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	N/A	
3.	PARAMETROS DEL REPORTE		
3.1.	Período cubierto por la información contenida en la memoria	4	
3.2.	Fecha de la memoria anterior más reciente	4	
3.3.	Ciclo de presentación de memorias(anual, bienal, etc)	4	
3.4.	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	3	
3.5.	Proceso de definición del contenido de la memoria: materialidad, identificación de los grupos de interés, descripción sobre aplicación de las “Orientaciones para la definición del contenido de la memoria” y los principios asociados.	5,18,19	
3.6.	Cobertura de la memoria (Ej. Países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	15	
3.7.	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	4	
3.8.	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o organizaciones	N/A	

Número	Indicador	Página	Principios del Pacto Global y Objetivos de desarrollo del milenio
INDICE DE CONTENIDO DEL GRI			
3.9.	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	91	
VERIFICACIÓN			
3.10.	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Para el presente reporte, Visión Banco no ha recurrido a la verificación externa de la información	
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
GOBIERNO			
4.1.	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	19,23	
4.2.	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo(y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	El Presidente de la organización ocupa también un cargo ejecutivo (Director Ejecutivo) . Esta situación está siendo revisada a través del proceso de planificación estratégica indicada en la pág. 52.	
4.3.	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	20	
4.4.	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	19	PG 6
4.5.	Procedimientos implantados para evitar conflictor de intereses en el máximo órgano de gobierno	20	PG 10
4.6.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de implementación	8,9,16,24,25,26, 27	

Número	Indicador	Página	Principios del Pacto Global y Objetivos de desarrollo del milenio
4.7	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	7,22,23,24,26,28,29,45,71,76	PG 10
4.8.	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	19	
COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS			
4.9.	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	25,26,41	
4.10.	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	10,16,17,27,53,56,63-68,70-76	PG 1-5-7-8 ODM 1-2-7
PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4.11	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	16,17,19,20	
4.12.	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	16,17,19,20	
4.13.	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluido la frecuencia de su participación por tipos y categorías de grupos de interés	18	
4.14.	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	No se ha realizado un proceso con los grupos de interés para la elaboración del presente reporte	

ENFOQUE DE DIMENSION ECONÓMICA

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Páginas	Pacto Global Objetivos de desarrollo del milenio
	DMA		Enfoque de gestión económica	77-79	
Desempeño Económico	EC1		Valor Económico directo generado y distribuido	78	
	EC2		Consecuencias financieras debido al Cambio Climático	En el próximo período vamos a iniciar estudios en esta temática	
	EC3		Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones	34-36	PG 1
	EC4		Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno	No hemos recibido ayuda financiera significativa del gobierno	
Presencia en el mercado	EC5		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	35	PG 6
	EC6		Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	61	
	EC7		Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	El 100% de los cargos de alta gerencia están ocupados por profesionales paraguayos	PG 6
Impacto Económico Indirecto	EC8		Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales	15,29,30,31,35,36,37, 45-48,53-56,66-71	
	EC9		Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	15,29,31,38,42,43,44, 45,53-55,62,63,66-70,71-78	

ENFOQUE DE GESTIÓN AMBIENTAL					
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Páginas	Pacto Global Objetivos de desarrollo del milenio
	DMA		Enfoque de gestión ambiental	71	
Materiales	EN1		Materiales utilizados, por peso o volumen	72	
	EN2		Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	72	ODM 8
Energía	EN3		Consumo directo de energía, desglosado por fuentes primarias	73	PG 8
	EN5		Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	73-75	PG 8-9 ODM 7
	EN6		Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Iniciativas incorporadas en la nueva política de gestión ambiental y su correspondiente plan de acción para el 2011	PG 8- 9 ODM 7
	EN7		Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	76	PG 8-9 ODM 7
Biodiversidad	EN13		Habitats protegido o restaurados	Cooperación con la Fundación Moisés Bertoni para la protección de la Reserva Natural del Bosque Mbaracayú	PG 8-9 ODM 7
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16		Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Visión Banco se encuentra diseñando un plan de medición integral de los gases de efecto invernadero.	PG 7-8 ODM 7
	EN18		Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	74	PG 7-8 ODM 7
	EN19		Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Visión Banco se encuentra diseñando un plan de medición integral de los gases de efecto invernadero.	PG 7-8 ODM 7
	EN20		NO, SO y otras emisiones significativas, por peso		

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Páginas	Pacto Global Objetivos de desarrollo del milenio
Productos y Servicios	EN26		Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	71-76	PG 7-8 ODM 7
Cumplimiento normativo	EN28		Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Durante el año 2010 Visión Banco no registró incidentes, multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	PG 7-8
Transporte	EN29		Impactos ambientales significativos de transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades	Visión Banco se encuentra diseñando un plan de medición de los gases de efecto invernadero emitidos por los vehículos de la empresa	PG 7-8 ODM 7
	EN30		Desglose por tipo total de gastos e inversiones ambientales	76	PG 7-8 ODM 7
ENFOQUE DE GESTIÓN SOCIAL					
Derechos Humanos					
Enfoque de Gestión	DMA		Enfoque de gestión	24	
Prácticas de Gestión y Abastecimiento	HR2		Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que ha sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia	El 100% de nuestros proveedores son evaluados anualmente en base a criterios entre los que se incluyen prácticas de responsabilidad socio ambiental	PG 1-2
	HR3		Total de horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	25	PG 1-2
No discriminación	HR4		Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Durante el 2010 Visión Banco no detectó incidentes	PG 1-2-6
Libertad de Asociación	HR5		Incidentes de violaciones de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos	Durante el 2010 Visión Banco no detectó incidentes	PG 1-2-3

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Páginas	Pacto Global Objetivos de desarrollo del milenio
Explotación infantil	HR6		Incidentes de explotación infantil y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	Durante 2010 Visión Banco no registró ningún incidente. Visión Banco cumple con lo establecido en el Código Laboral sobre el trabajo infantil	PG 1-2-5
Trabajos forzados	HR7		Riesgos o incidentes de trabajo forzado y acciones adoptadas para contribuir a su eliminación	Visión Banco cumple con lo establecido en el Código Laboral.	PG 1-2-4
Derechos de los indígenas	HR9		Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No se registran incidentes de este tipo	PG 1-2-6
PRÁCTICAS LABORALES Y ETICA EN EL TRABAJO					
Enfoque de Gestión	DMA		Enfoque de Gestión Laboral	34,35,39-42	
Empleo	LA1		Desglose del colectivo de trabajadores	36	
	LA2		Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	36	PG 6 ODM 3
	LA3		Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales de media jornada, desglosado por actividad principal	37	PG 6
	LA6		Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección - empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	41 (El 16% de los colaboradores en Casa Matriz conforma el Comité de Emergencias. Estamos en proceso de conformación de Comités de Seguridad en los demás puntos de atención al cliente)	PG 1
Formación y Educación	LA10		Promedio de horas de formación al año, por empleado	38	

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Páginas	Pacto Global Objetivos de desarrollo del milenio
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA11		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	38	
	LA13		Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	35,42	PG 1-6
SOCIEDAD					
	DMA	Enfoque de Gestión social		63	
Comunidad	SO1		Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida	63	PG 2
Corrupción	SO2		Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	86-89 (El 100% de nuestras unidades de negocio son analizadas con respecto a riesgos de corrupción)	PG 10
	SO4		Medidas tomadas ante incidentes de corrupción	24,25,26,27	PG 10
Política Pública	SO5		Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	16	PG 1- 10
Comportamiento de competencia desleal	SO7		Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia y sus resultados.	Durante el período cubierto no se registran denuncias de prácticas monopólicas	PG 1-10
Cumplimiento normativo	SO8		Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Durante el período cubierto no se registran en la empresa sanciones derivadas de incumplimientos laborales, fraudes contables u otros.	PG 1-10

SUPLEMENTO FINANCIERO					
Aspecto	Indicador	Categoría	Descripción	Páginas	Pacto Global Objetivos de desarrollo del milenio
	FS13		Puntos de acceso a áreas desfavorecidas o de baja densidad de población por tipo	49, 53, 55, 56	PG 1 ODM 1
	FS14		Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros de población desfavorecida	54, 55, 56	PG 1 ODM 1
RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO					
	DMA		Enfoque de Gestión	45-47, 55, 71	
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3		Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos vigentes y la normativa y porcentaje	Visión Banco cumple con todas las normativas legales con relación a este punto	PG 2-10
	PR4		Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	En el año 2010 no se han registrado incidentes de éste tipo	PG 2-10
	PR5		Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	47, 48	PG 1-2
Comunicaciones de marketing	PR6		Programas de cumplimiento con las leyes, estándares y códigos voluntarios con las comunicaciones de marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinios.	45	PG 2-10
	PR7		Número total de incidentes, fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función al tipo de resultado de dichos incidentes	En el año 2010 no se han registrado incidentes de éste tipo	PG 2-10
Cumplimiento normativo	PR9		Costo de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	En el año 2010 no se han registrado incidentes de éste tipo	

SUPLEMENTO FINANCIERO

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Páginas	Pacto Global Objetivos de desarrollo del milenio
Cartera de Productos	FS1		Políticas con componentes ambientales y sociales específicos aplicados a la línea de negocios	71	PG 8 ODM 7
	FS2		Procedimientos para fijar y proteger las líneas de los posibles riesgos ambientales y sociales	76	PG 8 ODM 7
	FS3		Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	Conforme a las disposiciones del marco legal vigente, se requiere el estudio del impacto ambiental (EIA). Visión Banco cumple con todas las disposiciones legales	
	FS4		Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocios	20	
	FS5		Interacción con los clientes/inversionistas/socios de negocios en relación a los riesgos y oportunidades sociales y ambientales	18	PG 8 ODM 7
	FS6		Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión(Ej. Microempresas/ Pymes/grandes) y el sector de actividad	52	
Auditoría	FS10		Porcentaje y número de compañías dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha interactuado en temas medioambientales y sociales	10 cadenas productivas de las 22 con las que trabaja asociativamente el Banco	
	FS16		Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	55	PG1 ODM 1