

COMUNICACIÓN DE PROGRESO

VISIÓN BANCO SAECA

Periodo: Diciembre 2010

Asunción, 30 de diciembre de 2010

Señores

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Presente

Ref.: Comunicación de Progreso de los Principio del Pacto Global

Visión Banco SAECA suscribió en Diciembre del año 2006, su compromiso con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, asumiendo el desafío de revisar y determinar mejoras en toda su gestión, con el enfoque de la responsabilidad social empresarial, que contribuyan al desarrollo humano sostenible.

En tal sentido, elevamos a consideración del Pacto Global, la tercera Comunicación de Progreso de nuestra entidad para compartir con los demás asociados nuestra experiencia, desafíos y logros referidos al cumplimiento de los 10 principios del Pacto.

Finalmente, reafirmamos nuestra adhesión a esta iniciativa, dejando expreso el interés por una mejora continua en los diez principios del Pacto Global.


Pablo Dario Colmán

Gerente de Calidad y RSE


Beltrán Macchi Salím
Director Ejecutivo

Misión de la empresa

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.

Visión

Ser el mejor banco de microfinanzas de América Latina.

Visión de servicio al cliente

Visitar, escuchar, atender, conocer, satisfacer...uno por uno a nuestros clientes.

Compromiso con calidad

Visión es una empresa micro financiera regulada que declara su compromiso por desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad a fin de satisfacer plenamente los requerimientos de sus clientes.

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

Política de RSE en Visión Banco

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 de sus acciones sobre el ambiente natural, las comunidades donde opera, su público interno, accionistas, funcionarios, clientes, proveedores, gobierno y sobre la sociedad en general. Es en definitiva, “generar valor agregado para todos”

Visión Banco ha decidido adoptar la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta que le permita crear valor para todos los grupos de interés.

Este compromiso va más allá del cumplimiento de regulaciones normas o estándares. El compromiso es actuar sobre una base de principios y valores éticos y transmitir e inculcar esto a los diversos públicos con los que actuamos a diario.

Es además, el compromiso de ser exitosos para que el valor creado por la operación sea sostenible en el tiempo.

Es asumir el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente, y aún más, es educar en la responsabilidad ambiental a los diversos públicos con que actuamos.

Es respetar los **derechos de los colaboradores**, y preocuparnos 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 darle una remuneración, que le permita llevar una vida digna y darle participación en la gestión de su tarea y en los resultados de la organización.

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

Es darles a todos nuestros clientes una experiencia de compra inigualable, con un trato amigable que sea gratificante para él como persona, 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 el desarrollo de los mismos 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 grandes 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 y, hoy concretamente es incidir para la modernización del Estado y el combate a la corrupción e impunidad imperante.

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.

¡ Es generar valor sostenible para todos !

Principios del Pacto Global

Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos de los derechos humanos.

Compromisos que Visión Banco asume con relación a los Derechos Humanos

Compromisos

1- Con los colaboradores

La empleabilidad en la organización

La Responsabilidad de la organización en cuanto a sus colaboradores, está orientada a mantener competitivas a cada una de las personas, como la estrategia apropiada para asegurar la empleabilidad en el tiempo, tanto en la organización, como fuera de ella, brindando oportunidades de desarrollo a cada uno de sus miembros. Para ello, la organización cuenta con un Plan de desarrollo integral de las personas que forman parte de la organización.

Capacitación estratégica, operativa y humana

En la Organización se trabaja en el marco de un plan de desarrollo integral que contempla las competencias esenciales, técnicas y organizacionales, para el desarrollo de todos los colaboradores del Banco.

Se fomenta el desarrollo y la capacitación continua para lo cual la organización cuenta con un plan anual que tiene como objetivo central, preparar al capital humano para enfrentar los desafíos estratégicos del banco y los de la vida, manteniéndoles informados y actualizados en los diferentes ejes temáticos del quehacer empresarial, personal, familiar y social.

Asistencia social y escolar

En el plano social, la entidad coopera anualmente con todos los colaboradores otorgando una ayuda económica equivalente a un salario adicional, con el objeto de sobrellevar el gasto económico que implica la formación de los hijos en los centros educativos.

Este esfuerzo de la organización hacia las familias de los colaboradores busca contribuir con el clima de superación que pretende para cada uno de ellos y sus familiares.

Evaluación del clima organizacional

Mediante un proceso anual definido y sistematizado, se realiza una evaluación organizacional, con el objeto medir la satisfacción del capital humano en el ambiente de trabajo e identificar oportunidades de mejoras en ese sentido.

Mejoras en la infraestructura edilicia

Para la adecuada y confortable gestión laboral de los colaboradores y la fluida y segura concurrencia de los clientes, todas las dependencias del Banco están provistas del equipamiento y el espacio físico que se requiere, así como todos los elementos para la prevención y eventual reacción ante accidentes y siniestros.

Durante el año 2010, un gran número de centros de atención a clientes fueron ampliados para brindar mayor comodidad a los clientes y colaboradores.

En el mismo sentido, el diseño y habilitación de las nuevas dependencias del banco considera con importancia superlativa, la seguridad y comodidad de los clientes y los colaboradores.

La seguridad en las dependencias del banco

Los elementos detectores de incendios, alarmas, sistemas de monitoreo permanente y equipos de reacción para incendios, salidas de emergencia, escaleras externas, y bocas de provisión adicional de agua para bomberos, forman parte de la estructura de prevención y reacción para caso de siniestros.

La organización ha incorporado en su staff gerencial, a profesionales especializados en seguridad física, considerando la envergadura de sus operaciones, quienes lideran un proceso de mejora de la seguridad del banco. El proceso se ha iniciado con la evaluación de las instalaciones, las capacitaciones a los colaboradores y la provisión de información sobre el estado de los sistemas de seguridad y su adecuación a las normas.

Las capacitaciones incluyen la prevención de accidentes, planes de reacción ante siniestros y asaltos y la constitución de una brigada especial con 60 miembros de la organización, para liderar eventuales acciones en caso de producirse los eventos.

El banco cuenta con un servicio tercerizado de custodia en todas sus dependencias y tiene contratado los seguros que corresponden para respaldar la seguridad del personal, de los clientes y de los bienes de la Entidad.

El banco tropieza con dificultades en su trámite para la obtención de la licencia comercial para todas sus dependencias de la Capital del país, por el proceso burocrático largo y tedioso que implica dicho trámite en la administración municipal. Cualquier información adicional al respecto, dirigirse al área administrativa del banco.

Mitigación de la insalubridad

Como plan de mitigación de los efectos nocivos para la salud de los procesos de manipulación del dinero y en los archivos y bóvedas de documentos, la organización provee diariamente leche

fluida en sus puestos de trabajo a cada colaborador destinado a estos procesos, con el fin de complementar la alimentación diaria de los mismos y prevenir posibles daños a la salud.

La solidaridad en la organización

La organización se ha mostrado solidaria desde sus inicios y constituye un valor promovido desde la alta Dirección, por lo que la organización promueve constantemente el espíritu solidario entre los colaboradores, pudiendo cada uno de ellos, manifestar su solidaridad con absoluta libertad.

Los eventos solidarios liderados por la organización son el escenario favorable para la participación activa de los colaboradores, buscando la sensibilización de los mismos sobre el compromiso social como ciudadano, cooperar con los sectores de mayor vulnerabilidad, consientes que el aporte de los colaboradores es clave para el éxito de estos emprendimientos.

Programa de Voluntariado

El éxito de las acciones a favor de la sostenibilidad no sería posible sin la entrega generosa y voluntaria de los colaboradores del banco.

Por ello, la organización impulsa y apoya un programa de voluntariado en el cual se identifican a los colaboradores que tienen la voluntad y el tiempo disponible para cooperar en programas de responsabilidad social, ambiental y cultural de la Entidad.

Actualmente se cuenta con más de 250 voluntarios, debidamente identificados e inscriptos, para una gama variada de eventos sociales en los que le interese participar.

Seguro integral de salud

Cada colaborador del banco cuenta con una cobertura integral de salud que es extensiva a los miembros de su familia en las mismas condiciones. Esta beneficio tiene una amplia cobertura Geográfica, prestando amplios servicios a los colaboradores de la Capital y del interior del país.

El seguro de referencia incluye un servicio especializado de ambulancias y paramédicos para traslados de urgencia a los centros asistenciales, como también la cobertura de casos médicos de alta complejidad para todos.

Por 5 periodos anuales consecutivos se realiza el Control o chequeo medico anual a los colaboradores de la Entidad que incluye análisis clínico, rayos X de tórax, papanicolau, electrocardiogramas y pruebas de esfuerzo, con el valor agregado de las conclusiones y recomendaciones clínicas sobre los resultados.

Desde el año 2008 se ha logrado abarcar con estos estudios anuales a toda la población laboral del banco.

Prestamos a colaboradores

En condiciones muy favorables y con trámites ágiles se conceden préstamos ordinarios, tarjetas de créditos y débitos para los colaboradores, conforme a los requerimientos de cada uno.

Estos recursos financieros facilitados a los colaboradores, en condiciones favorables, les permiten realizar transacciones en forma segura, facilitan los pagos de los bienes de consumo y el acceso a bienes que mejoran su calidad de vida.

Seguros de vida y de accidentes personales

Los Gerentes y colaboradores que por la naturaleza de sus funciones realizan viajes o traslados constantes de un punto a otro, principalmente los viajes al interior del país, cuentan con cobertura de seguros de vida y de accidentes personales.

Los Gerentes de sucursales, los supervisores regionales, los gerentes de productos, Auditores, los responsables de la flota de vehículos y los conductores, cuentan con la mencionada cobertura de seguro.

Alimentación durante la jornada laboral

Considerando el horario de trabajo continuo de los colaboradores del banco, el costo de alimentación de los mismos es cubierto por la organización, a través de una bonificación por almuerzo para los días laborales.

Además, el banco prevé en espacio físico adecuado y las comodidades necesarias para garantizar una adecuada alimentación durante las horas de trabajo, por lo que se dispone de un intervalo de una (1) hora de descanso para la alimentación correcta y saludable.

Buscando el bienestar físico y la integración

La Entidad promueve e incentiva la actividad física de sus miembros, como medio para lograr un bienestar físico, prevenir los estados de estrés y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Para ello, la organización cuenta con un plan de reembolso del 50 % del costo mensual del gimnasio a los colaboradores que realizan actividades físicas en estos centros deportivos u otros similares como las sesiones de masaje terapéutico.

La actividad deportiva grupal también es objeto de promoción para lo cual se organizan torneos internos que involucra al 100 % de la organización y se propicia la participación de los atletas del banco en las competencias deportivas organizadas por la Asociación de Bancos y la Asociación de Entidades Financieras, logrando un gran acompañamiento de los colaboradores.

Los festejos conmemorativos de las fechas especiales como fin de año, día de la juventud, día del trabajador entre otros, son oportunidad propicia para la integración de todo el capital humano y sus familias.

El espacio para la expresión artística

Los miembros de la organización cuentan con un espacio de expresión artística y cultural dedicado exclusivamente a los mismos.

Anualmente, entre los meses de octubre y noviembre y en recordación al aniversario de la Entidad, líderes voluntarios llevan adelante el evento de talentos de los colaboradores del Banco denominado **“Descubrí a la Gente de Visión, descubrí sus talentos”** en el que los miembros de la organización, de distintas áreas y centros de atención a clientes demuestran su perfil artístico en las distintas disciplinas de: canto, baile y actuación.

El banco apoya esta iniciativa instituyendo los premios para las distintas categorías y cubriendo los gastos de organización.

2- 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.

Eventos de interés de las comunidades donde operamos

Nuestra entidad identifica, atiende y apoya de manera especial, aquellas actividades de interés de las comunidades donde opera, consientes del compromiso que debemos asumir como miembros

de una comunidad. Buscamos participación activa en las iniciativas ciudadanas, afianzando la identidad local y contribuyendo al desarrollo de las comunidades.

Difusión de los derechos de los niños y niñas

Por medio de un convenio de cooperación con la organización Global Infancia, nuestra entidad busca apoyar la difusión de los derechos de los niños y niñas de nuestro país, en la implementación de espacios de debate sobre estos derechos por parte de todos los estamentos de una comunidad. Específicamente se ha trabajado en un plan piloto de esta alianza, con localización en el municipio de Itauguá, donde miembros de nuestra nueva sucursal de esa ciudad, han participado en calidad de monitores en los foros de participación ciudadana sobre el particular.

Decidido apoyo a la Educación

a) Cooperación con la Fundación Fe y Alegría

Desde el año 2009, a través de un convenio de cooperación, apoyamos los programas educativos y de desarrollo de la organización Fe y Alegría, reconocida organización que trabaja en 15 países de Latinoamérica y desde hace 17 años en nuestro país, trabajando en 13 departamentos, favoreciendo a mas de 2.000 familias y beneficiando directamente a mas de 20.000 niños, niñas y jóvenes. Con esta alianza Visión logra visualizar aún más su compromiso con las comunidades donde opera, considerando la importante presencia de los proyectos de Fe y Alegría en las comunidades donde opera el banco.

Los clientes del Banco son involucrados con su aporte solidario por medio de un Programa de Redondeo de vuelto, el primero a ser implementado en una entidad bancaria, generando así los recursos necesarios a ser destinados a los mencionados proyectos y Visión Banco complementa el aporte generoso de sus clientes, realizando aportes propios destinados específicamente a los programas de formación de bachilleres agropecuarios en el interior del país.

b) Programa “Un libro, Una esperanza”

Desde hace 6 años, un convenio de cooperación nos une con la **“Fundación en Alianza”**, para su campaña denominada **“Un libro, una Esperanza”** en la que cooperamos con donación de textos escolares para alumnos de la Educación inicial al sexto grado, 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.

Estudios técnicos mencionan que la carencia de textos para la lectura en las escuelas de escasos recursos es acuciante y notoria.

c) Promoviendo el espíritu emprendedor en los Jóvenes

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

Con esto los jóvenes estudiantes adquieren conocimientos de la complejidad y de las ventajas de un sistema económico de mercado, desarrollando sus capacidades creativas y emprendedoras.

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.

La **“Feria de Emprendedores”**, forma parte importante de esta campaña, donde concursan los líderes de cada una de las compañías constituidas y se premian a los mejores dirigentes, según los criterios definidos en el programa.

d) Complemento nutricional en el programa de desarrollo de DEQUENÍ

Desde hace **12 años**, Visión Banco apoya a la Fundación Dequení con recursos a ser destinados principalmente al complemento nutricional y la provisión de vacunas de fortificación de **1.300** alumnos, con el objeto de favorecer su presencia activa en las escuelas.

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

Además, el apoyo es extensivo a eventos de la fundación tales como:

Apoyo para la **Cena del Pan y el Vino**, en la capital y en el interior del país, siendo esta una actividad de recaudación de fondos para la Fundación

Apoyo del banco y de los colaboradores voluntarios en la **Caminata de la Solidaridad**, que es un evento de que busca la concienciación de la ciudadanía sobre las carencias de muchos niños y niñas pobres en nuestro país, y la reivindicación de sus legítimos derechos.

Cooperación con la Campaña de **Becas escolares** para los niños, niñas y jóvenes con quienes trabaja la Fundación, con aporte corporativo y de los colaboradores logrando el aporte total de **85** becas.

Con esta alianza se logra además que los padres de estos niños, niñas y jóvenes experimenten una solución efectiva a los problemas de sus familias, a través de un proceso participativo y autogestionado

d) Un techo para mi País

Visión Banco brindó su apoyo a Un Techo para mi País a través de la firma un convenio de Cooperación de 3 años de duración.

Para Visión Banco esta alianza es un camino alternativo en el compromiso de reducir la pobreza dando su apoyo a Un Techo Para Mi País como su Banco oficial. De esta forma afianza su 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 mas de 100 colaboradores de Visión Banco quienes trabajaron en conjunto con las familias beneficiadas y voluntarios de la ONG.

Un hito importante en este primer año de la alianza Visión Banco y Un techo para mi país, ha sido también la colecta anual denominada “5 mil por un techo” desarrollada en el mes de octubre pasado, durante la cual los colaboradores del Banco han tenido una activa participación, en especial en los trabajos de caja, tesorería y apoyo logístico.

e) PARTIDI

Visión Banco y el Centro para el Desarrollo de la Inteligencia (CDI) firmaron un acuerdo de cooperación en el marco del proyecto PARTIDI “Todos juegan, todos ganan”

El CDI a través del proyecto Partidí y Visión Banco comparten 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 valores que construyen ciudadanía.

Partidí es un proyecto educativo del CDI que aprovecha el fútbol como marco propicio para la generación de un espacio comunitario de aprendizaje, entre niños, niñas y jóvenes de diversos contextos, brindando un enfoque educativo centrado en la persona y en su desarrollo como sujeto del cambio social.

En Partidí, actualmente participan más de 2.000 niños y jóvenes de diversas comunidades entre las cuales están: Club Sport Colonial (Bañado Sur de Asunción), Fe y Alegría, Vya renda (Bañado Sur de Asunción), HUNETC (Villeta), Escuela Paí Pukú (Chaco Paraguayo), Fundación Dequeni (Caacupé, Ypané y Caaguazú), Fundación Dequeni “Programa de Entrenamiento Laboral (Fernando de la Mora)”, Hogar Unidos por Cristo (J. A. Saldívar) y del Espacio Comunitario de Aprendizaje del CDI.

Visión Banco comprometido con el desarrollo de las comunidades donde opera, comparte esta visión de Partidí, donde Todos juegan, todos ganan, buscando un futuro mejor para todos.

f) Pasantías laborales de estudiantes secundarios y Universitarios

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.

Participación activa en ferias y exposiciones

a) Apoyo y presencia en exposiciones regionales y ferias artesanales

Apoyamos y promocionamos las ferias de artesanos, exposiciones y ferias regionales del comercio y la producción, consientes que los mismos son vidrieras importantes para presentar los frutos del trabajo de micro emprendedores, artesanos, comerciantes y productores en general.

b) Presencia en la Expo-feria Nacional de la Industria, la producción y el Comercio.

En 2010, nuestra entidad tuvo presencia por segunda vez en la mayor muestra de la Industria, la producción y el comercio del país, expo feria anual organizada por la UIP (Unión industrial paraguaya) y la ARP (Asociación Rural del Paraguay).

La presencia corporativa en el campo ferial se dio con la habilitación de un importante espacio de encuentro y de servicios, así como la participación activa de nuestros ejecutivos en las ruedas de negocios.

c) Expo-feria de la artesanía paraguaya

Anualmente nuestra entidad coopera con la Asociación Nacional de Artesanos del Paraguay, (ANAPAR) para la gran muestra de la producción artesanal denominada Expoferia de la Artesanía Paraguaya, donde artesanos de todo el país se nuclean para hacer conocer su trabajo, su creatividad y su ingenio. Además, es propicia la ocasión para poner a disposición de los artesanos, soluciones financieras adaptadas a sus posibilidades, siendo estos emprendedores, parte de nuestro segmento meta.

Eventos deportivos, sociales y culturales

Hemos acompañado en este año, un sinnúmero de actividades deportivas, sociales y culturales de interés comunitario para las que nos han requerido nuestro apoyo como miembro activo de esas comunidades.

Patrocinador oficial de Wellness Paraguay 2010

Por tercer año consecutivo, nuestra entidad, comprometida con su campaña de vida saludable, apoyó en calidad de banco patrocinador oficial, el evento deportivo denominado Wellness Paraguay 2010, fiel con el compromiso en la promoción de una vida saludable para nuestra sociedad.

Este evento deportivo anual, brinda a los deportistas y maestros especializados, participación de un ciclo de entrenamiento y capacitación con altos exponentes de la materia venidos del exterior, para un adecuado desarrollo del deporte y lograr mejores beneficios para el cuerpo.

Promoción de una vida más saludable

Comprometida con su público interno y con los miembros de las comunidades donde opera, nuestra organización lleva 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.

Cooperación con DENDE (Desarrollo en Democracia)

Visión coopera con Desarrollo en Democracia, desde su misma fundación, siendo sus Directores parte activa de los esfuerzos de constitución y formación. DENDE es una organización de la sociedad civil que tiene como misión el desarrollo de estudios de investigación en el ámbito social, político y económico con el objeto de aportar, tanto al sector privado como al público, información sobre oportunidades de mejoras de las condiciones de vida de los paraguayos logrando un desarrollo sostenible, respetando la libertad, la democracia y considerando el rol subsidiario y complementario del Estado.

Campaña Socios por un día, de Júnior Achievement

Anualmente la organización participa de la campaña anual denominada “Socios por un Día” de Júnior Achievement, a través del cual numerosos jóvenes de distintas localidades de Asunción, Gran Asunción e Interior del país, acompañan a los ejecutivos del banco en su jornada laboral, experimentando la labor gerencial de los mismos y de quienes lo alumnos van recibiendo información sobre todo lo actuado en la jornada.

Oportunidades para jóvenes con discapacidad

a) Apoyo a las olimpiadas especiales

Anualmente nuestra entidad apoya a las olimpiadas de atletas especiales regionales que se desarrollan en varios departamentos en su etapa clasificatoria para las olimpiadas especiales a nivel nacional. Como compromiso con las comunidades donde operamos, apoyamos este emprendimiento que busca demostrar lo lejos que pueden llegar nuestros conciudadanos con discapacidad.

b) Inserción laboral

Hemos incorporado durante este año 7 personas con discapacidad, la experiencia es bastante alentadora para la organización, atendiendo a la adaptación de los incorporados, como la positiva acogida del capital humano.

Venimos trabajando con apoyo de la Fundación Saraki, quienes nos brindaron el asesoramiento necesario en el proceso de preparación antes y durante la incorporación de PCD en nuestra organización.

c) Apoyo a la Teletón 2010

Nuevamente en 2010 hemos apoyado decididamente el esfuerzo de la nueva organización de la Fundación Teletón – Paraguay, en su compromiso con las personas con discapacidad física.

Participamos activamente del Maratón de solidaridad emprendido por esta organización, donde hemos realizado 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.

Apoyo al primer empleo

Las pasantías laborales de los jóvenes de la secundaria y los universitarios, establece una importante relación entre los mismos y el banco, al igual que los beneficios del programa “La Compañía” de Junior Achievement, con los que se posibilita el primer empleo de estos jóvenes tanto en nuestra entidad como en el resto del mercado.

Colecta anual de la Fundación Banco de Alimentos

Por sexto año consecutivo apoyamos a la Fundación Banco de Alimentos en calidad de presentadores oficiales de 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.

Cooperación con la Fundación Corazones por la Infancia

Acompañamos a esta organización en su esfuerzo solidario por los derechos de los niños, en especial el derecho a tener una familia, que permanezcan y se desarrollen con su familia biológica y en todo caso, darles otras alternativas y oportunidades con la búsqueda de padres adoptivos.

3- Con los proveedores

Buscamos establecer relaciones de largo plazo con los proveedores, 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.

Un órgano especialmente constituido para el efecto denominado Comité de Evaluación de Proveedores 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. Los tipos de proveedores definidos por la organización son 3 (tres) y son las siguientes:

Proveedores tipo 1:

Estos proveedores son evaluados semestralmente y son aquellos que suministran productos y servicios considerados críticos para la Entidad, sin los cuales se puede ver afectado el servicio al cliente o la continuidad del servicio

Proveedores tipo 2:

Estos proveedores son evaluados anualmente y son aquellos no críticos pero proveedores considerados importantes por la inversión económica del banco, donde la calidad de los mismos es de suma importancia para nuestros procesos.

Proveedores tipo 3:

Estos proveedores no requieren evaluación y son aquellos que proveen productos y servicios secundarios o 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.

Criterios de evaluación de proveedores

El evaluador deberá calificar con un puntaje del 1 (uno) al 5 (cinco) cada uno de los criterios expuestos en un formulario preestablecido.

Se obtiene un promedio entre las calificaciones otorgadas a cada criterio, obteniéndose una nota única por cada proveedor, la cual representa el cumplimiento de los requisitos del servicio solicitado a los mismos. Los conceptos evaluados son:

- a. Posición en el mercado
- b. Calidad del Producto o Servicio
- c. Entrega en tiempo y forma
- d. Atención al cliente
- e. Reacción a problemas
- f. Precio en relación con la calidad y el mercado
- g. Capacitación del personal
- h. Documentación correcta
- i. Capacidad para solucionar problemas; y
- j. Respuesta en tiempo prometido

Los proveedores con puntajes bajos deben entrar en un plan de mejora, para lo cual son informados en detalle de los resultados de sus evaluaciones.

Compras con procesos participativos y confidenciales

La organización requiere, en el marco de su proceso de compras, el análisis de diferentes ofertas antes de la toma de decisión, generando oportunidades de participación a los proveedores habilitados por la organización en el proceso de evaluación previa, en igualdad de condiciones.

Los criterios de calidad de los productos o servicios ofertados, cumplimiento de orden legal, compromiso social, tiempo de entrega, servicios adicionales, disponibilidad y precio, son incluidos en el proceso evaluativo, respetando en todo momento la confidencialidad de datos de los oferentes.

4- Con los clientes

Declaración de derechos de los consumidores

Nuestro compromiso es respetar los Derechos de nuestros Clientes y consumidores y aportarles Valor!

El derecho a elegir

En Visión nos gusta escuchar, atender, conocer y satisfacer uno por uno a nuestros clientes.
¡Gracias por elegirnos!

El derecho a la seguridad

En Visión tenemos los mejores productos y servicios para nuestros clientes, garantizándoles la confiabilidad de los mismos.

La seguridad física en nuestros locales y de las finanzas de nuestros clientes son nuestra prioridad.

El derecho a la información

En Visión encontrará toda la información que necesita sobre cada uno de nuestros servicios y sobre el desempeño de la institución. Tenemos un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

El derecho a reclamar

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

El derecho a asociarse

Usted tiene derecho a asociarse con los demás clientes para defender sus derechos; en Visión creamos las condiciones para que podamos atender sus necesidades, quejas y reclamos dándole la seguridad de que sus derechos como clientes son importantes para nosotros.

El derecho a recibir servicios eficientes

En Visión le brindamos calidad certificada en todos nuestros productos, servicios y procesos, los que han sido desarrollados para satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de todos los clientes... uno por uno.

El derecho al cumplimiento de lo ofertado

En Visión cuidamos la comunicación de los atributos de nuestros productos y servicios, no ofreciendo lo que no podemos cumplir.

Si cumplimos contigo, coméntalo afuera....y si no recibiste el servicio que esperabas, por favor, habla con nosotros!

Connotación social en la definición del segmento meta

Nuestro público meta principal son los microempresarios y trabajadores por cuenta propia, del sector formal e informal, que trabajan en las áreas urbana y rural del País. Este público realiza sus actividades preferentemente en los sectores servicios, comercio, agricultura, ganadería e industria y por lo general no acceden a los servicios de bancos tradicionales.

Por ello, constituyen unidades socioeconómicas generadoras de empleo para los miembros de las familias, capaces de agregar valor al capital social de las mismas.

Los productos ofertados son de calidad certificada

Todos nuestros productos, servicios y procesos se hallan certificados por las normas de calidad ISO 9001:2008, desde el año 2003 y este sistema de gestión implementado en el banco contribuye a la incorporación de mejoras permanentes en la organización y de esta manera lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Educación Financiera: Capacitación a Clientes

Hemos iniciado en 2009 nuestro programa de Educación financiera, brindando a nuestros clientes, oportunidades de desarrollo con las Capacitaciones a Clientes. Estos foros de aprendizaje e intercambio de experiencias buscan fortalecer la competitividad de microempresarios y de las pequeñas y medianas empresas, desarrollando con los mismos, una mirada a todos los aspectos externos que influyen en el negocio, los procesos internos de administración y control y un mayor enfoque al cliente.

Al cierre del año, estas capacitaciones a clientes dieron participación a mas de 200 clientes en el marco de un plan piloto que culmina en el 2010, con el objetivo de llegar a 1.000 clientes, al cierre del mencionado plan.

Protección al cliente**a) Información abundante y responsable de los productos**

Tenemos como lema: No ofrecer lo que no podemos cumplir

Comunicamos objetivamente los atributos de nuestros productos, de tal modo a que los clientes y el público en general, tomen la oferta con conocimiento acabado sobre los mismos.

b) política de endeudamiento a clientes

Protegemos el nivel de endeudamiento de nuestros clientes, conscientes del riesgo que implica el otorgamiento de servicios financieros por encima de su capacidad de pago, evitando así el sobre endeudamiento.

Una sobre oferta en el mercado y principalmente la oferta disponible para la población bancarizada, comienza a constituirse en riesgo antes que un beneficio, para los consumidores.

Por ello, como principio de análisis de riesgo, brindamos servicios financieros a nuestros clientes hasta el 25 % de sus ingresos netos, como una medida de protección en su calidad de sujeto de crédito.

c) Encuestas de satisfacción de clientes

Consultamos periódicamente a nuestros clientes y demás consumidores, para conocer sus expectativas y requerimientos y adaptar nuestros productos y servicios a sus verdaderas necesidades.

d) Consultas a clientes sobre planes de negocios a implementar

Nuestros planes de negocios son puestos a consideración de nuestros clientes y potenciales clientes, antes de que sean comercializados, para que los mismos validen con su aceptación, los atributos de los productos y servicios a ofrecer.

e) Proceso de quejas y reclamos

Ponemos a disposición de nuestros clientes, un proceso simple, seguro y transparente de atención de quejas y reclamos con el fin de darles respuestas oportunas y adecuadas a las mismas, conscientes de la importancia de mantener las buenas relaciones comerciales y contar siempre con la entera satisfacción de nuestros clientes.

f) Defensoría del Cliente financiero

Esta instancia de resolución de conflictos fue creada por la ADEFI (Asociación de Entidades Financieras), como segunda instancia de reclamo, para garantizar los derechos de los clientes y que sus quejas sean atendidas y consideradas convenientemente.

Si el cliente no queda conforme con la respuesta que le hemos brindado o no recibe respuesta alguna en el plazo de 15 días, puede recurrir a la Defensoría del Cliente Financiero de la ADEFI quien intervendrá en el caso buscando una adecuada solución al reclamo, privilegiando la conciliación de intereses

g) 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.

h) Buzón de sugerencias de clientes

Habilitamos buzones de sugerencias en todos nuestros centros de atención a clientes de la Empresa, a disposición de los clientes, de tal modo a que opinen sobre nuestros servicios, que nos cuenten como les atendemos, si están satisfechos o no con nuestra gestión y esto nos permite mejorar cada día.

Estructura cercana al cliente

a) El servicio in situ de los ejecutivos de cuentas

Nuestros ejecutivos de cuentas son el brazo largo de la organización porque por medio de ellos logramos mayor cercanía con los clientes del segmento meta, utilizando la mercadotecnia de relaciones *uno x uno*, estableciendo una relación personalizada con los clientes, quienes requieren atención con agilidad para aprovechar las oportunidades del mercado y cuentan con tiempo escaso para los tramites burocráticos del crédito.

b) Una generosa distribución de nuestros CACs

Nuestros Centros de atención a Clientes (CACs.) se hallan distribuidos en las zonas urbanas y rurales donde están localizadas las Mypes, donde contamos con colaboradores que tienen la misión de recibir con amabilidad y abundante información, a clientes y no clientes, poniendo todo el esfuerzo para satisfacer adecuadamente sus expectativas.

Dedicación especial del “Día del Cliente”

Cada mes dedicamos un día especial a todos nuestros clientes denominado “**Día del cliente**”. Este día especial lo llevamos a cabo en coincidencia a una fecha especial del calendario, por un lado, como señal clara de lo importante que son nuestros clientes para nosotros y también para recordar y festejar una determinada fecha especial del mes.

Microfinanzas inclusivas

a) Adaptabilidad

Brindamos servicios microfinancieros a pequeños comerciantes, productores rurales y asalariados, adaptados a sus requerimientos y posibilidades reales.

Los *microcréditos rurales* están dirigidos a pequeños productores del interior del país, establecidos en zonas de influencia de los diferentes centros de atención a clientes (CACs).

b) El trabajo con las cadenas productivas genera escala

Por medio de alianzas estratégicas con grandes industrias agropecuarias, beneficiamos con nuestros servicios a los pequeños productores primarios de las cadenas productivas, que por lo general, son importantes agentes económicos no bancarizados, tanto por la cantidad de familias que representan y como por las potencialidades de desarrollo que poseen.

c) Adaptación de productos y servicios al segmento meta

La creatividad y la innovación son nuestros aliados para mantenernos competitivos. Desarrollamos mecanismos proactivos que son llevados a los procesos de negocios para evolucionar y adaptarnos continuamente.

La flexibilidad que caracteriza a la organización y la innovación constante han sido claves para la implementación de nuevos productos y servicios que buscan dar soluciones financieras a la mayoría.

Así podemos citar algunos como: Banca móvil; Tarjetas Multigiros; Banca WEB; cobro de impuestos, tributos aduaneros y cobro de aportes al IPS.

d) Accesibilidad

Hemos abierto las puertas a la bancarización, a la tecnología y a servicios públicos mediante el pago de las transferencias con corresponsabilidades de la SAS (Secretaría de Acción Social) del Gobierno Nacional, por medio de tarjetas electrónicas pre-pagas, a familias carenciadas que conforman la base de la pirámide.

La cuestión de género es relevante en la cartera de clientes

Los emprendimientos productivos y comerciales liderados por **mujeres**, quienes aportan en forma importante al ingreso familiar, reciben todo el apoyo de nuestra entidad

Más del **40 %** de nuestros clientes son mujeres, compuesta por emprendedoras, pequeñas y medianas empresarias, profesionales independientes, con desafíos y ambiciones propias, con la particularidad de su compromiso con el hogar.

Nuestra organización seguirá aportándoles valor, brindándoles servicios financieros y no financieros en igualdad de condiciones, buscando empoderarlas día a día.

Derechos Laborales

Compromisos que Visión Banco asume con relación a los Derechos Laborales.

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Asociación de Empleados

Visión Banco cuenta con una asociación de empleados, en el cual están suscriptos el 55% de los colaboradores del Banco, son en total 662.

La asociación brinda diversos beneficios a sus asociados como ser: órdenes de compras, subsidios por nacimientos y fallecimientos, préstamos con tasas preferenciales, descuentos en renombradas casas comerciales entre otros beneficios.

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Armonía entre vida, familia y trabajo

La organización busca constantemente la identificación plena de los colaboradores con la misión, visión, valores y objetivos del Banco, construyendo un ambiente confiable, armónico, propiciador del desarrollo, manteniendo un espíritu de superación constante y de respeto a la individualidad, creando un clima de participación en todos los procesos de negocios.

El banco ayuda a que los colaboradores logren su felicidad a través de la realización personal; a encontrar la armonía entre la vida, la familia y el trabajo; “ayudarles a que sean lo mejor que pueden ser”, incentivando a que sean personas saludables física, mental y espiritualmente.

Estos aspectos son monitoreados y gestionados en términos generales a través de las evaluaciones del clima organizacional, los indicadores de rotación y las acciones tomadas como respuestas a las retroalimentaciones recibidas de la organización.

La seguridad en las dependencias del banco

Evaluación del clima organizacional

Para mas detalles de estos ítems, remitirse a página 5 de este documento. Ya se menciona en el Principio 1 y 2 de Derechos Humanos.

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil

El Código de Conducta Ética establece medidas preventivas sobre este punto y es suscripta por proveedores y contratistas, y es comunicada también a los clientes.

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Ocupación laboral en la Organización

A diciembre del ejercicio 2010, la población laboral en la Entidad asciende a 1.222 colaboradores, caracterizado por un buen equilibrio de género, alto porcentaje de jóvenes e importante cantidad de casos de primer empleo.

Contribución al empleo joven

Apostamos a la gente joven de nuestro país, dándoles la oportunidad de aprender y trabajar en la organización, en la capital e interior, siendo para muchos de ellos, su primer empleo.

Contribución a la inserción laboral de la mujer

La mujer tiene igual oportunidad de desarrollo profesional en nuestra organización y muchas de ellas se destacan en puestos superiores.

Contribución a la oferta laboral en el interior del país

Brindamos oportunidades de trabajo a jóvenes de las comunidades del interior donde operamos; para muchos de ellos constituye el primer empleo.

Inserción Laboral de personas con discapacidad

Hemos empezado a incorporar algunos casos de personas con discapacidad debido al convenio que tenemos con la Fundación Saraki y la experiencia es bastante alentadora para la organización, atendiendo a la adaptación de los incorporados como la positiva acogida del capital humano.

Medio Ambiente

Compromisos que Visión Banco asume con relación al Medio ambiente.

Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

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

Manejo sustentable de papeles

Siendo la organización una empresa de servicios financieros, el mayor desperdicio que impacta sobre los recursos naturales escasos, es el papel. Por ello, se implementa una campaña de manejo sustentable del papel, que se sostiene en tres elementos esenciales:

Reducción: El primer elemento es la reducción del uso del papel, concienciando sobre un uso racional del material, principalmente el uso del papel a ambos lados.

Reutilización: el papel impreso a un lado o los papeles cortados pueden reutilizarse para otros usos como la confección de block de notas, agendas, etc.

Reciclaje: Cuando el papel ya no se puede usar o se haya usado a ambos lados, se destina a la entrega de los mismos como papel mezcla para el proceso de reciclaje.

Visión viene trabajando en esta campaña de manejo sustentable a través de un convenio con el Programa PROCICLA de la GEAM (Gestión Ambiental), a quienes entregamos los papeles y cartones reciclados, permitiendo que mas de 30 familias salgan de los vertederos públicos y trabajen en condiciones dignas en centros de acopio para el reciclado, contribuyendo así al desarrollo de los mismos.

Un miembro de esta organización de recicladores trabaja diariamente en nuestras instalaciones para llevar adelante esta campaña de manejo sustentable de papeles

Recarga utilización de cartuchos de tinta

La entidad implementa el concepto del uso racional de los insumos informáticos, es especial, de la tinta para las impresoras, procediendo a la recarga de los cartuchos de tinta en las empresas autorizadas, a quienes se entregan los cartuchos vacíos para su reutilización.

Como proceso interno, los usuarios deben canjear su cartucho vacío por un cartucho previamente recargado.

Incorporación de impresoras eco eficientes y de multifunción

El uso racional también es extensivo a los equipos informáticos. La organización viene incorporando equipos multifuncionales de impresión que son soluciones en redes, reemplazando las impresoras personales que consumen insumos en mayor cantidad y se deterioran con mayor rapidez.

Con estas soluciones de infraestructura informática, se logra mayor eficiencia, mayor velocidad, reducción de costo, energía y desperdicios; y aumento de la vida útil de los mismos.

Ahorro de energía

Considerando las adecuaciones constantes de nuestras oficinas centrales y las sucursales, y las nuevas construcciones, se programan e instalan focos y equipos eléctricos de bajo consumo y mayor duración, con lo que se apunta a una reducción del uso de la energía eléctrica en cada uno de los locales del banco.

El diseño de la nueva casa matriz prevé el aprovechamiento de la luz solar como iluminación de las oficinas, que permitirá reducir en más del 30 % el uso de energía.

Control de emisión de gases de vehículos

El humo o gases emitidos por los autovehículos son tóxicos para la población y es recomendable que estas emisiones se mantengan dentro de los parámetros permitidos de tal modo que la defensa del ecosistema lo pueda controlar.

En Visión banco se realiza un control anual de **emisión de gases** de los vehículos y se realizan mantenimientos mecánicos preventivos con el propósito de evitar la polución ambiental.

Así mismo este 2010 se realizó el cambio del 100% de la flota de vehículos del banco para lo cual se adquirieron vehículos 0 Km. y movidos a combustible Flex los cuales son considerados mas económicos y eco amigables.

La política de créditos y el cuidado del medio ambiente

Los procesos de aprobación de créditos del banco han incorporado condiciones o restricciones para el financiamiento de actividades que tengan un alto impacto en los recursos naturales.

Algunas de ellas se mencionan a continuación:

- El no financiamiento de actividades prohibidas por las leyes y normas ambientales y sociales de la República del Paraguay, como así también las financiaciones no recomendadas por los organismos internacionales, en protección al medio ambiente y a la sociedad
- Se ha incorporado como requisito para la aprobación de solicitudes de créditos, la exigencia de la Declaración del Impacto Ambiental, expedido por la SEAM (Secretaría del Ambiente), a solicitantes de créditos que se encuentren dentro de las características y actividades definidas en la Ley 294/93 sobre evaluación del Impacto Ambiental (EIA)

Campañas y ferias ambientales

La organización acompaña anualmente la iniciativa de la Municipalidad de Asunción de realizar el control de emisión de gases de vehículos y las acciones tendientes a concienciar a la ciudadanía sobre este problema de la polución en la capital, en ocasión de la feria ambiental que se lleva a cabo en los centros comerciales más importantes de la capital donde se abordan los temas del cuidado y preservación del medio ambiente.

Programa “Plantemos nuestro futuro”

Desde hace 8 años y a través de un convenio de cooperación con la Fundación Moisés Bertoni, se lleva adelante una campaña de conservación y educación ambiental en las escuelas denominada “Plantemos nuestro futuro”, realizando trabajos lúdicos con los niños, niñas y docentes, orientando sobre la importancia del cuidado de la biodiversidad, en especial en el cuidado de los bosques.

Este programa consiste en organizar jornadas de plantación y arborización donde participan miembros de la organización, técnicos de la Fundación Moisés Bertoni, docentes y niños de las escuelas seleccionadas, del primero al sexto grado, de la capital y el interior del país,

desarrollando temas como preparación de suelo, tratamiento de semillas, macetas, riego y cuidados culturales de las plantas, etc.

Todos los participantes reciben materiales didácticos sobre el tema, a los efectos de que puedan llevar estos instructivos a sus familias.

Cada una de estas jornadas culmina con la plantación de 35 árboles en el predio de la escuela, que constituyen la garantía de oxígeno en el futuro y los niños se convierten en guardianes de los mismos.

Arborizaciones en espacios públicos

En varias comunidades donde opera el banco, la entidad, conjuntamente con el apoyo de la Fundación Moisés Bertoni, ha contribuido a mejorar los espacios públicos como plazas, parques, áreas verdes, etc. donde la gente concurre para realizar caminatas y esparcimiento al aire libre,

Esta contribución consiste en enriquecer la arborización del lugar para lograr mayor oxigenación del ambiente; dotar al lugar con cestos para basura y carteles indicadores; y educar y concienciar a niños y jóvenes participantes sobre el cuidado del ambiente.

Anticorrupción

Compromisos que Visión Banco asume con relación a la transparencia.

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

Valores del Banco

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.

Ética y transparencia

Consideramos que la actuación ética y transparente de las empresas es posible, es un buen negocio y sobre todo es la forma correcta de hacerlo.

En Visión banco, es vital la rendición de cuentas de sus actuaciones a los diversos públicos interesados.

Principios éticos del Banco

Nuestro actuar en base a valores y principios, genera un efecto positivo en como nos sentimos y en nuestros resultados económico-financieros, sociales, culturales, y ambientales. A partir de esto definimos nuestros principios fundamentales:

La Ética del capital humano, a través de una conducta profesional recta, imparcial y honesta, dentro y fuera de la entidad, participando en el compromiso social que ésta tiene como miembro de la comunidad en la que se inserta.

Profesionalidad de los colaboradores, a través de la prudencia y el cuidado debido, fundamentando sus opiniones y recomendaciones en datos suficientes, contrastados y confiables.

Absoluta **confidencialidad**, respecto a todos los datos e informes de clientes y de la organización, que no hayan sido publicados previamente por la entidad.

Trabajar con **transparencia y respeto** por los acuerdos establecidos, con lo diferentes públicos con los que la empresa se vincula.

Buscar satisfacer a nuestros clientes y consumidores, a través de la mejor **calidad** en el servicio.

Generar acciones **innovadoras** para el crecimiento, y desarrollo que agreguen valor a la empresa, sociedad y a sus accionistas.

Promover, una comunicación basada en la **veracidad** de las informaciones, y de los hechos.

Contar con un ambiente de trabajo seguro y saludable, que estimule la **iniciativa, la creatividad y el desarrollo continuo** del capital humano de la empresa.

Contribuir al **desarrollo integral de las comunidades** en donde actuamos, y de la sociedad en general, respetando a su gente, sus culturas y costumbres.

Desarrollar una **gestión sostenible**, buscando resultados en las tres dimensiones: económico, social y ambiental.

Respetar las leyes y convenciones nacionales e internacionales, integrando nuestra cadena de valor en este compromiso, y promoviendo un contexto comercial sustentable y competitivo.

Transparencia y rendición de cuentas

La confianza en nuestra gestión

Siendo Visión Banco una entidad intermediadora del crédito, la confianza es un factor clave en las relaciones con los distintos autores. Por ello, desarrolla un esfuerzo constante en implementar procesos de auditoría, revisión, evaluación, calificación y certificación de su gestión, tanto por su propia estructura de control, la del regulador, analistas y calificadores externos.

La transparencia y provisión de informaciones para publicaciones de indicadores de microfinanzas

Desde hace varios años , la organización participa anualmente del concurso de transparencia financiera propiciado por **CGAP** (Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre) y provee datos para las publicaciones de indicadores de microfinanzas de **Mix Market** (Iniciativa para la estandarización y transparencia del sector de las microfinanzas en América latina y el Caribe) para la divulgación de información financiera, con lo cual, la misma ha mejorado considerablemente en los últimos tiempos, conforme al número creciente de entidades que han sido reconocidas.

El Premio a la Transparencia Financiera premia el cumplimiento de las normas internacionales sobre divulgación de información financiera y las directrices microfinancieras. Los participantes reciben observaciones detalladas sobre su desempeño y apoyo continuo en la preparación de sus estados financieros

Visión recibió el premio de 5 estrellas por la información financiera y 4 estrellas por la información social

Auditoria independiente

Como contribución a la transparencia y a la seguridad de nuestros clientes, de los entes de regulación y demás partes interesadas, seleccionamos las mas prestigiosas y reconocidas empresas de auditoria independiente a nivel global

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 enfocará todos sus esfuerzos 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.

La generación de valor añadido para nuestros clientes y colaboradores se basa en la mejora continua de la calidad. El establecimiento de prioridades, los planes de mejora interna y la actividad de los centros de atención al cliente reciben toda la atención y el servicio que estamos comprometidos a prestar bajo los estándares de actuación para adaptar nuestras actividades a la normativa internacional *ISO 9001:2008*.

Certificación de la gestión de la calidad

La organización cuenta con procesos normalizados bajo las Normas ISO 9001:2008 que le ha permitido fortalecer sus ventajas competitivas.

Estas certificaciones han identificado **oportunidades de mejora** importantes en la organización. El sistema de gestión de la calidad tiene 8 años de vigencia.

En el año 2006 se ha logrado la primera renovación de la certificación y en el año 2008 se logró la adecuación de la certificación a la condición bancaria, que nos permite garantizar la calidad de todos los productos y servicios a favor de los clientes.

Las auditorias de revisión y certificación están a cargo de la **Tuv Rheinland - Argentina**

Compromiso con los consumidores

Nuestro compromiso es respetar los derechos de nuestros clientes y consumidores y aportarles valor.

Garantizamos los derechos de elegir, de la seguridad de los productos, del acceso a la información abundante, de reclamar y recibir respuesta, de recibir servicios eficientes, de asociarse y del cumplimiento de lo ofertado.

Compromiso con los colaboradores

La Responsabilidad de la organización en cuanto a sus colaboradores, está orientada a mantener competitivas a cada una de las personas, como la estrategia apropiada para asegurar la empleabilidad en el tiempo. Para ello, la organización cuenta con un Plan de desarrollo integral de las personas que tiene como objetivo contar con colaboradores saludables, física, mental y espiritualmente.

Compromiso con los gremios

Visión banco entiende su compromiso con todos los gremios y se constituye en miembro activo de cada uno de ellos, por medio de sus representantes de la línea ejecutiva, buscando mejorar el ambiente de negocios en el país.

a) Miembro de ADEFI y ASOBANC

En este sentido tiene un fuerte compromiso con el gremio de las entidades financieras y Bancarias ADEFI (Asociación de Entidades Financieras) del cual es miembro activo y a través del cual se canaliza y se difunden los valores y principios de la organización en busca de repisar las buenas prácticas dentro del mismo y ser generadores activos de cambios positivos.

Ya en la condición bancaria, Visión banco se adhirió a la ASOBANC (Asociación de Bancos del Paraguay) con el firme propósito de sumar esfuerzos para el logro de objetivos afines.

La participación activa en estos gremios constituye el vínculo válido y efectivo para las contribuciones con el Estado y los organismos de regulación. Esto es extensivo a todo el sector empresarial, a la Cámara de Comercio, a la FEPRINCO, y demás gremios.

b) Miembro de la Red del Pacto Global en Paraguay

Visión ha suscripto su adhesión al Pacto Global en el año 2006 y formó parte activa del grupo impulsor en Paraguay.

Hoy día, Visión banco integra la Red del Pacto Global en Paraguay, conjuntamente con más de 30 empresas y organizaciones de la sociedad civil, suscriptoras de esta iniciativa, formando parte del consejo Directivo.

El Pacto Global es un foro internacional lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en el año 2000. El pacto llama a las compañías a adoptar diez principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, ambiente y anticorrupción.

Esta iniciativa aspira contribuir a la emergencia “de valores y principios de la humanidad, de cara al mercado global”. Para esto, a través de las compañías, organizaciones de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales (ONG's) y otros sectores, se pretende un mercado global más inclusivo y más equitativo.

Actualmente la Red Paraguaya del Pacto Global cuenta con 45 empresas y organizaciones miembro, todas ellas adheridas a los principios del pacto global.

c) Miembro del Pacto Ético Comercial (PEC)

Visión ha suscripto el Pacto Ético Comercial (PEC) y es miembro activo de esta iniciativa privada nacional, impulsada desde la Cámara de Comercio Paraguayo Americana y la Cámara de Anunciantes, con el auspicio del Departamento de Estado de la Embajada Americana, que propugna la conducta ética del empresariado paraguayo.

Esta organización ha requerido de cada entidad suscriptora del pacto, proveer documentaciones legales, impositivas y declarativas como evidencia documental de la responsabilidad ética corporativa. Visión Banco ha cumplido con el 100 % de los requerimientos a la fecha.

El PEC ha contribuido en la actualización del Código de Conducta Ética de la organización, y con este respaldo nos encaminamos a certificar como “empresa ética”, con programas de integridad funcionando a todos los niveles.

d) Miembro de la Red de Microfinanzas

El programa de las Naciones Unidas en el Paraguay también ha propiciado la formación de la Red de microfinanzas en nuestro país, conformada por bancos, financieras y cooperativas orientadas al segmento de micro clientes para la oferta de servicios financieros. Visión está comprometida con este desafío desde el inicio y espera contribuir en su afianzamiento, esperando llevar adelante programas que contribuyan con los sectores menos desarrollados de la economía nacional.

Visión banco es también miembro de la Red de Microfinanzas de América Latina y el Caribe y actualmente ejerce la Presidencia del mismo.

Compromiso de compartir Información

Visión comparte la información en general, con instituciones y organismos locales y del exterior, a los efectos del análisis comparativo con otras entidades de la Región, con el objetivo de incorporar las mejores prácticas e indicadores de gestión.

La información es compartida también con los diversos actores involucrados y están disponibles para las consultas del tipo que sean. Elaboramos una memoria de sostenibilidad a los efectos de comunicar nuestras acciones de responsabilidad social empresarial.

Contamos con un Código de Conducta Ética en la organización que contemplan nuestros principios y valores humanos y rigen nuestras relaciones, nuestros derechos y obligaciones.

El compromiso de comunicar que hacemos y como lo hacemos

Basados en principios de transparencia y rendición de cuentas a todas las partes interesadas, Visión banco emite reportes institucionales denominados “**Memorias**” desde su primer ejercicio fiscal y desde el año 2006, emite un reporte de sostenibilidad, siendo la primera empresa paraguaya en hacerlo publico.

Control Interno e Informático

En una organización caracterizada por su descentralización y su empoderamiento, la gestión de la unidad de control interno y la de la auditoria informática son de fundamental importancia en el sistema de control interno, como complemento al control ejercido por el Síndico de la sociedad.

Prevención del lavado de dinero y bienes

Un fuerte impulso a la transparencia y a la seguridad de nuestro actuar es la gestión de nuestro Oficial de Cumplimiento de la Prevención del lavado de dinero y bienes, cuidando la aplicación de las disposiciones legales y políticas internas que a su vez permite generar mejor información de clientes que redundan finalmente en mejores servicios para los mismos.

Este año hemos trabajado con apoyo externo especializado con el objeto de lograr afianzamiento en esta gestión.

Modelo de Gobierno

El modelo de gerenciamiento abierto es el modelo escogido para nuestra 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.

Planificamos el futuro de la organización con la participación de todos, trabajamos fuertemente para su concreción y participamos de la recompensa generada por los resultados.

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, volcados en los planes anuales y de largo plazo son 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.

La RSE y la Estrategia

La Responsabilidad social forma parte de la misma estrategia, siendo la sostenibilidad uno de los desafíos estratégicos más importantes. Por ello, todos los esfuerzos están orientados al logro de los objetivos estratégicos de la organización, alineados a la Visión, Misión, y fundamentalmente a las estrategias competitivas y la reputación.

A través de cada uno de nuestros programas y actividades de Responsabilidad social, ambiental y cultural, contribuimos al desarrollo de la sociedad, considerando a todas las partes interesadas en la organización.

Pilares estratégicos de la organización:

- 1. 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.
- 2. Crecimiento**, incrementando la dimensión actual de los volúmenes de negocios a fin de alcanzar una economía de escala.
- 3. Rentabilidad**, maximizando la eficiencia y eficacia, dentro de la filosofía de ganar-ganar con los grupos de interés

Estrategia competitiva

El banco busca posicionarse como una empresa financiera que genera la mejor oferta de servicios financieros como: depósitos a la vista y a plazo en las mejores condiciones de liquidez, seguridad y rentabilidad, otorga créditos más rápidos, a mejores tasas, con la mejor atención al cliente, con mayores facilidades y menor burocracia en la solicitud y el otorgamiento de los mismos y servicios varios de ventanilla, proveyendo un servicio de caja muy valorado por los clientes y los habitantes de las comunidades donde opera, resumiendo todo esto en el slogan *“Líder en Microfinanzas”*. La creatividad es la principal arma competitiva de la organización, basada en la actitud, motivación e iniciativa de las personas que desarrollan sus competencias en la organización y en la mejor tecnología disponible.

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, la organización existe y evoluciona. La empresa desarrolla acciones para lograr que los microempresarios, cuentapropistas y las pymes, perciban que los servicios financieros de alta complejidad están a su alcance sí operan con el banco.

Objetivos presupuestarios participativos y acordados

La organización ha creado y desarrollado una cultura de constantes desafíos en base a la fijación de metas presupuestarias ambiciosas para todos los productos, distribuidos detalladamente por Centros de atención a clientes (CACs), con la activa participación de sus Gerentes y la orientación de los supervisores regionales.

Este involucramiento en la elaboración de las metas presupuestarias contribuye a la apropiación de tales objetivos por parte de la fuerza de ventas.

El premio de la remuneración variable de gestión

El logro de los alcances presupuestarios en cada uno de los productos y servicios, es retribuido por medio de incentivos económicos para los gestores directos e indirectos.

Esta remuneración variable, denominada así por la variedad de metas de productos que involucra, se calcula en base a una formulación que incorpora pesos relativos a cada presupuesto, y el resultado final es el porcentaje de ejecución presupuestaria consolidada, que es multiplicada por una bonificación económica referencial.

Con este sistema de remuneración variable, la organización premia a todos los colaboradores de la organización, por su contribución directa e indirecta en el logro de los resultados comerciales.

Ciudades donde opera Visión Banco

