

Memoria de Sostenibilidad 2014





▼ Presentación

La comunicación transparente, la rendición de cuentas y la visión estratégica son cualidades clave de las empresas innovadoras, es por eso que nos sentimos orgullosos de presentar por novena vez nuestra Memoria de Sostenibilidad.

Este documento nos permite realizar la rendición de cuentas de nuestro desempeño económico, social y medioambiental, en forma voluntaria, objetiva y transparente, ante todos nuestros públicos de interés.

Aunque desde 1992 emitimos Memorias de Directorio, desde hace nueve años reportamos los resultados e impactos de nuestra gestión en base a los parámetros del Global Initiative Reporting (GRI), la guía de sustentabilidad más reconocida en el ámbito internacional.

Nuestro objetivo no es escribir una memoria convencional sobre la innovación en modelos de negocio, sino compartir nuestra experiencia de negocios enfocada en la creación de valor compartido con todos los públicos de interés con los que nos relacionamos.

También hemos puesto todo nuestro empeño en incorporar un lenguaje más sencillo y directo que facilite la lectura y la vuelva más comprensible.

¡Esperamos que lo disfruten tanto como nosotros hemos disfrutado al elaborarlo!

7
PERFIL DE
LA MEMORIA

10
ACERCA DE ESTA
MEMORIA

12
ASÍ
SOMOS

25
GOBIERNO
CORPORATIVO

38
VISIÓN
SOSTENIBLE

52
POSICIONAMIENTO
DE MARCA

58
DESEMPEÑO
ECONÓMICO

61
CLIENTES

95
PROVEEDORES

104
DESEMPEÑO
SOCIAL

107
GESTIÓN ÉTICA Y
TRANSPARENTE

113
COLABORADORES

133
COMUNIDAD

152
DESEMPEÑO
AMBIENTAL

155
EFICIENCIA EN LA
GESTIÓN AMBIENTAL

167
FINANZAS
SUSTENTABLES

173
EDUCACIÓN
AMBIENTAL Y
CONCIENCIACIÓN

176
MEMORIA DE
RESULTADOS
FINACIEROS

179
FINANZAS

205
RIESGOS
CORPORATIVOS



¡Creamos valor a través de la innovación!

La temática de esta Memoria de Sostenibilidad es la innovación con valor compartido, reflejada en nuestras experiencias con clientes y colaboradores.

El ámbito de la innovación en los negocios está evolucionando a pasos agigantados y Visión Banco no sólo acompaña estos cambios globales, sino que busca trascender los modelos convencionales, adaptando su filosofía a las nuevas exigencias del mercado y a las nuevas oportunidades de generar valor. Esto sólo es posible a través de la innovación y la búsqueda de una visión compartida con nuestros colaboradores y públicos externos.

En esta Memoria de Sostenibilidad deseamos transmitir en cada capítulo, la manera en que nuestro modelo de gestión integra la innovación y la creación de valor compartido para nuestro negocio, nuestros colaboradores, clientes y la sociedad.

Entendemos que las experiencias compartidas ayudan al aprendizaje colectivo y es por ello que deseamos comunicar a nuestros públicos de interés los resultados de la integración de la innovación a nuestros procesos, a las políticas y en general a nuestro modelo de negocios.

Un Banco que apuesta al crecimiento sostenible del país

Estimados accionistas, clientes y público en general,

En el 2014 el crecimiento de nuestra economía a nivel país fue del 4%, convergiendo hacia el crecimiento potencial proyectado por autoridades económicas como el Banco Central y el Fondo Monetario Internacional y posicionándose por encima del crecimiento promedio de América Latina. Este crecimiento se desarrolla en un marco de condiciones macroeconómicas estables, baja carga tributaria y poca presión sobre los precios, resultados destacables en un contexto de desaceleración económica a nivel regional y global.

El Banco Mundial estima que el 2015 será un buen año para nuestro país, con mayor inversión tanto pública como privada y buen desempeño agrícola a pesar de los precios deprimidos. De la misma manera también se espera un buen desempeño ganadero con la posibilidad de apertura de nuevos mercados.

En este escenario, la proyección de crecimiento de la economía por parte del Banco Central es de 4,5%, un rendimiento destacado en el marco de un contexto internacional donde persiste la desaceleración y menor crecimiento incluso de potencias emergentes.

Sin embargo, aun con un buen nivel de crecimiento económico, nuestro país se enfrenta al gran desafío de disminuir la brecha de la pobreza que se mantiene en niveles elevados y crear fuentes de trabajo y oportunidades de crecimiento que permitan incluir a las personas en situación de vulnerabilidad. Como banco de microfinanzas reconocemos nuestra misión de contribuir al desarrollo del país, por eso nos enfocamos en ofrecer servicios que permitan la inclusión financiera de personas de menores ingresos relativos, buscando aportar a la mejora de su calidad de vida, condiciones de trabajo y vivienda.

En este sentido considerando el déficit de vivienda en nuestro país, redireccionamos el producto de créditos para la vivienda para ofrecer al mercado el primer crédito para viviendas económicas desde el sector financiero privado. En Visión Banco contamos con la segunda cartera más importante en créditos para la vivienda del mercado y solo en el 2014 más de 600 familias pudieron acceder a su primera vivienda a través de las soluciones de viviendas económicas que ofrecemos.

Consideramos particularmente importante nuestra consolidación como un actor económico, con miras a ofrecer a nuestros clientes respaldo para la inversión en negocios sólidos y duraderos.

Con esta visión, fortalecimos nuestros pilares de gestión a través de una fuerte inversión en tecnología, capacitación de nuestros colaboradores y la búsqueda de condiciones óptimas de traba-

jo, preparando así las bases de nuestra organización para las próximas generaciones y consolidando los logros alcanzados a lo largo de nuestra trayectoria con los colaboradores, clientes, proveedores, inversores y con el desarrollo del país.

Esta consolidación es posible gracias al compromiso de nuestra gente, que es la base que sostiene la gestión del Banco y el motor que nos impulsa a un crecimiento sostenido con excelencia y responsabilidad.

Siguiendo nuestra historia de innovaciones, hoy damos la bienvenida al nacimiento de un concepto de banca digital, adaptada a las nuevas necesidades del cliente y que impulsa el desarrollo de un nuevo modelo de negocios, disponible 24 horas y 7 días de la semana, con múltiples canales y facilidades de acceso desde Visión Online para plataforma web, Visión Móvil para celulares, Puestos de Atención al Cliente con horarios diferenciados, Corresponsales No Bancarios en todo el país, Cajeros Automáticos y Terminales de Autoservicios, que se suman a nuestros tradicionales Centros de Atención a Clientes para ayudarnos a cumplir mejor nuestra visión de ser un banco inclusivo, disponible y con la mayor presencia en los hogares de nuestro país.

Estamos trabajando para que nuestros clientes sean dueños de su tiempo, facilitando sus demandas con rapidez, eficiencia y precios competitivos, manteniendo nuestra orientación hacia una atención amigable, responsable y por sobre todo respetuosa de sus derechos.

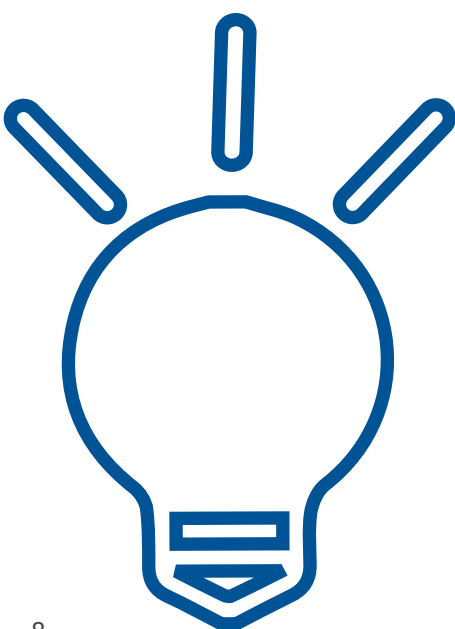
Entendemos que nuestra responsabilidad va más allá del cumplimiento de las leyes, por eso estamos comprometidos con la creación de valor compartido y la búsqueda de la excelencia en todos nuestros ámbitos de influencia. En consecuencia, la responsabilidad social es transversal a nuestra gestión y en el 2014 nos convertimos en la primera entidad financiera paraguaya en obtener la Certificación ISO 14.001 de Calidad en la Gestión Ambiental.

Contamos con numerosos programas de incidencia social y una fuerza de más de 500 colaboradores que trabajan como voluntarios contribuyendo con el desarrollo de las comunidades en las que estamos presentes.

Reafirmamos nuestro compromiso de seguir construyendo una banca ética, inclusiva y sustentable liderando el camino hacia la generación de emprendedores que aporten al desarrollo de las personas, de la economía y del país, cuidando el medio ambiente y la sostenibilidad con miras a las generaciones futuras.



Luis Alberto Maldonado Renault
Presidente



Acerca de esta Memoria

Aspectos generales

La Memoria de Sostenibilidad 2014, es el reporte de nuestro desempeño económico, social, ambiental y cultural en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2014. Esta memoria desarrollada anualmente bajo la metodología del Global Reporting Initiative (GRI) desde el año 2006, constituye la novena edición consecutiva del documento que incorpora, además, el suplemento financiero publicado por el GRI. Esta metodología del GRI nos permite realizar una revisión profunda de nuestra gestión de sostenibilidad al identificar nuestros principales impactos, planificar cómo serán minimizados, eliminados o mitigados. La información incluida es revisada por distintas áreas del Banco e incluye a la alta gerencia. Al mismo tiempo, el GRI nos permite identificar procesos significativos para integrar el desarrollo sustentable a nuestro negocio.

La información de la Memoria está basada en:

- Objetivos estratégicos de Visión Banco S.A.E.C.A.
- Nuestro compromiso con la sostenibilidad y con los principios de responsabilidad social.
- La Guía de Reporte del Global Reporting Initiative (GRI).
- Los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Los objetivos de Desarrollo del Milenio.
- Las memorias de sostenibilidad de ediciones anteriores.
- Los planes Operativos Anuales.

Método de elaboración de esta edición

Para la elaboración de esta memoria, se siguieron los lineamientos de reporte establecidos por el GRI. Adicionalmente, el Comité de Comunicación definió el hilo conductor de la Memoria y las gerencias de las distintas áreas participaron en la preparación de los resultados de la gestión del año 2014, así como en la definición de los desafíos para el siguiente ejercicio. La información fue compilada y analizada por un equipo editor conformado para el efecto y posteriormente validada por el Comité de Comunicación.

Definición de los temas

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

- Políticas internas de la empresa y los compromisos asumidos con los distintos públicos de interés, incluyendo el ambiente y las generaciones futuras.
- Aspectos relevantes en la gestión económica, social y ambiental en el periodo de reporte.
- 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.
- Compromiso del Banco con la transparencia y la rendición de cuentas.
- Compromiso del Banco con la protección al cliente y la educación financiera.
- Regulaciones vinculadas a los Derechos Humanos y los Derechos Laborales en general.

Alcance de la información

La información contemplada en esta Memoria abarca la gestión económica, el gobierno corporativo, derechos humanos, gestión ética y transparente, relación y el compromiso con los clientes y colaboradores, el aprovisionamiento responsable, la gestión ambiental, las relaciones con los gremios, las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs) y el Estado, y el compromiso con la comunidad. Contiene información acerca de la gestión de 96 Centros y Puestos de Atención al Cliente, incluida Casa Matriz, distribuidos en distintos departamentos del país, durante el año 2014. La información financiera presenta datos históricos de años anteriores para facilitar la lectura y comprensión de la evolución de nuestra gestión, dando cumplimiento al principio de comparabilidad.

Validación de la información

La validación del contenido de la Memoria se realizó en base a las recomendaciones establecidas en el estándar del GRI. La información sobre el desempeño económico sigue estándares internacionales establecidos para el sector financiero, así como disposiciones reglamentarias del Banco Central y la Superintendencia de Bancos. El equipo editor y el Comité de Comunicación han validado la información y se cuenta con la documentación respaldatoria que avala tanto los datos cualitativos como cuantitativos.

Normas y estándares utilizados
Esta edición fue elaborada en base al estándar internacional GRI3 en el nivel B, conforme a nuestra auto calificación.

De acuerdo con la versión 2002		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto declarado			<input checked="" type="checkbox"/>			
	Comprobación externa (terceras personas)						
Opcional	Comprobación GRI						



BREVE RESEÑA

EN 1992 ABRIMOS NUESTRAS PUERTAS AL PÚBLICO COMO VISIÓN S.A. DE FINANZAS EMISORA DE CAPITAL ABIERTO. NUESTROS ESTATUTOS SOCIALES FUERON APROBADOS Y NUESTRA PERSONERÍA JURÍDICA RECONOCIDA POR DECRETO DEL PODER EJECUTIVO NRO. 14.779 DEL 7 DE SETIEMBRE DE 1992. EN EL AÑO 2008, NOS CONVERTIMOS EN VISIÓN BANCO S.A.E.C.A., PASANDO DE SER UNA FINANCIERA A UNA ENTIDAD BANCARIA.



HUMANIDAD

RESPECTO A LA DIGNIDAD Y A LOS DERECHOS DE LA PERSONA; A LA IGUALDAD Y A SU DIVERSIDAD.



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.

SOMOS

SOMOS UNA BANCA ORIENTADA A LAS MICROFINANZAS. UNA BANCA DE PERSONAS, CON ROSTRO HUMANO. LA BANCA DE LAS OPORTUNIDADES.

VISIÓN

SER EL BANCO LÍDER EN BANCA ÉTICA, INCLUSIVA Y SUSTENTABLE, CON MAYOR PRESENCIA EN LOS HOGARES, ORGANIZACIONES Y COMUNIDADES.

MISIÓN

SOMOS UN BANCO INCLUSIVO, COMPROMETIDO A CONTRIBUIR AL DESARROLLO ECONÓMICO, LA GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES DE TRABAJO, EMPLEO Y RIQUEZA PARA EL ALIVIO DE LA POBREZA OFRECIENDO EN CADA MERCADO, EN CADA REGIÓN DEL PAÍS, SOLUCIONES SOSTENIBLES DISEÑADAS A LA MEDIDA PARA SATISFACER LAS ASPIRACIONES DE LA MAYORÍA; PERSONAS, EMPRENDEDORES, FAMILIAS, EMPRESAS, ORGANIZACIONES Y COMUNIDADES.



CONFIANZA

DESARROLLAMOS RELACIONES DE LARGO PLAZO BASADAS EN LA CONFIANZA, EN LA CONSIDERACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL, BRINDANDO RESPALDO Y SEGURIDAD A TODOS AQUELLOS CON QUIENES NOS VINCULAMOS.

RESPECTO

TENEMOS UNA ACTITUD PRUDENTE, TOLERANTE Y DE ACEPTACIÓN HACIA TODA PERSONA, QUE NOS ORIENTA AL CRECIMIENTO CON ESPÍRITU DE AUTO- CRÍTICA Y CONCIENCIA DE NUESTRAS VIRTUDES Y DEBILIDADES.

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.



▼ Hitos 2014

Implementación del Nuevo Modelo de Negocios
Alcance del 36% de transacciones por medio de banca digital
Oferta ampliada de productos y servicios a través de los Corresponsales No Bancarios
Consolidación del Plan Estratégico y Planes Operativos
Más de 1.000 viviendas sociales financiadas
Mejora del Rating Social
Inicio del proceso de certificación de la Norma ISO 14001
Consolidación de la Defensoría del Cliente Financiero
Fortalecimiento de la Universidad Corporativa
Reconocido Liderazgo en materia de Responsabilidad Social y Ambiental
Inicio de implementación de la plataforma de gestión de costos

▼ Desafíos 2015

Crecimiento en activos en un 20%
Incorporación de 100.000 nuevos clientes
Consolidación de los programas de inclusión y educación financiera
Mejoras claves en materia de procesos que aumenten la eficiencia
Implementación efectiva del Sistema de Administración de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS)
Acelerar la implementación del Nuevo Modelo de Negocios
Consolidar la banca digital y llevar al banco a canales alternativos
Un equipo de trabajo fortalecido, comprometido y feliz
Consolidar la relación duradera con los clientes
Plataforma de gestión de costos implementada y fortalecida

Calificaciones y certificaciones

Visión cuenta con clasificación de solvencia en escala local realizada por Feller Rate de Chile desde el año 2006.
Solvencia: Apy
Tendencia: Estable
Fecha: Diciembre 2014



Visión cuenta con Calificación de Largo Plazo en escala global realizada por Standard & Poor's desde el año 2003
BB-/Estable/-
Fecha: Agosto 2014

The McGraw-Hill Companies

**STANDARD
& POOR'S**

Nuestra calificación actual es A, lo que equivale a "Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente. Probable logro de la misión social".
Rating Social Integral: 5A
Fecha: Abril 2014



Auditoría de Certificación - Norma ISO 14001:2004.
Diseño, desarrollo, comercialización y pos venta de productos y servicios financieros.
Fecha: Septiembre 2014

Auditoría de Seguimiento - Norma ISO 9001:2008.
Diseño, desarrollo, comercialización y pos venta de productos y servicios financieros.
Fecha: Junio 2014



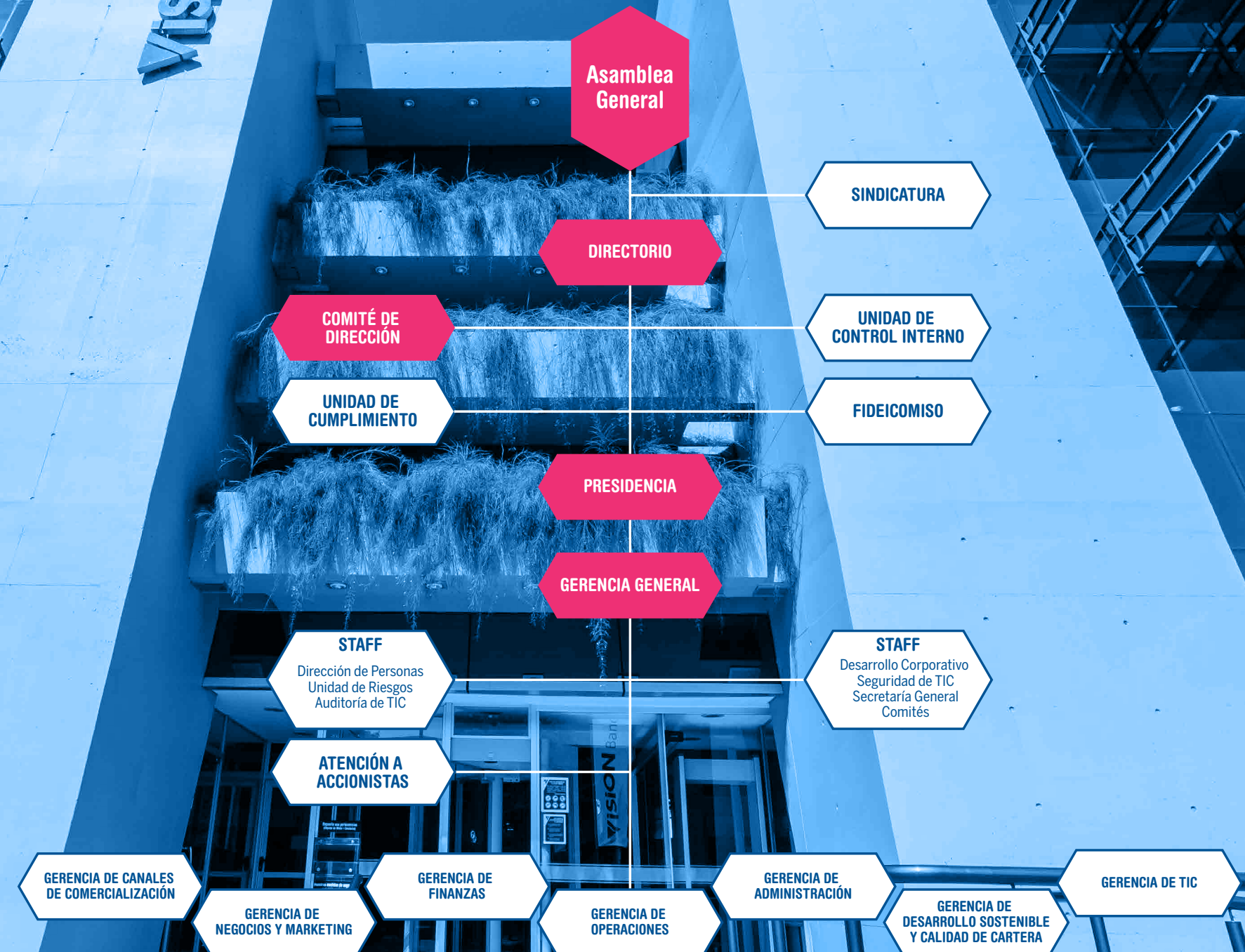
Auditoría externa independiente



Información compartida



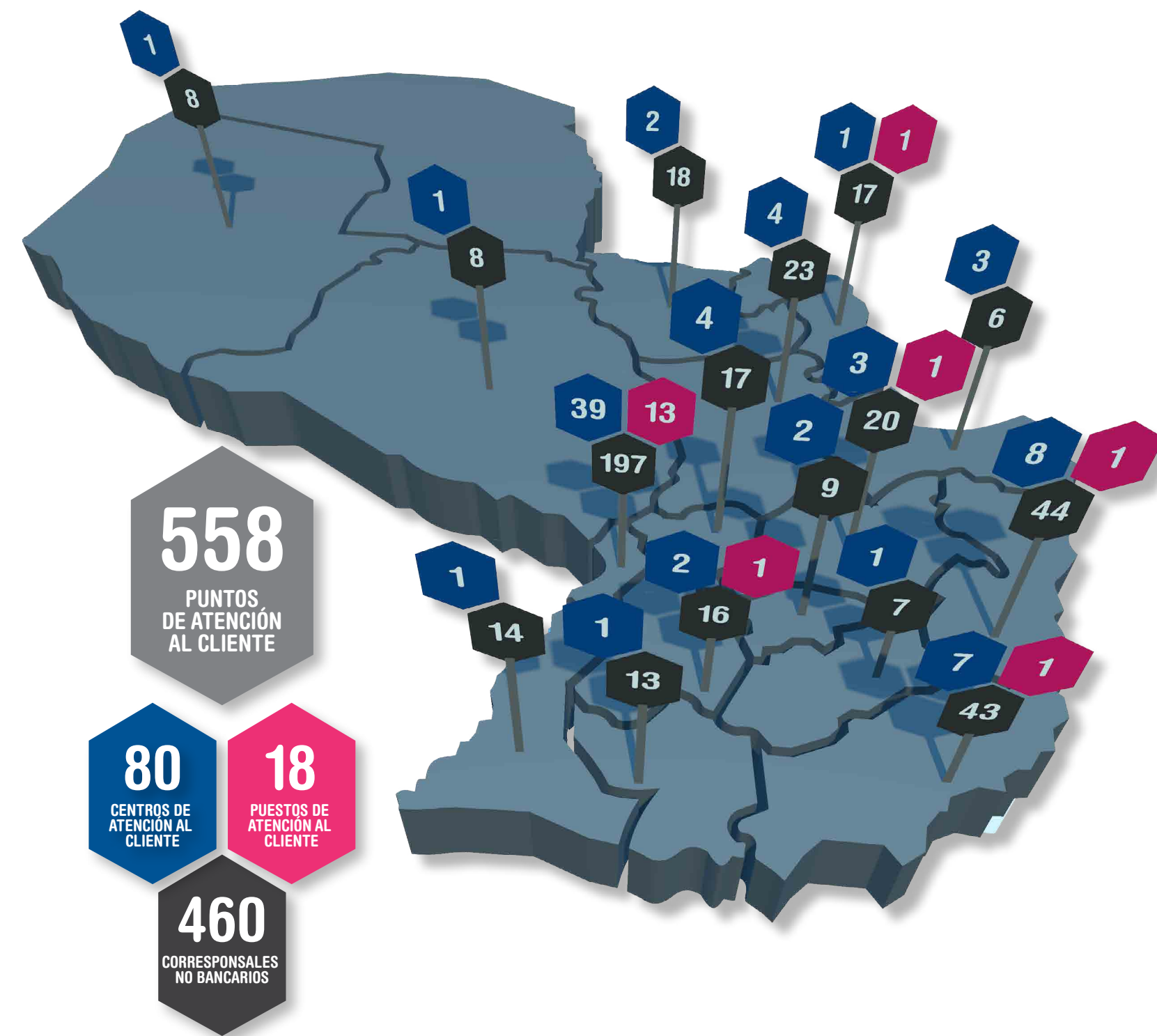
Estructura organizacional 2014



Principales magnitudes



Nuestra presencia en el país



Nuestros productos y servicios



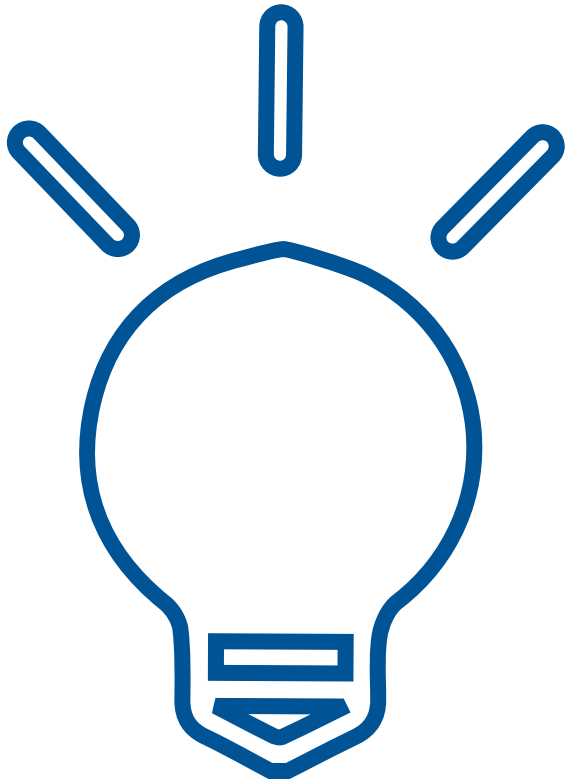
Producto	Descripción	Tipo	Plataforma
Préstamo	Consumo	Consumo	Vida
		Al Toque	Vida
		Borrón y Cuenta Nueva	Vida
		Asociaciones	Vida
	Microempresas / Pymes	Capital Operativo	Emprendedor
		Activo Fijo	Emprendedor
		Vivienda productiva	Emprendedor
		Mi casa	Vida / Emprendedor
	Inmobiliario	Mi Primera Casa	Vida / Emprendedor
		Primera Vivienda	Vida / Emprendedor
		Juntos por tu Hogar	Vida / Emprendedor
		Construyendo Sueños "Tu hogar es posible"	Vida / Emprendedor
	Agro / Ganadero	Capital Operativo	Emprendedor
		Activo Fijo	Emprendedor
		Compra de Maquinarias Agrícolas	Emprendedor
		Sistema de Riego o Regadío	Emprendedor
	Vehículo	Usados	Vida / Emprendedor
		Nuevos	Vida / Emprendedor
	Educativo	Crédito Educativo	Vida / Emprendedor
		Estudios de Post-grado y Especializaciones	Vida / Emprendedor
	Descuento de Cheques	Descuento de Cheque	Emprendedor

Producto	Descripción	Tipo	Plataforma
Tarjeta de Crédito	Tarjeta de Crédito Visa	Visa Clásica	Vida / Emprendedor
		Visa Oro	Vida / Emprendedor
		Visa Mujer	Vida / Emprendedor
		Visa Universidades	Vida / Emprendedor
		Visa Signature	Vida / Emprendedor
		Visa Emprendedor	Emprendedor
		Visa Agro	Emprendedor
		Visa Empresarial	Emprendedor
	Tarjeta de Crédito MasterCard	MasterCard Clásica	Vida / Emprendedor
		MasterCard Oro	Vida / Emprendedor
	Tarjetas con Alianzas	Visa Olimpia	Vida
		Visa Cerro Porteño	Vida
		CIT	Vida
		Casa Grutter	Vida
		Los Jardines	Vida
		Nuevo Súper	Vida
		Clásica	Vida
		Visa Débito	Vida / Emprendedor
	Tarjeta de Crédito BancardCheck	Visión Giros	Vida
		Cerro Porteño	Vida
Tarjeta de Débito	Tarjeta Visa Débito	Olimpia	Vida
Tarjeta Pre Paga	Tarjeta Pre Paga		

Nuestros productos y servicios

Producto	Descripción	Tipo	Plataforma
Caja de Ahorro	Caja de Ahorro en guaraníes	Ahorro a la Vista Clásica	Vida / Emprendedor
		Ahorro Fácil	Vida / Emprendedor
		Ahorrito Visión	Vida
		Cuenta Visión Mujer	Vida / Emprendedor
		Ahorro Programado	Vida / Emprendedor
Cuenta Corriente	Caja de Ahorro en dólares	Ahorro a la Vista Clásica	Vida / Emprendedor
		Cuenta Corriente Clásica	Vida / Emprendedor
		Cuenta Visión Mujer	Vida / Emprendedor
		Cuenta Combinada	Vida / Emprendedor
Certificado de Depósito en Ahorro (CDA)	Certificado de Depósito en Ahorros (CDA) en guaraníes, dólares y euros		Vida / Emprendedor

Referencia	
Vida	Personas
Emprendedor	Empresas



Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo de Visión Banco S.A.E.C.A. 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 Vicepresidente así como a los Síndicos Titular y Suplente.

La Asamblea Ordinaria 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, Vicepresidente y Directores. La Asamblea General de Accionistas puede determinar en cada oportunidad la 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.

Directorio 2014

Presidente

Luis Alberto Maldonado Renault

Vicepresidente

Julio Cesar Jacquet Diarte

Directores Titulares

Beltrán Macchi Salín

Humberto Miguel Camperchioli Galeano

Livio A. Elizeche Velázquez

Luis Antonio Sosa Ocampo

Alexis Frutos Ruiz

Leonardo Alfonzo Segovia

Síndico Titular

César Pappalardo

Síndico suplente

Oscar Milciades Urbieta Acosta

Audidores Independientes

PricewaterhouseCoopers

Clasificadora crediticia en escala Local

Feller Rate – Chile

Clasificadora crediticia en escala Global

Standard & Poor's

Rating Social

Microfinanza Rating

Certificación ISO 9001:2008

Certificación ISO 14001:2004

TÜV Rheinland Group



Estrategia de gestión corporativa

Nuestra estrategia tiene como centro y como objetivo principal al cliente, por este motivo nos adaptamos a sus necesidades actuales y su forma de vida, desarrollando un nuevo modelo de negocios disponible siempre a través de múltiples canales que nos permiten una mayor presencia en los hogares, brindando oportunidades de inclusión financiera a más personas a través de la oferta de soluciones diseñadas a medida.

Con el nuevo modelo de negocios buscamos ampliar nuestra red de distribución a nivel país a través de la consolidación de la banca digital, Corresponsales No Bancarios, Puestos de Atención al Cliente y la incorporación de la autogestión en nuestros Centros de Atención, logrando así, servicios más eficientes, accesibles y disponibles de forma permanente para todas las personas.

La creatividad y la innovación son las principales armas de nuestra competitividad. Esta es la filosofía que nos orienta a visualizar las oportunidades, a transformar problemas en soluciones, agregando valor a la población, adaptando nuestros productos a las necesidades del segmento, rubro o industria generando una solución particular para cada caso, uno por uno, permitiendo oportunidades de seguir creciendo a través de la inclusión financiera.

La filosofía de nuestro trabajo está basada en el capital humano del banco, 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.

Nuestro Directorio tiene como objetivo asegurar el desarrollo del máximo potencial de la empresa, creando valor compartido para los accionistas, los colaboradores, clientes, proveedores, gremios, el Estado, la sociedad y las generaciones futuras.

A través de una plana ejecutiva de profesionales comprometidos buscamos asegurar el cumplimiento del plan estratégico para consolidar el liderazgo del negocio en el sector de microfinanzas y mantener un modelo de gestión basado en una triple línea de resultados: económicos, sociales y ambientales.

Participación y transparencia

Nos regimos por el cumplimiento estricto de la legislación vigente y de altos estándares internacionales que adoptamos de forma voluntaria apuntando hacia una gestión eficiente y responsable.

El desempeño de las funciones del Directorio, la plana ejecutiva y los colaboradores está regido por nuestras políticas y el Código de Conducta Ética, a través de los cuales se administran los conflictos de intereses. Contamos con un modelo de gestión participativo y guiado por un liderazgo de puertas abiertas a la participación y sugerencias de los colaboradores a través de la línea de supervisión directa y los canales de consulta establecidos anualmente.

La transparencia y la rendición de cuentas son parte de nuestra cultura, el plan estratégico y los planes operativos son compartidos con toda la organización y los resultados son medidos y comunicados de forma estandarizada y sistemática, con auditorías externas e independientes para medirnos de forma permanente.

Sostenemos el compromiso de contribuir a la calidad de vida de la población y el desarrollo económico del país, promoviendo la creación de empleos y mejorando la productividad a través de soluciones que apoyan el crecimiento de los emprendedores.



Carlos Ávalos
Gerente General



ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
Microfinance Investments Paraguay LLC	3,22%
Oikocredit Ecumenical Development Coop. Society U.A.	11,77%
Microvest II Limited	8,38%
Corporación Andina de Fomento	0,82%
DWM Spain S.L.	8,43%
Microvest + Plus	2,62%
Accionistas Locales	64,76%
ACCIONISTAS LOCALES	% PARTICIPACIÓN
Accionistas fundadores	40,85%
Otros Accionistas Locales	23,91%

Planificación y organización

Nuestra planificación estratégica tiene una proyección al año 2017, y se mantienen los siguientes Mega Objetivos:

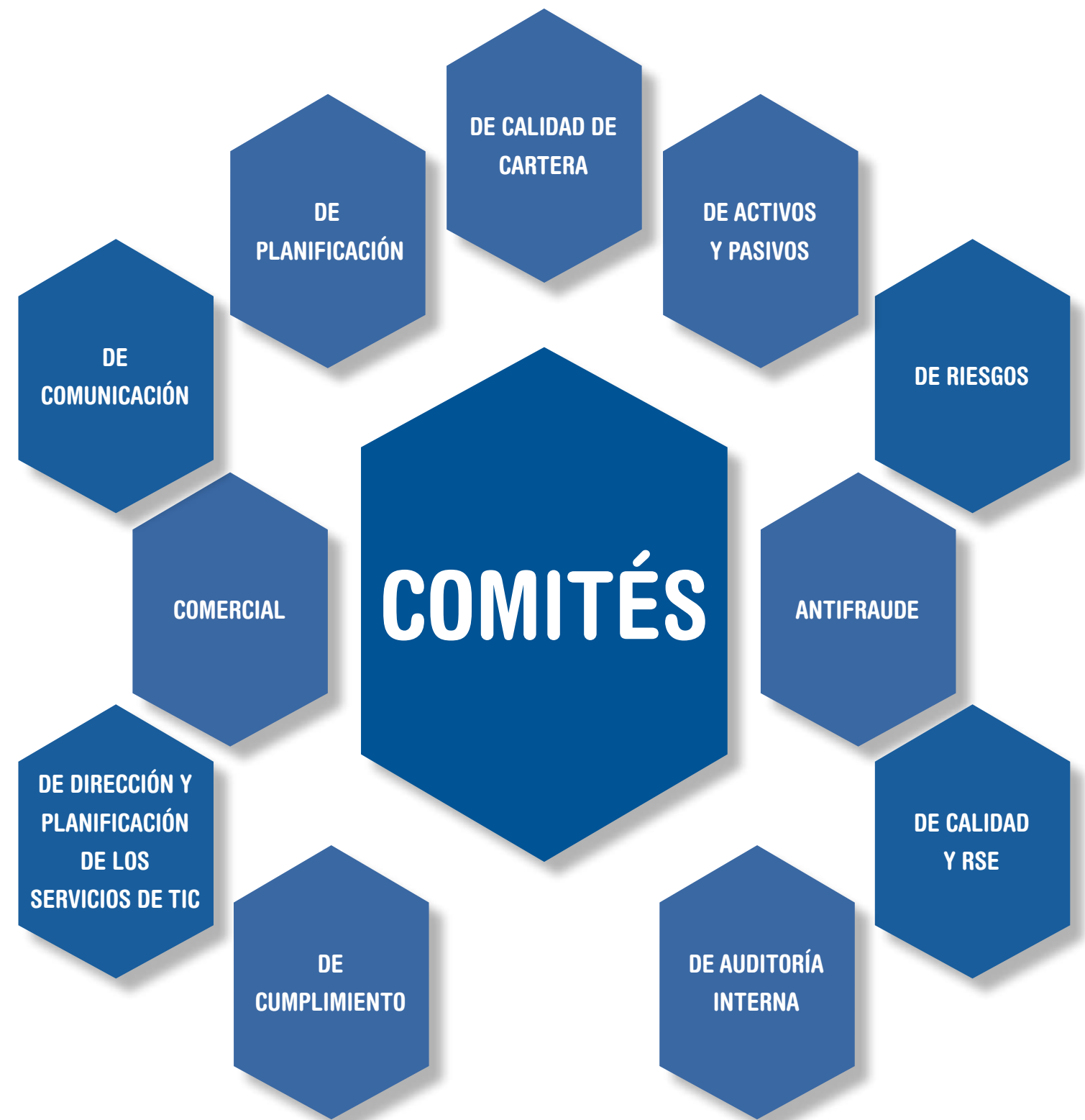
- En el 2017 hemos de alcanzar 1.0000.000 de clientes, nuestros activos productivos serán $\geq 90\%$, tendremos una Rentabilidad sobre Activos (ROA) 2,50%, un saldo de provisiones sobre cartera $\geq 4\%$ o una cobertura a 30 días $\geq 150\%$ y una calificación a nivel país AA o superior.
- Lideraremos en Banca Ética y Sustentable y tendremos cuanto menos un Rating Social AA.

Objetivos estratégicos 2013-2017

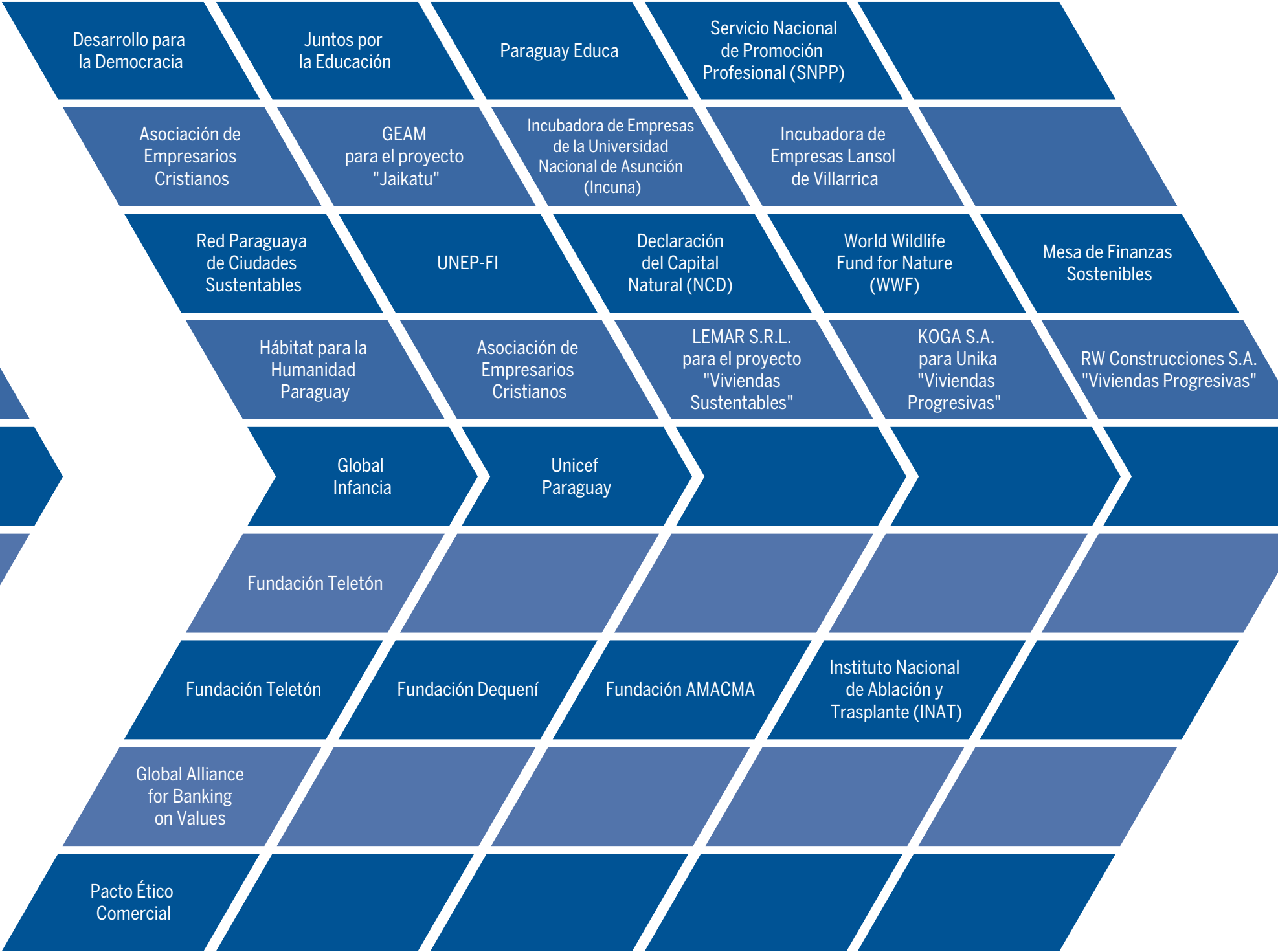
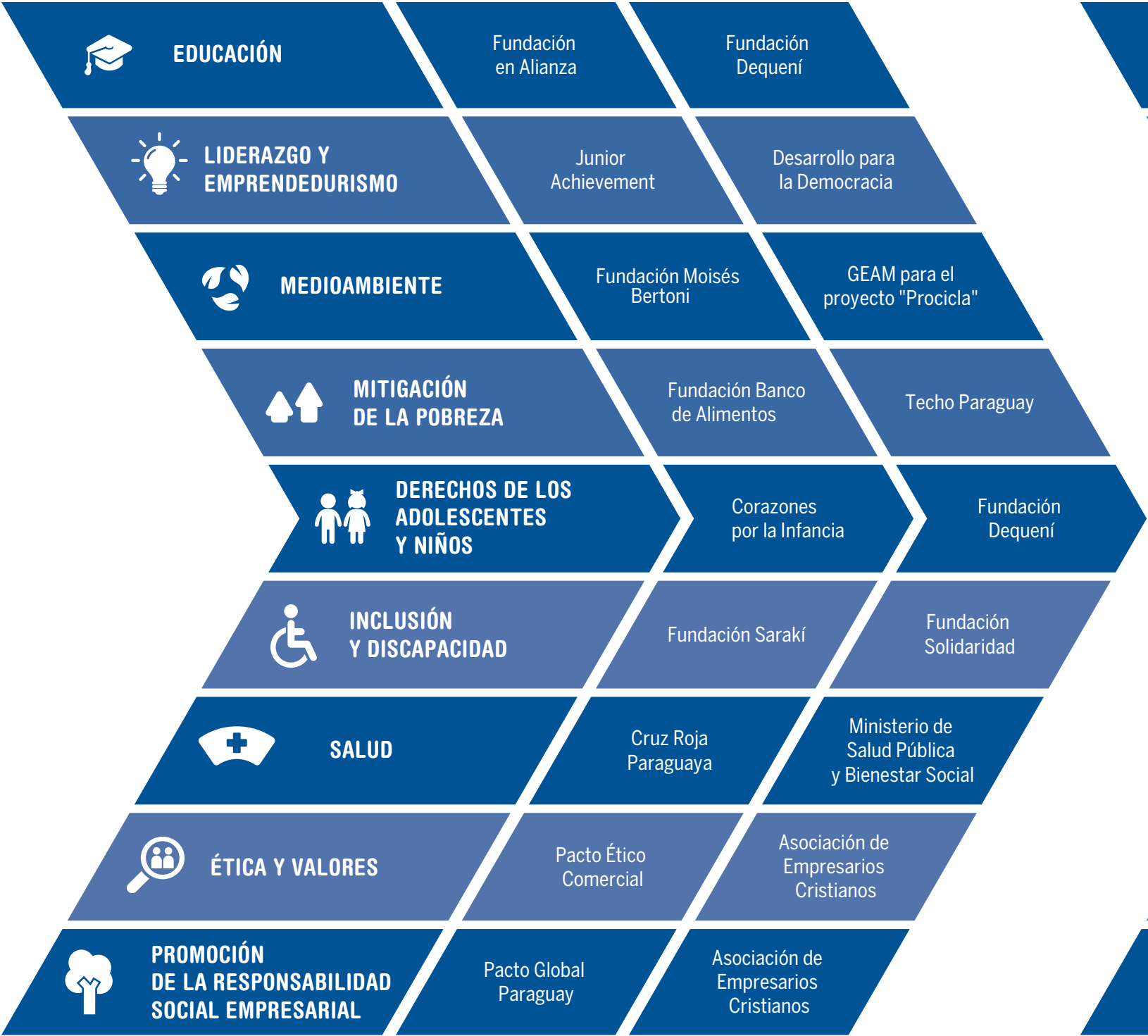
- 1 Incrementar y potenciar la experiencia de compra con propuestas de valor para los segmentos objetivo diseñadas en base a un fuerte proceso de inteligencia de mercados.
- 2 Ampliar la cobertura privilegiando la utilización de formatos masivos, livianos y virtuales de distribución.
- 3 Gestionar todos los servicios, procesos y actividades en base a los principios de la calidad total.
- 4 Incorporar una sólida plataforma de atención masiva que permita una gestión eficiente del banco.
- 5 Sostener el crecimiento rentable sin comprometer la autonomía estratégica.
- 6 Identificar los costos de las actividades y procesos a fin de gestionar la rentabilidad en todos los niveles.
- 7 Medir, gestionar y controlar los riesgos inherentes del banco en base a las políticas de la organización.
- 8 Hacer que todos los colaboradores comprendan e implementen con éxito la estrategia del banco.
- 9 Ser el banco mejor valorado en experiencia de cliente, en cualquier lugar, área y canal.
- 10 Consolidar la imagen de marca con base en la inclusión evitando la exclusión, promoviendo la transparencia y el concepto de banca ética, inclusiva y sustentable.



Plana	Ejecutiva
Gerente General	Carlos Ávalos
Gerente de Canales de Comercialización	Rubén Mendoza
Gerente de Operaciones	Mario Meza
Gerente de Finanzas	Verónica Ayala Haedo
Secretario General y Fedatario	Óscar M. Urbietta Acosta
Gerente de Administración	Griselda Vallovera
Gerente de Dirección de Personas	Dora Ramírez de Colmán
Gerente de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Raquel Recalde
Gerente de Desarrollo Sostenible y Calidad de Cartera	Darío Colmán
Gerente de Desarrollo Corporativo	Dionicio Ricardo
Gerente de Negocios y Marketing	Silvia Bracho
Gerente de Riesgos	Geraldino Prieto
Gerente Oficial de Cumplimiento	César Maidana
Gerente de Fideicomisos	Luis Fracchia
Gerente Comercial de Región I	Emilia Rocholl
Gerente Comercial de Región II	Gustavo San Martín
Gerente Comercial de Región III	Carlos Cáceres
Gerente Comercial de Región IV	Dahiana Pereira
Gerente Comercial de Región V	Ramiro Aseretto
Gerente Comercial de Región VI	Carlos Andreiuk
Gerente Comercial de Región VII	Luis Silguero
Gerente Comercial de Región VIII	Sonia Kühner
Unidad de Control Interno	Ricardo Galeano
Auditora Informática	Sandra Zelada



Cuadro de alianzas interinstitucionales con fundaciones y organizaciones de la sociedad civil



Relaciones con los grupos de interés

La relación con nuestros grupos de interés se centra en la creación de valor compartido; esto implica gestionar el crecimiento y desarrollo sustentable para el Banco, generando al mismo tiempo valor económico, social y ambiental para los distintos públicos con los que nos relacionamos.

Accionistas

Generamos espacios de participación de los accionistas en las decisiones estratégicas del Banco, en la definición de objetivos organizacionales y promovemos el compromiso con nuestra misión y la triple línea de resultados: económico, social y ambiental. La rendición de cuentas y transparencia de nuestra gestión es el principal mecanismo para propiciar relaciones de confianza con los accionistas.

Colaboradores

Procuramos la identificación plena de nuestros colaboradores con la visión, misión, valores y objetivos de la organización, construyendo un ambiente confiable, armónico y propicio para el desarrollo personal y profesional. Facilitamos la creación de espacios de participación, la formación y desarrollo integral y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores.

Consumidores y Clientes

Creamos valor compartido con nuestros clientes estableciendo un nuevo modelo de negocios a partir de su experiencia en el uso de nuestros servicios, promoviendo la inclusión financiera y la diversificación de productos. Esto lo logramos a través de programas de protección al cliente, generación de espacios de consulta y participación, con la habilitación de canales de una extensa red de atención al cliente.

Proveedores

Propiciamos el relacionamiento participativo de los proveedores en los procesos de negocios. Esto lo logramos con la transparencia y eficiencia de los procesos internos de adquisición, la promoción de prácticas responsables de proveedores, la creación de espacios de participación y la priorización de proveedores locales, promoviendo la búsqueda conjunta de beneficios mutuos.

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. Esto lo logramos a través de nuestra asociación con organizaciones de la sociedad civil que contribuyen al fortalecimiento de temas sociales y ambientales que son críticos para el país.

Gobierno y Sociedad

Estamos comprometidos con la promoción de condiciones que favorezcan el desarrollo sostenible del país, tanto en el sector privado como en el público. Es por ello que participamos de iniciativas que buscan incidir en el desarrollo de políticas públicas, la transparencia y anticorrupción; así como en el fortalecimiento de la gestión empresarial sostenible.

Gremios, competidores y el ámbito empresarial

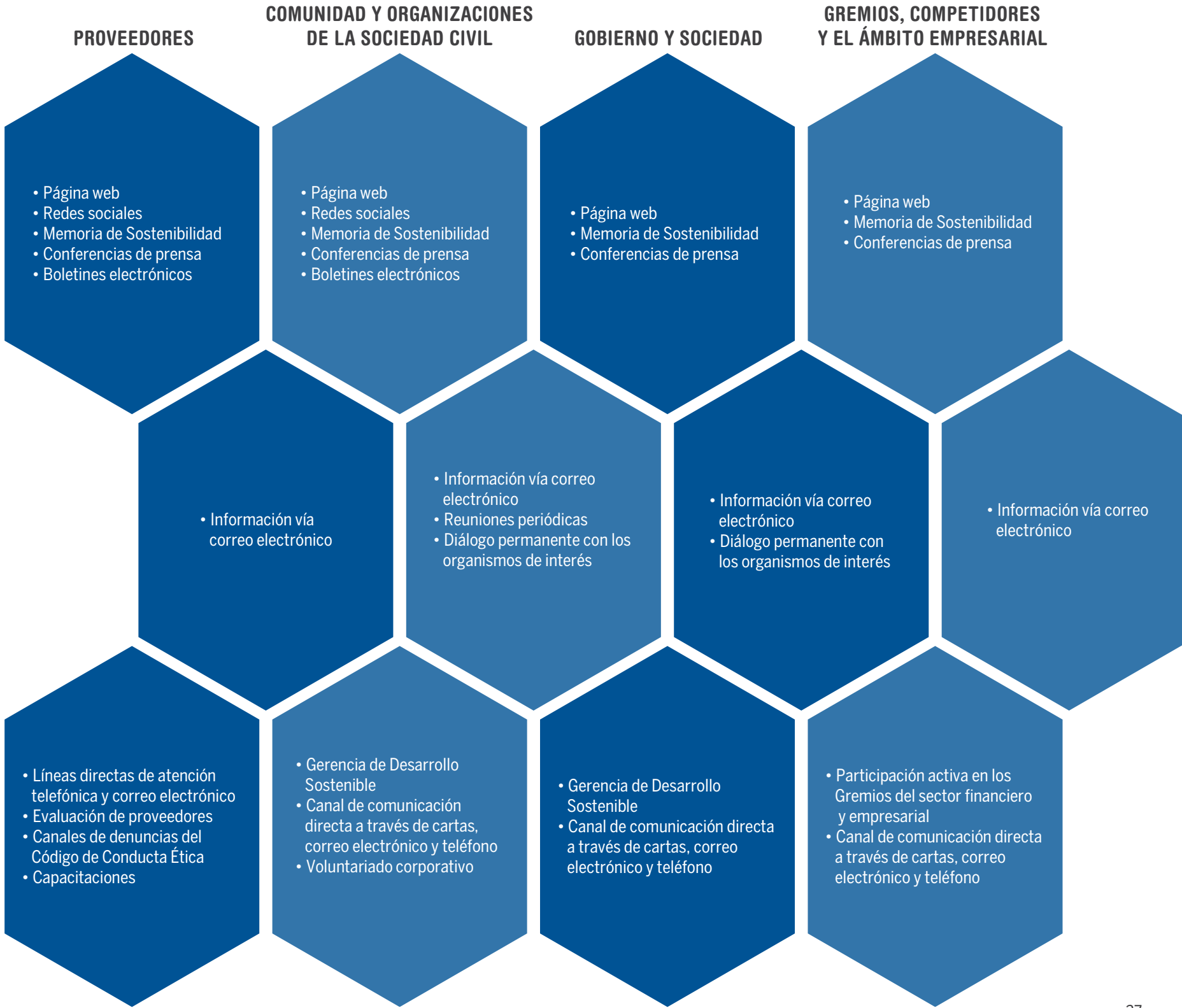
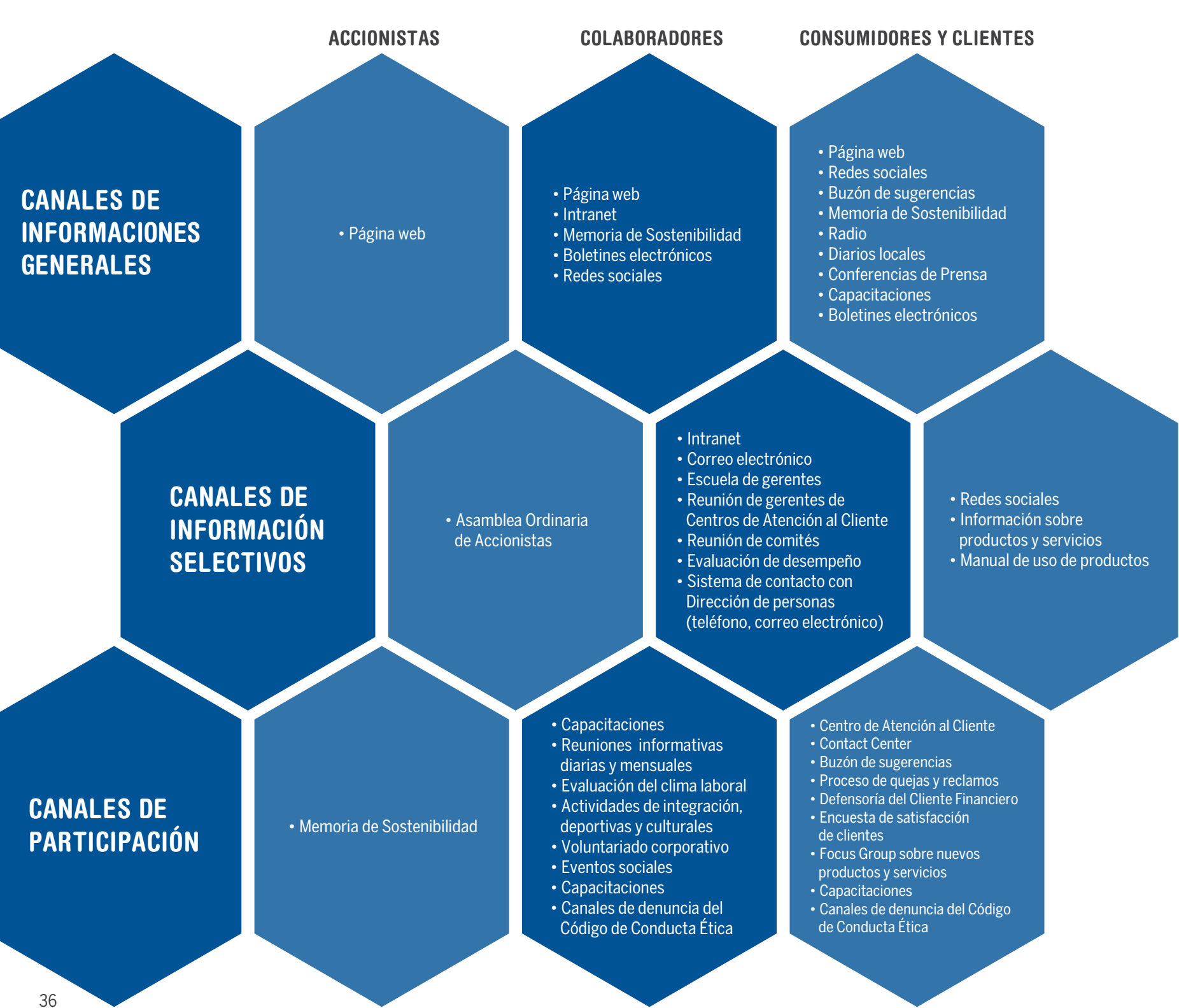
Aspiramos liderar en los gremios del ámbito empresarial en general, participando en la construcción de un mejor clima de negocios en el país, siendo agentes multiplicadores y espejo de buenas prácticas.

Medio ambiente 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 presentes y futuras.



Canales de comunicación





Visión Sostenible

Darío Colmán, Gerente de Desarrollo Sostenible

La sostenibilidad para Visión Banco

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja principalmente en pilares centrales que inician desde la misma estrategia del banco, de la cual se desprenden nuestras políticas, compromisos públicos, procesos, sistemas de control y el diseño e implementación de nuestros servicios hacia el cumplimiento de las normativas legales, el comportamiento ético y la creación de valor económico, social y ambiental.

La relación con nuestros públicos de interés, está enfocada en la creación de valor compartido para las partes, incluyendo la preservación del medioambiente.

Nos esforzamos continuamente en implementar procesos de evaluación, control y minimización de los impactos ambientales que pudieran ocasionar nuestras operaciones en las distintas localidades en las que estamos presentes.

Nuestra proyección de un negocio sustentable e inclusivo, impone la innovación como un pilar permanente en el diseño de productos y servicios financieros que promuevan la inclusión, la diversificación y la accesibilidad necesarias para atender las necesidades de clientes actuales y potenciales que se encuentran excluidos del sistema financiero y en situación de vulnerabilidad económica o social.

Estamos convencidos de que el trabajo en redes de cooperación constituye el camino para contribuir al desarrollo del país y lograr impactos a escala, buscando siempre la coordinación de esfuerzos con otros actores del sector público y privado, orientados a crear mejores condiciones sociales y ambientales del país.

Las acciones que sustentan este compromiso se evidencian en la información desplegada en esta Memoria.

Nuestro impacto en el desarrollo del país

Según informes de organismos internacionales, como las Naciones Unidas y el Banco Mundial, Paraguay ha sido, en los últimos años, uno de los países con mayor crecimiento económico en Latinoamérica y en el mundo; sin embargo, este crecimiento económico no está acompañado de un nivel de desarrollo social y ambiental acorde. Entre los principales desafíos del país se encuentra la necesidad de revertir el alto índice de pobreza, un alto nivel de desempleo, bajos niveles en los accesos de educación y salud de calidad, y la exclusión del sistema económico que vive una gran parte de la población.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad involucra el desarrollo de un modelo de negocios que se caracteriza por la creación de valor compartido con todos nuestros públicos de interés. Este valor compartido es tridimensional: económico, social y ambiental. En relación a lo económico, al mismo tiempo que aseguramos rentabilidad para el negocio, también generamos puestos de trabajos en numerosas localidades, facilitamos oportunidades de negocios para nuestros proveedores y generamos rentabilidad para los accionistas; creando valor económico compartido para el negocio y para estos públicos.

Por otra parte, creamos valor ambiental a través de la socialización de buenas prácticas de negocios con proveedores y otras empresas del mercado, implementando criterios de preservación ambiental en nuestros servicios y gestionando los impactos ambientales de nuestras operaciones.

Finalmente, creamos valor social a través de los programas de desarrollo profesional y personal implementados para los colaboradores, la búsqueda de incidencia en políticas públicas, nuestra participación comprometida en varios gremios de la industria financiera; y nuestra alianza con numerosas organizaciones que tienen como objetivo mejorar los principales desafíos sociales del país, como la salud, la educación, el trabajo y la vivienda.

GLOBAL ALLIANCE FOR BANKING ON VALUES

Alianza Global para una Banca con Valores

Somos miembros de la Alianza Global por una Banca con Valores (GABV por sus siglas en inglés), una organización compuesta por los principales bancos con prácticas sostenibles en el mundo, que operan en los continentes de Asia, África, Australia, América y Europa. Somos el único representante de Paraguay y uno de los pocos de Sudamérica.

Entre los miembros se incluyen a los bancos de microfinanzas en los mercados emergentes, cooperativas de crédito, bancos comunitarios y bancos sostenibles de financiación de la empresa social, ambiental y cultural. Los mismos cumplen los principios bancarios sostenibles y tienen un compromiso común para encontrar soluciones globales a los problemas internacionales y para promover una alternativa positiva, viable al actual sistema financiero.

Quienes conforman esta membresía comparten el compromiso de construir un futuro más sostenible para las personas excluidas del sector financiero, las comunidades en las que operamos y el medio ambiente.



Campaña Yo soy #bankingonvalues

Mundialmente se lanzó la campaña “Yo soy #bankingonvalues” (Banca con Valores) donde todos los miembros participamos contando sobre algún valor con el que nos identificamos como banco y lo destacamos con un cartel en una foto. En total participó el 40% de los colaboradores (incluyendo a sucursales de Asunción, Gran Asunción e Interior del país). Como cierre de campaña, festejamos el “Día Mundial de la Banca con Valores” con la charla “Valores del hombre posmoderno”, con el psicólogo Fernando Marín dirigido a colaboradores de Casa Matriz. En total participaron 52 colaboradores, incluyendo a directivos, gerentes, encargados de áreas, entre otros.

Creemos que hay que mejorar la calidad de vida de todos en el planeta, reconociendo que somos interdependientes económicamente y responsables por las generaciones presentes y futuras.



Adhesión a los principios del Pacto Global



Un pacto para el impacto

El Pacto Global, una iniciativa de las Naciones Unidas, puso en la agenda mundial un modelo corporativo sostenible que logró una asociación colectiva a gran escala y una alineación en torno a objetivos universales. Desde el 2006 somos signatarios de la iniciativa del Pacto Global, siendo miembro activo del Grupo Impulsor, ejerciendo la presidencia de dicha organización en el periodo 2011/2012. Hemos realizado la Comunicación de Progreso (COP) durante siete años consecutivos. El Pacto Global, es una plataforma de liderazgo para el desarrollo, la implementación y la divulgación de prácticas y políticas empresariales, responsables y sostenibles. Es una iniciativa de carácter voluntario que se centra en las áreas de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

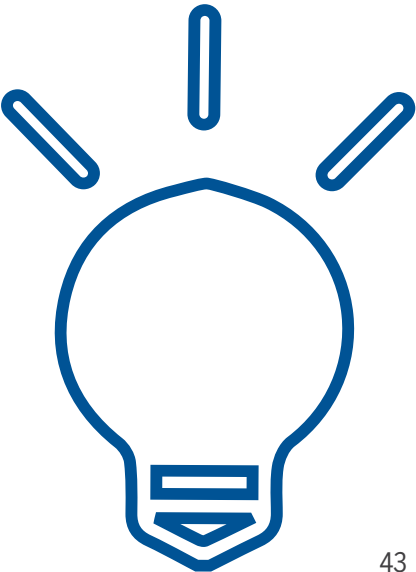
Los principios del Pacto Global al cual estamos adheridos son:

- Principio N° 1**
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
- Principio N° 2**
No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
- Principio N° 3**
Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
- Principio N° 4**
Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Principio N° 5**
Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Principio N° 6**
Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Principio N° 7**
Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- Principio N° 8**
Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Principio N° 9**
Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Principio N° 10**
Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Objetivos de desarrollo del milenio

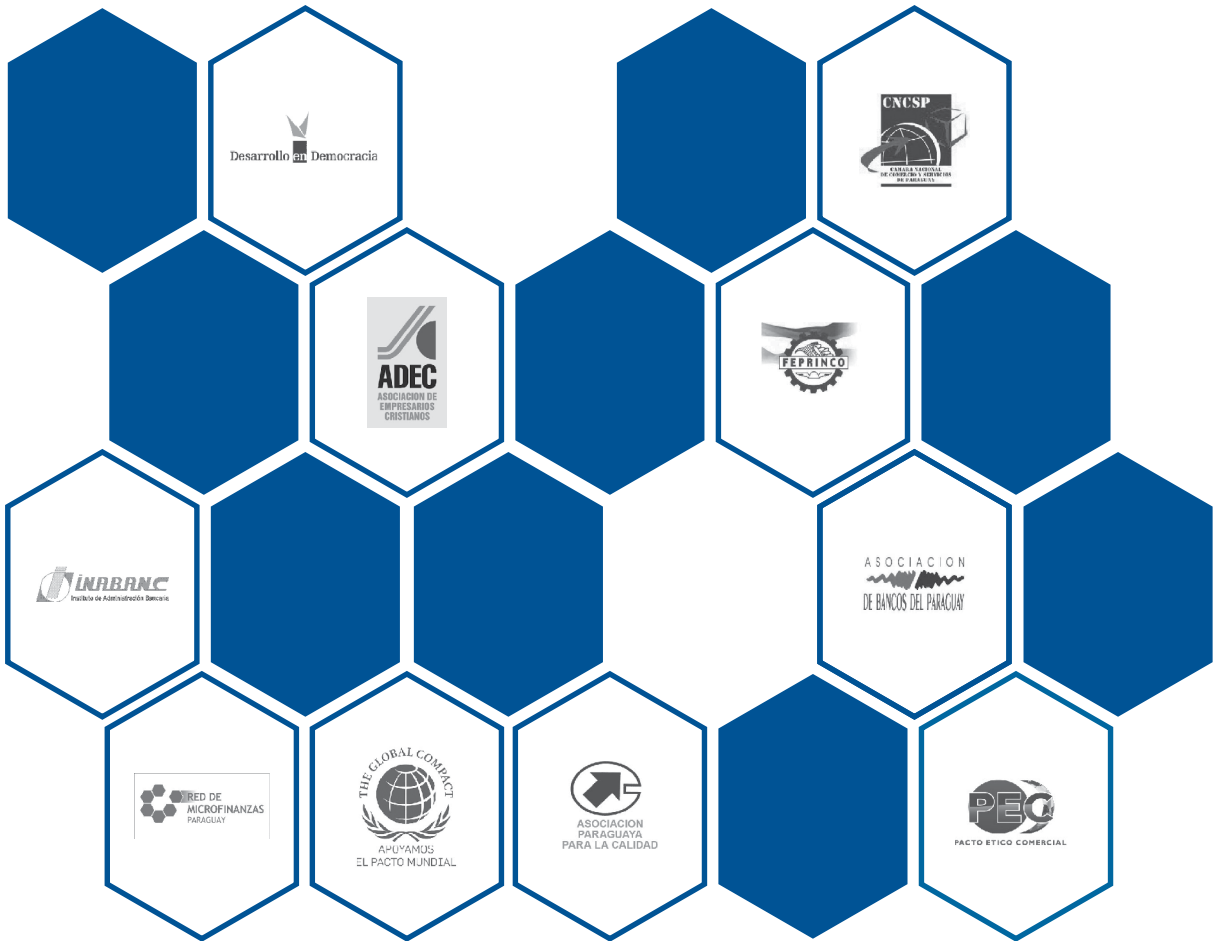
Al comprometerse con los principios del Pacto Global, las empresas contribuyen al logro de un desarrollo más sostenible como miembros del sector privado, consecuentes con el compromiso de los Estados para logro de los objetivos del milenio, que son:

- 1**
Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- 2**
Educación universal
- 3**
Igualdad entre los géneros
- 4**
Reducir la mortalidad de los niños
- 5**
Mejorar la salud materna
- 6**
Combatir el VIH/SIDA
- 7**
Sostenibilidad del medio ambiente
- 8**
Fomentar una asociación mundial



Compromiso con gremios y organizaciones empresariales

Aspiramos 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.



Resumen del EVA (5 años)

Resumen del EVA (5 años)	2010	2011	2012	2013	2014
Valor económico generado (VEG)	261.978	351.126	480.484	585.312	655.211
Valor económico distribuido (VED)	222.234	286.583	393.645	456.829	494.247
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	39.744	64.543	86.839	128.483	160.964

Mejora en la calificación social

En el 2014 elevamos nuestra calificación de desempeño social, que fue evaluada por cuarto año consecutivo por MicroFinanza Rating, una empresa italiana especializada en microfinanzas y calificación social, que ya ha realizado más de 900 evaluaciones en 90 países.

Nuestra gestión es sometida periódicamente a una estricta evaluación del impacto social, con el objeto de determinar el grado de cumplimiento de nuestra misión social. Tomamos la responsabilidad social como modelo de gestión, buscando permanentemente agregar valor social y ambiental en todo lo que hacemos.

Esta evaluación busca comprobar si las políticas y estrategias definidas, al igual que las actividades y acciones emprendidas, aportan a los grandes objetivos de impacto social y ambiental.

La calificación obtenida en el año 2014 es ^sA, que significa “Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social”.

Histórico de calificaciones

Año 2012= -A

Año 2014= ^sA

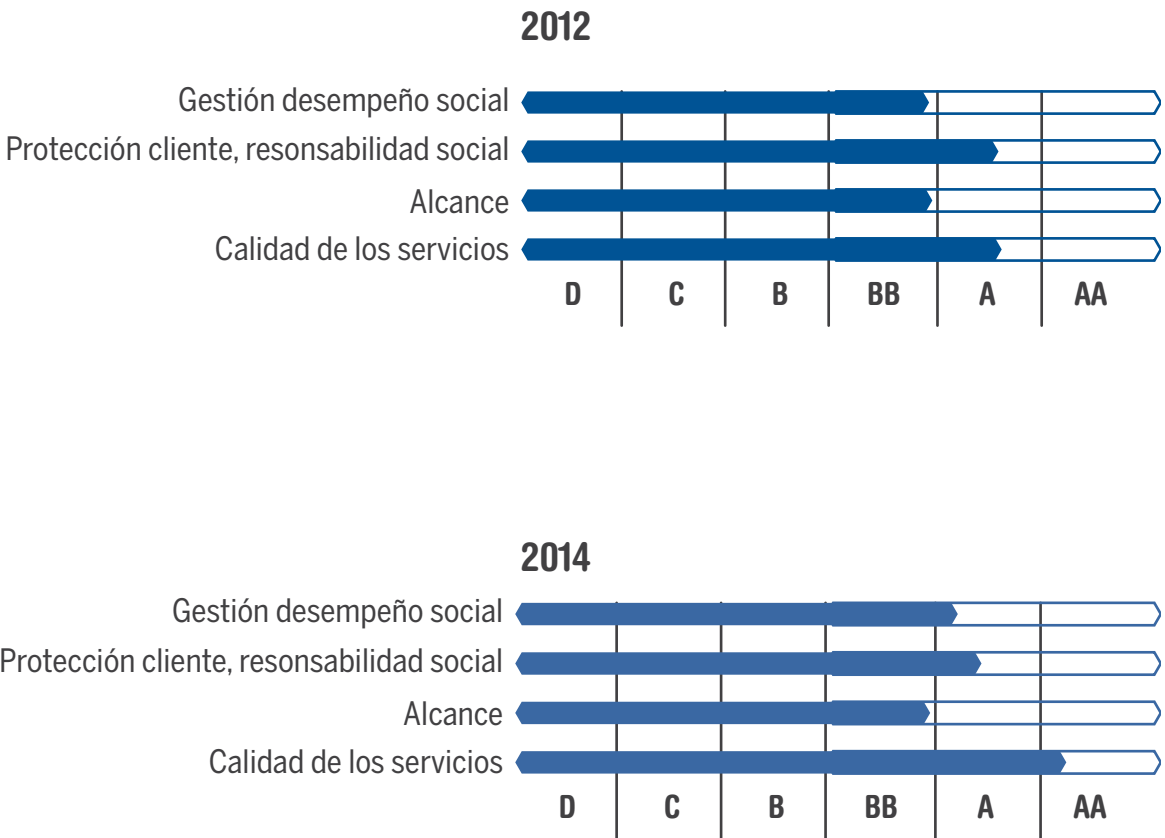
Si bien nos mantenemos dentro de la CALIFICACIÓN A, la misma fue mejorada, pasando de la sub categoría A- a ^sA, quedando en la categoría anterior a la mayor calificación de AA

Escala de Rating Social

NOTA	DEFINICIÓN
^s AA	Excelentes sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente. Alta probabilidad de lograr la misión social.
^s A	Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente. Probable logro de la misión social.
^s BB	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente adecuados. Alineación satisfactoria con la misión social.
^s B	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente moderados. Alineación parcial con la misión social.
^s C	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente débiles. Riesgo medio de desvío de misión.
^s D	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente muy débiles. Riesgo de desvío de misión.

Los modificadores “+” y “-” que se pueden añadir a la calificación indican pequeñas diferencias relativas dentro de la misma categoría de calificación.

Los cuatro aspectos considerados en la evaluación fueron:



Comparando con el último reporte, el actual presenta una importante mejora en GESTIÓN DE DESEMPEÑO SOCIAL Y EN CALIDAD DE SERVICIOS, mientras que en Protección al Cliente y RSE, la valoración se mantiene.

Puntos destacados por la evaluación

- La actual misión es clara y completa en sus tres objetivos sociales.
- Fuerte compromiso por parte de la Gerencia General y Directores con la misión institucional.
- El sistema de monitoreo de la calidad del servicio es buena, con múltiples canales que monitorea continuamente la calidad del servicio al cliente.
- El sistema para resolver las quejas de manera oportuna es efectivo; múltiples canales de comunicación con el cliente; los procesos de atención y comunicación con el cliente se encuentran formalizados.
- Fuerte compromiso con la comunidad y medio ambiente evidenciado en las políticas y los proyectos ejecutados.



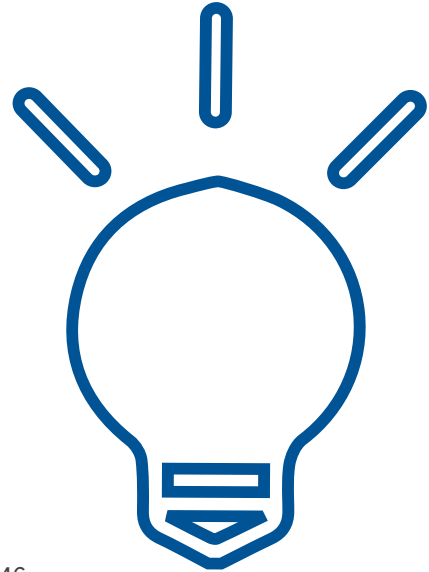
Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS)

Somos miembro activo de la MFS del Paraguay y en el 2014 cumplimos dos años al frente de esta iniciativa ejerciendo la presidencia, en la búsqueda de la sostenibilidad del sistema financiero nacional, a través de la incorporación de aspectos sociales y ambientales en los sistemas de análisis de riesgos de las instituciones financieras. Durante el 2014 nos fortalecimos con la incorporación de tres nuevos miembros; el BBVA Paraguay, el Banco Itaú Paraguay y el Banco Itapúa. Además, trabajamos en el relacionamiento interinstitucional con la Secretaría del Ambiente (SEAM), la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) y la Súper Intendencia de Bancos del BCP (SIB), como instituciones clave en el marco de los objetivos de esta iniciativa. La Mesa ha contado en todo momento con el apoyo del FMO de Holanda, como socio estratégico e impulsor, además de otras entidades multilaterales como el BID y el UNEP-FI.

Finanzas Sostenibles

Miembros activos de UNEP-FI

Somos el primer banco nacional adherido a la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI por sus siglas en inglés). Esta es una iniciativa del sector financiero donde se discuten temas relacionados a las finanzas sostenibles. Es una instancia en la que tenemos la oportunidad de conocer las experiencias e iniciativas de otras instituciones a nivel global, acceder a capacitación y al mismo tiempo compartir las experiencias de lo que venimos realizando en términos de negocios más sostenibles.





V Congreso Latinoamericano de Educación Financiera

Como representantes del Comité Latinoamericano de Educación Financiera de la FELABAN, participamos del V Congreso Latinoamericano de Educación Financiera (CLEF Paraguay 2014), organizado por la Asociación de Bancos del Paraguay (ASOBAN), a través de su Comité de Responsabilidad Social y Sustentabilidad. La Educación Financiera es un tema de actualidad económica para nuestro país y es por eso que, tenemos el firme compromiso de capacitar a nuestros clientes y potenciales clientes a lograr negocios más sostenibles para una mejor toma de decisiones en términos de sus finanzas, buscando garantizar una inclusión responsable en ese sector. Además, en el marco del Congreso y como resultado del proceso de votación para la renovación de miembros, fuimos designados para la vicepresidencia del Comité de Educación Financiera de la FELABAN.

Nos destacamos entre las diez mejores instituciones en microfinanzas de Latinoamérica

Somos una de las dos entidades paraguayas que está entre las 10 mejores instituciones microfinancieras de Latinoamérica, según el último informe de “Las 100 mejores del 2014”, dado a conocer por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), del Banco Interamericano de Desarrollo. Las entidades financieras fueron calificadas en tres pilares: alcance, eficiencia y transparencia. Mejoramos nuestros indicadores de eficiencia, pasando del puesto 116 al 97, en cuanto al alcance estamos bien posicionados por el crecimiento sostenido en los préstamos y depósitos al segmento microempresario, además de continuar con una excelente calificación en transparencia. Uno de los factores que contribuyen al alcance es el aumento de 101.555 créditos otorgados a clientes de microempresas, lo que nos posiciona en el octavo lugar en penetración de mercado en América Latina.



Promoción de la Responsabilidad Social

Gestión empresarial con innovación social

Como aliados estratégicos de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), estamos alineados en propiciar la reflexión sobre las necesidades y oportunidades de una gestión empresarial basada en el desarrollo con innovación social. Apoyamos las capacitaciones que promueven a la Responsabilidad Social Empresarial como modelo de gestión. Así, contribuimos a la realización de charlas y seminarios para empresas, desayunos para periodistas, el proyecto de “Empresas sin pobreza” y del Congreso Internacional de RSE que la organización realiza anualmente, donde fuimos presentadores y exponentes en el panel “Medir para innovar, innovar para impactar”.

Apoyamos los prestigiosos Premios ADEC

Es el certamen anual más importante en el ámbito empresarial, que ya lleva 21 años de trayectoria, reconociendo el trabajo y la excelencia del sector empresarial en nuestro país y somos patrocinadores desde el año 2011. Luego de un proceso de 8 meses, que consistió en una etapa de convocatoria, identificación, relevamiento de datos, calificación y finalmente de selección, la Asociación de Empresarios Cristianos - ADEC eligió los ganadores de la edición 2014, en las categorías de Empresa del año, Trayectoria Empresarial, Jóvenes Empresarios, Pymes Exitosas, Exportaciones no tradicionales, Eficiencia de Clase Mundial y Emprendimiento Innovador.





Primer Seminario Regional de RSE en Encarnación

Auspiciamos y presentamos el Primer Seminario Regional de Responsabilidad Social Empresarial “Construyendo Sustentabilidad, retos para las empresas del Sur”, organizado por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) y con el apoyo de la Universidad Católica de Itapúa, la Red del Pacto Global del Paraguay y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Encarnación. Este seminario contó con la participación de Luis Ulla, un conferencista especialista en temas de RSE del Instituto Argentino de Responsabilidad Social (IARSE). Este primer seminario regional buscó compartir con las empresas del sur las principales tendencias, desafíos y buenas prácticas que conducen a una gestión sustentable y con impacto.

Miembros de la Mesa Ambiental del Pacto Global

Como miembros de la Mesa Ambiental del Pacto Global participamos de la elaboración de la “Guía de reciclaje para empresas”, con el apoyo de otras 14 empresas que componen este equipo de trabajo, que además cuenta con el apoyo de la Asociación Paraguaya para la Calidad y el Centro de Ecoeficiencia (CECOEF). La presentación del material se dio en un workshop, en el cual participaron más de 40 empresas asociadas al Pacto Global con ponencias de los temas “Residuos sólidos - tendencias e impactos” y “La basura: un buen negocio” panel de “Buenas prácticas”, donde se presentaron experiencias paraguayas sobre el tratamiento y la disposición adecuada de residuos, bajo estándares ambientales y de sostenibilidad reconocidos a nivel internacional.



Empresa Amiga de la niñez

Como empresa amiga de la niñez estamos comprometidos a contribuir con iniciativas que promuevan el respeto y promoción de los derechos de los niños y adolescentes en la agenda pública. En alianza con Global Infancia trabajamos en el cumplimiento y consolidación de indicadores que nos acreditan como Empresa Amiga de la Niñez, logrando una gestión con enfoque de derecho.



Posicionamiento de marca

Nuestra gestión se sustenta no solo en la creación de nuevos productos y servicios, sino en agregar valor en el diseño integral de todos ellos, a fin de posicionar una marca más sostenible para nuestros clientes.

Trabajamos para crear y consolidar una marca con mucha fuerza dentro y fuera de la organización, motivando a los colaboradores y construyendo preferencia del mercado hacia el banco.

Buscamos relacionar la marca a ejes que contribuyan a la calidad de vida de las personas y a actividades que aporten al desarrollo de las comunidades donde operamos.

Es así que, nos basamos en cinco pilares fundamentales: desarrollo de actividades deportivas que contribuyan a la vida sana, apoyo al fútbol paraguayo como espacio de relacionamiento libre de violencia, impulso de eventos de interés comunitario, lanzamiento de productos que generen el crecimiento y canales de interacción con los clientes.

Actividades deportivas para una vida sana

Impulsamos iniciativas deportivas que contribuyen a una vida más saludable para el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía y durante el 2014 realizamos la tercera edición de “Visión Corre”, que busca motivar y fomentar la práctica de actividades al aire libre. Organizamos esta carrera en forma conjunta con la organización Asunción Runners, el apoyo especial del Club de Padres Valientes y de otras empresas. La actividad se llevó a cabo en el Parque Ñu Guazú, con tramos de 5km. y 10km. Participaron más de 1300 personas y parte de la recaudación de inscripciones fue destinada a la Asociación de Mujeres de Apoyo contra el Cáncer de Mama (AMACMA). Otras carreras importantes que contó con el apoyo de Visión Banco fueron: Carrera de las Chicas, Corrida de la Solidaridad de la Fundación Dequení, Competencia Ciclista “Vuelta al lago Ypacarai”, Día Mundial sin auto de Cycles Sport, Wellnes Paraguay y Correcaminata de la Solidaridad en Encarnación.

Impulsamos iniciativas deportivas que contribuyen a una vida más saludable para el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía.



Apoyo al fútbol paraguayo

Nos asociamos a uno de los deportes más populares, con un profundo alcance a toda la sociedad, en la convicción de que el fútbol es un espacio de relacionamiento en donde es posible impulsar y apoyar el cambio social y sobre todo los buenos valores como el trabajo en equipo integrador.

Compartimos la pasión por lo que hacemos y la filosofía de que el fútbol es un espacio de relacionamiento en donde es posible impulsar y apoyar el cambio social, apostando al deporte sin violencia.

En este sentido, desde hace años apostamos por las personas que quieren desarrollarse en éste deporte, apoyando como Sponsor Oficial de la Selección Paraguaya de futbol, del Campeonato de Primera División, Intermedia, Campeonato Primera B, Campeonato Primera C.

Sponsor de la pasión por nuestros equipos de fútbol

Participamos como sponsor oficial del Campeonato local de los clubes Cerro Porteño y Olimpia, entre otros; y apoyamos encuentros amistosos de carácter internacional. También estuvimos presentes como sponsor oficial de la APF, en el sorteo del Fixture del torneo Clausura 2014 correspondiente al campeonato local.

Impulso a Escuelas de Fútbol Infantil

Con el propósito de fortalecer los valores de la unidad, la igualdad, la responsabilidad y la convivencia armónica, durante el 2014 participamos de la 8va edición de la COPA DE SELECCIONES, organizada por la Confederación de Escuelas de Fútbol del Paraguay (COFEFUP), a través de la Comisión de Fútbol Infantil de la Asociación Paraguaya de Fútbol (APF). El evento deportivo contó con la participación de 49 equipos seleccionados de diferentes Escuelas de Fútbol asociadas a la COFEFUP e integró a más de 25.000 niños de todo el país.

Brindamos apoyo a más de 25.000 niños de todo el país, a través de 49 equipos de diferentes Escuelas de Fútbol asociadas a la COFEFUP.

Eventos de interés comunitario

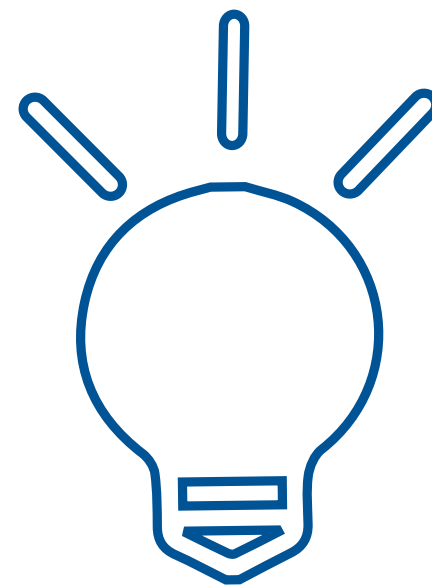
Expo Ferias productivas, comerciales e industriales de todo el país

Por quinto año consecutivo fuimos Banco Oficial de la mayor Expo Feria del país desarrollada en la ciudad de Mariano Roque Alonso. Comprometidos con potenciar el sector productivo y la actividad industrial del país, brindamos una amplia cartera de servicios exclusivos a organizadores, expositores, proveedores, empresas aliadas y concurrentes en la 3° Edición de la Expo de Mariano Roque Alonso organizada por la Asociación Rural del Paraguay y la Unión Industrial. En nuestro stand, realizamos todas las operaciones y servicios de un Centro de Atención al Cliente y tuvimos numerosas actividades de sensibilización social y ambiental.

En el año 2014 obtuvimos el premio al mejor stand en “Servicios Financieros y Bancarios”. Además apoyamos otras Expos importantes como: Expo Casa, Vivienda y Hogar, Expo Capasu, Expo de Artesanos, Expo Cadam Motor Show, Expo Autos y Expos en las ciudades de Canindeyú, Curuguaty y Villeta.

Oportunidades para el sector agro productivo

Por segundo año consecutivo participamos en el lanzamiento de la Campaña Sembrando Oportunidades II, emprendido por el Ministerio de Agricultura y Ganadería junto con la Cámara Paraguaya de Exportadores de Sésamo. Esta campaña tuvo como objetivo fortalecer, promocionar y ofrecer financiamiento a los productores de sésamo.





Diseño de productos que generan impacto social

Nuestro posicionamiento de marca se enfoca en potenciar productos que aporten al crecimiento del cliente. Es por ello que nuestros servicios están ligados a ofrecer valor social compartido; que contribuya a la mejora de desafíos sociales, a través de la disminución del déficit habitacional; la inclusión financiera, a través de productos adaptados a las necesidades de nuestros clientes como: Visión Giros, Viviendas sociales, Préstamos al toque, cajas de ahorro, tarjetas de crédito, entre otros y a la accesibilidad, a través de distintos canales.



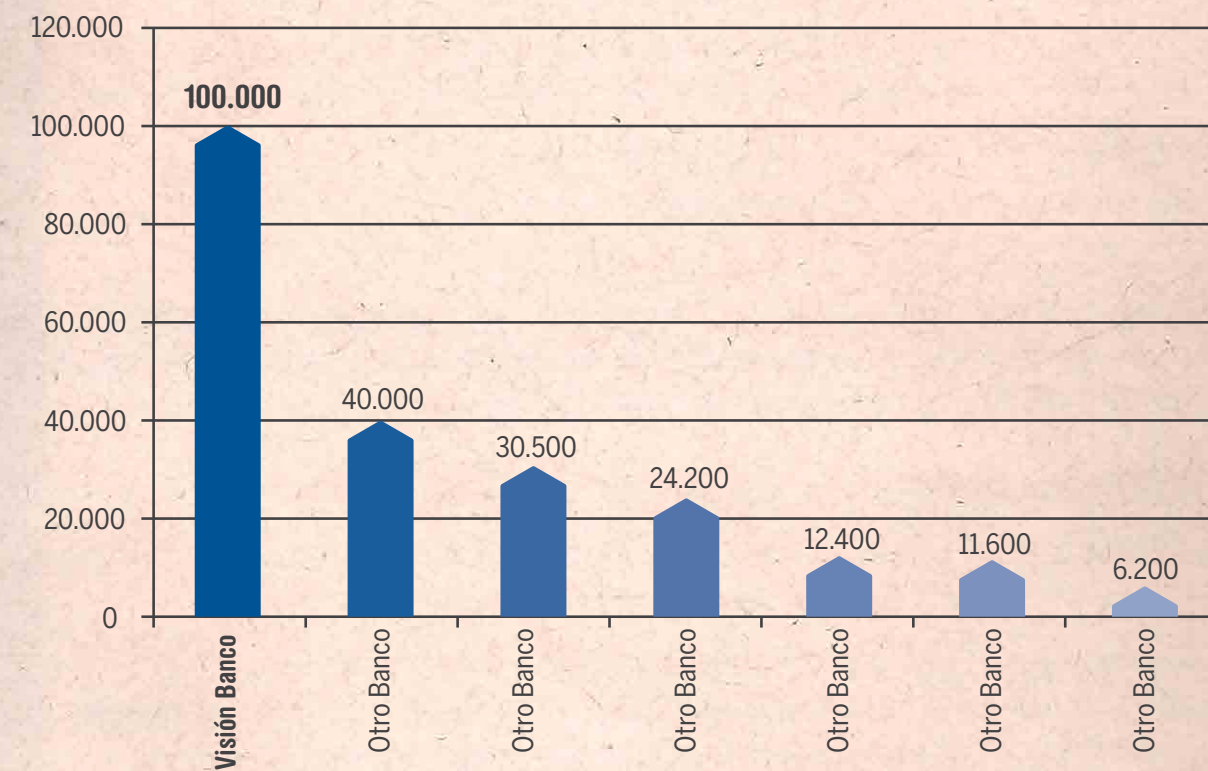
Nuevos canales de interacción con los clientes

Con nuestros seguidores, paso a paso construimos la mayor comunidad en Facebook y, el desafío de potenciar las relaciones con nuestros clientes nos dio lugar a ser los más interactivos entre los Bancos/Instituciones Financieras de Paraguay. Este logro marca un hito importante en el 2014, a través del cual probamos experiencias positivas de atención al creciente número de clientes que opta por la red social de mayor trascendencia en el mundo para comunicarse con nosotros.

Con nuestros 4 años de vida en el Marketing Digital, explotamos presencia en Twitter, YouTube y, a mediados del 2014, empezamos a utilizar Instagram. Siendo el primer banco con presencia en esta red social y uno de los pocos en la región, que impone su presencia a través de contenidos fotográficos.



Mayor red de seguidores en Facebook



100.000
seguidores en Facebook,
siendo la Fanpage con más
interacciones en el país
durante el 2014.



María Elena Salgado, empresa "Empanadas Na Cristi"
Producción de empanadas

Desempeño Económico



Enfoque de Gestión

Nuestro enfoque de desempeño económico se sustenta en la creación de valor económico compartido con colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad; en el adecuado manejo del riesgo de nuestras operaciones y en la responsabilidad y transparencia del manejo de nuestra gestión financiera. El valor económico compartido se realiza con nuestros proveedores a través de la transparencia y eficiencia de nuestros procesos de adquisición y en la mejora continua de la relación con los mismos; con nuestros clientes, a través de nuestro modelo de gestión de negocios, basado en principios de inclusión, accesibilidad y flexibilidad de las condiciones de nuestros productos. Controlamos los riesgos inherentes a nuestro negocio con mecanismos de control interno y externo que aseguren el capital invertido por accionistas y clientes; e implementamos altos estándares financieros que aseguren la eficiencia de la gestión financiera, así como la transparencia en nuestra rendición de cuentas.

Asimismo, promovemos el desarrollo local de las comunidades en las que operamos, a través de la generación de empleo, la inclusión financiera y el desarrollo de productos financieros que permiten la diversificación de nuestro negocio, al mismo tiempo que ofrecen alternativas para la mejora de los principales desafíos sociales del país, como el acceso a la vivienda, al agua potable y a la educación.



Ricardo Sanabria, empresa "Salomón Sanabria"
Producción de arpas y guitarras

Enfoque de Gestión

La innovación es una de nuestras principales estrategias en la construcción de un modelo de negocio sustentable y enfocado en el cliente; por ello, consideramos primordial que todas las áreas estén orientadas a buscar la satisfacción de nuestros clientes y conocer sus gustos y preferencias como base para la investigación y el desarrollo de productos y servicios eficientes, orientados a los diferentes nichos de mercado que atendemos.

Aseguramos que nuestras decisiones estratégicas estén basadas en una visión clara de cuidado de la experiencia del cliente, la satisfacción de sus necesidades y el respeto a sus derechos. Como resultado, iniciamos la construcción de un nuevo modelo de negocios, enfocado en optimizar y cuidar la calidad de vida del cliente, permitiendo que él mismo sea dueño de su tiempo y asegurando una mayor inclusión financiera a través de la incorporación de nuevos canales.

Nuestro enfoque de gestión se basa en cuatro pilares fundamentales: la inclusión y accesibilidad financiera; la eficiencia en la implementación de nuevos procesos para la innovación y mejora continua y la responsabilidad sobre nuestros productos y servicios.



Clientes



Clientes



Proveedores



Inclusión Financiera

Paraguay posee uno de los índices de bancarización más bajos de la región, ya que el sistema financiero excluye a millones de ciudadanos del acceso a servicios financieros. Por eso, como banco nos propusimos la misión de ser un banco inclusivo, con la visión de lograr mayor presencia en los hogares y comunidades.

Negocios Inclusivos y Bancarización

Diseñamos servicios financieros inclusivos, fomentando la educación financiera, la protección al cliente y la transparencia. Por tal motivo, desarrollamos productos financieros innovadores y mejoramos constantemente nuestros procesos internos, con el objetivo de atender a todos los sectores de la población e incluir a los sectores más vulnerables, buscando de esa forma la bancarización e inclusión.

9.270
préstamos a productores
rurales se desembolsaron
desde el 2010.

Los negocios inclusivos nos permiten la participación de sectores de bajos ingresos en cadenas de generación de valor, incorporándolos como socios, consumidores, proveedores o distribuidores, constituyendo una alternativa viable para la bancarización y el desarrollo.

Impulso a las cadenas de valor productivas

La operación de una empresa mediana o grande en una zona rural puede generar el desarrollo de toda una comunidad a través de sus pequeños productores o micro empresas que le proveen productos o servicios para su operación.

Por este motivo, apoyamos el desarrollo de las cadenas productivas, financiando y otorgando educación financiera a los proveedores que forman parte de la cadena de suministro de las empresas.

Nuestras acciones no solo se centran en el apoyo financiero, sino que también, a través de alianzas estratégicas, brindamos capacitación técnica en su rubro de producción a los comités y asociaciones de pequeños productores y artesanos.

El programa de Educación Financiera dirigido al sector rural se desarrolla en los medios propios de los productores (en su finca y lugares de trabajo), con orientación sobre manejo de dinero, incentivo al ahorro y control de gastos para la mejora de la economía familiar.



Innovación en micro crédito agrícola

Innovamos en el crecimiento de los micro créditos rurales, a través del Micro Seguro Agrícola para los rubros de sésamo y mandioca, con posibilidades de ampliar a otros cultivos (chia y caña de azúcar).

También desarrollamos nuevos servicios de financiamientos para que los pequeños productores puedan incorporar tecnologías de producción mejoradas como encalado y fertilización. Estos servicios financieros ofrecen la posibilidad de pago a mediano plazo, para el cultivo de la mandioca y el financiamiento a nuevos cultivos como chia.

Apoyamos a nuestros clientes con capacitaciones en temas de Educación Financiera, promoviendo la mejora del conocimiento básico financiero y la transparencia en las operaciones que realizamos con ellos.



Acceso a la vivienda propia

El déficit habitacional en Paraguay afecta a cerca de un millón de familias, según estimaciones de la Secretaría Nacional de la Vivienda y el Hábitat (SENAVITAT). El problema radica en que existe un aumento acumulativo de la demanda de alrededor de 15.000 viviendas al año, mientras que la producción estatal puede proveer aproximadamente 8.000 viviendas anuales.

El acceso deficitario a la vivienda básica, en amplios sectores sociales, genera además problemas de hacinamiento, insalubridad e inseguridad jurídica por la informalidad de documentación en la tenencia de inmuebles.

Atendiendo este contexto, nos hemos abocado al desarrollo de proyectos integrales de soluciones habitacionales para generar negocios con valor social, proveyendo financiación con plazos y condiciones adaptadas a las familias de bajos ingresos. Estos proyectos son llevados adelante en alianza con organizaciones que facilitan el diseño y la construcción de viviendas básicas, de buena calidad y de menor costo para las familias beneficiadas.

Juntos por tu hogar

Desde el año 2010 llevamos adelante el proyecto “Juntos por tu hogar” en alianza con Hábitat para la Humanidad, ofreciendo soluciones acordes a la necesidad de vivienda y a la capacidad financiera del cliente. A través de este proyecto logramos financiar la construcción de más de 1.400 viviendas, impactando aproximadamente a 6.500 personas en diferentes localidades del país. Durante el 2014, incorporamos 500 nuevos beneficiarios de los departamentos de Central, Cordillera, Paraguari, Concepción, Caaguazú, Presidente Hayes y Alto Paraná, lugares en los que se encuentra disponible este producto para clientes y nuevos clientes del banco.

Este año hemos consolidado la gestión bancaria a través de

El producto “Juntos por tu hogar” permite financiar la construcción de viviendas para familias con ingresos por debajo del nivel medio, hasta 7 años de plazo y sin garantía hipotecaria.

cajas de ahorro que el beneficiario utiliza para el pago de los avances de obra, que se verifican semanalmente por técnicos de Hábitat para la Humanidad. Con este procedimiento se traslada las capacidades de control de calidad de las obras, así como la transparencia en el uso de los fondos asignados.

Agregamos valor con educación financiera a los clientes que acceden a este producto. Brindamos charlas sobre la administración del dinero, promoviendo la salud financiera y la sostenibilidad de los hogares que ayudamos a construir.



Construyendo Sueños

Complementamos la diversidad de soluciones habitacionales con el diseño e implementación de productos de financiación de viviendas para personas con escasos recursos. El proceso establece requisitos mínimos y accesibles, sin descuidar el riesgo y el endeudamiento del solicitante. Para implementar este producto, nos aliamos a constructoras que ofrecen diferentes modelos de proyectos que van desde 34 m2 hasta 60 m2, garantizando viviendas funcionales, prácticas y saludables.

Al cierre del 2014, hemos llegado a 100 viviendas, impactando a más de 400 personas beneficiarias. A los 12 meses de haber iniciado el proyecto

contamos con una cartera total desembolsada de G. 6.184 millones.

Con este nuevo producto, 58 familias han dejado de pagar alquiler y 33 que vivían en casas de familiares ahora cuentan con su vivienda propia. Entre los usuarios que ingresaron al proyecto el 56% es de género femenino y 44 % masculino. Actualmente este servicio está disponible en los departamentos de Central, Alto Paraná, Paraguari y Presidente Hayes.



7.000

Personas han sido beneficiadas a través de los proyectos de financiación de viviendas.

1.500

Viviendas fueron financiadas a través de los créditos sociales para viviendas.

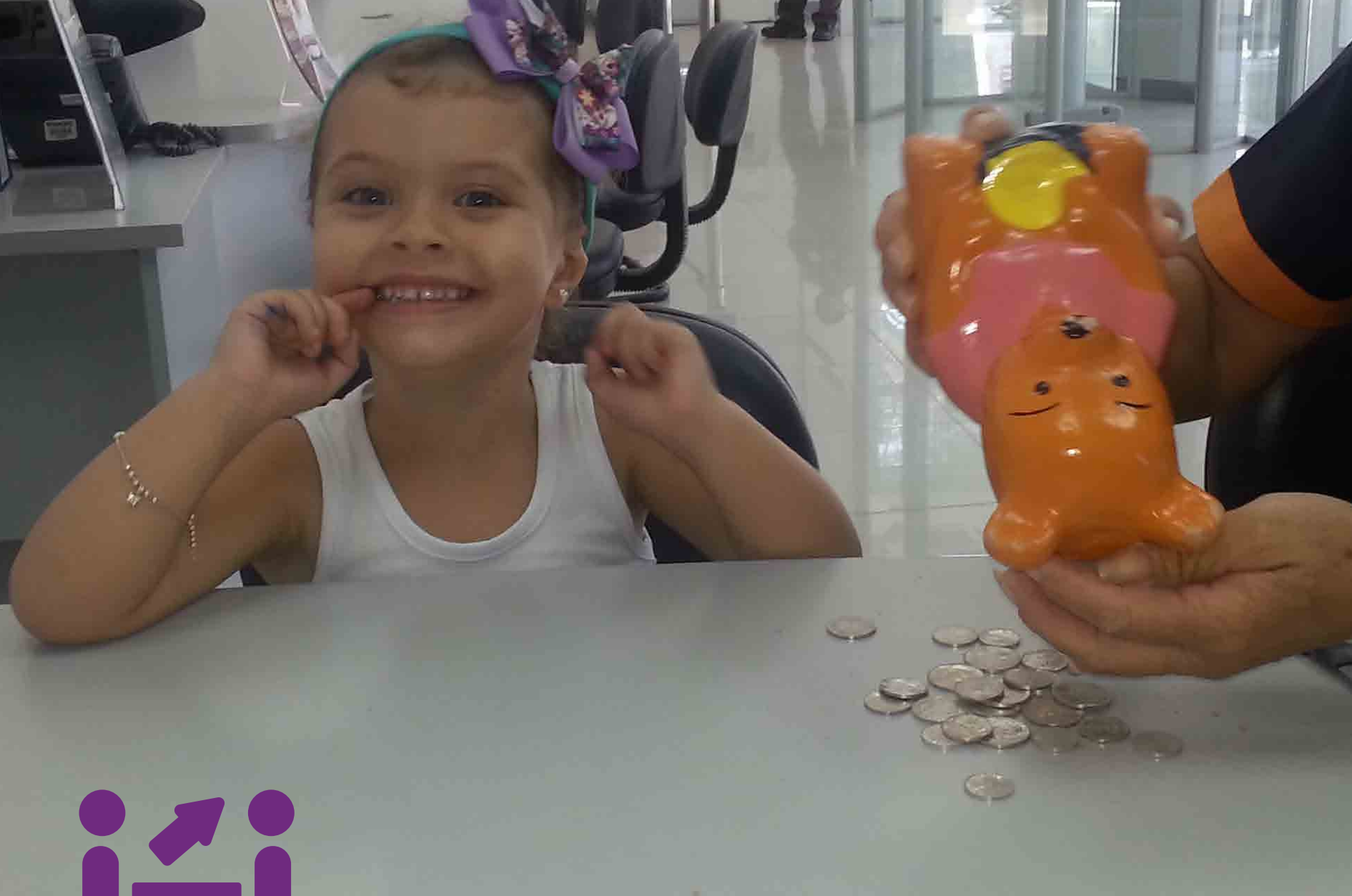
56%

Del proyecto “Construyendo sueños” son mujeres.

148

Clientes del producto “Juntos por tu hogar” fueron capacitados con nuestro Programa de Educación Financiera





Incentivamos el ahorro

Ahorrito Visión

Convencidos de que la Educación sobre el ahorro se debe impartir y desarrollar a través de un concepto financiero desde temprana edad, fomentamos la cultura del ahorro y bancarización en niños de 0 a 17 años, a través de la oferta del producto “Ahorrito Visión”, dirigido a hijos de nuestros clientes directos e indirectos, con mínimos requisitos para su fácil acceso,

otorgando un servicio diferenciado acorde a este segmento. El titular es el menor, la administración y el manejo de la cuenta es de los padres o tutor, sin exigencias en cuanto a depósito inicial y saldos promedio a mantener. Al cierre del ejercicio 2014 contamos con 637 clientes vigentes con un capital destinado al ahorro de G. 1.000 millones.

Ahorro Programado

En el 2014 lanzamos el producto Ahorro Programado, cuyo objetivo es facilitar a nuestros clientes la posibilidad de cumplir con sus proyectos y sueños con aportes mensuales, desde un monto de G. 50.000 en un período de 14 hasta 60 meses, a una tasa de interés preferencial. La capitalización del interés es mensual y su acreditación se realiza al final del plazo, esto le genera rentabilidad al ahorrista sobre su aporte y le permite lograr un ahorro acumulado mayor.

Ahorro Fácil – Cuenta Básica

Desde el año 2011, disponemos de la caja de ahorro vista denominado Ahorro Fácil con las mismas características, beneficios y condiciones de la cuenta básica actual, aunque sin exigencias de montos mínimos para el depósito inicial ni para saldos promedios mínimos. Esta propuesta está dirigida a personas de bajos ingresos, otorga un servicio financiero diferenciado, que se adecua a la necesidad financiera de este segmento de la población.



CON AHORRO PROGRAMADO ALCANZÁ TUS SUEÑOS

APORTE DESDE GS. 50 MIL MENSUAL

Productos	Cantidad de Cuentas	SalDOS en millones de G
Ahorro Fácil	81.340	
Ahorro Fácil – Cuenta Básica	15.073	26.439
Totales	96.413	9.524
		35.964



27.997
Personas fueron
bancarizadas con el producto
préstamos al toque

Cuenta Visión Mujer

Diseñamos este servicio con la finalidad de atender necesidades de las mujeres, a través de una gama y combinación de productos adaptados a sus necesidades, afinidades y estilo de vida, con el objetivo de proporcionarles acceso a servicios financieros que les permite mejorar su desempeño personal y calidad de vida.

La Cuenta Visión Mujer está compuesta por un combo de productos; una cuenta corriente o caja de ahorro más una Tarjeta de débito y una Tarjeta de Crédito con el beneficio gratuito de Asistencia Vehicular (AXA) todo el año, además del 10% de descuento en los rubros de boutique, farmacias, perfumerías, peluquerías, zapaterías y spa de todo el país.

2.595
Clientes de Visión
Mujer hasta el cierre
del 2014.

215.610

operaciones de préstamos Al
Toque durante el 2014.

Impulsamos la bancarización

Préstamos Al Toque

En busca de la inclusión de sectores que normalmente no pueden acceder al crédito en forma rápida, lanzamos hace tres años el producto “Préstamos al toque”, otorgando préstamos desde G. 300.000 hasta G. 5.000.000 con requisitos mínimos. Además, durante el 2013 dimos un paso más con el “Rekutu”, el cual habilita a un segundo préstamo al toque a aquellos que pagaron de buena forma la mitad de sus cuotas pactadas en el primer préstamo.

El proceso de análisis del crédito es realizado íntegramente en un sistema informático, basado en el Credit Scoring Predictivo, que permite la gestión segura y eficiente de los préstamos, debido a la automatización del proceso que determina si los clientes son aptos o no para acceder al crédito. Además, este sistema permite la digitalización de documentos, reduciendo considerablemente el uso de papel.



El crédito educativo promueve la inclusión social y la equidad, al facilitar a los jóvenes oportunidades de acceder a la educación superior, permanecer en ella y culminar sus estudios.

Crédito Educativo

Durante el 2014 implementamos el crédito educativo como un servicio financiero con impacto económico y social. Este producto está destinado a cubrir los costos totales o parciales de las carreras universitarias y permite a los estudiantes realizar el pago del préstamo al culminar sus estudios, con una tasa especial y a un plazo de financiación que puede llegar hasta los 10 años.

Para llevar este gran emprendimiento adelante contamos con el apoyo de HEFF, un fondo internacional para financiamiento de la educación, con una amplia experiencia en diferentes países alrededor del mundo.

No existe una experiencia similar de un producto como este en la historia del Paraguay; por lo cual el Crédito Educativo ofrecido por el Banco es único en nuestro país.

El Banco ha forjado numerosas alianzas con Instituciones Educativas, y hasta finales del 2014, se concretaron 146 financiaciones, lo que ascedió a un total desembolsado de G. 468 millones.

CRÉDITO EDUCATIVO A UN PASO DE GRANDES SUEÑOS

FINANCIAMOS AL ESTUDIANTE,
PAGA EL PROFESIONAL.

Tarjeta Universidades

El producto Tarjeta Universidades está dirigido a estudiantes que inician sus estudios universitarios o ya están cursando alguna carrera. Nuestro objetivo es brindar a los estudiantes un instrumento financiero que les permita financiar total o parcialmente los costos de sus estudios. Ofrecemos variadas facilidades a los estudiantes como descuentos por pagos semestrales y anuales en las universidades adheridas, cuotas sin intereses en todas las universidades del país y otros descuentos especiales.



Programa de Educación Financiera

En materia de banca ética, inclusiva y sustentable hemos realizado varios avances, como el fortalecimiento de nuestro enfoque de finanzas responsables, centrándonos en clientes de bajos ingresos. Este enfoque contribuye a la lucha contra la pobreza a través de la inclusión financiera, en sintonía con nuestra misión de generación de oportunidades de trabajo, empleo y riqueza.

En este sentido, consideramos que la educación financiera es fundamental para que la inclusión sea sostenible y preserve la salud financiera de nuestros clientes. Por este motivo, enfatizamos nuestras diversas capacitaciones a clientes y a las comunidades locales cercanas a cada centro de atención a clientes.

Los temas de nuestro Programa de Educación Financiera incluyen:

- Bancarización e inclusión responsable
- Programa de Educación Financiera a nuevos clientes bancarizados
- Programa de fortalecimiento en la gestión empresarial: “Negocios que Llegan lejos” (Mipymes)
- Programa de promoción de buenas prácticas agropecuarias (Cadenas de Valor – Rural)
- Programa de promoción del emprendedurismo en los Jóvenes



1.296
clientes y no clientes del Banco han participado de esta capacitación durante el 2014.

“Negocios que Llegan lejos” (Mipymes)

Este programa educativo consiste en el fortalecimiento de la gestión empresarial de microempresarios. Durante el 2014, fue implementado en localidades como Itauguá, Carapeguá, Santaní, Coronel Oviedo, Pilar, Villarrica, Villa Hayes, Caaguazú, San Lorenzo y Filadelfia, así como en la Expo Mariano Roque Alonso.



Capacitación en manejo de las finanzas personales

El programa de Educación Financiera “La clave para administrar mi dinero” se enfoca en el uso del dinero y las herramientas de finanzas, con temas sobre el ahorro, el crédito, la inversión, el riesgo y los seguros. Está dirigido a varios grupos de interés como lo son nuestros clientes, colaboradores, aliados, entre otros.

En el 2014, se realizaron charlas para colaboradores en las localidades de San Alberto, Pilar, Villarrica, Limpio, Luque, Ciudad del Este, Loma Plata, Tebicuary, Capitán Meza, J.E. Estigarribia, Asunción y Gran Asunción. Para clientes de productos “Juntos por tu hogar” se realizaron charlas en las ciudades de Villa Hayes, San Lorenzo y Carapeguá.

Nuestras organizaciones aliadas también fueron partícipes de este programa y logramos tener un alcance de 1667 personas, entre los que se destacan fundaciones, universidades, asociaciones, la Bolsa de Valores, entre otros.

Programa de promoción de buenas prácticas agropecuarias a nuestra cadena de valor

Desarrollamos charlas formativas dirigidas a productores de varios sectores del país, incluyendo aspectos de mejores prácticas en técnicas de producción en sus respectivos rubros agropecuarios. Durante el 2014 llegamos a las localidades de Itakyry, San Roque González, Caapucú, Tobati, J.E. Estigarribia e Itapé.

411
Colaboradores del banco participaron de las charlas de educación financiera.

202
productores han sido capacitados a través del programa de buenas prácticas agropecuarias.





44.000
clientes recibieron
regularmente tips de
Educación Financiera

"Hace 15 años tengo
un negocio comercial y
desde hace 5 años que
recibo el respaldo de
Visión Banco, estoy muy
contenta con la atención
recibida y más aun con el
premio que recibí, porque
sé que esto ayudará a
que más gente se anime
a emprender"
Testimonio de Aurora
Oviedo



9.700
clientes contestaron las
evaluaciones.

Educación Financiera vía mensajes de texto

Mediante una alianza con Tigo Cash Mobile y bajo el auspicio del Banco Interamericano de Desarrollo, nuestros clientes recibieron regularmente en el 2014 mensajes de texto sin costo en sus celulares, sobre educación financiera, en el marco del proyecto denominado "Tecnología de la Información y las Comunicaciones para Instituciones Microfinancieras". El programa culminó con una evaluación final, donde los clientes que respondían participaron de importantes beneficios y sorteo de premios.

La mayoría de los clientes que recibieron estos mensajes son del producto créditos al toque. Esta es la acción de mayor alcance que realizamos en el ámbito de servicios no financieros dirigidos directamente a clientes que se encuentran en la frontera de la inclusión financiera.

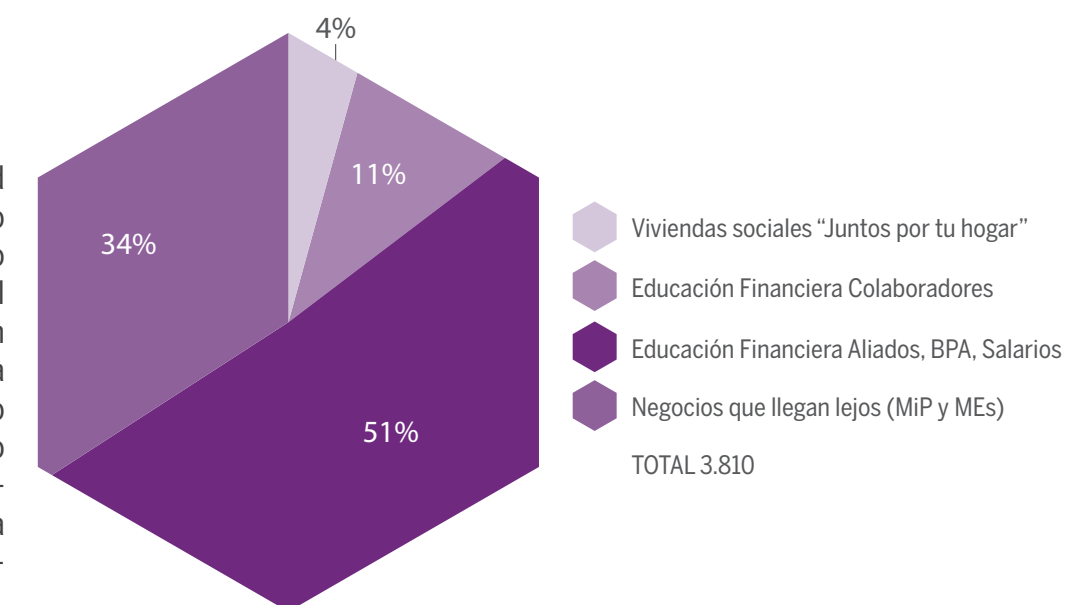
Las localidades alcanzadas son los departamentos de San Pedro, Cordillera; y las ciudades de del Departamento Central: Lambaré, Luque, San Lorenzo, Fernando de la Mora, Capiatá, Areguá, Ñemby, Villa Elisa y M.R. Alonso,

4.000
respuestas en promedio
se recibieron por cada
evaluación.

Cantidad de participantes en actividades de Capacitación 2014

Cliente de microfinanzas fue reconocida como mejor emprendedora en el rubro comercio

Nuestra clienta, Aurora Oviedo de la ciudad de Loma Plata fue distinguida con el "Premio Citi al Microemprendedor 2014" obteniendo el primer lugar como "Microempresaria en el rubro Comercio". Esta premiación se realizó en su tercera edición, en el marco de la Semana Global del Emprendedor, y tuvo como propósito promover el desarrollo del emprendedurismo mediante el reconocimiento a los microempresarios, a través de la Fundación Citi, en alianza con Avina y con el apoyo de la Red de Microfinanzas del Paraguay.





98
Centros y Puestos de
Atención al Cliente al
cierre del 2014.

Accesibilidad

La naturaleza de nuestro negocio enfocada en la inclusión financiera nos exige una constante búsqueda de innovación en nuestros procesos y canales, a fin de poder facilitar el acceso a nuestros productos y servicios a personas que se encuentran incluso en comunidades remotas a los centros urbanos más importantes. Para ello, estudiamos y estamos en constante observación de la distribución de potenciales y actuales clientes, asimismo diseñamos distintos tipos de canales y servicios que puedan facilitar el acceso a nuestros servicios y productos.

El desarrollo de una plataforma de banco digital nos permite también adaptarnos a las nuevas necesidades del cliente, lo que impulsa un nuevo modelo de negocio, disponible para el cliente 24 horas, todos los días, con mayor facilidad y menor costo de acceso.

Estos canales incluyen una alta distribución de centros de atención al cliente, el aprovechamiento de la tecnología de telecomunicaciones, de sistemas informáticos y la formación e implementación de los servicios de correspondientes no bancarios.

Servicios de apoyo a operaciones del Estado

Brindamos servicios de bocas de cobranzas tanto de transacciones públicas y privadas para que nuestros clientes paguen sus impuestos o servicios básicos públicos (ANDE, ESSAP, COPACO), a través de nuestros canales distribuidos a lo largo del país, incluyendo en nuestra plataforma digital VISIÓN ONLINE y VISIÓN MÓVIL. De esta manera realizamos una contribución al Estado Paraguayo en el fortalecimiento de la transparencia y la anticorrupción y al mismo tiempo facilitamos a los usuarios el pago de estos servicios.

Tipo de impuestos y tasas estatales cobrados

- Tributos Fiscales del Ministerio de Hacienda.
- Impuestos Aduaneros Dirección Nacional de Aduanas.
- Tasas Judiciales Corte Suprema de Justicia.
- Aporte Obrero Patronal y Aporte Seguro Doméstico Instituto de Previsión Social (IPS).
- Tasas de Exportación Ministerio de Industria y Comercio conjuntamente con la Ventanilla Única de Exportación.
- Guías de Traslado de Animales SENACSA.
- Tasas del RUA Registro Único del Automotor.

Contamos con más de **290**
servicios privados para los
cobros de telefonías, seguros,
inmuebles y otros servicios
varios,
en todas nuestras cajas y a
través de nuestra plataforma
digital
**VISIÓN ONLINE y VISIÓN
MÓVIL.**





334.000
transacciones se realizaron
a través de Visión Giros
durante el 2014.

Visión Giros

A través del servicio de pago y envío de remesas internacionales, durante el 2014 hemos llegado a más 120.000 familias paraguayas, con más de 334.000 transacciones. Además, a nivel local hemos facilitado el envío y recepción de remesas de dinero desde cualquier punto del país con un costo accesible y comodidad para enviar y/o cobrar. El servicio se encuentra disponible en todos nuestros Centros y Puestos de Atención al Cliente y Corresponsales No Bancarios.

Bancarización a jubilados a través de soluciones financieras

Hemos bancarizado a más de 22.000 jubilados del Instituto de Previsión Social (IPS) en un marco de responsabilidad social para el pago de sus haberes jubilatorios, mediante la apertura de una cuenta de ahorro a la vista y la entrega de una tarjeta de débito de uso internacional sin costo alguno para el jubilado ni para el IPS. Además, contribuimos mediante soluciones operativas y financieras a medida, a más de 250 empresas adheridas al servicio de Pago de Salarios y Proveedores mediante nuestra plataforma digital VISIÓN ONLINE.



*Buscamos que nuestros
clientes puedan
autogestionarse, por eso
trabajamos en otorgarles la
mayor cantidad de servicios en
sus plataformas en línea.*

Promoción de nuevos canales

Visión Online

Durante el 2014, nuestro servicio de Visión Online tuvo un crecimiento de uso del 36% con relación al año anterior, puesto que procesa más de 3.500 transacciones al día y al mes se suman más de 5.500 nuevos clientes.

A través de Visión Online se cobran servicios públicos, además de otros casi 100 diferentes servicios privados como; seguros, cuotas de colegios, compras en cuotas y pagos a cooperativas. Para complementar la facilidad brindada a los clientes, contamos con aplicaciones para celulares con sistemas operativos Android e IOS (iPhones).

El servicio de transferencias interbancarias (SIPAP), ofrece la posibilidad de solicitar chequeras e inclusive procesar solicitudes para ahorro programado, en forma electrónica.

900.000
transacciones se realizaron a
través de Visión Online
durante el 2014.



Visión Móvil

Hemos fortalecido nuestra herramienta que está disponible para cualquier modelo de celular a través de la plataforma USSD marcando el *724#. A través de este canal, nuestro cliente puede consultar saldos, realizar pagos de préstamos, tarjetas, servicios públicos y privados. Nuestro servicio de Visión Móvil tuvo un crecimiento de uso del 43% con relación al año anterior, ya que procesa más de 4.750 transacciones al día y al mes se suman más de 7.300 nuevos clientes.

Además contamos con las Billeteras de Tigo y Personal, permitiendo debitar y acreditar dinero de las mismas, inclusive, al dar de alta el servicio de la Billetera Personal, el cliente habilita una cuenta de ahorro básica del Banco.

1.738
millones
transacciones se
realizaron a través de
Visión Móvil durante el
2014.



Acercamos el Banco en todos los rincones del país.



Corresponsales No Bancarios

460
Corresponsales No Bancarios (CNBs) habilitados a diciembre de 2014.

Los Corresponsales No Bancarios (CNBs) son operadores de servicio constituidos por personas físicas o jurídicas que se desempeñan en establecimientos comerciales propios o de terceros, que conforme a un acuerdo contractual y bajo responsabilidad del Banco ofrecen diferentes operaciones y servicios financieros en varias comunidades del país. Este canal nos permite llegar a los clientes en aquellas regiones o sectores donde nuestra presencia es escasa o muy limitada, ya que a través de los CNBs facilitamos el acceso a servicios financieros, contribuyendo al desarrollo económico inclusivo del país. Actualmente los clientes y público en general pueden realizar transacciones bancarias como: Depósitos, pagos de tarjetas y préstamos, giros y remesas, servicios privados y públicos, adelantos en efectivos y solicitud de préstamos.

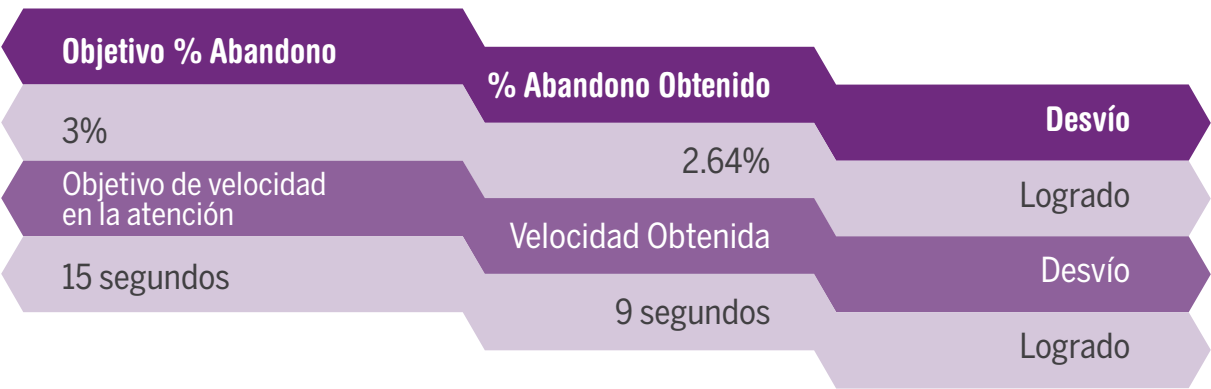
Atención disponible las 24 horas, 7 días a la semana.

Contact Center

Consideramos al cliente como foco principal en nuestro negocio. Para generar relaciones de fidelidad y lealtad, el Banco se enfoca en crear una cultura para promover una relación amable y cálida hacia el cliente. El servicio de atención telefónica Contact Center, es un potenciador muy importante en la generación de vínculos perdurables con los mismos. Gracias al análisis de todos los indicadores formuladores, la generación de nuevos indicadores individuales y grupales, el cálculo de planteles basado en estadísticas históricas, Workforce Management y el coaching constante a nuestro equipo de trabajo, hemos logrado alcanzar nuestras metas propuestas en el área del Contact Center, obtuvimos la reducción de nuestros tiempos de espera en un 22.39% en el 2014. Estos indicadores garantizan una atención ágil y oportuna al cliente que nos contacta vía telefónica.



Resultado Global 2014



* El porcentaje de abandono se refiere a la cantidad de personas que contactan al Banco vía telefónica y abandonan la llamada antes de que se les atienda.



Canales de comunicación alternativos

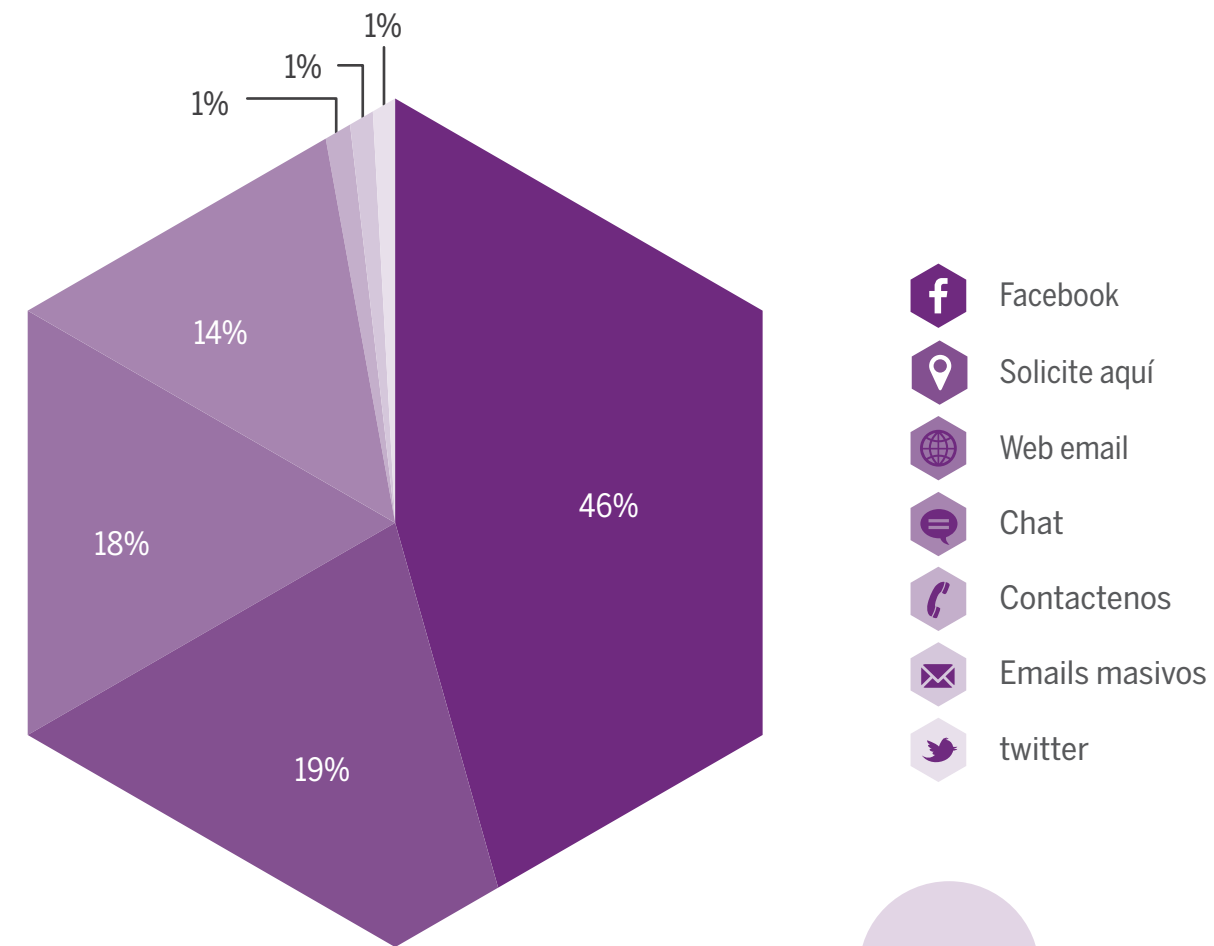
73.000
interacciones vía redes
sociales se alcanzaron en el
2014.

La Redes Sociales se han convertido en un canal importante de comunicación con los clientes. Escuchar y saber qué están necesitando o requiriendo, se constituye en una poderosa herramienta de fidelización.

Con más de 73.000 interacciones on line, donde el 46% de las mismas corresponde a Facebook, hemos logrado que nuestra presencia en las redes sociales sea percibida por el cliente, como un nexo importante y confiable para comunicarse con nuestro Banco.

Detrás de cada interacción se encuentra un equipo especializado y profesional que brinda una atención rápida, ágil y espontánea.

Uso de canales de comunicación alternativos por clientes





Eficiencia

El alto nivel de atomización que caracteriza a las microfinanzas requiere de esfuerzos continuos para mantener y mejorar la eficiencia de nuestros servicios, a fin de cumplir con nuestro objetivo de satisfacer a nuestros clientes. Para ello, nos centramos especialmente en la innovación de productos y servicios, el establecimiento de sistemas de mejora continua de la calidad y procesos y el aprovechamiento de la tecnología informática.

Innovación en nuestros servicios

Durante el año 2014 implementamos e impulsamos el servicio de las Transferencias Interbancarias (SIPAP). Con este sistema se puede realizar transferencias de un banco a otro en el ámbito nacional por medio de dos canales: Visión On Line o un Centro de Atención al Cliente. Esto permitió a los clientes y a los entes estatales tener una mayor fluidez en las transacciones entre cuentas, prácticamente a tiempo real entre las entidades.

También incorporamos innovaciones enfocadas en la experiencia del cliente como el desembolso de créditos a través de cajeros automáticos, la disposición de los extractos de tarjetas de crédito en línea en la web que permite a nuestros clientes ver sus transacciones en línea.

Tarjetas de Crédito con Chip

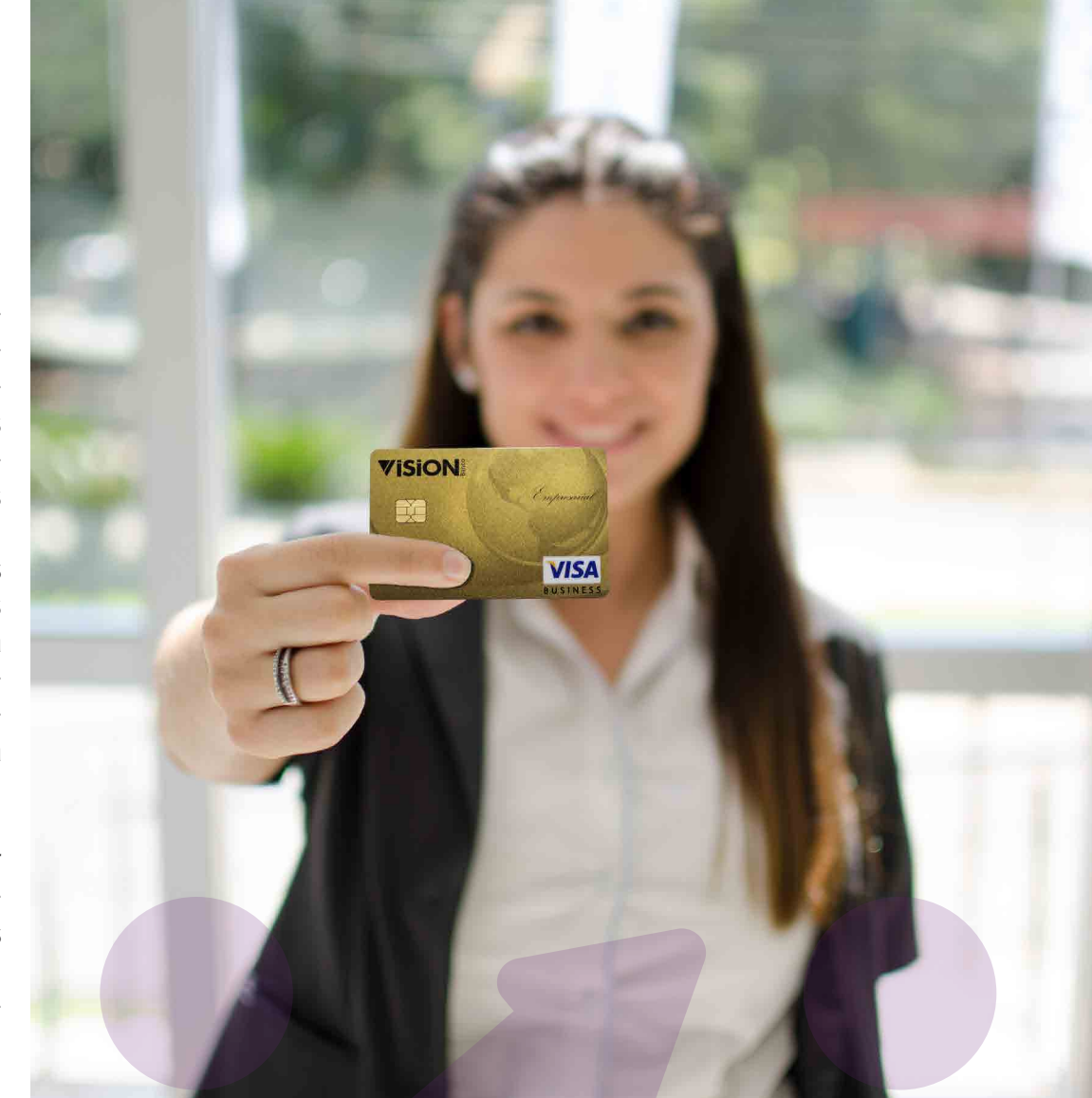
Hemos iniciado el proceso de emisión de Tarjetas de Crédito con tecnología Chip. En su primera etapa, en el 2014, realizamos esta evolución con nuestras tarjetas de alta gama, es decir, la Oro y la Signature. Al igual para la emisión y los embozados de las primeras tarjetas con tecnología EMV (tarjetas con microchip).

Con este desarrollo, brindamos a nuestros clientes la posibilidad de realizar transacciones más seguras, pues esta tecnología respalda la confidencialidad de las mismas, evitando posibles fraudes. De igual manera, como esta tecnología ya se viene implementando de forma internacional, facilitaremos el uso de las tarjetas en cualquier país del mundo.

Entre sus funcionalidades podemos destacar que todas las transacciones precisan introducir el código PIN para validar la operación, es decir, además de los adelantos de efectivo en cajeros automáticos, las compras también requerirán que se digite la clave.

Mejora continua de la calidad

Enfocados en los objetivos estratégicos del Banco, uno de los grandes desafíos durante el 2014, fue el de implementar un Nuevo Modelo de Negocios con foco en la experiencia de compra del cliente. Otro reto, no menos importante, fue el diseño de un modelo de gestión de costos por cada canal de ventas, cada producto o servicio, cada cliente e incluso por cada segmento; esto ha generado la necesidad de la revisión e identificación de los procesos críticos relacionados a la atención al cliente, de modo a automatizarlos y así disminuir los tiempos de espera de los mismos. Con el fin de cumplir con esos objetivos se fortaleció y consolidó la ges-



tión cuyos principales ejes de trabajo son: La satisfacción del cliente, la Reducción de Costos y la minimización de los Riesgos.

Estos pilares fueron trabajados con el inicio del relevamiento de los procesos del frente de Atención en los Centros de Atención al Cliente (CAC), en la búsqueda de automatización de procesos y en otros casos diseñando nuevos esquemas de trabajo. Además, dimos un fuerte impulso a la revisión y actualización de nuestros Manuales de Políticas y de Procesos, trabajando en la concientización y la importancia de que los mismos siempre estén vigentes y disponibles.



Eficiencia en los procesos

Dentro de las mejoras del equipo operativo, este año se pudo agilizar los procesos de compensación de cheques, al igual que el proceso de los descontados, que generaron eficiencia en tiempo y respuestas. Nuestra gestión en el 2014 también se caracterizó por la creación de la SubGerencia de Controller de Cartera, el cual está a cargo del equipo de Cartera de Préstamos y de Custodio de Valores. Con respecto al área de Custodio, en coordinación con el área de Depósitos del Público se ha implementado y mejorado el proceso de operaciones de Descuentos de Cheques, para dar mayor agilidad y seguridad a los mismos.

Además, este año se implementó el módulo de Comercio Exterior, con un proceso más ágil y eficiente y a la vez adecuando a los requerimientos de los reguladores.

Autogestión por la web

Enfocados en la autogestión de nuestros clientes y considerando principalmente su tiempo, desarrollamos canales y métodos que facilitan y acortan los trámites que normalmente se realizaban en nuestros Centros de Atención al Cliente.

Específicamente para las tarjetas de crédito, habilitamos en Visión Online las opciones de bloqueo de tarjeta y solicitud de regrabación de la misma, giros y otros servicios que agilizan estos procesos y descongestionan nuestros centros de atención.

Responsabilidad sobre productos

Una parte esencial de nuestro compromiso con una gestión sostenible es la responsabilidad que asumimos sobre nuestros productos y servicios. Nuestra filosofía corporativa sobre esta responsabilidad se sustenta en acciones, programas y servicios destinados a proteger a nuestros clientes sobre los posibles impactos del uso de nuestros productos, a generar canales interactivos que les permita realizar reclamos, al cuidado permanente de la atención a clientes y a establecer prácticas éticas de marketing y comunicación transparente.

Iniciativas de protección al cliente

Comprometidos en la relación con nuestros clientes, contamos con una Política de Protección al Cliente y Defensa al Consumidor Financiero para velar por el cumplimiento de estos principios en la construcción de relaciones sostenibles. La política se encuentra disponible en nuestra página web.



PROGRAMA DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

7 DERECHOS UNIVERSALES del Consumidor



SI TENÉS ALGÚN RECLAMO

Ponemos a tu disposición canales gratuitos exclusivos para reclamos y sugerencias, comunicate al **0800113900 / *2828** para línea de tigo o al e-mail servicioalcliente@visionbanco.com





Información clara y transparente sobre nuestros productos

Comprometidos con la transparencia y la protección a nuestros clientes, habilitamos a través de nuestra página web las Bases y Condiciones establecidas en cada promoción con Tarjetas de Crédito, resguardando su derecho a la información sobre las condiciones. Este proceso asegura a los clientes la libertad de decidir y poder realizar una elección adecuada y responsable del uso de su tarjeta de crédito.

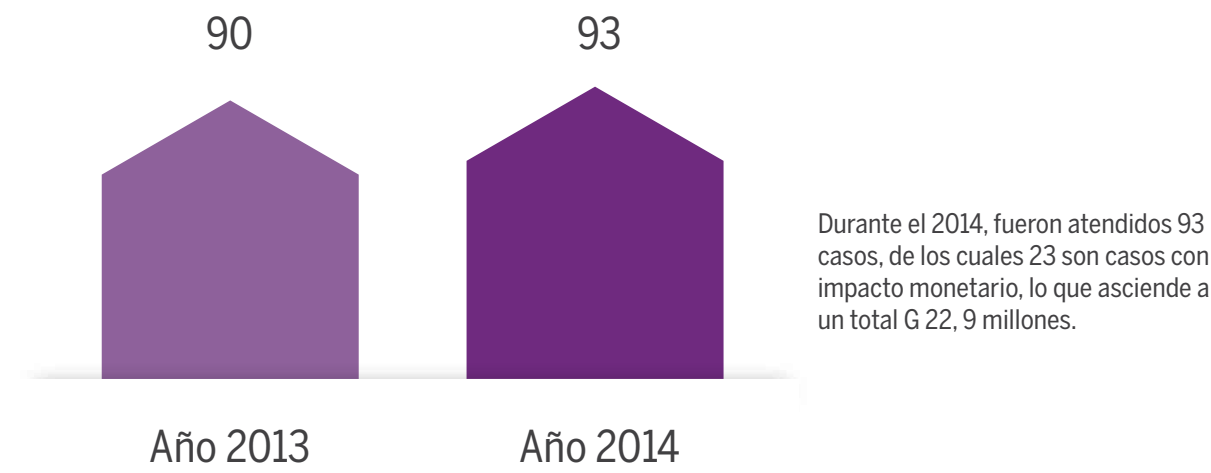
Líneas gratuitas exclusivas para reclamos

En el marco de nuestro Programa de Protección al Cliente, se habilitaron como líneas gratuitas exclusivas de atención a reclamos: el 0800 11 3900 (para línea baja) y el *2828 (para Tigo). Además, nuestros clientes recibieron en sus extractos de Tarjetas de Crédito y Débito un material informativo sobre esta iniciativa, que facilita un canal de comunicación buscando fortalecer nuestro vínculo.

Defensoría del cliente financiero

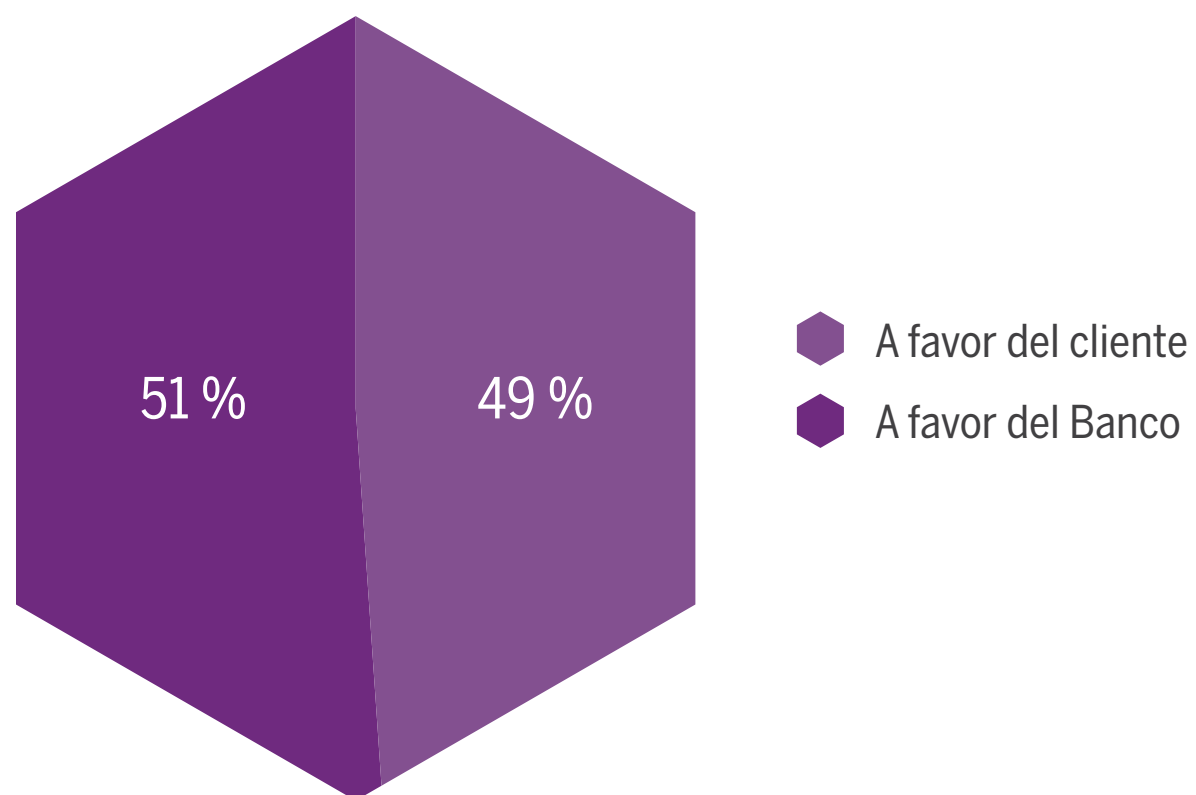
Desde hace tres años contamos con una instancia gerencial, para atender casos críticos y garantizar los derechos de los clientes, para que sus quejas sean atendidas y consideradas convenientemente. Si el cliente no queda satisfecho con las respuestas de nuestra Defensoría, podrá recurrir al Servicio de Mediación, en base al convenio de cooperación que tenemos con el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (CAMP), siendo ésta una instancia especializada y neutral para la resolución de los conflictos, como medio alternativo.

Total de casos atendidos por la Defensoría del Cliente Financiero

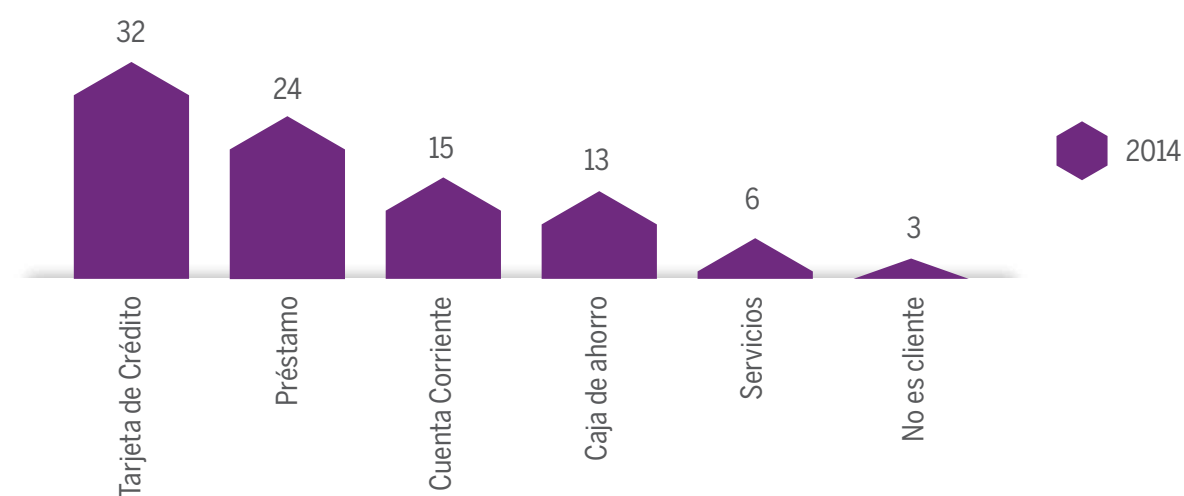


Productos	Total de Casos	Cantidad de casos en costo	Costo Total en G.
Tarjeta de Crédito	32		
Préstamo	24	16	12.131.261
Cuenta Corriente	15	4	9.752.337
Caja de Ahorro	13	1	990.000
Servicios	6	2	112.500
No es cliente	3	-	-
Total 2014	93	23	22.986.098

Resoluciones



Total de casos atendidos por producto año 2014



Marketing Responsable

Nuestra gestión de marketing está basada en procesos dinámicos, continuos, oportunos y eficaces, tanto para el logro de nuestros objetivos de negocios como para el establecimiento de una comunicación transparente, respetuosa y veraz con los diferentes públicos a los que deseamos llegar. Nuestra comunicación de marketing también busca promover valores socioculturales y la generación de espacios de constante retroalimentación de nuestros principales públicos.

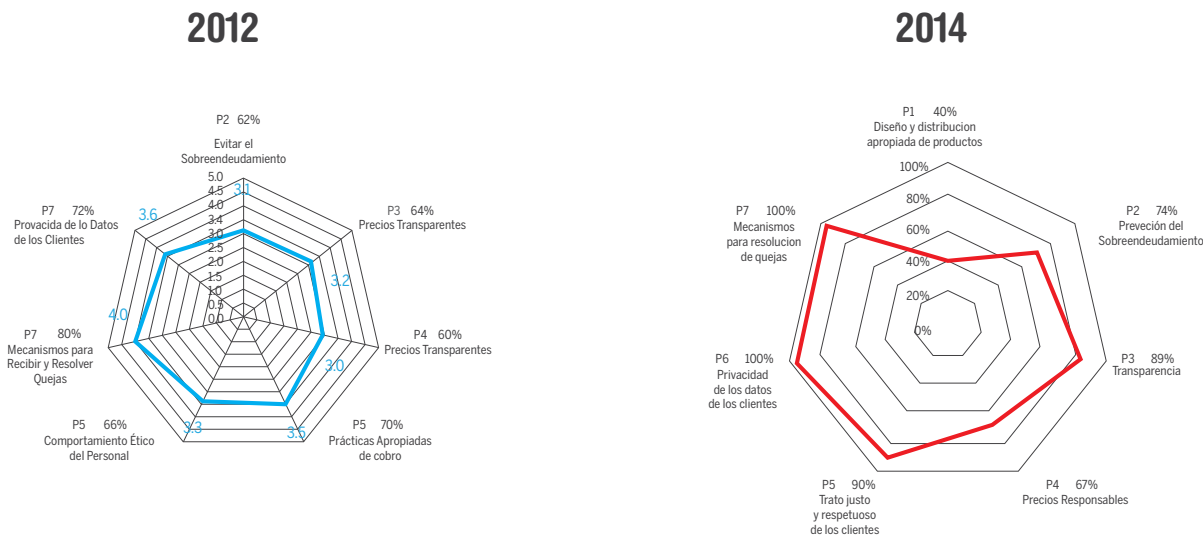
La comunicación externa del banco está enfocada a lograr una interacción permanente con los diferentes públicos externos a los cuales nos dirigimos, con el objetivo de mejorar las relaciones, de proyectar una imagen favorable y de promover los productos, servicios e información relevante.

Publicidades con el sello “Comprá responsablemente”

Comprometidos con la transparencia y la educación financiera, se decidió, por resolución de la gerencia general, la revisión e inclusión del contenido de protección al cliente en promociones y publicidad de los productos. El más conocido es el sello “Comprá responsablemente” que insta a un consumo planificado y controlado, para evitar el sobreendeudamiento.

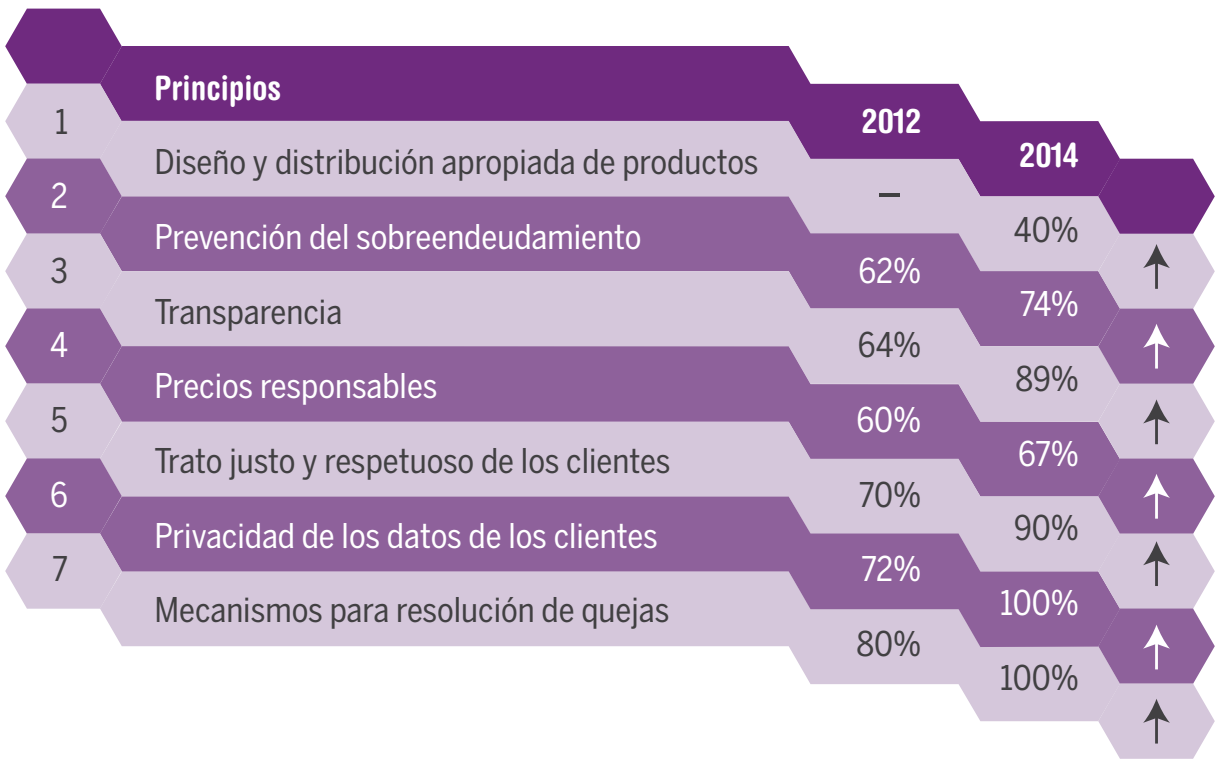
Cumplimiento de principios de Protección al Cliente

Estamos adheridos a “Smart Campaign”, una iniciativa mundial para promover la protección al cliente y mejorar los estándares de buenas prácticas en las entidades financieras. En la siguiente infografía se puede apreciar el compromiso del banco con los principios de protección al cliente, a las cuales nos adherimos hace algunos años.



Los resultados de nuestra última evaluación confirman nuestro fuerte compromiso hacia la implementación de prácticas de protección al cliente. Asimismo avanzamos positivamente en temas de transparencia, precios responsables y prevención del sobreendeudamiento. Por otro lado, es considerada una fortaleza el trato justo y respetuoso a los clientes, además de nuestros mecanismos para resolución de quejas y privacidad de los datos de los clientes. Como entidad bancaria comprometida seguimos afianzando nuestra madurez en la implementación de buenas prácticas y herramientas necesarias para brindar servicios financieros transparentes, respetuosos y prudentes a todos nuestros clientes. Esto nos permite establecer relaciones sólidas y duraderas, aumentando el grado de fidelización del cliente y reduciendo el riesgo financiero.

Mejora en los principios evaluados



Calidad en la atención al cliente

Brindar un servicio de calidad tanto al cliente externo como interno es el principal objetivo del área de Calidad de ATC y es por eso que durante el 2014 fueron desarrolladas distintas iniciativas de manera continua, como el fortalecimiento del sistema Visión 360° que permite compilar toda la información necesaria para conocer a nuestros clientes, con agilidad en la atención, logrando fortalecer vínculos a largo plazo con nuestros clientes. Implementamos y mejoramos nuestras herramientas de Gestión del Cliente, así como el diseño y desarrollo de Programas de Profesionalización para representantes de Atención al Cliente. Una ventaja competitiva muy interesante es el Sistema de Gestión de Incidentes, que permite satisfacer las demandas de Atención y Servicio. Recibimos la retroalimentación de nuestros clientes a través de los Centros y Puestos de Atención al Cliente, Centro de Contactos u otros canales como Facebook y Twitter. Las disconformidades e interacciones son respondidas on line, registradas y/o canalizadas a las áreas responsables de la solución final.



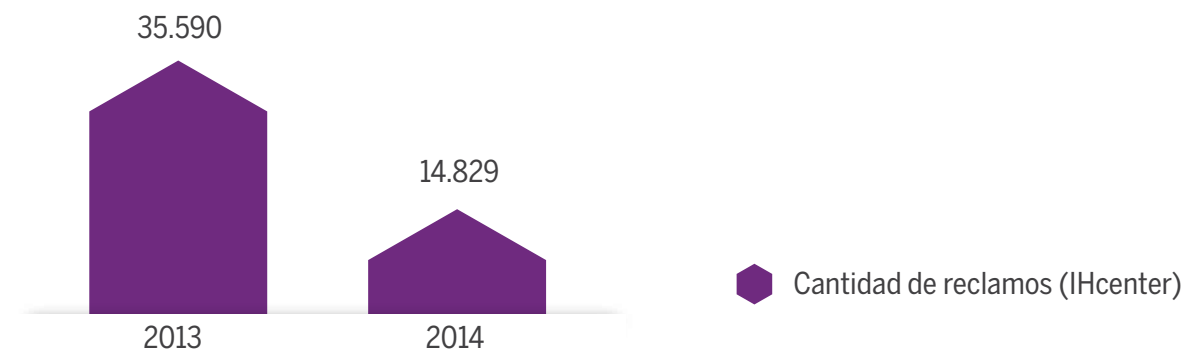


Soluciones a través del IH Center

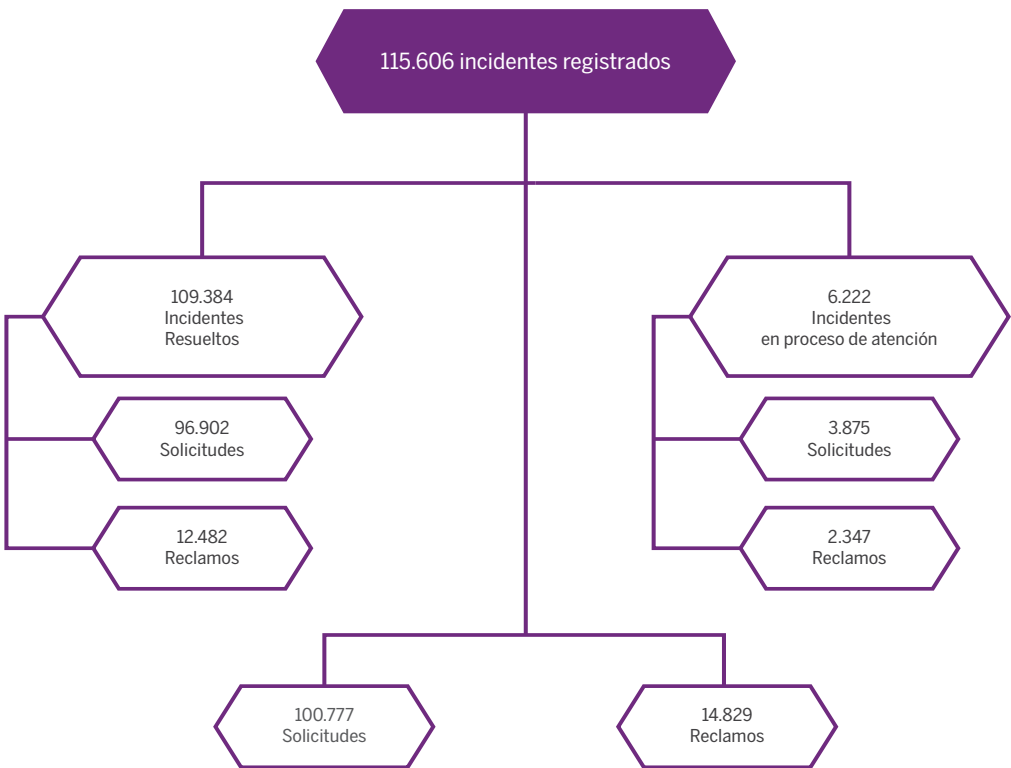
El Centro de Ayuda para Incidentes (IH Center) es una herramienta de gestión interna utilizada para canalizar solicitudes y reclamos de clientes, con el fin de brindar soluciones y respuestas adecuadas. La facilidad y la flexibilidad del IH Center permiten que varios procedimientos se simplifiquen, generando a su vez la práctica de dejar todo registrado y así obtener informaciones útiles y trazabilidad de los casos.

A través de la Mejora en Procesos Clave, hemos logrado que la cantidad de Incidentes registrados en nuestro Sistema de Gestión de Disconformidades, haya registrado una disminución importante en el volumen anual de reclamos, del 2013 al 2014.

Reclamos registrados en el IH Center

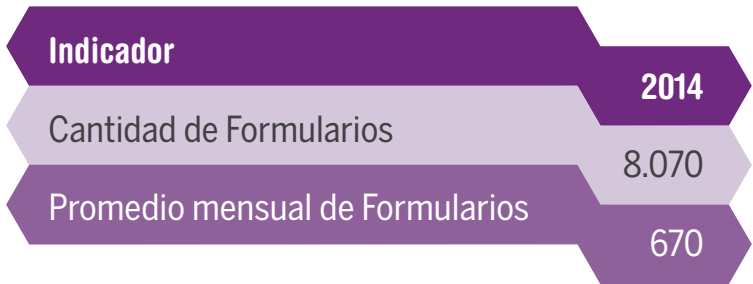


Panorama general a diciembre 2014



El valor del buzón de sugerencias

El Buzón de Sugerencias es una herramienta que permite a los clientes y no clientes que visitan los Centros y Puestos de Atención al cliente, aportar sugerencias, comentarios y calificar el servicio que le brindan los colaboradores de atención al cliente, a través de un formulario prediseñado para el efecto. Los comentarios son canalizados a las diferentes áreas y estas los reciben, analizan y responden a los mismos. La retroalimentación permite además, identificar aspectos a mejorar y tomar medidas preventivas y correctivas.

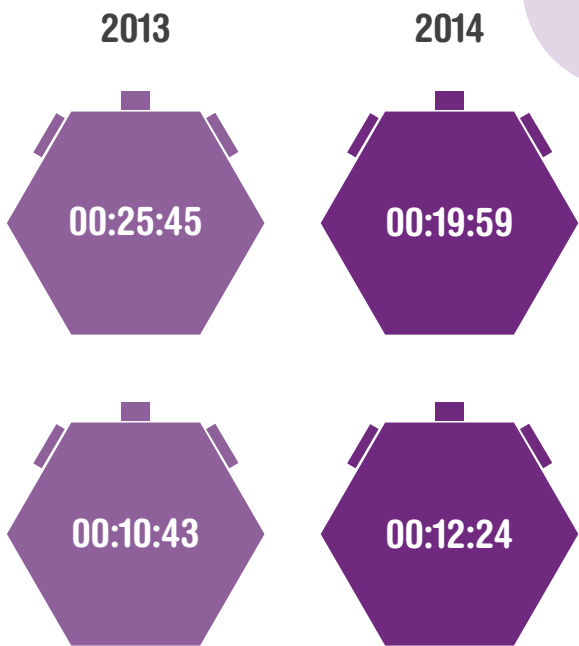


Sistema de administración de espera en Centros de Atención al Cliente

Implementamos el Sistema de Administración de Filas (tickets) con el propósito de agilizar y organizar la atención en los Centros y Puestos de Atención al Cliente. Durante el 2014 los tiempos de espera de clientes en el salón de atención disminuyeron 22,39%, con relación al tiempo promedio del año anterior. Para el año 2015, continuaremos con la implementación de este sistema a más Centros y Puestos de Atención al Cliente.

Tiempo de espera

Tiempo promedio de Atención

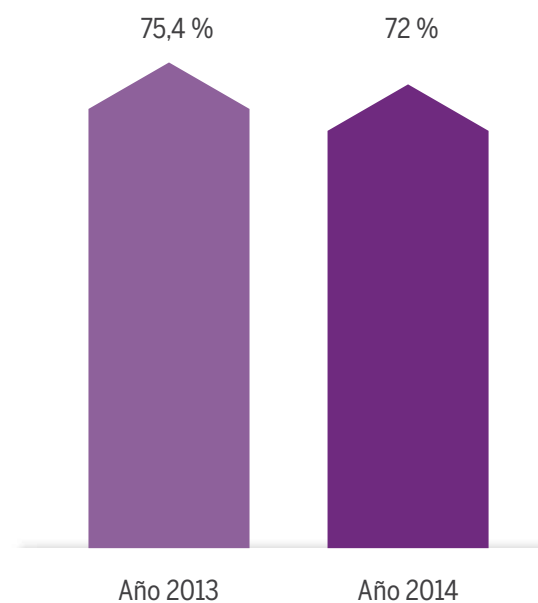




Las visitas del Mystery Shopper

Hace dos años se implementó el sistema de monitoreo a través del “Mystery Shopper”, cuyo objetivo principal es identificar las mejores prácticas y oportunidades de mejora existentes en cuanto a nuestra calidad de atención al cliente. Hemos dado continuidad a esta evaluación semestral, en todos los Centros y Puestos de Atención al Cliente. Estamos realizando los esfuerzos necesarios para mejorar estos indicadores.

Promedio Calificación Mystery Shopper



Enfoque de Gestión

La creación de valor compartido constituye la base de nuestra gestión empresarial y somos conscientes del impacto de nuestras acciones en toda nuestra cadena de valor. Nuestra gestión con la cadena de proveedores se enfoca en la transparencia y eficiencia de los procesos internos de adquisición, la promoción de prácticas responsables, la mejora continua de la relación, la creación de espacios de participación, la priorización de proveedores locales y la búsqueda de beneficios mutuos, con una visión sustentable.

Proveedores



Transparencia y Eficiencia

Compras responsables

3.826
solicitudes de compra se
procesaron en el 2014.

La organización establece una adecuada normativa para la evaluación objetiva de proveedores, así como los procesos para la compra de productos y servicios, buscando siempre ofrecer mayor eficiencia, menor tiempo de respuesta y precio justo. Nuestros procesos están guiados por los principios de transparencia y confidencialidad, orientados a la búsqueda del beneficio mutuo en la relación con los proveedores.

El proceso de adquisición

Contamos con un proceso de adquisición de bienes y servicios estandarizado, que es conocido y aplicado por todas las áreas del banco. El proceso se inicia con el ingreso de la solicitud al Sistema de Compras especificando los bienes o servicios solicitados.

Una vez aprobada la solicitud por el Gerente o por el responsable del área, el departamento de compras solicita la cotización al menos a tres proveedores y se evalúan las propuestas atendiendo una serie de criterios como: calidad, precio, disponibilidad del producto, plazo de entrega, referencias y resultados de la evaluación del proveedor. Posteriormente se informa al área solicitante los datos del proveedor adjudicado.



Eficiencia en las operaciones

La mejora continua en la relación con nuestros proveedores es importante en el proceso de compras. Esto nos permite ahorrar tiempo, incrementar la eficiencia en nuestras operaciones y lograr una mayor transparencia y planificación de nuestras compras.

Nuestro proceso de adquisición incluye la clasificación de los proveedores según su criticidad para el negocio y esto nos permite una mayor eficiencia en la evaluación, monitoreo y verificación del cumplimiento de nuestras políticas.

Proveedores Tipo 1: Contamos con 61 proveedores de productos y servicios considerados críticos para nuestro negocio.

Proveedores Tipo 2: Contamos con 203 proveedores de servicios y productos que requieren una erogación económica importante y cuya calidad en la provisión de productos/servicios es de suma importancia para nuestros procesos.

Proveedores Tipo 3: Contamos con 570 proveedores de productos y servicios secundarios o proveedores de materiales y servicios varios que se requieren en la organización en forma eventual u ocasional.

Al cierre del año 2014 contamos con 834 proveedores, de los cuales 9 son internacionales. Los demás proveedores de insumos y servicios son profesionales y empresas nacionales, en su mayoría PyMEs.

El **98%**
de nuestros proveedores
son empresas locales, en su
mayoría Pymes

834
proveedores durante
el 2014.



100%

del papel que consumimos
proviene del bagazo
de caña de azúcar

Compras ambientalmente responsables

Comprometidos con el cuidado del impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente, en el 2014 adquirimos papeles elaborados del bagazo de la caña de azúcar. El 100% del papel que consumimos provino de éste recurso de producción.

Uso de papel proveniente del bagazo de la caña de azúcar

Productos	Cantidad de resmas
Oficina	24.420
Agenda institucional	10.000
Calendarios de mesa	4.000
Total	38.420

Eficiencia en el manejo de los recursos

Durante el 2014 concretamos alianzas con proveedores claves para la guarda y digitalización de documentaciones. Esta iniciativa nos permitió reducir los procesos de manipulación, archivo y traslado de la documentación, hacer más eficiente el uso del espacio físico y disminuir los activos improductivos.

Este sistema contribuye en gran medida a la eficiencia de los procesos, pues se logran respuestas rápidas, eficientes y ahorro de espacio en las oficinas, que permite a su vez a los colaboradores trabajar en mejores condiciones.





Responsabilidad compartida con la cadena de proveedores

Consideramos que tenemos una responsabilidad compartida con nuestra cadena de proveedores, por este motivo contamos con un sistema de evaluación permanente, promovemos buenas prácticas guiadas por la ética, la transparencia y prácticas de responsabilidad social y ambiental con nuestros principales proveedores.

Evaluación de proveedores

Nuestro sistema de evaluación nos permite identificar la calidad en su gestión y los puntos que necesitan mejorar. A través de un proceso de retroalimentación de los resultados, contribuimos a la mejora constante de la relación con nuestros proveedores.

Los criterios de evaluación son:

- 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 y Capacidad para Solucionar Problemas
- Respuestas a Tiempo Prometido
- Responsabilidad Social y Ambiental y Conducta Ética

Promoción de la Responsabilidad Social y Ambiental

Generamos espacios de participación con nuestros principales proveedores, que permiten la reflexión colectiva y compartir experiencias de buenas prácticas de responsabilidad social. Este espacio también nos permite un canal de diálogo con los proveedores, mejorar nuestra gestión en base a sus expectativas y contribuye a generar conciencia sobre la importancia de una gestión empresarial sostenible, así como una cultura de respeto al medio ambiente y de compromiso con la sociedad.

Respeto a los derechos de la niñez en la empresa

Con el objetivo de promover buenas prácticas vinculadas a los derechos de la niñez en nuestra cadena de proveedores, hemos facilitado la realización de la conferencia “Lo que debemos saber sobre el trabajo infantil, influencia de las empresas en los niños y niñas”. Este evento fue desarrollado en forma coordinada con la organización “Global Infancia” y otras empresas distinguidas como Amigas de la niñez.

La misma estuvo dirigida específicamente a los principales proveedores de las empresas Amigas de la niñez: MC Courier, Banco Familiar, Grupo Editorial Atlas, en el marco de nuestras respectivas políticas empresariales de Niñez y Adolescencia.

20
proveedores participaron de la conferencia en conjunto con “Global Infancia” y las empresas Amigas de la Niñez.

Capacitación en buenas prácticas ambientales

Buscamos que como socios comerciales compartan nuestra visión y principios éticos, es por eso que, con miras a la Certificación ISO 14001 en “Gestión Ambiental” adaptamos nuestro sistema de calidad y desarrollamos capacitaciones presenciales dirigidas a los proveedores críticos para el mantenimiento de nuestras operaciones. En el año 2014 se implementaron dos jornadas de capacitación. La primera estuvo dirigida a ocho representantes de las empresas proveedoras del Banco (Servicios de limpieza, seguridad y mantenimiento) que según nuestro análisis de riesgos de sostenibilidad, tendrían impactos ambientales potenciales por la naturaleza de servicios que prestan. El segundo evento estuvo dirigido a los colaboradores de empresas proveedoras que prestan sus servicios dentro del Banco (Seguridad y limpieza) con el objetivo de mejorar sus conocimientos sobre nuestra Política Ambiental y los criterios de buenas prácticas para minimizar el impacto ambiental que deben aplicar en el desarrollo de sus labores.

120
colaboradores de empresas proveedoras participaron de las capacitaciones de Gestión Ambiental ISO 14001.



Trabajamos por la seguridad del banco

La seguridad es un área en la que generamos una cultura de valor compartido con el proveedor, asumiendo de forma conjunta la responsabilidad el fortalecimiento del servicio para preservar nuestros más valiosos activos; nuestros colaboradores, nuestros clientes y proveedores y nuestros bienes.

La seguridad de nuestros colaboradores, proveedores y clientes es una de nuestras prioridades, por ello, en el área de seguridad interna desarrollamos sistemas y procesos de prevención, análisis de riesgos y operativos de seguridad que, acompañados de una importante inversión en tecnología y capacitación, nos permiten mejorar nuestra eficiencia en la prevención de delitos y siniestros.

Para cumplir con éste objetivo, nos enfocamos especialmente en la capacitación de nuestros colaboradores, así como también en la del personal externo de seguridad.

En el 2014 capacitamos a nuestros colaboradores en Seguridad Bancaria y Lucha y Prevención de Incendios, y conformamos la Brigada de Emergencias en los Centros de Atención al Cliente de Estados Unidos y Palma, que se suma a la brigada de casa Matriz. Asimismo, hemos realizado simulacros de evacuación en el 50% de las sucursales.

Realizamos una constante inversión en tecnología, manteniéndonos a la vanguardia de seguridad electrónica para entidades bancarias. En este periodo implementamos la tecnología I.P. en sistemas de Circuito Cerrado de Televisión, alcanzando estándares internacionales de tecnología en seguridad. El desafío para los próximos años es realizar una evaluación del desempeño de las mismas, a fin de establecer mejores procesos de control.

En el 2014 nos desempeñamos como coordinadores del comité de Seguridad de la Asociación de Bancos del Paraguay y participamos del evento más importante de seguridad bancaria a nivel Latinoamericano CELAES.

83

colaboradores componen
nuestra Brigada de
Emergencia

Fortalecimiento de proveedores de Seguridad

Con el objetivo de fortalecer las capacidades de nuestro proveedor del servicio de vigilancia, hemos realizado, en colaboración con la empresa prestadora de este servicio, un material didáctico audiovisual, en donde se muestra en forma real las acciones correctas e incorrectas que los guardias de seguridad deben tener en cuenta para el buen desempeño de sus funciones.

Durante el 2014, no se han registrado incidentes de asaltos en las instalaciones del Banco, pero existieron dos casos de robo e intentos de robo de Cajeros Automáticos. Como medida de prevención de reincidencia de este tipo de eventos, implementamos el sistema de entintado de billetes y los incidentes de asalto han sido reducidos gracias al aumento del nivel de seguridad logrado con las medidas de prevención instaladas.

También se registraron dos principios de incendios en nuestros Centros de Atención ubicados en la ciudad de Obligado y en una zona céntrica de la ciudad de Asunción. En ambos casos, los colaboradores actuaron según el procedimiento de contingencias establecido en nuestro programa de seguridad interna, logrando evitar los incendios en ambos casos.



50%

de las sucursales realizaron
simulacros de evacuación.



Desempeño Social



Enfoque de Gestión

Entendemos la gestión social empresarial como el modelo de actuación que establece la empresa para gestionar tanto el impacto social de sus operaciones como el relacionamiento con sus distintos públicos de interés. Nuestro enfoque de gestión social se sustenta en el conocimiento y prevención de los posibles impactos sociales de nuestras operaciones en las distintas localidades en las que operamos; en la búsqueda de oportunidades de contribuir al desarrollo de esas comunidades; en la implementación de buenas prácticas laborales y; en la generación de confianza con los distintos actores con los cuales interactuamos, a través de una gestión ética y transparente.



Gestión Ética y Transparente



Colaboradores



Comunidad



Gestión Ética y Transparente

Enfoque de gestión

Nuestra gestión se basa en la generación de confianza con los distintos actores con los cuales interactuamos. Enfocamos nuestros recursos en la implementación de procesos de auditoría, revisión, evaluación, calificación y certificación de nuestra gestión; tanto en forma interna, a través de nuestra propia estructura de control; como en forma externa, a través del cumplimiento de las normas establecidas por el regulador del estado, la gestión de analistas y calificadores externos.



Control de la calidad e integridad de Gestión

Implementamos un proceso continuo de auditoría interna de nuestra gestión y nos comprometemos a cumplir con las regulaciones legales locales así como con estándares ambientales, sociales y financieros internacionales.

Nuestro Código de Ética cuenta con los mecanismos necesarios para su efectiva aplicación y permite materializar nuestro compromiso de conducta ética con los distintos públicos de interés que se vinculan a nuestra gestión.

La Unidad de Cumplimiento es la responsable de establecer los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de las leyes y resoluciones aplicables al conocimiento del cliente, la prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. Estos mecanismos incluyen políticas y procedimientos internos, adhesión a estándares internacionales y formación de una cultura de prevención en la organización.



*"Conocer al cliente"
es el principio que rige
nuestra Gestión de
Control del Riesgo.*

Políticas y procedimientos internos

El 2014 fue un año de cambios regulatorios en materia de Prevención del Lavado de Dinero (LD), Prevención de Financiamiento al Terrorismo (FT) y a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (FP).

Nuestra política incluye la evaluación de todos los productos y servicios ofrecidos al cliente, procesos, actividades, procedimientos y normativas implementadas o a implementar.

Por lo tanto, en el 2014 hemos incorporado al cumplimiento de regulaciones ya vigentes, un modelo de gestión basado en la administración del riesgo LD/FT/FP.

Este modelo de gestión de riesgos incluye los siguientes aspectos:

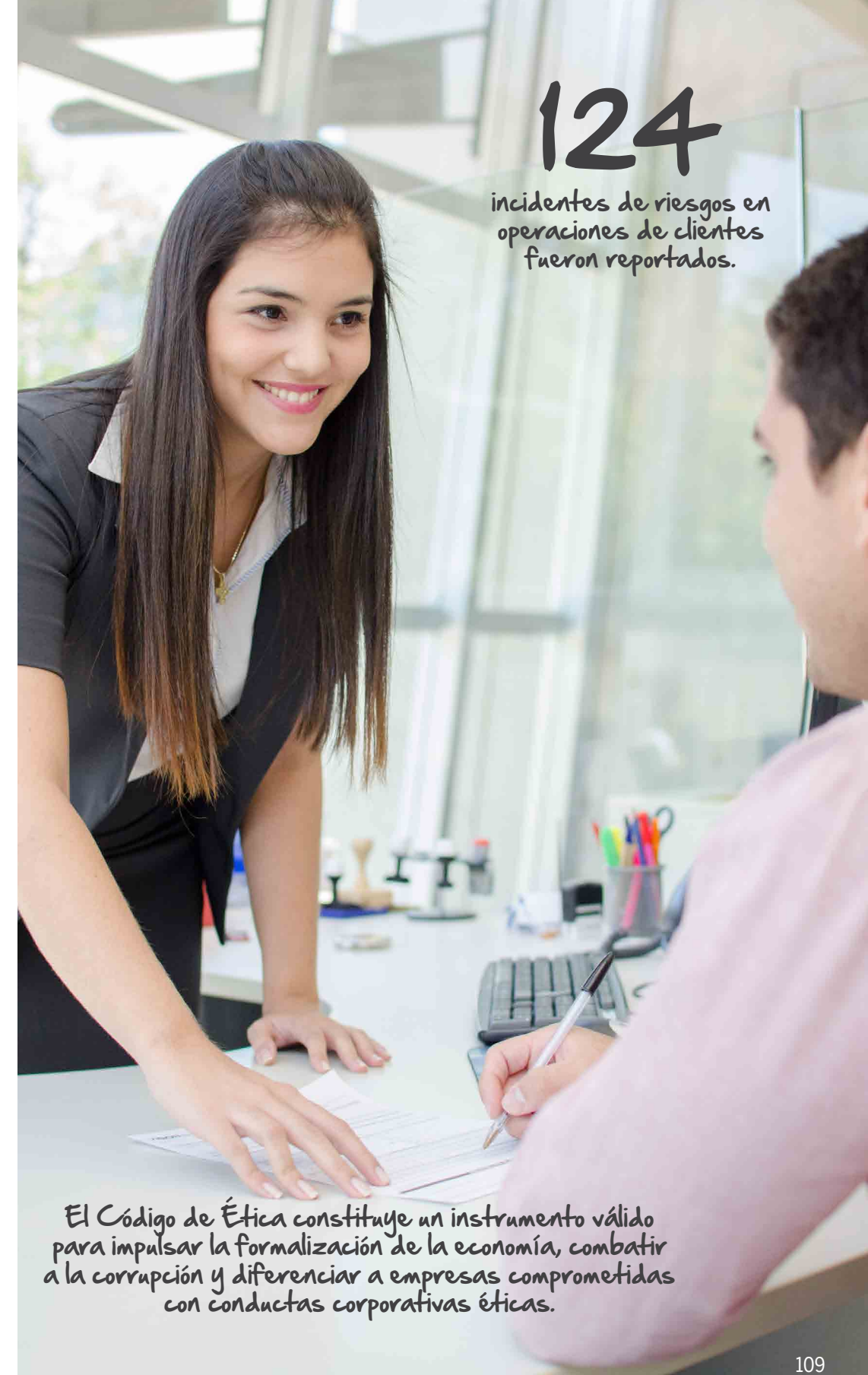
- El riesgo relacionado al cliente o persona.
- El riesgo relacionado a los productos, servicios, actividades y canales de distribución.
- El riesgo relacionado a las áreas geográficas o jurisdicciones.

Gestión de incidentes de riesgo

Conforme a las leyes y regulaciones en materia de prevención LD, combate al FT/FP, se reportaron 124 incidentes de riesgos en operaciones de clientes, al regulador estatal. En todos los casos se hicieron los seguimientos respectivos y dependiendo de cada caso el Comité tomó las acciones necesarias y por principio de prudencia se realizaron: la cancelación de cuentas / salida de la relación comercial con clientes reportados.

124

incidentes de riesgos en operaciones de clientes fueron reportados.



El Código de Ética constituye un instrumento válido para impulsar la formalización de la economía, combatir a la corrupción y diferenciar a empresas comprometidas con conductas corporativas éticas.

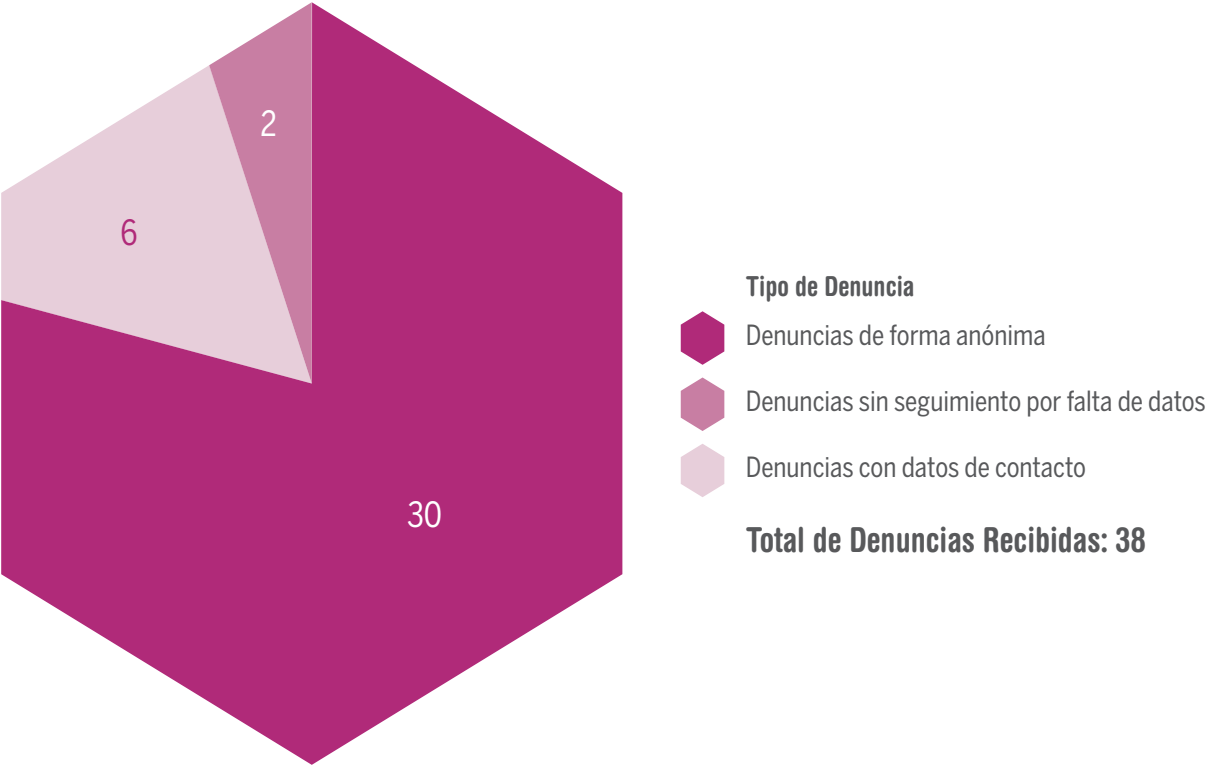
Nuestro Código de Ética fue destacado a nivel internacional por el Smart Campaign y a nivel local recibió el Sello Dorado del PEC

Código de Ética

Nuestro Código de Conducta Ética está basado 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. Hemos recibido un reconocimiento internacional de Smart Campaign, junto a otras diez Instituciones de Microfinanzas (IMF) y cuatro asociaciones de microfinanzas de distintos países (Haití, Kazajstán, Colombia, Bolivia, México, Hungría, Perú, Pakistán, Polonia y Tanzania) por el excelente estándar de nuestro Código de Ética. A nivel local también hemos recibido un reconocimiento por parte del Pacto Ético Comercial, quien nos otorgó el Sello Dorado, por la excelencia de nuestro programa de ética.

Canal de Denuncias por incumplimiento del Código de Ética

Nuestro programa de conducta ética incluye canales que garanticen a colaboradores un espacio para presentar casos que deban ser investigados o profundizados y, es por eso que, a finales del 2013 habilitamos un formulario web para denuncias de incumplimiento del Código de Ética, con la opción del anonimato. Esta herramienta es segura, de uso amigable y permite registrar las estadísticas de denuncias y las respuestas a las mismas. Mediante un proceso bien establecido y socializado, el Comité de Ética es el encargado de dar seguimiento y derivación de las investigaciones a las áreas pertinentes, para la resolución y cierre de cada caso.



36 casos resueltos a través del Canal de Denuncias del Código de Ética



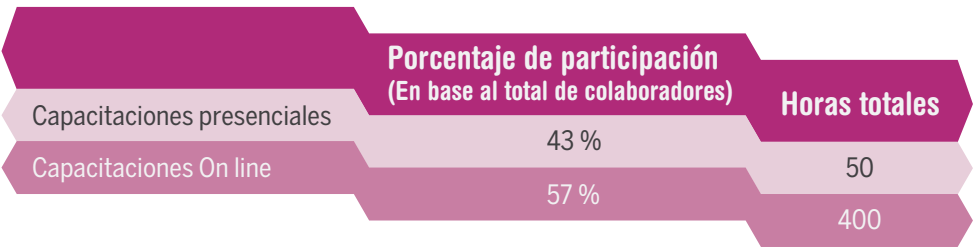
Cultura de prevención

Con el objetivo de promover una cultura de prevención en la gestión interna, la Unidad de Cumplimiento, desarrolla programas de sensibilización y capacitación dirigidos a todos los colaboradores. Los temas abordados incluyen Prevención del Lavado de Dinero, Combate al Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y procesos de control y cumplimiento. Nuestras acciones de promoción de una cultura de prevención incluyen un proceso de socialización del Código de Ética, a través del que se generan espacios para compartir casos de aplicación de los valores y criterios éticos en el día a día laboral. Asimismo se difunden incidentes de incumplimiento detectados así como las medidas que fueron tomadas para cada situación.

Todos los miembros de nuestra entidad, Directorio, Plana Ejecutiva y colaboradores están comprometidos con el cumplimiento de las leyes y regulaciones.



Porcentaje de participación de colaboradores en capacitaciones de control interno



Adhesión a buenas prácticas internacionales

Implementamos procesos de auditoría, revisión, calificación y certificación en nuestra gestión, en base a estándares internacionales, según los requerimientos establecidos por los mismos.

Nuestra gestión social está certificada por Microfinanza Rating; medimos nuestra huella de carbono con natureOffice; nos incluimos exitosamente en los benchmarks de América Latina y el Caribe a través del Microfinance Information Exchange, Inc. (Mix Market), contamos con calificación crediticia a escala global otorgada por la organización Standard and Poor's y a escala crediticia local por la organización Feller Rate.



Colaboradores

Enfoque de gestión

Nuestro capital humano, se constituye en el pilar fundamental de éxito de nuestro negocio. En Visión Banco creemos que las buenas prácticas laborales inspiran al trabajo en equipo y a la coordinación efectiva de las acciones para alcanzar los objetivos del negocio, creando un ambiente laboral entusiasta, confiable y armónico. Es por ello, que nuestro enfoque de gestión laboral está centrado en la formación y desarrollo integral, la creación de espacios de participación y el cuidado de la calidad de vida de todos nuestros colaboradores.



Promoción del desarrollo profesional

Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB)

La Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB) tiene la misión de implementar y gestionar un programa integral para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de cada colaborador; acompañando el proceso de aprendizaje alineado al nuevo modelo de negocio que ha sido implementado recientemente y que está basado en la experiencia del cliente.

En la UCVB implementamos programas de capacitación en diversas áreas gerenciales relacionadas a liderazgo, gestión de resultados, experiencia del cliente y técnicas a través de Escuelas con programas enfocados en la calidad, eficiencia, valores, integridad y cultura.

Promovemos la premisa de "potenciar el aula en la empresa", a través de una propuesta curricular constituida en la base de nuestros principios y valores, que funcionan como motor para nuestro crecimiento.

Temas y cursos abordados en el 2014 en la UCVB

Participación en Congresos y Foros

- Primer Foro de Educación Financiera INABANC
- Asamblea Anual FELABAN
- Card meeting 2014
- Congreso de Seguridad Bancaria – CELAES 2014
- Congreso Call Center y CRM
- Congreso de Microcrédito – San Pablo Brasil
- Congreso Internacional de Educación Financiera
- Congreso Mundial de RRHH - Santiago de Chile
- Summit 2014 - Cumbre Anual
- Cumbre de RRHH en Paraguay
- Expo negocios - PTF
- Foro de Microfinanzas - FOROMIC 2014
- Congreso Latinoamericano de Derecho Bancario - COLADE 2014
- Congreso Tributario y Financiero - COLATRI 2014
- Congreso Nacional de la Asociación de Entidades Financieras del Paraguay
- MasterCard Lac Payment Innovation Forum 2014
- IBM Insight 2014
- "El Futuro de la Administración para el Desarrollo"
- 22º Congreso de Tarjeta de Créditos
- Cumbre Nacional de Microfinanzas: creciendo con inclusión

Talleres de formación personal

- Inteligencia emocional
- Liderando tu equipo de Trabajo
- Administración eficaz del tiempo
- Empatía

Escuelas de Formación Técnica

- Escuela de Liderazgo
- Escuela de Encargados Operativos
- Laboratorio de Innovación
- Capacitación Intensiva sobre Comunicaciones Internas
- Curso de Planillas e Índices de Producción Ganadera
- Escuela de Gerentes y Encargados Comerciales de Centros de Atención al Cliente

Cursos de Formación Básica

- Idioma Inglés
- Comunicación Oral y Escrita
- Seguridad Bancaria
- Análisis de Créditos
- Gestión Ambiental ISO 14001
- Educación Financiera

Inversión total en formación

(en millones de guaraníes)

2012

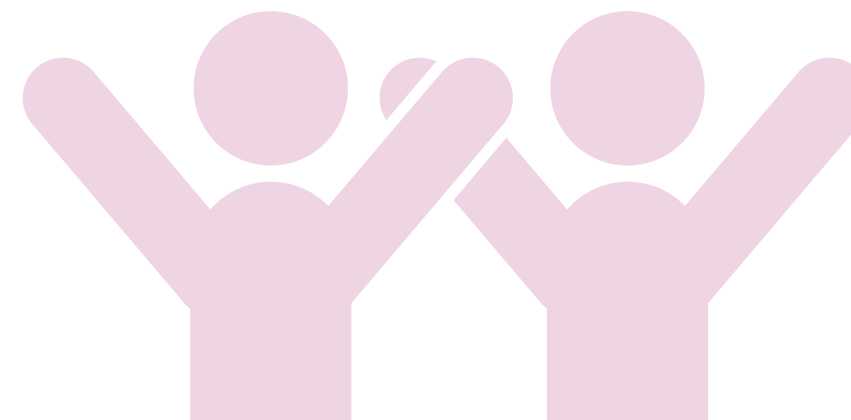
Gs. 1.185

2013

Gs. 1.165

2014

Gs. 1.189



Formamos líderes,
facilitando el acceso financiero a cursos de
Maestrías y Postgrados



E-learning - Aula virtual

2088
horas de capacitación
en total en cursos
E-learning.

Con la plataforma digital E-learning (aula virtual), buscamos dar un mayor alcance a las capacitaciones, optimizar recursos, incrementar la calidad y la comunicación didáctica con los colaboradores.

A través de esta herramienta se impartieron 2088 horas de capacitación, logrando un promedio de 1,4 horas de clase por colaborador. Durante el 2014, hemos implementado los siguientes cursos:

- Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo 1 y 2
- Inducción: Filosofía y Cultura Organizacional
- Inducción técnica para: Auxiliares de atención al cliente, cajeros, ejecutivos de cuenta, anfitrionas
- Introducción al Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001
- Imagen Personal y Uniformes de Damas
- Introducción a la Gestión de Riesgo Operacional

37

colaboradores ya se han
beneficiado del programa
de Maestrías y Postgrados

Maestrías y Postgrados

En el marco de nuestra alianza estratégica con la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción (UCA) y la Universidad Nacional de Asunción (UNA), nuestros principales ejecutivos cursan Maestrías en temas afines al negocio. Apoyamos con la concesión de permisos, el subsidio del 50% del costo y la facilidad de financiamiento hasta en 36 cuotas sin intereses. También facilitamos y cubrimos parte del costo de cursos de postgrados en Negocios y Marketing y TIC, en instituciones de primer nivel.



Promoción del desarrollo humano

“Construyendo un equipo unido de Líderes”

Esta charla fue dictada por el doctor Julio Sergio Ramírez, Ph. D. en Economía Política y Gobierno de la Universidad de Harvard. Se desarrollaron temas como: La ventaja de tener una salud organizacional sana, la diferencia y la necesidad de una nueva relación entre inteligencia corporativa e inteligencia saludable.

“El desafiante mundo de las decisiones y el equipo de trabajo”

En una charla magistral, el conferencista internacional Horacio Elizondo árbitro de la FIFA mundialmente reconocido por su trayectoria en el fútbol, transmitió su experiencia sobre: Cómo prepararse para tomar decisiones bajo presión y en escenarios riesgosos, cómo tolerar una frustración y convertirla en oportunidad, cómo lograr que el miedo no nos paralice y que actúe a favor de nosotros, cómo potenciar a las personas para trabajar en equipo y cómo potenciar el rol de un líder en el equipo.



“Liderazgo”

Con el consultor argentino y conferencista internacional, Adrián Buchner, aprendimos a desarrollar habilidades para tener confianza en uno mismo, en la organización y en los demás: a gestionar los cambios y elaborar un plan de desarrollo individual; a realizar Coaching; establecer estrategias adecuadas de Negociación; fortalecer la comunicación, la innovación y la creatividad.

“Conectados”

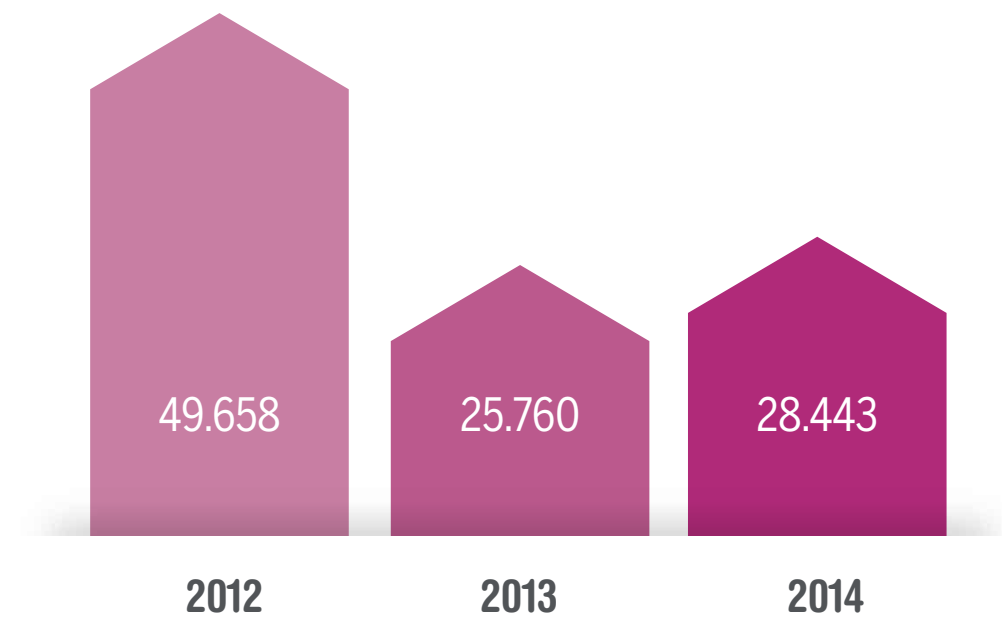
En comunidad de dialogo, junto con el filósofo y teólogo Fernando Marín, se analizaron la importancia de encontrar un equilibrio entre las emociones y pensamientos para tomar las mejores decisiones personales y laborales, además de la importancia de la comunicación de forma más asertiva con los compañeros y clientes.

A fin de fortalecer competencias relacionadas a la inteligencia emocional, liderazgo, toma de decisiones y trabajo en equipo, en el año 2014 hemos desarrollado cuatro encuentros con conferencistas internacionales.

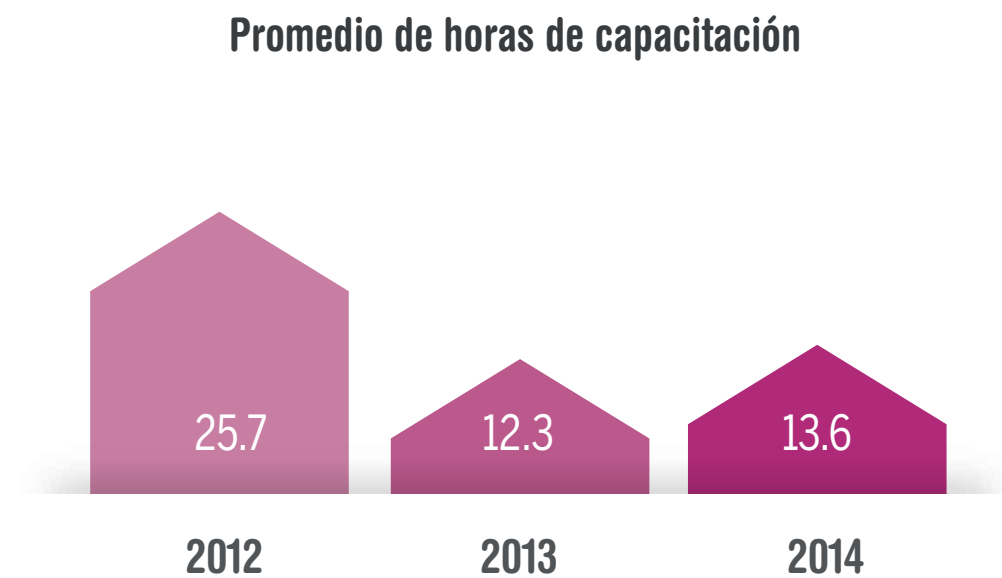


Comparativo de horas de capacitación a colaboradores

Total de horas de capacitación



Promedio de horas de capacitación



13.6
horas se invirtieron
en promedio en
capacitación
por colaborador durante
el 2014

Durante el 2012, se creó la Universidad Corporativa de Visión Banco (UCVB), por lo cual en ese año se intensificaron las horas de capacitación/año y se realizaron capacitaciones masivas para puestos clave como, auxiliares de atención al cliente, ejecutivos de cuentas, encargados comerciales y gerentes de los distintos Centros y Puestos de Atención. A partir del 2013, nos enfocamos en cursos especializados por áreas.



Espacios de participación

Premiamos tus ideas

En el año 2014 lanzamos el programa denominado “Premiamos tus ideas”, en el que todos los colaboradores tuvieron la oportunidad de proponer ideas innovadoras que contribuyan con el logro de los objetivos estratégicos del Banco.

Dos ideas resultaron ganadoras, las cuales tendrán impacto directo sobre la optimización de procesos. Actualmente estamos en la etapa de implementación de una de ellas, que consiste en la automatización de la recepción y respuesta de notas recibidas de los clientes.

Incentivamos la generación e implementación de ideas innovadoras de los colaboradores

Evaluación del clima organizacional

En el mes de noviembre del 2014 participamos por segunda vez de la encuesta de clima organizacional, realizada por el instituto Great Place To Work, logrando una mejoría de 3 puntos en la percepción general de satisfacción de los colaboradores, con respecto a la medición del año 2011. Alcanzamos un 70% de satisfacción general de los colaboradores y nuestra participación está enfocada principalmente en el objetivo de convertirnos en un “Excelente lugar para trabajar”. La devolución de resultados en los diferentes Centros de Atención al Cliente y áreas, se realizará en el primer trimestre del año 2015 y, a cada colaborador se le brindará un espacio para analizar y proponer planes de mejora del clima organizacional.

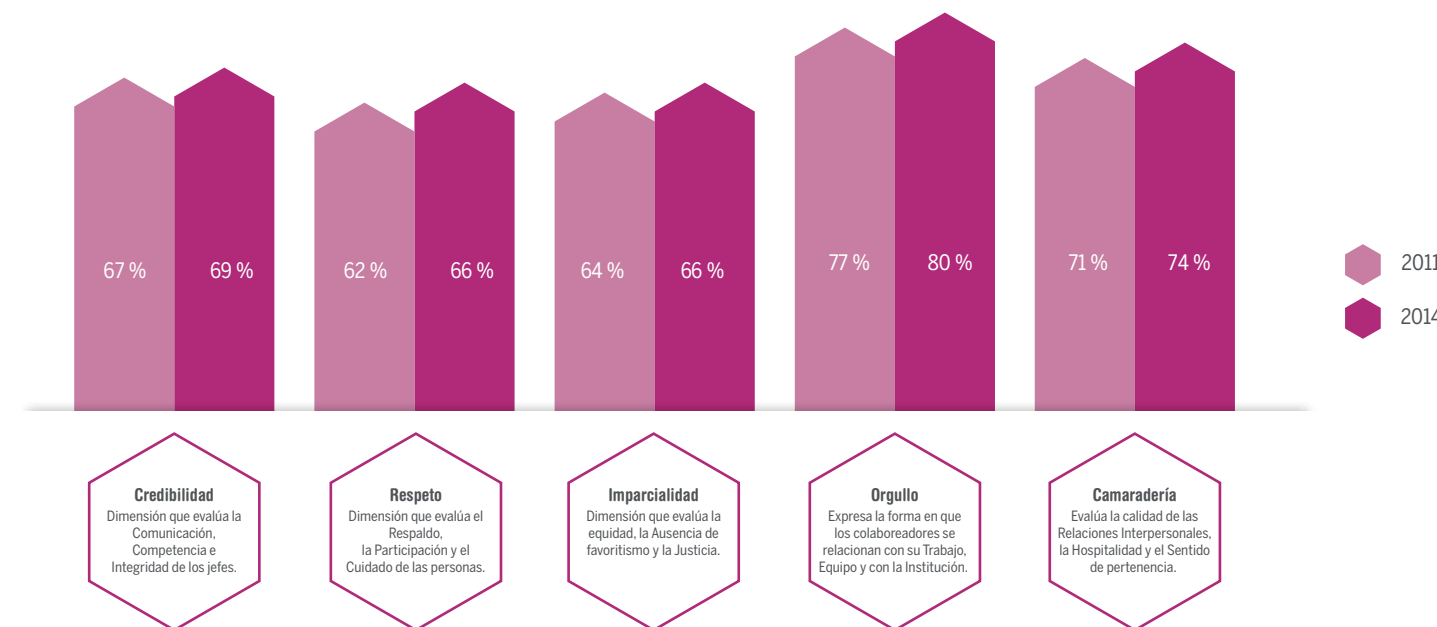
82%
de participación en la
encuesta de evaluación del
clima laboral

Datos comparativos del nivel de satisfacción general (2011-2014)



70%
de satisfacción general de colaboradores en el 2014

Resultados por Dimensiones



Como empresa amiga de la niñez, a través de Global Infancia realizamos este taller para nuestros colaboradores, comprometidos con la promoción de los derechos de la niñez y adolescencia.

Promovemos la educación sin violencia

Para promover la educación sin violencia entre nuestros colaboradores, realizamos el taller de psicología infantil "Con firmeza y sin violencia", con el objetivo de promover un espacio para reflexionar sobre las formas de establecer límites sin violencia, en la línea de lo que plantea la disciplina positiva y la crianza respetuosa. Participaron del taller 38 colaboradores, padres y madres, de distintos puntos del país.

30
hijos/as de colaboradores participaron de la I Edición de la Colonia de Vacaciones.

Colonia de Vacaciones para hijos/as de colaboradores

Hemos organizado la I Edición de la Colonia de Vacaciones dirigida a hijos de colaboradores. Participaron más de 30 niños, quienes disfrutaron de varias actividades divertidas pero sobre todo educativas, entre ellas el tradicional Partidí con valores, la visita de un cetrero profesional con 7 aves entre ellas el búho real o Ñacurundu, juegos de integración y relajación conjuntamente con los padres y una actividad de reciclado.



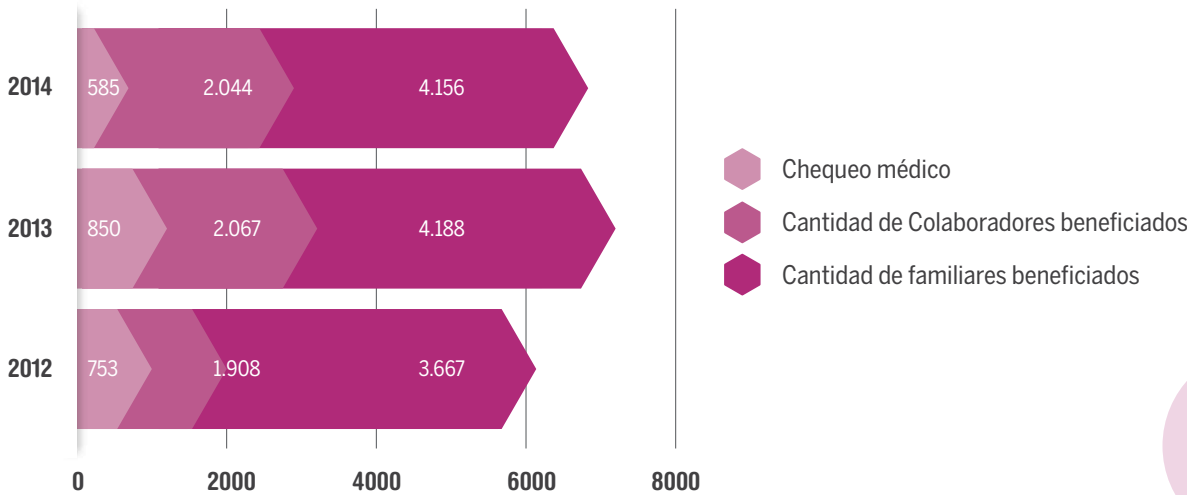


Promovemos el equilibrio entre la salud física e intelectual de nuestros colaboradores

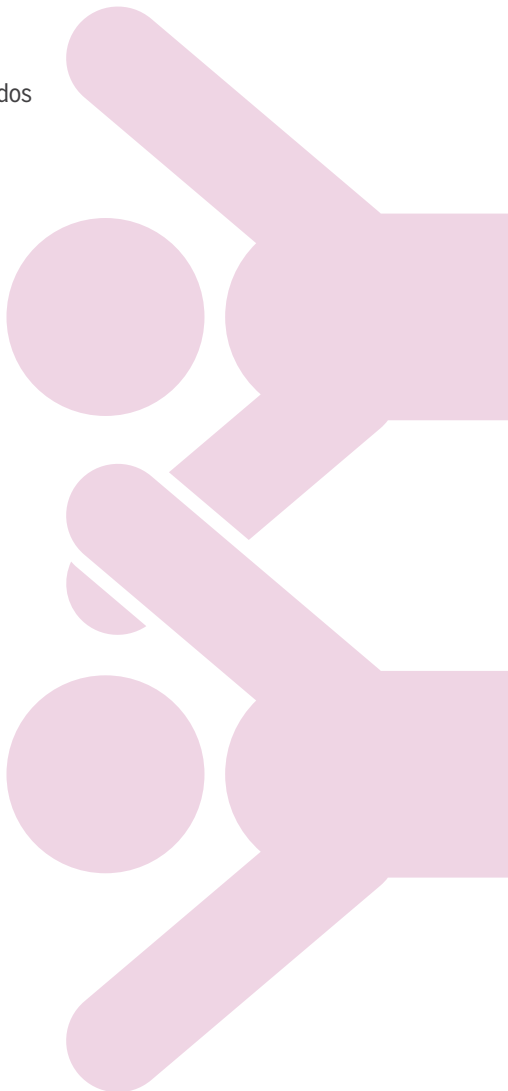
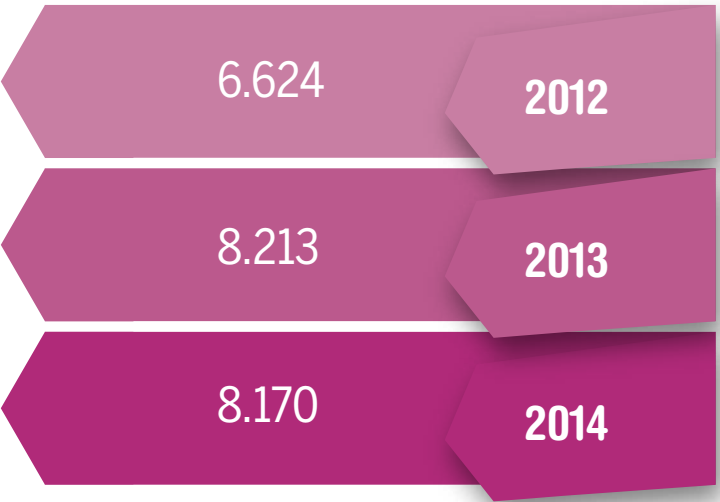
Calidad de vida

Seguro Médico

El banco provee a sus colaboradores seguro médico de alta cobertura (extendido a los miembros de su familia) y seguro médico de gastos médicos mayores.



Aporte de Visión Banco sobre el costo todo (75%) seguro médico





Programa “Calidad de vida”

Este programa tiene como objetivo la promoción de buenas prácticas de salud y el asesoramiento en cuestiones específicas relacionadas a la mejora de la calidad de vida. El mismo incluye las siguientes actividades:

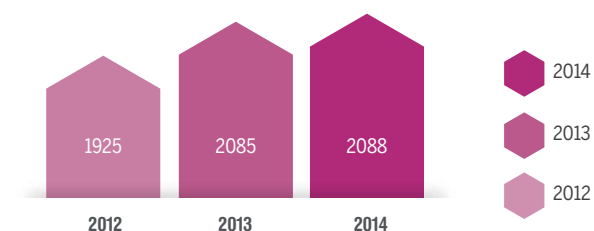
- **Charlas sobre buenas prácticas** para la prevención de enfermedades
- **Asesoramiento a colaboradores** en eventos relacionados a la salud, tales como internaciones,
- **Programa “Mi peso ideal”**, a cargo de una médica clínica especializada en Nutrición.
- **Promoción de la participación** en torneos de fútbol y eventos tales como caminatas, corridas, maratones, ciclismo y gimnasios.
- En Casa Matriz se cuenta con un **comedor equipado y ambientado en el que los colaboradores pueden acceder al almuerzo gratuito**, proveído por el Banco.



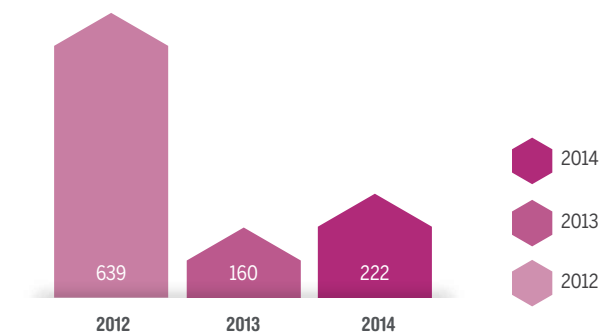
Inclusión Laboral y Equidad de Género

Principales dimensiones al cierre del año 2014

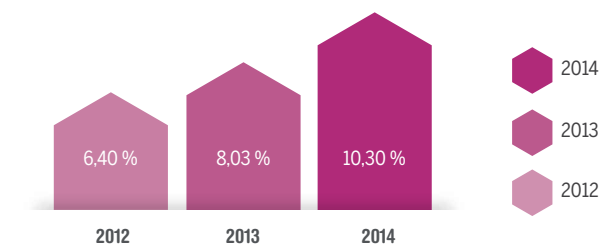
Total de Colaboradores



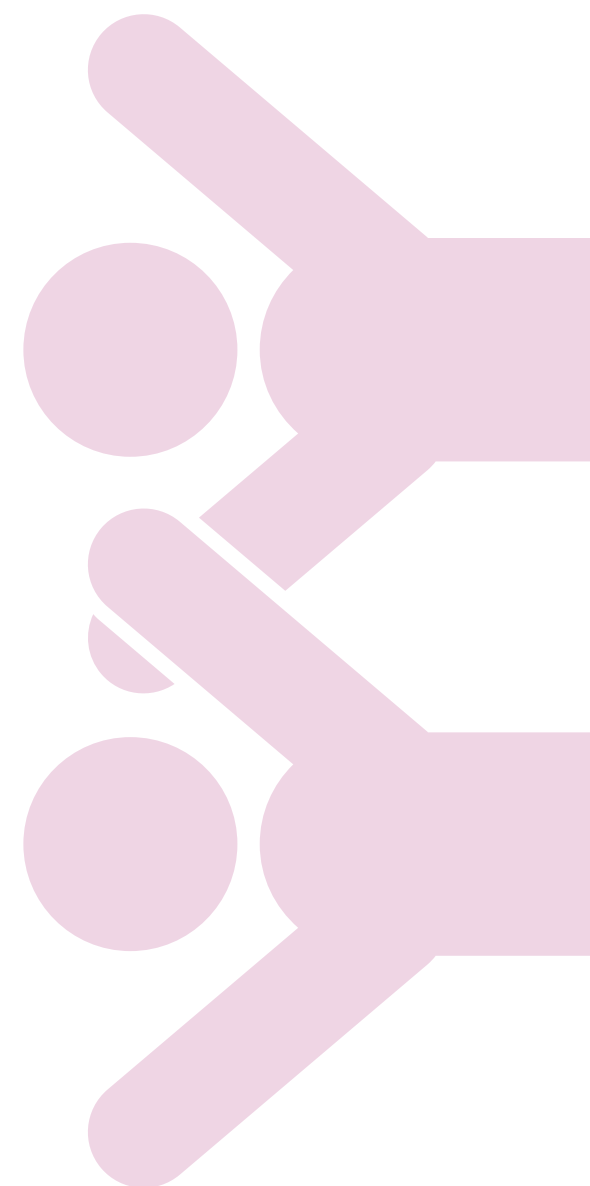
Nuevas Contrataciones



Índice de Rotación



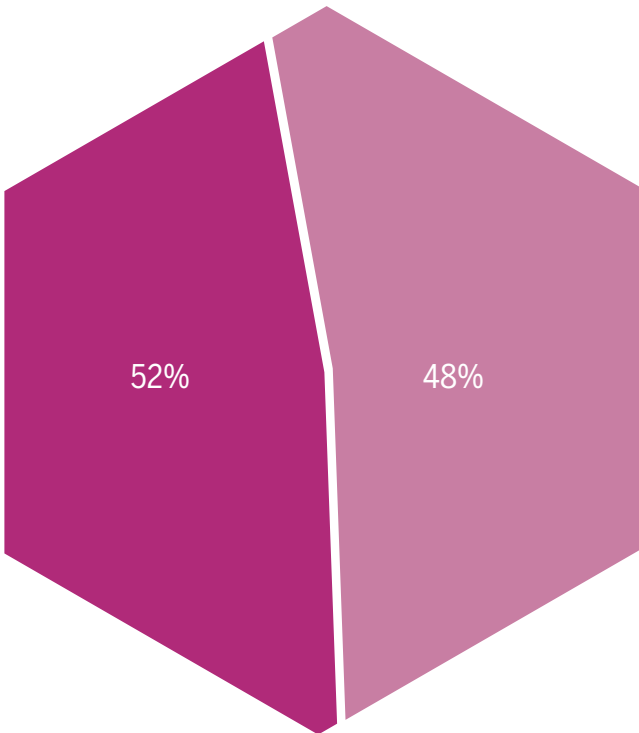
El aumento en el índice de rotación se explica principalmente por la estabilización en tasa de crecimiento en cantidad de colaboradores del banco, la salida de colaboradores que deciden dedicarse a emprendimientos propios como efecto del crecimiento de la economía, especialmente en el interior del país y en un menor grado a la migración del personal a otras instituciones. Por otra parte, nos caracterizamos por brindar oportunidad laboral y de primer empleo a una gran cantidad de jóvenes a nivel país.





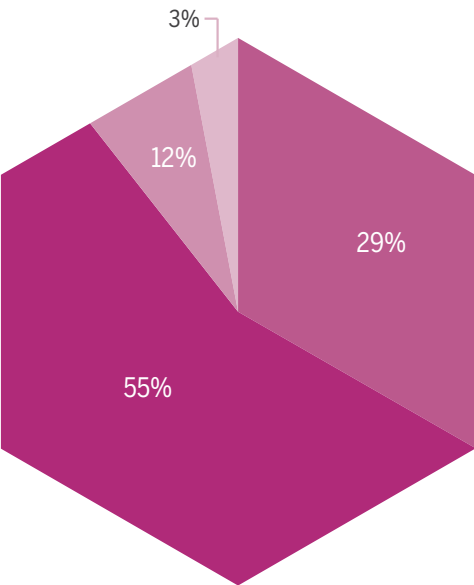
Distribución de colaboradores por género

De acuerdo a datos obtenidos del último informe de la Secretaria General de Estadísticas y Censo del año 2013, del total de la población ocupada a nivel país el 41,8% corresponde a mujeres y el 58,2% a hombres, mientras que la población de Visión Banco está compuesta por 48,1% de mujeres y 51,9% de hombres. Visión Banco busca el equilibrio en la empleabilidad femenina, contribuyendo a un clima laboral inclusivo, armónico y respetuoso.



- De 18 a 25 años
- De 26 a 35 años
- De 36 a 45 años
- De 46 a 65 años

Distribución de colaboradores por edad

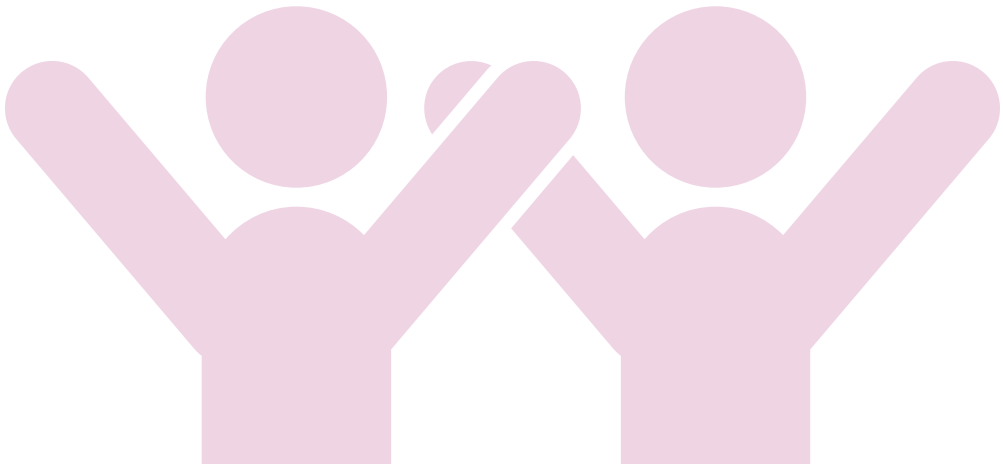


- De 18 a 25 años
- De 26 a 35 años
- De 36 a 45 años
- De 46 a 65 años

Visión Banco, se caracteriza por brindar oportunidad a jóvenes a acceder al primer empleo, incorporándolos en puestos iniciales, Tal es así que el 29% de su población está compuesta por colaboradores de edad comprendida entre 18 y 25 años.

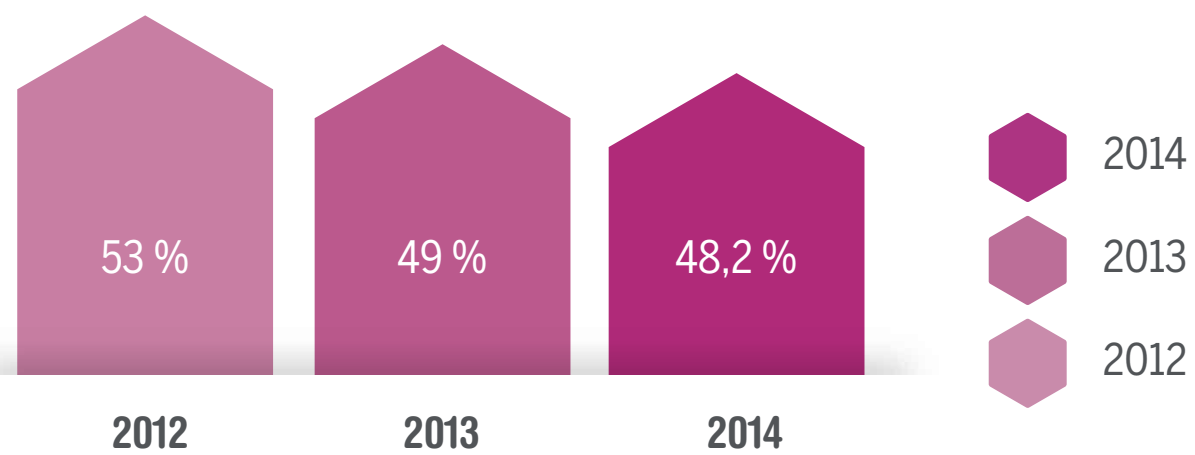
Distribución de colaboradores por Región

Región	2014
I	199
II	223
III	173
IV	186
V	154
VI	127
VII	229
VIII	151
Matriz	645
Total general	2.088





Mujeres en cargos gerenciales



Inclusión de personas con discapacidad

Nuestro programa de inclusión laboral busca generar igualdad de oportunidades de desarrollo personal y profesional para personas con discapacidad. Desde hace 5 años trabajamos con organizaciones aliadas como las Fundaciones Saraki y Solidaridad. Hasta la fecha hemos incorporado exitosamente a 6 personas, de las cuales 5 tienen discapacidad física y 1 discapacidad intelectual.



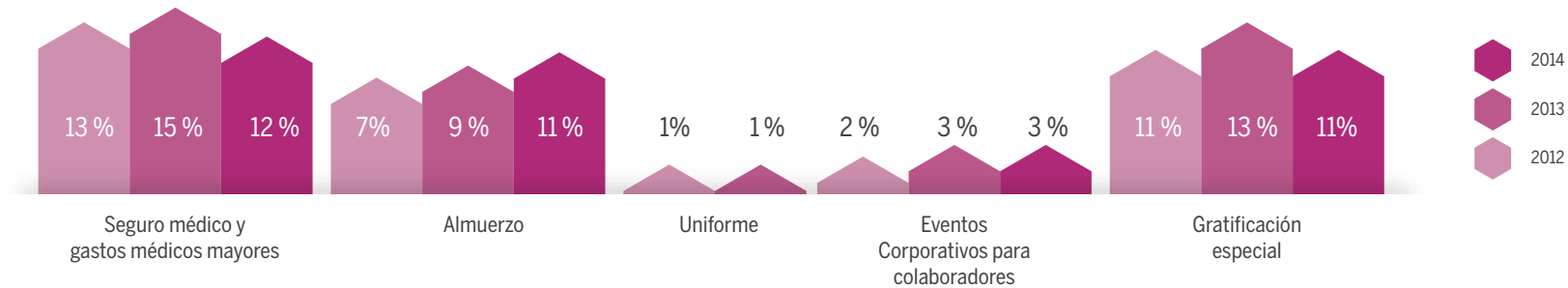
Pasantía estudiantil

En apoyo a la comunidad educativa del país, hemos recibido a 124 estudiantes de instituciones educativas de diferentes puntos de nuestra geografía. Aprovechamos este espacio para preparar a los jóvenes en la adquisición de herramientas para su rápida adaptación e inserción laboral, y que a la vez son potenciales colaboradores del Banco.

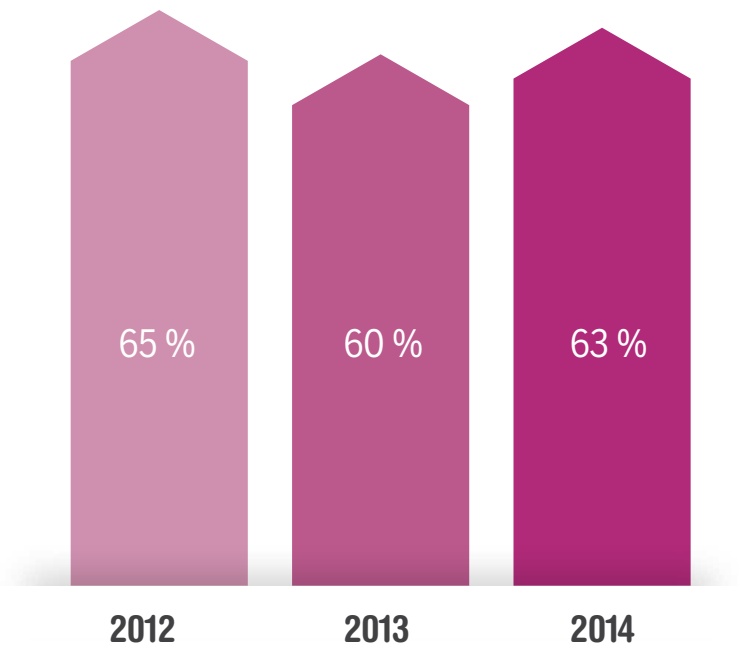
124
pasantes estudiantiles
fueron incorporados
durante el 2014

👤👤 Remuneraciones y beneficios

Principales inversiones en colaboradores



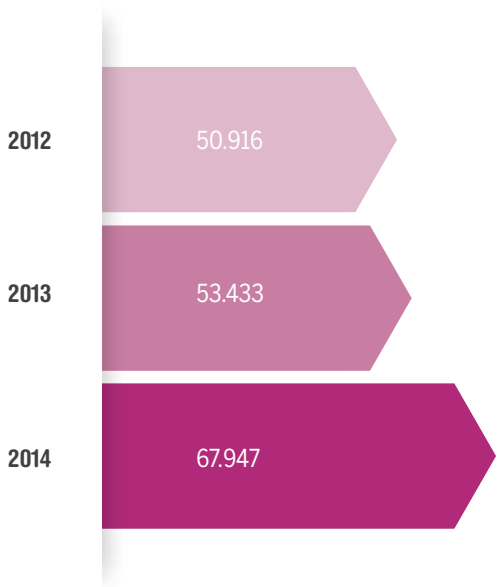
*Porcentaje sobre el total invertido en remuneraciones



Sistema de Remuneración variable IVG (Incentivo Variable por Gestión)

La política de remuneración variable (IVG), es aplicada de acuerdo al logro de las metas presupuestarias. Este sistema cumple una doble función; por una parte permite la retribución por logros individuales y por el otro, una retribución por logros en equipos; por lo que el monto total a percibir por cada colaborador depende del esfuerzo tanto individual como del equipo de trabajo y tiene relación directa con el logro de las metas presupuestarias de todos los productos, de calidad de la cartera activa de la empresa y el cumplimiento de las iniciativas establecidas en el Plan Operativo Anual (POA) de cada área.

Inversión total (en millones de Gs.)



Evolución del salario mínimo

Año	Salario mínimo bancario		Salario inicial Visión Banco		Relación Visión Banco vs. Mínimo Bancario	
	Servicio	Administrativo	Servicio	Administrativo	Servicio	Administrativo
2014	2.370.459	2.946.849	2.375.000	2.950.000	1,00	1,00
2013	2.154.963	2.678.954	2.200.000	2.700.000	1,02	1,01
2012	2.154.963	2.678.954	2.200.000	2.700.000	1,02	1,01





Beneficios sociales

- **Ayuda escolar o bonificación por título:** El colaborador que culmina su carrera universitaria, con una duración mínima de 4 años, percibe por única vez el equivalente al 50% del salario mínimo.
- **Gimnasio/masajes terapéuticos:** El colaborador que realice actividades físicas, tendrá acceso a un monto fijo de ayuda económica mensual.
- **Ayuda por fallecimiento del familiar:** Ayuda económica por el fallecimiento del cónyuge, hijos y padres.
- **Permiso por cumpleaños:** Todos los colaboradores disponen de una licencia otorgada a partir del mediodía para compartir el día de su cumpleaños con su familia.
- **Asistencia del asesor médico:** Además del seguro médico privado con que cuenta el colaborador, el banco pone a disposición de todos los colaboradores un médico para asistirle de forma gratuita en caso de necesidad.
- **Licencia extra por paternidad:** Los colaboradores disponen de 1 día extra de licencia con goce de salario sobre lo establecido por la Ley, por el nacimiento de su hijo.
- **Permiso para acompañamiento:** Las colaboradoras disponen de 3 días de licencia al año con goce de sueldo para acompañar a sus hijos en casos especiales, adicional a lo establecido por la Ley.
- **Acompañamiento y asesoramiento en caso de enfermedad personal o del grupo familiar:** El colaborador dispone de un referente en Dirección de Personas para asistencia y acompañamiento para aclarar todo lo concerniente al seguro médico en caso de necesidad.



Enfoque de gestión

Nuestra misión es ser un banco inclusivo que contribuya al desarrollo de las comunidades donde operamos, por este motivo tenemos como base la contribución a la mejora de sus principales desafíos sociales. Nuestro enfoque de gestión social tiene cinco pilares de intervención: educación y salud; la mitigación de la pobreza; la inclusión social; la promoción del desarrollo comunitario y la incidencia en políticas públicas. Estos constituyen también un aporte al desarrollo social del país, cuyos principales desafíos incluyen la necesidad de mejorar la calidad educativa, el acceso a servicios básicos, la inclusión social y contribuir a la reducción de la pobreza.

Comunidad



Salud y Educación

Juntos por la Calidad de la Educación

Como sector privado unimos nuestros esfuerzos con el Ministerio de Educación y Cultura (MEC) y la sociedad civil, en la mejora de calidad de la educación. Participamos activamente como miembros fundadores de esta organización en la promoción de políticas y prácticas educativas, apoyando los esfuerzos de la organización “Juntos por la Educación”, cuyo principal objetivo es incidir en políticas públicas y en la mejora de la calidad de la educación en el país.

En el marco de nuestro apoyo a esta iniciativa participamos de la campaña “Impulsando bibliotecas”, que benefició a diez escuelas públicas de las ciudades de Limpio, Mariano Roque Alonso, Fernando de la Mora, Santa Rosa del Aguaray y Cruce Liberación, con la donación de 2.751 textos escolares.

2.751
Textos escolares fueron entregados en el marco de esta iniciativa.



Acceso a materiales educativos

Desde hace doce años apoyamos el programa “Un libro, una esperanza” de la Fundación en Alianza, cuyo objetivo es proveer libros académicos de niveles inicial y escolar básico a escuelas públicas de escasos recursos que se encuentran tanto en la capital como en el interior del país. Nuestros colaboradores participan activamente en la identificación de las escuelas a ser beneficiadas, en las comunidades cercanas a nuestras sucursales y acompañan el proceso de entrega de los materiales académicos.

En el 2014 entregamos un total de 3.833 libros, beneficiando a 33 escuelas de las zonas de Central, Cordillera, Amambay, Caaguazú, Paraguari, Guairá, Pilar, Misiones, entre otras.

34.886

Libros fueron entregados a escuelas en los últimos doce años

Apoyo a la mejora de la calidad educativa

Poravê Paraguay es un proyecto que busca mejorar la calidad educativa, atendiendo de manera prioritaria la formación del docente. El mismo tiene como objetivo capacitar a los docentes en tres áreas principales; lecto-escritura, desarrollo personal y manejo de la violencia en el espacio escolar, así como también capacitar a los directores de escuelas para lograr una mejor gestión comunitaria y fortalecer su liderazgo.

Apoyamos este programa, cubriendo los costos relacionados a la realización del curso “Habilidades para el desarrollo del liderazgo y la gestión escolar” y otorgando becas a diez directores de Escuelas Públicas y facilitando la realización de siete talleres dirigidos a los 16 docentes de la Escuela Graduada N° 5589 “San Juan Bautista” de la ciudad de Ñemby.

El programa Poravê Paraguay apoya la mejora de calidad educativa, promoviendo la formación integral de los docentes en el manejo de la lecto-escritura, fortalecimiento del desarrollo personal y manejo de la violencia en las escuelas.





Inclusión escolar de niños en situación de pobreza

181
Becas Escolares fueron financiadas, gracias a nuestro aporte y el de nuestros colaboradores.

Con el aporte económico de 977 colaboradores del banco, logramos financiar 181 Becas Escolares para que niños y niñas la Fundación Dequení reciban una mochila con todos los útiles necesarios, el uniforme completo, la inscripción en la escuela de su comunidad y el seguimiento hasta concluir el ciclo escolar. El 100% de nuestros ahijados concluyeron el año escolar. Complementando la donación de las 125 becas por parte de los colaboradores, el banco realizó un aporte de 56 becas más para aumentar el alcance de las mismas. Como parte de este programa, los colaboradores padrinos de las becas han compartido en nuestra Casa Matriz con sus ahijados de Dequení, los mismos aprendieron sobre el funcionamiento del Banco y escucharon testimonios de los directores y colaboradores sobre temas como la importancia de la educación para el desarrollo personal y profesional.

Contribución al desarrollo integral de la escuela

Brindamos un aporte económico a Dequení para el proyecto “La empresa va a la Escuela”, que tiene como objetivo apoyar el desarrollo integral de la institución educativa contribuyendo con el desarrollo de competencias sociales, la prevención del trabajo infantil, la generación de espacios y formación docente; el seguimiento escolar, familiar y comunitario, así como los servicios de salud y prevención de enfermedades. A través de este programa apadrinamos a la Escuela Básica N° 689 San Isidro Labrador de la ciudad de Arroyos y Esteros que cuenta con 161 alumnos.

Inclusión tecnológica

Luego de 6 años del inicio del proyecto “Una Computadora por Niño” (UCPN) y la facilitación del acceso a la tecnología a 10.000 niños y docentes de 35 escuelas en la ciudad de Caacupé, la organización PARAGUAY EDUCA con nuestro apoyo y de varias otras instituciones del sector privado, logró crear el Centro Tecnológico Serranía (CTS). El Centro está dirigido a alumnos, educadores y familias, tiene como objetivo lograr la inclusión digital en Paraguay, proporcionando herramientas y formación en nuevas tecnologías para promover la innovación y el emprendedurismo. Los participantes de los programas se benefician con cursos gratuitos que otorgan herramientas para la participación más activa en el uso de la tecnología. Contribuimos a la realización de cursos de educación financiera y desarrollo de software, además de apoyar a la sostenibilidad financiera del Centro Tecnológico Serranía.

Fortalecimiento de competencias extra-curriculares

Financiamos clases extra-curriculares de 24 niños, niñas y jóvenes de ALDEAS SOS de Luque. Con el objetivo de incentivar las competencias sociales y actividades saludables, se desarrollaron cursos de música, pintura, inglés, informática, deportes, manualidades y oficios. ALDEA SOS trabaja en Paraguay desde hace más de 40 años, brindando un modelo de protección a los niños y niñas que han perdido su hogar y a los que están en riesgo de perderlo, basado en el Cuidado Familiar y Prevención del Abandono Infantil.

324
personas fueron beneficiadas con los talleres de Educación e inclusión financiera brindados por Visión en el CTS.



Educación financiera digital

Llevamos a cabo cuatro talleres educativos denominados “Edu Juegos”, en el marco de nuestra alianza estratégica con la organización PARAGUAY EDUCA. El objetivo de los talleres es desarrollar el pensamiento lógico matemático y potenciar la resolución de problemas a través de juegos en un ambiente colaborativo. Esta fue la tercera edición realizada y en el 2014 la temática fue sobre educación financiera, específicamente en la concientización de la importancia del ahorro. Participaron 40 hijos e hijas de colaboradores entre 6 y 12 años, que utilizaron la computadora portátil XO.

40

hijos/as de colaboradores participaron de la 3ª Edición de Edu Juegos.

Apoyo al programa de disminución de la mortalidad infantil

El programa #ceromuertesevitables impulsado por el Ministerio de Salud Pública con el apoyo de Unicef tiene como objetivo la disminución de la mortalidad materna y neonatal. El programa alienta a mujeres embarazadas de zonas vulnerables a realizarse todos los controles prenatales, a que tengan un parto asistido en un centro de salud y que sus hijos sean registrados. Las madres que cumplieron estas condiciones recibieron un kit que incluye una cuna, ropas de cama y prendas para el recién nacido. En la primera etapa del proyecto se benefició a un total de 300 madres. Con el fin de recaudar fondos para el programa, apoyamos la cena “Una noche, miles de sueños”, donde además de nuestro aporte involucramos a nuestros proveedores facilitándoles la adquisición de adhesiones para su activa participación.

1.167

niños recibieron asistencia y complemento nutricional con apoyo de Visión.

Contribución a la salud de niños en situación de pobreza

Hemos apoyado a la Fundación Dequení con recursos financieros que facilitaron la atención de la salud básica, diagnóstico, vacunación y complemento nutricional de 1.167 niños y niñas en situación de pobreza. Entendemos que la salud física es indispensable para cumplir con las exigencias escolares y disminuir la incidencia de la deserción escolar.

Mitigación de la pobreza

Acceso a un TECHO digno

Por quinto año consecutivo somos el Banco oficial de la organización TECHO Paraguay. Comprometidos en el esfuerzo de mejorar la calidad de vida de las familias paraguayas, construimos de forma directa, 50 viviendas de emergencia para familias de asentamientos del Bañado Sur, Areguá, Coronel Oviedo, Hohenau y Ciudad del Este, con el apoyo de más de 170 de nuestros colaboradores que participaron como voluntarios. Desde el inicio del proyecto en el 2010 hasta el 2014, han sido beneficiadas más de 4.700 familias, de las cuales 215 corresponden a nuestras construcciones corporativas.

Soporte a la colecta “5 mil por un TECHO”

Bajo el lema “La Pobreza #EsUnaEmergencia permanente” se llevó a cabo la colecta anual de TECHO Paraguay, un evento de alcance nacional que cuenta con nuestro apoyo logístico, teniendo como PC central nuestra Casa Matriz donde se reciben y contabilizan las donaciones. También facilitamos la ayuda voluntaria de colaboradores en varios puntos del país para el conteo de las donaciones recibidas. En el 2014, la meta fue superada y el evento resultó un éxito gracias a más de 5.000 jóvenes que salieron a las calles de Asunción, Gran Asunción, Coronel Oviedo, Encarnación, Ciudad del Este y otras ciudades del país, con el objetivo de contagiar el espíritu de compromiso con la construcción de un país más justo y sin pobreza.

Desde el 2010 hemos contribuido a la construcción de 215 viviendas de emergencia en zonas carenciadas de varias localidades del país. Aportamos también a la construcción de centros comunitarios y la capacitación de las familias beneficiarias en alianza con TECHO Paraguay, buscando la inserción social y la mejora de la calidad de vida de familias paraguayas.



48.179

kilos de alimentos
no perecederos se
juntaron en la Colecta
de Banco de Alimentos.



Apoyo al “Banco de Alimentos”

La organización Banco de Alimentos tiene como objetivo proveer alimentos no perecederos a diferentes hogares y albergues sociales que acogen a personas en situación de vulnerabilidad.

En el 2014 alrededor de 260 de nuestros colaboradores voluntarios apoyaron la colecta anual de la organización Banco de Alimentos, en supermercados ubicados en varias ciudades del país. En una jornada completa de trabajo voluntario se recolectaron un total de 48.179 kilos de alimentos no perecederos para los hogares y albergues que son apoyados por Banco de Alimentos.

Como parte de nuestro compromiso también apoyamos la “Cena de los Chefs” para la recaudación de fondos de la organización.

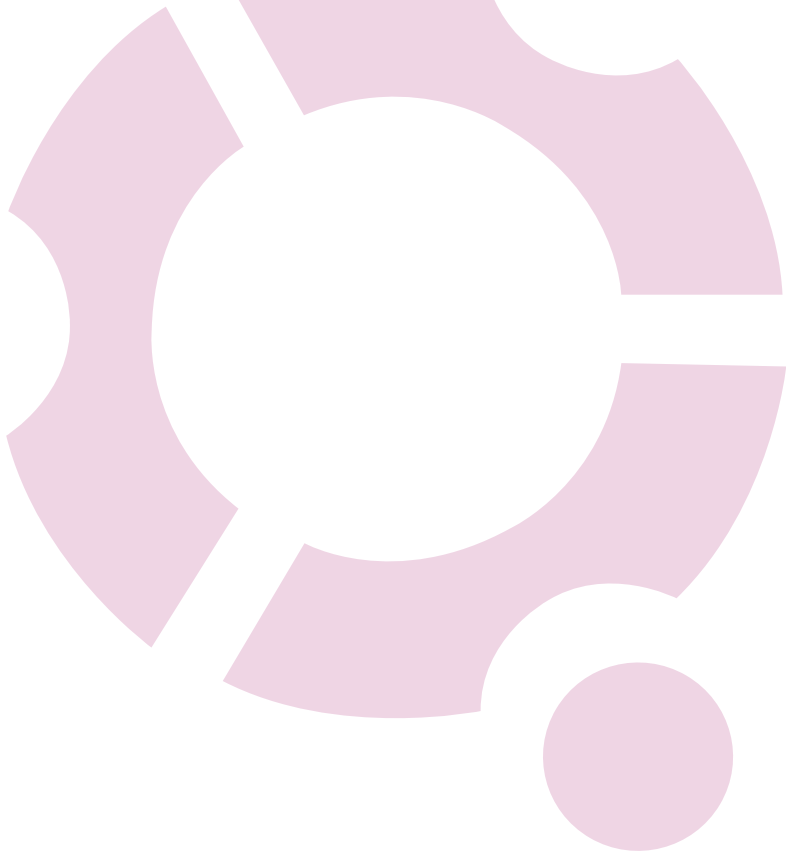


Inclusión social

Expo con Visión Inclusiva y Sustentable

Como Banco oficial de la Expo llevada a cabo en el predio de la Asociación Rural del Paraguay, en la ciudad de Mariano Roque Alonso, impulsamos el Concurso “Expo 2014, con Visión Inclusiva y Sustentable” en alianza con la Fundación Saraki y otras organizaciones de la sociedad civil. El concurso tuvo como uno de sus objetivos promover la instalación de stands accesibles que reúnan las condiciones adecuadas y la eliminación de obstáculos, con el fin de que hombres y mujeres con discapacidad puedan acceder a las instalaciones y los servicios de las empresas durante el evento.

Para el concurso se constituyó un Jurado integrado por representantes del Instituto Nacional de Tecnología y Normalización (INTN) y la Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con discapacidad (SENADIS). También realizamos actividades de concienciación sobre el respeto a la discapacidad, tal como el “Día de la accesibilidad” dirigido a niños visitantes del stand.



Congreso internacional de inclusión laboral

Apoyamos el II Congreso internacional de inclusión laboral de personas con discapacidad organizado por la Fundación Saraki y USAID. El mismo tuvo como objetivo mostrar a través de diferentes historias, los desafíos de la inclusión laboral y, la importancia y beneficios no sólo para las personas con discapacidad que acceden a puestos laborales sino también para las empresas que facilitan esta inclusión.

1.403

colaboradores realizaron su donación para la Colecta de Teletón 2014



Nuestra contribución anual a TELETÓN

La Fundación Teletón tiene la misión promover la construcción de una sociedad más inclusiva para las personas con discapacidad, brindando oportunidades de rehabilitación accesibles para niños, niñas y adolescentes entre 0 a 18 años de edad.

Además de nuestro apoyo económico corporativo, impulsamos una campaña interna para incentivar la donación de nuestros colaboradores, logrando una participación del 50% de los mismos.



Promoción del desarrollo comunitario

Voluntariado Corporativo

Promovemos oportunidades de voluntariado corporativo para nuestros colaboradores, generando espacios de participación en programas sociales y ambientales, facilitando así el acercamiento a las comunidades en las que operamos y de las que nos sentimos parte.

Nuestro aporte más valioso es el servicio a la comunidad a través de los talentos, capacidades y el compromiso con la acción voluntaria de nuestros colaboradores, que sumado a nuestro apoyo económico corporativo, contribuyen al logro de los objetivos de desarrollo comunitario.

Premiación de voluntarios destacados

En conmemoración al “Día internacional del voluntariado” junto con la organización World Wildlife Fund for Nature (WWF), distinguimos a nuestros colaboradores que se destacaron por ser parte de los diferentes programas de voluntariado desarrollados durante el año. El voluntariado es una experiencia que nace del corazón y se intensifica con cada acción, por ello, realizamos un reconocimiento especial a 6 colaboradores líderes que se constituyen en agentes de cambio y han sido portadores de esperanza y fuerza movilizadora para el desarrollo social.

521

voluntarios participaron del programa de voluntariado corporativo durante el 2014.

6

colaboradores fueron premiados por destacarse en los diferentes programas de voluntariado.

Testimonios
de voluntarios

"No solamente les estás dando un hogar sino también una oportunidad de vivir dignamente"



"Fui parte de la realidad que viven muchas de las familias paraguayas hoy en día, a través del programa 4.500 Hogares de Hábitat para la Humanidad. El haber sido partícipe de esa situación, además agregada la sensación que te transmite el saber que les estas dando no solamente un hogar sino que una oportunidad donde vivir dignamente, es más que gratificante. Es una enorme satisfacción ver que mis compatriotas actualmente cuentan con este recurso fundamental para la sociedad, que es el acceso a la casa propia. Con un pequeño esfuerzo que uno pueda aportar como voluntario, se logra una emoción muy grande en las familias beneficiadas y un cambio positivo para sus vidas. Insto a otras personas a animarse a participar de esta noble y gratificante causa. Aportando un granito de arena se pueden lograr grandes cosas".

Víctor Centurión
Suministros, Casa Matriz.

"Apoyamos a que descubran sus habilidades como emprendedores"



"Tuve la oportunidad de trabajar con jóvenes emprendedores a través del programa "La Compañía", de Junior Achievement. Compartimos siete meses juntos, en los que tuve la desafiante tarea de motivarles para que continúen con el programa y lleguen a sus objetivos y metas. Me siento orgullosa de saber que el tiempo invertido en los jóvenes y en "La Compañía", como asesora, valió muchísimo, ya que a través de este programa los jóvenes participantes reconocieron sus habilidades, virtudes y actitudes, . El voluntariado para mí es poner algo de nosotros para ayudarnos mutuamente, en espacios donde uno siente la satisfacción de haber aportado algo y dignificarnos como personas".

Gabriela Ramírez
Gerente, San Ignacio.

"Valoro el pequeño detalle que les roba la sonrisa y les motiva a seguir aprendiendo"



"Me conmovió participar de la entrega de libros con "Juntos por la Educación". La ayuda otorgada a los niños que tienen necesidades y carecen de un material básico para la lectura fue un aporte valioso para su educación. Particularmente me encantó ser parte de esto, conozco el día a día que les toca vivir y cuanto les cuesta a sus padres poder cumplir con las exigencias de la educación de sus hijos. Valoro el pequeño detalle que les roba la sonrisa y les motiva a seguir leyendo más y más, creciendo en el conocimiento".

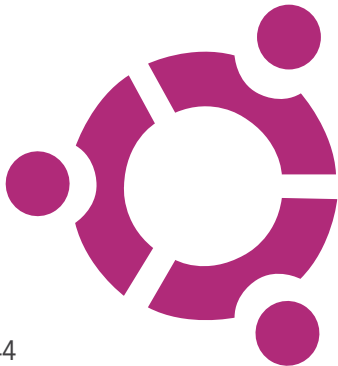
Nathalia Gaona
Ejecutiva de Cuentas, Cruce Liberación.

"Ojalá todos tengan la oportunidad de participar en programas de voluntariado"



"Fue una grata experiencia participar del programa "Un libro, una esperanza" llevada a cabo con la Fundación en Alianza y nuestro Banco. Observar en el rostro de los niños el agradecimiento por el gesto y mirar su inocencia reflejada en una sonrisa de satisfacción por tener la posibilidad de contar con su propio libro. Fue muy satisfactorio poder aportar a la educación de los niños, puesto que es el camino correcto para construir una sociedad mejor, que todos queremos. Es una excelente iniciativa, una experiencia positiva, ojala todos tengan la posibilidad de participar en un programa de voluntariado".

Édgar Gómez
Gerente, San Estanislao.



"El voluntariado debe convertirse en un hábito, pues genera transformación social"



Participé de casi todas las construcciones de TECHO y cada una es única. Encontré nuevos desafíos, nuevas experiencias y por sobre todo viví nuevas realidades, esto último es lo que me motiva a seguir, porque cada vez habrá una familia más que necesitará del trabajo de todos como equipo y como sociedad. Ayudándoles a tener un techo uno se pone en la situación que vive esa familia, esa que a ninguno de nosotros nos gustaría sentir, pero de alguna u otra manera la sentimos al convivir de cerca con ellos durante dos días intensos de trabajo. Es una experiencia que alimenta el espíritu, ya que esto ayudará a que el voluntariado se convierta en un hábito para todos, pues con cada acto generamos una transformación social".

Jorge Ecurra
Operaciones, Casa Matriz.

"Uno se siente orgulloso de poder mejorar la realidad de muchos de nuestros compatriotas que viven una situación difícil"



"Soy voluntario de la colecta de Banco de Alimentos desde hace seis años y lo hago con mucho orgullo, ya que mi participación en estas actividades es una forma de contribuir con los más carenciados y con una organización que moviliza al país. Uno se siente orgulloso de poder mejorar la realidad de muchos de nuestros compatriotas que viven una situación difícil al no poder acceder a una necesidad básica, como lo es el alimento. El compromiso que tiene Visión Banco es notorio y eso se transmite a todos los que somos parte de la institución".

Richard Alfonso
Encargado Comercial, Tebicuary.

10
compañías fueron
financiadas y asesoradas
durante el 2014

Liderazgo social
y emprendedor

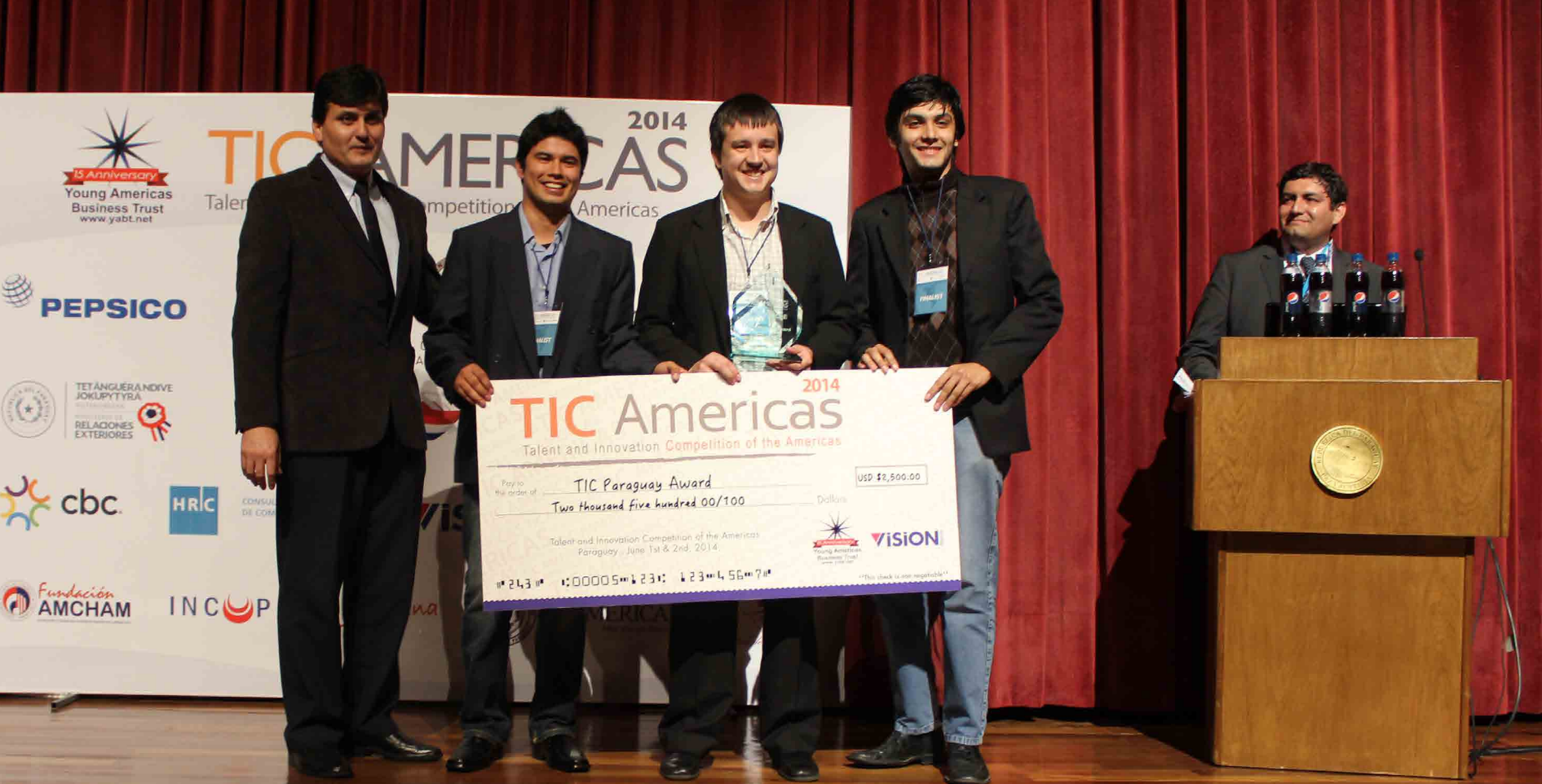
Emprendedurismo juvenil

Cada año, nuestros gerentes y colaboradores de distintos Centros de Atención al Cliente se convierten en asesores de jóvenes estudiantes de la educación media para el desarrollo de proyectos de emprendedurismo a través del programa "La Compañía" de Junior Achievement. Ellos comparten su experiencia personal y profesional, apoyando los objetivos del programa, en la promoción del emprendedurismo desde temprana edad. En el 2014 financiamos y asesoramos 10 compañías, que contaron con la participación de 256 jóvenes, varias de las cuales fueron destacadas como: Mejor Compañía y Mejor Achiever, también uno de nuestros colaboradores voluntarios recibió la distinción de Asesor Destacado.



Bancarios por un día

Esta iniciativa de Visión Banco y el programa Junior Achievement, tiene como objetivo principal acercar a estudiantes del último año de Educación Media al mundo laboral bancario. De esta manera los 74 alumnos que participaron del programa en varias dependencias del Banco, donde han comprendido la importancia del estudio y la relación que el mismo tiene con el futuro laboral, contribuyendo así a una proyección profesional. Cada uno de los estudiantes participó de una jornada regular de trabajo junto con un profesional bancario a fin de conocer a mayor profundidad la actividad a la cual pudieran dedicarse en el futuro.



Alianza con el Servicio Nacional de Promoción Profesional

Dando continuidad al acuerdo firmado con la Secretaría Nacional de Promoción Profesional (SNPP) en el año 2013, seguimos realizando charlas de Educación Financiera dirigidas a colaboradores y a participantes de los cursos de formación profesional. El SNPP incorpora contenidos de Educación Financiera proveídos por nosotros como componente transversal de los diferentes cursos impartidos, además de brindar información pertinente que ayude a mejorar el manejo de las finanzas personales. De esta manera fomentamos la promoción de las competencias laborales y en particular las de la organización, tecnología, emprendimiento y negocios, a través de nuestra alianza con esta institución pública.

Talento e Innovación social

Apoyamos como socio local y patrocinador de las etapas finales de la IX Edición de la Competencia Talento e Innovación de las Américas (TIC Américas), la cual incluyó también una exposición, talleres y foros. Este evento fue organizado por el Young Americas Business Trust (YABT), en conjunto con el Gobierno de Paraguay. La competencia apoya a jóvenes emprendedores en el desarrollo de emprendimientos innovadores y sostenibles bajo la triple base de sostenibilidad: proyectos sociales, económicos y ambientales y es considerada una de las más importantes de la región. Participaron los 24 equipos finalistas de Paraguay y otros 15 países participantes.

Apoyamos a jóvenes en el desarrollo de emprendimientos innovadores bajo la triple base de sostenibilidad



Incidencia en políticas públicas y gobierno responsable

Apoyamos el Premio a la Excelencia Judicial

El Premio a la Excelencia Judicial es un reconocimiento que, año tras año, la organización Semillas para la Democracia viene otorgando a magistrados y funcionarios judiciales que han demostrado una gestión ética y eficiente de sus labores, con el fin de resaltar los aspectos positivos de la gestión del Poder Judicial. En el 2014 auspiciamos por séptimo año consecutivo este programa, como una manera de estimular a quienes se esfuerzan por superar los estándares habituales de servicio y también de revalorizar la justicia en la sociedad.

Impulsamos los derechos de la niñez en la agenda pública

Patrocinamos la décima edición del programa de reconocimiento a “Periodistas amigos de la Niñez y la Adolescencia”, organizado por la Agencia Global de Noticias. El objetivo de este programa es otorgar un reconocimiento a profesionales de la comunicación (televisión, prensa escrita y radio) que contribuyen destacadamente en la formación de una opinión pública crítica y respetuosa de los derechos de la infancia.

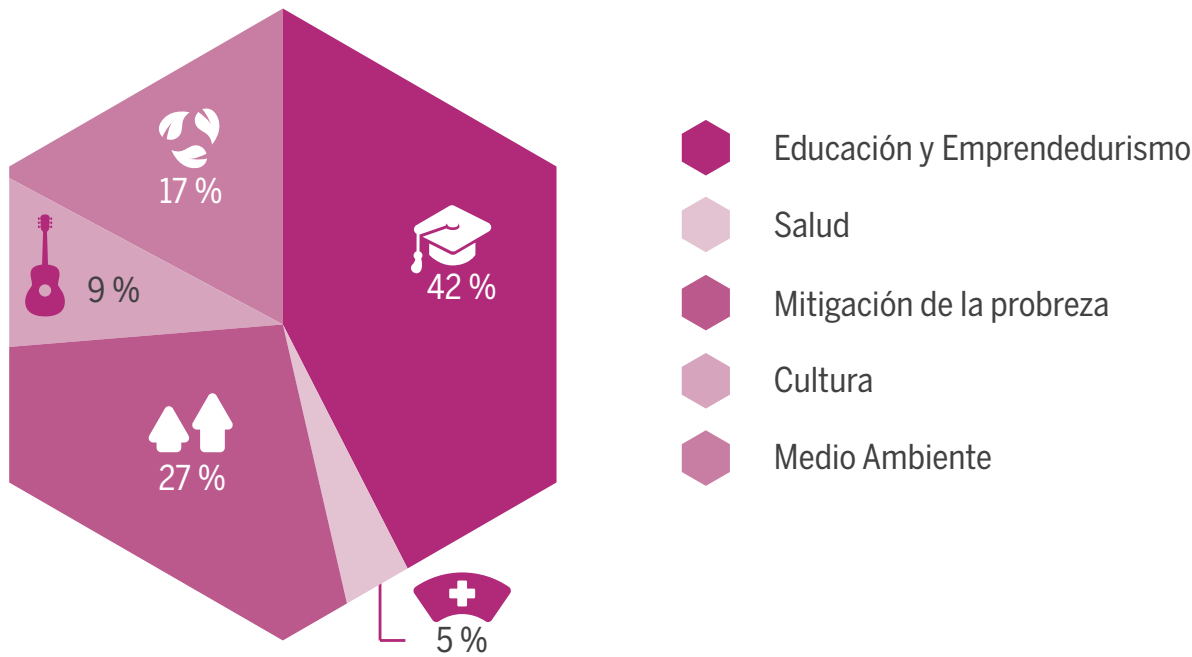
Promoción de la tradición y la cultura local

Apoyamos numerosas actividades sociales y culturales de las comunidades en las que operamos. Estos eventos incluyen el festival del Chipá de Coronel Bogado, el festival de la Cerámica y la exposición de artesanía de Tobati. También apoyamos y participamos en exposiciones regionales y ferias artesanales del comercio y la producción del interior del país, entre las que podemos citar la Expo de Mariano Roque Alonso, Expo Tobati, Expo Santa Rita, Expo Canindeyú, Expo Curuguaty, entre otras.

Distribución de la Inversión Social

Nuestra inversión social anual constituye un compromiso con el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes. En el siguiente gráfico se puede observar la distribución de esta inversión social, conforme a los diferentes ejes de intervención.

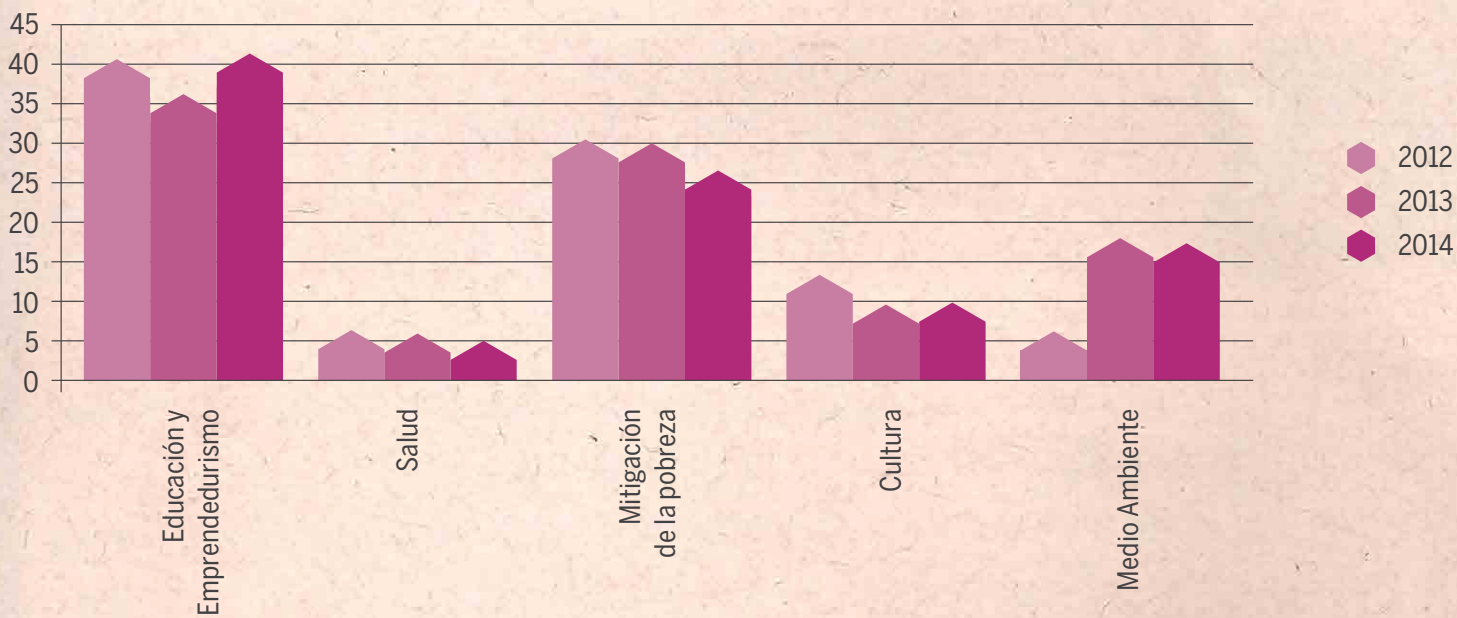
Inversión Social en porcentaje en el 2014



Desglose de Inversión Social en guaraníes en el 2014

	2014	%
Educación y emprendedurismo	769.650.681	42
Salud	72.381.818	4
Mitigación de la pobreza	495.847.711	27
Cultura	170.551.609	9
Medio Ambiente	316.070.798	17
Total	1.824.502.617	100

Comparativo de Inversión Social en porcentaje en 3 años



Desglose de Inversión Social en guaraníes en 3 años

	2014	%	2013	%	2012	%
Educación y emprendedurismo	769.650.681	42	609.081.916	37	567.959.792	41
Salud	72.381.818	4	102.985.636	6	90.000.000	7
Mitigación de la pobreza	495.847.711	27	497.614.327	30	430.685.112	31
Cultura	170.551.609	9	124.584.183	8	185.948.423	14
Medio Ambiente	316.070.798	17	298.745.823	18	95.595.903	7
Total	1.824.502.617	100	1.633.011.885	100	1.370.189.230	100

Desempeño Ambiental



Enfoque de gestión

Asumimos el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente y nuestro enfoque de gestión está centrado en lograr la eficiencia, a través de una adecuada administración de los insumos que utilizamos en nuestras operaciones.

La eficiencia en el control y uso de insumos sólo puede realizarse si conocemos el alcance del posible impacto de nuestros actos. En este sentido, tanto la mitigación como la disminución de estos impactos, están asociados a un comportamiento responsable y el compromiso de nuestros colaboradores.

Por ello, la evaluación del impacto de nuestras actividades, la gestión adecuada del mismo y la educación en responsabilidad ambiental, constituyen los pilares de nuestra estrategia ambiental.



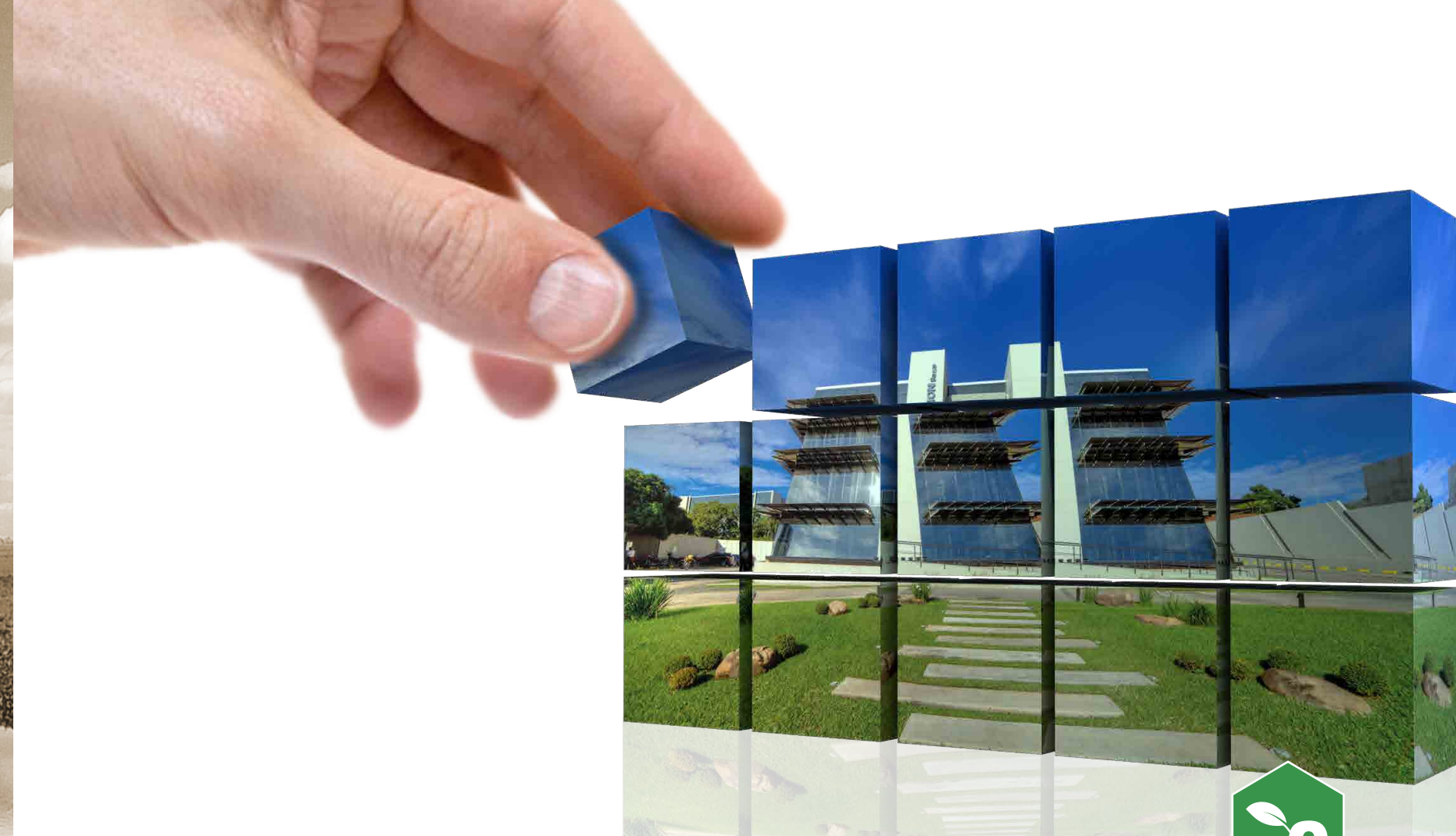
Eficiencia en la gestión ambiental



Finanzas sustentables



Educación ambiental y concienciación



Eficiencia en la gestión ambiental

Enfoque de gestión

El cuidado del impacto de nuestras operaciones en el medioambiente es uno de los focos fundamentales de nuestro plan de gestión ambiental. Es por ello que implementamos una política ambiental que garantice buenas prácticas ambientales; procesos continuos de evaluación del impacto de nuestras gestiones y aseguramos una adecuada gestión de éstos, a través de diferentes procesos integrados transversalmente a nuestro negocio.



e Política Ambiental

La política ambiental es el marco general que rige en el desarrollo del conjunto de iniciativas que llevamos adelante. La misma es conocida por todos nuestros colaboradores y cuenta con diez puntos principales que hacen referencia a aspectos importantes para nuestra gestión ambiental:

- Proteger el Medio Ambiente
- Prevenir la contaminación ambiental
- Mejorar nuestro sistema de gestión ambiental
- Promover la educación ambiental
- Cumplir de forma irrestricta la normativa ambiental
- Utilizar eficientemente los recursos naturales
- Reducir residuos sólidos, emisiones, ruidos y aguas residuales
- Considerar criterios ambientales en el análisis de riesgos crediticios
- Accionar de forma proactiva hacia proyectos de conservación Ambiental
- Apoyar investigaciones y capacitaciones sobre problemática ambiental

e Evaluación de impactos ambientales

Primer banco paraguayo con Certificación ISO 14001

Somos la primera institución financiera en Paraguay en contar con la Certificación ISO 14001 de Gestión Ambiental. Tras un proceso de un poco más de un año, en setiembre 2014 se procedió a la auditoría externa por parte de la Tüv Rheinland. Como resultado de esa visita, hemos recibido la Certificación ISO 14001.

Este es un compromiso que asumimos con el objetivo de ser más eficientes y prever posibles impactos negativos al ambiente, así como en las comunidades en donde operamos. El alcance de la certificación incluye a Casa Matriz y a todos los Centros y Puestos de atención al cliente de Asunción y Gran Asunción.

La extensión de la certificación a las demás sucursales se realizará en forma progresiva, en la medida en que las normativas establecidas por los diferentes gobiernos locales generen las condiciones para la implementación de los criterios ambientales establecidos por esta norma.

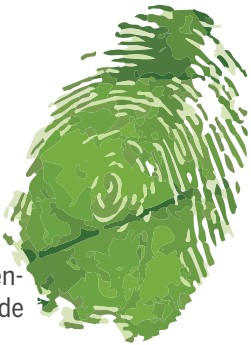
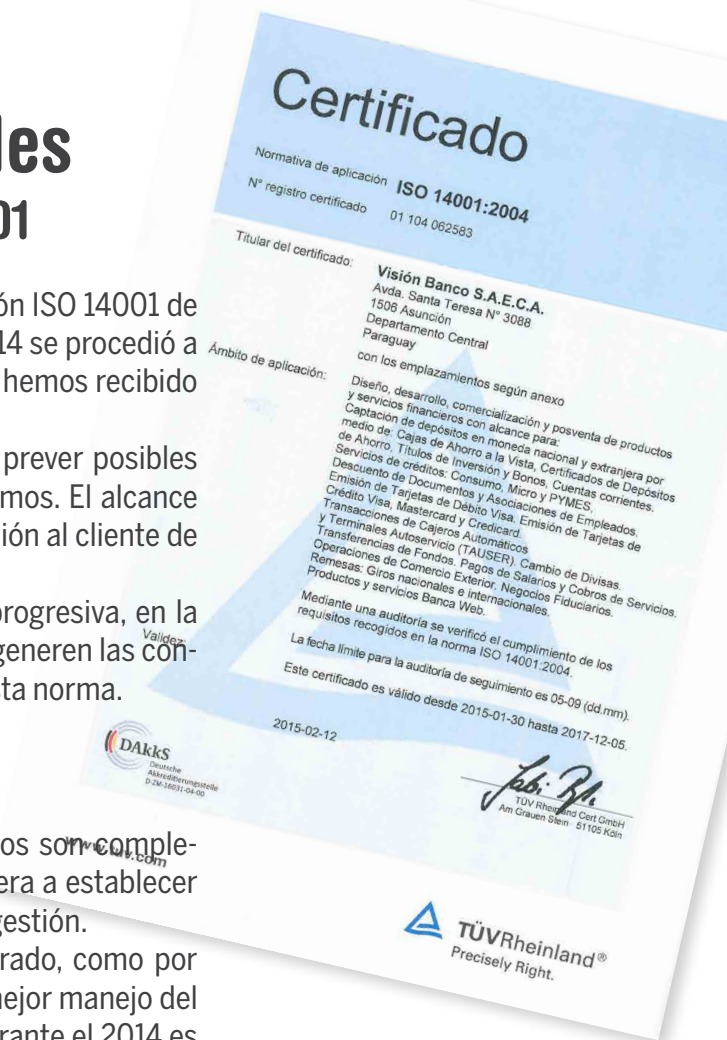
Medición de la huella de carbono

En el 2014 medimos por tercera vez nuestra huella de carbono, estos resultados son complementarios a todos los análisis realizados en el proceso de certificación, de manera a establecer acciones tendientes a disminuir o evitar posibles impactos asociados a nuestra gestión.

En líneas generales, varios indicadores se han mantenido y algunos han mejorado, como por ejemplo, el consumo de energía y el consumo de agua. También, se observa un mejor manejo del papel, especialmente en términos de reutilización. Nuestra huella de carbono durante el 2014 es de 10.945 toneladas de CO2 (1.635 de Matriz y 9.310 correspondiente a los Centros y Puestos de Atención al Cliente).

Tipo de emisión	2011	2012	2014	Variación
Energía eléctrica	736	1022	548	
Agua & derivados del petróleo	35	21	16	↓
Basura & reciclado	2	1,6	1	↓
Movilidad Corporativa (avión)	5	17	42	↓
Movilidad flota propia	102	477	595	↑
Movilidad colaboradores	218	245	275	↑
Limpieza & higiene	51	43	35	↑
Materiales de oficina	21	5	5	↓
Otros (café, azúcar, etc.)	2	2	4	=
Materiales impresos	182	137	114	↓
Total	1354	1983	1635	

La periodicidad de los datos se tomará de forma bi-anual a partir del año 2014 considerando el tiempo de relevamiento de datos y periodos de compensación. Se busca además que la información se encuentre actualizada al tiempo de publicación de la memoria de sostenibilidad.



Cumplimiento de la normativa ambiental

Este año hemos realizado la gestión para la renovación de la Declaración de Impacto Ambiental (DIA – Licencia Ambiental) de nuestra casa matriz. Según lo establecido en los nuevos decretos reglamentarios, se presentó ante la Secretaría del Ambiente el documento de estudio para su evaluación.

Gestión de nuestros impactos ambientales

Sistema Integrado de Gestión para ISO 14001

La implementación del sistema integrado de gestión nos permitió hacer un análisis más profundo y acabado de las implicancias ambientales de nuestras acciones en el día a día. Esto nos permite enfocar mejor nuestros procesos y, por sobre, todo establecer un Plan de Gestión Ambiental más adecuado para el Banco.

En este sentido, podemos mencionar que el manejo de residuos, los planes de contingencia y derrames, son aspectos ambientales considerados críticos en nuestra gestión.

Ejemplo del análisis de aspectos e impactos ambientales de Visión Banco

Hemos implementado algunas acciones para mejorar nuestra gestión ambiental. Actualmente, para la compra de papeles se consideran aspectos sobre su origen, preferentemente de bosques reforestados o de gabazo de caña de azúcar, además todo el sistema de acondicionamiento del aire está compuesto por aparatos con eficiencia en el uso de la energía y gases permitidos por las normas vigentes. Así mismo, esto se aplica a todos los equipos informáticos, de impresión e iluminación (artefactos de bajo consumo).

Áreas	Aspecto ambiental	Impacto
Oficinas	Consumo de Papel	Agotamiento de Recurso Natural
Oficinas	Consumo de sobre de papel	Agotamiento de Recurso Natural
Oficinas	Consumo de sobre de papel para envíos a clientes	Agotamiento de Recurso Natural
General	Consumo de energía eléctrica para iluminación	Agotamiento de Recurso Natural
General	Ruido de compresores	Alteración de la calidad del aire
General	Consumo de energía eléctrica para refrigeración de oficina	Agotamiento de Recurso Natural
General	Consumo de energía eléctrica para uso de equipos	Agotamiento de Recurso Natural
General	Uso de gases refrigerantes en equipos de AA	Alteración de la calidad del aire
Oficinas	Uso de cartón para archivo	Agotamiento de Recurso Natural
Oficinas	Uso de carpetas archivadoras	Agotamiento de Recurso Natural
Oficinas	Uso de biblioratos	Agotamiento de Recurso Natural



Capacitación a colaboradores

La implementación del sistema es posible gracias al involucramiento de todos los colaboradores, más de 1.000 personas en esta etapa. Con este objetivo desarrollamos en conjunto con el área de Innovación y Mejora Continua y de Dirección de Personas, un curso virtual de introducción al Sistema de Gestión Ambiental (SGA), del cual participaron 1.200 colaboradores. Esto fue complementado con capacitaciones presenciales en los diferentes CAC y PAC, llegando a 440 colaboradores en 25 horas de capacitación.

1.200

Colaboradores participaron del curso online sobre el Sistema de Gestión Ambiental.

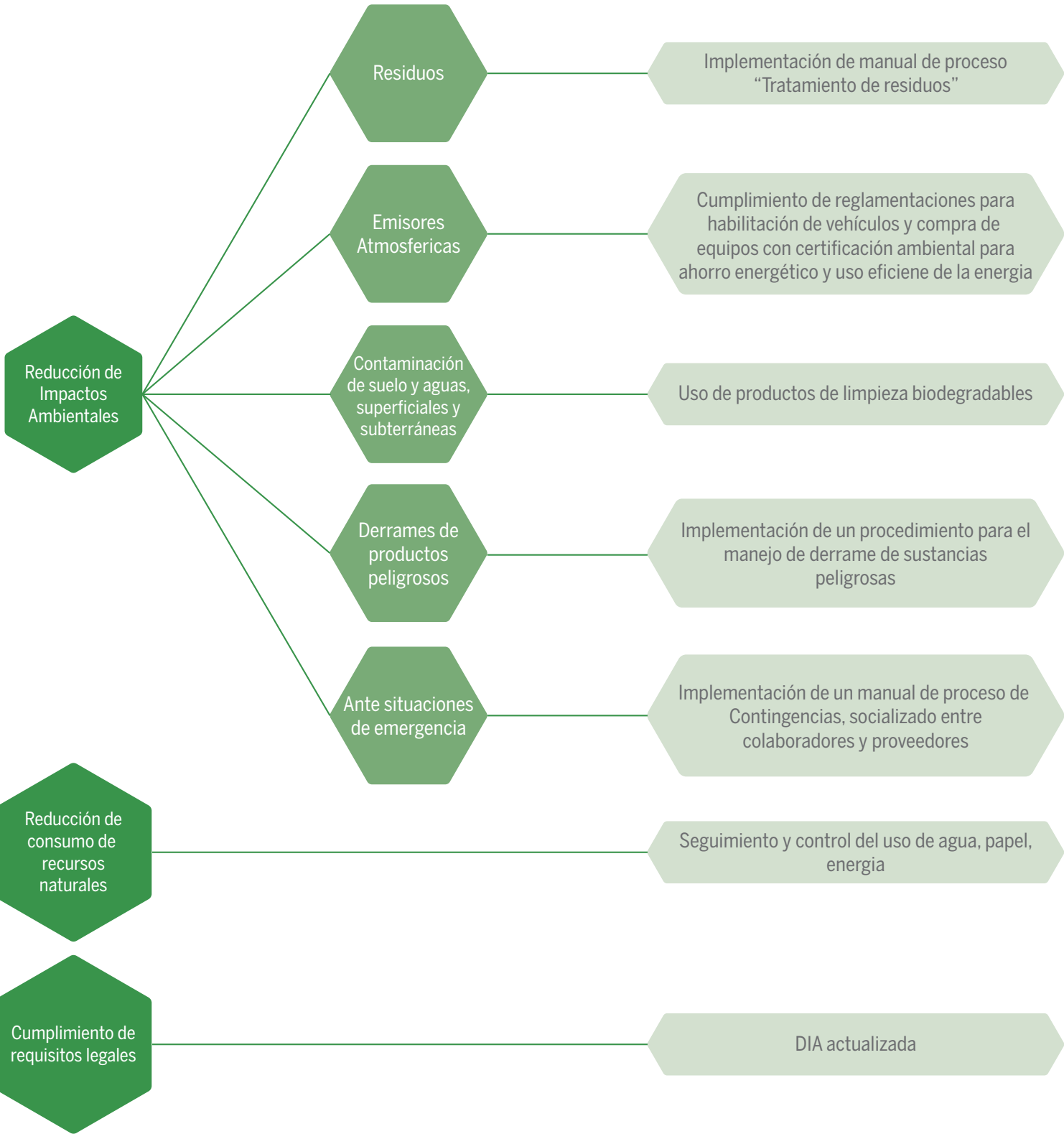
Plan de Gestión Ambiental

Para dar respuesta a aspectos críticos detectados en los procesos de evaluación, desarrollamos un Plan de Gestión Ambiental (PGA) que busca disminuir o evitar impactos ambientales de nuestras operaciones. Nuestro nuevo Plan de Gestión Ambiental o PGA abarca aspectos importantes, como la reducción del impacto de los residuos, las reducciones de emisiones atmosféricas, consumo de recursos naturales, requisitos legales, entre otros que se resumen en el siguiente cuadro:

80%

de nuestra flota está compuesta por vehículos que utilizan combustibles flex.

Puntos considerados en el Plan de Gestión Ambiental (PGA)

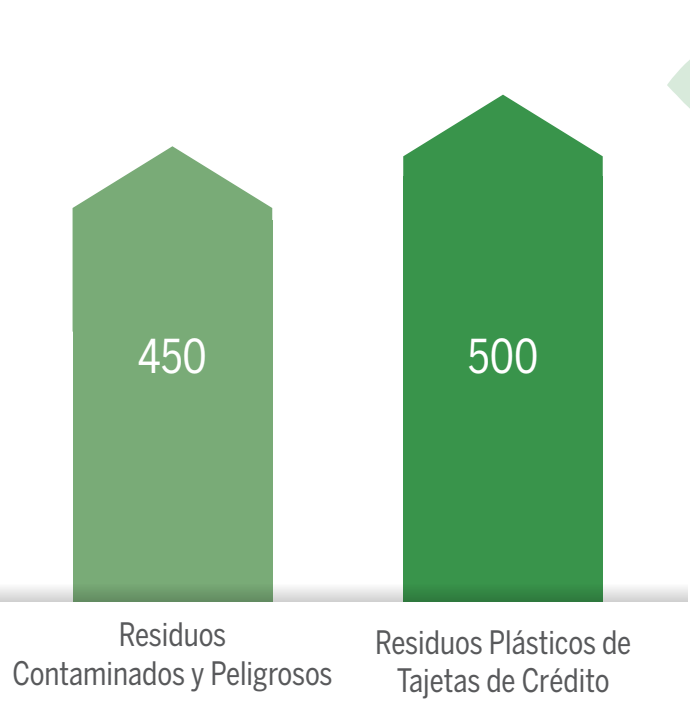


Manual de Manejo de Residuos

El manejo de los residuos es un aspecto crítico para nosotros, según el análisis del impacto ambiental de nuestra gestión. Para ajustarnos a los requerimientos de nuestro sistema, hemos elaborado un manual denominado “Manejo de Residuos”, en el que se especifican paso por paso, cómo se deben gestionar los residuos que se producen en las diferentes actividades. Para una gestión adecuada de cierto tipo de residuos, especialmente los considerados peligrosos, hemos contratado los servicios de una empresa especializada que se encarga de la recolección, traslado y destrucción de materiales contaminados como estopas, restos de tóner, almohadillas de sellos, pilas, focos y fluorescentes de bajo consumo, entre otros.



Cantidad de residuos en kilogramos entregados a la empresa Tayi en el 2014



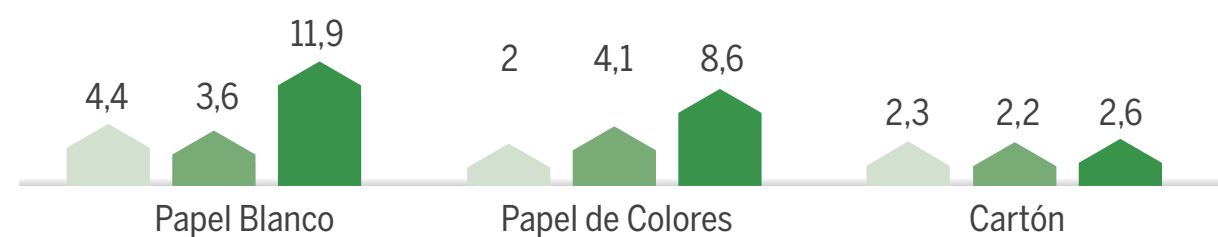


e

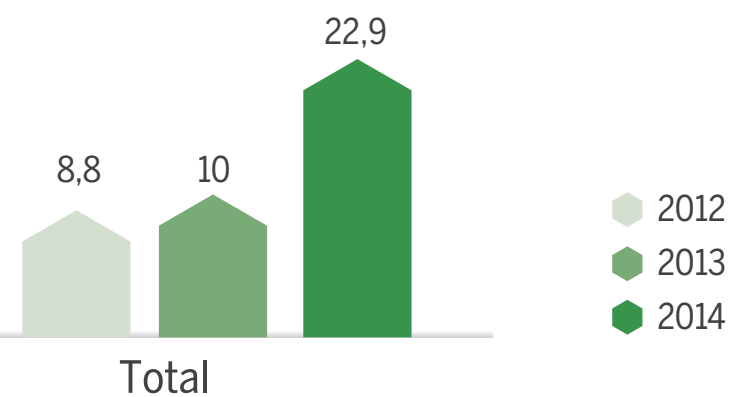
Reciclaje de papel y cartón

En el marco de nuestro programa de manejo responsable de residuos, reciclamos y reutilizamos las hojas y materiales impresos que generamos en nuestra operación. A través de una alianza con la organización GEAM, para su proyecto PROCICLA realizamos la separación, recolección diferenciada y comercialización para el reciclaje industrial.

Cantidad en toneladas



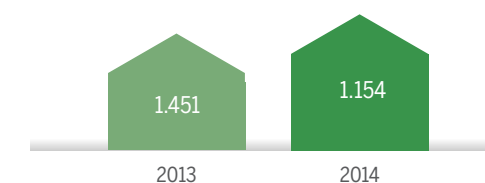
Con la implementación de la ISO 14001 se fortaleció el programa de reciclaje en los centros de atención al cliente de Asunción y Área Metropolitana, con lo cual se logró duplicar el volumen de reciclaje de papeles durante el 2014.



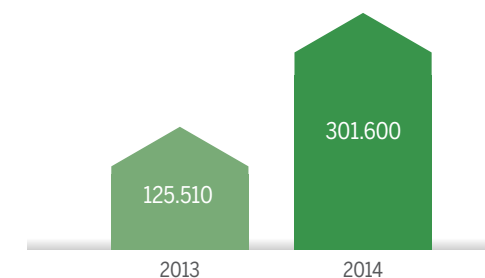
Reutilización de papeles

Antes de reciclar los papeles, promovemos su reutilización en la impresión de documentos de uso interno, la producción de blocks de notas con hojas impresas de un solo lado y utilizando los calendarios de años anteriores como tapa de los mismos.

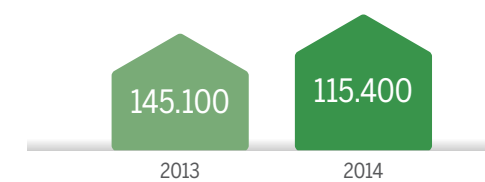
Block de notas



Sobres reutilizados



Reutilización de hojas





Energía

El plan de gestión de impactos permitió durante el 2014 la reducción de

486.350
kwh.

Apuntamos al uso más eficiente de la energía a través de buenas prácticas enfocadas en optimizar los recursos. Realizamos una campaña que consiste en apagar los monitores durante el horario de almuerzo, de esta manera logramos el ahorro diario de energía de 2000 máquinas por una hora.

También se consiguió mayor eficiencia en la regulación de la climatización del edificio de Casa Matriz, optimización en el control y apagado de luces en horario nocturno y durante el tiempo que no se utiliza. Además, contamos con equipos, impresoras y dispositivos electrónicos que cumplen con normas internacionales que permiten, para el caso de los equipos informáticos, un ahorro de más del 20% de energía.

Agua

Incluimos tecnología para el uso más eficiente del agua en nuestro edificio de Casa Matriz con sanitarios, sistema de regadíos y otros, con procesos de automatización, favoreciendo el uso más racional de este recurso.

Además contamos con un sistema que permite la recepción y respuesta de reclamos por averías y pérdidas de agua en cualquiera de nuestros Centros y Puestos de Atención al Cliente.

La reducción en la utilización de agua en el 2014 se explica por el mantenimiento de los tanques de reservorio, lo cual deriva en un menor almacenamiento de agua durante varios meses.

Recurso natural

Consumo 2014



Agua

4.630.000 Litros



Energía

1.164.257 /h ↓

La periodicidad de los datos se tomará de forma bi-anual a partir del año 2014 considerando el tiempo de relevamiento de datos y periodos de compensación. Se busca además que los datos se encuentren actualizados al tiempo de publicación de la memoria de sostenibilidad. Estos datos corresponden a Casa Matriz

36,74

toneladas de CO₂
compensados bajo la
metodología Clima Neutral.

Compensación de nuestra huella de carbono

Contamos con la medición certificada de nuestra huella de carbono y el plan de compensación gradual que apunta a convertirnos en la primera entidad financiera Carbono Neutral. Durante el 2012 iniciamos este proceso, para lo cual nos fijamos el objetivo de realizar una compensación progresiva, así en ese año logramos compensar todas nuestras emisiones de CO₂ correspondientes a Casa Matriz. En el 2013 continuamos con la compensación del 20% (950 toneladas de CO₂ equivalente) de todas las emisiones y complementamos esta compensación, con la plantación de 10.000 árboles nativos lo que permitirá a lo largo del crecimiento de estas especies, que el banco compense gran parte (entre el 20% y 70%) de sus emisiones restantes.

Nuestra tercera medición de huella de carbono realizada en el 2014 arrojó una emisión de 10.945 toneladas de CO₂, con planes de compensación previstos para el año 2015.

Chequeras y documentos Clima Neutral

Por tercer año consecutivo, imprimimos todos los documentos de la cartera pasiva del Banco con los criterios de Clima Neutral, donde las emisiones que resultan por la impresión de dichos documentos, son compensados a través de proyectos de sostenibilidad climática. En este periodo, más de 2.000.000 de impresiones de chequeras, talonarios, certificados de ahorro, boletas de extracción y otros se realizaron con esta metodología.

La cantidad de CO₂ compensado mediante esta metodología de impresión es de 36,74 toneladas de CO₂.

23

Fogones fueron construidos con el
apoyo de Visión en el 2014

Reducción de emisiones de CO₂ con la Buena Cocina

Apoyamos el proyecto La “Buena Cocina”, una iniciativa de la organización Mennonite Economic Development Associates (MEDA Paraguay), que permite que familias del interior del país ahorren hasta un 60% de utilización de leña para la cocción de sus alimentos, gracias a la construcción de fogones e implementación de capacitación en diversos temas como: el uso eficiente de los fogones, la mejora de la calidad del aire en el hogar, la preparación de recetas saludables y la mejora del autoestima de las mujeres del hogar.



10.000

Plantines de árboles nativos se plantaron en el 2014, los cuales fueron producidos por las alumnas del Centro Educativo Mbaracayú, contribuyendo de esta forma a la sostenibilidad del Colegio.

Reforestación y preservación de la biodiversidad

Colaboradores de Visión, de Asunción y del CAC 38 de Curuguaty, participaron de la plantación de árboles nativos en la Reserva Natural del Bosque Mbaracayú. El proyecto incluye la reforestación de casi 10 hectáreas con 10.000 plantines nativos; 5.000 de Yerba mate y 5.000 de otras especies como Yvyra Pyta, Lapacho, Peterevy, Cedro, etc.

El 50% de los arbolitos fueron plantados en las comunidades campesinas e indígenas vecinas de la reserva (Se utilizaron plantas de yerba mate que podrán ser cosechadas y comercializadas por estas comunidades como producción de renta en las fincas bajo un esquema de producción sostenible) y el otro 50% directamente en el área núcleo de la reserva. Esta actividad se realizó con el objetivo de compensar nuestra huella de carbono, recuperando zonas degradadas de la reserva y el enriquecimiento del bosque nativo.

El proyecto contribuye a la conservación de uno de los patrimonios naturales más importantes del país, tiene un alto impacto social, y promueve la sostenibilidad del Centro Educativo Mbaracayú, que desarrolla un bachillerato técnico en administración agropecuaria y hotelería exclusivamente para niñas de la zona. Ellas se encargaron de la producción de los plantines en su vivero, que forma parte del programa de sostenibilidad financiera del colegio.



Finanzas sustentables

Enfoque de gestión

Nuestra filosofía de negocio sustentable implica no sólo la transformación interna de nuestras prácticas, sino también la promoción de prácticas sustentables en el mercado. Es por ello que nos comprometemos con iniciativas de sustentabilidad en el sector financiero y al mismo tiempo innovamos nuestros procesos continuamente, en base a criterios ambientales que consideramos fundamentales y pertinentes a la naturaleza de nuestro negocio.



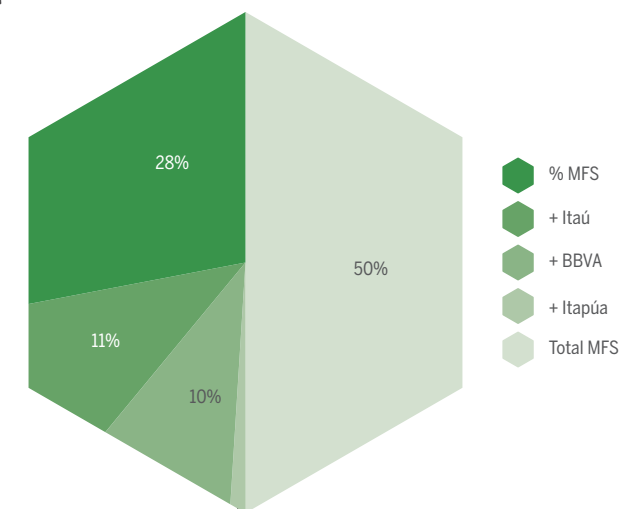
Mesa de Finanzas Sostenibles

La gestión de la Mesa de Finanzas permitió la creación de un Comité de RSE y Sustentabilidad en la ASOBAN para abordar estos temas de forma gremial.

Somos miembros fundadores de esta iniciativa, en conjunto con otros tres bancos colegas y cumplimos el segundo año en la Presidencia de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) en el 2014. Fue un periodo en el que se trabajó en el fortalecimiento de esta iniciativa, en especial para la incorporación de nuevos miembros, adecuación del reglamento de gobernanza y protocolización de los estatutos. El logro más importante de este año fue la incorporación de tres nuevas entidades como miembros de la MFS, bancos de reconocida trayectoria en el mercado local e internacional. Otros avances de relevancia en cuanto a gestiones de la Mesa en el 2014 fueron; la firma de un acuerdo marco de cooperación con la Secretaría del Ambiente (SEAM) para promover buenas prácticas y el cumplimiento de la normativa legal vigente, así también el acercamiento al Banco Central del Paraguay, con el objetivo de que pueda incluir ciertos aspectos relacionados a la sustentabilidad en sus normativas.

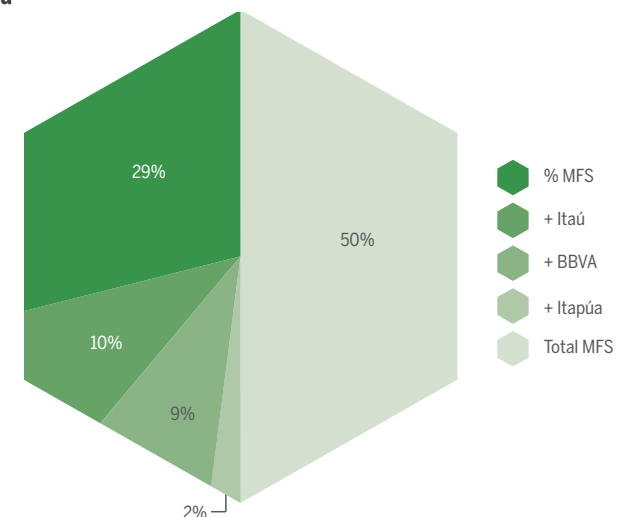
Participación en la cartera de créditos a nivel país

Ganadería

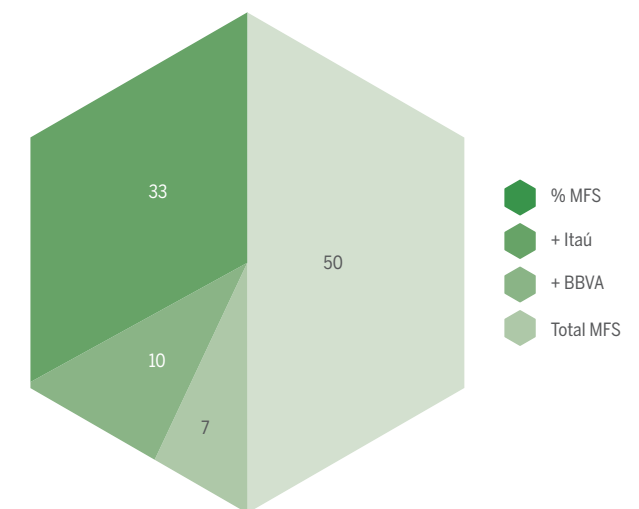


La Mesa de Finanzas Sostenibles abarca cerca del 80% de la cartera de crédito a nivel país con una importante incidencia en sectores críticos como: agricultura, ganadería e industria

Agricultura



Industria





Comprometidos con la sostenibilidad y la gestión ambiental responsable ofrecemos el financiamiento de vehículos eléctricos a nuestros clientes.

Financiamiento de vehículos eléctricos

Concretamos una alianza para el financiamiento de vehículos eléctricos con la empresa Ecomóvil. Comprometidos con la sostenibilidad y la gestión ambiental responsable, ofrecemos estos innovadores productos a todos nuestros clientes. Ecomóvil provee vehículos que utilizan energía eléctrica para su funcionamiento y sirven para el transporte de personas y cargas. El funcionamiento con energía eléctrica no tiene impacto en emisiones de CO₂ y reduce la dependencia del combustible fósil. Su cartera de productos abarca bicicletas, skates, motos, autos y minitrucks eléctricos. Hoy día Ecomóvil es un referente nacional en el traslado de personas y cargas en base a la energía eléctrica.

Integramos estándares ambientales a nuestros procesos

Sistema de Riesgos Sociales y Ambientales (SARAS)

Comprometidos con el cuidado del medio ambiente y el cumplimiento normativo en todos nuestros productos, avanzamos con la implementación del sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales de Visión Banco. Contamos con un equipo del área de TIC exclusivamente designado para realizar el desarrollo y las mejoras que se necesitan para avanzar a la siguiente fase, de prueba del sistema. Este proceso incluye: Disponibilidad exclusiva de Recursos asignados al proyecto, contar con la infraestructura requerida para la habilitación del sistema y disponibilidad del equipo de evaluación conformada por colaboradores del banco responsable del área.

Extractos sin papel

Hasta octubre de 2014, más de 6.600 clientes optaron por reemplazar la impresión por el acceso online de sus extractos de tarjetas de crédito, en el marco de una campaña de compromiso ambiental del Banco y ahorro de costos. Este es un logro muy relevante en el marco de nuestra gestión sustentable, que se refiere específicamente al negocio e involucra a los clientes.

El sistema SARAS mide el riesgo de las operaciones de acuerdo al volumen y tipo de operación y determina el proceso de aprobación correspondiente.

Aliados a favor del ambiente

En Visión Banco asumimos el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente y te invitamos a sumarte a la campaña de No Impresión de extractos.

Para adherirte a esta iniciativa y solicitar tu extracto digital comunícate al 414 3000

www.visionbanco.com | 414 3000








clima neutral
visionbanco.com | PE-101-011083
banco 2011

Oficina de Finanzas
Sostenibles

VISION Banco

6.600
extractos de tarjetas de
crédito dejaron de
imprimirse en papel.

Inversión ambiental

Concepto		Monto 2014 (Guaraníes)
	Equipos con ahorro de energía (computadoras, impresoras)	163.255.500
	Otros equipos con uso eficiente de energía	384.140.000
	Proceso de Certificación Norma ISO 14001	37.924.800
	Programa de reciclado de papel	20.036.000
	Reforestación de alto impacto social y ambiental	50.000.000
	Medición/actualización de la huella de carbono	16.000.000
	Plan de compensación de emisiones de CO2	103.000.000

Inversión total: Gs. 774.356.300



Educación ambiental y concienciación

Enfoque de gestión

Como parte de nuestro compromiso con la sustentabilidad, impulsamos y apoyamos iniciativas orientadas a la transformación de nuestra sociedad, a través de la concienciación y la promoción del compromiso con un comportamiento ambientalmente responsable, en diferentes espacios que nos permiten influir en distintos públicos de interés.



Por una Expo más sustentable

Desde el año 2011 promovemos el premio al stand más sustentable, del que participaron diversas empresas expositoras en la Exposición Rural del Paraguay llevada a cabo en la ciudad de Mariano Roque Alonso. Esta es una iniciativa de mucha importancia e impacto en el ámbito empresarial ya que es una forma de promover buenas prácticas ambientales en diferentes sectores.

Así mismo, con World Wildlife Fund for Nature (WWF) y la Fundación Moisés Bertoni, entidades referentes en materia ambiental de nuestro país, desarrollamos el día del ambiente en la edición 2014 de esta Exposición Rural. Realizamos diversas actividades con niños de instituciones con las que tenemos alianzas como la Fundación Dequení y Aldeas SOS, en las que conversamos sobre el cambio climático, la deforestación, el uso de materiales de manera más responsable, la reutilización y el reciclado, con enfoque en el ahorro y la eficiencia.



Medimos la huella ecológica de participantes en el 1º Seminario Regional de Responsabilidad Social de la ADEC

Como parte de nuestro compromiso de compartir buenas prácticas ambientales con nuestro entorno, promover acciones ambientales más responsables y como presentadores del 1º Seminario Regional de Responsabilidad Social de la ADEC en Encarnación, en nuestro stand sustentable, medimos la huella ecológica de los participantes promoviendo así un comportamiento más responsable con el ambiente. Más de 30 personas, accedieron a medir su impacto en nuestro planeta. Cabe destacar que los dispositivos para acceder a la plataforma de medición fueron las XO del programa “Una computadora por niño” de la Fundación Paraguaya Educa.



Primer Congreso de Energías Renovables

Apoyamos el primer congreso nacional de Energías alternativas y eficiencia energética del país, desarrollado en la Quinta Ykay Sati. El objetivo de este encuentro fue el de promover el uso de este tipo de energía en el país, presentar información actualizada y las perspectivas de su uso a nivel nacional, con la participación de referentes nacionales y extranjeros.



Memoria de Resultados Financieros

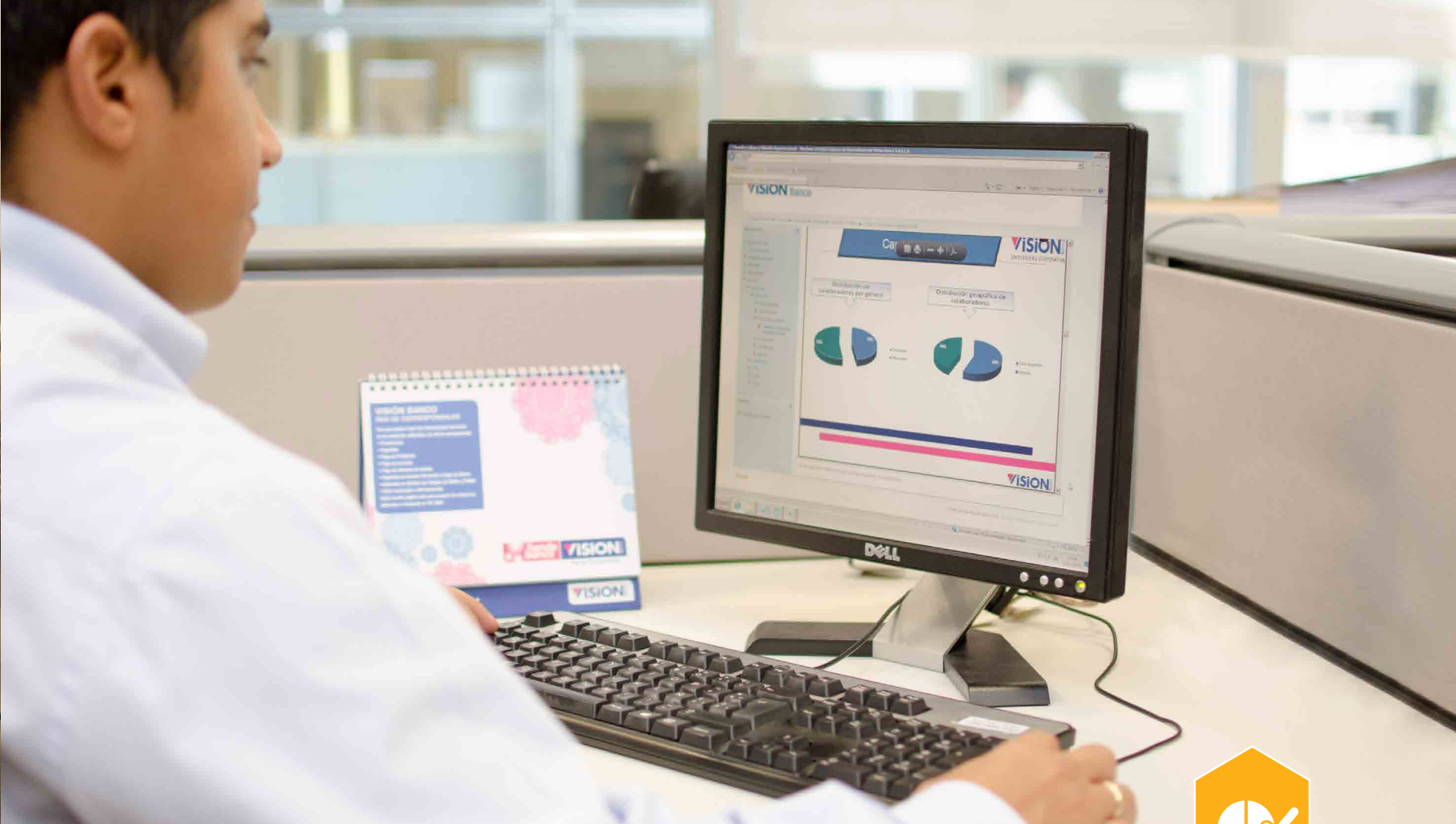




Finanzas



Riesgos Corporativos



Finanzas

Enfoque de gestión

Nuestro enfoque de gestión financiera se basa en la responsabilidad y en la transparencia. Valoramos la confianza de nuestros accionistas y clientes, y es por ello que, nos aseguramos de cumplir con los más altos estándares, buscando siempre el equilibrio entre el retorno al capital invertido y la rentabilidad generada para nuestros clientes, asegurando la sostenibilidad financiera del negocio. Asimismo, desarrollamos canales para rendir cuentas de nuestros resultados financieros a todos nuestros públicos de interés, en forma oportuna y transparente.

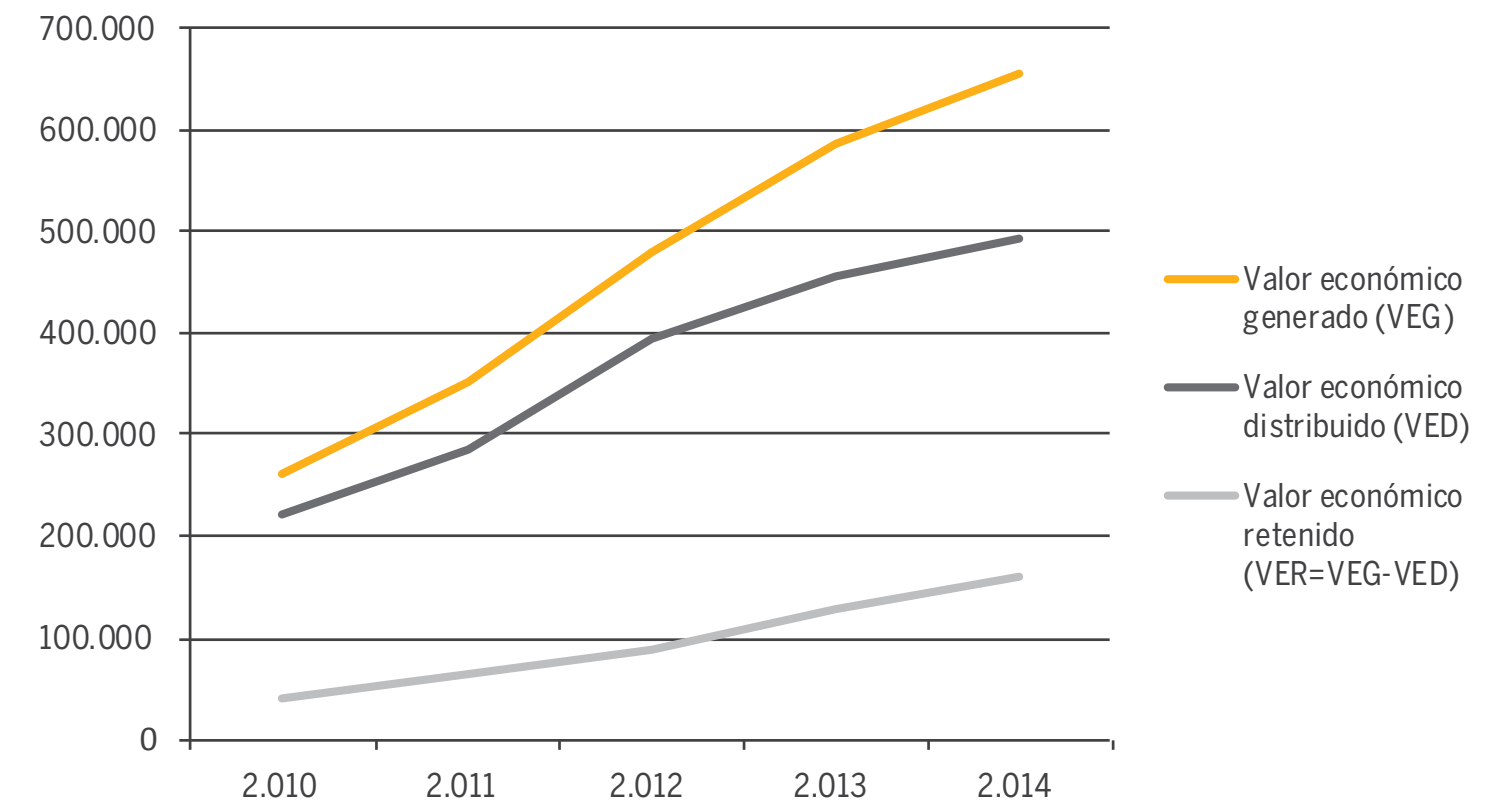


Valor Económico Añadido (EVA)

Contribuimos activamente en el desarrollo económico y social del país, convirtiéndonos en un actor importante en la creación de valor para todas las partes interesadas, que son los colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, el Estado, las comunidades y sociedad en general. Presentamos el informe sobre nuestra contribución en la generación de valor agregado y la distribución entre sus grupos de interés. Estos datos de los últimos 5 años se ajustan estrictamente a los estados financieros del periodo.

Resumen del EVA (5 años)

Resumen del EVA (5 años)	2010	2011	2012	2013	2014
Valor económico generado (VEG)	261.978	351.126	480.484	585.312	655.211
Valor económico distribuido (VED)	222.234	286.583	393.645	456.829	494.247
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	39.744	64.543	86.839	128.483	160.964

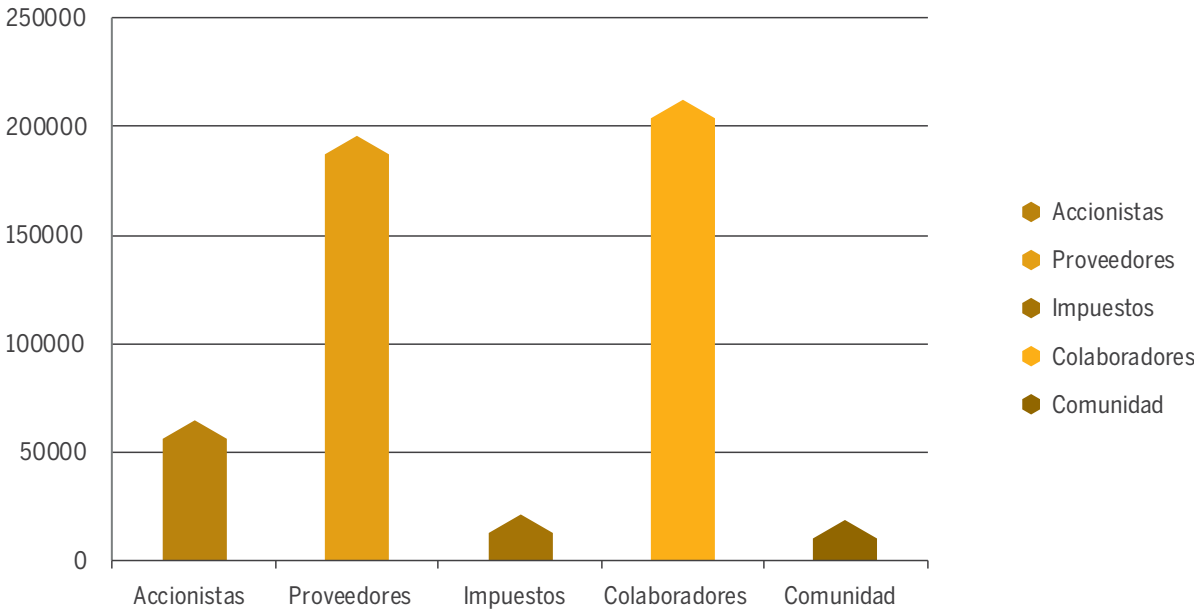




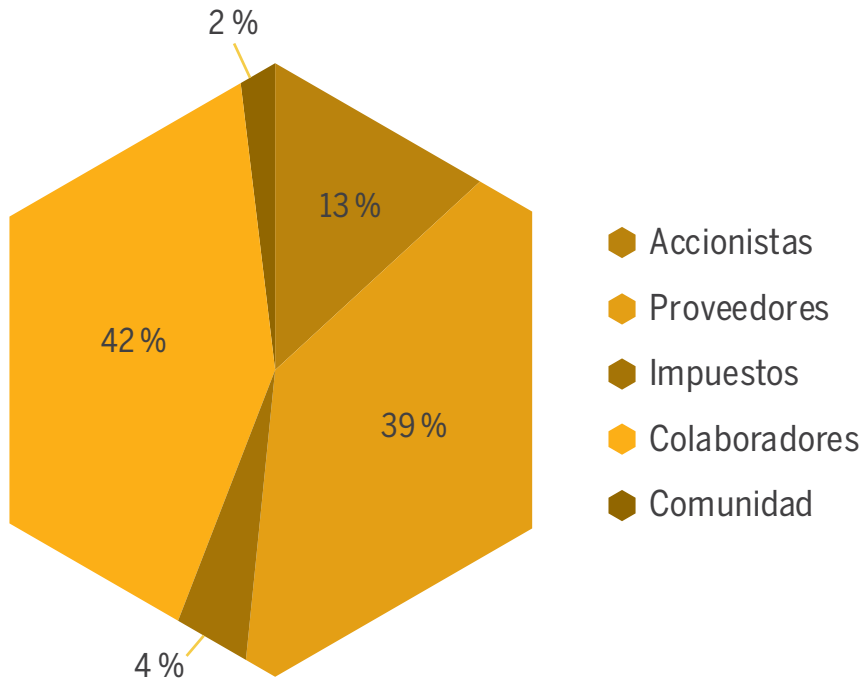
Valor económico generado y distribuido

Valor Económico Generado y Distribuido	(Millones de G.)	(Millones de G.)	(Millones de G.)
	2012	2013	2014
Valor Económico Generado (VEG)	480.484	585.312	655.211
Margen de intermediación	330.638	390.145	449.736
Comisiones netas	90.522	118.005	143.002
Actividad de seguros	0	0	0
Otros ingresos ordinarios (1)	55.866	62.440	52.831
Otras ganancias y pérdidas netas	3.458	14.722	9.642
Valor Económico Distribuido (VED)	393.645	456.829	494.247
Accionistas : dividendos	47.112	56.706	64.650
Rresultado atribuido a la minoría	0	0	0
Proveedores y otros gastos de administración (excluidos sueldos y salarios)	162.708	190.692	195.258
Sociedad: Impuestos	13.271	17.150	21.113
Empleados: gastos de personal	169.297	190.678	211.657
Contribuciones a la Comunidad: Recursos Destinados	1.257	1.603	1.570
Valor Económico Retenido (VER = VEG - VED)	86.839	128.483	160.964
Provisiones y amortizaciones (2)	73.424	112.194	141.872
Reservas	13.415	16.289	19.092

Valor distribuido en el año 2014 (en millones de guaraníes)



Valor distribuido en el año 2014 (en porcentaje)



Distribución del Valor Económico (VED)

Proveedores

La distribución de este rubro se refiere a los costos del desarrollo de las operacionales del Banco. Nuestros proveedores son de origen nacional y una gran parte PyMEs, por lo cual consideramos que el valor agregado de este segmento ayuda al desarrollo de las mismas en nuestro país.

Colaboradores

Se refiere básicamente a remuneraciones y beneficios. Esta inversión está vinculada al desarrollo de nuestros colaboradores para fortalecer sus competencias profesionales y empleabilidad, el acceso a asistencia médica, actividades de integración y calidad de vida, así como su desarrollo económico y el de sus familias a través de la generación de empleo para más de 2000 colaboradores.

Gobierno

Constituye esencialmente el pago de obligaciones fiscales al Estado. 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

Trabajamos en alianza con distintas organizaciones que tienen como objetivo la generación de valor social para la comunidad, tales como Fundación en Alianza, Techo Paraguay, Junior Achievement, Paraguay Educa, Fundación Dequení, Fundación Moisés Bertoni, además de otros proyectos orientados a contribuir con el desarrollo social de las comunidades donde operamos.

El Balance General

En el 2014, el Banco mantuvo la quita posición en Préstamos y Depósitos (dentro del sistema), aumentando el volumen de negocio en todas las líneas, manteniendo la calidad de cartera y cobertura de provisiones. El crecimiento económico se mantuvo en una posición de liderazgo en el sector de microfinanzas.

Año 2013	(*) Sistema G.	%	Visión G.	%	Posición
Activos Totales	76.082.240	100 %	4.298.074	5,65 %	5
Préstamos Totales	47.552.631	100 %	2.966.961	5,40%	5
Depósitos Totales	54.929.105	100 %	3.204.643	6,74 %	5
Patrimonio Neto	8.018.592	100 %	402.406	5,02 %	7
Capital	3.850.404	100 %	244.441	6,35 %	6

(*) No incluye Banco Nacional de Fomento

Año 2014	(*) Sistema G.	%	Visión G.	%	Posición
Activos Totales	89.391.753	100 %	4.822.411	5,39 %	7
Préstamos Totales	57.309.487	100 %	3.413.188	5,36 %	5
Depósitos Totales	63.665.864	100 %	3.629.700	6,33 %	5
Patrimonio Neto	9.638.676	100 %	454.471	4,72 %	6
Capital	4.461.480	100 %	264.941	5,94 %	6



Estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2014

VISIÓN BANCO SOCIEDAD ANÓNIMA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO
ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
Presentado en forma comparativa con el ejercicio anterior
(Expresado en Guaraníes)

ACTIVO	31.12.2014	31.12.2013	PASIVO	31.12.2014	31.12.2013
	G.	G.		G.	G.
DISPONIBLE			OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN		
Caja	310.971.362.697	301.708.350.808	FINANCIERA – SECTOR FINANCIERO (Nota c.13)		
Banco Central del Paraguay (Nota c.17)	577.853.668.679	409.119.422.362	Banco Central del Paraguay - Fondo de garantía	4.127.173.301	3.600.712.956
Otras instituciones financieras	113.429.782.144	125.396.472.850	Depósitos - Otras instituciones financieras	503.106.953.330	375.737.561.401
Deudores por productos financieros devengados	448.181.995	478.982.936	Préstamos de organismos y entidades financieras	450.325.375.141	486.589.853.634
(Previsiones) (Nota c.6)	(1.914.500)	(44.514.980)	Acreeedores por cargos financieros devengados	27.484.709.166	19.456.044.231
	1.002.701.081.015	836.658.713.976		985.044.210.938	885.384.172.222
VALORES PÚBLICOS Y PRIVADOS (Nota c.3)	134.362.591.209	228.884.494.483	OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN		
			FINANCIERA – SECTOR NO FINANCIERO (Nota c.13)		
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN			Depósitos - Sector privado	2.941.181.923.976	2.540.196.703.396
FINANCIERA SECTOR FINANCIERO (Nota c.5.1)			Depósitos - Sector público	162.162.614.237	266.667.101.571
Colocaciones	45.071.373.838	48.331.620.355	Obligaciones o debentures y bonos emitidos (Nota c.10)	197.244.280.000	129.399.950.000
Créditos utilizados en cuentas corrientes	21.082.973	1.745.715	Otras obligaciones por intermediación financiera	4.579.947.176	4.838.400.168
Deudores por productos financieros devengados	2.350.113.708	3.174.838.521	Acreeedores por cargos financieros devengados	35.004.838.504	35.834.837.298
	47.442.570.519	51.508.204.591		3.340.173.603.893	2.976.936.992.433
			OBLIGACIONES DIVERSAS		
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN			Acreeedores fiscales y sociales	3.820.664.001	2.353.801.266
FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO (Nota c.5.2)			Otras obligaciones diversas	25.775.701.333	25.097.761.043
Préstamos	3.389.193.741.021	2.937.125.077.085		29.596.365.334	27.451.562.309
Deudores por productos financieros devengados	69.162.948.834	63.714.199.956	PROVISIONES	13.125.415.190	5.896.142.474
(Previsiones) (Nota c.6)	(51.502.863.506)	(49.144.543.112)			
	3.406.853.826.349	2.951.694.733.929	TOTAL DE PASIVO	4.367.939.595.355	3.895.668.869.438
CRÉDITOS DIVERSOS (Nota c.5.5)	42.799.481.435	48.202.435.302	PATRIMONIO (Nota D)		
			CAPITAL INTEGRADO (Nota b.5)	254.928.255.298	234.428.255.298
CRÉDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACIÓN					
FINANCIERA (Nota c.5.3)			CAPITAL SECUNDARIO (Nota b.5)	928.044.702	928.044.702
Sector no financiero - sector privado	95.297.097.663	81.291.503.274	APORTES NO CAPITALIZADOS - PRIMA DE EMISIÓN	9.084.201.862	9.084.201.862
Deudores por productos financieros devengados	2.715.687.678	3.199.827.882			
(Ganancia por valuación a realizar)	(474.234.878)	(380.442.614)			
(Previsiones) (Nota c.6)	(64.418.437.671)	(50.264.072.203)	AJUSTES AL PATRIMONIO	26.850.200.469	22.319.918.228
	33.120.112.792	33.846.816.339			
INVERSIONES (Nota c.7)			RESERVA LEGAL	78.939.259.799	62.650.748.180
Bienes recibidos en recuperación de créditos	5.229.200.593	1.929.532.463	RESULTADOS ACUMULADOS	-	-
Inversiones en títulos valores emitidos por sector privado - Renta variable (Nota b.4)	9.848.000.000	6.650.000.000	RESULTADOS DEL EJERCICIO	2.014	2.013
Inmuebles destinados a la venta	130.269.712	30.269.712	Para reserva legal	19.091.832.055	16.288.511.619
Inversiones Especiales	3.300.000.000	-	Neto a distribuir - acciones preferidas "A"	264.825.000	271.590.000
(Previsiones) (Nota c.6)	(148.710.732)	(202.605.409)	Neto a distribuir - acciones preferidas "B"	529.650.000	543.180.000
	18.358.759.573	8.407.196.766	Neto a distribuir - acciones preferidas "C"	1.622.500.000	1.622.500.000
BIENES DE USO (Nota c.8)			Neto a distribuir - acciones preferidas "D"	1.155.000.000	1.155.000.000
Propios	111.515.949.156	109.288.136.759	Neto a distribuir - acciones preferidas "E"	264.825.000	271.590.000
			Neto a distribuir - acciones preferidas "F"	2.310.000.000	2.310.000.000
			Neto a distribuir - acciones preferidas "G"	2.783.000.000	2.783.000.000
			Neto a distribuir - acciones preferidas "H"	5.445.000.000	4.527.771.690
			Neto a distribuir - acciones preferidas "I"	4.174.500.000	1.908.053.219
			Neto a distribuir - acciones preferidas "J"	46.100.371.087	41.313.232.377
				83.741.503.142	72.994.428.906
CARGOS DIFERIDOS (Nota c.9)	25.256.688.579	29.583.734.469	Total del patrimonio	454.471.465.272	402.405.597.176
				4.822.411.060.627	4.298.074.466.614
TOTAL DE ACTIVO	4.822.411.060.627	4.298.074.466.614	TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO NETO		
CUENTAS DE CONTINGENCIAS Y DE ORDEN					
Créditos a utilizar mediante uso de tarjetas	134.402.313.544	124.452.129.149			
Otras líneas acordadas	31.467.546.024	40.265.535.939			
Total de cuentas de contingencias (Nota E)	165.869.859.568	164.717.665.088			
Total de cuentas de orden (Nota J)	3.026.038.038.792	1.988.679.307.613			

Las notas A a J que se acompañan forman parte integrante de estos estados financieros.


LILIANA SAMUDIO
Contadora General
VISIÓN BANCO S.A.E.C.A.


CESAR PAPPALARDO
Síndico Titular


JULIO JACQUET
Vicepresidente


Luis Maldonado Renault
Presidente


LILIANA SAMUDIO
Contadora General
VISIÓN BANCO S.A.E.C.A.


CESAR PAPPALARDO
Síndico Titular


JULIO JACQUET
Vicepresidente


Luis Maldonado Renault
Presidente

VISION BANCO SOCIEDAD ANONIMA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO
ESTADO DE RESULTADOS POR EL PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
Presentado en forma comparativa con el período anterior
(Expresado en Guaraníes)

GANANCIAS FINANCIERAS
Por créditos vigentes por intermediación financiera - Sector financiero
Por créditos vigentes por intermediación financiera - Sector no financiero
Por créditos vencidos por intermediación financiera
Por rentas y diferencia de cotización de Valores públicos
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera - neto (Nota f.2)

PERDIDAS FINANCIERAS
Por obligaciones - Sector financiero
Por obligaciones - Sector no financiero

RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES - GANANCIA

PREVISIONES
Constitución de provisiones (Nota C.6)
Desafectación de provisiones (Nota C.6)
Pérdida por quitas sobre créditos

RESULTADO FINANCIERO DESPUES DE PREVISIONES - GANANCIA

RESULTADO POR SERVICIOS
Ganancias por servicios
Pérdidas por servicios

RESULTADO BRUTO - GANANCIA

OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS
Ganancias por créditos diversos (Nota f.3)
Otras (Nota f.4)
Administración de fideicomisos

OTRAS PERDIDAS OPERATIVAS
Retribución al personal y cargas sociales
Gastos generales
Depreciaciones de bienes de uso
Amortizaciones de cargos diferidos
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera - neto (Nota f.2)
Otras (Nota f.4)

RESULTADO OPERATIVO NETO - GANANCIA

RESULTADOS EXTRAORDINARIOS
Ganancias extraordinarias
Pérdidas extraordinarias

AJUSTES DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES
Ganancias de ejercicios anteriores
Pérdidas de ejercicios anteriores

UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA

IMPUESTO A LA RENTA (Nota f.5)

UTILIDAD DEL EJERCICIO

RESULTADO POR ACCION (Nota d.6)
Preferida Clase "A"
Preferida Clase "B"
Preferida Clase "C"
Preferida Clase "D"
Preferida Clase "E"
Preferida Clase "F"
Preferida Clase "G"
Preferida Clase "H"
Preferida Clase "I"
Preferida Clase "J"
Ordinaria

Las notas A a J que se acompañan forman parte integrante de estos estados financieros.





DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

26 de febrero de 2015

A los Señores Presidente y Directores de
Visión Banco S.A.E.C.A.

Hemos examinado los estados financieros adjuntos de Visión Banco S.A.E.C.A. (la Entidad), los cuales incluyen el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas.

Responsabilidad de la gerencia sobre los estados financieros

La gerencia es responsable de la preparación y presentación adecuada de los mencionados estados financieros de acuerdo con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay, el régimen contable establecido para las sociedades emisoras por la Comisión Nacional de Valores y con normas de información financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantenimiento de controles internos relevantes relativos a la preparación y presentación adecuada de los estados financieros tal que los mismos estén exentos de errores materiales debido a fraude o error, la selección y aplicación de las políticas contables apropiadas y la realización de estimaciones contables razonables de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mencionados estados financieros basados en nuestra auditoría.

Alcance

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con normas de auditoría emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay y con lo requerido por los estándares de auditoría independiente establecidos por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay y las normas establecidas por la Comisión Nacional de Valores para la realización de trabajos de auditoría sobre estados financieros. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén exentos de errores materiales. Una auditoría comprende la realización de procedimientos con el fin de obtener evidencia de auditoría sobre las cifras y exposiciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. En la realización de estas evaluaciones de riesgo, el auditor considera los controles internos relevantes relativos a la preparación y presentación adecuada de los estados financieros de la Entidad a fin de diseñar procedimientos de auditoría que son apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad.

PricewaterhouseCoopers, General Díaz 521, Edif. Internacional Faro, Piso 6°, Asunción, Paraguay,
T: +595(21)418-8000, F: +595(21)418-8005, www.pwc.com/py

©2015 PricewaterhouseCoopers. Todos los derechos reservados. En este documento PwC refiere a la sociedad civil paraguaya PricewaterhouseCoopers.




Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia de la Entidad, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de la Entidad al 31 de diciembre de 2014 y 2013, los resultados de sus operaciones, las variaciones del patrimonio y los flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay, el régimen contable establecido para las sociedades emisoras por la Comisión Nacional de Valores y con normas de información financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay .

PricewaterhouseCoopers


E. Rubén Taboada R. (Socio)
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay
Matrícula de contador público Tipo “A” N° 8
Registro de firmas profesionales N° 2



Activos

El año 2014 registró un crecimiento del 12,20%, en los activos totales, apoyado en el crecimiento sostenido de los créditos de Banca minorista.

La economía local ha mantenido su fortaleza macroeconómica, pero persisten las debilidades a nivel del consumo y demanda de servicios financieros.

Sin embargo, el comportamiento de nuestra cartera de créditos estuvo acorde a la estrategia del Banco, incrementando el índice de intermediación a un 70,65%, cifra superior al 2013.

Evolución de Activos (en porcentaje)

Activos	2011	2012	2013	2014
Disponible	20,72 %	20,55 %	19,47 %	20,79 %
Valores Públicos	2,21 %	1,15 %	5,33 %	2,79 %
Créditos Vigentes Sector Financiero	1,75 %	1,46 %	1,20 %	0,98 %
Créditos Vigentes Sector No Financiero Neto de Provisiones	69,18 %	71,04 %	68,67 %	70,65 %
Créditos Diversos	1,36 %	1,32 %	1,12 %	0,89 %
Créditos Vencidos, Neto de Provisiones	0,50 %	0,46 %	0,79 %	0,69 %
Inversiones	0,35 %	0,24 %	0,20 %	0,38 %
Bienes de Uso	3,30 %	3,01 %	2,54 %	2,31%
Cargos Diferidos	0,62 %	0,77 %	0,69 %	0,52 %
TOTAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Evolución de Activos (en millones de guaraníes)

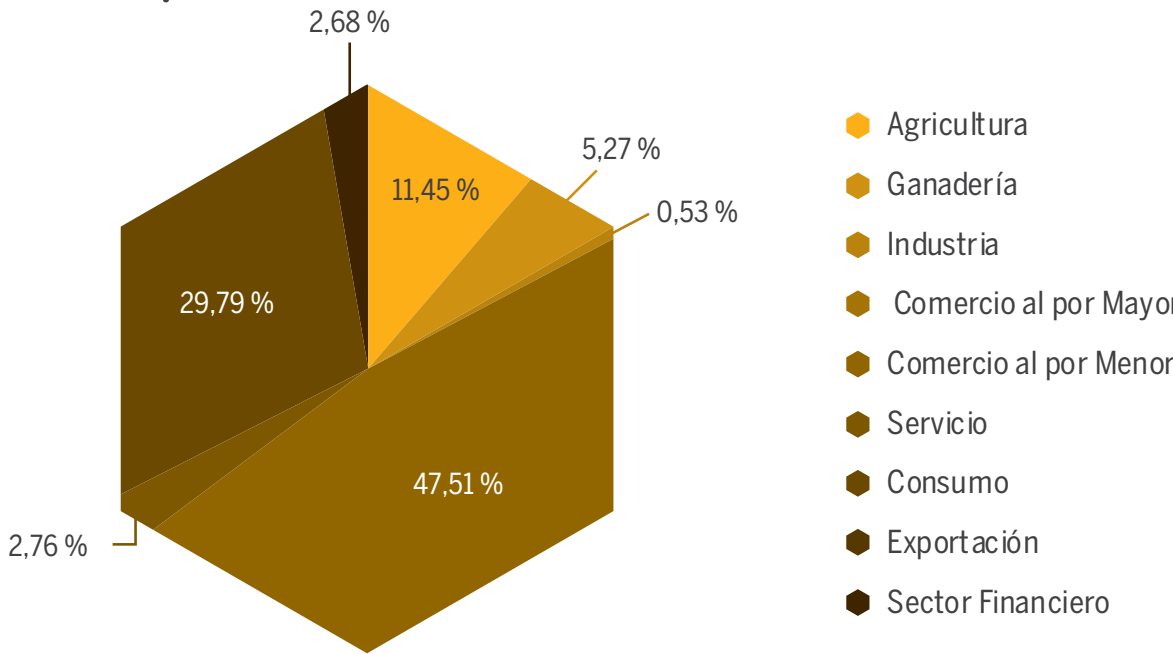
Activos	2011	2012	2013	2014	Variación 2013/2014
Disponible	605.086	728.017	836.659	1.002.701	19,85 %
Valores Públicos	64.558	40.658	228.884	134.363	- 41,30 %
Créditos Vigentes Sector Financiero	51.150	51.867	51.508	47.443	- 7,89 %
Créditos Vigentes Sector No Financiero Neto de Provisiones	2.020.694	2.517.330	2.951.695	3.406.854	15,42 %
Créditos Diversos	39.638	46.831	48.202	42.799	- 11,21 %
Créditos Vencidos, Neto de Provisiones	14.593	16.223	33.847	33.120	- 2,15 %
Inversiones	10.309	8.401	8.407	18.359	118,37 %
Bienes de Uso	96.532	106.819	109.288	111.516	2,04 %
Cargos Diferidos	18.238	27.232	29.584	25.257	- 14,63 %
TOTAL	2.920.798	3.543.378	4.298.074	4.822.411	12,20 %



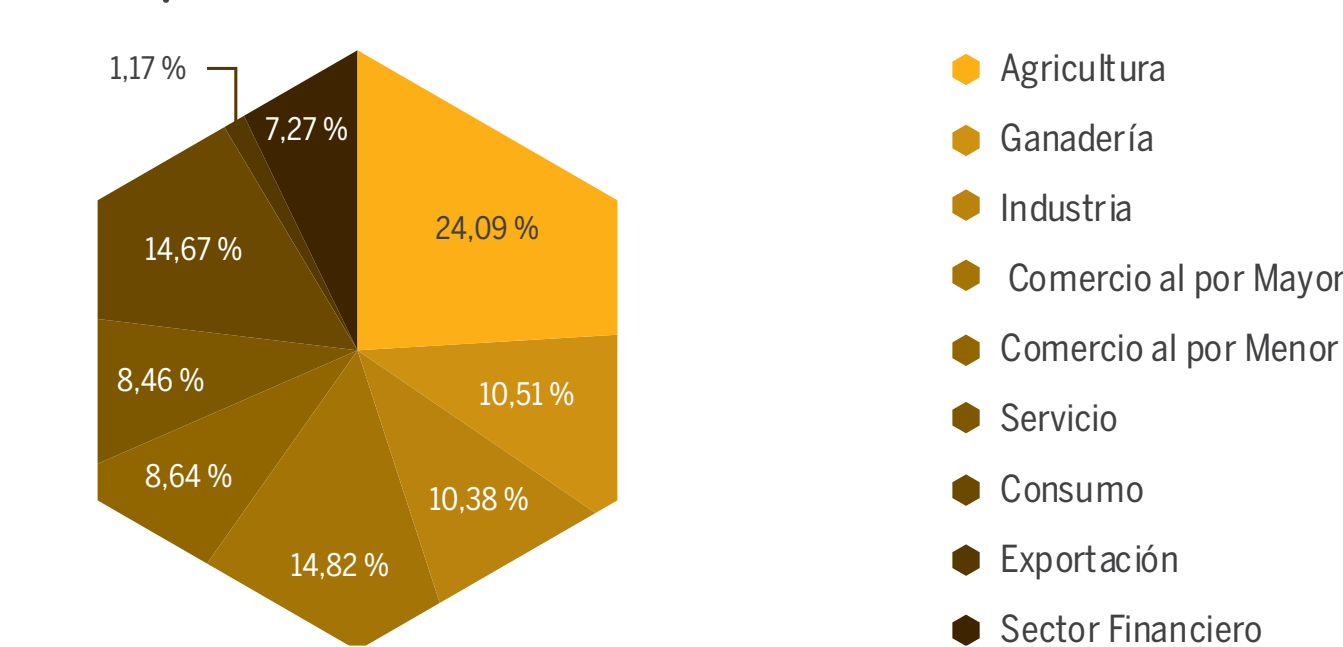
Préstamos

La composición de cartera ratifica nuestro foco de negocios, alcanzando una participación de 47,51% en cartera minorista y manteniendo el liderazgo en el Sistema Financiero.

Cartera por Sectores. Dic. 2014 Visión Banco S.A.E.C.A.



Cartera por Sectores. Dic. 2014 Sistema Bancario





Evolución de la cartera de comercio al por menor en el sector bancario (en millones de guaraníes)

Posición en el Mercado	Comercio al Por Menor	Dic-14
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	1.743.974
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	1.015.436
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	761.014
4	Banco Itaú Paraguay S.A.	453.654
5	Banco Atlas S.A.	431.644
6	Banco Familiar S.A.E.C.A.	289.326
7	Banco Amambay S.A.	132.578
8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	131.846
9	GNB	119.924
10	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	119.676
11	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	47.536
12	De la Nación Argentina	32.298
13	Bancop S.A.	16.388
14	Citibank N.A.	13.713
15	Banco Do Brasil S.A.	13.208
16	Banco Nacional de Fomento	9.312

Posición en el Mercado	Comercio al Por Menor	Dic-13
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	1.431.703
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	672.896
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	366.512
4	Banco Atlas S.A.	362.003
5	Banco Itaú Paraguay S.A.	337.515
6	Banco Familiar S.A.E.C.A.	268.309
7	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	214.642
8	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	203.553
9	Banco Amambay S.A.	110.285
10	GNB	78.707
11	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	47.696
12	Bancop S.A.	26.999
13	De la Nación Argentina	25.700
14	Citibank N.A.	18.579
15	Banco Nacional de Fomento	9.969
16	Banco Do Brasil S.A.	2.161

Cartera de préstamos por producto - evolución Saldo de préstamos (en porcentaje)

Sectores	2010	2011	2012	2013	2014
Sector Financiero	2.68 %	2,40 %	1,95 %	1,64 %	1,32 %
Microempresas	53,31%	51,07 %	47,46 %	48,37 %	48,22 %
Pequeñas Empresas	18,99 %	23,70 %	24,87 %	25,10 %	23,23 %
Tarjetas	5,51%	5.47 %	6,14 %	5,83 %	5,29 %
Préstamos Personales	17,79 %	16,51%	19,00 %	18,60%	21,50 %
Sobregiros	1,72 %	0,85 %	0,59 %	0,46 %	0,44 %
Total de Cartera	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Cartera de préstamos por producto - evolución Saldo de préstamos (millones de guaraníes)

Sectores	2010	2011	2012	2013	2014	Variación 2013/2014
Sector Financiero	42.231	51.149	51.867	51.508	47.442	-0,79 %
Microempresas	840.309	1.088.378	1.265.552	1.517.232	1.737.664	14,53 %
Pequeñas Empresas	299.412	505.015	663.200	787.326	837.176	6,33 %
Tarjetas	86.935	116.478	163.583	182.920	190.811	4,31 %
Préstamos Personales	280.390	351.931	506.471	583.504	774.931	32,81 %
Sobregiros	27.100	18.146	15.646	14.349	15.788	10,03 %
Total de Cartera	1.576.377	2.131.097	2.666.319	3.136.839	3.603.812	14,89 %

La cartera de microempresas sigue prevaleciendo en nuestra cartera por productos (48,22%), seguido por Pequeñas empresas (23,23%) y Préstamos Personales (21,50%), conforme las líneas estratégicas y comerciales establecidas en Visión Banco. Asimismo, dentro de ese grupo las Tarjetas de crédito prácticamente mantuvieron su nivel (5,29%) con relación al año anterior, con una constante Política de bancarización masiva e inclusiva.



Calidad de la cartera de préstamos

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014
Saldo con Mora > 30 días G. Millones	26.535	45.487	78.793	98.329	112.412
1 - 30 días	12,00 %	11,53%	16,15%	15,20%	12,38%
31 – 60 días	0,20 %	0,26%	0,30%	0,48%	0,39%
61 - 120 días	0,31 %	0,46%	0,42%	0,77%	1,21%
> 120 días	1,18 %	1,41%	2,24%	1,90%	1,48%
Total de G. Millones	1.576.378	2.126.075	2.666.318	3.136.838	3.603.812
Cobertura de Previsiones s/ Mora > 60 días	123,87 %	100,10%	114,33%	119,46%	120,26%
Cobertura de Previsiones s/Mora > 30 días	109,55 %	110,50%	102,58%	101,10%	104,99%
Mora > a 60 días	1,49 %	1,87%	2,72%	2,70%	2,73%
Mora > a 30 días	1,68 %	2,13%	3,03%	3,19%	3,13%

Durante el 2014, la mora a 30 días se redujo como consecuencia de las mejoras en los procesos de control y cobranzas. De acuerdo a la Política de Previsiones, se registraron incrementos en ambas coberturas. La mora a 60 días cerró con una cobertura del 120,26% en tanto que la mora a 30 días alcanzó una cobertura del 104,99%.

Pasivos

La estructura de Fondeo se mantiene principalmente con los depósitos del público (73,97%) lo cual brinda mayor estabilidad a la Cartera. Complementan la misma los fondos provenientes de Préstamos locales y del exterior, de la Agencia Financiera de Desarrollo y Bonos Subordinados. Con relación al volumen de depósitos seguimos ocupando el quinto lugar. Los depósitos garantizados al cierre representan el 34,29% del total de Depósitos del Banco, en comparación con el 15% del sistema. Estos indicadores responden a la estrategia de bancarización masiva a través de productos inclusivos.

Fuentes de fondeo principales (en porcentaje)

Año	2010	2011	2012	2013	2014
Fondos, Bancos Privados y Préstamos de la AFD	10,92 %	13,62 %	16,39 %	11,55 %	9,52 %
Ahorros y Depósitos	73,26 %	72,65 %	68,39 %	73,24 %	73,97 %
Bonos Subordinados	3,03 %	2,67 %	3,05 %	3,01 %	4,09 %
Acreedores por cargos financieros documentados	1,13 %	1,13 %	1,55 %	1,29 %	1,30 %
Acreedores por Documentos a Compensar	1,50 %	0,62 %	0,64 %	0,77 %	0,81 %
Obligaciones Diversas y Otros	0,87 %	0,63 %	0,92 %	0,64 %	0,61 %
Provisiones	0,15 %	0,12 %	0,16 %	0,14 %	0,27 %
Patrimonio	7,04 %	6,91 %	7,19 %	7,66 %	7,69 %
Resultados (Ejercicio)	2,10 %	1,65 %	1,71 %	1,70 %	1,74 %
Total Pasivos y Patrimonio	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Depósitos sobre Total Pasivos y Patrimonio	73,26 %	72,65 %	68,39 %	73,24 %	73,97 %



Fuentes de fondeo principales (en millones de guaraníes)

Año	2010	2011	2012	2013	2014	Variación 2013/2014
Fondos, Bancos Privados y Préstamos de la AFD	237.129	398.048	576.676	496.590	459.034	-7,56 %
Ahorros y Depósitos	1.592.832	2.124.093	2.415.455	3.147.790	3.567.210	13,32 %
Bonos Subordinandos	65.885	78.043	107.187	129.400	197.244	52,43 %
Acreedores por cargos financieros documentados	24.653	32.894	54.601	55.291	62.490	13,02 %
Acreedores por Documentos a Compensar	32.701	15.190	36.790	33.250	39.241	18,02 %
Obligaciones Diversas y Otros	18.658	18.339	32.332	27.452	29.596	7,81 %
Provisiones	3.353	3.644	5.651	5.896	13.125	122,60 %
Patrimonio	153.130	202.328	254.159	329.411	370.730	12,54 %
Resultados (Ejercicio)	45.728	48.219	60.527	72.994	83.741	14,72 %
Total Pasivos y Patrimonio	2.174.069	2.920.798	3.543.378	4.298.074	4.822.411	12,20 %
Depósitos sobre Total Pasivos y Patrimonio	73,26 %	72,72 %	68,17 %	73,24 %	73,97 %	1,00 %

Depósitos del público

La estructura de los Depósitos se ha ido modificando en estos años respondiendo a la estrategia del Banco, con participación equilibrada de los depósitos a la vista y a plazo y con alta preponderancia de los depósitos en guaraníes.

Evolución de la Cantidad de Depositantes en el Sector Bancario

Posición en el Mercado	Entidad	Dic-14
1	Banco Itaú Paraguay S.A.	227.486
2	Visión Banco S.A.E.C.A.	168.295
3	Banco Familiar S.A.E.C.A.	125.133
4	Banco Continental S.A.E.C.A.	118.640
5	Banco Regional S.A.E.C.A.	76.171
6	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	58.694
7	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	38.570
8	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	37.417
9	Banco Atlas S.A.	34.320
10	Banco GNB Paraguay S.A.E.C.A.	15.951
11	Banco Amambay S.A.	6.334
12	Banco de la Nación Argentina	3.514
13	Bancop S.A.	2.986
14	Banco Do Brasil S.A.	2.303
15	Citibank N.A.	615

Posición en el Mercado	Entidad	Dic-13
1	Banco Itaú Paraguay S.A.	221.955
2	Visión Banco S.A.E.C.A.	141.301
3	Banco Continental S.A.E.C.A.	110.185
4	Banco Familiar S.A.E.C.A.	107.364
5	Banco Regional S.A.E.C.A.	69.363
6	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	60.430
7	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	37.053
8	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	35.159
9	Banco Atlas S.A.	28.644
10	Banco GNB Paraguay S.A.	15.540
11	Banco Amambay S.A.	5.994
12	Banco de la Nación Argentina	3.487
13	Banco Do Brasil S.A.	2.403
14	Bancop S.A.	1.241
15	Citibank N.A.	670



Evolución de la Cantidad de Depósitos en el Sector Bancario (en millones de guaraníes)

Posición en el Mercado	Entidad	Dic-14
1	Banco Itaú Paraguay S.A.	11.102.317
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	10.482.033
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	9.816.605
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	6.720.678
5	Visión Banco S.A.E.C.A.	3.631.436
6	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	3.367.173
7	Banco Familiar S.A.E.C.A.	3.047.175
8	Banco GNB Paraguay S.A.	2.964.261
9	Banco Atlas S.A.	2.438.011
10	Banco Amambay S.A.	2.097.300
11	Banco Itapúa S.A.E.C.A	1.181.999
12	Citibank N.A.	1.161.702
13	Banco Do Brasil S.A.	746.393
14	Bancop S.A.	549.987
15	Banco de la Nación Argentina	348.268

Posición en el Mercado	Entidad	Dic-13
1	Banco Itaú Paraguay S.A.	10.999.965
2	Banco Regional S.A.E.C.A.	8.920.964
3	Banco Continental S.A.E.C.A.	8.721.560
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	5.831.694
5	Visión Banco S.A.E.C.A.	3.361.365
6	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	3.026.172
7	Banco GNB Paraguay S.A.	2.964.310
8	Banco Familiar S.A.E.C.A.	2.836.932
9	Banco Atlas S.A.	2.158.943
10	Banco Amambay S.A.	1.618.720
11	Banco Itapúa S.A.E.C.A	972.438
12	Citibank N.A.	809.544
13	BancoDo Brasil S.A.	752.722
14	Bancop S.A.	365.549
15	Banco de la Nación Argentina	339.507

Evolución de los Depósitos garantizados/Total de Depósitos

	Visión Banco S.A.E.C.A.				Sistema Financiero			
	Dic-11	Dic-12	Dic-13	Dic-14	Dic-11	Dic-12	Dic-13	Dic-14
Depósitos Garantizados (en millones de G.)	834.595	1.067.692	1.151.744	1.311.399	7.281.575	8.136.614	8.963.780	9.938.354
Total de Depósitos (en millones de G.)	2.299.257	2.706.786	3.361.365	3.780.545	38.665.227	43.222.125	53.680.386	61.117.997
Total de Depositantes	68.681	101.304	144.812	172.496	661.215	771.502	865.884	956.618
Depósitos Garantizados/Total de Depósitos (%)	36,30 %	39,45 %	34,26 %	34,69 %	18,83 %	18,83 %	16,70 %	16,26 %
Depósitos promedio por Depositante (en millones de G.)	33,48	26,72	23,21	21,92	58,48	56,02	61,99	63,89

Evolución de Depósitos promedio por depositante Ahorros y Depósitos del público (en porcentaje)

TIPOS	2011	2012	2013	2014
Ahorro a la Vista en Guaraníes	13,88%	14,64%	16,40%	16,47%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos(G. Eq.)	2,71%	2,95%	3,24%	3,29%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	44,32%	43,83%	42,29%	41,50%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Eq.)	4,64%	5,74%	5,07%	4,77%
Cuentas Corrientes Dólares (G. Eq)	6,19%	2,60%	3,16%	3,62%
Cuentas Corrientes Guaraníes	17,30%	19,92%	20,08%	18,65%
Cuentas Combinadas Guaranies	4,66%	2,85%	3,09%	3,70%
Cuentas Combinadas Dólares (G. Eq.)	0,70%	0,28%	0,20%	0,28%
Bonos Subordinados (G. Eq)	3,47%	3,88%	3,84%	5,10%
Otros	2,14%	3,30%	2,63%	2,63%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Evolución de Depósitos promedio por depositante

Ahorros y Depósitos del público (en millones de guaraníes)

TIPOS	2011	2012	2013	2014	Variación 2013/2014
Ahorro a la Vista en Guaraníes	311.904	404.997	551.955	636.729	57,22%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos(G. Eq.)	60.988	81.621	109.179	127.134	55,76%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	996.112	1.212.192	1.423.454	1.604.469	32,36%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Eq.)	104.314	158.813	170.590	184.363	16,09%
Cuentas Corrientes Dólares (G. Eq)	139.152	71.968	106.242	139.867	94,35%
Cuentas Corrientes Guaraníes	388.859	550.901	675.784	720.901	30,86%
Cuentas Combinadas Guaranies	104.672	78.719	103.927	142.917	81,55%
Cuentas Combinadas Dólares (G. Eq.)	15.628	7.844	6.659	10.831	38,08%
Bonos Subordinados (G. Eq)	78.043	107.187	129.400	197.244	84,02%
Otros	48.084	91.390	88.540	101.731	11,31%
Total	2.247.756	2.765.631	3.365.730	3.866.185	39,79%



Patrimonio neto

El Capital más los recursos de efectivo que componen el TIER I de capital creció un 12,02% equivalente a G. 36.788 millones, producto de la emisión de acciones ordinarias y preferidas y reservas de las utilidades del 2013. El componente de TIER II creció G. 100.537 millones producto de la emisión de Bonos Subordinados en gran parte y en menor proporción de las Reservas de Revalúo.

Patrimonio Efectivo 2014

Cuentas Patrimoniales	Val. Abs.	%
1 Capital Integrado	254.928	47.07%
2 Aportes no capitalizados	9.084	1.68%
Primas de Emisión	9.084	
A del Irrev. a Ctas. de Integ. de Capital	0	
3 Reserva Legal	78.939	14.57%
4 Utilidad del ejercicio	0	
5 Menos		
Particip. en Entid. Filiales	0	
6 Capital Principal (nivel 1)	342.952	
7 Capital Secundario	928	0.17%
8 Reserva de revalúo	18.795	3.47%
9 Reserva Facultativas	0	
10 Reservas Genéricas p/ Cart. y Conting.	0	
11 Otras Reservas	0	
12 Bonos Subordinados	178.964	33.04%
13 Resultados Acumulados	0	
14 Menos	0	
Cargos Diferidos Autorizados	0	
Deficit de Provisiones	0	
Reservas de Revaluo Capitalizadas (Res.2 Acta 3 del 31/01/12)		
15 Capital Complementario (nivel 2) (limitado al 100% del TIER1)	198.687	
16 PATRIMONIO EFECTIVO	541.639	100%



Patrimonio Efectivo 2013

Cuentas Patrimoniales		Val. Abs.	%
1	Capital Integrado	234.428	57.98%
2	Aportes no capitalizados	9.084	2.25%
	Primas de Emisión	9.084	
	A del Irrev. a Ctas. de Integ. de Capital	0	
3	Reserva Legal	62.651	15.50%
4	Utilidad del ejercicio	0	
5	Menos		
	Particip. en Entid. Filiales	0	
6	Capital Principal (nivel 1)	306.163	
7	Capital Secundario	928	0.23%
8	Reserva de Revaño	15.624	3.86%
9	Reserva Facultativas	0	
10	Reservas Genéricas p/ Cart. y Conting.	0	
11	Otras Reservas	0	
12	Bonos Subordinados	81.598	20.18%
13	Resultados Adecuados	0	
14	Menos	0	
	Cargos Diferidos Autorizados	0	
	Deficit de Provisiones	0	
	Reservas de Revaluo Capitalizadas (Res.2 Acta 3 del 31/01/12)		
15	Capital Complementario (nivel 2) limitado al 100% del TIER1	98.150	
16	Patrimonio efectivo	404.313	100%

Margen de crecimiento de activos

DATOS AL:	30 Dic. 14	
a.) control capital integrado - capital mínimo	254.928.255.298	
. Capital integrado	40.000.000.000	
. Capital Mínimo Exigido (Circular SB.SG.01/2009)	-	
. Superávit de Capital Mínimo	214.928.255.298	
B.) Capacidad de crecimiento estimativo de operaciones		
Conceptos		Montos
. Tier 1		342.951.716.959
. Activos y Contingentes Ponderados		3.543.440.266.690
. Relación Tier 1 /Activos y Contg. Ponderados		9,68%
(*) Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital		
. Activos y Contingentes necesarios para la Relación Mínima del 8 %		4.285.343.008.151
. (-) Activos y Contingentes Ponderados		3.543.440.266.690
. Crecimiento estimativo de Activos		741.902.741.461
DATO		
Conceptos		Montos
. Tier 1 + Tier 2		527.751.601.989
. Activos y Contingentes Ponderados		3.543.440.266.690
. Relación Tier 1 /Activos y Contg. Ponderados		14,89 %
(*) Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital		
. Activos y Contingentes necesarios para la Relación Mínima del 12 %		4.396.170.844.568
. (-) Activos y Contingentes Ponderados		3.543.440.266.690
. Crecimiento estimativo de Activos		852.730.577.878
TOTAL DEL ACTIVO -----	4.822.411.060.627	

Estado de resultado

El 2014 ha sido un año de crecimiento moderado del sector bancario, no obstante como Banco tuvimos un buen desempeño de nuestras carteras de préstamos y depósitos, producto de la estrategia de bancarización e inclusión financiera. En cuanto a la rentabilidad, Visión Banco registró importantes niveles de utilidad dentro del Sistema Bancario, manteniendo el 7mo lugar.

La estructura porcentual del estado de resultados refleja mejoras en el margen financiero, además de mayores ingresos por servicios apoyado por nuestra red de Centros de Atención al Cliente (Sucursales y Corresponsales No Bancarios), consolidando nuestra posición como el Banco de mayor cobertura del país.

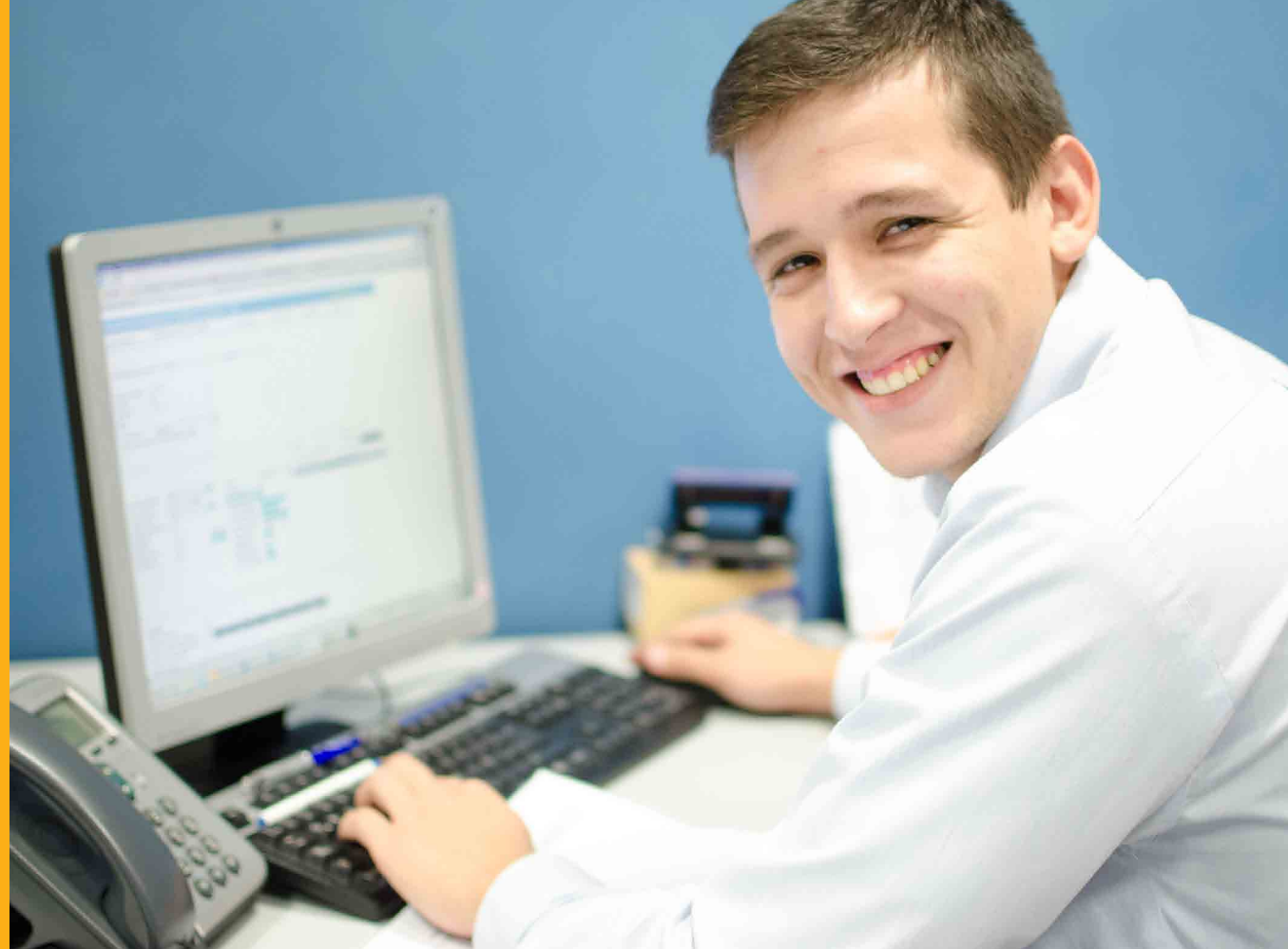
	2012		2013		2014	
Ganancias Financieras		100,00%		100,00%		100,00%
Pérdidas Financieras		-42,93%		-36,85%		-35,32%
Resultado antes de Provisiones		57,07%		63,15%		64,68%
Provisiones		-13,77%		-18,01%		-20,40%
Resultado después de Provisiones		43,30%		45,14%		44,28%
Resultado por Servicios		16,98%		18,94%		20,57%
Resultado Bruto		60,27%		64,08%		64,85%
Otras Ganancias operativas	15,35%		9,63%		7,40%	
Otras Pérdidas operativas	-63,77%		-62,48%		-59,90%	
Resultado Operativo Neto		11,86%		11,24%		12,34%
Resultados Extraordinarios		0,84%		2,07%		1,99%
Ganancias Extraordinarias	1,46%		2,34%		2,30%	
Pérdidas Extraordinarias	0,61%		0,27%		0,30%	
Ajuste de Resultados de Ejercicios Anteriores		-0,12%		-0,24%		-0,61%
Utilidad antes de Impuesto a la Renta		12,58%		13,07%		13,73%
Impuesto a la Renta		-1,23%		-1,36%		-1,69%
Utilidad después de Impuesto a la Renta		11,35%	11,72%		12,04%	



Riesgos Corporativos

Enfoque de gestión

La adecuada gestión del riesgo forma parte central de nuestro enfoque de gestión de desempeño económico. Es por ello, que nos aseguramos de conocer cada uno de los riesgos involucrados en nuestro tipo de negocio y de implementar mecanismos adecuados de control y minimización de éstos riesgos, tanto a nivel macroeconómico como microeconómico. Asimismo, abordamos los riesgos operacionales con altos estándares de gestión. Este modelo nos permite responder adecuadamente a la confianza depositada en nosotros por clientes y accionistas.



Riesgo macroeconómico

El riesgo macroeconómico se asocia a acciones, fondos, portafolios de inversión y es preocupación de los planificadores financieros, intermediarios de valores, y los inversores con horizontes de tiempo más largos. Algunas de las variables macroeconómicas que generan riesgo macro incluyen las tasas de desempleo, índices de precios, variables de política monetaria, las tasas de interés, tipos de cambio, las viviendas iniciadas, las exportaciones agrícolas, e incluso los precios de los commodities como el oro.

En este sentido, en el 2014 el PIB cerró con un crecimiento de alrededor del 4,0% con lo que el Paraguay supera el crecimiento promedio de la región, pero todavía por debajo del 6% o 7% necesario según analistas económicos para el despegue de la economía.

La agricultura continúa siendo el motor del crecimiento pero también se han destacado la producción de aceite, la ganadería y su cadena productiva (industrias cárnica y láctea).

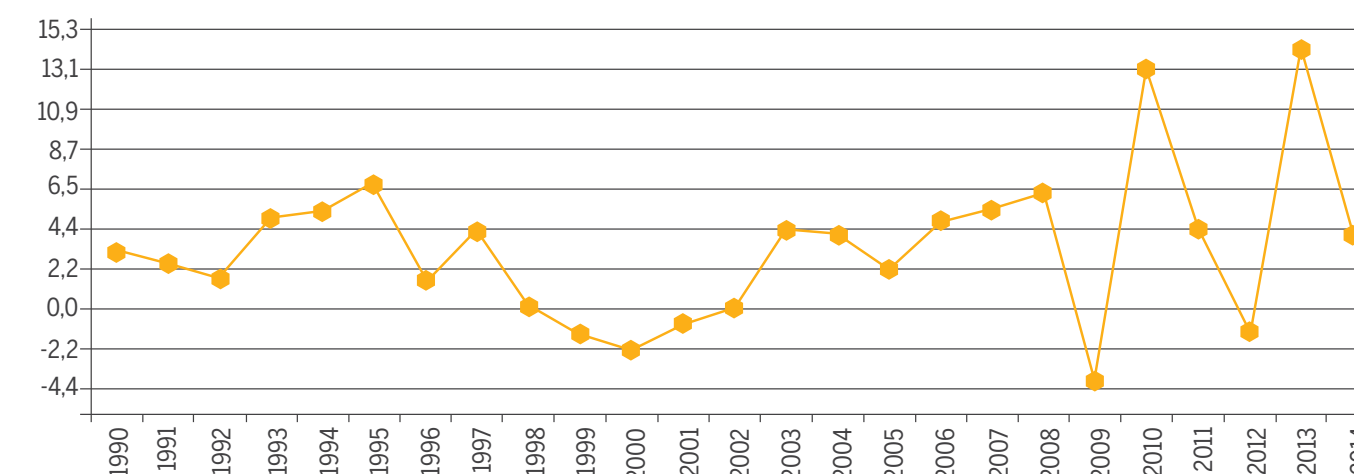
Desde hace varios años Paraguay mantiene niveles de inflación estables, como consecuencia de la adopción del esquema de metas de inflación por el Banco Central del Paraguay desde el 2011, el cual permite direccionar los esfuerzos de la política monetaria para mantener una inflación estable del 5% con una variación estimada en 2,5%.

El Banco Central incide sobre los niveles de inflación regulando el circulante de dinero en el mercado a través de las tasas de las Letras de Regulación Monetaria, cuando existen presiones el BCP aumenta las tasas retirando circulante del mercado. Así, tras un período de más de 12 meses de estabilidad y debido a la presencia de presiones inflacionarias a fines de 2013, el banco decidió reducir el impulso monetario aumentando la tasa de política monetaria, que pasó del 5,5% en diciembre de 2013 al 6,75% en febrero de 2014, nivel en que se mantuvo durante el resto del año.

Tras las intervenciones del Banco Central el 2014 cerró con una inflación anual del 4,2%, manteniéndose por debajo del centro del rango meta establecido del 5%, generando una condición macroeconómica favorable. En el rubro externo, se prevé un moderado superávit de la cuenta corriente, producto de la reducción de las exportaciones de soja y de energía eléctrica. Para 2015, se espera que el crecimiento económico sea similar al del año en curso.

Entre los mayores riesgos para el 2015 se encuentra la tendencia de los precios internacionales de los commodities más relevantes para la economía paraguaya que mantienen sus perspectivas a la baja, lo cual podría tener efectos sobre los términos de intercambio y consecuentemente sobre el tipo de cambio real.

Crecimiento interanual del PIB



Riesgo crediticio

Todas las operaciones de activo o préstamos representan un riesgo para las entidades financieras, debido a la posibilidad de sufrir pérdida parcial o total del importe otorgado, producto del incumplimiento del compromiso de pago asumido por el cliente; este comportamiento se ve reflejado directamente en los niveles de morosidad.

En el área de Riesgos realizamos la gestión, análisis y medición de las operaciones con la mayor objetividad posible, a fin de reducir el riesgo asumido; con este fin se mantiene un control y seguimiento permanente que se analiza en dos grandes grupos, la cartera consolidada de clientes como individual, caso a caso por cliente; estableciendo criterios y parámetros alineados a las recomendaciones de Basilea, lo que nos permiten ser líderes de mercado en esta práctica.

Abarcamos los distintos momentos del riesgo en el monitoreo de la cartera crediticia: en su originación, maduración, y cancelación o renovación.

Desarrollamos estrategias de mitigación que permiten mantener el perfil de riesgo dentro de los límites fijados.



En el año 2014 nos enfocamos en disminuir los riesgos implementando modelos de puntuaciones para la concesión de créditos. También en desarrollar tres ratios principales para el seguimiento del global de la cartera de créditos, estos ratios son:

Vencimiento versus cobro

Este ratio nos permite calcular las probabilidades de recupero en forma global y hasta nivel cliente; nos permite observar si existen debilidades en la concesión de los créditos o en la recuperación, ya sea por productos o tipos de clientes. Con el análisis de los datos históricos se pueden observar estacionalidades y realizar proyecciones de los recuperos por diferentes criterios. En el 2014 se mantuvieron los niveles en un promedio del 85% de recupero por mes de operaciones de más de una cuota; este promedio se encuentra por encima del año 2012. Hemos podido notar en el grafico la mejor recuperación de los créditos en el mes de desembolso.

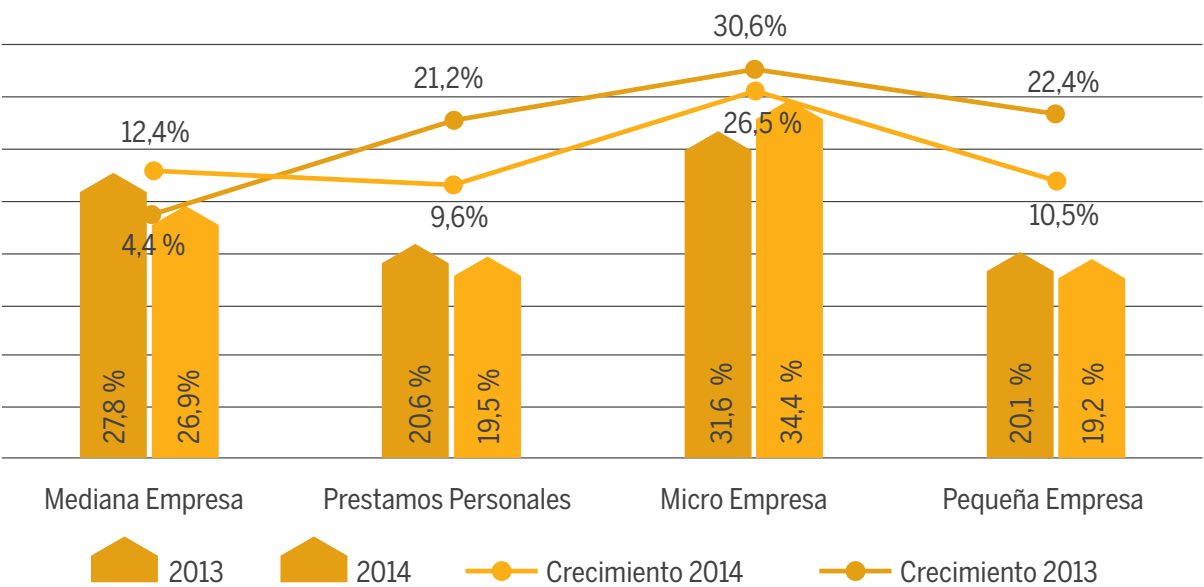
Análisis de cosecha

Esta técnica nos posibilita ver la tendencia de la mora, de acuerdo a los años de concesión; midiendo la efectividad de las políticas de nuestras políticas de crédito y la fuerza en la recuperación de los créditos. Los porcentajes obtenidos como resultado no coinciden con los porcentajes usuales de mora requeridos por el regulador; ya que la medición se realiza sobre el 100% desembolsado y no sobre el saldo, con esto se pretende obtener el porcentaje de los créditos que caen en mora mayor a 30 días. En el 2014 debido a los cambios principalmente, en los criterios para la concesión de los créditos “AL TOQUE”, se observó una menor tendencia de la morosidad en este producto; esto también se ve favorecido por el fortalecimiento de la gestión de cobranzas, que se enfocó en forma masiva a los clientes con estos productos.

Curva de mora

Esta técnica surge del resultado del análisis de cosecha y muestra la mora de acuerdo a la maduración de los créditos y al paso del tiempo. El resultado obtenido es un ratio muy sensible en donde de acuerdo al comportamiento global de las curvas sirve como alerta preventiva de un aumento de la morosidad de la cartera de préstamos.

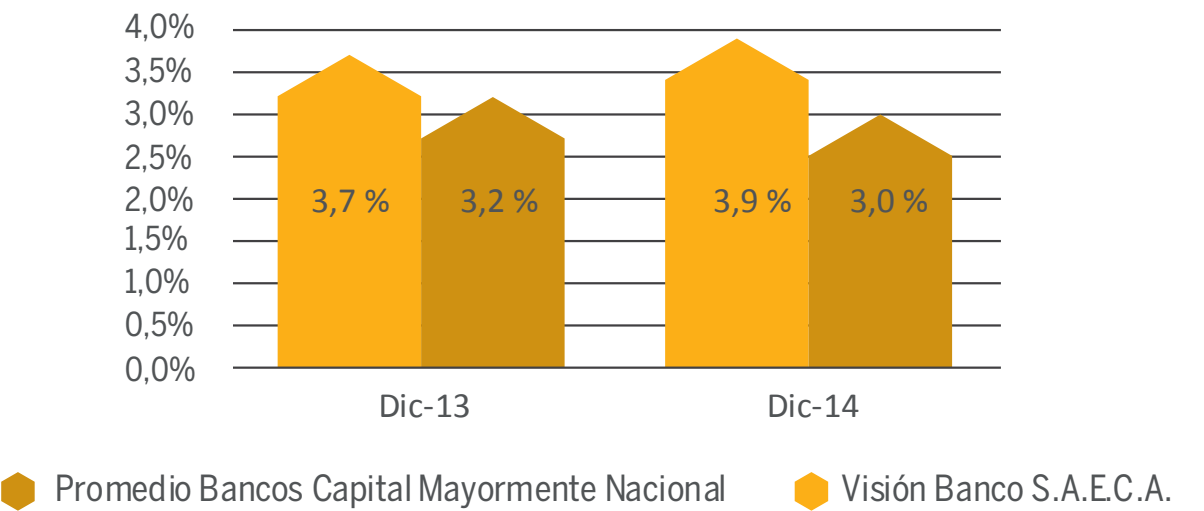
Perfil Económico del Cliente



Calidad de Cartera

En el 2014 al comparar la cartera vencida en moneda nacional de los Bancos de Capital Mayormente Nacional se observa que Visión Banco se encuentra por debajo del promedio; cabe mencionar que el promedio de los Bancos de Capital Mayormente Nacional aumento un 0,2% mientras el de Visión se redujo en la misma proporción.

Cartera Moneda Nacional Vencida sobre el Total





Distribución de la cartera por rangos de desembolso

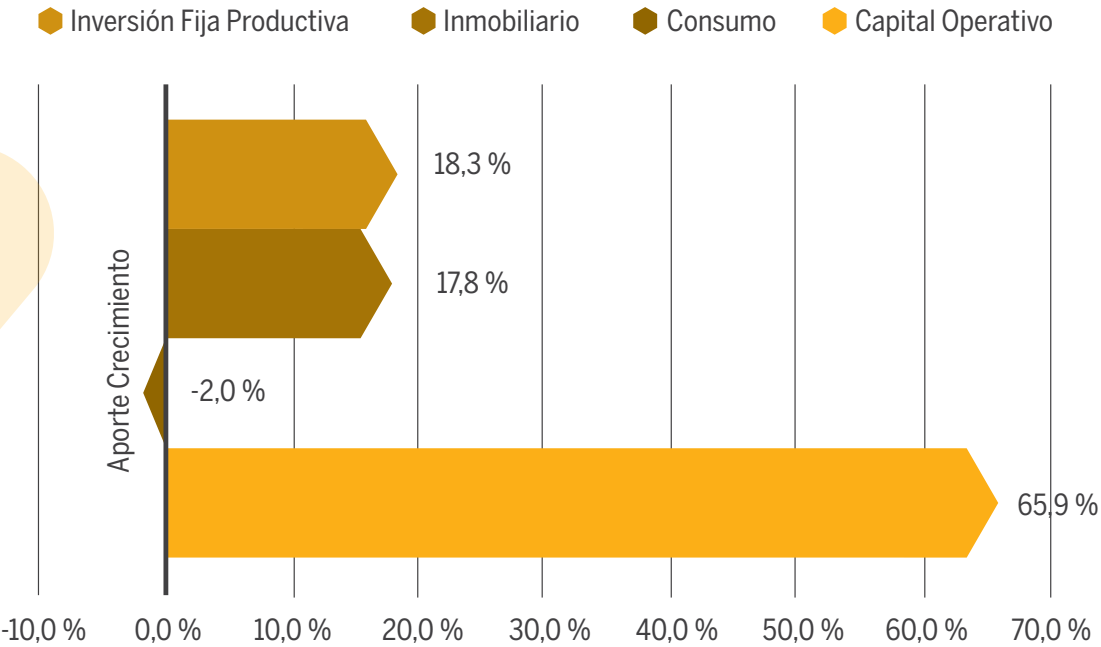
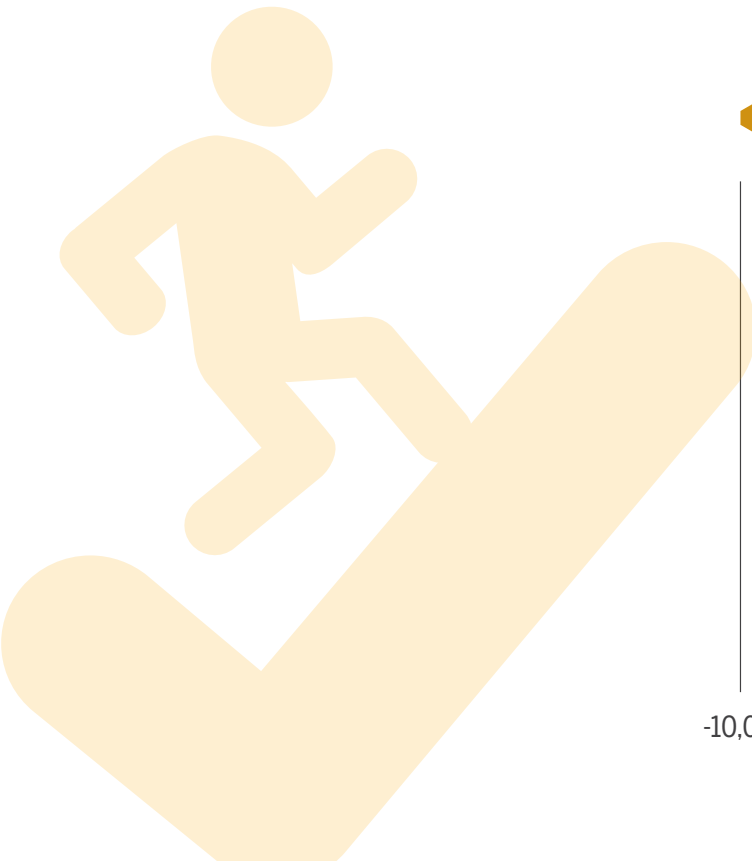
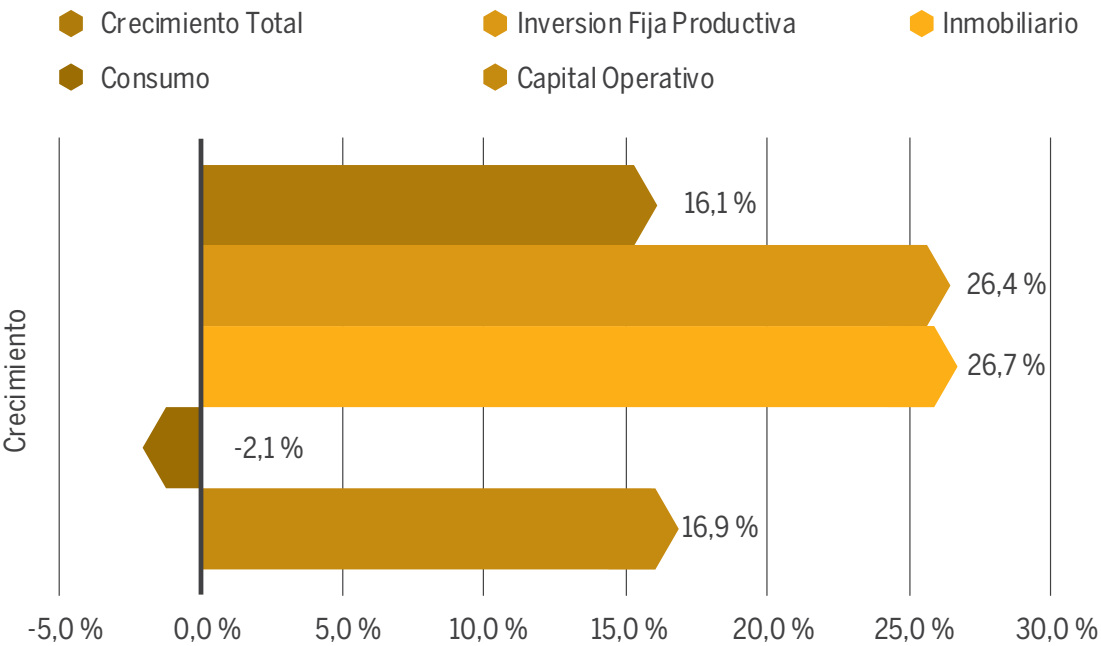
Durante el 2014 hemos buscado activamente mantener la diversificación y atomización de los montos de crédito, generando un crecimiento vertical con el cliente, resultando en cambios en la participación en la cantidad de clientes principalmente en desembolsos menores a 15.000.000.

Rangos	Riesgo		Cant. Clientes	
	Dic-13	Dic-14	Dic-13	Dic-14
Hasta 2.500.000	4,7%	2,7%	49,5%	41,3%
2.500.001 a 5.000.000	4,4%	3,4%	20,3%	22,9%
5.000.001 a 15.000.000	7,9%	7,0%	14,2%	19,1%
15.000.001 a 50.000.000	19,2%	17,5%	9,6%	12,9%
50.000.001 a 120.000.000	23,8%	24,0%	4,4%	6,5%
120.000.001 a 250.000.000	19,0%	20,0%	1,4%	2,2%
250.000.001 a 500.000.000	11,7%	13,6%	0,5%	0,8%
500.000.001 a +	9,3%	11,7%	0,1%	0,3%

Destinos de créditos y crecimiento de cartera

A diciembre 2014 el crecimiento interanual de la cartera de créditos tuvo un aumento del 16,9%, los créditos con destinos Inmobiliarios fueron los de mayor crecimiento con un 26,7% con relación al 2013; aportando un 17,8% al crecimiento total.

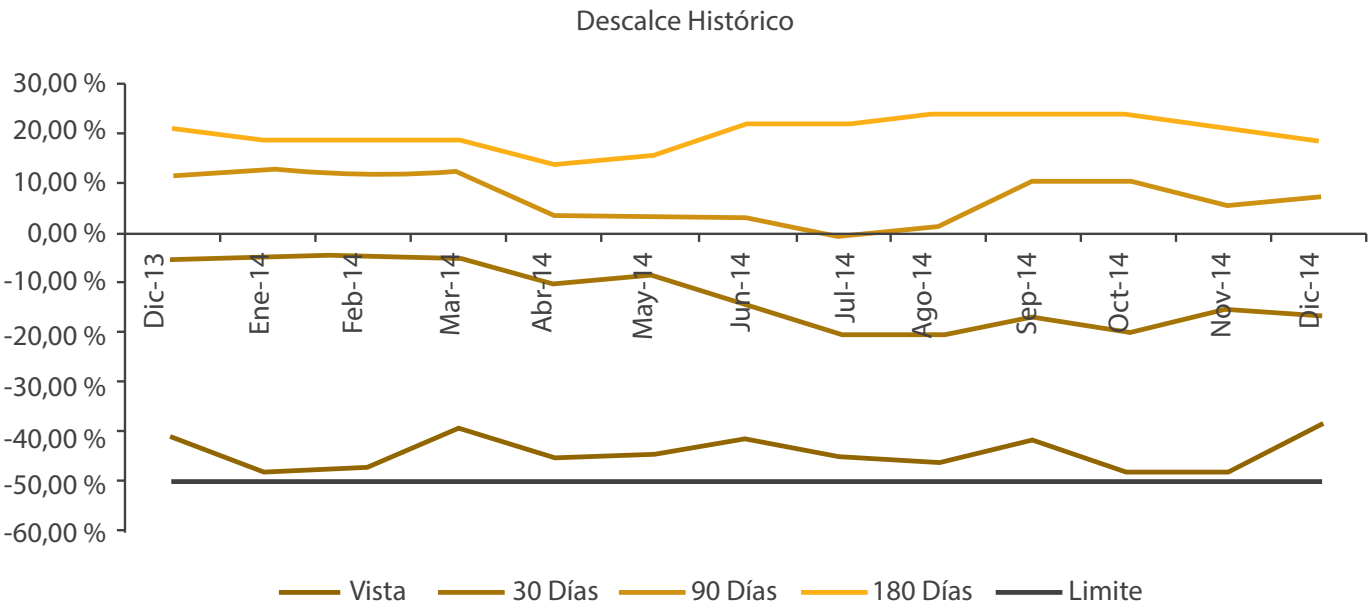
El destino Capital Operativo fue el mayor aportante al crecimiento global de la cartera con un 65,9% de aporte y un crecimiento interanual del 16,9%.





Riesgo de liquidez

Nos apoyamos en una política conservadora de liquidez, con una cobertura de pasivos exigibles del 50% de manera constante en ambas monedas. Apostamos a una gestión proactiva buscando en todo momento tomar ventaja de los pasivos excedentes a través de su inversión en Letras de Regulación Monetaria y Bonos del Tesoro. Actualmente, utilizamos métodos de medición de riesgo que prestan especial atención a las volatilidades y la diversificación de las fuentes de financiamiento, así como metodologías tradicionales. Además, contamos con un plan de emergencia de fondeo que busca prever los escenarios de estrés de liquidez. Abajo, se puede observar la evolución de este indicador para el 2014.



En relación a la cobertura de activos sobre pasivos a la vista, continuamos consolidando un perfil de riesgo moderado al tiempo que buscamos permanecer por encima de la media del sistema financiero. A mediados del 2012, en el Banco Central de Paraguay está en estudio la utilización de un ratio mínimo de liquidez que el Banco sigue cumpliendo con holgura.



Abajo, se muestran los valores al 31 de diciembre de 2014

Calce	Calce al Cierre en Millones de Guaraníes						
Descripción	Vista	30 Días	90 Días	180 Días	1 Año	3 Años	"+" 3 Años
Activos ML	814.963,21	424.469,33	509.570,12	512.538,60	553.223,21	657.404,60	266.351,09
Pasivos ML	1.290.495,77	125.376,01	145.766,65	337.576,67	572.597,81	931.544,11	80.407,21
Descalce ML	- 475.532,56	299.093,32	363.803,47	174.961,93	- 19.374,60	- 274.139,51	185.943,88
Calce ML	63 %	339 %	350 %	152 %	97 %	71 %	
Activos ME	193.559,20	57.077,98	107.822,94	194.265,56	122.652,71	221.499,04	39.112,08
Pasivos ME	350.172,75	22.406,63	26.245,67	81.245,54	86.509,49	291.144,46	23.539,39
Descalce ME	- 156.613,55	34.671,35	81.577,27	113.020,02	36.143,22	-69.645,43	15.572,69
Calce ME	55 %	255 %	411 %	239 %	142 %	76 %	
Descalce Total	- 632.146,11	333.764,67	445.380,74	287.981,95	16.768,62	-343.784,94	201.516,57
Calce Acumulado	- 632.146,11	- 298.381,44	146.999,30	434.981,25	451.749,88	107.964,94	309.481,51
Activos Negociables							
Descalce Acumulado	- 632.146,11	- 298.381,44	146.999,30	434.981,25	451.749,88	107.964,94	309.481,51
Pasivo Acumulado	1.640.668,52	1.788.451,16	1.960.463,48	2.379.285,69	3.038.392,99	4.261.081,56	4.365.028,17
Descalce Total Acum./Pasivo Acum.	-38,53 %	-16,68 %	7,50 %	18,28 %	14,87 %	2,53 %	7,09 %
Mes anterior	-48,16 %	-15,54 %	5,53 %	21,05 %	15,21 %	2,54 %	6,97 %

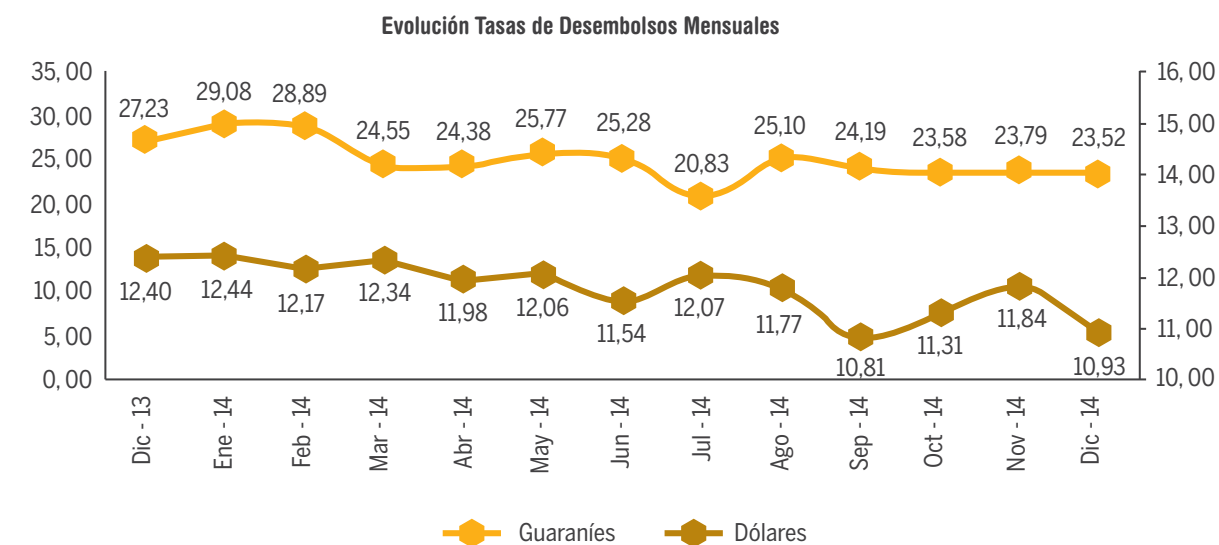
Adicionalmente el Banco Central del Paraguay informó que al realizar las pruebas de estrés sobre el sistema financiero, se observó que los activos líquidos podían hacer frente a un drenaje de liquidez elevado durante 5 días, antes de verse en la necesidad de iniciar la realización de sus activos menos líquidos.



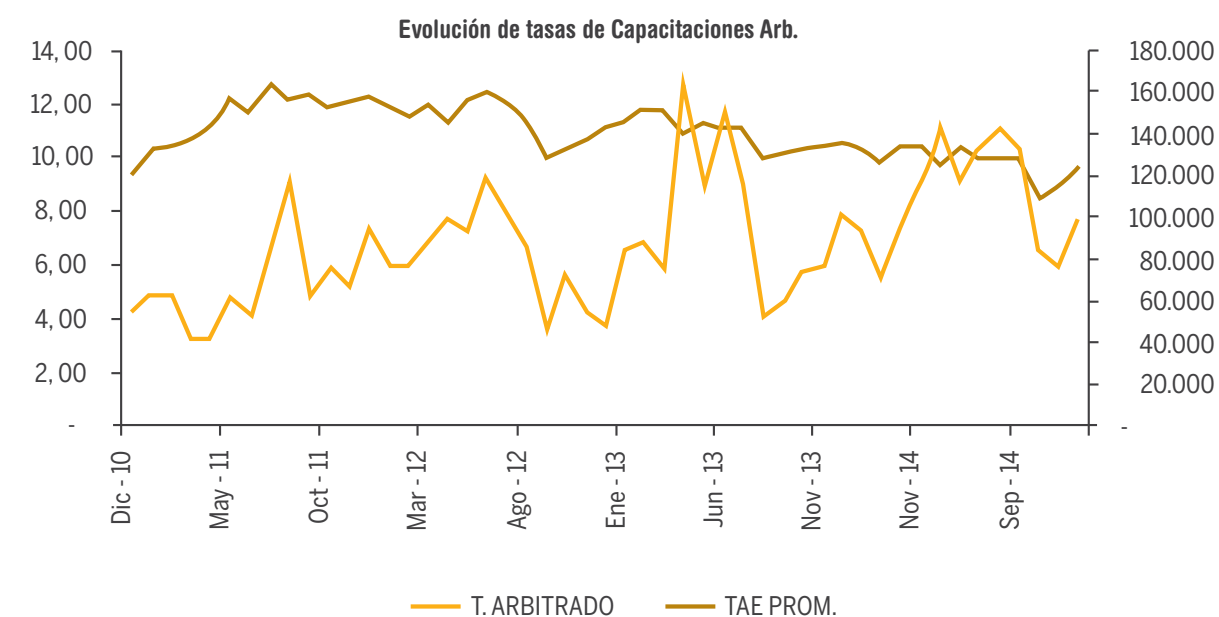
Riesgo de tasas de interés

En relación al riesgo de tasas de interés, buscamos de manera constante el ajuste gradual y dinámico a las condiciones del mercado maximizando las ventajas competitivas con foco en los segmentos meta. Esto, es posible mediante la diversificación de las fuentes de financiamiento, que hoy en día ofrece con varios instrumentos de inversión y de ahorro.

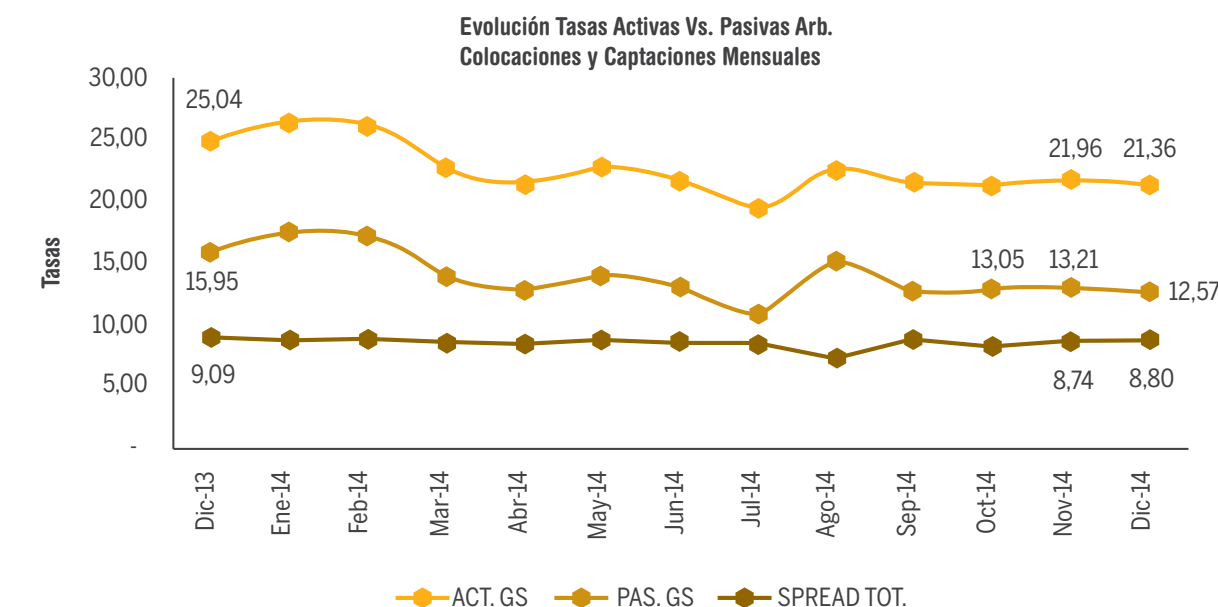
La excesiva liquidez del mercado durante todo el 2014 obligo al Comité de Activos y Pasivos a monitorear las tasas pasivas de manera constante, al mismo tiempo que sintió la presión del mercado por precios más bajos.



Las tasas pasivas iniciaron el 2014 con un promedio de 9,00% con tendencia general al alza, que cierra en diciembre con una tasa cercana a los 9,58%.



Estos movimientos opuestos y desfavorables en las tasas de interés, llevaron al estrechamiento del margen financiero que se situó entre 15.95% en enero y 12,57% en diciembre 2014.



El mayor riesgo de tasas de interés que enfrentamos es el riesgo de repacto como producto de la competencia en el segmento meta. En el último año, pudimos observar una carrera descendente de las tasas de interés ante lo cual el Comité de Activos y Pasivos estuvo vigilante y dinámico.

Hacia finales del 2014 hemos observado en el mercado tasas pasivas menores a las observadas en periodos anteriores como consecuencia de un exceso de liquidez del sistema financiero en moneda local y una menor demanda del mercado de créditos. Este exceso no se ha traducido inicialmente en tasas activas más bajas sino en un menor ritmo de crecimiento del crédito en sector privado.

Se espera que este escenario se revierta en la medida en que el gasto del gobierno recupere el dinamismo a través de las inversiones en infraestructura y la ejecución presupuestaria. No existen elementos que nos permitan afirmar que el mercado estaría dispuesto a endeudarse a tasas de interés más altas, sin embargo, las previsiones de crecimiento nos hablan de perspectivas favorables para el consumo y la inversión, cuya materialización empujarían la demanda de crédito para algunos sectores y con ello las tasas de interés.



Riesgo operacional

Cultura organizacional y control interno

En el año 2014 dimos continuidad a los esfuerzos por mejorar los controles internos en los procesos relacionados a productos masivos y consolidamos la implementación de mecanismos de prevención de fraudes en esos productos.

En ese sentido logramos que el 100% de los Centros de Atención al Cliente cuenten con el dis-



positivo que “captura huellas dactilares” de clientes que desean acceder a productos “Al Toque”, modificando los procesos y ajustándolos a fin de que ese “elemento de control adicional” fortalezca los mismos y desaliente la ejecución de hechos de fraude.

Esta innovadora herramienta nos permitió disminuir prácticamente a “0” los índices de casos de fraude reportados, por lo que representa un hito positivo en la gestión del Riesgo Operacional de la organización. El desafío es seguir incorporando estos mecanismos de seguridad en los diversos procesos de comercialización del Banco.

Otro hecho significativo representó el diseño, desarrollo e implementación de “señales de alertas” con diferentes enfoques, lo que permitió el tratamiento “preventivo” y “proactivo” de posibles hechos que podrían llegar a afectar a la organización.

Se diseñaron y están siendo gestionadas desde el área de Riesgo Operacional “alertas” que permiten proteger a los clientes y a la organización de hechos de fraude externo o interno, así como otras que permiten la detección de errores operativos o fallas de sistemas.

Destacamos igualmente que en los últimos tres años de gestión interna, hemos venido implementando la metodología y herramientas que nos dan la tranquilidad de presentar un altísimo porcentaje de cumplimiento de la Resolución 4, Acta N° 67 de fecha 27 de diciembre de 2012 de la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay que “REGLAMENTA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL”, cuya vigencia rige desde el 1 de julio del año en curso.

Análisis de procesos críticos

Para conocer la exposición de riesgos de nuestros procesos necesitamos conocerlos profundamente y bajo esa premisa, ampliamos la cobertura de procesos analizados y sugerimos estrategias de mitigación que permitieron minimizar el impacto de potenciales riesgos identificados.

Sin perder de vista que la gestión de “riesgo operacional” es transversal a toda la organización por estar ligada íntimamente con la ejecución de “procesos”, independientemente al área en que se ejecuten o si impactan interna o externamente a la organización, hemos trabajado en equipo con las áreas de “Negocios” e “Innovación y Mejora Continua”, a fin de colaborar con la definición de nuevos procesos seguros, ágiles y orientados a la satisfacción de nuestros clientes.

Hemos impulsado la creación de estructuras de control que permitieron la identificación “preventiva” de hechos que pudieron haber generado pérdidas para la organización y acompañado con capacitación permanente a los colaboradores a fin de concienciar sobre el compromiso del control responsable de las transacciones que se procesan.

Riesgo de tipo de cambio

En cuanto al riesgo cambiario, buscamos la menor exposición posible manteniendo un descalce estrecho de activos y pasivos en moneda extranjera que a la vez nos permite atender la demanda del mercado de divisas de nuestros clientes. Es nuestra política evitar la especulación.

Los activos externos netos del Banco Central aumentaron 78,5% desde 2009 hasta junio de 2014. Esto se debe al mayor ingreso de divisas, motivado por el incremento de las exportaciones de productos agrícolas, de las remesas del exterior y de los ingresos de binacionales.

El incremento de los activos externos condujo a un aumento de liquidez en el mercado monetario. Este efecto fue parcialmente esterilizado con las ventas compensatorias programadas de divisas realizadas por el Banco Central, éste realiza ventas compensatorias programadas en contrapartida de las compras de divisas que en términos netos realiza del Ministerio de Hacienda. Las compras netas a junio de 2014 totalizaron 448,6 millones de dólares. El sistema financiero es informado previamente por el Banco Central a través de un comunicado de prensa. Desde el 3 de junio hasta el 30 de junio de 2014, cierre estadístico de este informe, el programa de ventas es de 2 millones de dólares diarios.



En relación al mercado de crédito en moneda extranjera, el cambio de política en los Estados Unidos expone al mercado de créditos a tasas superiores a las observadas anteriormente.

Metas 2015

Activos totales	5.912KKK
Préstamos y tarjetas de crédito	4.316KKK
Depósitos del Público	4.306KKK
Utilidad Bruta	118.148KK
Patrimonio Neto	531.879KK
Mora mayor a 30 días	4%
Mora mayor a 60 días	3%
Cobertura de provisiones sobre mora > 30 días	100%



Indicadores GRI

Número	Indicador	Cumplimiento	Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio
1	Estrategia y Análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	8, 9	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	20, 21, 39, 205 -215	
2	Perfil de la Organización		
2.1	Nombre de la organización	10	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	22, 23, 24	
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	19, 21	
2.4	Localización de la sede principal de la organización	230	
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Visión Banco sólo opera en Paraguay	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	12	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	21	
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: Número de empleados, Número de operaciones, Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público), Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado), Cantidad de productos o servicios prestados	20, 22, 23, 24, 125, 199, 204	
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado)	En el 2014 no se produjeron cambios significativos	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	110	
3	Parámetros del Reporte		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	10, 11	
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	10, 11	
3.3	Ciclo de presentación de memorias	10, 11	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	230	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: Determinación de la materialidad, Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria, Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria	10, 11	

3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	11	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	No existen limitaciones en el alcance ni cobertura de la memoria	
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 entre organizaciones.	No se han presentado ninguna de estas situaciones	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria. Explica los motivos por los que se ha decidido no aplicar los Protocolos de Indicadores del GRI, o las discrepancias con respecto a los mismos.	La recopliación de indicadores se ha realizado en base a los parámetros establecidos por el GRI3	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos,- naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No se han realizado reexpresiones en relación a la memoria anterior	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	El alcance, la cobertura y métodos de valoración se han mantenido constantes	
3.12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria	4, 5	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	Para esta Memoria, Visión Banco no ha recurrido a la verificación externa de la información	
4	Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos De Interés		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	25, 26, 27, 28, 29, 30	
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 Visión Banco no ocupa un cargo ejecutivo.	
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Visión Banco no cuenta con una estructura directiva unitaria. Gobierno Corporativo	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	36, 37	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	130	PG 6
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	27	PG 10
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	12, 13, 59, 105, 109, 110, 151	
4.9	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	18, 27, 109, 112	PG 10

4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	18, 45, 46	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	109, 111	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	32, 33, 38, 39, 44, 50, 51, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 167	PG 1-5-7-8 ODM 1-27
	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: <ul style="list-style-type: none">• Esté presente en los órganos de gobierno• Participe en proyectos o comités• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios• Tenga consideraciones estratégicas	32, 33, 44	ODM 8
4.13			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	34, 35	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	10, 11, 34, 35	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	34, 35, 36, 37	
		Visión Banco no ha realizado consultas específicas sobre intereses y expectativas de sus públicos de interés en relación a la Memoria. Se prevé realizar este proceso en el 2015	
4.17	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		

Dimensión Económica				
Apectos	Indicador	Descripción	Cumplimiento	Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio
	DMA	Enfoque de gestión económica	38, 39, 59, 133	
		Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		
	EC1		180 - 184	
Desempeño Económico		Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	En la agenda del Comité de Gestión de Riesgos se ha incorporado el análisis de riesgos y oportunidades socioambientales para el 2015	
	EC2			
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Visión Banco realiza aportes a la Caja de Jubilaciones Bancaria para asegurar un fondo jubilatorio para los empleados	PG 1
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Visión Banco no percibe ayudas financieras del gobierno	
		Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	131	PG 6
Presencia en el Mercado	EC5			
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	95, 97, 178, 179, 183, 184	

Presencia en el Mercado	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	El 100% de los cargos alta gerencia están ocupados por profesionales paraguayos	PG 6
		Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	21, 137, 138, 139, 141, 142, 149	
Impactos Económicos Indirectos	EC8			
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	169, 180, 181, 182	
Dimensión Ambiental				
Apectos	Indicador	Descripción	Cumplimiento	Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio
	DMA	Enfoque de gestión ambiental	156	
	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	163 - 164	
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	161 - 163	ODM 8
	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	164	PG 8
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	156	
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	157	PG 8-9 ODM 7
Materiales		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	169 - 171	PG 8-9 ODM 7
	EN6			
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	159 - 165	PG 8-9 ODM 7
	EN8	Captación total de agua por fuentes	164	
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	El uso del agua en Visión Banco no afecta significativamente ninguna fuente de agua	
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Visión Banco no cuenta con un proceso de reciclado de agua	
		Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	Ninguna sucursal de Visión Banco opera en espacios naturales protegidos ni en terrenos adyacentes a los mismos	
Biodiversidad		Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	Ninguna sucursal de Visión Banco opera en espacios naturales protegidos ni en terrenos adyacentes a los mismos	
	EN11			
	EN12			
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Ninguna área protegida ha sido afectada por las operaciones de Visión Banco	PG 8-9 ODM 7

Biodiversidad	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No se han identificado impactos de las operaciones del banco sobre la biodiversidad	
	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Ninguna área protegida ha sido afectada por las operaciones de Visión Banco	
	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	157	PG 7-8 ODM 7
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	157	
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	157 - 160, 165	PG 7-8 ODM 7
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	157	PG 7-8 ODM 7
	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	En nuestra medición de huella de carbono no se han identificado emisiones significativas de NO/SO	
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Todas las sucursales de Visión Banco realizan sus vertidos de aguas a través de los sistemas establecidos por el Estado (Alcantarillado y desagüe cloacal)	
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	161 - 163	
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	N/A	
Productos y Servicios	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	151	
	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	N/A	
	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	156 - 163	PG 7-8 ODM 7
	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Las operaciones de Visión Banco consisten en provisión de servicios, por lo cual no contamos con materiales que podrían ser recuperados	
	EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Cumplimiento de la normativa ambiental. Durante el 2014, Visión Banco no registró incidentes, multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	PG 7-8
Transporte	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	157	PG 7-8 ODM 7
General	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	172	PG 7-8 ODM 7

Dimensión Social				
Prácticas Laborales y Trabajo Digno				
Apectos	Indicador	Descripción	Cumplimiento	Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio
Empleo	DMA	Enfoque de gestión social	105	
	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	125, 126, 127	
	LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	126, 127	PG 6 ODM 3
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	130, 131, 132	PG 6
	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Visión Banco no ha suscrito convenios colectivos con su colaboradores ni con otras organizaciones de empleadores	
Relaciones Empresa / Trabajadores	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Visión Banco cumple con las normas establecidas en el Código Laboral para los tiempos de preaviso en todos los casos de desvinculación	
Salud y Seguridad en el Trabajo	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	102	PG 1
	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	No se han registrado enfermedades profesionales ni víctimas mortales	
	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	122, 123	
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicato	Visión Banco no cuenta con un Sindicato de trabajadores	
	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	118	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	114, 115, 116, 117	
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	El 100% de los colaboradores participaron del proceso de evaluación del desempeño en el 2014	
	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	125, 126, 127, 128, 129	PG 1-6

Derechos Humanos				
Apectos	Indicador	Descripción	Cumplimiento	Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio
Prácticas de Inversión y Abastecimiento	HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Todos nuestros proveedores están comprometidos con su adhesión a nuestro Código de Conducta, que incluye aspectos relacionados a los Derechos Humanos	PG 1-2
		Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	El 10% de los colaboradores fue capacitado en código de ética y aspectos de Derechos Humanos durante el 2014	PG 1-2
No Discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	En el año 2014 no se identificaron incidentes de discriminación	PG 1-2-6
			No se identificaron actividades de la compañía que pudieran poner en riesgo la libertad de asociación. Los colaboradores de Visión Banco tienen constituida una Asociación de Empleados	PG 1-2-3
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos		
Explotación Infantil	HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	No se han identificado proveedores ni operaciones que conlleven un riesgo de explotación infantil.	PG 1-2-5
Trabajos Forzados	HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	No se han identificado proveedores ni operaciones que conlleven un riesgo de trabajo forzado	PG 1-2-4
Prácticas de Seguridad	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	103	
Derechos de los Indígenas	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No se han identificado incidentes de violaciones de derechos de los indígenas	PG 1-2-6
Medidas Correctivas	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	110	

Sociedad				
Apectos	Indicador	Descripción	Cumplimiento	Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio
Comunidades Locales	DMA	Enfoque de Gestión con la Comunidad	133	
	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo ntrada, operación y salida de la empresa.	70, 85 - 87	PG 2
	FS13 (Suplemento financiero)	Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económica-mente	21, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 74, 78	
			Nuestra Casa Matriz ha sido edificada con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad. Estos criterios están siendo implementados gradualmente en las demás sucursales	
Corrupción	FS14 (Suplemento financiero)	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas		
	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	EL 100% de nuestras unidades de negocios son analizadas con respecto a riesgos de corrupción	PG 10
	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	El 10% de los colaboradores fue capacitado en código de ética y aspectos de Derechos Humanos durante el 2014	
	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	No se han identificado incidentes de corrupción en el 2014	PG 10
Política Pública	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”	149	PG 1-10
	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Visión Banco no realiza aportes a partidos políticos	
Comportamiento de Competencia Desleal	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	En el 2014 no se han registrado acciones legales por 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	En el 2014 no se han recibido sanciones por incumplimiento de leyes y regulaciones	PG 1-10

Responsabilidad sobre productos				
Apectos	Indicador	Descripción	Cumplimiento	Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio
Etiquetado de Productos y Servicios	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidente	No se han registrado incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal ni de los códigos voluntarios	PG 2-10
			Los servicios financieros no están sujetos a etiquetado de productos. Sin embargo, en los contratos de servicios incluimos información clara y transparente sobre las condiciones de uso del servicio. Asimismo en todas las sucursales distribuimos materiales informativos sobre los cuidados y precauciones necesarios para el uso de instrumentos financieros	PG 2-10
	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos		
	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 2014 no se han registrado incidentes de incumplimientos de regulación ni de códigos voluntarios	PG 2-10
Comunicaciones de Marketing	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93	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 del tipo de resultado de dichos incidentes	En el 2014 no se han registrado incidentes de este tipo	PG 2-10
Privacidad del Cliente	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de cliente	En el 2014 no se han registrado reclamos de este tipo	
Etiquetado de Productos y Servicios	PR9	Coste 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 2014 no se han registrado incidentes de este tipo	
	FS15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 109	
	FS16	Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación financiera según el tipo de beneficiario	62 - 169	

Suplemento Financiero				
Impacto de Productos y Servicios				
Apectos	Indicador	Descripción	Cumplimiento	Principios del Pacto Global y Objetivos de Desarrollo del Milenio
Cartera de Productos	FS1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio	156, 157, 158, 161	PG 8 ODM 7
	FS2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	156, 157, 158, 160, 171	PG 8 ODM 7
	FS3	Procesos para monitorizar la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones	171	
	FS4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	157, 158, 159, 171	
	FS5	Interacciones con clientes/sociedades participadas /socios empresariales en relación a los riesgos y oportunidades medioambientales y sociales	171, 174, 175	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	191	
	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	62 - 69	
Auditoría	FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	157, 171	
Activismo Accionarioal	FS11	Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos	171	

Responsable

Lic. Darío Colmán
dcolman@visionbanco.com
Visión Banco S.A.E.C.A.
Casa Matriz (Avda. Santa Teresa 3088 c/ Concejal Vargas)
595 21 414 3000
www.visionbanco.com

Coordinación y edición de contenidos

Lic. Verónica Teme
Lic. Anahi Britez
Equipo de Responsabilidad Social

Apoyo Técnico

Equipo de Marketing

Asesoría

Mónica Alonso Aftyka

Diseño

Ilse Sirvent

Diagramación

Eduardo Franco, Jorge Dentice y Guille Rodríguez

Fotografías

Cristian Espósito
Elton Núñez

Fotografías de actividades, programas y productos

Archivo de Visión Banco

Impresión

AGR

En CD y pendrive

Memoria en archivo digital
Documentación legal
Reseña histórica
Relaciones institucionales
Evaluación Social de Microfinanza Rating
Calificación feller Rate y Standard & Poor´s

