


Memoria de Sostenibilidad

VISION Banco 2018



Somos un banco paraguayo que se siente orgulloso de su cultura.
El poyvi nace de la reutilización de los trozos de telas y encarna,
con su infinitud de tramas y colores, la riqueza cultural de nuestro país.



Perfil de la Memoria



Presentación

Presentamos nuestra décimo tercera Memoria de Sostenibilidad donde mantuvimos la transparencia y rendición de cuentas como una buena práctica inherente a nuestra gestión y compromiso con nuestros grupos de interés.

A través de este reporte integrado de gestión, rendimos cuentas de nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Creemos que la sostenibilidad a mediano y largo plazo, además de los resultados económicos anuales, requiere una gestión con buenas prácticas para agregar valor social y ambiental.

Para consolidar nuestra información institucional bajo un estándar y parámetros de nivel mundial, al igual que las memorias de años anteriores, ésta se rige por el estándar Global Reporting Initiative (GRI), la guía de sostenibilidad más reconocida a nivel global, ratificando, una vez más, nuestro compromiso con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Los invitamos a recorrer las páginas de esta Memoria y conocer más sobre el desempeño del banco que busca siempre resultados en una triple línea: económico, social y ambiental, conscientes del compromiso con el desarrollo sostenible del país y las generaciones futuras.

Perfil de la Memoria

- 08 | Carta del Presidente
- 12 | Acerca de esta Memoria
- 20 | Así somos
- 37 | Transparencia y Rendición de Cuentas
- 44 | Sostenibilidad

Desempeño Económico

- 58 | Negocios
- 88 | Proveedores

Desempeño Social

- 100 | Colaboradores
- 122 | Comunidad

Desempeño Ambiental

- 136 | Gestión Ambiental

Resultados Financieros

- 158 | Finanzas
- 186 | Riesgos

Estimados accionistas clientes y amigos

En el año 2018, la economía paraguaya tuvo nuevamente un crecimiento superior a la región latinoamericana y mantuvo sus sólidos fundamentos macroeconómicos. Los indicadores locales se mantuvieron estables en un entorno de ralentización de las economías vecinas y a nivel global.

El primer semestre presentó una menor dinámica en los sectores de comercio y consumo, a raíz de la merma de compras de turistas provenientes de países vecinos y la incertidumbre generada por las elecciones nacionales, variables que afectaron las expectativas de los agentes económicos.

Conviene señalar que en el sector financiero en general y los bancos en particular, la competencia es cada vez mayor, pues se incrementan las ofertas de entidades no reguladas; así como el financiamiento ofrecido por los comercios, situaciones que se suman al crecimiento gradual de los niveles de morosidad que experimentamos en los últimos años.

En este escenario desafiante, de incertidumbres y riesgos, hemos fortalecido nuestra gestión para alcanzar las metas establecidas en nuestros planes estratégicos y lograr así resultados satisfactorios.

Consolidamos iniciativas orientadas a una gestión eficiente de los recursos y activos del banco, incrementando la productividad y mejorando nuestro desempeño financiero.

Fortalecimos nuestro modelo de gestión integral de riesgos, a los cuales esta expuesta la entidad y la interrelación de los mismos, lo que dio como resultado una mayor efectividad en su gestión.

Mejoramos la gestión del riesgo del crédito y financiero, en tanto que seguimos trabajando en la implementación de sistemas informáticos para la gestión del riesgo operacional.

El 2018 fue un año positivo ya que hemos logrado un crecimiento de las carteras activa y pasiva, un incremento importante del número de clientes, lo cual refleja su satisfacción con los productos y servicios que brindamos.

Este crecimiento se concretó manteniendo el foco en los clientes de buen perfil crediticio, lo que se tradujo en una mejora en los indicadores de calidad de la cartera. Podemos destacar en este sentido, que somos una de las entidades de menor volumen de re negociación de deudas, por debajo de la media del sistema bancario al cierre del 2018.



Humberto Camperchioli
Presidente

Otro avance significativo fue la implementación de diversas iniciativas tendientes al robustecimiento del Gobierno Corporativo del banco, siempre teniendo en cuenta las mejores prácticas nacionales e internacionales al respecto.

Registramos un crecimiento exponencial de las transacciones en nuestras plataformas digitales, que alcanzaron un 60% en la aplicación para celulares y un 43% en la web, datos que reflejan el éxito de la estrategia de transformación tecnológica y digital. Ampliamos además la oferta de servicios, buscando llevar la mayor cantidad de transacciones que se realizan de manera física a los canales virtuales.

Seguimos en el camino de enfocar nuestros esfuerzos para ayudar a los clientes a reducir su huella ambiental ofreciéndoles servicios bancarios sin papel a través de la digitalización.

Mantenemos el liderazgo como el banco de mayor cobertura geográfica del país y mayor penetración en el mercado a través de nuestra red de Centros y Puestos de Atención y Corresponsales No Bancarios, contribuyendo a la bancarización e inclusión de las personas.

“La Banca con Valores” es el centro de todo lo que hacemos, es por ello que nuestro objetivo es

generar valor a todos nuestros grupos de interés: clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, la comunidad y el país.

Para los próximos meses vemos grandes oportunidades y enormes desafíos, pero estamos seguros que sostener y seguir mejorando positivamente el desempeño del banco depende en gran medida del trabajo de nuestro gran equipo humano y de un enfoque disciplinado para implementar nuestra estrategia.

Ratificamos nuestro compromiso de seguir brindando resultados en una triple línea: económico, social y ambiental, respetando los compromisos asumidos a favor del desarrollo sostenible y buscando siempre generar un impacto positivo a través de herramientas financieras que ayuden a transformar y mejorar la vida de las personas.

Humberto M. Camperchioli Galeano
Presidente



Carlos Ávalos
Gerente General

Estrategia de gestión corporativa

El 2018 fue un año de logros significativos para la familia de Visión Banco.

Durante este periodo realizamos avances en nuestra gestión, orientados por nuestros objetivos estratégicos, con foco en la eficiencia y productividad, la profundización de la banca digital, la experiencia del cliente a través de una atención dirigida y personalizada, la gestión integral de riesgos y el robustecimiento del gobierno corporativo del banco.

Poniendo la innovación financiera al servicio del cliente y acompañando las demandas del mercado avanzamos en la implementación de la estrategia digital logrando un crecimiento de más del 60% en transacciones a través de Visión Móvil y más del 100% en los últimos dos años.

Hoy en día, contamos con al menos 50 mil clientes que utilizan los canales digitales disponibles de manera regular y la cantidad de clientes que adopta nuestras plataformas crece a un ritmo satisfactorio.

El enfoque en la experiencia del cliente define nuestras acciones en dos direcciones: brindar soluciones a “medida” y “estar” disponibles en todo momento y lugar, a través de la mayor red de Centros de Atención y canales alternativos del país, siempre que el cliente lo necesite en el canal de su preferencia.

En relación a los resultados generales del negocio; alcanzamos un desempeño satisfactorio, tanto de la cartera activa como pasiva, enfatizando el crecimiento en clientes de buen perfil crediticio.

Realizamos avances significativos en la gestión integral de riesgos, asegurando la estructura adecuada, realizando la revisión de políticas y procedimientos, dotando a los colaboradores de las capacidades para la administración y monitoreo de los indicadores, entre otras acciones.

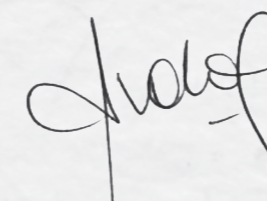
Desde la perspectiva interna, impulsamos una cultura organizacional de trabajo en equipo, enfocada en los objetivos y los resultados corporativos. Nuestro modelo de gestión se orienta progresivamente a la mejora de la eficiencia reduciendo costos e impacto ambiental, gracias a la evolutiva automatización de procesos y mejor aprovechamiento de la infraestructura.

Todo esto se realiza con un equipo humano de excelencia, altamente capacitado y motivado, al que acompañamos en su desarrollo profesional y personal, entendiendo que son las personas las que hacen el banco que queremos ser.

Seguiremos manteniendo nuestro enfoque en las Mipymes, innovando en el desarrollo de una nueva dinámica comercial que apunta a profundizar el entendimiento y la cercanía con nuestros clientes.

En el marco de nuestro compromiso de ser un banco con valores, buscamos generar negocios con ética, reducir el impacto ambiental y hacer mejores finanzas, para lograr una triple línea de resultados: económico, social y ambiental, desde el lugar que nos toca.

Caminamos hacia el futuro con el objetivo de llevar al banco a mayores niveles de eficiencia y flexibilidad, buscando ser líderes innovación financiera y banca digital.



Carlos Ávalos Matiauda
Gerente General



Acercas de esta Memoria

Aspectos generales

La Memoria de Sostenibilidad es una de las herramientas más importantes de comunicación para mostrar los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2018.

Esta décimo tercera publicación consecutiva fue desarrollada bajo la metodología del estándar internacional de reporte Global Reporting Initiative (GRI) de conformidad con la modalidad "Esencial". Incorpora, además, los lineamientos del suplemento financiero del estándar G4.

Este estándar nos permite abordar con profundidad nuestra gestión, a través del diálogo con los diferentes grupos de interés y el análisis del contexto de sostenibilidad del banco; identificando los principales impactos, riesgos y oportunidades de nuestra operación y realizando el seguimiento de nuestra gestión sobre los mismos.

La información contenida en este documento es elaborada con la participación de las distintas áreas del banco y verificada por la alta gerencia.

Método de elaboración

Para determinar el contenido y la calidad de la información de esta memoria, seguimos los lineamientos y principios del estándar GRI.

Definimos los contenidos a ser reportados a partir del proceso de identificación y priorización de los aspectos materiales o relevantes vinculados a los principales impactos económicos, ambientales y sociales de la organización; así como los aspectos que son significativos o influyen en las valoraciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Relación con los grupos de interés

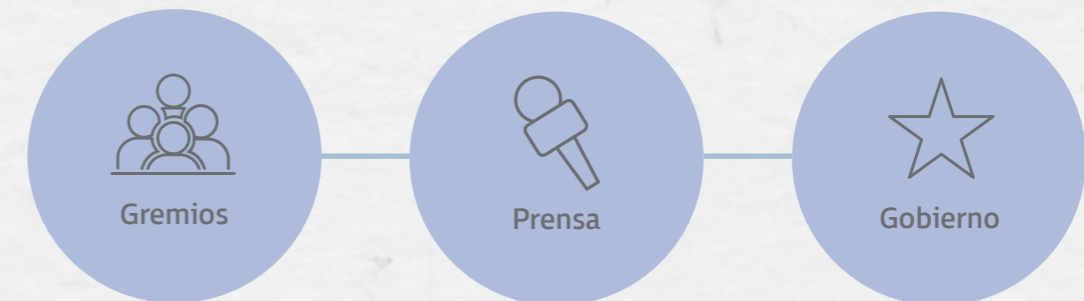
La creación de valor compartido constituye el principal objetivo de la estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés. Esto implica generar crecimiento y desarrollo sustentable, tanto para el banco, como para los mismos.

Consideramos que, nuestros grupos de interés más críticos son los Primarios, que incluyen a Clientes, Colaboradores, Accionistas y Proveedores; y aunque la Comunidad constituya un público externo, es de suma relevancia para los objetivos estratégicos del banco.

Grupos de interés primarios



Grupos de interés secundarios



Para clasificar los grupos de interés, tenemos en cuenta tres variables:

Influencia

Nivel de dependencia que tiene el banco de estos grupos, en relación a recursos humanos, financieros y logísticos.

Legitimidad

Importancia de la relación con estos grupos, tanto para el banco, como para la sociedad.

Urgencia

Nivel de sensibilidad y expectativa por parte de los grupos ante la rapidez y eficacia en la respuesta otorgada por el banco.

Proceso para determinar los aspectos materiales

Para la determinación de estos aspectos implementamos dos procesos centrales:

Análisis del contexto de sostenibilidad

Partiendo del análisis de cada uno de los objetivos estratégicos del banco, identificamos los aspectos económicos, sociales y ambientales, que podrían influir de forma positiva o negativa en la capacidad de la organización, para poner en práctica su visión y su estrategia; así como el potencial impacto para sus grupos de interés más críticos. Estos aspectos se analizaron con base en criterios de riesgo y oportunidad para

el banco y sus grupos de interés. Debido a que los objetivos estratégicos no variaron y tampoco se identificaron cambios en el mercado que puedan afectar al contexto de sostenibilidad de la organización, decidimos mantener los mismos temas identificados en el período anterior e incluir “uno más”, como resultado de la consulta con nuestros grupos de interés.

Consulta con grupos de interés

En la implementación de un proceso de diálogo y consulta con nuestros grupos de interés más críticos identificamos sus opiniones, intereses y expectativas con relación al contenido de la memoria y a la gestión de sostenibilidad del banco. Una vez identificados los temas de mayor interés, analizamos los mismos en función a los criterios de madurez en el contexto local y del negocio, es decir, si hay leyes vinculadas, estándares, relevancia social, buenas prácticas, entre otros.

nos ayudaron a identificar los aspectos más significativos para nuestros grupos prioritarios, además de posibles brechas entre las percepciones de la organización y las de los grupos de interés. Como resultado de este proceso incorporamos un nuevo tema a la matriz de materialidad: la “Estrategia de Sostenibilidad”.

Una vez definidos los aspectos materiales para la estrategia de la organización y para los grupos de interés, realizamos un proceso de priorización de temas, a fin de identificar los aspectos más significativos, que deberían estar contenidos en la memoria.

La metodología utilizada para el proceso de consulta incluyó la implementación de encuestas y grupos focales. Estas metodologías



Cuadro de priorización

En este cuadro se pueden identificar los temas definidos como materiales, según tengan mayor impacto en el negocio y sean de mayor relevancia para nuestros grupos de interés.

riesgo/oportunidad, para los temas de impacto en la sostenibilidad y de madurez, para los temas identificados en las expectativas de nuestros grupos; definimos como materiales.

Detallamos los temas identificados en el proceso de consulta y de análisis del contexto de sostenibilidad, que luego de una evaluación de

La priorización de los mismos se basó en el nivel de impacto en la sostenibilidad (riesgo/oportunidad) y de madurez de las expectativas.



En el cuadro 1 se encuentran los temas que tienen un alto impacto y un alto nivel de madurez en las expectativas; en el cuadro 2, los temas que tienen un alto nivel de madurez en las expectativas y bajo impacto; en el cuadro 3,

los temas que tienen un alto riesgo/oportunidad de impacto y baja madurez en las expectativas. Los temas que reflejaron un bajo nivel de madurez en las expectativas y de impacto fueron ubicados en el cuadro 4.

Definición de los aspectos a reportar

Conjuntamente con la alta gerencia del banco, decidimos publicar todos los temas identificados durante el proceso de análisis.

Temas materiales y su vinculación con los ODS y los objetivos estratégicos

Tema Material	ODS	Objetivos Estratégicos
Gestión ambiental del banco 	13 Acción por el clima	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.
Estrategia del negocio 	17 Alianzas para lograr los objetivos	Alcanzar resultados de mejora continuos y sostenibles en eficiencia y productividad organizacional.
Ética y transparencia 	8 Trabajo decente y crecimiento económico	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.
Resultados financieros 	8 Trabajo decente y crecimiento económico	Fortalecer un modelo de gestión integral de riesgos.
Eficiencia 	8 Trabajo decente y crecimiento económico	Alcanzar resultados de mejora continuos y sostenibles en eficiencia y productividad organizacional.
Gestión del riesgo corporativo 	16 Paz, justicia e instituciones sólidas	Fortalecer un modelo de gestión integral de riesgos.
Buenas prácticas con clientes 	12 Producción y consumo responsables 4 Educación de calidad	Lograr la preferencia de nuestros clientes a través de una experiencia y soluciones a medida.
Relación con colaboradores 	8 Trabajo decente y crecimiento económico	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.
Programas desarrollo de la comunidad 	10 Reducción de las desigualdades	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.
Tecnología, infraestructura e innovación 	9 Industria, innovación e infraestructura	Convertir a Vision Banco en referente N° 1 de la Banca digital en el país.
Productos y servicios 	12 Producción y consumo responsables	Lograr la preferencia de nuestros clientes a través de una experiencia y soluciones a medida.
Estrategia de sostenibilidad 	8 Trabajo decente y crecimiento económico 13 Acción por el clima 10 Reducción de desigualdades 12 Producción y consumo responsables	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.





* Grupos de interés



Pilares de sostenibilidad

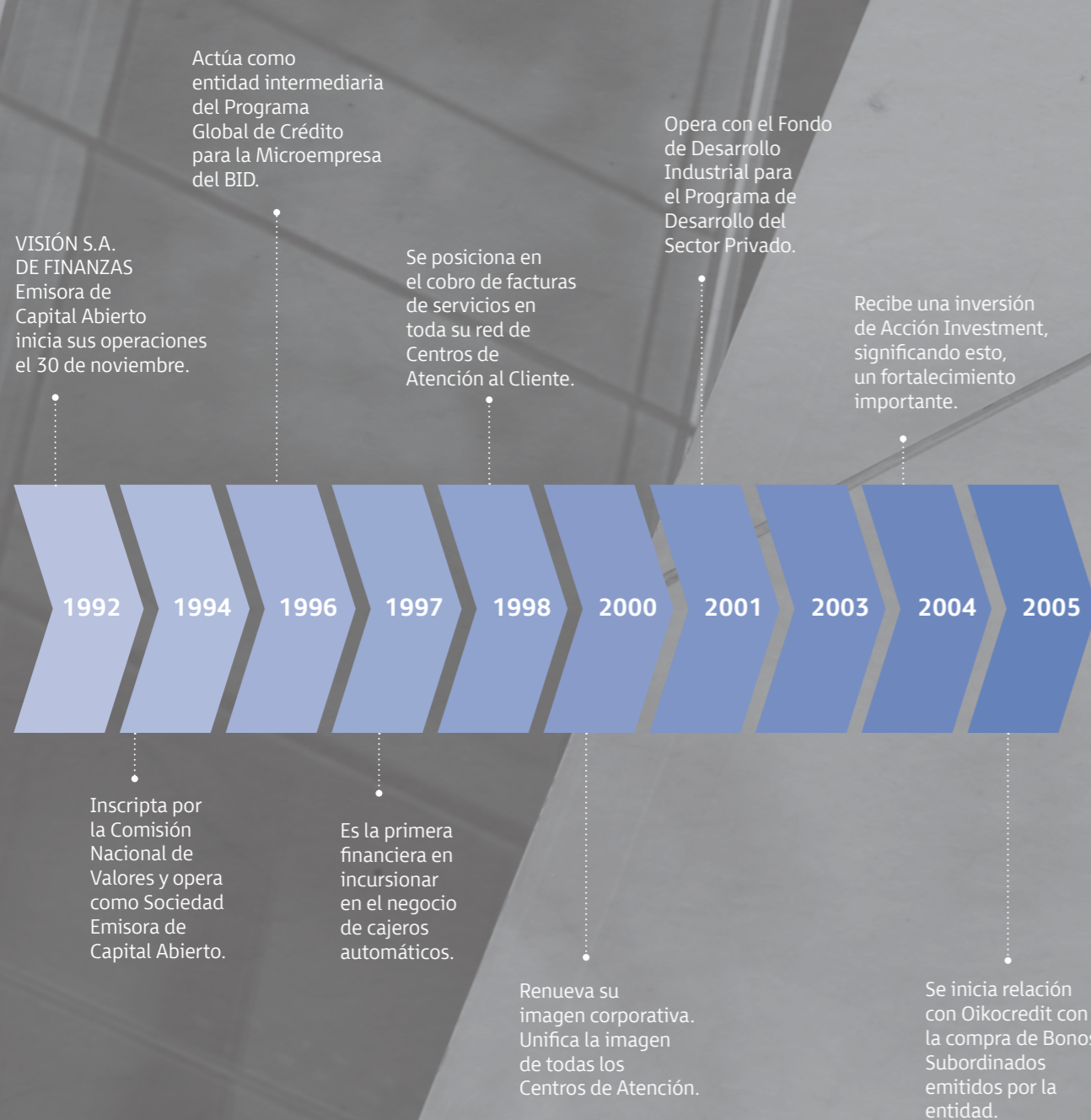
El análisis de materialidad nos permitió también identificar nuestros pilares de sostenibilidad, que están enfocados fundamentalmente en los siguientes cuatro aspectos:

Gestión Corporativa Sustentable, Gestión del Riesgo y Eficiencia, Relación con los Grupos de Interés e Innovación.

 Gestión corporativa sustentable	 Gestión del riesgo y eficiencia	 Relación con los grupos de interés	 Innovación
Gestión ambiental del banco	Control de gestión de rentabilidad	Buenas prácticas con clientes	Tecnología e infraestructura
Estrategia de negocio	Gestión del riesgo corporativo	Relación con colaboradores	Productos y servicios
Ética y transparencia		Programas de desarrollo de la comunidad	
Resultados financieros			
Estrategia de Sostenibilidad			

Nuestra historia

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 número 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.



Así somos

Somos una banca orientada a las Microfinanzas. Una banca con valores que considera a la persona como centro de su actuar.

Visión

Ser líder en banca con valores, sostenible, innovador, digital e inclusivo.

Misión

Ofrecemos la mejor experiencia a nuestros clientes a través de soluciones a la medida, haciendo una banca con valores, con un equipo humano comprometido, tecnologías de vanguardia y la generación de valor compartido para nuestros grupos de interés.

VISION Banco

Nuestros valores corporativos



Alegría



Integridad



Confianza



Responsabilidad



Comunidad

Alegría

Servimos con alegría a nuestros clientes. Construimos relaciones cercanas y amigables con cada uno a través de una actitud positiva, humildad, respeto y cuidado. Expresamos gratitud, cultivamos el optimismo y practicamos la amabilidad. Somos un equipo humano inspirado en el servicio a los demás.

Integridad

Reflejamos nuestra integridad a través de una conducta ética y transparente dentro y fuera de la empresa: con clientes, colaboradores, proveedores, accionistas, reguladores y en sentido amplio, con toda la sociedad, e impulsamos los más altos niveles de seriedad y prudencia.

Confianza

Promovemos la confianza basados en dos pilares: el trabajo colaborativo y una comunicación abierta, sincera y comprometida. Ésta es la clave para alcanzar nuestros objetivos y sostener resultados positivos y sostenibles en equipo.

Responsabilidad

Actuamos con convicción frente a los desafíos y cumplimos los compromisos asumidos. Una conducta responsable es la base para generar confianza y tranquilidad en todos los grupos de interés.

Comunidad

Estamos comprometidos con el país. Nos apasiona e impulsa generar espacios de oportunidades para todos y un sentido compartido trascendente para la sociedad en general.



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.



Principales Magnitudes



Nuestra presencia en el país



Estructura del capital a Diciembre 2018

Accionistas	% de Participación
Oikocredit Ecumenical Development Coop. Society U.A.	10,01%
Microvest II Limited	2,35%
Sustainability-Finance-Real Economies Sicav- SIF	3,55%
Microvest + Plus	0,53%
Accionistas locales	
Accionistas Fundadores	49,33%
Otros Accionistas Locales	34,23%

Hitos 2018

- El incremento en la cantidad de clientes fue de 326.849 personas.
- Crecimiento de la cartera de préstamos en un 15% en micro, pequeña y medianas empresas.
- Crecimiento en la cartera pasiva en un 7,68%.
- El 76,3% del total de créditos son de Banca Emprendedor.
- Mejora del modelo de Gestión Integral de Riesgos .
- Habilitación de 109 nuevos Corresponsales No Bancarios.
- Incremento de transacciones a través de Visión On Line, logrando 43% de crecimiento.
- Crecimiento importante del 60% en transacciones en Visión Móvil.
- Capacitación de 4.349 personas por el Programa de Educación Financiera.
- Atención de 48 casos de reclamos en la Defensoría del Cliente Financiero.
- Obtención de reconocimientos como:
 - Empresa Amiga de la Niñez.
 - Empleador del año.
 - Promotores del Cambio.
 - Premios Comex Citi Bank.

Desafíos 2019

- Crecimiento rentable y eficiente en base al incremento de transacciones en canales alternativos.
- Cultura enfocada en la calidad y satisfacción del cliente.
- Fortalecimiento de capacidades y roles gerenciales ante los nuevos desafíos.
- Fortalecer los principios de una Banca con Valores: triple línea de resultados.
- Profundizar la transformación hacia la banca digital.
- Aseguramiento de los procesos de control interno, evaluación y auditoría.
- Continúo alineamiento de la estructura y estándares del banco a los principios de Buen Gobierno Corporativo.

Productos y servicios

Banca Vida

Para personas

Préstamos

Personales

Personal
Al toque
Vehículo Nuevo o Usado

Inmobiliario

Mi Casa
Primera Vivienda
Juntos por tu Hogar
Construyendo Sueños

Educativo

Crédito Educativo
Crédito para Educación Superior

Cuentas

Caja de Ahorro

Ahorro Vista
Ahorro Fácil Cuenta Básica
Ahorrito Visión
Ahorro Mujer
Ahorro Programado

Cuenta Corriente

Cuenta Corriente Clásica
Cuenta Corriente Mujer
Cuenta Combinada
Cuenta Profesional

Certificado de Depósito en Ahorro

En Guaraníes
En Dólares
En Euros

Tarjetas

Tarjetas de Crédito

Tarjetas de Crédito Visa
Visa Clásica
Visa Oro
Visa Mujer
Visa Universidades
Visa Signature
Tarjetas MasterCard
MasterCard Clásica
MasterCard Oro
Tarjetas BancardCheck
Clásica

Tarjetas con Alianzas

Visa Olimpia
Visa Cerro Porteño
Visa CIT
Visa Casa Grutter
Visa Los Jardines
Visa Nuevo Súper
Intertec

Tarjeta Prepaga

Visa Olimpia
Visa Cerro Porteño
Pagopar

Banca Emprendedor

Para empresas

Préstamos

Microempresas / Pymes

Capital Operativo
Activo Fijo
Vivienda Productiva

Agro / Ganadero

Capital Operativo
Activo Fijo
Compra de Maquinarias
Sistema de Riego

Vehículo

Nuevo / Usado

Educativo

Crédito Educativo
Crédito de Educación Superior

Descuento de Cheque

Descuento de Cheque

Tarjetas

Tarjetas de Crédito Visa

Visa Emprendedor
Visa Agro
Visa Empresarial

Cuentas

En Guaraníes y Dólares
Ahorro Vista
Cuenta Corriente Clásica
Cuenta Combinada

Certificado de Depósito

En Ahorro
En Guaraníes
En Dólares
En Euros

Servicios

Corresponsales No Bancarios

Corresponsales de Financiación
Corresponsales de Servicios y Cobranzas

Operaciones Electrónicas

Pago de Tarjetas y Préstamos de terceros y Visión Banco
Pago de Servicios Públicos y Privados
Pago de Tributos
Pago de Salarios
Pago de Operaciones Aduaneras
Pago a proveedores
Pago del Instituto de Previsión Social
Pago del Registro Único del Automotor
Compra de Saldo
Tigo Money
Tasas de Ventanilla Única de Exportación

Transferencias entre Cuentas

Transferencias entre Cuentas (misma moneda)
Transferencias entre Cuentas (monedas distintas)
Transferencias SIPAP (G. y USD)

Mesa de Cambios

Cambios de Divisas (Dólares, Real Brasileño, Peso Argentino y Euros)

Visión Giros

Giros Nacionales
Giros Internacionales

Comercio Exterior

Transferencias bancarias
Cartas de Crédito (Import/ Export)
Cartas de Crédito Stand By Cobranzas de Import. y Export. Fianzas / Aavales

Cajas de Seguridad

Alquiler de Cajas de Seguridad





Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es el conjunto de reglas que guían la gestión y la transparencia, con base en una clara separación de roles entre la Asamblea de Accionistas, el Directorio, la Plana Ejecutiva, y los distintos mecanismos de control, como son la Auditoría Interna, la Auditoría Externa y el Síndico, de modo a garantizar la toma de decisiones más adecuadas para la estabilidad del banco y su crecimiento.

Contamos con una cultura basada en principios y valores éticos que contribuyen entre otros aspectos a incrementar y fomentar de manera sostenida y coordinada la generación de valor para cada uno de nuestros grupos de interés.

Nuestro gobierno corporativo es diseñado por el Directorio, que participa en el desarrollo, aprobación y actualización del objetivo de la organización, las declaraciones, valores, misiones, estrategias, políticas y objetivos relacionados con temas económicos, sociales y ambientales.

Contamos con un Código de Buen Gobierno donde se encuentran contempladas disposiciones

de autorregulación de quienes ejercen la administración del banco y un Comité de Gobierno Corporativo, que se ocupa de promover estándares y mejores prácticas en la entidad, además realizar seguimiento del cumplimiento de los mismos.

Disponemos además de un Código de Ética basado en los valores institucionales que define principios y normas que orientan la correcta actuación y toma de decisiones del Directorio, colaboradores y grupos de interés. El banco dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante y evitando posibles represalias.

Buscamos liderar una política empresarial responsable y transparente, guiada por principios que aporten al desarrollo económico, social y ambiental bajo un estricto respeto por la ley y avanzando hacia la implementación de estándares voluntarios y las mejores prácticas globales para el sector financiero.

Buenas prácticas de Gobierno Corporativo



Código de Buen Gobierno Corporativo



Código de Ética



Canales con Accionistas



Gestión Integral de Riesgos



Probidad y experiencia



Autoevaluación del Directorio

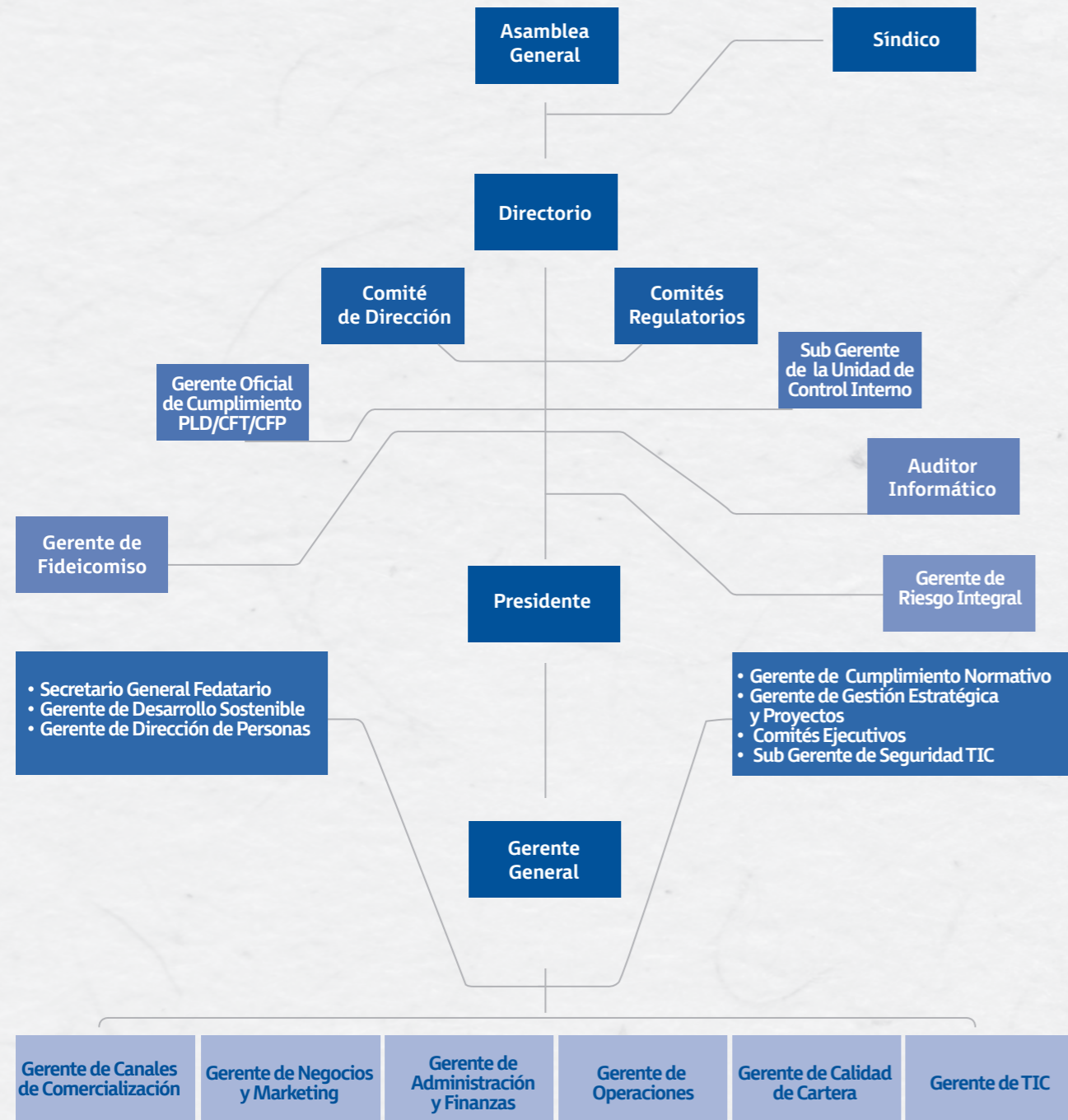


Comités de gestión



Actualización del Directorio y Plana Ejecutiva

Estructura organizacional



Nuestra estructura organizacional, además de contar con las áreas de negocios, operativas y administrativas, cuenta con una Gerencia de Desarrollo Sostenible que vela por el cumplimiento de la responsabilidad social y ambiental del banco.

En 2018 sumamos a la estructura la Gerencia de Gestión Estratégica y Proyectos con el propósito de realizar el seguimiento al Plan Estratégico, proyectos y planes; así como la Gerencia de Cumplimiento Normativo responsable de identificar y supervisar los requisitos de cumplimiento regulatorio aplicables al banco y velar por su adecuada implementación.

Accionistas

La mayor parte de la estructura accionaria del banco, está conformada por una importante presencia de accionistas locales.

Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo del banco y por lo tanto, los Estatutos Sociales recogen ese carácter y le atribuyen las funciones fundamentales de gobierno de la sociedad, la competencia para adoptar toda clase de acuerdos referentes a su gobierno y, en general, todas las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de los estatutos y el interés común de los asociados.

Política de Dividendos

Contamos con un Manual de Políticas de Dividendos, con base en las condiciones de la emisión y tipos de las acciones cuyo objetivo es dar claridad y previsibilidad a los Accionistas del banco sobre la remuneración de su capital y el valor de su inversión en el tiempo.

Equidad y Transparencia

Garantizamos que cada accionista goce de los mismos derechos, de acuerdo con el número y la clase de acción que posea. Fomentamos la participación y ejercicio del derecho de voto en la Asamblea General de Accionistas.

web del banco, que es utilizado para brindar información sobre la entidad así como realizar la difusión de los anuncios relativos a las convocatorias de asambleas y su documentación complementaria.

Buscamos asegurar el acceso a la información para el adecuado ejercicio de los derechos de los accionistas, basados en los principios de transparencia, veracidad y accesibilidad de la información.

Anualmente realizamos el diálogo con este grupo de interés bajo la metodología del GRI para conocer sus expectativas con relación a la información que reciben del banco, rindiendo cuentas de lo manifestado en el ejercicio anterior.

Contamos con un área exclusiva de atención al Accionista, así como un acceso en la página





Directorio

Es el órgano de administración del banco al que le corresponde la representación, la dirección y supervisión del mismo; así como la realización de los actos que resulten necesarios para la consecución del objeto social. Es el responsable último de la estrategia de negocio, su marco de gobierno y su cultura corporativa.

Sus principales funciones son las de participar activamente en la elaboración del Plan Estratégico del banco; definir y aprobar sus políticas y estrategias generales; así como aprobar anualmente su estrategia de Riesgo. Asimismo, tiene la atribución de definir los procesos de decisión y control; y en este sentido requiere del apoyo

de control independiente: Auditorías, Riesgos y Cumplimiento.

El Directorio puede estar compuesto de 5 (cinco) a 11 (once) miembros titulares, pudiendo ser elegidos igual o menor número de miembros suplentes, por mayoría simple de votos. La Asamblea designa entre los miembros titulares al Presidente y al Vicepresidente. La fiscalización de la sociedad es ejercida por un síndico en la que Asamblea General Ordinaria elige anualmente junto con un suplente.

Los Directores duran dos años en sus funciones, y pueden ser reelectos.

Actualización continua

Contamos con un plan anual de actualización para los miembros del Directorio y la Plana Ejecutiva en materias relacionadas a mejores prácticas de Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos, Gestión de Prevención de Lavado de Activos, nuevas leyes o normativas que afectan a la actividad, innovaciones en la industria bancaria y otras materias.

El plan es elaborado por la gerencia de Dirección de Personas, en el marco de la Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB) y el mismo contempla la participación periódica en Jornadas, Congresos, Seminarios; tanto a nivel nacional como internacional.

La gerencia de Dirección de Personas realiza el seguimiento y el registro de la ejecución del plan.

Autoevaluación del Directorio

Realizamos anualmente este proceso con el propósito evaluar el cumplimiento de las normas sobre Gobierno Corporativo, de manera a consolidar las buenas prácticas e identificar oportunidades de mejora.

Comité de Dirección

Contamos con un Comité de Dirección, del cual participan miembros del Directorio, que da seguimiento al avance del Plan Estratégico y la Gestión Integral de Riesgos y evalúa de forma permanente la pertinencia y efectividad de los mismos, brindando la posibilidad de una actuación ágil ante cambios en el mercado.

Directorio 2018

Presidente

Humberto M. Camperchioli Galeano

Vicepresidente

Luis A. Maldonado Renault

Directores titulares

Beltrán Macchi Salín

Luis A. Sosa Ocampo

Livio A. Elizeche Velázquez

Dora Ramírez de Colmán

Alexis M. Frutos Ruiz

Leonardo R. Alfonzo Segovia

Síndico titular

César Pappalardo

Síndico suplente

Oscar M. Urbieto Acosta

Plana ejecutiva 2018

Nuestra Plana Ejecutiva, liderada por la Gerencia General, cuenta con profesionales altamente calificados que comparten nuestros valores institucionales y una amplia trayectoria en el sector financiero.

En la Plana Ejecutiva, el Directorio delega la misión de asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico, consolidar el liderazgo del negocio y desarrollar un modelo de gestión basado en la triple línea de resultados; económico, social y ambiental.

Es responsable de implementar la estrategia de riesgos aprobada por el Directorio, por lo cual contamos con un Sistema de Gestión Integral de Riesgos, que abarca a todo el banco, que consiste en la identificación, medición, control y monitoreo de los distintos tipos de riesgos a los cuales estamos expuestos y las interrelaciones que surgen entre estos a fin de proveer una seguridad razonable sobre nuestras actividades, negocios y recursos en general.

Plana ejecutiva 2018

Gerente General

Carlos Ávalos

Gerente de Canales de Comercialización

Ruben Mendoza

Secretario General y Fedatario

Óscar Urbieto Acosta

Gerente de Negocios y Marketing

Silvia Bracho

Gerente de Operaciones

Mario Meza

Gerente de Administración y Finanzas

Griselda Vallovera

Gerente de Tecnología de la Información
y Comunicación

Raquel Recalde

Gerente de Desarrollo Sostenible

Darío Colmán

Gerente de Riesgo Integral

Geraldino Prieto

Oficial de Cumplimiento PLD/CFT/CFP

César Maidana

Gerente de Fideicomiso

Luis Fracchia

Gerente de Dirección de Personas

Humberto Melgarejo

Contador General

Liliana Samudio

Subgerente de la Unidad
de Control Interno

Ricardo Galeano

Auditor Informático

Sandra Zelada



Plan Estratégico

La Plana Ejecutiva es responsable de asegurar el cumplimiento del Plan Estratégico y su difusión a todos los niveles y miembros de la organización, para una gestión armónica y enfocada hacia una visión común, desde cada una de las áreas y personas que forman parte del banco.

Contamos con un plan anual de comunicación que busca asegurar la socialización e internalización del Plan Estratégico a toda la organización; así como asegura la difusión de los resultados del ejercicio anterior.

La comunicación del Plan Estratégico 2018 fue liderada por el Gerente General, con apoyo del área de Comunicación Interna, a través de la estrategia de cascada presencial y virtual, llegando a todos los colaboradores de Asunción y Centros de Atención al Cliente del país.

La comunicación, permitió consolidar un proceso de diálogo abierto entre los colaboradores y la Plana Ejecutiva.



Comités

Contamos con un Manual del Políticas que establece los objetivos, funciones, atribuciones, responsables y la periodicidad de reuniones de los Comités Regulatorios, que dispone la legislación y las Normas de la Superintendencia de Bancos; y Ejecutivos, que apoyan al cumplimiento de los

planes estratégicos del banco. Estos Comités tienen como objetivo la revisión, seguimiento de políticas y estrategias relacionadas a productos y servicios, así como el tratamiento de cambios regulatorios y definición de un adecuado marco de control de los riesgos.

Comités

Comités Regulatorios

- Comité de Activos y Pasivos (CAPA)
- Comité de Riesgos
- Comité de Auditoría
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Dirección y Planificación de Servicios de TI

Comités Ejecutivos

- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité Antifraude y de Seguridad
- Comité Comercial
- Comité de Retribución
- Comité de Comunicación
- Comité de Ética



Política de Compensaciones

Directorio

Los Directores tienen derecho a una remuneración fija que se establece de forma anual por la Asamblea General de Accionistas.

Plana Ejecutiva

Los integrantes de la Plana Ejecutiva reciben una remuneración fija mensual y una remuneración variable ligada al alcance de objetivos y metas institucionales.

Colaboradores

Contamos con un marco para la gestión competitiva de salarios, en relación al mercado y equitativa en términos de la estructura interna, que refleja la responsabilidad, desempeño y potencial individual de sus colaboradores.

La estrategia de compensación refleja el promedio de salarios pagada por las empresas de nuestro mercado de referencia, que tengan posiciones comparables con las que se dispone en el banco. Las escalas salariales son revisadas de acuerdo con las encuestas de mercado, análisis y proyecciones internas.

En ningún caso es realizada una contratación con un salario inferior al mínimo establecido en la banda salarial correspondiente o superior al máximo autorizado para dicha banda.

A su vez, la determinación del salario de contratación se realiza en función a la experiencia previa del postulante, la posición que irá a ocupar y buscando equidad con el salario de los que serán sus pares.

La remuneración de los colaboradores está compuesta de la siguiente manera:

- **Compensación fija:** salario mensual. Se establece en función del cargo ocupado y el nivel asignado al mismo, dentro de la estructura general.
- **Compensación variable mensual (Incentivo por Resultados IxR):** mide y reconoce el alcance de las metas presupuestarias que estén alineadas y refuercen el alcance de los objetivos estratégicos.
- **Compensación variable anual (Bono):** mide y reconoce el desempeño general (gestión y resultados extraordinarios) de objetivos estratégicos de mediano plazo.

Transparencia y rendición de cuentas

Un factor central para la sostenibilidad de nuestro negocio es la generación de confianza con nuestros grupos de interés y toda la sociedad en general, por ello la transparencia y la rendición de cuentas se integran de forma transversal a nuestra manera de hacer negocios.

Por todos estos aspectos, participamos de forma voluntaria en procesos de auditorías nacionales e internacionales que miden nuestros estándares de buenas prácticas como entidad financiera y así también implementamos procesos de certificación.

Calificaciones



Clasificación crediticia en escala local realizada por Feller Rate de Chile desde el año 2006.
Solvencia: Apy
Tendencia: Estable
Fecha: Octubre 2018



Clasificación crediticia en escala global realizada por Standard & Poor's desde el año 2003.
B/Positiva
Fecha: Junio, 2018



Calificación social ⁵A, 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: Febrero 2018

Transparencia



Auditoría externa independiente.



Información compartida.

Certificaciones



Certificación Norma ISO 9001: 2015
Fecha: Julio, 2018

Certificación Norma ISO 14001: 2015.
Fecha: Diciembre, 2017



Código de Ética

Nuestro Código de Ética guía el relacionamiento con nuestros diferentes grupos de interés, define el comportamiento esperado de colaboradores y directivos, teniendo como origen nuestros valores corporativos y filosofía institucional.

Este documento contiene normas claras y tiene como base nuestros valores: Integridad, Confianza, Responsabilidad, Comunidad y Alegría; además de nuestros principios éticos: profesionalismo, confidencialidad, transparencia, el

respeto a la propiedad intelectual, al medio ambiente y al desarrollo de las comunidades.

A nivel internacional fue reconocido por la iniciativa de protección al cliente "Smart Campaign" y a nivel nacional el Pacto Ético y Cumplimiento nos otorgó el "Sello Dorado" por su excelencia.

Iniciamos la actualización de la normativa interna incorporando mejores prácticas en la materia, proceso que finalizaría en el 2019.

Canal de denuncias

El canal de denuncias del Código de Ética constituye una herramienta fundamental para materializar y velar por el cumplimiento de las normas establecidas.

Contamos con canal de denuncias de fácil acceso a todos los grupos de interés a través de nuestra página web www.visionbanco.com; que permite al denunciante identificarse, o permanecer anónimo.

Las denuncias son recibidas directamente por los miembros del Comité de Ética, quienes se encargan de evaluar el caso y definir su resolución.

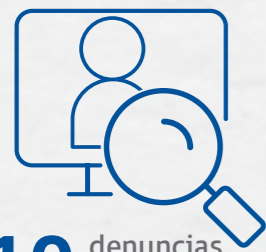
Para garantizar la atención de denuncias y resolución de casos, el Comité de Ética está constituido por miembros del Directorio, la Gerencia General, la Gerencia de Desarrollo Sostenible y la Gerencia de Dirección de Personas, asegurando la rigurosidad en la investigación de cada caso.

Se abordan temas como fraudes internos y externos, acoso, discriminación, lavado de dinero, entre otros.

En caso de que la denuncia sea anónima, es investigada con la misma rigurosidad, pero con las limitaciones que el anonimato implica.

En el 2018 recibimos 10 denuncias de las cuales nueve fueron de carácter anónimo con motivo de malas prácticas laborales dentro de la organización, y una denuncia por parte de un cliente relacionado a malas prácticas en la gestión de cobranzas. El 100% de las denuncias fueron resueltas.

No se registraron denuncias por incumplimiento de los derechos humanos.



10 denuncias recibidas en 2018



9 denuncias anónimas



100% de los casos fueron resueltos en 2018



Certificaciones y auditorías voluntarias

Smart Campaign

En búsqueda de promover las prácticas de protección a clientes y mejorar nuestros estándares de buenas prácticas en entidades financieras, nos sometemos de forma voluntaria a auditorías externas que miden el nivel de cumplimiento de los siete principios y estándares de protección definidos por la organización Smart Campaign, a la que nos encontramos adheridos desde el año 2011.

La tercera evaluación fue realizada en el 2017 demostrando tener incorporados sistemas y

procesos con buenas prácticas de protección al cliente y una evolución positiva en la consolidación de las mismas.

La auditoría destacó como fortalezas de nuestra gestión: la prevención del sobre endeudamiento, precios responsables, privacidad de los datos de clientes, trato justo y respetuoso a clientes y mecanismos para resolución de quejas.

La siguiente medición se realizará en el 2019 al finalizar el periodo.

Rating social

Reafirmando nuestro compromiso con la contribución al desarrollo social del país, desde el 2012 nos sometemos a una auditoría voluntaria que evalúa el impacto de nuestra operación y el cumplimiento de nuestros objetivos sociales y ambientales.

La calificación social proporciona una opinión experta sobre la gestión del desempeño social de un proveedor de servicios financieros y su capacidad para poner en práctica su misión y alcanzar objetivos sociales. La calificación social está totalmente alineada con los Estándares universales para la gestión del desempeño social y los Principios de Protección al Cliente y es realizada por una de las más destacadas

empresas de auditorías a nivel internacional; MicroFinanzas Rating.

En el 2017 medimos nuestro desempeño por quinta vez, obteniendo la nota ⁵A que representa "Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente y probable logro de la misión social".

La calificación obtenida demuestra un alto compromiso de la organización en el cumplimiento de la misión, la gestión del talento humano como fortaleza institucional y también refleja que el banco presenta una excelente amplitud de alcance con cobertura nacional y ofrece una muy amplia variedad de servicios financieros.

Escala del Rating Social

Nota	Definición
5AA	Excelentes sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente. Alta probabilidad de lograr la misión social.
5A	Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social.
5BB	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente adecuado. Alineación satisfactoria con la misión social.
5B	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente moderado. Alineación parcial con la misión social.
5C	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente débil. Riesgo medio de desvío de misión.
5D	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente muy débil. Riesgo medio 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.

Histórico de calificaciones



Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Ambiental

En la búsqueda de mejorar continuamente nuestra eficiencia, en el año 2006 decidimos someternos en forma voluntaria al proceso de auditoría para la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requisitos de la Norma ISO 9001, a través de la empresa certificadora TÜV Rheiland Argentina.

En el año 2015 obtuvimos además la certificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2004, logrando de esta forma la Certificación del Sistema de Gestión Integrado (SGI).

En el año 2017 realizamos la Re-certificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental con la versión de la Norma ISO 14001:2015, adecuándonos a los nuevos requisitos exigidos.

Así mismo en el año 2018 realizamos la Re-certificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la versión de la Norma ISO 9001:2015 y la segunda auditoría de seguimiento de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, con resultados altamente positivos.

Estamos comprometidos en mejorar constantemente el desempeño de nuestros procesos, buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través del uso de tecnología de vanguardia con un capital humano comprometido.

Somos una marca de valor para nuestros grupos de interés con alto sentido de compromiso social.

Cumplimiento

Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

Estamos convencidos de que un mercado seguro, es responsabilidad de todos los actores del sistema financiero y la sociedad, por este motivo, mantenemos una administración proactiva de los riesgos de Lavado de Dinero, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LD/FT/FP), implementando procesos, controles, recursos, capacitación y apoyo constante a toda la organización para el adecuado cumplimiento de las normas vigentes.

Establecemos políticas y procedimientos explícitos en los manuales de productos y servicios, los que están basados en las normativas vigentes y las mejores prácticas internacionales en la materia. Éstos fueron aprobados por el Directorio del banco y el Comité de Cumplimiento, con un claro compromiso institucional que permite que se in-

ternalicen a toda la organización, como un mandato imperativo de cumplimiento.

Durante el 2018 la Unidad de Cumplimiento capacitó de manera virtual a 1.187 colaboradores sobre Programas de Prevención de la Lavado de Dinero y de forma presencial a 962 colaboradores, entre ellos a los Gerentes de los Centros de Atención al Cliente que cumplen el rol de Encargados de Cumplimiento.

El programa de formación incluyó el tema de Gobierno Corporativo, donde los Accionistas y Directores participaron de la formación. En el marco de este programa contamos con la colaboración de Carolina Blumenbaum, Directora de la consultora PLD KROLL Advisory.



1.187
colaboradores
capacitados de
forma virtual



962
colaboradores
capacitados de
forma presencial

Políticas y procedimientos

Realizamos importantes acciones en función a la optimización y automatización de monitoreo para la Prevención de Lavado de Dinero (PLD) con un enfoque basado en riesgos, que se traduce en el fortalecimiento de la cultura de cumplimiento en todo el banco.

Nuestras políticas y procedimientos de PLD / FT / FP del banco están orientados en un "Enfoque Basado en Riesgo", lo que significa que las normas de debida diligencia, filtrado y monitoreo

varían en razón de los riesgos específicos de cada cliente. Este enfoque incluye los siguientes componentes: Modelo de Gestión basado en la administración del riesgo relacionado al cliente o persona; riesgo relacionado a los productos, servicios, actividades y canales de distribución; riesgo relacionado a las áreas geográficas o jurisdicción; órganos de control; auditoría interna, auditoría externa y la certificación internacional KROLL.

Reporte de Incidentes de Riesgo (ROS)

En línea con las leyes y regulaciones en materia de PLD / FT / FP reportamos a la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero (SEPRELAD) un total de 712 casos de riesgo en operaciones de clientes.

El Comité de Cumplimiento realizó el seguimiento correspondiente a los mismos y tomó las acciones necesarias. Siguiendo el principio de precaución, realizamos, de acuerdo a cada caso, acciones de cancelación de cuentas y término de relación comercial con el cliente reportado.

Modelo de Gestión basado en la administración del riesgo

Riesgo relacionado al cliente o persona.

Riesgo relacionado a los productos, servicios, actividades y canales de distribución.

Riesgo relacionado a las áreas geográficas o jurisdicción.

Auditoría independiente al programa PLD

La Unidad de Cumplimiento cuenta con auditorías internas, externas e inspecciones por parte del Banco Central del Paraguay (BCP).


Como una buena práctica adicional contratamos de forma anual una auditoría independiente para la revisión del Programa PLD y verificación de las normativas vigentes, tanto local como internacional.

En virtud del compromiso de lograr los mayores estándares en materia de Prevención de Lavado de Activos, contratamos a la compañía Kroll

Associates S.A., líder mundial en servicios de consultoría de riesgos, que realiza una revisión independiente y objetiva del programa PLD / FT / FP y la verificación del cumplimiento de la normativa vigente, tanto local como internacional.

Como resultado de la revisión anual a la que nos sometemos, obtuvimos la calificación "1-cumple" considerada la más alta en cuanto a su Programa de Prevención de Operaciones de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo.





Darío Colmán

Gerente de Desarrollo Sostenible

La sostenibilidad para Visión Banco

Nuestra filosofía empresarial nos impulsa al desarrollo de las finanzas responsables que contribuyan al crecimiento de la economía y de las personas, generando valor para todos nuestros grupos de interés.

Con esta mirada, desde nuestros inicios nos hemos abocado a desarrollar productos y servicios adaptados a las necesidades de las personas, orientados a superar sus desafíos para el desarrollo y la mejora de su calidad de vida, derribando barreras burocráticas y flexibilizando el acceso a los servicios para hacer posible la inclusión financiera.

Con más de 26 años en el mercado continuamos viviendo y renovando esta visión, ahora de la mano de la innovación tecnológica que nos permite estar todavía más cerca de las personas para seguir apoyando y apostando a los emprendedores y a las Mipymes. Siempre, sobre la base del respeto a nuestros clientes, con la construcción de negocios éticos y el firme compromiso de ser y difundir una banca con valores.

En este sentido, también impulsamos el trabajo en redes, la autoregulación y la evolución de la gestión del sector financiero. Somos signatarios del Pacto Global de Naciones Unidas desde sus inicios en Paraguay, somos el primer banco adherido a la Alianza Global para una Banca

con Valores (GABV), somos socios fundadores de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) y miembros de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC).

Apuntamos a construir una marca valiosa, no solo por la rentabilidad del negocio, sino también porque genera un valor agregado para todos aquellos con quienes nos relacionamos; colaboradores, clientes, accionistas y la comunidad.

Desde nuestras operaciones, buscamos generar impactos positivos y mitigar aquellos impactos negativos que surjan de nuestra gestión. Somos el primer banco paraguayo en contar con el Sistema de Gestión de Calidad Ambiental ISO 14001 y en el 2017 logramos la recertificación de la nueva versión de esta norma. Realizamos además la medición certificada de nuestras emisiones de CO₂, para implementar planes de mitigación.

Participamos activamente en las comunidades donde operamos, buscando a través de alianzas con actores sociales, brindar herramientas para la superación de sus desafíos, porque estamos convencidos que todos podemos ser parte de la construcción del desarrollo social que queremos para el país.

Nuestra contribución al desarrollo del país

Nuestra visión de negocios busca impulsar la economía real del país, desde las Mipymes y emprendedores, dinamizando la economía y acompañando su crecimiento, no solo desde el otorgamiento de productos financieros; sino también desde el asesoramiento, la capacitación y la innovación.

Siendo el banco con mayor presencia del país, impulsamos desde nuestros inicios la inclusión financiera y las oportunidades de acceso al sector financiero formal en todas las localidades, disminuyendo los costos y la burocracia, logrando una mayor bancarización de personas del interior del país.

Actualmente estamos abocados a multiplicar las oportunidades y herramientas financieras al servicio de las personas a través de nuestras plataformas tecnológicas y apostamos a la educación financiera, la transparencia en la información, el otorgamiento responsable de servicios financieros; así como la debida diligencia, con el objetivo de velar por los derechos de los clientes para lograr la sostenibilidad y el bienestar hacia el futuro.



Adhesión al Pacto Global

Somos signatarios de esta iniciativa de las Naciones Unidas desde el año 2006, formando parte del Grupo Impulsor de la Red en Paraguay.

Nos adherimos al Pacto Global con el compromiso de alinear estrategias y operaciones a diez principios universales, aceptados en cuatro áreas específicas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Ejercimos la presidencia de la Red entre los años 2011-2012 y hemos presentado un total de doce Comunicaciones de Progreso (COP).

Actualmente participamos activamente de las mesas de trabajo de Medio Ambiente y Equidad y Prosperidad.

Principios del Pacto Global que respetamos y promovemos



Derechos Humanos

Basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

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

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



Derechos Laborales

Reconocidos en la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

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

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

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

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



Medio Ambiente

Fundamentados en la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo.

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

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

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



Anticorrupción

Deriva de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

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

Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Como miembros del Pacto Global, nos comprometimos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y buscamos contribuir con el cumplimiento de los mismos desde nuestro negocio, nuestros programas de inversión social y nuestra estrategia de desarrollo del talento humano.



Fin de la pobreza

Contribuimos a la mitigación de la pobreza trabajando con programas que buscan erradicar la pobreza extrema, impulsan la construcción de viviendas dignas y el desarrollo de las comunidades.



Salud y Bienestar

Apoyamos programas de promoción de la salud y desarrollamos programas de promoción de la vida sana y deporte.



Educación de calidad

Acompañamos programas de educación que buscan ayudar al progreso de las comunidades en las que estamos presentes.



Igualdad de género

Buscamos garantizar la no discriminación manteniendo una actitud abierta a la diversidad.



Trabajo decente y crecimiento económico

Apostamos al talento humano, buscando que nuestros colaboradores se sientan motivados, comprometiéndonos y reconociendo su desarrollo profesional y personal.



Reducción de las desigualdades

Fomentamos la inclusión financiera, el emprendimiento y la creación de empleo de las comunidades a través de la capacitación de sus miembros.



Producción y consumo responsable

Buscamos integrar criterios éticos, sociales y ambientales para el desarrollo de una actividad responsable y sostenible.



Acción por el clima

Analizamos los riesgos sociales y ambientales de nuestras operaciones, financiamos programas de lucha contra el cambio climático.

Mesa de Medio Ambiente

Formamos parte de la Mesa de Medio Ambiente donde contribuimos de forma voluntaria, junto con otras empresas miembros del Pacto, para impulsar buenas prácticas empresariales, promover la concienciación ambiental e incidir en políticas públicas.

En el 2018 a través de la Mesa se logró la alianza con dos importantes organizaciones ambientales: la Organización Mundial de Conservación (WWF) y la Fundación Guyra Paraguay. También

se realizó el Seminario Internacional “Paraguay como plataforma de inversiones verdes” y el Seminario internacional “Cómo hacer negocios sostenibles con la cadena de valor”.

La Mesa en alianza con WWF sentó las bases y obtuvo fondos de financiación para lanzar en el 2019 el primer concurso a nivel nacional que reconoce proyectos ambientales impulsados por empresas, denominado “Reconocimiento Verde 2019”.



Mesa de Equidad y Prosperidad

A través de la Mesa de Equidad y Prosperidad apuntamos a desarrollar programas y acciones que apoyen el logro de los ODS como el fin de la pobreza, la reducción de las desigualdades y el hambre cero.

En el 2018 se definieron como líneas de trabajo la educación financiera, la estrategia empresarial de valor compartido y la promoción de la nutrición adecuada y pautas de inocuidad en alimentos.

También se trabajó en el desarrollo de un material bibliográfico que permita relevar y visibilizar el impacto de las empresas en la reducción de la pobreza, el cual será lanzado en el 2019.

Por otra parte se relanzó el curso virtual de “Valor Compartido” abierto a las empresas y estudiantes, e interesados en general de manera gratuita.



Finanzas Sostenibles



Visión Banco, el único miembro de la GABV en Paraguay.

Todos los miembros de la GABV se comprometen a cumplir cinco principios:

1. Enfoque del triple resultado en su modelo de negocio.
2. Arraigo en las comunidades, prestando servicios a la economía real y favoreciendo nuevos modelos de negocio para satisfacer las necesidades de ambos.
3. Gobierno corporativo transparente e inclusivo.
4. Enfoque a largo plazo, sostenible y resistente a las perturbaciones externas.
5. Integración de todos estos principios en la cultura del banco.

Alianza global para una banca con valores

Somos miembros de esta iniciativa que tiene como objetivo que el sistema bancario sea más transparente, que apoye el desarrollo económico y la sustentabilidad socio-ambiental de forma colectiva a nivel mundial.

Además de seguir midiendo nuestro impacto en las tres líneas de resultados, participamos activamente de las reuniones regionales y globales durante el 2018. Esta academia está diseñada para líderes de los bancos miembros de esta alianza, que busca innovar en actividades basadas en valores para ser una banca responsable.

Presentes en la reunión mundial de banca con valores

Participamos de la Reunión del Capítulo Latinoamericano de la Global Alliance Banking on Values (Alianza Global para una Banca con Valores-GABV) realizada en octubre en Zeist (Holanda). En representación de la entidad estuvieron presentes Beltrán Macchi y Darío Colman, Director Titular y Gerente de Desarrollo Sostenible respectivamente.

La actividad congregó a representantes de 12 bancos latinoamericanos, que forman parte de esta red y comparten un compromiso común de utilizar las finanzas para promover el desarrollo económico, social y ambiental sostenible.

El encuentro cubrió un día de revisión para discutir planes futuros de la GABV, compartir experiencias de bancos con valores de la región y un conversatorio sobre los desafíos futuros de la organización, con miras al encuentro mundial de la GABV en el 2019 en Canadá.



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.

Participar de instancias globales nos permite estar al tanto de acciones sostenibles en la banca y de esta forma fortalecer nuestro compromiso de banca responsable y con valores.

Esta alianza facilitó el acceso a capacitaciones de nivel internacional para colaboradores del banco; así como otras instituciones del sistema financiero paraguayo. La participación en los grupos de trabajo y de las capacitaciones colaboró a fortalecer nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS)



Como fundadores y miembros de la junta directiva, trabajamos con otras 14 entidades financieras del sistema en la promoción de buenas prácticas, en la estandarización de procesos que aporten al sector mayor resiliencia, disminución del riesgo y con enfoque en la sustentabilidad.

El compromiso como institución nos permite ser actores activos de esta iniciativa que tiene reconocimiento a nivel regional y global, como instancia de regulación voluntaria. El intercambio de información y de experiencia de gestión entre las instituciones miembros hace que la Mesa se fortalezca día a día.

Compromiso con gremios y organizaciones empresariales



Participamos activamente en el ámbito empresarial en general, y contribuimos a la construcción de un mejor clima de negocios en el país junto a otros gremios, siendo agentes multiplicadores y espejo de buenas prácticas.



Promoción de la Responsabilidad Social

Congreso internacional de RSE y sustentabilidad

En conjunto con uno de nuestros aliados estratégicos, la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), impulsamos el cambio en la cultura de gestión sustentable en el ámbito empresarial, acompañando a la ADEC en el desarrollo de acciones de promoción, capacitación y difusión de la responsabilidad social.

Construimos en conjunto espacios de participación y reflexión, buscando mejorar el trabajo colectivo con impactos positivos y que generen valor de forma colectiva.

Como todos los años, durante el 2018, participamos como presentadores del 10º Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad que tuvo como lema “El camino recorrido: dónde estamos y hacia dónde vamos en responsabilidad Social y Sustentabilidad” que tuvo como objetivo la búsqueda de qué hace falta para contribuir de modo efectivo al logro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) y visualizar el camino recorrido durante los 10 años de congreso.

Apoyamos los prestigiosos premios ADEC

Premios ADEC, es el reconocimiento más importante a nivel país del ámbito empresarial, que apoyamos anualmente desde el 2011 como patrocinadores.

La ADEC, hace 25 años, busca reconocer el trabajo y la excelencia del sector empresarial a través de este galardón, difundiendo públicamente buenas prácticas de empresas y empresarios, contando historias de sus esfuerzos, con el ob-

jetivo de ser ejemplos a seguir en el negocio que integra valores como eficiencia, innovación, transparencia, honestidad y excelencia.

Las categorías premiadas de este certamen son Empresa del año, Empresario del año, Jóvenes Empresarios del año, Microempresas exitosas, Pymes Exitosas, Mejores Prácticas de RSE, Exportaciones no Tradicionales, Eficiencia de Clase Mundial y Emprendimiento Innovador.



Premios y Reconocimientos

Empresa Amiga de la Niñez

Fuimos distinguidos por la organización Global Infancia como “Empresa Amiga de la Niñez” por séptimo año consecutivo, gracias al trabajo del banco por el cumplimiento de una serie de indicadores orientados al cumplimiento de los derechos de los niños/as y adolescentes.

Perseguimos este propósito desde nuestros inicios teniendo como uno de nuestros principales ejes de inversión social la educación. En el marco de nuestro plan de trabajo realizamos acciones impulsadas por el banco; así como con organizaciones aliadas alcanzado tanto a nuestro público interno (colaboradores) como externo (proveedores, clientes, comunidades).



Promotores del cambio

La Fundación Dequeni nos reconoció como “Promotores del cambio”, por nuestro aporte a la transformación de la educación en el país a través del apoyo a los programas que trabajamos conjuntamente desde hace más de 20 años.

La distinción fue entregada en el Lanzamiento de la Primera Comunicación de Involucramiento (COE) de la organización.



Nos alzamos con tres copas

Nos destacamos en el ámbito deportivo a través del fútbol posicionándonos como el equipo campeón del Torneo Interbancario Apertura 2018 organizado por la Fetraban que fue disputado con representantes de las entidades a nivel país.

El equipo masculino se alzó con la copa en la categoría ejecutivo, y el equipo femenino también lideró la victoria.

Resultamos campeones del Torneo Libertadores de América Bancaria en la categoría Máster Ejecutivo donde competimos con entidades pares de países vecinos.





Premios Comex

Fuimos reconocidos por el Citibank gracias a la excelencia de nuestros procesos en pagos directos remitidos a clientes y a otras entidades financieras.

Nos destacaron entre todas las entidades bancarias por nuestra eficiencia y rapidez en la gestión.



Empleador del Año








Fuimos reconocidos por segundo año consecutivo con el premio "Empleador del Año" por el diario 5días, en la categoría de "Mayor aportante a la Caja de Jubilaciones Bancarias".

El galardón busca destacar a las empresas que apuestan al crecimiento del país a través de la generación de empleo formal.

Creemos que el empleo en condiciones dignas potencia el desarrollo económico y social de las familias y por ende contribuye al desarrollo del país.



Canales de comunicación

	Canales de información general	Canales de información selectivos	Canales de participación
 Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Página web 	<ul style="list-style-type: none"> Asamblea Ordinaria de Accionistas Página web de Accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> Memoria de Sostenibilidad Asamblea Canal de consultas exclusivo
 Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Página web Intranet Memoria de Sostenibilidad Correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Portal institucional Correo electrónico Reunión de gerentes de Centros de Atención al Cliente Reunión de comités Sistema de contacto con dirección de personas 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones Reuniones informativas diarias y mensuales Evaluación del clima laboral Actividades de integración deportivas y culturales Voluntariado corporativo Eventos sociales Canales de denuncia del Código de Conducta de Ética
 Consumidores y clientes	<ul style="list-style-type: none"> Página web Redes sociales Buzón de sugerencias Memoria de Sostenibilidad Radio y televisión Diarios locales Conferencias de prensa Capacitaciones Boletines electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales Información sobre productos y servicios Manual de uso de productos 	<ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención al Cliente Contact center Buzón de sugerencias Proceso de quejas y reclamos Defensoría del cliente financiero Encuesta de satisfacción de clientes Grupo focal sobre nuevos productos y servicios Capacitaciones Canales de denuncia del Código de Conducta de Ética
 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Página web Redes sociales Memoria de sostenibilidad Conferencias de prensa Boletines electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Información vía correo electrónico Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> Líneas directas de atención telefónica y correo electrónico Evaluación de proveedores Canales de denuncias del Código de Conducta de Ética Capacitaciones
 Comunidad y organizaciones de la sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> Página web Redes sociales Memoria de Sostenibilidad Conferencias de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> Información vía correo electrónico Reuniones periódicas y/o esporádicas Diálogo permanente con los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Desarrollo Sostenible Canal de comunicación directa a través de cartas, correo electrónico y teléfono Voluntariado corporativo
 Sociedad y gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Página web Memoria de Sostenibilidad Conferencias de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> Información vía correo electrónico Diálogo permanente con los grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Desarrollo Sostenible Canal de comunicación directa a través de cartas, correo electrónico y teléfono
 Gremios, Competidores y el ámbito Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Página web Memoria de Sostenibilidad Conferencias de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> Información vía correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa en los Gremios del sector financiero y empresarial Canal de comunicación directa a través de cartas, correo electrónico y teléfono

Alianzas con organizaciones de la sociedad civil

Educación

- Fundación en Alianza
- Fundación Dequení
- Juntos por la Educación

Liderazgo y emprendedurismo

- Fundación Paraguaya - Junior Achievement
- Fundación Dequení
- TECHO Paraguay
- Desarrollo en Democracia
- Asociación de Empresarios Cristianos

Medioambiente

- GEAM para el proyecto "Procicla"
- World Wildlife Fund (WWF)
- UNEP-Fi
- Mesa de Finanzas Sostenibles

Mitigación de la pobreza

- TECHO Paraguay
- Banco de Alimentos
- Hábitat para la Humanidad Paraguay

Derechos de los adolescentes y niños

- Fundación Dequení
- Global Infancia
- Unicef Paraguay

Ética y valores

- Pacto Ético y Cumplimiento
- Asociación de Empresarios Cristianos
- Global Alliance for Banking on Values

Promoción de la responsabilidad social empresarial

- Asociación de Empresarios Cristianos (Programa Empresa sin Pobreza)
- Pacto Global Paraguay
- Global Alliance for Banking on Values

Inclusión y discapacidad

- Fundación Saraki
- Fundación Teletón

Salud

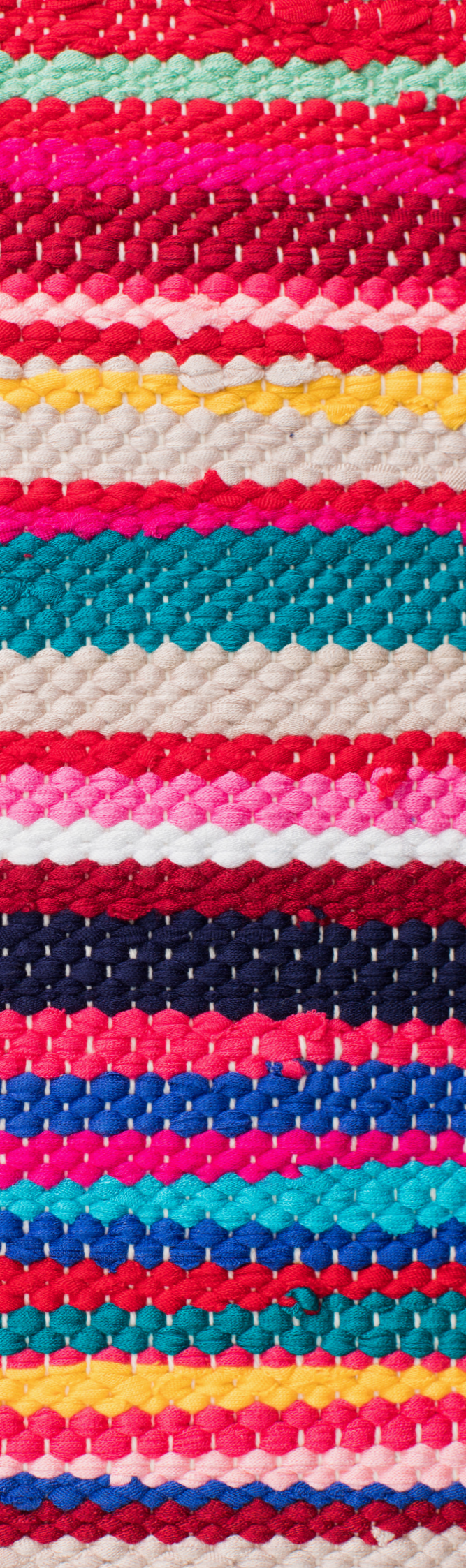
- Fundación Teletón



Desempeño Económico

- ▼ Negocios
- ▼ Proveedores





49%
variación de
clientes



619.311
hombres
55%



499.781
mujeres
44%



7.228
empresas
1%

1.126.320 clientes



“El crecimiento en las transacciones a través de nuestros canales alternativos demuestran que los mismos responden a las necesidades del cliente”.

► **Silvia Bracho**
Gerente de Negocios y Marketing

Negocios

Buscamos ser más que un banco tradicional, queremos ser una herramienta que facilite los desafíos de la vida diaria de nuestros clientes.

La transformación digital nos permite cumplir con nuestra misión de estar más cerca de nuestros clientes, no sólo para otorgar créditos o impulsar inversiones, sino para brindar soluciones que faciliten el pago de sus servicios, las compras, transferencias, giros, consultas, solicitudes y mucho más, disponible 24x7, desde el celular o a un click de distancia.

Las plataformas digitales sumadas a nuestra red de Centros y Puestos de Atención, Corresponsales No Bancarios (CNB), banca telefónica y otros canales, nos hacen el banco con mayor presencia a nivel país, disponibles siempre para nuestros clientes en el canal de su preferencia.

Banca Digital



36.840
usuarios
Visión Móvil
(App)

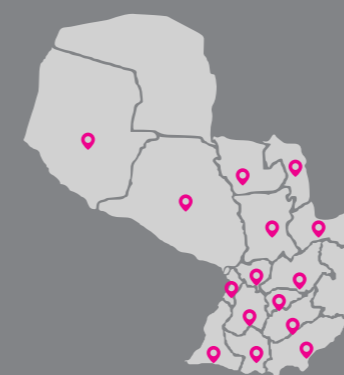
60%
de crecimiento
en transacciones



3,6 millones
transacciones
en Visión On Line

43%
de crecimiento
en transacciones

El banco con mayor cobertura



77
Centros de
Atención al Cliente



20
Puestos de
Atención al Cliente



2.527
Corresponsales
No Bancarios



**Somos el banco
N° 1 en
Redes Sociales**



263.122
Fans Facebook



Nuestra plataforma digital

Nuestra plataforma digital ofrece una experiencia integral del banco al alcance de la mano y de un click, por eso, nuestros clientes consolidan cada vez más su preferencia hacia estos canales, que le permiten tener a su banco disponible 24x7.

Tanto la plataforma web Visión Online como la plataforma para celulares Visión Móvil, permiten realizar diferentes tipos de operaciones bancarias, desde la solicitud de créditos, pagos de servicios, giros, hasta transferencias, pagos de salarios, entre otros servicios; convirtiendo la computadora o el celular en una sucursal bancaria personalizada y accesible en todo momento.

Sólo en el 2018 registramos un crecimiento del 43% de transacciones en nuestra plataforma web, sumando un total de 3,6 millones de transacciones en el año, mientras que la plataforma para celulares registró un incremento del 60% en transacciones.

1. Visión Online

2. Visión Móvil

3. Mi Tienda Visión

4. Canales Alternativos



3,6 millones

de transacciones en canales digitales.

1. Visión Online

Nuestra plataforma web ofrece una experiencia completa, personalizada y segura para realizar todo tipo de transacciones, convirtiéndose en una sucursal digital que llega al hogar u oficina de cada cliente.

Con el foco en contribuir a la calidad de vida, esta herramienta aporta facilidad de uso, comodidad, ahorro de tiempo y accesibilidad

151.488
usuarios activos

+23.000
nuevos usuarios

2,3 millones
de transacciones

43%
de crecimiento en transacciones

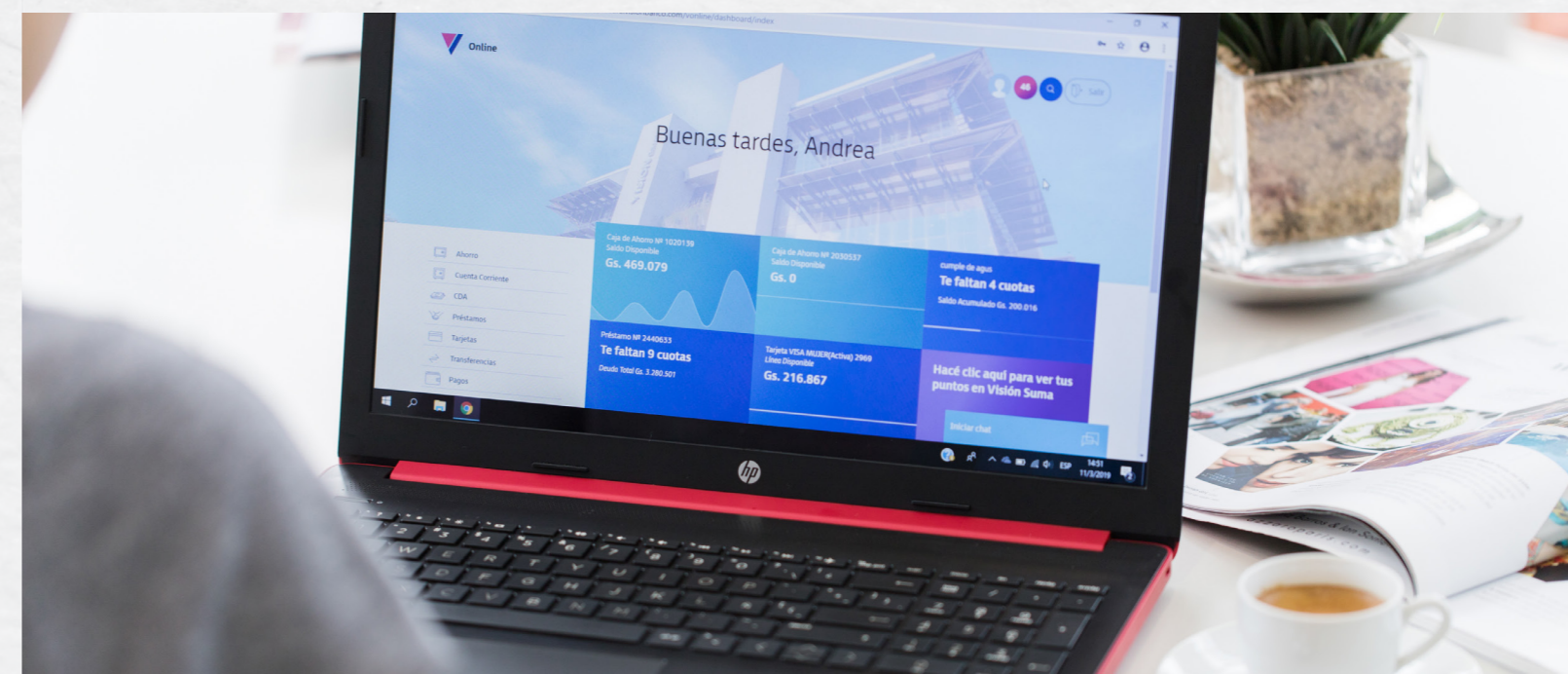
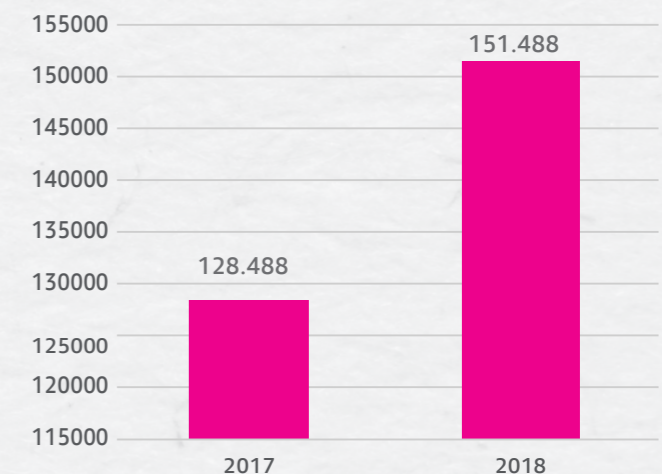
permanente, lo que conquistó a miles de clientes que hoy optan por la "sucursal digital del banco".

Sólo en el 2018 registramos 23 mil nuevos usuarios de Visión Online y un aumento del 43% de transacciones con relación al año anterior, con 2,3 millones de operaciones concretadas.

Nuevos servicios

- Control de Tarjeta de Débito en Caja de Ahorro y Cuenta Corriente.
- Visión Suma: Detalle y Canje de Puntos.
- Pago Electrónico a la SET.
- Débito Automático (DAS).
- Activación de Tarjeta de Crédito en línea.

Cantidad de usuarios



2. Visión Móvil

Nuestra plataforma para celulares registra un crecimiento exponencial desde su lanzamiento en el 2017, respondiendo a la facilidad y la agilidad para realizar transacciones que requieren nuestros clientes.

En el 2018 registramos 36.840 usuarios activos lo que representó un crecimiento del 78% con relación al año anterior. Del total, unos 13.000 de esta cantidad fueron nuevos usuarios.

Durante este periodo se realizaron un total de 1,3 millones de transacciones, 60% más que en 2017.

La aplicación está disponible para sistemas iPhone OS y Android, es sumamente amigable, flexible, eficiente y segura, lo cual la convierte en una herramienta que facilita y ahorra tiempo en cualquier tipo de transacción, sin límites de horarios o días. De esta forma, cada vez estamos más cerca de nuestros clientes.



“La tecnología nos permite innovar permanentemente en nuestras plataformas digitales para brindar una mejor experiencia a nuestros clientes”

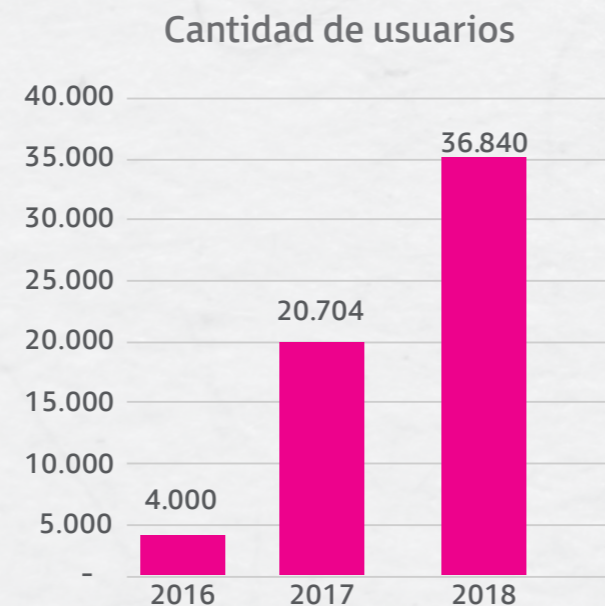
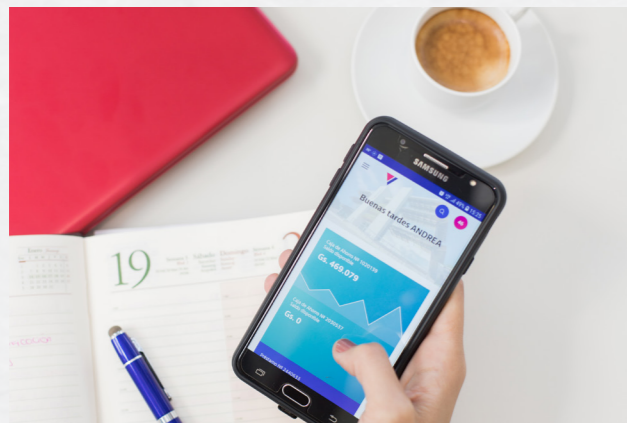
Raquel Recalde
Gerente de Tecnología de la Información y Comunicación

36.840
usuarios activos

+13.000
nuevos usuarios

1,3 millones
de transacciones

60%
de crecimiento
en transacciones



3. Mi Tienda Visión

Nuestra tienda online ofrece a los clientes una plataforma digital de compra y financiamiento de productos y servicios, con una experiencia de compra completa, hasta la logística de entrega. Todo, desde la comodidad de su hogar, pagando con nuestras tarjetas de crédito.

Contamos con más de 2.490 productos disponibles en la tienda y más 53 comercios activos.

En el 2018 registramos un total de 4.423 clientes, creciendo un 41% más que el año anterior.

4.423
clientes
suscriptos

144.266
visualizaciones en
Google

53
comercios
activos

2.490
productos
disponibles

Banco líder en redes sociales

Nos adaptamos a las necesidades y preferencias de nuestros clientes, por eso ante la relevancia de las redes sociales para la comunicación actual, fuimos el primer banco en incursionar en estos canales.

Estamos presentes en las principales redes sociales: Facebook, Instagram y Twitter. A través de estos canales de comunicación, estamos en permanente diálogo con nuestros grupos de interés para brindarles información sobre el banco y sus productos; así como para compartir nuestras políticas y mejores prácticas.

Nuestras redes sociales están consolidadas como canales de comunicación eficientes con nuestros clientes, tanto para atención de solicitudes de productos y servicios, como también sugerencias, reclamos, permitiendo una interacción y respuesta ágil.

Actualmente somos el banco paraguayo con mayor cantidad de seguidores en Facebook con más de 263 mil seguidores y durante el 2018 sumamos un total de 798.590 interacciones a través de redes sociales y WhatsApp.

Nuestra incursión en estos canales nos ayudó a romper paradigmas de comunicación en el mercado financiero nacional y nos acercó más a los clientes, logrando un trato amigable y un lenguaje accesible, con la seguridad y la solidez que nos caracterizan.



798.590
interacciones
en total



761.655
interacciones



19.374
interacciones

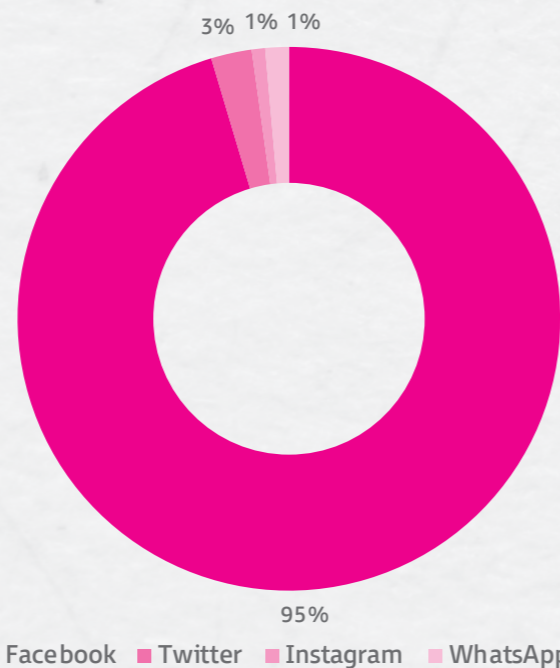


6.340
interacciones

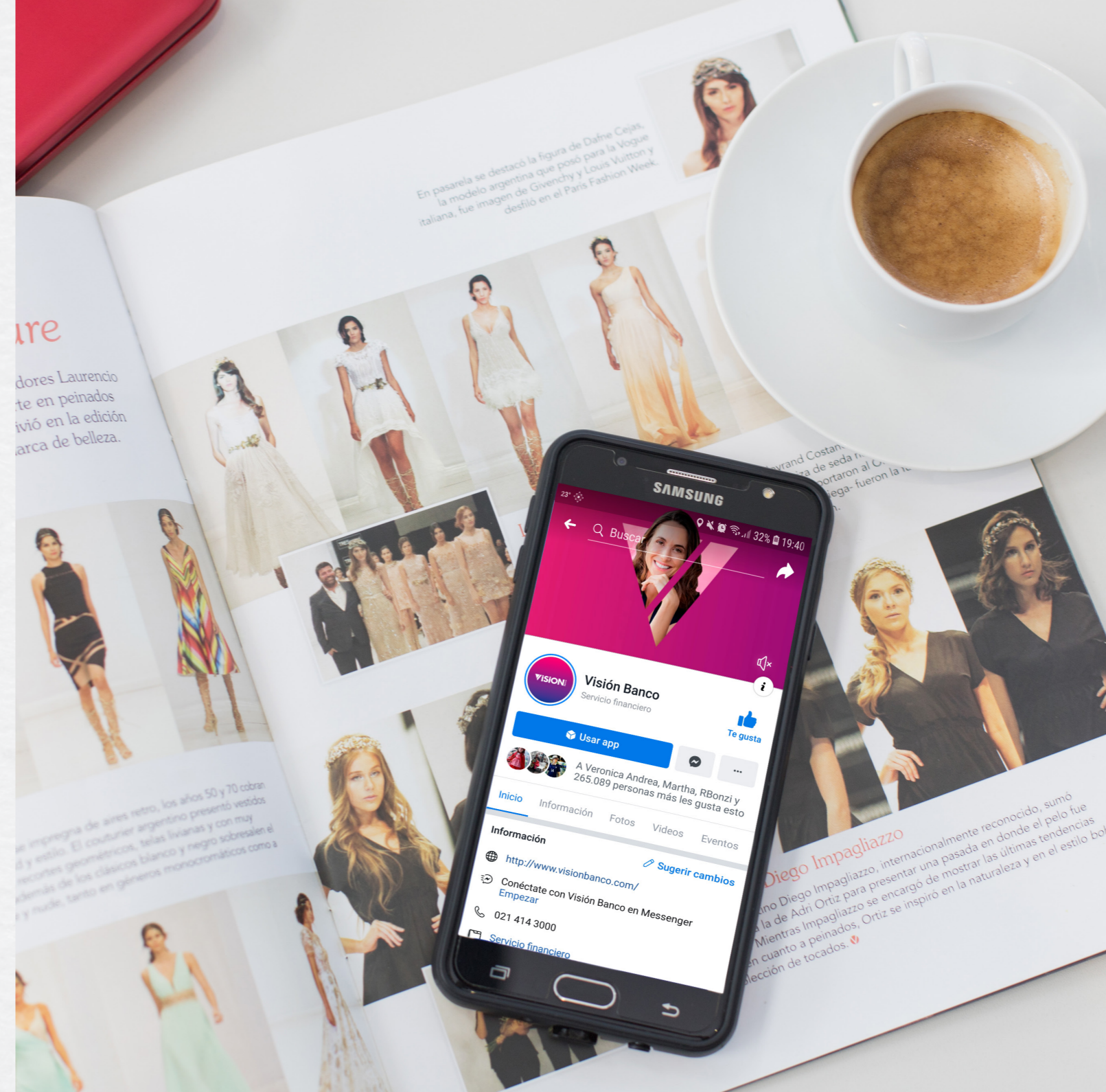
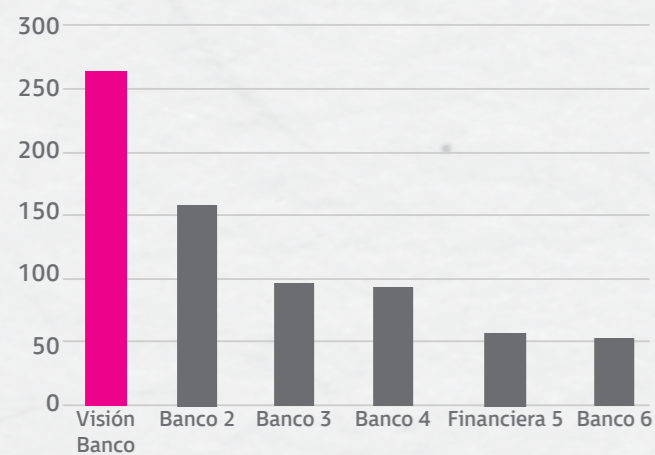


11.221
interacciones

Interacción en redes sociales y WhatsApp



N° 1 en Facebook



2018 263.122 seguidores



11.827 seguidores



10.542 seguidores

2017 248.863 seguidores

10.996 seguidores

6.927 seguidores

4. Canales alternativos

Somos el banco con mayor presencia del país y estamos cerca de nuestros clientes a través del canal de su preferencia.

Corresponsales No Bancarios

Mantenemos la Red de Corresponsales No Bancarios (CNB) más grande del país y en el 2018 crecimos 4,5% con relación al año anterior, llegando a 2.527 en total.

La estrategia en este canal no apunta a crecer en cantidad de bocas, sino en la cantidad de transacciones que se realizan a través de las mismas.

A través de los CNB llegaremos a los barrios de nuestros clientes a través de tiendas comerciales y otros, donde pueden realizar transacciones bancarias como: depósitos, pagos, giros e incluso financiación.

Contamos con cobertura a nivel país, con presencia en los 17 departamentos. El volumen de operaciones alcanzó en 2018 la cantidad de G. 1,1 billón en total, representando un crecimiento del 17% con relación al año anterior.



2.527
CNB habilitados



“Uno de nuestros pilares de éxito es contar con un equipo humano apasionado y comprometido con alcanzar grandes desafíos”.

▼ **Rubén Mendoza**
Gerente de Canales de Comercialización

47 Tausers

Las terminales de autoservicio permiten realizar depósitos, pagos, consultas, giros y otros.

127 Cajeros automáticos

Además de las extracciones de dinero, nuestros cajeros permiten operaciones sin tarjeta.

*724#

Servicio disponible para clientes que no cuentan con smartphones o tienen acceso limitado a internet, para realizar transacciones. En el 2018 registramos un incremento del 12,08% con relación al año anterior, alcanzando más de 119 mil en transacciones.

Contact Center

Nuestro servicio de banca telefónica está disponible para consultas y asesoramiento personalizado 24 horas, 7 días a la semana, a través de nuestro Centro de Contactos (Contact Center) N° 414 3000.

Ahorrá tiempo
realizando tus
trámites desde
la comodidad
de **tu casa**

Visión Móvil

Descargá la app yá!



Realizar estas operaciones:

- Operaciones de dinero
- Simbolos de Préstamos
- Transferencia entre cuentas
- Consulta de movimientos y saldos
- Pago de Tarjetas de Crédito
- Pago de servicios
- Compra de minutos
- Cambio de clave de tarjetas

Automático cuenta con entintado como medida de seguridad.



Podes realizar estas operaciones:

- Depósito en cuenta
- Transferencia entre cuentas
- Consulta de movimientos y saldos
- Pago de Préstamos y Tarjetas
- Pago de servicios
- Visión Giros
- Solicitudes de:
 - Chequeras
 - Préstamos
 - Tarjetas de Crédito
 - Regrabación de Tarjetas
 - Bloqueo de Tarjetas

Confirmación de operaciones:

Débito en cuenta	en línea	en línea
Efectivo o Cheque Visión	Hasta las 16:00 hs. en el día	Después de las 16:00 hs. dentro de las 24 hs.
Cheque otros Bancos	Hasta las 11:00 hs. dentro de las 24 hs.	Después de las 11:00 hs. dentro de las 48 hs.

· Contamos con 4 cortes en el día para confirmar las operaciones.
 · Se consideran días hábiles para confirmación de las operaciones de 24 hs. y 48 hs.



Innovación al servicio del cliente

La innovación financiera al servicio del cliente es la filosofía que nos ha permitido a través de los años dar un paso al frente y romper barreras para ofrecerles herramientas que los ayuden a superar sus desafíos y satisfacer sus necesidades.

En los últimos años la tecnología nos permitió dar saltos importantes para estar cada vez más cerca del cliente y ofrecer mayores y mejores servicios que contribuyan a su calidad de vida.

En el 2018 incorporamos nuevos beneficios y servicios como un programa de puntos de recompensa por compras con tarjetas, tecnología de punta para la seguridad de la tarjeta, mayor autogestión en servicios de tarjetas de crédito, entre otras innovaciones.

1. Programa de puntos Visión Suma

2. Autogestión de activación de Tarjeta de Crédito

3. Tarjetas Contactless

Incorporamos un programa de puntos de recompensa por compras con tarjetas.

1. Programa de puntos Visión Suma

Diseñamos un programa de puntos exclusivo para nuestros clientes con la finalidad de premiar su fidelidad cuando utilizan sus tarjetas de crédito y débito del banco.

Visión Suma es un programa de beneficios a través del cual el cliente podrá acumular puntos por compras, realizar adelantos en efectivo y débitos automáticos con sus tarjetas de crédito. Las tarjetas de débito también suman puntos por las compras realizadas. El cliente puede canjear sus puntos para adquirir productos y servicios de comercios adheridos o a través de un canje directo en nuestras plataformas digitales.

VisiónSUMA
Tus puntos también

Es un programa de fidelización, con tarjetas de crédito y débito, donde podés acumular puntos por consumo.

¡Vos podés disfrutar de los beneficios!
+ ¡SUMATE!

2. Auto-gestión de activación de Tarjetas de Crédito

Buscando brindar al cliente mayor comodidad y tiempo de respuesta, habilitamos la posibilidad de que el cliente auto-gestione la activación de su tarjeta de crédito, ganando con esto tiempo para que comience a disfrutar de los beneficios que le ofrece.

Además habilitamos compras con sus tarjetas de débito en comercios electrónicos del exterior (e-commerce).

Por seguridad del cliente, se encuentra disponible inicialmente en los comercios que más transaccionan nuestros tarjetahabientes (Netflix, Facebook, Spotify, Play Store y App Store).



3. Tarjetas Contactless

Pensando en una mayor agilidad e innovación para nuestros clientes de tarjetas de crédito y débito, trabajamos en la certificación de la última tecnología en cuanto a plásticos, las tarjetas sin contacto (Contactless).

Estas tarjetas permiten pagar una compra mediante tecnologías de identificación por radiofrecuencia (NFC) incorporadas en las mismas, agregando como valor la rapidez y comodidad en el pago manteniendo los niveles de seguridad de las marcas internacionales.



Concretá tus
sueños, se dueño
de tu empresa

Préstamo Emprendedor





El banco de los emprendedores

Desde nuestros inicios, acompañamos los proyectos de los paraguayos que se animan a emprender y convertir sus sueños en negocios que aportan a su crecimiento, al desarrollo económico del país y generan fuentes de empleo.

El 76,3% de los créditos corresponde a nuestra cartera de Banca Emprendedor.

Respondiendo a nuestro enfoque de negocios el saldo de cartera de créditos al cierre del 2018 fue de G. 3,8 billones. Los créditos de Banca Emprendedor están dirigidos principalmente a capital operativo e inversiones de pequeñas y medianas empresas (Mipymes) con un monto promedio de G. 29 millones para préstamos en el segmento Micro Emprendedor.

 **G. 3,8 billones**
es el saldo de
cartera activa en 2018

 **G. 29 millones**
monto promedio de
créditos del segmento
Micro Emprendedor

 **76,3%**
del total de créditos son
de Banca Emprendedor

Acceso a la vivienda

El déficit de viviendas es uno de los mayores desafíos sociales del país, si bien las líneas de la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) permitieron un crecimiento exponencial del acceso, aún muchas personas siguen excluidas de este derecho fundamental. Por eso, desarrollamos productos de financiamiento accesible, que facilitaron que miles de familias puedan acceder a su hogar propio.



Construyendo Sueños

Este producto fue desarrollado pensando en las familias que deciden cumplir el sueño de la casa propia. Va dirigido a clientes con ingresos desde cuatro salarios mínimos, a sola firma o con codeudoría. El monto máximo a financiar es de hasta G. 150 millones.

Si el proyecto supera el monto límite, este financiamiento brinda la posibilidad de ampliar la línea, pasando a un crédito hipotecario de hasta G.400 millones.

Estos créditos también están dirigidos a viviendas estándar desarrolladas por constructoras aliadas con el banco, con un plazo de entrega de 90 días hábiles.

Primera Vivienda


Este producto se desarrolla con fondos de la AFD y está dirigido a personas asalariadas con ingresos de hasta cuatro salarios mínimos para montos de hasta G. 275 millones. Personas con ingresos de hasta siete salarios mínimos pueden acceder a montos de hasta G. 440 millones con hipoteca.



Tu casa,
un sueño cumplido
y el comienzo
de sus mejores historias.


Visión Hogar
Cuota por millón Gs. 15.102
100% Financiación

VISION
Banco


 **34 operaciones**
en 2018

 **1.036 operaciones**
financiadas desde su lanzamiento

 **G. 2.381 millones**
desembolsados en 2018

 **34 operaciones**
en 2018

 **138 operaciones**
financiadas desde su lanzamiento

 **G. 5.908 millones**
desembolsados en 2018

El primer paso
en tu carrera
al éxito

Crédito Educativo



Productos inclusivos

Generar productos financieros que se encuentren al servicio de las personas forma parte de nuestra premisa, por eso desde nuestros inicios nos concentramos en desarrollar productos que ayuden a superar los desafíos sociales y mejorar la calidad de vida de las personas.

Contamos con una amplia gama de productos para facilitar la inclusión financiera, el acceso a la financiación, el ahorro, la vivienda y la educación, especialmente dirigidos a sectores que históricamente tienen mayor dificultad de acceder a productos financieros: como personas con menores ingresos, amas de casa, niños y micro emprendedores.

1. Viviendas sociales

2. Acceso al ahorro

3. Facilidades para la mujer

4. Facilidades para la educación

1. Viviendas sociales

Juntos por Tu Hogar

Este producto fue desarrollado en alianza con la organización Hábitat para la Humanidad y está dirigido a familias con ingresos de hasta cinco salarios mínimos y a personas con familiares en relación de dependencia.

El crédito ofrece una serie de beneficios para las familias como el financiamiento del 100% del valor de la vivienda, su otorgamiento es sin garantía hipotecaria y con una financiación de hasta siete años con fondos propios del banco. Permite acceder por un monto de G. 100 millones a sola firma con codeudoría.

Con el apoyo de Hábitat las familias reciben la vivienda construida, entre 60 y 90 días luego de la aprobación del crédito. Las casas tienen modelos estándar y pueden ser construidas de forma progresiva.



88 operaciones
en 2018



2.362 operaciones
financiadas desde su lanzamiento



G. 4.933 millones
desembolsados en 2018.

2. Acceso al ahorro

Ahorrito Visión

Ahorrito Visión promueve el hábito del ahorro en niños y jóvenes, incentivando prácticas financieras saludables desde temprana edad.

El producto está dirigido a niños y jóvenes de cero a 17 años que pueden abrir sus cuentas a través de sus padres. Para facilitar el acceso al producto, exoneramos el depósito inicial, además la persona no necesita contar con un ingreso fijo y no exigimos el saldo promedio en la cuenta.

Para acceder al producto sólo debe presentar la cédula de identidad del niño y del padre o la madre y adjuntar el certificado de nacimiento o libreta de familia.

También otorgamos al cliente una tarjeta de débito sin costo para que pueda aprender el uso de las herramientas financieras y gestionar sus ahorros.

En el 2018, un total de 487 niños y jóvenes accedieron por primera vez al sistema financiero a través de este producto.

La mejor
herencia son los
buenos hábitos

**Ahorrito
Visión**



G. 5.621 millones
saldo promedio
de Ahorruto Visión

Cuenta Básica Ahorro Fácil


La Cuenta Básica es una de las herramientas que brinda mayor facilidad de acceso al sistema financiero.

Está dirigida a jóvenes que están ingresando al mercado laboral, amas de casa, micro empresarios o asalariados, personas que no poseen un ingreso fijo o están en relación de dependencia.

Esa cuenta brinda la facilidad de una apertura simplificada, con la sola presentación de la cédula de identidad, no requiere monto mínimo de apertura ni saldo mínimo a mantener. Además es la única caja de ahorro que se puede habilitar a través de la plataforma digital y que otorga una tarjeta de débito sin costo de emisión, acceso y manejo de la cuenta 24 hs desde Visión On Line, Móvil y a través del *724.

El monto total captado en el 2018 bajo esta modalidad fue de G. 20.796 millones, alcanzando 424.729 clientes en total



 **424.729 clientes**
poseen Cuenta Básica


Ahorro Programado

El Ahorro programado está desarrollado con el objetivo de acompañar los sueños y proyectos de nuestros clientes, brindándoles la posibilidad de ahorrar y construir su futuro, planificando sus finanzas de acuerdo a las metas que establecen.

Cada cliente puede fijar el monto de su ahorro mensual y acceder al producto con un aporte mínimo de G. 50.000, con plazos de 10 a 60 meses con tasas de interés preferencial.

En el 2018 el saldo de cartera de este producto fue de G. 6.040 millones, registrando un crecimiento del 23 % con relación al año anterior.



 **G. 6.040 millones**
fue el saldo de cartera
en 2018

3. Facilidades para la mujer

Visión Mujer es un producto que ofrece una variedad de soluciones a medida, impulsando la inclusión financiera de la mujer, a través de una solución integral para sus diferentes roles, tanto a nivel personal como profesional. Está pensado para facilitar la entrada al sistema bancario, con requisitos mínimos y tasas preferenciales, además de beneficios especiales que otorgan un valor agregado.

Visión Mujer incluye una gama de productos y servicios como préstamos, tarjetas, cuentas de ahorro y cuenta corriente que permiten a las mujeres desarrollar y consolidar sus proyectos mediante la inclusión financiera con requisitos mínimos y tasas preferenciales en productos.

El valor de saldo de la cartera de créditos de Visión Mujer en el 2018 fue de G. 26.481 millones, registrando 1.934 prestatarias. El producto de Caja de Ahorro Mujer sumó 5.621 clientes.



 **5.621 clientes**
de Caja de
Ahorro Mujer

4. Facilidades para la educación

Este producto permite a los estudiantes financiar el pago de carreras técnicas o de grado, de su preferencia.

Facilitamos el pago del estudio, en la búsqueda de contribuir a aumentar el porcentaje de personas que culminan su carrera y que, gracias a la educación mejorarán su calidad de vida y la de sus familias.

Durante la carrera, el estudiante sólo abona los intereses y el capital prestado lo empieza a pagar al final de la carrera.

Contamos con alianzas con diferentes instituciones educativas públicas y privadas para que sus alumnos puedan acceder a la financiación del banco para cursar su carrera en todo el país.

Durante el 2018 unos 49 jóvenes accedieron a este crédito en total.

 **49 nuevos estudiantes**
accedieron en 2018



Responsabilidad sobre productos

La esencia de nuestro negocio es contribuir a la calidad de vida de los clientes a través del acceso a productos y servicios financieros. Reconocemos los potenciales impactos positivos y los desafíos que representan el uso de los mismos cuando no se cuenta con los conocimientos adecuados, en forma transversal, una filosofía de responsabilidad sobre productos, que tiene como ejes centrales: la Educación Financiera, un Programa de Protección al Cliente y velar por la calidad de atención al mismo. Estas iniciativas pretenden asegurar la disponibilidad de información sobre el uso adecuado de los productos y servicios financieros que ofrecemos, la educación financiera y el cumplimiento de principios de protección al cliente.

Ponemos a disposición de nuestros clientes información completa, accesible y sistematizada que permite conocer las condiciones de uso, beneficios y obligaciones de cada producto o servicio financiero de forma sencilla y comprensible, impulsando un uso responsable y financieramente saludable de los mismos.

Contamos con una instancia gerencial de "Defensoría al Cliente Financiero", donde aten-

demo con debida diligencia, los casos donde puedan verse afectados sus derechos. También generamos canales y espacios de comunicación que le permiten expresar sus reclamos y sugerencias, dando respuestas ágiles y adecuadas a los mismos.

Nuestro programa de "Educación Financiera" brinda herramientas que promueven una adecuada administración del dinero y ayudan a fortalecer competencias de gestión empresarial para pequeños emprendedores, contribuyendo así a la salud financiera de la comunidad y favoreciendo el éxito de los emprendimientos locales.

Por otra parte, consideramos que nuestros esfuerzos en promover finanzas saludables deben atender de manera importante a nuestros colaboradores. Es por ello que extendemos las iniciativas de educación financiera a este público e implementamos además, un Consultorio Financiero, como apoyo y asesoramiento financiero a los mismos.

Educación financiera

Desde hace varios años impulsamos un Programa Integral de Educación Financiera que busca fortalecer las habilidades de manejo financiero de las personas y la gestión de negocios de nuestros clientes emprendedores.

Entendemos que la sostenibilidad económica de nuestros colaboradores, clientes y del banco, dependen en gran medida de las capacidades financieras y administrativas, por eso contribuimos a su crecimiento a través de herramientas que ayuden al éxito de los negocios y al desarrollo de las personas.

Nuestro programa tiene como ejes principales la capacitación a Mipymes y emprendedores

"Negocios que llegan lejos" y la formación en el manejo financiero personal y familiar, con el curso "La clave para administrar mi dinero".

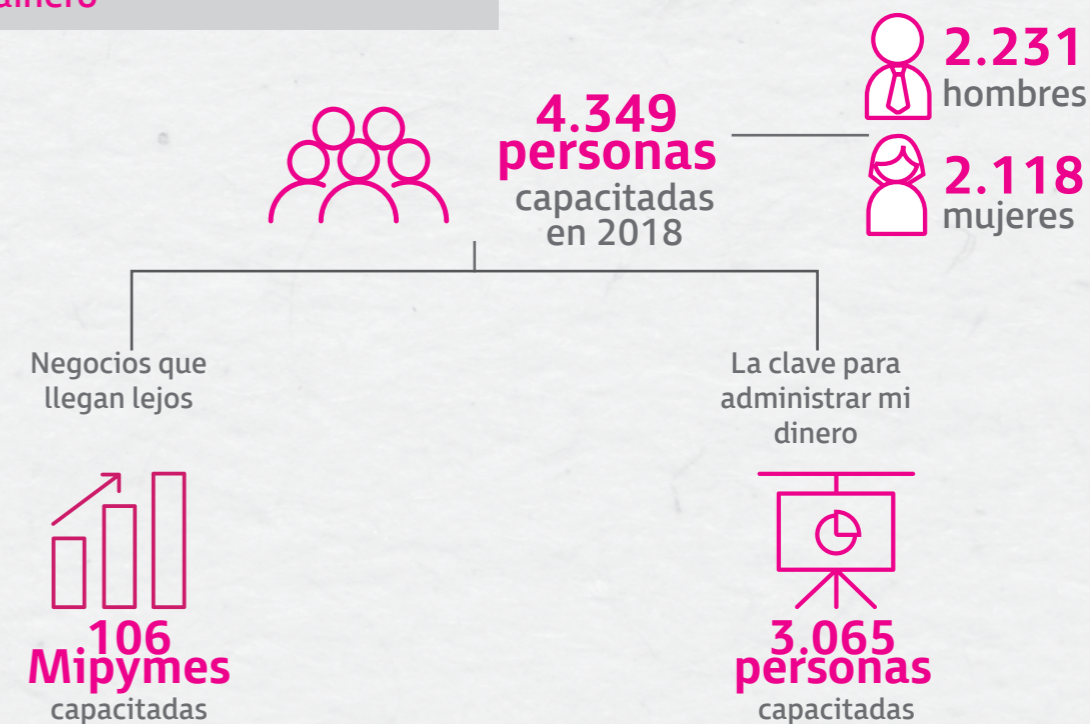
En el 2018 alcanzamos a 4.349 personas, brindando de forma gratuita herramientas para el buen manejo financiero y empresarial.

Contamos también con programas de formación y atención a las finanzas personales de nuestros colaboradores y apoyamos activamente a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) con la visión de contribuir con nuestro trabajo en red a mejores condiciones de acceso, herramientas de uso y capacitación a nivel país.

1. Negocios que llegan lejos

2. La clave para administrar mi dinero

3. Apoyo la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera



Adquirieron habilidades en:

- Legalización de empresas
- CANVAS
- Planificación estratégica
- Ingeniería de producción
- Gestión de calidad
- Desarrollo de su propio Plan de Negocios, entre otros.

Adquirieron habilidades en:

- Metas financieras
- Presupuesto
- Ahorro y crédito
- Seguros
- Servicios y productos financieros





1. Negocios que llegan lejos

A través de nuestro eje de formación para emprendedores apoyamos el programa estatal “Fortalecimiento de las capacidades empresariales para Mipymes”, con el objetivo de contribuir al desarrollo y promoción de este segmento.

El curso brinda a los referentes de empresas herramientas para desarrollar sus habilidades administrativas y financieras, el apoyo en el desarrollo de su plan negocios, e incluso abarca el financiamiento del mismo.


La duración de la capacitación alcanza 100 horas, e incluye módulos como: legalización de empresas y modelo de negocios CANVAS, planificación estratégica, gestión empresarial y marketing, entre otros temas. Finalmente la formación culmina con el desarrollo de un Plan de Negocios propio.

El programa incluye la cedulaación de las em-

presas, que es el paso inicial para formalización que les facilitará posteriormente el acceso a créditos más blandos y otros beneficios proveídos por el Estado.

En el 2018 iniciaron los dos primeros cursos en las ciudades de Asunción y San Lorenzo, de la capital donde participaron 106 pequeñas y medianas empresas.

Apoyamos también el lanzamiento del programa en Capiatá, Villarrica, Cnel. Oviedo, Caaguazú y Ciudad del Este, localidades donde se desarrollará el curso el próximo año.

 **106 Mipymes** participaron del curso

2. La clave para administrar mi dinero

Nuestro taller de finanzas personales permite conocer el uso de las herramientas financieras que contribuirán a la toma de decisiones para el bienestar financiero.

La capacitación aborda temas como metas financieras, presupuesto, ahorro, crédito, seguro; así como información para el buen uso de nuestros servicios y productos (app, banca web, productos de ahorro, entre otros).

El taller está dirigido a nuestros clientes, colaboradores, empresas aliadas, empresas que

realizan pagos de salario a través de nuestros servicios y público en general.

En el 2018 fueron beneficiadas 3.065 personas de todo el país, de los cuales 1.860 fueron beneficiarios externos y 1.205 colaboradores que participaron a través de nuestra plataforma virtual.

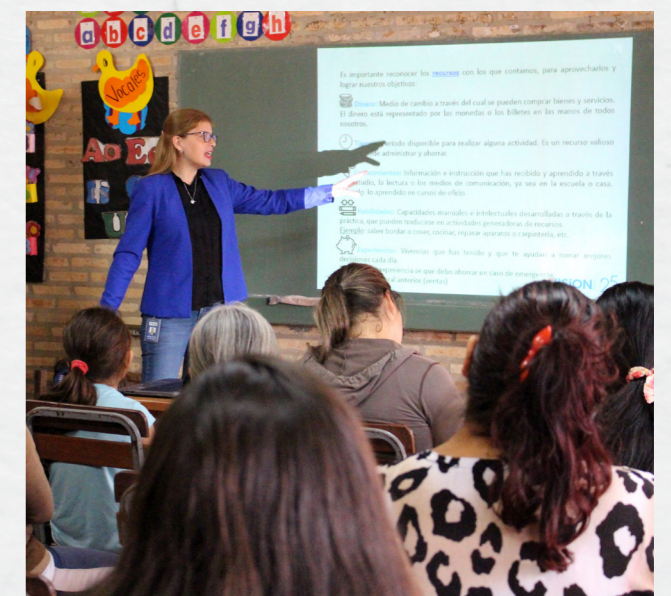
A través del curso presencial llegamos a las localidades de Asunción, San Lorenzo, Luque, Santaní, Acahay, Ypané, Ciudad del Este, entre otras.



Capacitaciones a aliados

Acercamos el programa “La clave para administrar mi dinero” a nuestros aliados a través de talleres de aprendizaje activo, con ejercicios prácticos que buscan el diálogo con los participantes para facilitar la internalización de los conceptos.

Los talleres son dictados por colaboradores del área de Educación Financiera y voluntarios profesionales. Con esta estrategia llegamos hasta los colaboradores y beneficiarios de Fundación Dequeni y Fundación Saraki, Comité Olímpico, Club Olimpia; estudiantes de las facultades de: Universidad Nacional del Este, Uninorte y Unida; y colaboradores de las empresas: Asunción Express, Díaz Gill, Censu, Cencar, Cominco, Dandres, Sevipar, entre otras.



3. Apoyo a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

Además de nuestros programas de formación en educación financiera, también apoyamos a la ENIF, a través de campañas de difusión de información económica y financiera, facilitando el acceso a información relevante en diferentes canales, eventos y plataformas.

Semana de la Educación Financiera

Apoyamos y participamos de la Semana de la Educación Financiera a través de una campaña comunicacional en diversos canales, brindando información sobre el ahorro, mitos y realidades y tips sobre educación financiera.

Participamos además de la "Kermesse Financiera" que se realizó en el microcentro de Asunción, con un stand en el que niños y adultos aprendieron a través de dinámicas y juegos sobre las buenas prácticas del ahorro.



Educación financiera para colaboradores

Curso Virtual

Usando como base el material "Más Vale Saber" de la ENIF impulsamos un curso virtual dirigido a todos nuestros colaboradores, logrando una participación del 65%, con 1.130 personas. El contenido incluyó tres módulos que abordaron la planificación, el presupuesto, el ahorro, la deuda y los seguros. Los conocimientos fueron medidos a través de un test de evaluación donde 100% de los participantes demostró haber comprendido los conceptos.



 **1.130** colaboradores participaron

Programa Consultorio Financiero

Con el objetivo de mejorar la salud financiera de los colaboradores iniciamos un programa de consultorio financiero con la participación de 40 colaboradores. Los mismos recibieron coaching personalizado de asesores externos para organizar y planificar sus finanzas personales y las de su familia.

El primer grupo de colaboradores concluirá el programa durante el primer semestre del 2019 y como resultado se espera que los participantes adquieran hábitos financieros de alto impacto.

El programa benefició a colaboradores de Asunción, Itauguá, CDE, Villa Hayes, Luque, San Lorenzo, San Alberto, María Auxiliadora, Pedro Juan Caballero, Ypacaraí, Minga Guasu y Juan Eulogio Estigarribia.



 **40** colaboradores asesorados



Campaña "Mes del Ahorro"

Realizamos una campaña masiva en el mes de octubre con el objetivo de concientizar a nuestros grupos de interés sobre las buenas prácticas de ahorro como el establecimiento de metas, tipos de metas y formas de ahorro.

Potenciando el alcance las plataformas digitales realizamos una trivia para lograr captar la atención de los colaboradores, clientes y seguidores en redes para incentivar la participación y medir el nivel de comprensión de los conceptos financieros que compartimos.

También difundimos información relevante sobre el ahorro a través de medios de comunicación de alcance nacional.

La campaña tuvo una importante repercusión con más de 30 mil personas alcanzadas, 2.206 interacciones en redes sociales y más de 1.033 colaboradores, clientes y seguidores que participaron de la trivia.

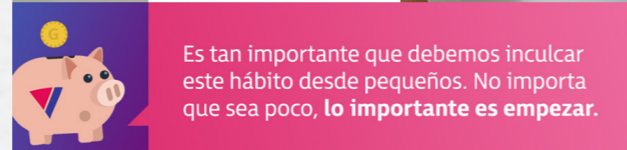

30.328 personas
alcanzadas por la campaña


2.206 interacciones
en redes sociales


1.033 personas
participaron de la trivia



Ahorro desde niños



Es tan importante que debemos inculcar este hábito desde pequeños. No importa que sea poco, lo importante es empezar.

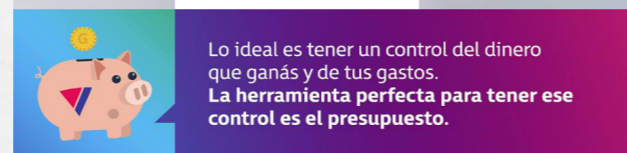


31 DE OCTUBRE

Día del Ahorro



¿Cómo llegar bien a fin de mes?



Lo ideal es tener un control del dinero que ganás y de tus gastos. La herramienta perfecta para tener ese control es el presupuesto.

Programa de Protección al Cliente

Nuestro compromiso de ser una banca con valores el respeto y la protección a los derechos de nuestros clientes es parte fundamental de nuestra estrategia de negocios.

Contamos con un Programa Integral de Protección al Cliente, cuyo objetivo es asegurar la protección de sus derechos.

Nuestra política institucional y el compromiso asumido con los clientes son públicos y se encuentran disponibles en nuestra página web www.visionbanco.com. Además, realizamos una rendición de cuentas anual a través de la Memoria de Sostenibilidad sobre los avances y gestión de canales e instancias de reclamos y defensa a derechos del consumidor.

1. Información transparente y buen uso de productos financieros

2. Defensoría del Cliente Financiero

1. Información transparente y buen uso de productos financieros

El programa de Protección al Cliente tiene como uno de sus principales ejes brindar acceso a información clara y transparente, sobre todos los productos y servicios financieros, promoviendo el buen uso de las herramientas financieras.

que didáctico y lenguaje claro, explicando el uso correcto, los derechos, obligaciones y riesgos que asume el cliente ante el no cumplimiento de los mismos.

Desarrollamos materiales específicos para cada producto y servicio que ofrecemos, con un enfoque

Los materiales también se encuentran disponibles en nuestro sitio web, accesibles para el cliente siempre que los necesite.



2. Defensoría del Cliente Financiero

Para asegurar la protección de los derechos de nuestros clientes, contamos con una instancia gerencial de Defensoría del Cliente Financiero, que atiende los casos que no hayan encontrado una respuesta satisfactoria en los canales de reclamos normales de atención. El objetivo es realizar una atención y resolución adecuada, siempre en el marco de los derechos del consumidor.

En cada caso el área de Defensoría analiza los antecedentes, realiza la investigación debida con cada una de las partes y define una

solución del caso, velando por el respeto a los derechos del cliente en cada instancia.

Si el cliente no queda satisfecho con la resolución, contamos con un acuerdo con el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (CAMP) al cual puede acudir como una instancia especializada y neutral.

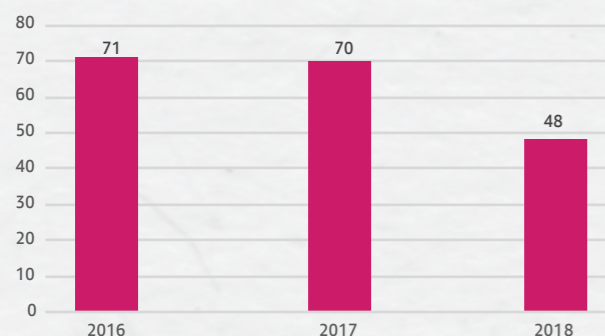
En el 2018 fueron atendidos un total de 48 casos, de los cuales el 67% fueron resueltos a favor del cliente. La totalidad de los casos que llegaron a esta instancia fueron respondidos.

48
casos
en 2018

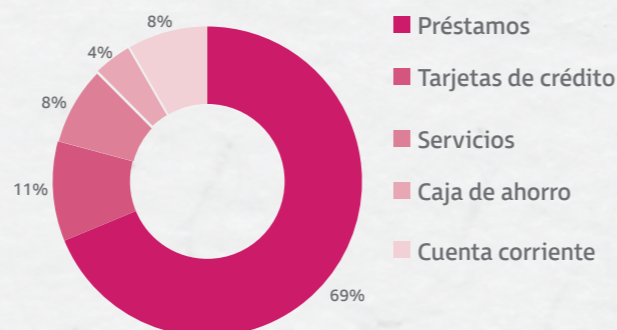
67%
de los casos
resueltos a favor
del cliente

69%
de los casos
corresponde
a préstamos

Total de casos atendidos por año



Resumen de casos



Producto	Total de casos	Cantidad de casos con costo	Costo total para el banco en G.	Costo total para el banco en USD
Préstamo	33	4	136.009.165	-
Tarjeta de crédito	5	1	85.000	-
Servicios	4	1	48.180	-
Caja de ahorro	2	-	-	-
Cuenta corriente	4	-	-	-
Total	48	6	136.142.345	-

Calidad de atención al cliente

Uno de los pilares centrales de la gestión de responsabilidad sobre productos es el servicio a los clientes. Buscamos constantemente medir y mejorar nuestros canales de contacto, asegurando una atención cercana, resolutive y de calidad. Para ello, apostamos a una combinación de procesos, tecnología y un equipo humano altamente entrenado y comprometido.

Contamos con la más amplia gama de canales de atención, disponibles para nuestros clientes en un horario 24/7, a fin de ofrecer la mejor experiencia para cada uno de ellos. Para lograrlo, trabajamos constantemente monitoreando la calidad de atención a través de herramientas tecnológicas y un equipo de expertos de analistas de calidad.

Contamos con sistemas como el Centro de Gestión de Incidentes y Solicitudes que denominamos IH Center. El mismo nos permite administrar, dar seguimiento y medir nuestra eficiencia en la gestión de solicitudes y reclamos.

También contamos con una política de consultas y reclamos vía online o redes sociales que son respondidas y canalizadas de forma inmediata.

1. Buzón de sugerencias

2. Sistema de administración de espera en sucursales

3. Atención telefónica

Centro de gestión de solicitudes y reclamos IH Center





1. Buzón de sugerencias

La tecnología nos permite brindar múltiples canales a nuestros clientes para acercarnos sus sugerencias y reclamos. Igualmente, en nuestras Centros y Puestos de Atención contamos siempre con el buzón de sugerencias para los que prefieran este canal, aprovechando su tiempo de espera.

En el 2018 registramos una disminución importante del uso de este canal, acompañando la tendencia de los últimos años de la migración de nuestros clientes hacia los canales digitales de su preferencia, donde también les brindamos la oportunidad de comunicarse de forma permanente con el banco.

Buzón de sugerencias	2.017	2.018
Cantidad de formularios:	4.205	454
Promedio mensual de formularios:	350	18

2. Sistema de administración de espera en sucursales

Para organizar y agilizar la atención en algunas Centros y Puestos de Atención al Cliente, contamos con un sistema de administración de espera en filas (tickets) que nos ayudan a brindar mayor eficiencia en la atención, cuidando el tiempo de nuestros clientes.


En el 2018 logramos reducir el tiempo de espera promedio en nuestras sucursales, apoyados por nuestros canales digitales alternativos, donde el cliente puede autogestionar prácticamente cualquier operación y la capacitación constante al equipo de atención.

Sistema de ticket	2.017	2.018
Tiempo de espera:	00:14:23	00:12:43
Tiempo promedio de atención:	00:15:47	00:17:38


*Tiempo promedio de espera: se refiere al tiempo promedio que el cliente permaneció aguardando antes de ser atendido por un representante.
 *Tiempo promedio de atención: se refiere al tiempo promedio que el cliente permaneció siendo atendido por el representante.

3. Atención telefónica

La atención telefónica o Centro de Contacto, es un canal permanente de asesoramiento personalizado al cliente, por eso contamos con un sistema de monitoreo del tiempo de espera y respuesta, logrando una mejora constante en la agilidad de atención.

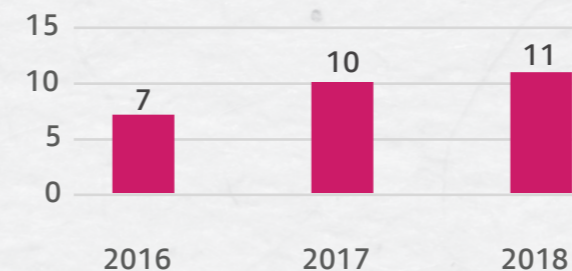
 **15 segundos** objetivo de velocidad de atención

En el 2018 superamos nuevamente el objetivo de velocidad de atención que cerró en un promedio de sólo 11 segundos, por debajo del objetivo meta de 15 segundos. Este indicador mide el promedio de tiempo que transcurre entre que el cliente realiza la llamada, hasta que es atendido.

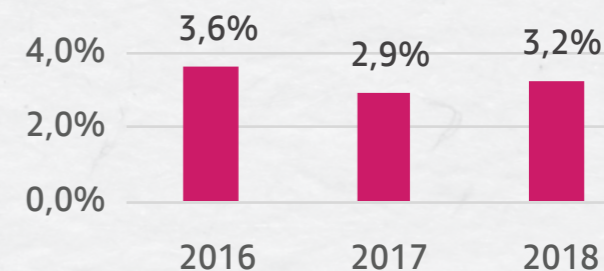
 **11 segundos** velocidad de atención en 2018

 **3%** porcentaje de abandono

Velocidad de atención (en segundos)



Abandono logrado (en porcentaje)





Proveedores

Buscamos construir relaciones sostenibles y de largo plazo con nuestra cadena de valor, lo cual nos permite operar con mayor eficiencia y transparencia, asegurando el aprovisionamiento necesario para el correcto funcionamiento de nuestros procesos.

Este relacionamiento con los proveedores se enmarca en políticas y procedimientos que guían los procesos de selección y contratación; espacios de formación para acompañar su desarrollo, y transmisión de nuestras prácticas y valores corporativos, que aseguren interacciones éticas y transparentes.

Contamos con un “Manual de Políticas de Compras y Proveedores” que resguarda el cumplimiento de las normas, estándares ambientales y sociales; así como requerimientos de calidad adoptados por el banco.

El Código de Conducta Ética rige la relación entre las partes y contempla la prevención de los conflictos de interés.



97%
proveedores
locales



G.147.012
millones invertidos en compras de
bienes y servicios



98%
de proveedores locales con
evaluación positiva

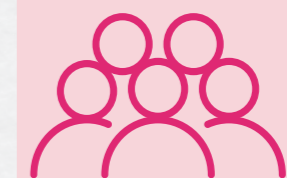


“Afianzamos iniciativas para la gestión eficiente de los recursos y activos del banco, incrementando la productividad”.

▼ **Griselda Vallovera**
Gerente de Administración
y Finanzas



100%
de brigadistas capacitados en primeros
auxilios y combate contra incendios



72
proveedores
capacitados
en D.D.H.H.



176
proveedores
evaluados



34
proveedores comprometidos
con la “Prevención del Trabajo
Infantil”

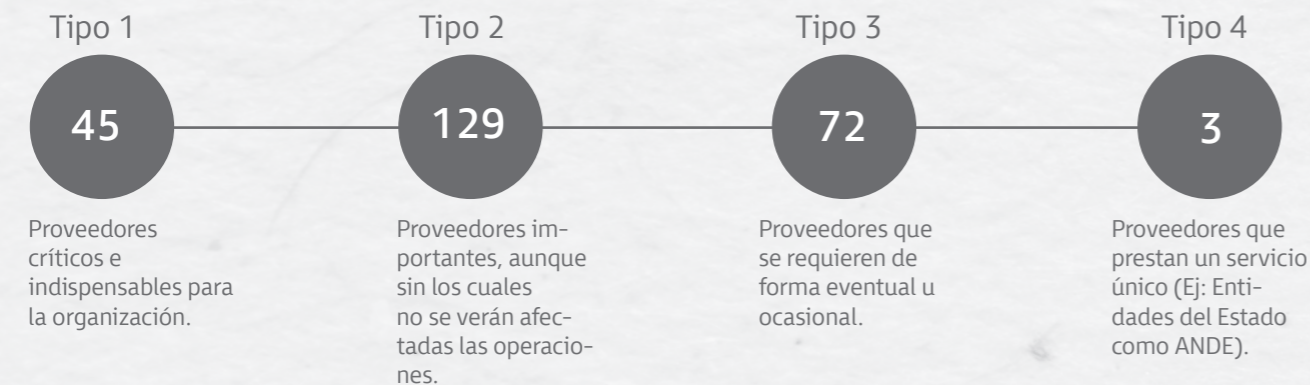


Perfil de nuestros proveedores

Nuestro proceso de compras de productos y servicios incluye la clasificación de nuestros proveedores en cuatro tipos, según su criticidad para el negocio, lo que nos permite ser más objetivos en la evaluación, seguimientos y verificación de nuestras políticas.



249 Proveedores en total en 2018

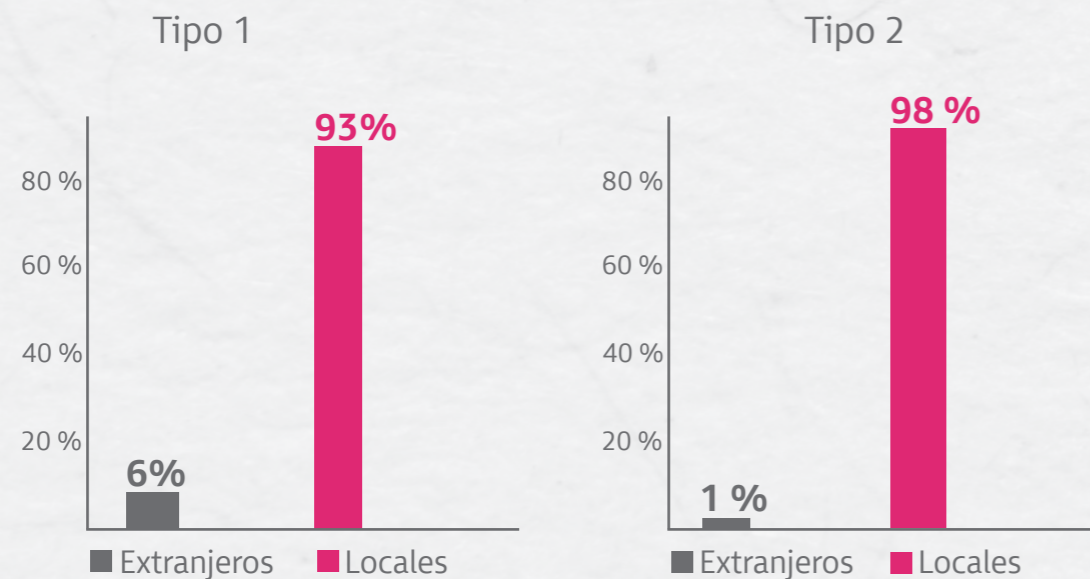


* Nuevos en 2018.

Proveedores según su ubicación geográfica

Somos conscientes del impacto de nuestra actividad en la sociedad, por eso promovemos el desarrollo de nuestra cadena de aprovisionamiento y la creación de fuentes de trabajo

a nivel local. Como resultado, el 97% del total de los proveedores críticos e importantes para nuestra operación son empresas paraguayas.



Proceso de evaluación

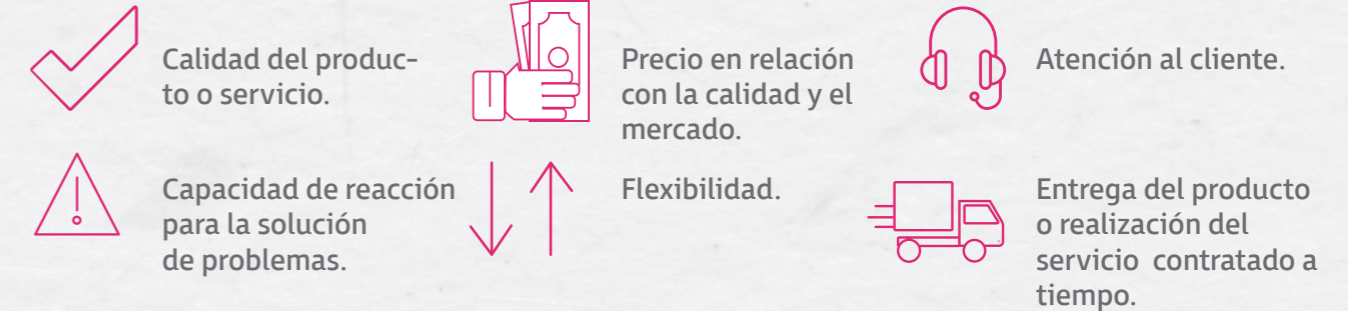
Anualmente realizamos la evaluación de proveedores de los servicios y productos que adquirimos, teniendo en cuenta criterios de calidad y conveniencia establecidos por el banco.

La evaluación es realizada por los gerentes y encargados de las diferentes áreas involucradas, en coordinación con el área de Compras, buscando una mejora permanente en la eficiencia y el relacionamiento.

Participan del proceso todos los proveedores tipo 1 y 2, que son los más significativos para nuestro negocio.



Criterios de evaluación



Proveedores evaluados

En el 2018 fueron evaluados un total de 176 proveedores, 45 correspondientes al Tipo 1 (críticos) y 131 correspondientes al Tipo 2 (importantes). Como resultado de este proceso, no renovamos la relación con dos proveedores y uno fue aceptado con condiciones.

las correspondientes mejoras de los aspectos señalados, quedando sujeto a una evaluación de seguimiento en un tiempo estipulado por el comité evaluador.

Realizamos la comunicación de los resultados de evaluación sólo a los proveedores Tipo 1, según lo establecido en el Manual de Políticas "Compras y Proveedores".

Al proveedor aceptado con condiciones, le comunicamos las observaciones solicitándole



Comunicación y participación

Promovemos el buen relacionamiento con nuestra cadena de proveedores, a través de un proceso de comunicación permanente basado en tres ejes principales: información, participación y diálogo; empoderamiento e involucramiento.

municación con nuestros grupos de interés, incluyendo a nuestros proveedores, se gestiona a través de un área especializada en el tema, que implementa un plan de comunicación integral.

También habilitamos canales y espacios de escucha, que tienen como objetivo fomentar el diálogo y la transparencia. El proceso de co-

Este plan incluye procesos de diálogo y desarrollo; así como la difusión de informaciones relevantes del banco y otros temas que pueden ser de interés o utilidad para nuestros públicos.

Ejes de relacionamiento con Proveedores

Ejes	Objetivos	Descripción	¿Cómo lo hacemos?	¿Qué hicimos?
Informar 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. 	<p>Contamos con un área de relacionamiento con grupos de interés a través de la cual de manera regular informamos sobre la organización, valores y políticas; buenas prácticas de sostenibilidad y RSE; además de realizar campañas de concientización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Comunicación con Grupos de Interés. • Campañas de Comunicación por mail, redes sociales, página web. • Memoria de Sostenibilidad. 	<p>Campañas sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derechos de la Mujer. • Inclusión. • Niñez. • Políticas del banco, entre otras.
Participar / Dialogar 	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia. • Escucha. • Colaboración. • Debate en torno a un propósito común. 	<p>Realizamos procesos de consulta y rendición de cuentas anuales, a fin de identificar las expectativas, nivel de satisfacción y, de evaluar impactos y riesgos. Canal confidencial permanente para consultas/denuncias ante incumplimientos del Código de Ética.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos Focales. • Encuestas. • Canal de denuncias en la Página Web del banco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de Cuentas 2017. • Encuesta 2018.
Empoderar / Involucrar 	<p>Involucramiento efectivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compartir propósito y responsabilidades. 	<p>Buscamos desarrollar nuestras acciones en coherencia con nuestros valores y transmitirlos también a nuestra cadena de valor. Generamos oportunidades de capacitación para incentivar y comprometer a nuestros proveedores en avanzar en buenas prácticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres. • Charlas de capacitación. • Facilitación de participación en eventos de RSE. • Asesorías gratuitas en buenas prácticas, con acompañamiento del banco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres para proveedores de seguridad sobre “Derechos de la Niñez” y “Trato Adecuado para Personas con Discapacidad”; así como la formación de un entrenador experto en prevenir la Violencia contra la Mujer. Taller para agencias de Marketing sobre comunicación respetuosa de los Derechos del niño/a.



Plan de Desarrollo con Enfoque de Derechos

Al establecer relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, buscamos compartir nuestra cultura y valores, forjando compromisos compartidos para aportar y potenciar los impactos positivos en la sociedad.

El plan de desarrollo de proveedores, incluyó programas enfocados en las problemáticas de derechos de las personas con discapacidad

y necesidades de apoyo; violencia contra la mujer y derechos de niños y jóvenes.

Entre los principales logros se destacan: la capacitación del 80% de los guardias del servicio de seguridad en Pautas de Trato Adecuado a Personas con Discapacidad (PcD), niños y jóvenes y, el compromiso de dos proveedores para instalar un programa integral de derechos de niñez y adolescencia en sus empresas.

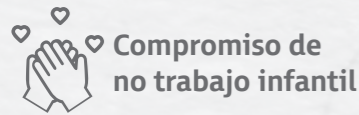
Derechos de la niñez y adolescencia



2 proveedores comprometidos como “Empresa Amiga de la Niñez”.

Seleccionamos a dos proveedores para que reciban asesoría de la organización Global Infancia para realizar un diagnóstico y luego elaborar un plan de acción de buenas prácticas en línea con los “Principios Empresariales” a favor de la Niñez. Fueron beneficiados *Softshop* y *Arquitectura Integral*, quienes además firmaron este año su compromiso como “Empresa Amiga de la Niñez”.

Derechos de la Niñez

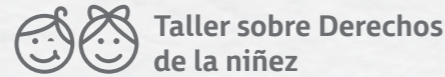


Compromiso de no trabajo infantil



34 nuevos proveedores

firmaron el compromiso, que establece "La prohibición del trabajo infantil" en el 2018. Este compromiso está vigente desde el 2015 y es obligatorio para todos los proveedores críticos e importantes.

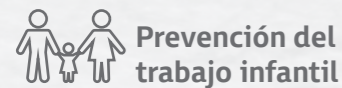


Taller sobre Derechos de la niñez



80% de los guardias

de Asunción y Gran Asunción del proveedor Sevipar participaron de capacitaciones sobre los derechos de niños/as y Pautas de Trato Adecuado con este público.

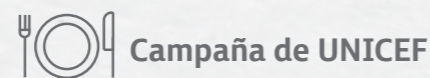


Prevención del trabajo infantil



22 proveedores

participaron de talleres que realizamos con Global Infancia con el objetivo de aumentar conocimientos sobre los riesgos del trabajo infantil y la importancia de su prevención tanto en las operaciones propias, como con terceros.



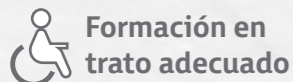
Campaña de UNICEF



2 colaboraciones

brindamos facilidades para que nuestros proveedores participaran en la cena anual "Una noche, miles de sueños" de UNICEF Paraguay, que recaudó fondos para promover el cuidado de niños/as en el país. Participaron Softshop y Dandres.

Derechos de personas con discapacidad

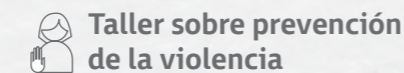


Formación en trato adecuado



80% de los guardias

del departamento Central del proveedor Sevipar participaron de capacitaciones para la atención adecuada a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas.



Taller sobre prevención de la violencia



1 proveedor especializado

otorgamos a uno de nuestros proveedores críticos un cupo para capacitarse como especialista en la prevención de la violencia contra la mujer. La empresa beneficiada fue Sevipar.

Derechos de la mujer

Compras responsables

Buscamos la integración del desarrollo sostenible en los procesos de compras realizados por el banco, promoviendo la adquisición de productos o servicios que generan un beneficio social o mitiguen el impacto ambiental.

Ambientales

La adquisición de los productos e insumos necesarios para las actividades diarias de la organización tienen en cuenta criterios de responsabilidad ambiental para nuestro mejor desempeño. Estos aspectos incluyen desde la adquisición de equipos más eficientes en el uso de recursos, como el papel o la energía, hasta una menor emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI).



Tarjetas con envoltorio oxibiodegradable

Las tarjetas de crédito pre emitidas en marzo de este año fueron embolsadas con un material oxibiodegradable, tecnología que permite que se degraden naturalmente, manteniendo sus propiedades de resistencia y seguridad. A diferencia de las bolsas tradicionales que demoran más de 100 años, éstas se degradan en tan solo cinco años. Fueron reemplazadas 18.000 bolsas.



Equipos informáticos

De acuerdo a los criterios de preferencia, todos los insumos de tecnología cuentan con certificaciones sobre el ahorro energético (Power Saving); además de ser manufacturados con materiales que no son nocivos para la salud humana (Restriction of use of certain Hazardous Substances-RoHS). Más del 40% de la energía que utilizamos corresponde al uso de equipos informáticos, de ahí la necesidad de adquirir aquellos que nos ayuden en el cumplimiento de nuestro plan ambiental.



Acondicionadores de aire

La normativa ambiental actual exige que los equipos utilicen los gases permitidos por el ente regulador. En este aspecto, el banco tiene en cuenta esta directriz para la adquisición de los mismos.



Resmas de papel

El total del papel utilizado para las impresiones internas y de uso para los clientes, proviene de fuentes renovables y más responsables. Son elaborados de bagazo de caña de azúcar, bajo estrictos controles de calidad. La inversión en este concepto este año fue de G. 353.330.000.



Impresión responsable

Nuestras impresoras son del tipo multifunción, característica que nos permite hacer un uso más eficiente del papel, del tonner y la reutilización de hojas. Para estandarizar este tipo de impresión en todas nuestras instalaciones, en el presente periodo se invirtieron G 1.066.168.425 en el alquiler y usufructo de las mismas.



Focos de bajo consumo

Los trabajos de mantenimiento de toda nuestra infraestructura siguen los criterios establecidos en la política ambiental. Realizamos todos los recambios de la lumínica con artefactos de bajo consumo y tecnología LED. Gestionamos la disposición responsable de estos materiales en desuso a través de mecanismos adecuados para su destrucción, según lo establecido en nuestros procedimientos. La inversión de este año para la adquisición de focos y fluorescentes de bajo consumo fue de G. 27.802.700.



Vehículos con baja emisión de CO2

Contamos con una flota de vehículos considerable, por lo que es importante asegurarnos de su buen funcionamiento para salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores y disminuir las emisiones al ambiente. La mayoría de los mismos son nuevos y utilizan combustible FLEX, disminuyendo las emisiones de CO2. Este año invertimos un total de G. 1.140.483.795. en el alquiler.

Sociales

Promovemos oportunidades para micro emprendedores de diferentes puntos del país, adquiriendo productos de grupos vulnerables y pequeños artesanos.



Termos de Mate y Tereré -MUA

Adquirimos 250 termos de tereré y mate producidos por la empresa MUA, la primera marca penitenciaria del Paraguay. Los productos, que incluyen una gran variedad de prendas, bordados en tejidos tradicionales y trabajos en cuero, son elaborados por reclusas de la Penitenciaría "El Buen Pastor", a través de un programa de reinserción social que trabaja con la Fundación Princesa Diana.

Todos los fondos obtenidos a través de estos trabajos permiten que las mujeres privadas de libertad aporten el sostenimiento de sus hogares.



Hamacas paraguayas- Artesanía Santa Bárbara

Adquirimos 200 hamacas individuales de "Artesanía Santa Bárbara", un negocio de Carapeguá que comercializa productos fabricados por pequeños artesanos locales. Cabe destacar que la artesanía es una de las principales fuentes de ingreso en esta ciudad. La compra de estos productos colabora con el desarrollo de la comunidad impactando positivamente en lo económico, y social.

Cultura de prevención y seguridad

La confianza que construimos con nuestros grupos de interés es nuestro mayor valor, por eso la seguridad de los clientes, colaboradores y activos que gestionamos, incluyendo el cuidado de la información son un compromiso y una prioridad.

Mantenemos un sistema de mejora permanente, basado en innovación tecnológica, formación y capacitación de colaboradores y una evaluación de riesgos constante.

En el 2018 seguimos avanzando en la implementación de tecnología de vanguardia y en-

trenamientos, lo que nos permiten lograr mayor eficiencia en la prevención de delitos y siniestros, ofreciendo un lugar seguro para nuestros colaboradores y clientes.

Nuestro sistema de seguridad es integral, se rige por políticas, manuales y procedimientos, e incluye a un Comité Antifraude y Seguridad, brigadas de emergencia para la prevención y actuación en caso de siniestros y, programas permanentes de incentivo y capacitación, tanto a los colaboradores como a proveedores de seguridad.

Seguridad física



272 guardias forman parte del sistema de seguridad.



Manuales y política para la seguridad

Manual de políticas - Seguridad física
Manual de proceso - Contingencias Normativa - Puesto de guardias
Normativa - Acceso de visitantes a Casa Matriz

Prevención de incendios y siniestros



56 Centros de Atención al Cliente certificados por el Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay (CBVP).

55 evaluaciones de riesgos físicos, logrando mejorar y mantener los Centros de Atención al Cliente con una calificación aceptable.

Generación de conocimiento



88 brigadistas dependientes de los tres Centros de Atención más grandes: Casa Matriz, Palma y Estados Unidos.

100% de los brigadistas fueron capacitados de forma presencial en primeros auxilios, simulacro de evacuación real, combate contra incendios y uso de extintores.

Los brigadistas se encuentran preparados para guiar a los colaboradores y clientes de su sector en caso de una eventual evacuación a causa de amenazas de bombas, inundaciones y derrames de sustancias peligrosas o cualquier otro motivo.



Seguridad integral en espacios físicos y activos del banco

La evaluación permanente de riesgos, la inversión en tecnología y el énfasis en la capacitación del personal de seguridad, como un activo crítico, nos permiten mantener resultados eficientes en la seguridad de las personas y los activos.

En el 2018 registramos un asalto a mano armada en un Puesto de Atención. Gracias a la rápida reacción de los colaboradores, guardias de seguridad y monitoreo, no se registraron daños materiales ni físicos. Los bienes sustraídos por los delincuentes fueron recuperados por parte de la Policía Nacional y la Fiscalía.



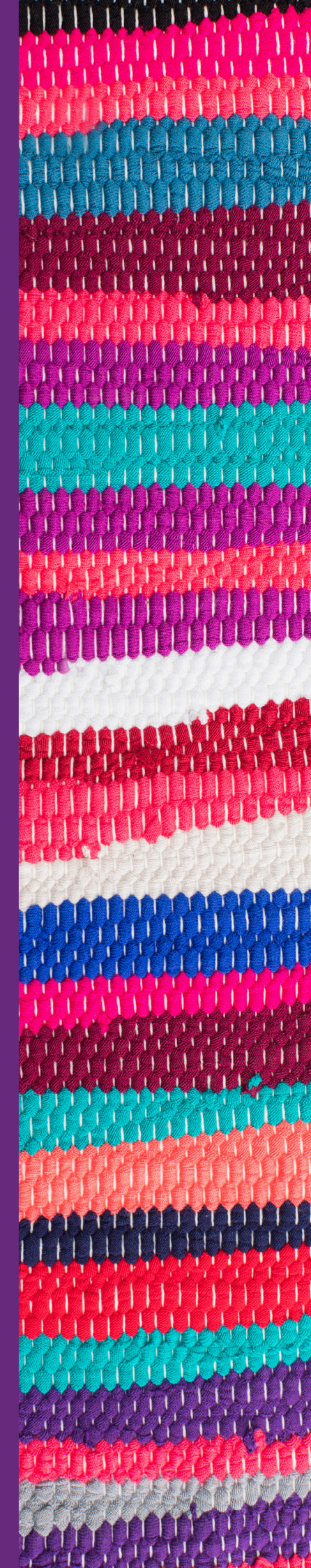
3 Guardias destacados en 2018

Reconocimiento a la honestidad

Promovemos este valor fundamental en la generación de confianza, reconociendo cada año a los guardias de seguridad que demuestran compromiso con las políticas del banco, devolviendo objetos perdidos y olvidados por clientes o personas que ingresan a nuestras instalaciones.

Desempeño Social

- ▶ Colaboradores
- ▶ Comunidad



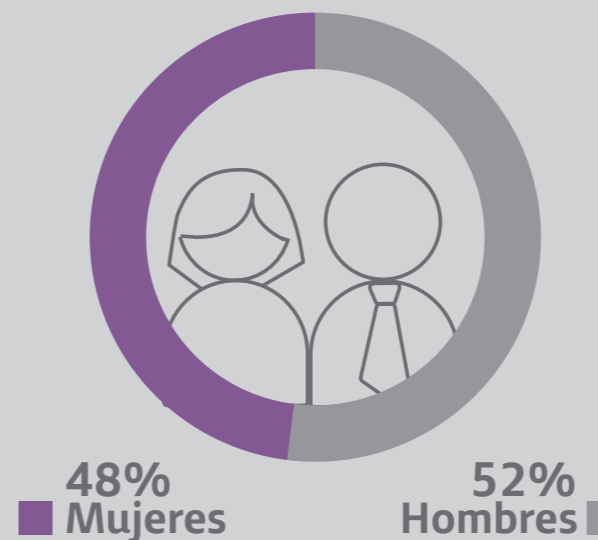


Colaboradores

Las personas son el centro de nuestra gestión, por eso nuestra política de recursos humanos busca desarrollar y acompañar el crecimiento de cada uno de nuestros colaboradores, promoviendo la inclusión, la equidad de género y el crecimiento profesional, en equilibrio con el desarrollo personal.

Con 1.756 colaboradores, somos el mayor empleador del sistema financiero y mantenemos un equilibrio de género con la participación del 48% de mujeres. Damos oportunidad de primer empleo y empleo joven y apostamos al crecimiento de nuestro capital humano invirtiendo en su formación como una prioridad.

Sólo en el 2018 desarrollamos más de 20 mil horas de capacitación.



Promovemos la equidad en nuestra fuerza laboral.



50% de mujeres
ocupan cargos gerenciales

1.756
colaboradores

Somos el mayor empleador del sistema financiero.



20.488
horas de capacitación a colaboradores



222.502
millones invertidos en colaboradores



61%
de los colaboradores tienen entre 26 y 35 años de edad

Inclusión laboral y equidad de género

La promoción de la diversidad, el respeto a los derechos humanos y la inclusión son los pilares de nuestra política de gestión con colaboradores y reflejan nuestra cultura organizacional. De esta forma, generamos oportunidades de empleo y crecimiento profesional en igualdad de oportunidades, apostando al desarrollo del potencial de las personas.

Mantenemos una relación equitativa de empleabilidad entre hombres y mujeres, que es transversal a todos los niveles de la organización, logrando no solamente equidad en el acceso al empleo, sino también en las oportunidades de crecimiento profesional.

Contamos con un programa de inclusión laboral de personas con discapacidad, pasantías estudiantiles, oportunidades de primer empleo para jóvenes y un programa integral de formación permanente para apoyar el desarrollo de nuestros colaboradores.

Implementar estos valores y principios nos permite un ambiente laboral con colaboradores comprometidos, un liderazgo abierto y flexible y una cultura de valores compartidos.

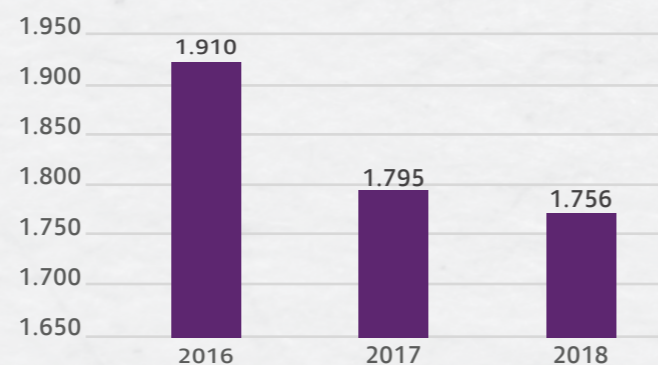
Inclusión laboral

Somos el banco con mayor presencia a nivel país lo que nos permite impulsar una política de contratación local, dando oportunidades de empleo en casi todos los departamentos del país.



Departamento	
Concepción	32
Cordillera	50
Caaguazú	63
Itapúa	93
Alto Paraná	119
Pilar	12
Amambay	22
Canindeyú	51
Presidente Hayes	12
Boquerón	13
San Pedro	58
Guairá	27
Caazapá	15
Misiones	14
Paraguarí	29
Central	1.146
Total	1.756

Total de colaboradores

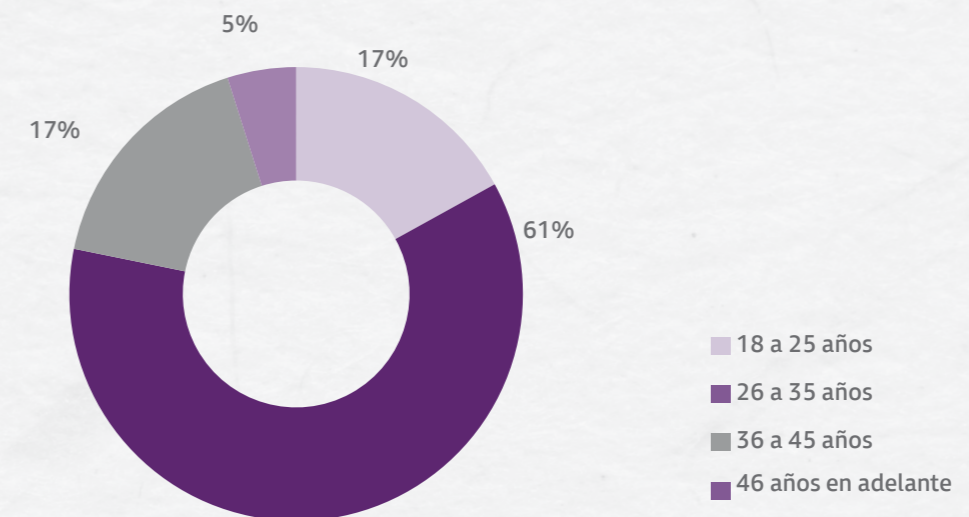


Realizamos la consolidación de tres Centros de Atención al Cliente, sin que ello represente una variación en la nómina de colaboradores.

Oportunidad de empleo

El 61% de nuestros colaboradores tiene entre 26 y 35 años de edad y mantenemos una antigüedad promedio de 4,9 años. A través de nuestro programa de primer empleo, hemos contratado a muchos colaboradores que hoy continúan su carrera laboral con nosotros.

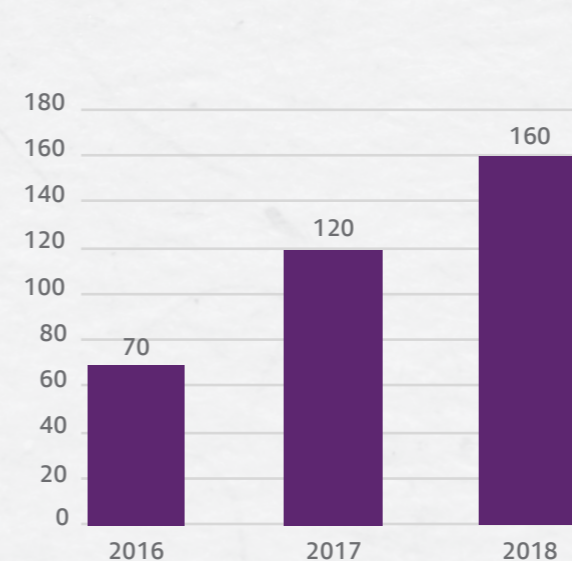
Distribución de colaboradores por edad



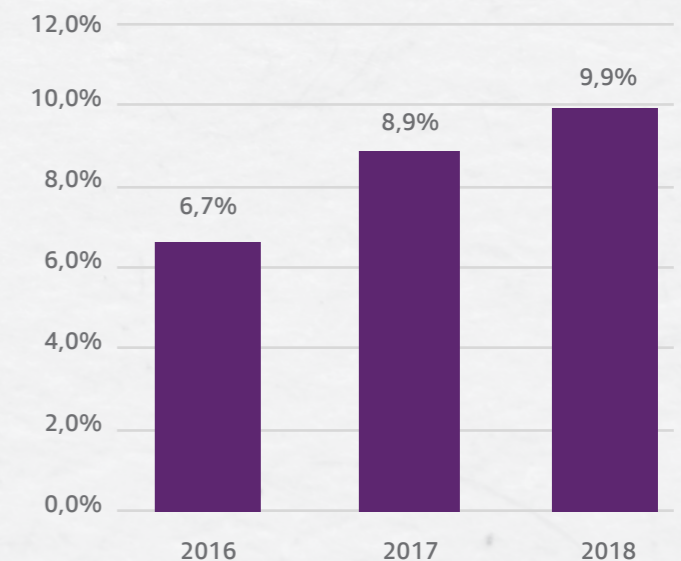
En el 2018 se incorporaron 160 personas al plantel del banco, de las cuales el 66% son varones y 34% mujeres. Registramos un índice de rotación del 9,9%, porcentaje que se encuentra por debajo del promedio del sector.

La cantidad de colaboradores con relación al año anterior disminuyó ligeramente, como consecuencia del proceso de automatización y digitalización que responde a las demandas del mercado y búsqueda de eficiencia, así como la no reposición de las salidas voluntarias.

Nuevas contrataciones



Índice de rotación



Equidad de género

Mantenemos un equilibrio histórico en la empleabilidad de hombres y mujeres y esto se ve reflejado en la distribución de colaboradores. En el 2018 nuestro plantel estuvo conformado por 48% de mujeres y 52% de hombres.

Nuestra política de equidad de género no se aplica sólo en el acceso al empleo, sino que está consolidada también en las oportunidades de crecimiento profesional, remuneración, beneficios y capacitación.

En el 2018 la mitad de los cargos gerenciales fueron ocupados por mujeres.

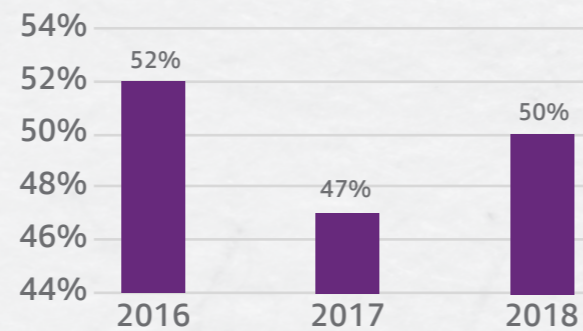
Las remuneraciones se establecen de acuerdo a los cargos y las competencias de los colaboradores y al igual que la evaluación de desempeño y los ascensos, son independientes del género u otras características subjetivas que puedan ser pasibles de cualquier tipo de discriminación. Todos los cargos y postulaciones, están abiertos a hombres y mujeres.

Mujeres en cargos gerenciales



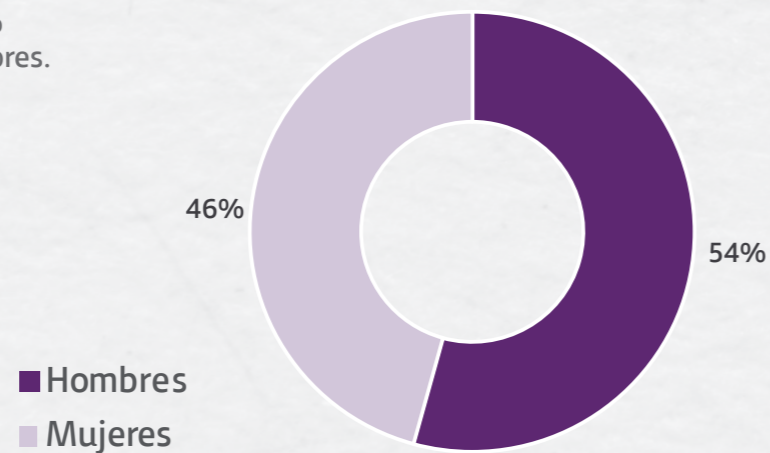
50%
de los cargos
gerenciales

son ejercidos por mujeres.



Salario de mujeres vs. hombres

Del total de las remuneraciones, el 46% corresponde a mujeres y el 54% a hombres.





Empresa Segura, libre de violencia y discriminación contra las mujeres

Somos un banco comprometido con el respeto a los derechos humanos y el bienestar de nuestros colaboradores, por lo cual desde hace dos años asumimos formalmente el compromiso de promover mejores prácticas para la prevención, atención y sanción de la violencia contra las mujeres.

En el marco de nuestro plan integral de prevención de la violencia (Reconocido por el Ministerio de la Mujer, con el "Sello Empresa Segura libre de violencia y discriminación contra

las mujeres en 2017) este año implementamos campañas de concientización, programas de capacitación y talleres de sensibilización para colaboradores y brindamos apoyo a colaboradoras en situación de violencia intrafamiliar.

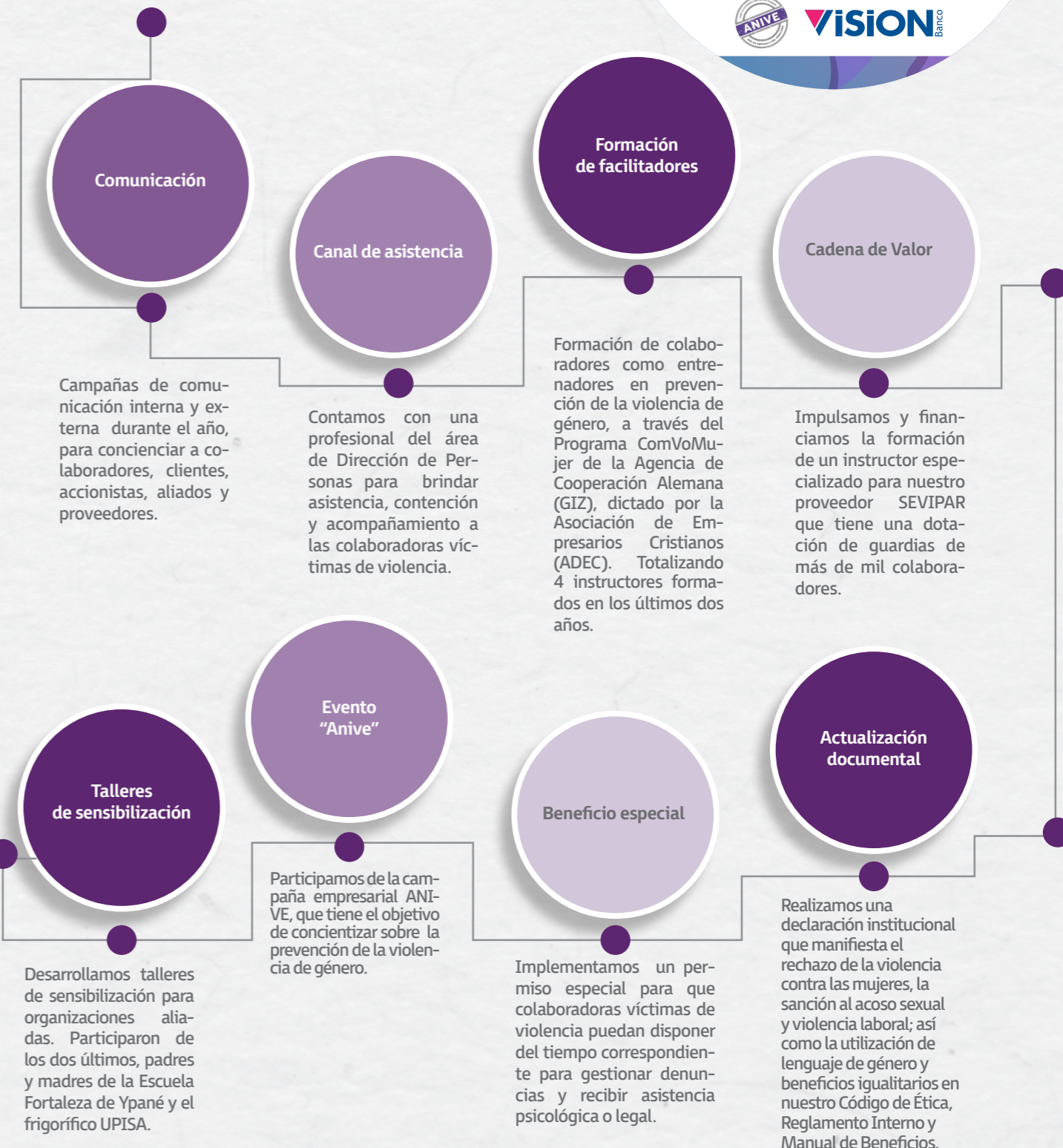
Además seguimos promoviendo la formación de colaboradores como "entrenadores" en la prevención de la violencia contra las mujeres y ofrecemos oportunidades de capacitación a nuestra cadena de valor.

Desde el 2017 contamos con un compromiso institucional para promover los derechos de la mujer y trabajar en la lucha contra la violencia y discriminación. Este compromiso se ha materializado a través de las siguientes iniciativas:

Queremos un mundo libre de violencia contra las mujeres.

No seas cómplice. Si detectas violencia

¡DENUNCIÁ!





Inclusión de personas con discapacidad

Hace nueve años contamos con un programa de inclusión laboral de personas con discapacidad, que llevamos adelante en alianza con la Fundación Saraki, para generar oportunidades de empleo dentro del banco.

Actualmente contamos con cinco colaboradores con discapacidad que forman parte de nuestro equipo humano desde hace varios años y se encuentran plenamente integrados.

Cultura de inclusión

Con la misión de ser un banco inclusivo, promovemos una cultura corporativa inclusiva que contempla la adecuación de nuestra infraestructura y la capacitación de nuestros colaboradores.

En este marco, en el 2018 lanzamos un curso virtual de trato adecuado a personas con discapacidad, dirigido a nuestros colaboradores y también realizamos dos talleres presenciales dirigidos esencialmente al área de atención al cliente.

740 colaboradores capacitados en trato adecuado a personas con discapacidad

Pasantías estudiantiles

Nuestro programa de pasantías estudiantiles permite a los jóvenes que están cursando los últimos años de colegio, vivir una experiencia laboral dentro del banco.

De esta manera, apoyamos su proceso de formación de capacidades para acceder al primer empleo.

Durante el 2018, un total de 156 jóvenes de colegios públicos y privados accedieron a este programa.

156 jóvenes participaron de las pasantías estudiantiles en el 2018

Desarrollo profesional y humano

Contamos con un proceso de formación permanente para potenciar las capacidades de nuestros colaboradores en todas las áreas del banco. Nuestro capital humano es nuestra mayor fortaleza para asegurar la sostenibilidad y calidad de los procesos, productos y servicios que brindamos.

Nuestra apuesta al desarrollo de las personas va más allá de la formación técnica profesional, abarca además la formación en valores, desarrollo humano, derechos, liderazgo, entre otros temas que tienen

el objetivo de promover tanto la calidad profesional como humana.

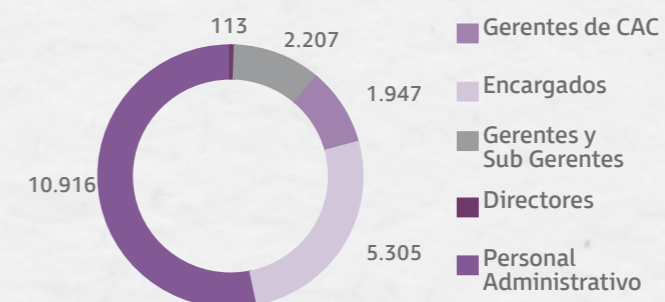
Durante el 2018, desarrollamos un total de 20.488 horas de capacitación y el 85% de nuestros colaboradores participaron en la Universidad Corporativa de Visión Banco (UCVB). Nuestro programa de formación incluye, tanto capacitaciones en plataforma online, como presenciales y forman parte de nuestra cultura hacia la excelencia corporativa.



Nuestro programa de formación integral busca generar una cultura de excelencia corporativa




Horas de capacitación por cargo



Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB)

Nuestra Universidad Corporativa es una escuela de formación en negocios especializada, que desarrolla una propuesta curricular especialmente diseñada para responder a los requerimientos de cada área del banco. Las capacitaciones son dictadas por docentes internos y externos y abarcan tres áreas: escuelas de formación, seminarios, talleres presenciales y capacitación virtual (E-Learning).

Es importante destacar que todo el proceso de formación se encuentra alineado a nuestro plan estratégico.

 **213**
cursos, talleres
y seminarios desarrollados

 **6.658 horas**
de capacitación a través de
plataformas digitales

Principales temas

Seminarios y talleres


- Riesgos
- Finanzas
- Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo
- Banca Digital
- Responsabilidad Social Empresarial (RSE)
- Charlas inspiradoras
- Seguridad física
- Derechos Humanos
- Sistema de Gestión Integrado
- Inglés
- Tecnología
- Liderazgo

E- Learning

- Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo
- Riesgo operacional
- Innovación y calidad
- Pautas de trato adecuado a personas con discapacidad
- Plan de contingencia
- Protección al cliente
- Educación financiera
- Cultura organizacional

Formación de la plana ejecutiva y gerencial

Contamos con un programa de formación permanente para la plana ejecutiva y gerencial, que busca fortalecer constantemente el liderazgo organizacional y las capacidades técnicas de nuestro capital humano para el logro de los objetivos estratégicos y una gestión sobresaliente.

 **42**
colaboradores
fueron beneficiados con becas de maestrías y posgrados desde el inicio del programa.

Maestrías y posgrados

El programa de becas está dirigido principalmente a gerentes y responsables de áreas con alto potencial, desempeño y excelentes competencias que requieren aumentar sus conocimientos para optimizar el trabajo en áreas claves para el negocio.

Desarrollo humano y liderazgo

Las habilidades blandas, el liderazgo positivo y los valores, son características que buscamos promover en nuestros colaboradores, logrando un equipo altamente comprometido, ético y eficiente.

Nuestro enfoque

- Inteligencia emocional
- Salud financiera
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Decisiones asertivas
- Autoestima

Academia de liderazgo

Contamos un un plan de actualización constante de gerentes y líderes de diferentes niveles.

Evaluación de desempeño

El proceso de evaluación de desempeño nos ayuda a proyectar el crecimiento profesional de nuestros colaboradores en relación a los objetivos estratégicos de la organización. Realizamos una evaluación anual, que nos permite potenciar habilidades y detectar necesidades de formación y mejora.

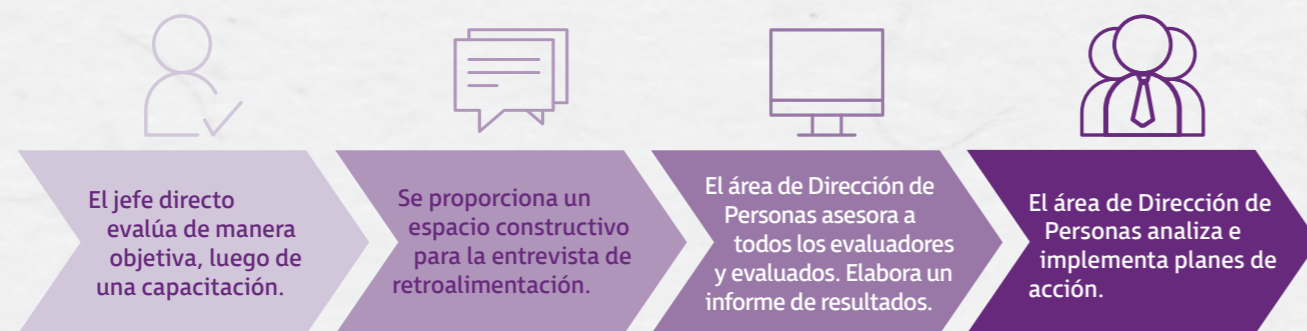
Existe una evaluación general anual y evaluaciones mensuales de gestión; así como una de periodo de prueba que se aplica a las personas que se incorporan al banco y a los colaboradores promocionados a otras áreas o cargos.

La evaluación ayuda a cada colaborador a saber cómo está valorado su desempeño destacando sus fortalezas e identificando oportunidades de mejora y necesidades de aprendizaje, para luego desarrollar acciones que lo ayudarán a crecer personal y profesionalmente.

En el 2018 fueron evaluados el 94% de los colaboradores y con una calificación promedio de 4,02 de una escala del uno al cinco. Del total fueron promocionados 139 colaboradores.



Procesos de evaluación



Dimensiones evaluadas

- Eficiencia y calidad de gestión
- Compromiso con el equipo
- Excelencia personal
- Visión del negocio
- Relación sustentable con clientes internos y externos
- Conducción de personas y equipos de trabajos

Espacios de participación

Con un modelo de gestión participativa, impulsamos procesos de diálogo y participación con nuestros colaboradores para conocer las opiniones y expectativas, tanto sobre aspectos de la gestión del banco como su experiencia en el lugar de trabajo.

Contamos además con planes de comunicación que nos permiten brindar información permanente sobre la estrategia del negocio, los objetivos y resultados, a fin de lograr una mayor comprensión de la dinámica organizacional y promover la participación y diálogo sobre los planes y estrategias del banco.

Grupo focal

Como una buena práctica de participación y diálogo con nuestros colaboradores, desde hace cuatro años realizamos de forma anual grupos focales con la participación de colaboradores de Asunción y el interior del país, abarcando las Centros de Atención al Cliente en forma rotativa. En el 2018 participaron colaboradores de Casa Matriz y las ciudades de Caacupé, San Bernardino, Eusebio Ayala, Tobati e Ypacarai del interior del país.

Con este proceso, las opiniones, consultas y expectativas son reflejadas y tomadas en cuenta tanto para las políticas y planes estratégicos, como para aspectos relacionados a la satisfacción de colaboradores.



Programa de calidad de vida

Vida sana

Este programa tiene el objetivo de incrementar la conciencia sobre la importancia de la salud física para vivir una vida plena y satisfactoria en todos los ámbitos en que nos desempeñamos. Las siguientes iniciativas forman parte de este programa.



Programa Mi Peso Ideal

Un profesional médico nutriólogo realiza planes nutricionales y seguimiento a colaboradores que desean cuidar su salud y su alimentación.

129 colaboradores participaron del programa.



Torneo deportivo

Apoyamos jornadas deportivas de las disciplinas de fútbol y básquet para promover la integración y la vida sana.

352 colaboradores participaron en total



Team de corredores

Contamos con un profesional deportivo que dirige el entrenamiento grupal de colaboradores, a fin de combatir el sedentarismo.

20 corredores participan en promedio.



Corridas

Facilitamos la participación de nuestros colaboradores en las corridas más importantes a nivel país.

351 colaboradores participaron en total.



Charlas médicas

Dictamos charlas facilitadas por profesionales de la salud para la prevención de enfermedades.

24 colaboradores participaron de las charlas.



Escuela para padres

Nuestra escuela para padres busca promover espacios para la familia, la educación en valores y el relacionamiento positivo.



Colonia de vacaciones

El programa va dirigido a hijo/as de colaboradores. Desarrollamos cuatro divertidas jornadas en las que se realizaron juegos acuáticos, charlas de salud, inclusión de personas con discapacidad y reciclaje; así como juegos de integración y dinámicas. Participaron en promedio 35 niños y niñas.



Padres responsables

Realizamos talleres de sensibilización para dotar de herramientas a las familias sobre temas de interés. En el 2018 desarrollamos una charla sobre "Claves para la comunicación efectiva entre padres e hijos" con un especialista en psicología infantil en convenio con Global Infancia. Participaron 37 padres y madres.



Family Day

Propiciamos un espacio donde los colaboradores comparten con sus hijos/as su actividad laboral, permitiéndoles conocer y valorar el lugar de trabajo de sus padres, a través de un paseo por las instalaciones del banco y juegos recreativos. Compartieron en la jornada 67 niños y niñas.

Remuneración y beneficios

Enfocados en contribuir a la calidad de vida de nuestros colaboradores y la retención de talentos, nuestro programa de beneficios y compensaciones busca apuntalar las oportunidades de desarrollo, promoviendo el cuidado de la salud física y mental, la protección de la familia y el equilibrio con la vida personal.

Remuneración

Incentivo por Resultado (IxR)

Promoviendo una gestión proactiva y con una visión que busca la eficiencia, contamos con un sistema de remuneración variable denominado Incentivo por Resultado (IxR) que se aplica al alcance de las metas presupuestadas por el banco. Este sistema nos permite realizar una retribución por logros individuales y de los equipos.

El monto percibido se define a través de los porcentajes de incidencia asignados a cada meta de gestión y el alcance de las mismas;

así como también el logro de las metas presupuestarias generales de los diferentes productos y la calidad de la cartera.

El Plan Operativo Anual por área permite orientar los esfuerzos hacia los grandes objetivos que tenemos como entidad. De esta forma, cada equipo y cada colaborador conoce sus metas y objetivos mensuales.

En el 2018 el pago del IxR representó el 30% del total de remuneraciones.

Evolución del salario mínimo

	Sector bancario		Visión Banco	
	Servicio	Administrativo	Servicio	Administrativo
2016	2.552.984	3.173.756	2.560.000	3.175.000
2017	2.653.000	3.298.000	2.653.000	3.298.000
2018	2.745.389	3.412.946	2.746.000	3.413.000



Aporte al fondo jubilatorio

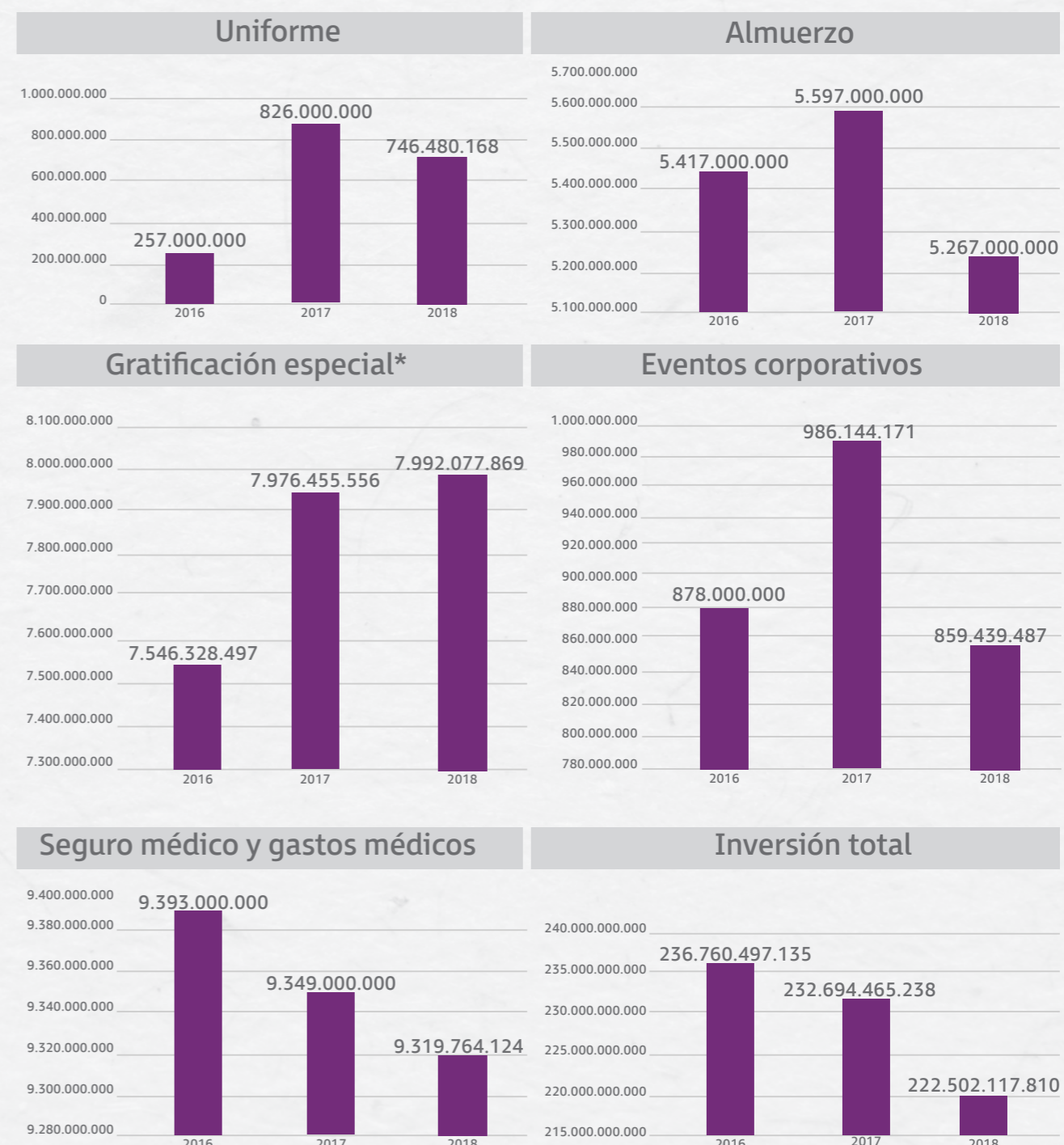
Considerando el futuro de los colaboradores, aportamos al fondo de Jubilación de la Caja de Jubilados Bancarios el 17% sobre el salario pagado, más el 1% al Sistema Nacional de Promoción Profesional (SNPP) y el colaborador

aporta el 11% sobre su salario. Este sistema está establecido para todo el sector financiero.

En 2018 el aporte del banco para el fondo jubilatorio fue de G. 25.961.033.900.

G. 25.961 millones aportados por el banco a los fondos jubilatorios en el 2018

Principales inversiones en colaboradores



(*) El banco abona por iniciativa propia y de manera extraordinaria de acuerdo a la utilidad del ejercicio una gratificación anual en el mes de junio de cada año.

Seguro médico

Cuidando la salud y bienestar de los colaboradores y su núcleo familiar, contamos con un seguro médico de alta complejidad, de adhesión obligatoria para cada colaborador, que es extendido a los miembros de su familia de forma opcional.



100%
de los colaboradores
cuenta con seguro médico.

El banco cubre el 75% de los costos y el colaborador el 25% restante. También ponemos a disposición un seguro de gastos médicos mayores bajo el mismo sistema de costeo. De esta forma aseguramos el acceso a servicios médicos de calidad para todos los colaboradores y sus familias.



3.917 familiares
se encuentran adheridos.

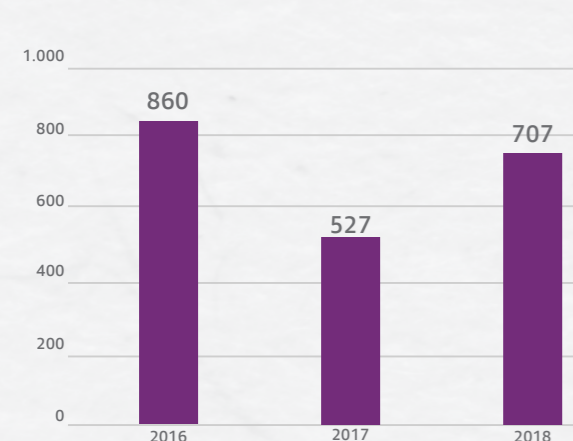
Cheques médicos

Promovemos cheques médicos anuales y consultas preventivas. Además del seguro médico contamos con el servicio de asesoramiento médico permanente y de forma gratuita para colaboradores del banco.

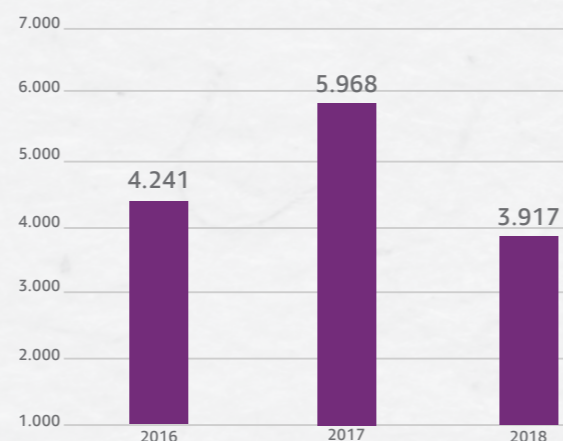


707
cheques médicos
anuales se realizaron en 2018.

Cheques médicos anuales



Familiares asegurados



Inversión en seguro médico y gastos médicos



Beneficios sociales

Permiso por cumpleaños

Cada colaborador que cumpla años dentro de días hábiles cuenta con un permiso especial de medio día para compartir con su familia.

Bonificación por título

Consiste en un incentivo económico para los colaboradores que terminen su carrera universitaria, afín al negocio del banco, con una duración mínima de cuatro años. El monto es el equivalente al 50% del salario mínimo y se realiza un pago único, al presentar el título. Fueron beneficiados con este desembolso 43 colaboradores.

Guardería

Todos los colaboradores que tengan hijas/os de hasta tres años de edad, cuentan con una ayuda económica mensual fijada en el presupuesto anual. Durante el año en curso 60 colaboradores hicieron uso de este beneficio.

Masaje terapéutico

Apoyando a la calidad de vida de nuestros colaboradores (reducir dolencias, mejorar la circulación, entre otros), brindamos una ayuda económica para que los colaboradores puedan hacer uso de este servicio hasta en tres ocasiones en el año. Registramos 907 colaboradores que usufructuaron este beneficio.

Gimnasio

Destinamos un monto mensual por cada colaborador a fin de cubrir el costo del gimnasio o alguna actividad física que contribuya a la vida sana. Un total de 896 colaboradores hicieron uso de este beneficio.

Asistencia del asesor médico

La asistencia del asesor médico es un beneficio que otorgamos a los colaboradores que atraviesan un evento de gravedad relacionado a su salud o la de algún familiar.

Apoyo familiar

Además del acompañamiento que requieren estos casos, otorgamos un subsidio económico en caso de fallecimiento de hijos, padres o cónyuge. Accedieron al beneficio de ayuda por fallecimiento de familiares 30 colaboradores.

Servicio de gestión y orientación médica

Los colaboradores cuentan con un servicio exclusivo de Gestión y Orientación Médica para agendar turnos con profesionales de la salud, visaciones de órdenes para estudios, y para canalizar consultas sobre el seguro médico general.

Licencia especial para acompañamiento familiar

Otorgamos a todas las madres, permisos por el término de tres días por año, para acompañar a sus hijos pequeños en casos de necesidad. Hicieron uso de este permiso especial 14 colaboradoras.

Beneficios establecidos por legislación nacional

Maternidad y paternidad

Permiso por nacimiento y lactancia

Promovemos el ejercicio de la maternidad y paternidad responsable y cumplimos a cabalidad con los permisos de maternidad, paternidad y lactancia. El 100% de los colaboradores que hicieron uso de estos permisos, se reincorporaron al banco luego de sus licencias.



82
madres

hicieron uso del permiso de maternidad en 2018



67
padres

hicieron uso de permiso de paternidad en 2018



100%
de los
colaboradores

reincorporados a su función, luego de la licencia





2.345

niños, jóvenes y adultos capacitados en educación financiera y emprendedurismo.

280

jóvenes participaron del programa "Emprender mi vida joven".

95

compañías asesoradas en total.



La educación financiera y el emprendedurismo brindan herramientas para el progreso social y económico sostenible.

Comunidad

Desde los primeros años de operación, nuestra visión de negocios está orientada a la generación de valor compartido y con este enfoque mantenemos una participación activa en las comunidades donde operamos, buscando contribuir a las soluciones de los desafíos sociales, económicos y ambientales que enfrentamos como sociedad.

Nuestra gestión social incluye cinco ejes de acción: Educación, Mitigación de la pobreza, Inclusión de personas con discapacidad, Medioambiente; así como Educación financiera y Emprendedurismo. Estos ejes son desarrollados a través de programas sociales que implementamos en alianza con organizaciones de la sociedad civil.

A través de estos programas también promovemos una cultura corporativa de participación ciudadana que nos permite contar hoy con más de 600 colaboradores comprometidos con actividades de voluntariado.

Nuestro compromiso sostenido con la comunidad ha generado un importante impacto social a lo largo de los años de intervención y a continuación compartimos los resultados obtenidos hasta el 2018.



Un TECHO como primer paso para superar la pobreza.



25

viviendas de emergencia construidas con el apoyo del banco en 2018.

350

viviendas de emergencia construidas con apoyo del banco en casi una década.

500

colaboradores voluntarios en promedio trabajan cada año en los programas.

Voluntariado Corporativo

Contamos con un programa de voluntariado que moviliza una fuerza de más de 600 colaboradores, a través de los diferentes programas de apoyo a la comunidad.

Desde hace varios años canalizamos este programa como una manera de transmitir nuestros valores institucionales y la filosofía de servicio al cliente, que es la misma que nos caracteriza en el servicio a la comunidad; incentivando

además la integración, el liderazgo positivo y la conciencia social.

Creemos firmemente que cada empresa y cada ciudadano tiene un rol en la construcción del desarrollo sostenible y el voluntariado es un canal para el acercamiento hacia los desafíos sociales de la comunidad; así como para incentivar la contribución ciudadana y estimular la participación hacia la construcción de soluciones comunes.

607 voluntarios participaron activamente en 2018

39% de crecimiento con relación al 2017

Participación de voluntarios por pilares de intervención

3.028 horas invertidas



83%
Mitigación de la pobreza



3%
Educación financiera y emprendedurismo



10%
Educación



2%
Medio Ambiente



2%
Inclusión de personas con discapacidad

2.267 fuera del horario laboral

761 en horario laboral

Ejes de trabajo 2018

Primera experiencia de voluntariado

Buscamos propiciar y alentar el acercamiento de los colaboradores a los desafíos de su comunidad, dando la oportunidad de su primera experiencia de voluntariado. En el 2018 unos 49 colaboradores tuvieron su primera experiencia de servicio.

Liderazgo socialmente responsable

Sensibilizamos a gerentes y responsables de área para que promuevan el voluntariado en sus equipos, integración y promoción de valores, así como con el propio ejemplo de su participación.

Impulsar ciudadanía

Con el fin de fortalecer el comportamiento ciudadano en nuestros colaboradores, fomentamos su participación y contribución social en sus comunidades y en iniciativas sociales que no están vinculadas al banco.

Actividades

	Horas	Cant. Voluntarios p/ programa (*)	Cant. de participaciones p/ programa (**)
En horario laboral			
Hasta la última hoja	45	15	15
Capacitación – asesores La Compañía	14	7	7
Minga Ambiental	30	10	10
Voluntariado Profesional (Charla VcM) Upisa	8	2	2
Entrega de libros – Fundación en Alianza	38	17	19
Voluntariado Profesional – Taller de Finanzas Personales (Fundación Saraki)	8	2	2
Bancarios x un día (1 voluntario por área/CAC)	378	63	63
Voluntariado Profesional – Taller de Finanzas Personales para hijos (Dequeni – Fortaleza Ypané)	8	4	4
Voluntariado Profesional – Taller de Finanzas Personales para padres (Dequeni – Fortaleza Ypané)	8	4	4
Festejo día del niño CAC	35	20	35
Colecta Nacional Techo	70	10	7
Voluntariado Profesional – Charla de Erradicación de VcM (Escuela Fortaleza de Ypané)	8	2	2
Charla inspiradora – Escuela Fortaleza	6	3	3
Colecta interna Teletón	80	40	40
Safari Mbareté	25	5	5
Total en horario laboral	761	198	218

	Horas	Cant. Voluntarios p/ programa (*)	Cant. de participaciones p/ programa (**)
Fuera del horario laboral			
Colonia de Vacaciones 2018	16	4	4
Anive	40	10	10
Comilona de Teletón	20	5	5
Fontecho	8	2	2
Taller de Finanzas Personales para pobladores de Bañado Norte	4	2	2
Construcción corporativa – Central y Ciudad del Este	784	60	98
Festejo día del niño – asentamiento San Cayetano 2 (Central)	68	17	17
Banquete Solidario – Asunción	28	7	7
Colecta Nacional de Alimentos	672	224	224
Construcción corporativa - noviembre Limpio y Coronel Oviedo	472	37	59
Colecta Nacional Techo	83	20	44
Entrega de chequetón	12	6	6
Banquete Solidario Ciudad del Este	60	15	15
Total fuera de horario laboral	2.267	409	493
Total final	3.028	607	711

* Existen voluntarios que participaron de diferentes programas.

** Existen voluntarios que participaron más de 1 vez en uno o varios programas.

EN TOTAL FUERON MOVILIZADOS 607 VOLUNTARIOS EN EL AÑO 2018.-

Premio "Voluntario Visión"

En conmemoración al "Día Internacional del Voluntario", distinguimos a nuestro colaboradores que se destacaron por ser parte de los diferentes programas de voluntariado desarrollados durante el año.

Tuvimos en cuenta criterios como la coherencia, el respeto, el compromiso, la responsabilidad, la actitud positiva y de liderazgo, siendo evaluados con un puntaje del 1 al 5 por un Comité compuesto por las áreas de Responsabilidad Social, Dirección de Personas y el encargado directo de cada voluntario nominado.

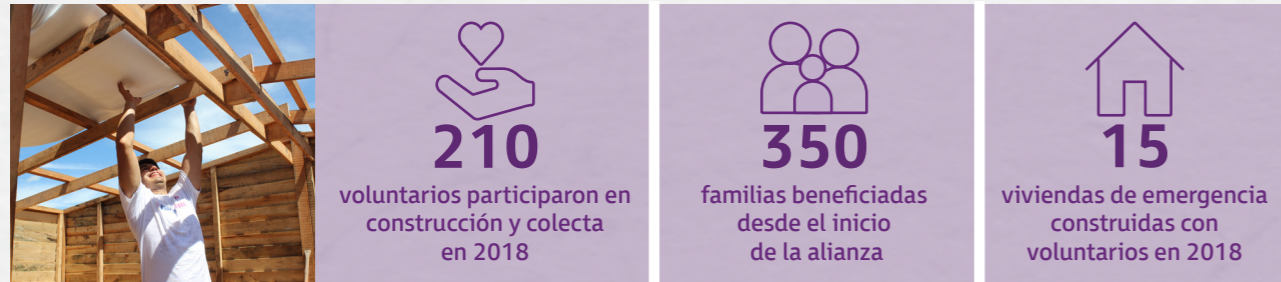
Como resultado de esta evaluación fueron reconocidos nueve colaboradores líderes que se constituyen en agentes de cambio y han sido parte de la fuerza movilizadora para el desarrollo social.



Programas sociales

Mitigación de la pobreza

Banco oficial de Techo Paraguay



Somos el Banco Oficial de la organización Techo Paraguay desde hace diez años, comprometidos con el desafío de mejorar la calidad de vida de las familias paraguayas en situación de vulnerabilidad.

La alianza con esta organización incluye la participación de más de 200 colaboradores voluntarios, el soporte en actividades de recaudación de fondos, el apoyo a los programas de desarrollo comunitario e incluso la formación de las comunidades impactadas.

En el 2018 facilitamos que 25 familias puedan contar con viviendas de emergencia gracias al apoyo del banco, de las cuales 15 fueron construidas con la participación de nuestros colaboradores.

Nuestro apoyo a los programas de desarrollo comunitario se materializa a través de un aporte económico a los mismos para la ejecución de planes y programas de desarrollo en los asentamientos intervenidos por TECHO, incluyendo la construcción de viviendas de emergencia, planes de educación, de capacitación en oficios, entre otros.

Mediante la alianza promovemos la generación de capacidades para superar la pobreza, a través de formación en liderazgo y capacitaciones técnicas.

Construimos 15 viviendas de emergencia localizadas en los asentamientos de Limpio, Cnel. Oviedo y Ciudad del Este, con el trabajo de 156 voluntarios.

Colecta "Construí Paraguay"

Bajo este lema se realizó la colecta anual de Techo Paraguay que busca visibilizar la situación de pobreza que viven miles de familias en los asentamientos urbanos del país.

Por décimo año consecutivo, apoyamos este evento facilitando la infraestructura de nuestra Casa Matriz como Puesto Comando de la colecta y la participación voluntaria de nuestros colaboradores en el proceso de recepción y contabilización de donaciones.



Banco de Alimentos
Colecta Nacional de Alimentos



Desde hace 14 años apoyamos la Colecta Nacional del Banco de Alimentos, y constituimos una de las fuerzas de voluntariado más importantes de la campaña.

Nuestra contribución al volumen total colectado, a través de nuestros 224 voluntarios, sumó un total de 1.100 kilogramos. El total de lo co-

lectado en esta iniciativa benefició a 156 entidades, alcanzando a casi 15.000 personas.

Esta campaña tiene como objetivo proveer alimentos no perecederos a diferentes hogares y albergues sociales que acogen a personas en situación de vulnerabilidad.

Más de 1.100 kg fueron recolectados por voluntarios del banco, quienes fueron responsables de la actividad en sus comunidades.



Educación

Fundación en Alianza

Programa "Un Libro, una esperanza"



Con este programa facilitamos el acceso a materiales educativos a escuelas de escasos recursos, contribuyendo a proyectos que buscan mejorar la calidad educativa.

Durante el 2018 fueron beneficiadas cinco escuelas y 751 niños de nivel inicial y educación escolar básica, en las localidades de Juan

Eulogio Estigarribia, Caaguazú, San Pedro, San Estanislao y Concepción.

Nuestros colaboradores apoyan en la identificación y selección de las escuelas a ser beneficiadas y además participan activamente en la entrega de los libros. Apoyamos este programa de Fundación en Alianza desde el año 2002.

Fundación Dequení

Emprender mi vida joven



Mantenemos una alianza con la Fundación Dequení desde hace más de dos décadas, impulsando el desarrollo de niños y jóvenes.

En el 2018 desarrollamos el programa "Emprender mi vida Joven" que tiene el objetivo de mejorar el aprendizaje de los adolescentes, tanto en la educación formal como no formal, a través de encuentros donde se aplican técnicas de juego-aprendizaje para estimular el rendimiento en la escuela.

Fueron beneficiados 64 adolescentes de 12 a 18 años de edad, del tercer ciclo de la educación escolar básica y la educación media en la Escuela Básica N° 7695 Fortaleza 123, de la localidad de Ypané.



Inclusión de personas con discapacidad

Fundación Teletón

Colecta Anual



Apoyamos financieramente la Colecta anual de Teletón, a fin de contribuir al desarrollo de un sistema nacional de rehabilitación, accesible y

que brinde oportunidades para los niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años de edad con discapacidad.

Fundación Saraki

Plan Integral Visión Inclusiva

Con la visión de ser un banco inclusivo llevamos adelante en alianza con la Fundación Saraki, un plan inte-

gral que nos permite promover una cultura inclusiva dentro y fuera de la organización.



Desarrollamos un plan que tiene por objetivo incorporar a "la inclusión" como un eje transversal en la gestión del negocio.

Este plan incluye los siguientes pilares de acción: promover una cultura inclusiva hacia todos nuestros grupos de interés, avanzar hacia el fortalecimiento de la accesibilidad en la infraestructura, desarrollar procesos y productos inclusivos y, promover iniciativas de inclusión en empresas públicas y privadas con las que trabajamos.

En el 2018 realizamos capacitaciones presenciales y virtuales dirigidas a colaboradores, sobre pautas de trato adecuado a personas con discapacidad y necesidades de apoyo (ancianos, embarazadas

y personas con discapacidad temporal). En las jornadas presenciales alcanzamos la participación de 44 colaboradores responsables de atención al cliente de todo el país y áreas clave. A través de la plataforma de E-Learning recibieron la formación 670 colaboradores.

También extendimos esta iniciativa a nuestra cadena de valor capacitando a 49 guardias de nuestro proveedor SEVIPAR S.A.

Adicionalmente, realizamos el diagnóstico de accesibilidad de las instalaciones de los Centros de Atención al Cliente, para su posterior adecuación. Hasta este periodo hemos diagnosticado siete Centros de Atención.

Emprendedurismo

Junior Achievement
La Compañía



Creemos que brindar capacidades empresariales a los jóvenes contribuye al desarrollo de su potencial y al logro de emprendimientos exitosos. Con este objetivo, desde hace 17 años apoyamos el programa educativo "La Compañía" de la Fundación Paraguaya, que brinda a los jóvenes de colegios secundarios la experiencia de formar y poner en funcionamiento una empresa impulsada por los propios jóvenes, buscando de esa manera despertar la creatividad y el espíritu emprendedor.

Cada año nuestros colaboradores voluntarios de distintos Centros de Atención comparten su experiencia personal y profesional convirtiéndose en asesores de jóvenes estudiantes, complementando el trabajo de Junior Achievement en la promoción del emprendedurismo desde temprana edad.

En el 2018 apoyamos el programa en cuatro compañías de las localidades de San Bernardino, Villarrica, Luque y Asunción.

Bancarios por un día

Todos los años habilitamos un espacio de acercamiento a la primera experiencia laboral, dirigido a jóvenes de nivel secundario, a través del programa "Bancarios por un día".

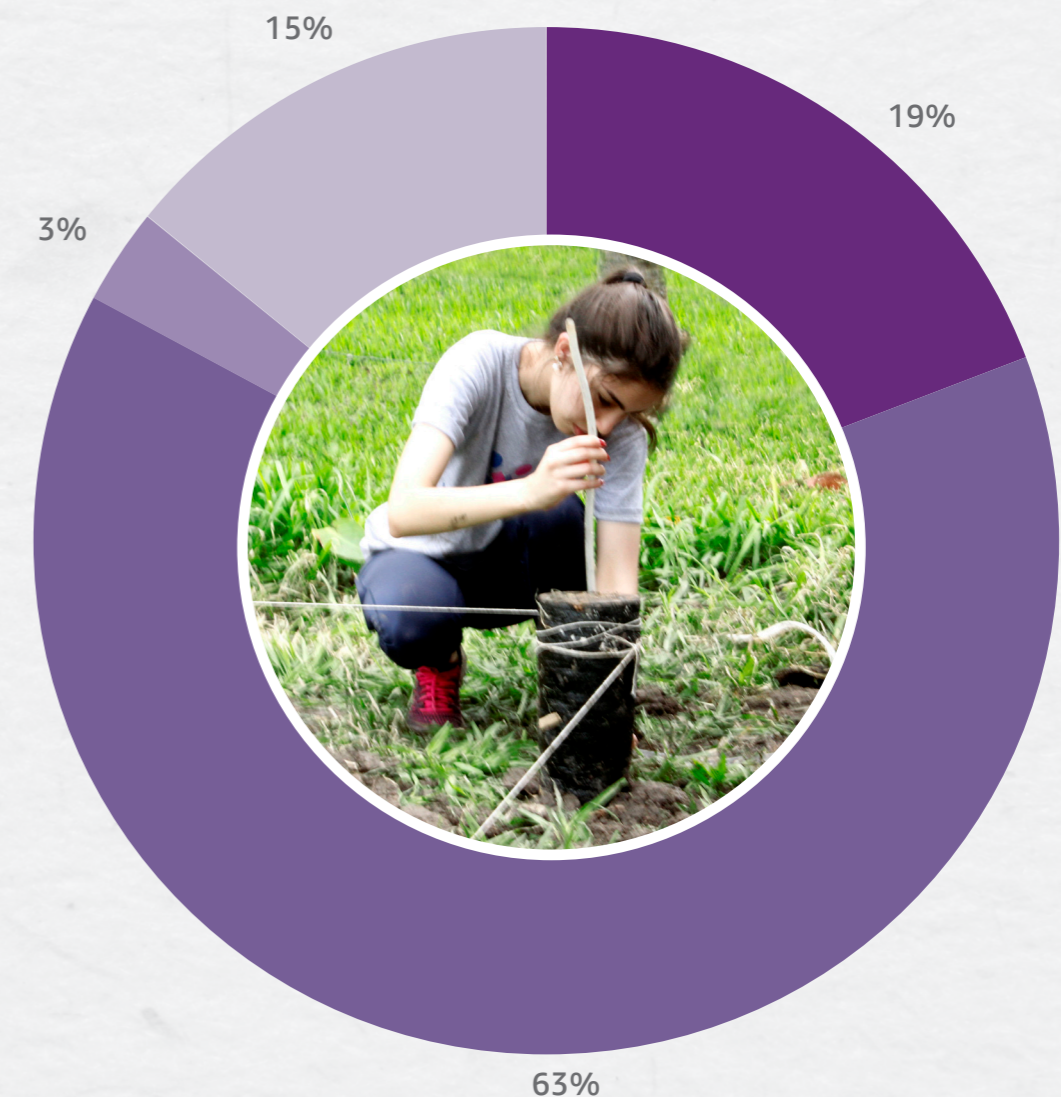
El mismo tiene como objetivo principal acercar a estudiantes del último año de Educación Media al mundo laboral bancario.

En el 2018 participaron un total de 63 estudiantes en 47 Centros de Atención al Cliente.



Inversión social

Pilares de intervención	Monto en G.	%
Educación y Emprendedurismo	114.202.305	19
Mitigación de la pobreza	373.197.728	63
Cultura	18.946.517	3
Medio Ambiente	84.265.341	15
Total	590.611.891	100



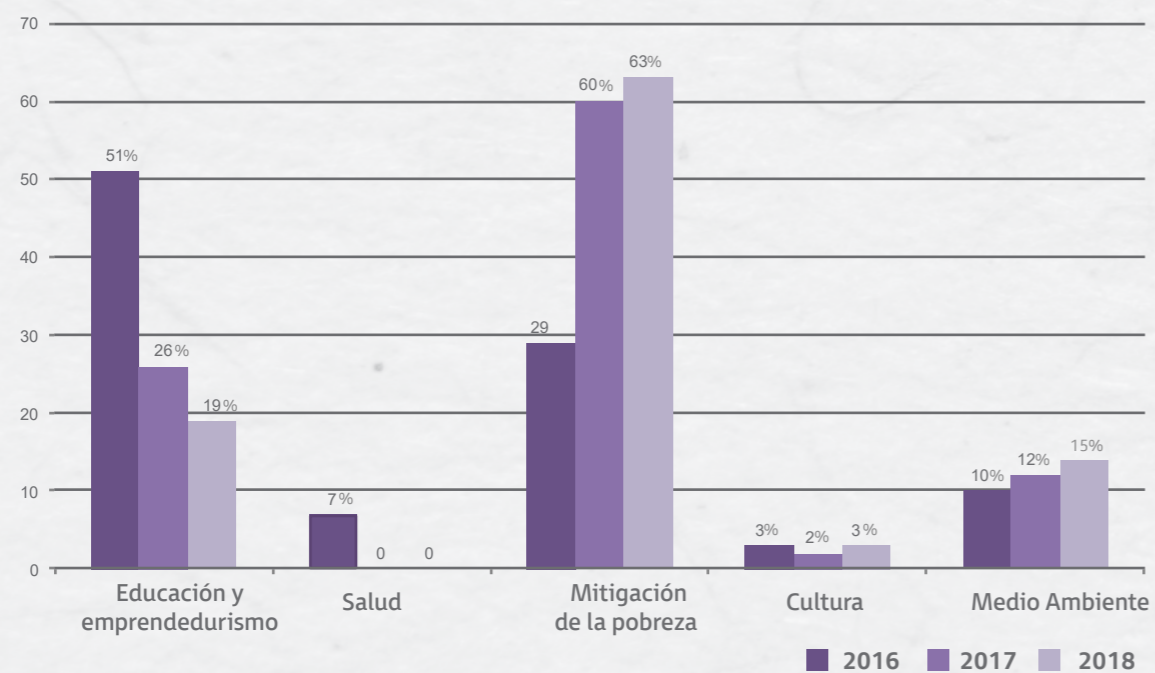
- Educación y emprendedurismo
- Mitigación de la pobreza
- Cultura
- Medio Ambiente



Comparativo en Guaraníes (últimos tres años)

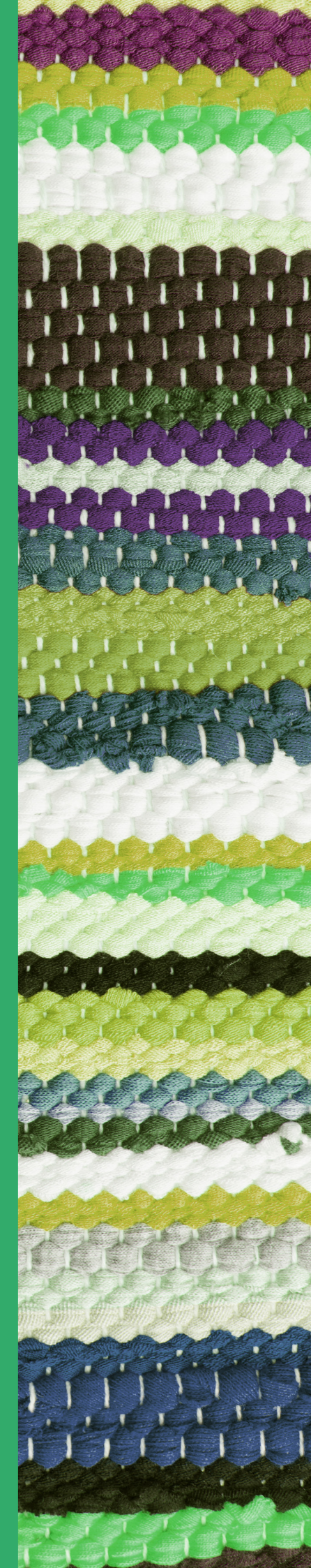
	2016	%	2017	%	2018	%
Educación y Emprendedurismo	490.575.891	51	164.947.171	26	114.202.305	19
Salud	66.608.604	7	0	0	0	0
Mitigación de la pobreza	277.464.392	29	376.084.727	60	373.197.728	63
Cultura	30.228.314	3	11.604.991	2	18.946.517	3
Medio Ambiente	91.110.339	10	76.498.462	12	84.265.341	15
Total	955.987.540	100	629.135.351	100	590.611.891	100

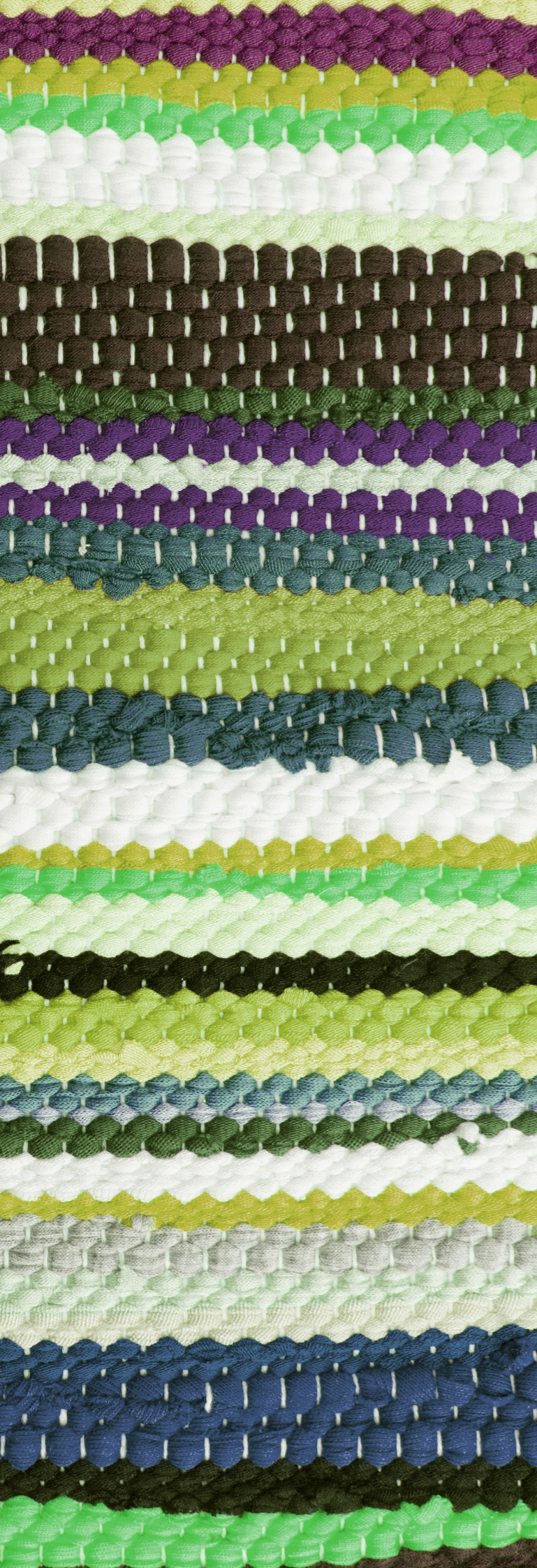
Comparativo de inversión en % (últimos tres años)



Desempeño Ambiental

▼ Gestión Ambiental





38%

de ahorro en la facturación de impresión de formularios por la digitalización



575.270 Kw/h

disminuyó el consumo en Centros y Puestos de Atención



"La implementación de buenas prácticas y mejoras en procesos con la colaboración de diferentes áreas, nos permitió no solo ahorros importantes, sino mayor eficiencia".

René Palacios
Sub gerente de Desarrollo Sustentable

Gestión Ambiental

La inclusión de la sostenibilidad dentro de la estrategia del banco, nos permite desarrollar acciones tendientes a mejorar el desempeño ambiental de la institución. Estas acciones tienen el objetivo de implementar mejoras en procesos, procedimientos y por sobre todo, cumplir con lo establecido de forma general.

Esta gestión se realiza a través de la ecoeficiencia, control y seguimiento de parámetros ambientales (uso de recursos), cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental, de la legislación ambiental relacionada a la actividad y la comunicación pertinente de todos estos aspectos al público interno y a nuestro entorno.

Así también, para la definición de todos estos elementos, el análisis de riesgo relacionado a la gestión ambiental del banco, es primordial para definir objetivos y acciones. Todo esto nos permite en el corto y mediano plazo poder minimizar o disminuir los posibles impactos que podemos generar en el día a día.



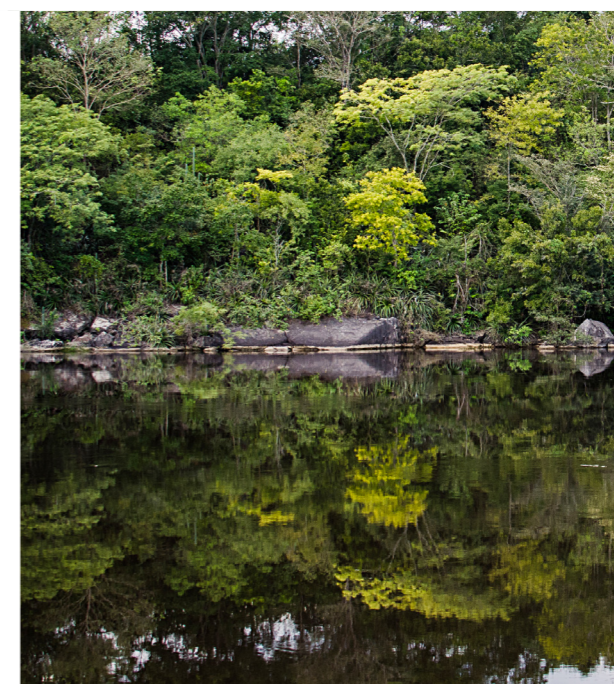
11tn

de papel menos adquiridas en 2018



62%

disminuyó la facturación por el uso de impresiones durante 2018



29%

de ahorro en facturación de la logística de correspondencia interna en 2018

Política Ambiental

Nuestro compromiso se centra en la responsabilidad sobre los posibles impactos que puedan producir nuestras operaciones.

Contamos con una Política Ambiental desde el 2011 que nos guía en la gestión y mitigación de nuestro impacto ambiental y que se implementa de forma transversal en las diferentes áreas y actividades del banco a través de procesos y manuales que son aplicados por todos los colaboradores.

Principios de nuestra Política Ambiental

1 Proteger el medio ambiente	2 Prevenir la contaminación ambiental
3 Mejorar nuestro Sistema de Gestión Ambiental	4 Promover la Educación Ambiental
5 Cumplir de forma irrestricta la normativa ambiental	6 Utilizar eficientemente los recursos naturales
7 Cuidar la generación de residuos sólidos, emisiones, ruidos y aguas residuales	8 Considerar criterios ambientales en el análisis de riesgos crediticios
9 Accionar de forma proactiva hacia los proyectos de conservación ambiental	10 Apoyar iniciativas ambientales con diferentes sectores
11 Desarrollar productos y servicios financieros atractivos, en condiciones favorables que contribuyan al desarrollo ambiental sostenible.	

Sistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001

En el proceso de consolidación de nuestra Gestión Ambiental responsable, logramos un resultado positivo luego de la primera auditoría de seguimiento de la recertificación ISO 14001, ya con la nueva versión de la Norma.

Con la adecuación de nuestro sistema a la nueva versión, incluimos el análisis estratégico de los riesgos relacionados al ambiente y a nuestras actividades a la matriz general de riesgo del banco, de manera a unificar los análisis a herramientas comunes para las diferentes áreas.

En este sentido, algunos aspectos que fueron identificados como de riesgo significativo son: el incumplimiento de la normativa legal, el incumplimiento de los procesos o procedimientos de parte de los colaboradores y falta de ejecución o cumplimiento del PGA.

Para internalizar las adecuaciones y nuevos procesos, llevamos adelante un plan de comunicación sobre el funcionamiento e implementación del SGI la concienciación ambiental.

Desde el 2015 mantenemos la certificación del Sistema de Gestión Ambiental, abarcando Casa Matriz y 41 Centros y Puestos de Atención al Cliente de Asunción y gran Asunción.

Certificado

Normativa de aplicación: **ISO 14001:2015**
 N° registro certificado: 01 104 062583

Titular del certificado: **Visión Banco S.A.E.C.A.**
 Avda. Santa Teresa N° 3088
 1506 Departamento Central Asunción Paraguay
 con los emplazamientos según anexo

Ámbito de aplicación: Diseño, desarrollo, comercialización y posventa de productos y servicios financieros con alcance para:
 Captación de depósitos en moneda nacional y extranjera por medio de: Cajas de ahorro a la vista, Certificados de depósitos de ahorro, Títulos de inversión y Bonos, Cuentas corrientes. Servicios de créditos: consumo, micro y PYMES, descuento de documentos y asociaciones de empleados. Emisión de tarjetas de débito Visa. Emisión de tarjetas de crédito Visa, Mastercard y Credicard. Transacciones de cajeros automáticos y terminales autoservicio (TAUSER). Cambio de divisas. Transferencias de fondos. Pagos de salarios y cobros de servicios. Operaciones de Comercio Exterior. Negocios fiduciarios. Remesas: Giros nacionales e internacionales. Productos y servicios Banca Web.

Mediante una auditoría se verificó el cumplimiento de los requisitos recogidos en la norma ISO 14001:2015.

Validez: Este certificado es válido desde 2017-12-06 hasta 2020-12-05. Primera auditoría de certificación 2015

2017-10-11

www.tuv.com

IAF, DAKKS, TÜVRheinland® Precisely Right.



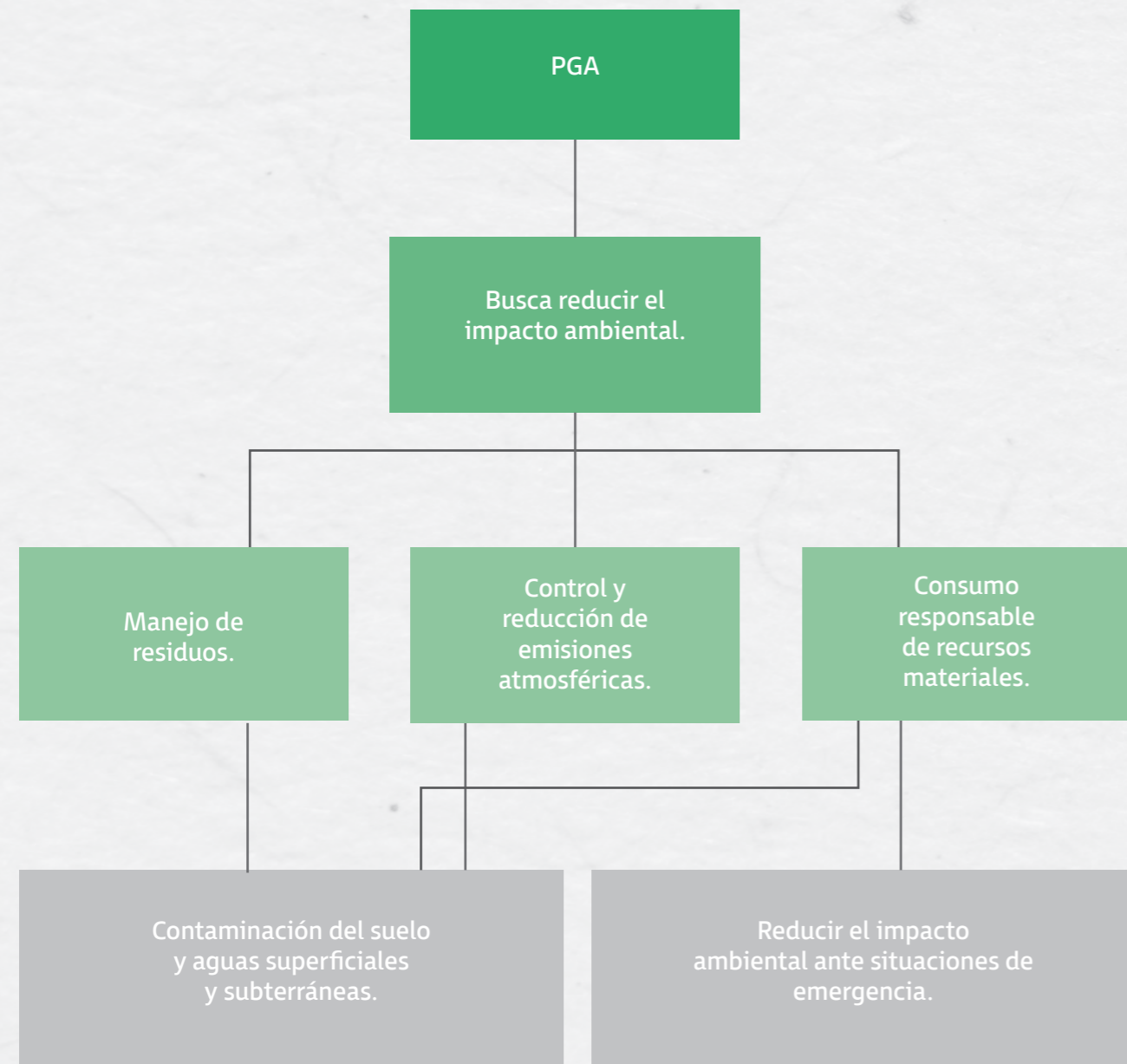
Plan de Gestión Ambiental (PGA)

Todas las operaciones que podrían tener un impacto en el ambiente o la sociedad, son identificadas en nuestro Plan de Gestión Ambiental (PGA), así como las acciones para evitar o mitigar los impactos de las mismas.






El PGA incluye las acciones y sus metas para el año, además del proceso o tiempo de monitoreo de los resultados. También indica los responsables, el presupuesto estimado, las áreas encargadas y el plazo de realización.

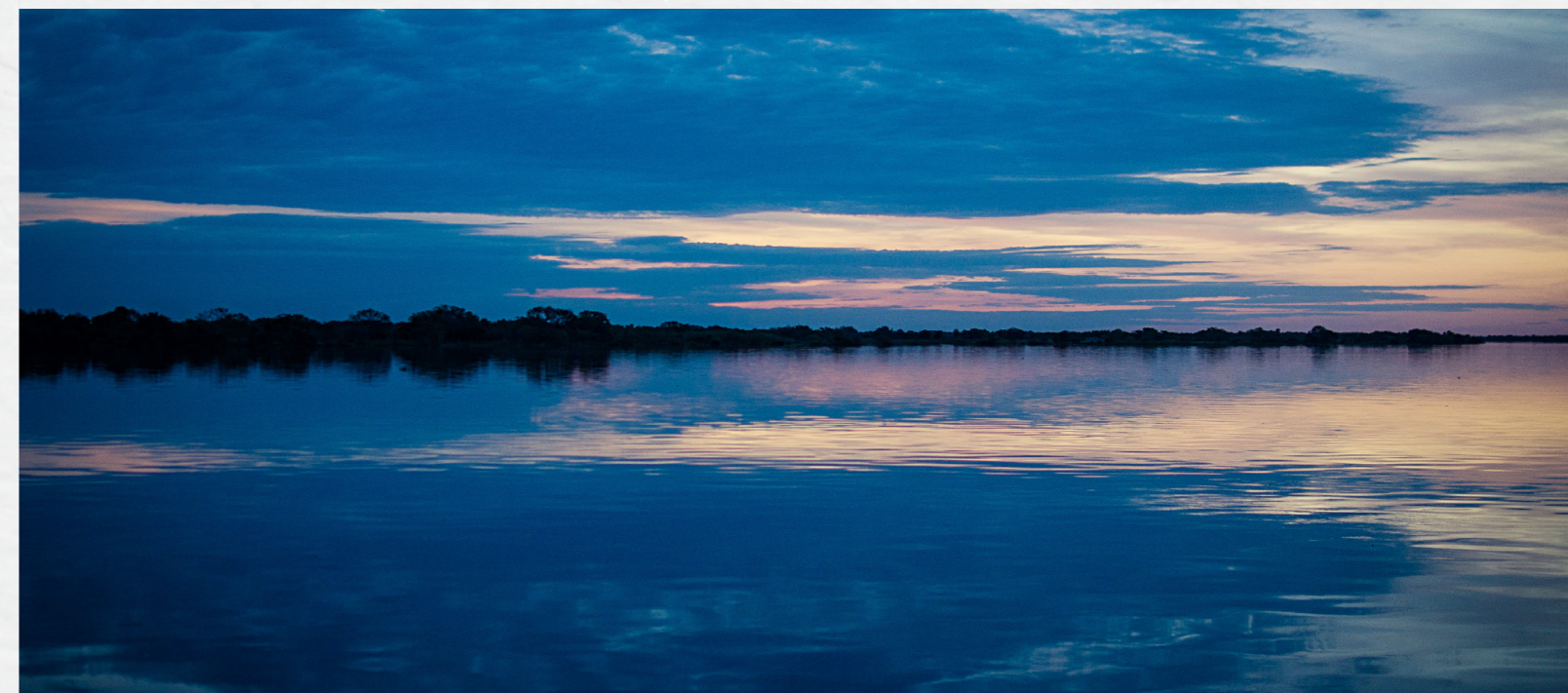
Para lograr una efectiva gestión ambiental, nuestro plan está disponible para todos los colaboradores. Trabajamos de forma constante para su internalización, a través de campañas de comunicación, capacitaciones y auditorías periódicas.

Nuestro PGA impulsa los siguientes objetivos para reducir nuestros impactos:











Principales aspectos e impactos analizados en el PGA

Aspectos	Actividad/ ubicación	Impacto
 Residuos	Oficinas.	Contaminación suelo / agua.
 Ruido	Casa Matriz, CAC con generadores, Parque Automotor.	Alteración de la calidad de aire.
 Efluentes	Oficinas, Casa Matriz, y CAC.	Contaminación suelo / agua.
 Situaciones de emergencia	Sala generador, estacionamiento interno y oficinas.	Contaminación del aire, agua y el suelo.
 Uso de recursos naturales	Apoyar capacitaciones e inversiones sobre problemática ambiental para todas las oficinas.	Agotamiento del recurso. Contaminación del aire, aporte al calentamiento global.



Puntos considerados en el PGA

Reducción de impactos ambientales	
 Residuos	Implementación del manual de proceso "Tratamiento de Residuos".
 Emisiones atmosféricas	Cumplimiento de reglamentaciones para la habilitación de vehículos y compra de equipos con certificación ambiental.
 Contaminación de suelo y agua	Uso de productos de limpieza biodegradables.
 Derrame de productos peligrosos	Implementación de un procedimiento para el manejo de derrames de sustancias peligrosas.
 Situaciones de emergencia	Implementación de un manual de proceso de contingencias, socializado entre proveedores y colaboradores.
Cumplimiento de requisitos legales	
 Casa Matriz y Centros de Atención.	Cumplimiento de las regulaciones municipales.
 Casa Matriz y Centros de Atención.	Declaración de Impacto Ambiental (DIA).
Cumplimiento de requisitos legales	
 Oficinas	Seguimiento y control del uso del agua, papel y energía.

Cumplimiento de la Normativa Ambiental

Como parte de nuestra responsabilidad ambiental, el cumplimiento de la normativa ambiental también es de suma importancia, de tal forma a evitar y prevenir impactos; así como posibles multas o sanciones por incumplimiento.

En el marco del Plan de Gestión Ambiental (PGA) realizamos un monitoreo permanente del cumplimiento de la normativa ambiental de todas nuestras sucursales y operaciones, incluyendo la vigencia de los permisos y requisitos que deben estar al día en todos los CACs del banco ubicados en diferentes

municipios, como patentes comerciales, tasas e impuestos y otros.

Por su dimensión y características solo nuestra Casa Matriz se encuentra sujeto a la Declaración de Impacto Ambiental (DIA), la cual establece que la auditoría ambiental del cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental se debe realizar cada dos años.

En 2018 realizamos la auditoría y el banco cuenta actualmente con esta documentación actualizada y al día.



Uso de recursos

Para medir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) se realiza un análisis que incluye el estudio de resultantes de la provisión de electricidad, el consumo y el tratamiento asociado de agua; así como la movilidad personal y corporativa.

Las emisiones se determinaron según el principio Top – Down, es decir se determinaron todos los flujos de entrada y salida y se los incluye en el inventario. No se hace declaraciones acerca de en qué medida los subprocesos tales como: la operación de las computadoras individuales o lámparas conforman las emisiones totales del sistema.

Las emisiones causadas por la producción y eliminación de equipos y edificios no están completamente capturados, solo están proporcionalmente contenidos dentro de la evaluación del consumo de energía y la producción de los materiales utilizados, siempre en forma de CO₂e.

Las emisiones causadas por el uso de ciertos materiales de oficina y su eliminación, no fueron incluidas debido a que no representan valores significativos.



	Casa Matriz	Centros y Puestos de Atención
 Energía	2017 1.355.176 Kw/h 2018 1.954.617 Kw/h	2017 6.259.062 Kw/h 2018 5.683.792 Kw/h
 Agua	2017 9.091 m ³ 2018 18.743 m ³	2017 20.090 m ³ 2018 27.311 m ³
 Papel	2017 8,37 tn 2018 7 tn	2017 63 tn 2018 53 tn

Energía

Buscamos impulsar el uso eficiente de la energía a través de buenas prácticas como la automatización del apagado de luces, que ayudan a controlar el consumo y mitigar nuestras emisiones de CO₂ en relación al recurso.

En 2018 registramos un leve aumento del consumo en energía en Casa Matriz, posiblemente como consecuencia del intenso calor y el uso intensivo de acondicionadores de aire en sus instalaciones, pero una disminución en los Centros de Atención.


Sin embargo, consideramos que el nivel de aumento no fue significativo, ya que pudo haber

sido mayor de no haberse implementado acciones para regular el consumo de energía como la desconexión de circuitos y la colocación de temporizadores en los sanitarios de Casa Matriz.

Por otra parte, se logró un ahorro importante en el uso de energía en las Sucursales y Centros de Atención de más de 575.270 Kw/h en el año.

En 2018, en términos de uso de energía no renovable, utilizamos más de siete mil litros de diésel en generadores de más de 12 Centros de Atención, incluida la Casa Matriz, debido a los constantes cortes en el suministro de energía eléctrica por parte del proveedor estatal ANDE.

60% del uso de energía corresponde a refrigeración de instalaciones

Aspectos	Casa Matriz	Centros y Puestos de Atención
 Energía	2017 1.355.176 Kw/h 2018 1.954.617 Kw/h	2017 6.259.062 Kw/h 2018 5.683.792 Kw/h




Agua

En el 2018 registramos un aumento en el uso de este recurso, debido a varios factores como la ampliación del sistema de regadío y una mayor frecuencia del mantenimiento de las áreas verdes, debido al intenso calor que impactó en el consumo, además de actividades de limpieza y mantenimiento rutinario, tanto de la infraestructura, como de equipos (áreas internas, limpieza general de equipos acondicionadores de aire).

Como parte de las buenas prácticas en el manejo de este recurso, seguimos implementando el lavado ecológico en 35 unidades administradas por Casa Matriz de 63 del total de la flota del banco. Esto implica la utilización de productos biodegradables y un menor volumen de agua para la limpieza de los mismos. El sistema utilizado nos permitirá ahorrar hasta 7.000 litros de agua.

 **35 vehículos** administrados por Casa Matriz

Aspectos	Casa Matriz	Centros y Puestos de Atención
 Agua	2017 9.091 m ³	201720.090 m ³
	2018 18.743 m ³	201827.311 m ³

Papel

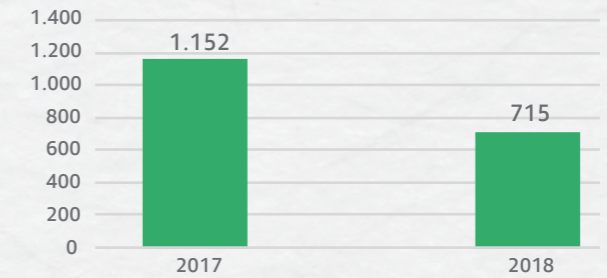
Buscando una mayor eficiencia y menor impacto ambiental, llevamos adelante un plan de digitalización de procesos que nos ayudó a reducir significativamente la impresión de documentos, además de una disminución en la inversión en este recurso.


Digitalización de formularios y documentos

La campaña de digitalización de formularios, que anteriormente eran pre impresos, permitieron un ahorro importante en el uso del papel, que se ve reflejado en el nivel de inversión en este tipo de materiales.

En 2018 invertimos G. 715 millones en total que representa una disminución del 38% con relación al año anterior. Por otra parte, el proceso de digitalización asegura la utilización de documentos vigentes.

Inversión en documentos impresos
(en millones de guaraníes)



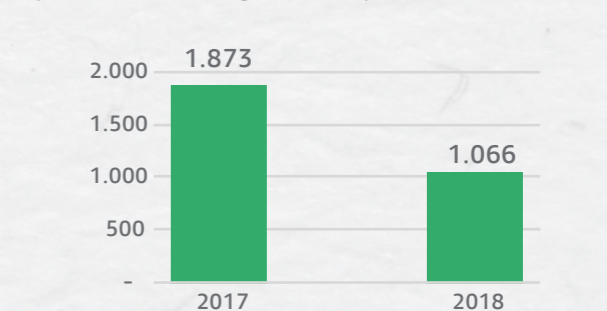
 **62%** disminuyó la inversión en impresiones en 2018


Disminución de impresiones

Promovemos el uso eficiente de las impresoras para ahorrar en la gestión administrativa del banco. En 2018 logramos una reducción del uso de estos equipos que se ve reflejado en un ahorro del 43% en la facturación por impresiones con relación al año anterior.

Un total de 173 impresoras registraron disminución en la cantidad de impresiones realizadas.

Inversión en impresiones administrativas
(en millones de guaraníes)

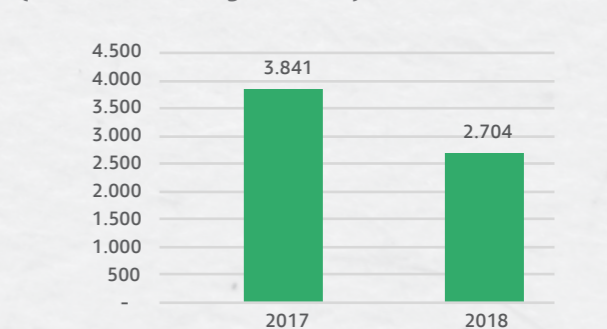


 **173 impresoras** registraron disminución en el volumen de impresiones

Eficiencia en logística interna

Realizamos mejoras en procesos relacionados a nuestra correspondencia interna, que nos generó un ahorro importante en el sistema de envío de sobres y paquetes. Esta disminución se vió reflejada en una disminución del 29% de la inversión por parte del banco con relación al 2017.

Inversión en correspondencia interna
(en millones de guaraníes)



 **29%** de ahorro en la inversión



Reutilización de papeles

Promovemos la reutilización de papeles, como paso previo al proceso de reciclaje. La cultura de la reutilización de este recurso ya se encuentra instalada en la organización desde hace varios años.

Unas 15.960 hojas y formularios impresos a una sola cara, fueron utilizados para elaborar 192 blocks de notas en el 2018.

Más de cuatro mil sobres de correspondencia interna fueron reutilizados gracias a un sistema de etiquetado múltiple, que nos permitió utilizarlos en varias ocasiones.

Estas buenas prácticas se encuentran incorporadas en el trabajo diario de nuestros colaboradores.

Cultura de reutilización



15.960 hojas
reutilizadas



192 blocks
realizados a partir de
hojas recicladas

Hojas reutilizadas (cantidad de hojas)



El uso más eficiente del papel nos permite igualmente disminuir la cantidad de hojas reutilizadas y sobres recuperados, disminuyendo nuestro impacto ambiental desde la emisión.



Medición de la huella de carbono

El monitoreo permanente de la utilización de recursos y elementos en el banco nos permiten obtener datos para la medición de nuestras emisiones, directas e indirectas consideradas como significativas y asociadas a la actividad financiera. Como una buena práctica, realizamos una medición bianual independiente de nuestra huella de carbono, a través de servicios certificados para el efecto, lo que nos permite estimar el comportamiento de la entidad en cuanto a sus emisiones, especialmente para conocer si las acciones implementadas tuvieron resultados satisfactorios.

En 2018, la implementación de mejoras y optimización de procesos impactaron positivamente a nuestra huella de carbono. La no impresión de formularios en grandes cantidades, migrando a

la modalidad de disponibilidad de forma digital para ser impresos, según demanda, nos permitió mejorar el desempeño. También podemos destacar un menor consumo de energía eléctrica en los Centros de Atención.

Trabajamos desde hace siete años con la organización natureOffice para direccionar nuestros esfuerzos hacia una protección voluntaria del clima con el objetivo central de reducir nuestras emisiones; así como también compensar parte de ellas con la inversión en proyectos que logran reducciones importantes de carbono.

Una de estas estrategias es la impresión de documentos y productos emitidos por el banco bajo el esquema clima neutral.

Huella de carbono

Tipo de emisión	2012	2014	Variación	Variación 2016	2018
Energía Eléctrica	1022	548	↓	↓	=
Agua y derivados del petróleo	21	16	↓	↓	=
Basura y reciclado	1,6	1	↓	↑	↓
Movilidad corporativa (avión)	17	42	↑	↑	↓
Movilidad flota propia	477	596	↑	↑	↓
Movilidad colaboradores	245	275	↑	=	=
Materiales de oficina	5	5	=	=	↓
Materiales impresos	137	114	↓	=	↓

Criterios utilizados para la medición

Las mediciones realizadas por los especialistas de natureOffice utilizan bases reconocidas internacionalmente; así como referencias más adecuadas para nuestra región.

Según las normas vigentes a nivel mundial, se incluyen en la medición Dióxido de Carbono (CO₂), Metano (CH₄), Óxido Nitroso (N₂O), el Hexafluoro de Azufre (SF₆), Perfluorocarbonos (PFCs) y parcialmente los halogenados Hidrofluorocarbonos (HFC).

En términos de cálculo y para mejor comprensión, estos gases de efecto invernadero se convierten, según su Potencial de Calentamiento Global (PCG) y el Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) a Anhídrido Carbono equivalente (CO₂e).

Es así que el Anhídrido Carbono equivalente (CO₂e) resultante proviene de las siguientes bases de datos:

ProBas

Prozessorientierte Basisdaten für Umweltmanagement-Instrumente.
www.probas.umweltbundesamt.de
Datos básicos para instrumentos orientados a la gestión ambiental

GEMIS

Globales Emissions-Modell Integrierter Systeme
www.oeko.de
Modelo global de emisiones para sistemas integrados.

Ecoinvent

www.ecoinvent.ch

Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero

En nuestra medición de huella de carbono bianual también incluimos las emisiones indirectas brutas de Gases de Efecto Invernadero (GEI), alcance 2, en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

Cuando se realizan las mediciones se incluyen: Dióxido de Carbono (CO₂), Metano (CH₄), Óxido Nitroso (N₂O), el Hexafluoro de Azufre



(SF₆), Perfluorocarbonos (PFCs) y parcialmente los halogenados Hidrofluorocarbonos (HFC).

En términos de cálculo y para mejor comprensión, estos gases de efecto invernadero se convierten, según su Potencial de Calentamiento Global (PCG) y el Intergovernmental Panel on Climate Change 2007 (IPCC) a Anhídrido Carbono equivalente (CO₂e).

Compensación de Huella de Carbono

En 2018, registramos la compensación de unas 14 toneladas gracias a la impresión de todos los materiales de nuestra cartera pasiva en clima neutral, no solo apoyando proyectos ambientalmente responsables, sino contribuyendo al bienestar de familias en situación de riesgo de zonas rurales de nuestro país.

Los fondos aportados por la impresión en clima neutral contribuyeron a la construcción de más de 100 fogones para que se puedan compensar unas 12.600 toneladas de CO₂ en siete años.



CERTIFICADO

Entregado por

VISION BANCO S.A.E.C.A.

Proyecto compensado	Tapas chequeras "Cta. Cte. Mujeres"
Cantidad de emisiones	0,084 t CO ₂
Proyecto del clima	La Buena Cocina
Tipo de proyecto	N/A
Número de identificación	PY-199-177734
Fecha de creación	26 de noviembre de 2018

Todas las emisiones de CO₂ que se producen por la aplicación del presente proyecto han sido aplicadas y compensadas por el proyecto reconocido de protección del clima. Más información en www.natureOffice.com



Manejo de residuos

Nuestra gestión de residuos está enfocada no solo en el reciclaje y disposición adecuada, sino busca además disminuir la emisión y promover la reutilización de materiales.

Para aquellos materiales que no logramos reducir, la implementación de nuestro manual de "Manejo de residuos" nos permite una administración responsable y disposición adecuada de cada tipo de material.

Reciclaje de papel y cartón

Como parte de nuestro programa de manejo responsable de residuos, reciclamos y reutilizamos papeles y cartones generados en nuestra operación. Desde hace varios años, llevamos adelante una alianza con la organización Gestión Ambiental (GEAM) para su proyecto "Procicla" que nos permite separar y mantener la recolección diferenciada de papel y cartón, para su posterior reciclaje industrial.

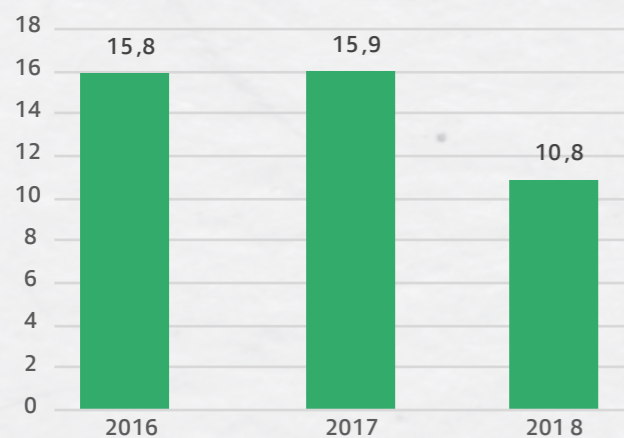
En 2018 registramos una disminución de los materiales reciclados fué a consecuencia de una mayor eficiencia en el ahorro de emisión de papel en nuestra operación y el avance de la digitalización de procesos y documentaciones.

Igualmente consolidamos nuestro programa de reciclaje buscando llegar al 100% de los materiales reciclables generados o utilizados.

 **9.476 kilogramos** de papel reciclado en 2018

 **1.350 kilogramos** de cartón reciclado en 2018

Reciclaje de papel y cartón (en toneladas)



En el 2018 gracias a la digitalización y mejoras logramos disminuir la utilización de papel en nuestras operaciones.

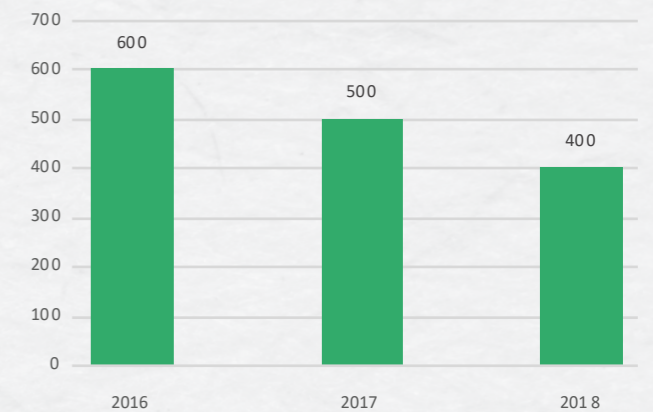
Residuos Tóxicos

Para el manejo y disposición adecuada de residuos considerados como tóxicos o peligrosos como: focos, tóner de tinta, fluorescentes, pilas, baterías, entre otros, contratamos con un servicio especializado que se encarga del retiro y disposición final.

De esta forma damos cumplimiento a la Norma ISO 14001 y prevenimos daños que pudieran ocasionar estos materiales al medio ambiente.

En 2018 entregamos un total de 400 kilogramos, reduciendo en un 20% el volumen entregado en comparación con el año anterior.

Residuos tóxicos (en kilogramos)





Comparativo Inversión ambiental

Concepto	2016	2017	2018
Equipos con uso eficiente de energía, impresoras	1,954,044,956	1,606,657,763	1,066,168,425
Aire acondicionado	sin detalle	71,825,000	12,440,000
Alquiler de vehículos	sin detalle	1,881,500,194	1,140,483,795
Focos de bajo consumo	sin detalle	41,226,730	27,802,700
Otros (papel ecológico)	370,176,160	487,941,236	353,330,000
Mantenimiento Certificado ISO14001	55,000,000	61,050,000	87,210,000
Reciclado y reutilización	34,212,972	34,212,972	42,120,132
Reforestación/compensación de emisiones	Postergado	postergado	postergado
Plan de compensación de emisiones	Postergado	postergado	postergado
Educación ambiental	7,000,000	2,500,000	0
Medición de la Huella de Carbono	15,000,000	0	14,750,000
Tratamiento de residuos	4,500,000	3,750,000	3,200,000
Total	2,439,934,088	4,190,663,895	2,747,505,052

Finanzas Sostenibles

Mesa de Finanzas Sostenibles

Somos miembros y apoyamos esta iniciativa desde la creación de la plataforma iniciada por cuatro bancos, actualmente la conforman 14 bancos y entidades financieras, constituyéndose en la iniciativa de regulación voluntaria en temas de buenas prácticas ambientales y sociales más importantes no sólo en nuestro país, sino en la región y reconocida a nivel internacional.

en una nueva normativa emanada del ente regulador, que consiste en una guía para la implementación de sistemas de análisis de riesgos ambientales y sociales en las entidades reguladas del sistema financiero, resolución N° 08 /2018. Actualmente ejercemos el cargo de secretaria de la MFS.

En este periodo, además de su fortalecimiento interno, colaboramos muy de cerca en la realización del Primer Foro internacional de Finanzas Sostenibles desarrollado en Paraguay, realizado en febrero de 2018.



En el fortalecimiento de esta iniciativa, se han desarrollado acciones a nivel local como la participación en otras mesas como la recientemente creada "Mesa de la Carne Sostenible", en el congreso mundial de la carne sostenible. La Mesa de Finanzas Sostenibles también lanzó su página web para que los interesados, así como el público en general conozcan y se interioricen de sus objetivos y actividades.

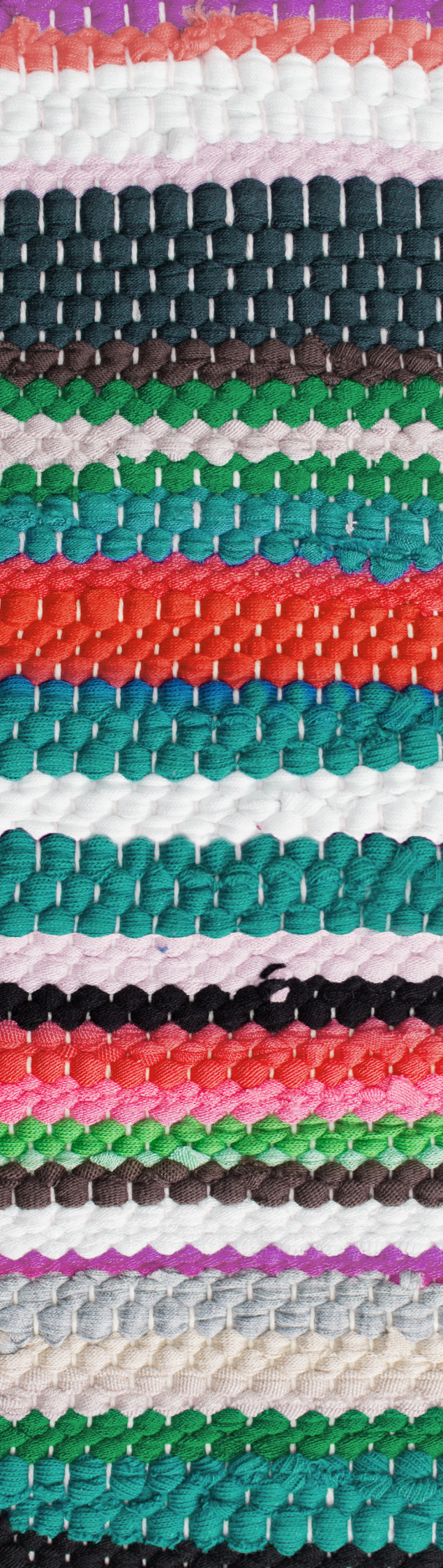
Un logro importante del año fue la incidencia





Resultados Financieros

- ▼ Finanzas
- ▼ Riesgos



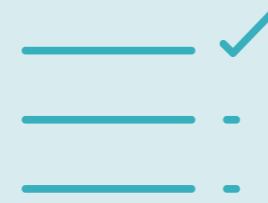
Finanzas

Nuestro enfoque estratégico de gestión financiera tiene como objetivo lograr un crecimiento rentable con diversificación de ingresos, centrado en principios de transparencia y rendición de cuentas.

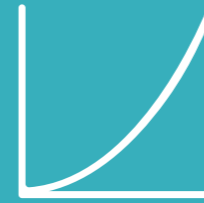
Acorde a nuestros principios de Banca con Valores, buscamos el equilibrio entre el retorno del capital invertido y la sostenibilidad del negocio a mediano y largo plazo.

La mayor parte de las informaciones financieras publicadas constituyen exigencias de la entidad reguladora del sistema financiero, adicionalmente presentamos información que consideramos relevante para nuestros lectores.

El proceso de rendición de cuentas de nuestra gestión financiera incluye información sobre la manera en que generamos valor económico para el banco y su distribución a nuestros distintos grupos de interés.



N° 1 en Banca Inclusiva
781.707 Cuentas Básicas inclusivas



8% de crecimiento
en Activos y Cartera de Créditos



15,97%
de rentabilidad



G. 489.151 millones
de Valor Económico Distribuido



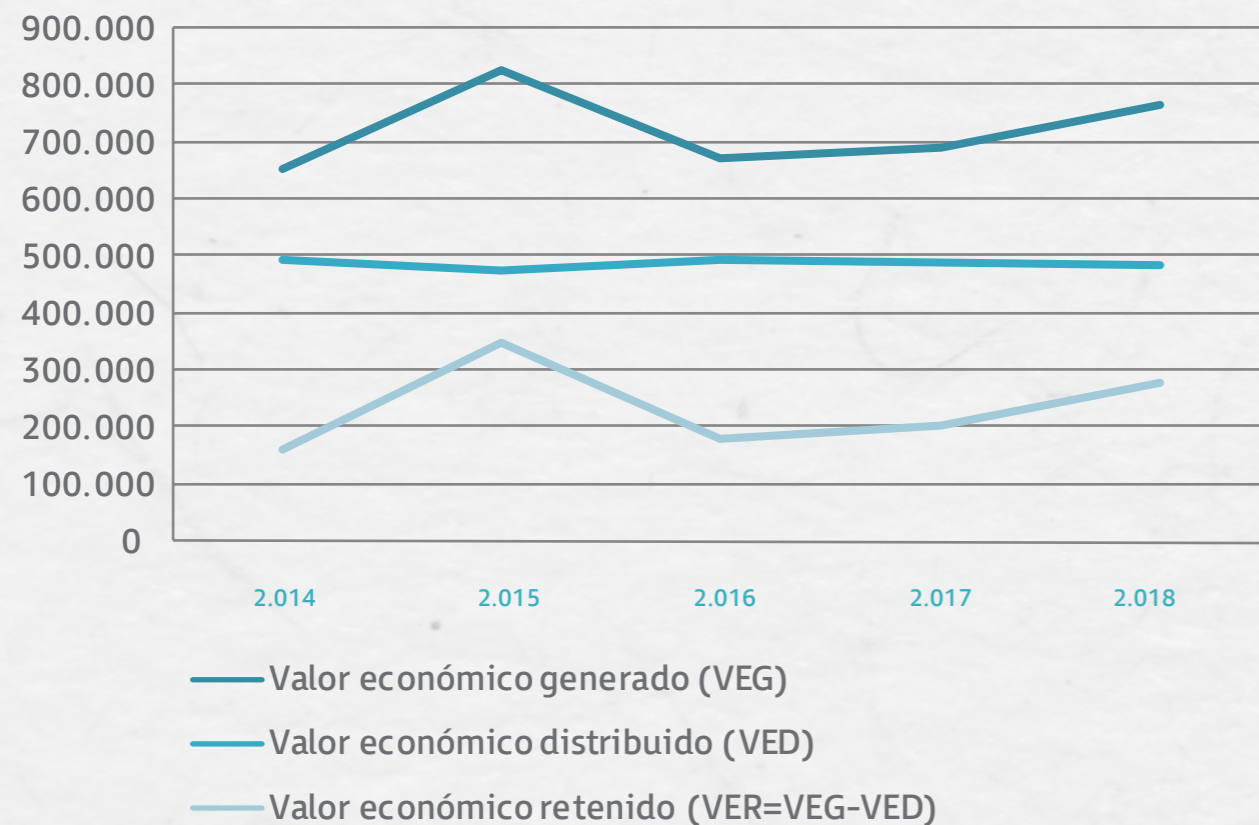
Líder en microfinanzas

Valor Económico Añadido (EVA)

El Valor Económico Añadido se define como la distribución del valor económico que generamos a través de nuestras operaciones, a los distintos grupos de interés que impactamos. En este apartado, mostramos el detalle de conceptos de generación de ingresos y de distribución de los mismos, los últimos cinco años que se ajustan estrictamente a los estados financieros de cada periodo.



Resumen del EVA	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
Valor económico generado (VEG)	655.211	826.749	675.731	692.990	767.542
Valor económico distribuido (VED)	494.247	478.036	496.288	492.120	489.151
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	160.964	348.713	179.443	200.871	278.391



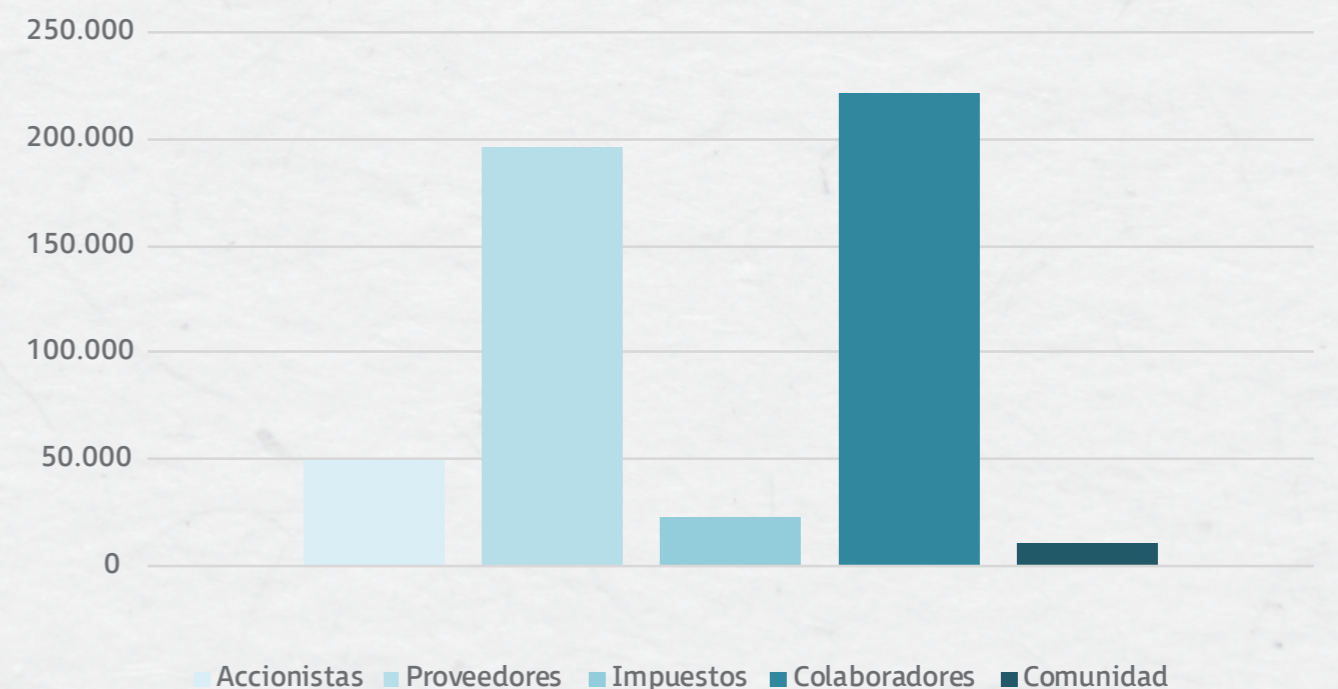
Valor económico generado y distribuido

(en millones de guaraníes)

Valor económico generado y distribuido	2016	2017	2018
Valor económico generado (VEG)	675.731	692.990	767.542
Margen de intermediación	460.944	484.872	528.551
Comisiones netas	161.774	163.076	169.405
Actividad de seguros	0	0	0
Otros ingresos ordinarios (1)	62.448	62.298	77.170
Otras ganancias y pérdidas netas	-9.435	-17.256	-7.584
Valor económico distribuido (VED)	496.288	492.120	489.151
Accionistas : dividendos	43.971	38.714	48.956
Resultado atribuido a la minoría	0	0	0
Proveedores y otros gastos de administración (excluidos sueldos y salarios)	195.975	204.569	195.518
Sociedad: Impuestos	20.149	21.664	22.625
Empleados: gastos de personal	235.148	226.261	221.291
Contribuciones a la comunidad: Recursos destinados	1.045	912	760
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	179.443	200.871	278.391
Provisiones y amortizaciones (2)	166.028	188.365	263.098
Reservas	13.415	12.505	15.293

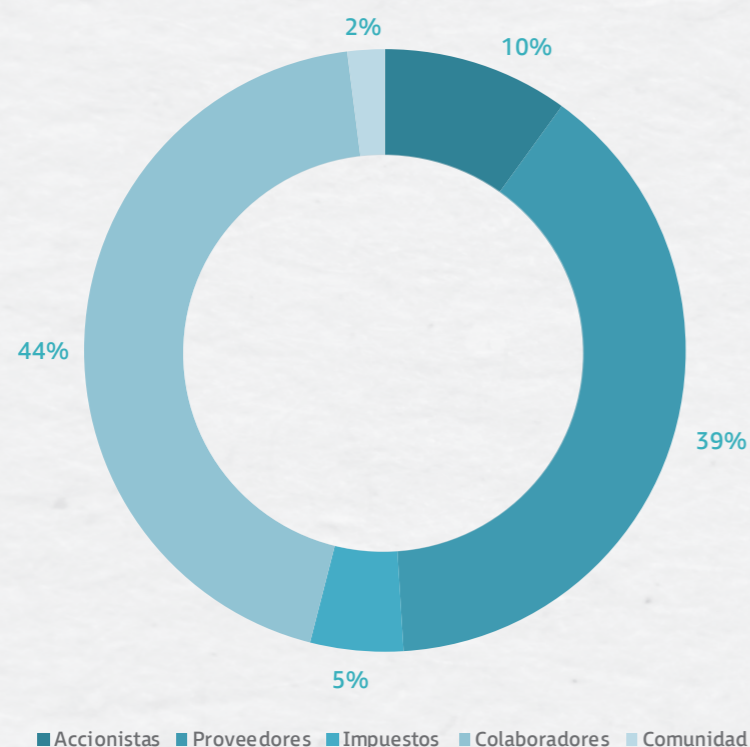
Valor económico distribuido en 2018

(en millones de guaraníes)



Valor Económico distribuido en 2018

(en porcentaje)



Distribución del Valor Económico (VED)



Proveedores

La inversión con proveedores está constituida por los costos de la financiación de las operaciones del banco. Nuestros proveedores son locales y en gran parte PyMEs, por lo cual consideramos que el valor agregado que generamos para este segmento contribuye al desarrollo de la economía del país.



Colaboradores

Se refiere básicamente a remuneraciones y beneficios percibidos por nuestros colaboradores. Esta inversión está vinculada a su desarrollo, a través del fortalecimiento de 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. Generamos empleo para 1.756 colaboradores.



Gobierno

Este componente se refiere esencialmente al 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 compartido para la comunidad, a través de proyectos orientados a contribuir con el desarrollo social de las comunidades donde operamos.

VISION Banco

El balance general

El Sistema Financiero registró un incremento en la Cartera de Créditos del 15%, en tanto que nuestros préstamos crecieron en 8% en línea con lo planificado.

Los préstamos fueron gestionados atendiendo la calidad de cartera y manteniendo la

cobertura de provisiones conforme nuestras políticas crediticias.

El buen desempeño logrado por la gestión financiera nos permitió alcanzar las metas institucionales establecidas para el 2018 y posicionarnos en séptimo lugar en activos, préstamos, depósitos y capital.

Año 2017

	Sistema G.	Visión G.	Porcentaje de participación	Posición
Activos totales	116.574.019	6.323.004	5,42	7
Préstamos totales	73.305.406	4.482.693	6,12	6
Depósitos totales	84.371.270	4.916.384	5,83	7
Patrimonio neto	13.348.714	509.200	3,81	10
Capital	6.451.799	301.684	4,68	8

Año 2018

	Sistema G.	Visión G.	Porcentaje de participación	Posición
Activos totales	127.374.043	6.830.196	5,36	7
Préstamos totales	84.148.214	4.803.433	5,71	7
Depósitos totales	89.573.489	5.231.790	5,84	7
Patrimonio neto	14.783.599	569.651	3,85	10
Capital	7.365.541	334.105	4,54	7



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

28 de febrero de 2019

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 los estados de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2018 y 2017, los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio y de flujos de caja por los años que terminaron en esas fechas y un resumen de políticas significativas y otras notas explicativas.

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. 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 el manual de normas y reglamentos de auditoría independiente establecido por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén exentos de errores materiales. Una auditoría comprende la realización de procedimientos con el fin de obtener evidencia de auditoría sobre 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.



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 2018 y 2017, los resultados de sus operaciones, las variaciones del patrimonio y los flujos de caja por los años que terminaron en esa fecha, 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.

PricewaterhouseCoopers

César Lora Moretto (Socio)
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay
Matrícula de contador público Tipo "A" N° 727
Registro de firmas profesionales N° 2

Activos

La economía paraguaya se posicionó nuevamente como una de las más dinámicas de la región, con un crecimiento del 4% y manteniendo su estabilidad macroeconómica.

La inflación se ubicó en 3,2% (dentro del rango meta de 4%), con un tipo de cambio estable, elevado nivel de reservas monetarias y déficit fiscal controlado.

El sistema financiero local registró un buen desempeño en los sectores de servicios, comercio e industria manufacturera, que impulsaron la demanda de

servicios financieros. En este contexto, registramos un crecimiento del 7,76% en créditos a clientes destinados principalmente a la banca minorista.

La variación en créditos al sector financiero se debió a operaciones puntuales del mercado de dinero, de acuerdo a lo planificado.

Nuestra cartera crediticia mantuvo su participación sobre activos alcanzando niveles cercanos al 70%, acorde a los delineamientos estratégicos y con una menor participación de los créditos vencidos con respecto al cierre anterior.

Evolución de la composición de activos (en porcentaje)

Activos	2014	2015	2016	2017	2018
Disponibles	20,79%	20,55%	16,66%	16,34%	13,70%
Valores públicos	2,79%	6,96%	4,76%	6,84%	5,77%
Créditos vigentes sector financiero	0,98%	1,42%	1,58%	0,51%	4,12%
Créditos vigentes sector no financiero neto de provisiones	70,65%	64,56%	70,28%	70,02%	69,86%
Créditos diversos	0,89%	1,42%	1,43%	1,51%	2,25%
Créditos vencidos, neto de provisiones	0,69%	2,02%	1,48%	2,07%	1,68%
Inversiones	0,38%	0,63%	1,14%	0,82%	0,70%
Bienes de uso	2,31%	1,93%	1,94%	1,60%	1,36%
Cargos diferidos	0,52%	0,51%	0,72%	0,29%	0,55%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Evolución de activos (en millones de guaraníes)

Activos	2014	2015	2016	2017	2018	Variación 2018/2017
Disponibles	1.002.701	1.173.307	940.477	1.033.407	936.048	-9,42%
Valores públicos	134.363	397.390	268.947	432.341	393.795	-8,92%
Créditos vigentes sector financiero	47.443	81.143	89.364	32.445	281.353	767,17%
Créditos vigentes sector no financiero neto de provisiones	3.406.854	3.685.453	3.967.814	4.427.274	4.771.819	7,78%
Créditos diversos	42.799	81.335	80.793	95.685	154.021	60,97%
Créditos vencidos, neto de provisiones	33.120	115.305	83.772	130.613	114.969	-11,98%
Inversiones	18.359	36.019	64.223	51.730	47.968	-7,27%
Bienes de uso	111.516	109.950	109.421	101.207	92.575	-8,53%
Cargos diferidos	25.257	28.925	40.620	18.303	37.648	105,70%
TOTAL	4.822.411	5.708.827	5.645.431	6.323.004	6.830.196	8,02%

Préstamos

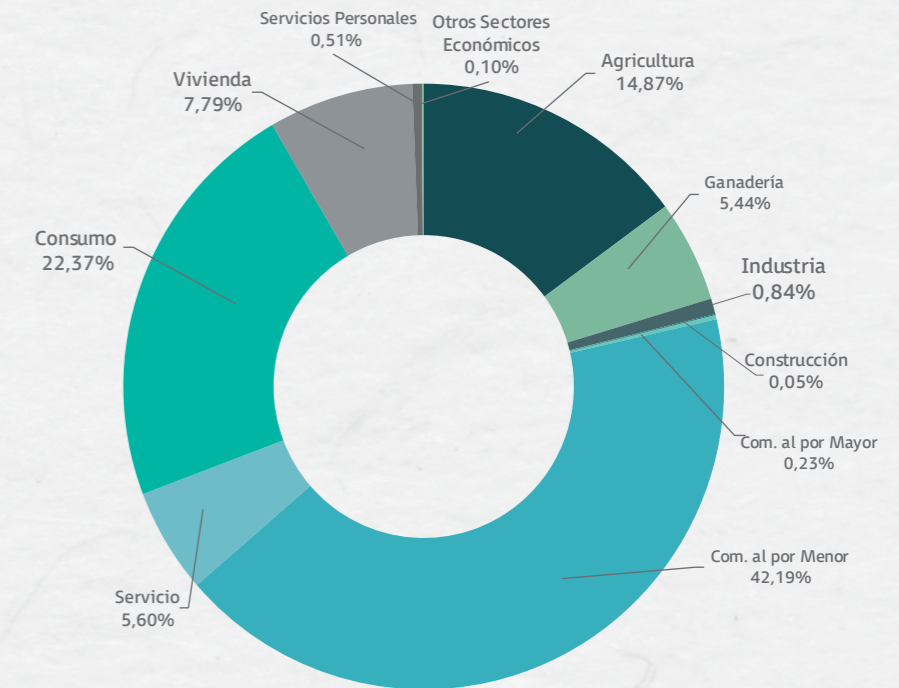
En línea con nuestro enfoque de negocios orientado a impulsar las Mipymes, la composición de nuestra cartera de créditos alcanzó una participación del 64,56% en créditos minoristas y de consumo.

A través de nuestra estrategia buscamos cumplir nuestra misión de ser un banco sostenible y con valores, que brinda oportunidades de financiación y crecimiento a los emprendedores y pequeñas empresas que son agentes dinamizadores de la economía y generadores de empleo.

Cartera crediticia por sectores

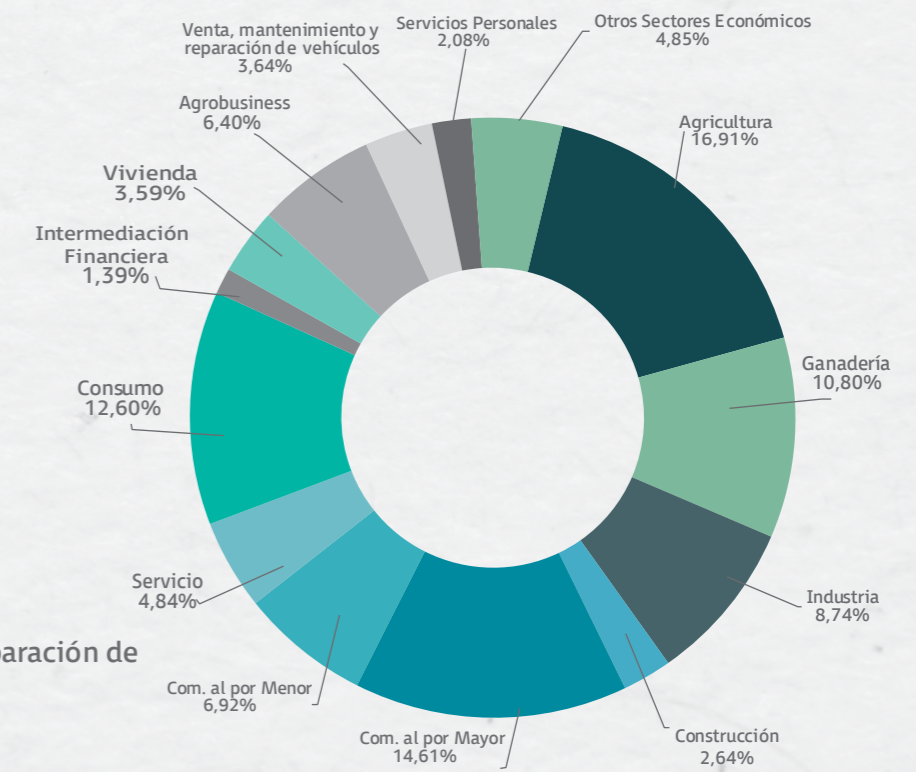
Visión Banco

- Agricultura
- Ganadería
- Industria
- Construcción
- Com. al por Mayor
- Com. al por Menor
- Servicio
- Consumo
- Vivienda
- Agrobusiness
- Otros Sectores Económicos
- Servicios Personales



Sistema Bancario

- Agricultura
- Ganadería
- Industria
- Construcción
- Com. al por Mayor
- Com. al por Menor
- Servicio
- Consumo
- Intermediación Financiera
- Vivienda
- Agrobusiness
- Venta, mantenimiento y reparación de vehículos
- Servicios Personales
- Otros Sectores Económicos





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

Posición en el mercado	Entidad	2018
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	2.176.160
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	1.010.143
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	807.064
4	Banco Itaú S.A.	465.461
5	Banco Familiar S.A.E.C.A.	418.408
6	Banco GNB S.A.	253.722
7	Banco Atlas S.A.	172.093
8	BASA S.A.	145.489
9	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A.	143.000
10	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	82.638
11	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	75.559
12	Banco de la Nación Argentina	49.504
13	Bancop S.A.	41.779
14	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	8.844
15	Banco Nacional de Fomento	1.815
16	Banco do Brasil S.A.	318
17	Citibank N.A.	0

Posición en el mercado	Entidad	2017
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	1.952.347
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	908.180
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	711.444
4	Banco Itaú S.A.	486.699
5	Banco Familiar S.A.E.C.A.	357.123
6	Banco GNB S.A.	271.806
7	Banco Atlas S.A.	158.273
8	BASA S.A.	133.566
9	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A.	130.678
10	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	90.949
11	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	79.359
12	Banco de la Nación Argentina	46.026
13	Bancop S.A.	41.736
14	Banco do Brasil S.A.	22.792
15	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	11.139
16	Banco Nacional de Fomento	2.101
17	Citibank N.A.	0

Cartera de préstamos por producto

Financiamos oportunidades de crecimiento para micro y pequeñas empresas, manteniendo una concentración del 66% de estos segmentos en el total de préstamos y mostrando una evolución positiva durante todo el 2018.

Atendiendo a nuestro objetivo estratégico de lograr un crecimiento rentable y sostenible de la cartera de préstamos, nuestra estrategia crediticia se orientó al segmento de pequeñas empresas con bajo perfil de riesgo (Calif. AAA).

También destacamos el crecimiento de la cartera de tarjetas de crédito que alcanzó un 10,6% con respecto al ejercicio anterior. Estos volúmenes crecientes de negocio acompañaron la recuperación progresiva del mercado de tarjetas, que quedó afectado desde la implementación de la "Ley de Tarjetas" (que establece un tope a la tasa de interés).

Evolución - Composición Saldo de Préstamos (en porcentaje)

Sectores	2014	2015	2016	2017	2018
Sector financiero	1,32%	2,02%	2,07%	0,68%	5,22%
Microempresas	48,22%	42,47%	43,66%	44,72%	42,73%
Pequeñas empresas	23,23%	25,17%	21,60%	23,61%	23,17%
Tarjetas	5,29%	4,80%	4,14%	3,85%	3,78%
Préstamos personales	21,50%	25,13%	28,07%	26,68%	24,58%
Sobregiros	0,44%	0,40%	0,47%	0,47%	0,51%
Total de cartera	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Evolución - Saldo de Préstamos (en millones de guaraníes)

Sectores	2014	2015	2016	2017	2018	Variación 2018/2017
Sector financiero	47.442	81.143	89.364	32.445	281.353	767,17%
Microempresas	1.737.664	1.702.805	1.884.701	2.135.798	2.301.525	7,76%
Pequeñas empresas	837.176	1.009.152	932.586	1.127.532	1.247.703	10,66%
Tarjetas	190.811	192.407	178.626	184.101	203.617	10,60%
Préstamos personales	774.931	1.007.351	1.211.863	1.274.092	1.324.074	3,92%
Sobregiros	15.788	16.201	20.081	22.228	27.564	24,01%
Total de cartera	3.603.812	4.009.059	4.317.219	4.776.196	5.385.836	12,76%

Calidad de la cartera de préstamos

Conforme a lo planificado, la morosidad del banco se mantuvo controlada a lo largo del año, de esta manera la mora interanual a 30 días se ubicó en 8,55% al cierre, siendo superior al año anterior que alcanzó 7,76%. Además, la mora a 60 días registró una disminución y quedó en 4,45%.

La morosidad del banco se mantiene niveles adecuados al segmento de mercado objetivo,

debido principalmente a nuestra gestión de control de riesgos que incluye el fortalecimiento de los procesos de análisis, concesión y recuperación de créditos.

Acerca de la gestión de calidad de cartera, conviene señalar que las políticas crediticias internas del banco contemplan revisiones y ajustes periódicos con el propósito de mantener la mora bajo control y en niveles razonables.

Concepto	2014	2015	2016	2017	2018
Saldo con mora > 30 días en millones de G.	110.412	275.780	302.395	370.886	441.094
1 - 30 Días	12,38%	13,05%	11,85%	11,84%	11,43%
31 - 60 Días	0,39%	2,22%	2,67%	2,81%	4,10%
61 - 120 Días	1,21%	1,95%	1,50%	1,25%	0,79%
> 120 Días	1,48%	2,06%	3,50%	3,14%	3,58%
Total cartera en millones de G.	3.603.812	4.009.059	4.245.901	4.778.275	5.158.176
Cobertura de provisiones s/ mora > 30 días	104,99%	45,30%	58,36%	50,16%	48,95%
Cobertura de provisiones s/mora > 60 días	120,26%	65,76%	95,01%	78,87%	94,04%
Mora > a 30 días	3,13%	7,07%	7,12%	7,76%	8,55%
Mora > a 60 días	2,73%	4,86%	4,39%	4,95%	4,45%



Pasivos

Los depósitos del público constituyen la mayor parte de nuestra estructura de fondeo, abarcando un 75,72% del total. Esta estructura nos otorga mayor estabilidad y permite una mayor diversificación de los pasivos. Complementan la

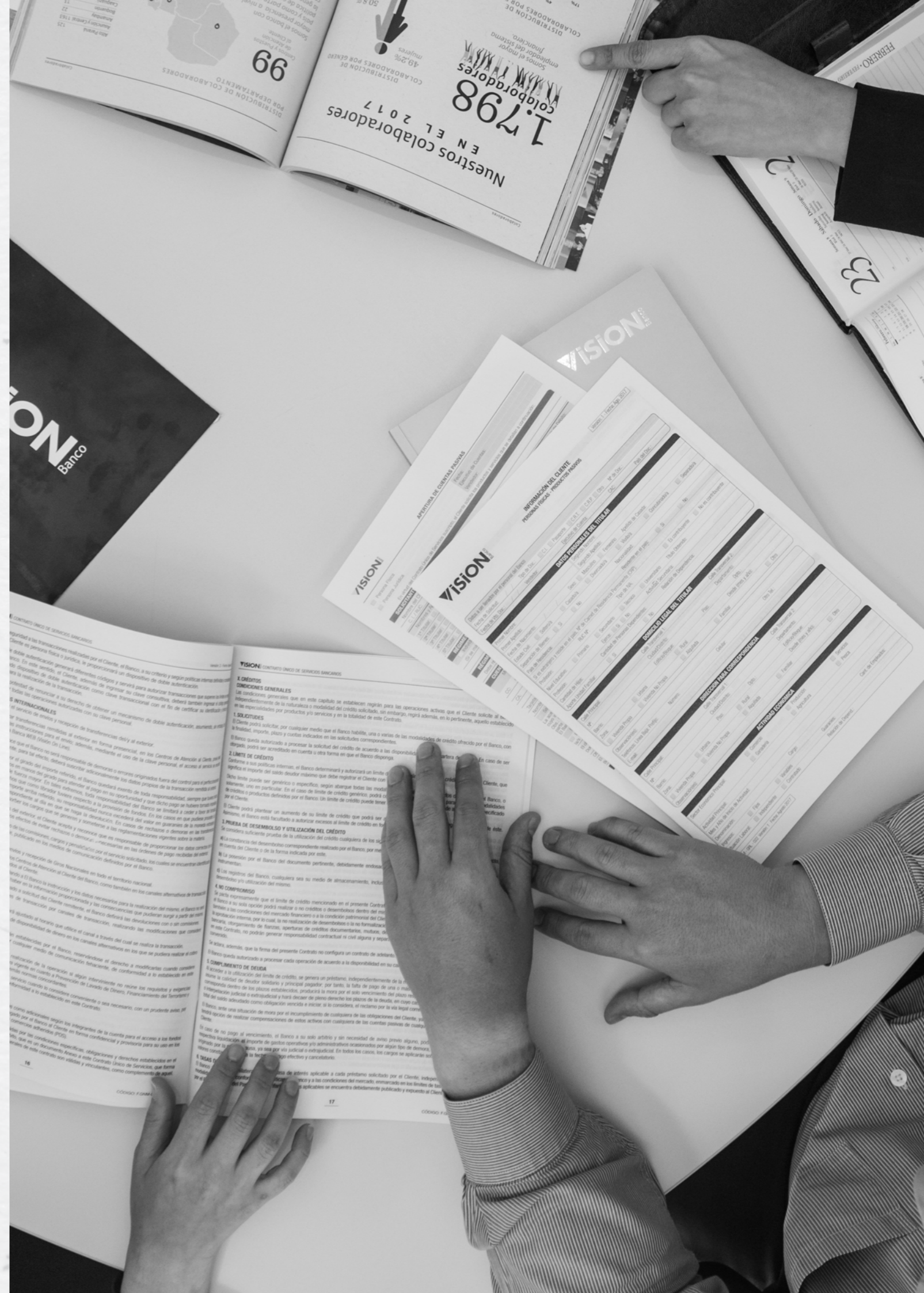
misma, los fondos provenientes de préstamos locales y del exterior, de la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) y Bonos Subordinados negociados en el mercado bursátil.

Fuentes de fondeo principales (en porcentaje)

Año	2014	2015	2016	2017	2018
Fondos, bancos privados y préstamos de la AFD	9,52%	13,75%	12,93%	9,08%	9,87%
Ahorros y Depósitos	73,97%	71,54%	71,75%	76,77%	75,72%
Bonos subordinados	4,09%	4,04%	4,18%	3,98%	3,65%
Acreedores por cargos financieros documentados	1,30%	1,18%	1,03%	1,01%	0,91%
Acreedores por documentos a compensar	0,81%	0,53%	0,55%	0,59%	0,69%
Obligaciones diversas y otros	0,61%	1,01%	0,82%	0,36%	0,67%
Provisiones	0,27%	0,23%	0,17%	0,15%	0,14%
Patrimonio	7,69%	7,23%	7,55%	7,24%	7,40%
Resultados (ejercicio)	1,74%	0,48%	1,02%	0,81%	0,94%
Total pasivos y patrimonio	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Depósitos sobre total pasivos y patrimonio	73,97%	71,54%	71,75%	76,77%	75,72%

Fuentes de fondeo principales (en millones de guaraníes)

Año	2014	2015	2016	2017	2018
Fondos, bancos privados y préstamos de la AFD	459.034	784.854	730.004	574.224	674.260
Ahorros y Depósitos	3.567.210	4.084.108	4.050.519	4.853.989	5.171.840
Bonos subordinados	197.244	230.813	236.156	251.815	249.613
Acreedores por cargos financieros documentados	62.490	67.522	58.368	64.105	62.300
Acreedores por documentos a compensar	39.241	30.468	30.769	37.526	46.927
Obligaciones diversas y otros	29.596	57.749	46.364	22.945	45.897
Provisiones	13.125	13.271	9.664	9.200	9.708
Patrimonio	370.730	412.534	426.218	457.981	505.401
Resultados (ejercicio)	83.741	27.508	57.370	51.219	64.250
Total pasivos y patrimonio	4.822.411	5.708.827	5.645.431	6.323.004	6.830.196



Depósitos del público

La evolución histórica de nuestros depósitos del público, responden a nuestros lineamientos globales de diversificar el fondeo y alcanzar una participación equilibrada en la composición de depósitos vista y plazo.

Al cierre del 2018, nos ubicamos en sexto lugar en volumen de depósitos y mantuvimos nuestro liderazgo en cantidad de depositantes y cuentas inclusivas, conforme a nuestra visión de ser un "Banco con Valores" e inclusivo.



Evolución de depósitos en el sector bancario

(en millones de guaraníes)

Posición en el mercado	Entidad	2018
1	Banco Itaú S.A.	14.744.568
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	12.964.029
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	10.836.118
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	9.870.557
5	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	5.245.573
6	Visión Banco S.A.E.C.A.	5.223.318
7	Banco GNB S.A.	4.466.018
8	Banco Atlas S.A.	4.412.385
9	BASA S.A.	3.996.043
10	Banco Familiar S.A.E.C.A.	3.057.578
11	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A.	1.721.104
12	Bancop S.A.	1.385.042
13	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	1.198.288
14	Citibank N.A.	985.175
15	Banco do Brasil S.A.	634.680
16	Banco de la Nación Argentina	499.771

Posición en el mercado	Entidad	2017
1	Banco Itaú S.A.	15.807.424
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	12.503.457
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	11.079.025
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	9.523.616
5	Visión Banco S.A.E.C.A.	5.333.841
6	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	5.007.802
7	Banco GNB S.A.	4.450.029
8	Banco Atlas S.A.	3.809.643
9	BASA S.A.	3.469.494
10	Banco Familiar S.A.E.C.A.	2.713.812
11	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A.	1.631.557
12	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	1.288.163
13	Bancop S.A.	1.259.723
14	Citibank N.A.	951.525
15	Banco do Brasil S.A.	827.441
16	Banco de la Nación Argentina	473.546



Evolución de la cantidad de depositantes en el sector bancario

Posición en el mercado	Entidad	2018
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	1.015.098*
2	Banco Familiar S.A.E.C.A.	519.192
3	Banco Itaú S.A.	381.341
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	154.042
5	Banco Continental S.A.E.C.A.	124.547
6	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A.	103.907
7	Banco Regional S.A.E.C.A.	102.927
8	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	69.340
9	Banco Atlas S.A.	61.834
10	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	31.463
11	BASA S.A.	26.212
12	Banco GNB S.A.	17.282
13	Bancop S.A.	12.048
14	Banco de la Nación Argentina	3.804
15	Banco do Brasil S.A.	240
16	Citibank N.A.	204

* Total de personas físicas y jurídicas con depósitos garantizados y deudas, por entidad financiera.

Posición en el mercado	Entidad	2017
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	424.536
2	Banco Itaú S.A.	305.504
3	Banco Familiar S.A.E.C.A.	213.079
4	Banco Continental S.A.E.C.A.	139.411
5	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	106.246
6	Banco Regional S.A.E.C.A.	76.599
7	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A.	76.000
8	Banco Atlas S.A.	54.593
9	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	45.095
10	Banco Itapúa S.A.E.C.A.	31.106
11	Banco GNB S.A.	17.203
12	BASA S.A.	15.175
13	Bancop S.A.	8.471
14	Banco de la Nación Argentina	3.609
15	Banco do Brasil S.A.	593
16	Citibank N.A.	208



Evolución de los depósitos garantizados

Visión Banco S.A.E.C.A.	2014	2015	2016	2017	2018
Depósitos garantizados (en millones de G.)*	1.311.399	1.439.497	1.538.734	1.771.045	1.845.974
Total de depósitos (en millones de G.)**	3.780.545	4.305.161	4.310.372	5.333.841	5.223.318
Total de depositantes***	172.496	194.130	221.909	424.536	1.015.098
Depósitos garantizados/total de depósitos (%)	34,69%	33,44%	35,70%	33,20%	35,34%
Depósitos promedio por depositante (en millones de G.)	21,92	22,18	19,42	12,56	5,15

Sistema Bancario	2014	2015	2016	2017	2018
Depósitos garantizados (en millones de G.)*	9.938.354	10.901.831	12.079.252	13.063.568	13.558.008
Total de depósitos (en millones de G.)**	61.117.997	71.844.274	75.248.274	80.130.098	81.240.247
Total de depositantes***	956.618	1.124.549	1.240.014	1.517.428	2.623.481
Depósitos garantizados/total de depósitos (%)	16,26%	15,17%	16,05%	16,30%	16,69%
Depósitos promedio por depositante (en millones de G.)	63,89	63,89	60,68	52,81	30,97

*Saldo de depósitos garantizados hasta 75 salarios mínimos netos de compensación y vinculados.

**Saldo de depósitos garantizados conforme a lo establecido en la normativa vigente.

***Total de personas físicas y jurídicas sujetos a cobertura de depósitos.

Evolución de los depósitos promedio por depositante

Ahorros y depósitos del público (en porcentaje)

Tipo	2014	2015	2016	2017	2018
Ahorro a la Vista en Guaraníes	16,42%	16,32%	16,42%	17,83%	18,98%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos(G. Eq.)	3,40%	3,84%	3,40%	2,92%	2,88%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	39,04%	38,10%	39,04%	41,11%	39,20%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Eq.)	9,09%	8,87%	9,09%	7,84%	8,59%
Cuentas Corrientes en Dólares (G. Eq.)	3,40%	3,48%	3,40%	2,88%	2,76%
Cuentas Corrientes en Guaraníes	17,60%	17,25%	17,60%	17,53%	17,39%
Cuentas Combinadas en Guaraníes	3,30%	4,25%	3,30%	2,91%	3,07%
Cuentas Combinadas en Dólares (G. Eq.)	0,31%	0,45%	0,31%	0,18%	0,63%
Bonos Subordinados (G. Eq.)	5,40%	5,23%	5,40%	4,84%	4,52%
Otros	2,04%	2,22%	2,04%	1,95%	1,98%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Ahorros y depósitos del público (en millones de guaraníes)

Tipo	2014	2015	2016	2017	2018	Variación 2018/2017
Ahorro a la Vista en Guaraníes	636.729	719.675	718.253	928.332	1.049.099	13,01%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos(G. Eq.)	127.134	169.206	148.827	151.996	159.423	4,89%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	1.604.469	1.680.021	1.707.361	2.140.021	2.167.076	1,26%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Eq.)	184.363	391.253	397.558	408.360	474.942	16,30%
Cuentas Corrientes en Dólares (G. Eq.)	139.867	153.252	148.607	150.069	152.685	1,74%
Cuentas Corrientes en Guaraníes	720.901	760.788	769.958	912.579	961.526	5,36%
Cuentas Combinadas en Guaraníes	142.917	187.336	144.321	151.431	169.698	12,06%
Cuentas Combinadas en Dólares (G. Eq.)	10.831	19.676	13.644	9.492	35.041	269,16%
Bonos Subordinados (G. Eq.)	197.244	230.813	236.156	251.815	249.613	-0,87%
Otros	101.731	97.990	89.137	101.631	109.227	7,47%
TOTAL	3.866.185	4.410.010	4.373.820	5.205.725	5.528.330	6,20%

Patrimonio neto

Dando cumplimiento a los objetivos estratégicos de fortalecimiento patrimonial, el capital más los recursos de efectivo que componen el TIER I se incrementaron en 10,61%, equivalente a G. 44.340 millones. En tanto, que el componente de TIER II se ubicó en G. 247.522 millones, de esta manera el Patrimonio efectivo del banco alcanzó un total de G. 709.655 millones al cierre de 2018.



Patrimonio efectivo 2018

Cuentas Patrimoniales	Val. Abs.	%
1 Capital integrado	324.093	45,67%
2 Aportes no capitalizados	9.084	1,28%
Primas de emisión	9.084	
Adel. irrev. a ctas. de integ. de capital	0	
3 Reserva legal	128.956	18,17%
4 Menos:		
Particip. en Entid. Filiales	0	
5 Capital principal (nivel 1)	462.133	
6 Capital secundario	928	0,13%
7 Reserva de revalúo	27.482	3,87%
8 Reserva facultativas	0	
9 Reservas genéricas p/ cart. y conting.	0	
10 Otras reservas	0	
11 Bonos subordinados	219.112	30,88%
12 Resultados acumulados	0	
13 Utilidad del ejercicio	0	
14 Menos:		
Cargos diferidos autorizados	0	
Deficit de provisiones	0	
Reservas de revalúo capitalizadas (Res. N° 2 Acta 3 del 31/01/12)	0	
15 Capital complementario (Nivel 2) (limitado al 100 % del TIER 1)	247.522	
16 PATRIMONIO EFECTIVO	709.655	100,00%

Patrimonio efectivo 2017

Cuentas Patrimoniales	Val. Abs.	%
1 Capital integrado	291.672	44,23%
2 Aportes no capitalizados	9.084	1,38%
Primas de emisión	9.084	
Adel. irrev. a ctas. de integ. de capital	0	
3 Reserva legal	117.037	17,75%
4 Menos:		
Particip. en Entid. Filiales	0	
5 Capital principal (nivel 1)	417.793	
6 Capital Secundario	928	0,14%
7 Reserva de revalúo	24.253	3,68%
8 Reserva facultativas	0	
9 Reservas genéricas p/ cart. y conting.	0	
10 Otras reservas	0	
11 Bonos subordinados	216.481	32,83%
12 Resultados acumulados	0	
13 Utilidad del ejercicio	0	
14 Menos:		
Cargos diferidos autorizados	0	
Deficit de provisiones	0	
Reservas de revalúo capitalizadas (Res. N° 2 Acta 3 del 31/01/12)	0	
15 Capital complementario (Nivel 2) (limitado al 100 % del TIER 1)	241.662	
16 PATRIMONIO EFECTIVO	659.455	100,00%

En 2018, el sistema bancario registró niveles de rentabilidad ligeramente menores al año anterior acompañado de una disminución en la morosidad. A pesar de este escenario, el banco logró mantener un buen desempeño en los indi-

cadores de rentabilidad y morosidad mediante una prudente gestión de sus activos y pasivos, conforme los delineamientos estratégicos establecidos.

Margen de crecimiento de activos

Datos al: **31/12/18**

A. Control capital integrado - capital mínimo

• Capital Integrado	324.092.555.298
• Capital Mínimo Exigido (Circular SB.SG.01/2009)	52.257.000.000
• Superávit de Capital Mínimo	<u>271.835.555.298</u>

B. Capacidad de crecimiento estimativo de operaciones

Conceptos	Montos
• Tier 1	462.132.830.662
• Activos y Contingentes Ponderados	5.044.924.362.931
• Relación Tier 1 /Activos y Contg. Ponderados	<u>9,16%</u>

(*) Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital

Activos y Contingentes necesarios para la Relación	
Mínima del 8 %	5.776.660.383.275
(-) Activos y Contingentes Ponderados	5.044.924.632.931
Crecimiento estimativo de Activos	<u>731.736.020.344</u>

Dato

Conceptos	Montos
• Tier 1 + Tier 2	709.655.079.716
• Activos y Contingentes Ponderados	5.044.924.362.931
• Relación Tier 1 + Tier 2/Activos y Contg. Ponderados	<u>14,07%</u>

(*) Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital

Activos y Contingentes necesarios para la Relación	
Mínima del 12 %	5.913.792.330.963
(-) Activos y Contingentes Ponderados	5.044.924.362.931
Crecimiento estimativo de Activos	<u>868.867.968.031</u>

TOTAL DEL ACTIVO

6.830.195.826.863

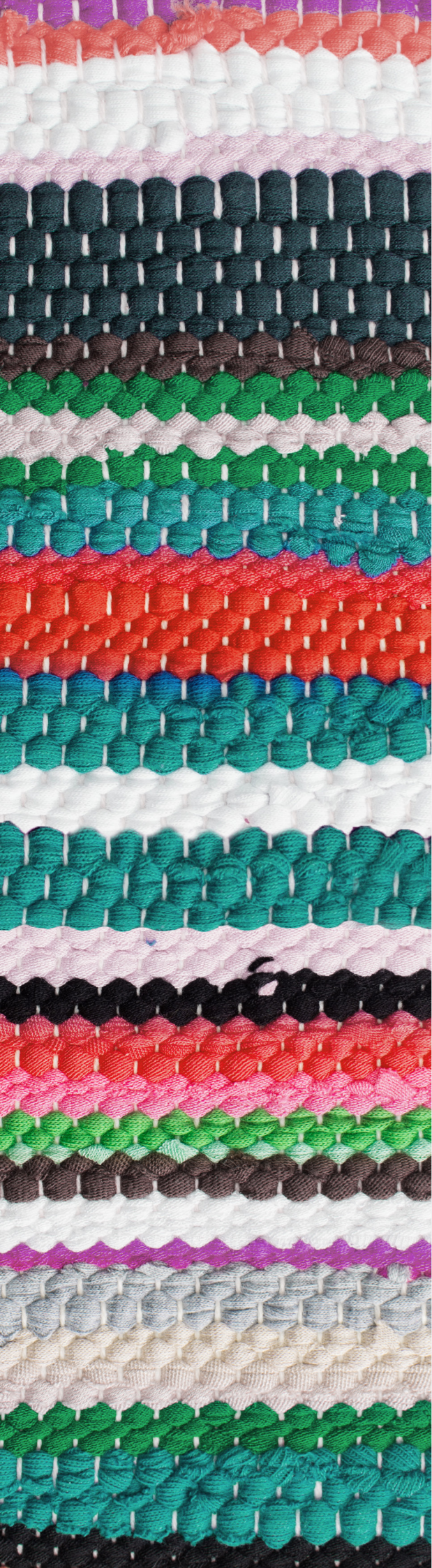
Estado de resultados

En la estructura porcentual del cuadro de ganancias y pérdidas del banco, el resultado bruto alcanzó una participación superior al 50%, quedando finalmente en 51,71% en línea con nuestras proyecciones.

Además, el resultado operativo neto se ubicó por encima del 9% gracias al cumplimiento de las metas de márgenes financieros y de servicios.

	2016	2017	2018
Ganancias financieras	100,00%	100,00%	100,00%
Pérdidas financieras	-36,57%	-35,73%	-37,04%
Resultado antes de provisiones	63,43%	64,27%	62,96%
Provisiones	-23,58%	-24,04%	-31,60%
Resultado después de provisiones	39,85%	40,23%	31,37%
Resultado por servicios	22,35%	20,81%	20,34%
Resultado bruto	62,20%	61,04%	51,71%
Otras ganancias operativas	8,75%	5,43%	8,99%
Otras pérdidas operativas	-61,15%	-56,41%	-51,40%
Resultado operativo neto	9,81%	10,06%	9,31%
Resultados extraordinarios	-0,57%	-1,81%	0,05%
Ganancias extraordinarias	0,08%	0,30%	0,23%
Pérdidas extraordinarias	0,64%	2,11%	0,18%
Ajuste de resultados de ejercicios anteriores	-0,62%	-0,27%	-0,17%
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	8,62%	7,98%	9,18%
Impuesto a la Renta	-1,34%	-1,44%	-1,47%
Utilidad después de Impuesto a la Renta	7,28%	6,54%	7,72%





Riesgos

En los últimos años enfrentamos una mayor competencia en el segmento objetivo y una mayor presión regulatoria. Por un lado, observamos cambios en las estrategias de negocios en el sector, y por otro, el Banco Central del Paraguay (BCP) dió un giro en la gestión hacia una supervisión basada en riesgos. A esto se suma la promulgación de leyes que tienen un impacto directo en el sector financiero.

Una visión integral del riesgo y su gestión fueron claves en los últimos años para ajustarnos a las nuevas condiciones y desafíos del mercado, en la búsqueda de los resultados propuestos y la preservación de nuestra solidez.

En el 2018 realizamos una revisión integral de la política de riesgos; empoderamos a la gerencia, dotamos de capacidades al plantel de colaboradores, incorporamos sistemas informáticos para la estimación del riesgo y mejoramos los procedimientos para el otorgamiento de créditos. Examinamos íntegramente la Política de Riesgos, todos los procesos de concesión, la estrategia y estructura de límites, y las normativas internas relacionadas (riesgo de liquidez, riesgo de mercado y riesgo operacional).

En relación con las capacidades del plantel de colaboradores, realizamos la difusión sistemática de información respecto a los precios en el mercado y brindamos entrenamientos y capacitaciones a toda la estructura involucrada en la gestión del crédito.

En cuanto a la incorporación de tecnología, en el área de riesgo de créditos seguimos profundizando la utilización de modelos de scorings para la concesión de los mismos.

En el área de riesgo operacional, continuamos implementando módulos adicionales del sistema Monitor Plus; en tanto que en el área riesgos financieros, incursionamos en la utilización de herramientas específicas para el cálculo estadístico.

Acorde a la estrategia corporativa, centramos la gestión del riesgo en los clientes recurrentes y con un buen historial crediticio, para lo cual trabajamos en la correcta clasificación de los mismos, contribuyendo a la elaboración de ofertas dirigidas.

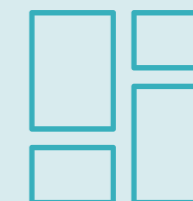
Este enfoque nos permitió mejorar la calidad de las concesiones, el seguimiento, los indicadores de riesgo, precisar las mediciones, y el proceso de toma de decisiones en un contexto de crecimiento moderado.

Finalmente, la realización sistemática de pruebas de tensión arrojó información fundamental para la toma de decisiones con la mirada puesta en el peor escenario razonable, posible y probable.



Gestión Integral de Riesgos

Nuestro Sistema de Gestión Integral de Riesgos, permite la identificación, medición, control y monitoreo de los distintos tipos de riesgos a los cuales estamos expuestos y las interrelaciones que surgen entre estos.



Matriz de Riesgo Estratégico

Esta Matriz contiene los riesgos relacionados a los objetivos estratégicos, contemplando la mitigación de los mismos.



“Fortalecimos el marco integrado de gestión, adoptando las mejores prácticas, con ajustes en la estructura, implementación de herramientas que están contribuyendo en la obtención saneada de los resultados económicos”.

▶ **Geraldino Prieto**
Gerente de Riesgo Integral



Riesgo Operacional

Realizamos cursos presenciales y virtuales sobre Riesgo Operacional, llegando a 1222 colaboradores en total.



Mejora de la cartera

Alcanzamos un crecimiento 2% mayor al año anterior, en clientes recurrentes con buena calificación (Triple A).



Alertas Preventivas

30 alertas preventivas de fraude fueron diseñadas con la herramienta de CORE de Monitor Plus.



Riesgo macroeconómico

En el 2018 las proyecciones del Producto Interno Bruto (PIB) presentaron un ajuste del 4,7% al 4,0%. Igualmente Paraguay continúa registrando una tasa de crecimiento económico superior al promedio de la región, considerando que para América Latina y el Caribe la expectativa de crecimiento es de 1,2%.

La actividad económica, que en el primer semestre mantuvo un buen dinamismo con un crecimiento en torno al 5,1%, mostró una moderación mayor a la esperada. Esto se explica por factores climáticos que afectaron la generación de energía eléctrica, la oferta en el sector ganadero y el menor dinamismo de las obras públicas.

A lo mencionado se sumó el deterioro regional, que está altamente relacionado con la situación de incertidumbre política en Brasil y la crisis económica que afecta a Argentina; situaciones que implicaron una corrección a la baja en los pronósticos de crecimiento y que tuvo importantes impactos en el comercio.

La "Ley de Tarjetas" se tradujo en la salida de circulación del mercado de unas 170.000 tarjetas de crédito y una caída de la cartera en el sistema financiero de aproximadamente USD 82 millones. Con el retiro de los plásticos y el final de una serie de promociones, se vieron principalmente afectados los consumidores de bajos ingresos y los comercios.

Esta situación se compensó en cierta forma con

la unificación del tipo de cambio en Argentina, que permitió que el Paraguay se volviera atractivo para los extranjeros, quienes ingresaban de forma masiva realizando turismo de compras, lo cual benefició a los comercios, y al sector de servicios y turismo hasta agosto del 2018.

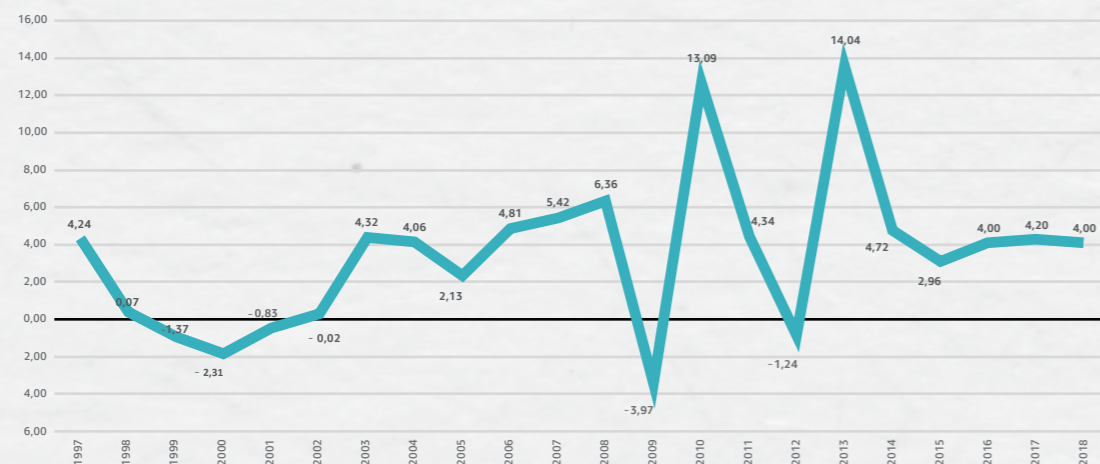
Recientemente los cambios macroeconómicos en la Argentina, produjeron la devaluación de su moneda, lo que afectó la actividad comercial impulsada por los argentinos en nuestro país. En el caso de Brasil, la depreciación del real, también impactó, principalmente, en el comercio de frontera.

Por otra parte, la mayoría de los precios de los commodities más relevantes en las exportaciones nacionales mostraron una trayectoria levemente a la baja, a excepción del trigo.

El endurecimiento de las condiciones financieras mundiales, fluctuaciones bruscas de los tipos de cambio, la reversión de los flujos de capitales; así como factores internos, afectaron las perspectivas económicas de Brasil y Argentina y, consecuentemente, a la economía paraguaya.

Las expectativas de crecimiento del país para el 2019 son de un 4,0%, explicado en gran medida por sectores no primarios, 3,8% secundario y 4,7% el de servicios o terciario. Desde la óptica del gasto, el crecimiento previsto estará sustentado principalmente por la demanda interna (4,2%).

Crecimiento del PIB (en porcentajes)



Riesgo crediticio

En el 2018 concentramos esfuerzos en la consolidación de ajustes ya realizados en años anteriores mejorando la calidad de la cartera, focalizando el crecimiento en clientes recurrentes con Rating AAA mediante la generación de bases preaprobadas, utilizando herramientas tecnológicas de Bussines Inteligent (BI), scorings y árboles de decisiones; considerando el potencial de cada cliente con base en su endeudamiento en el sistema bancario.

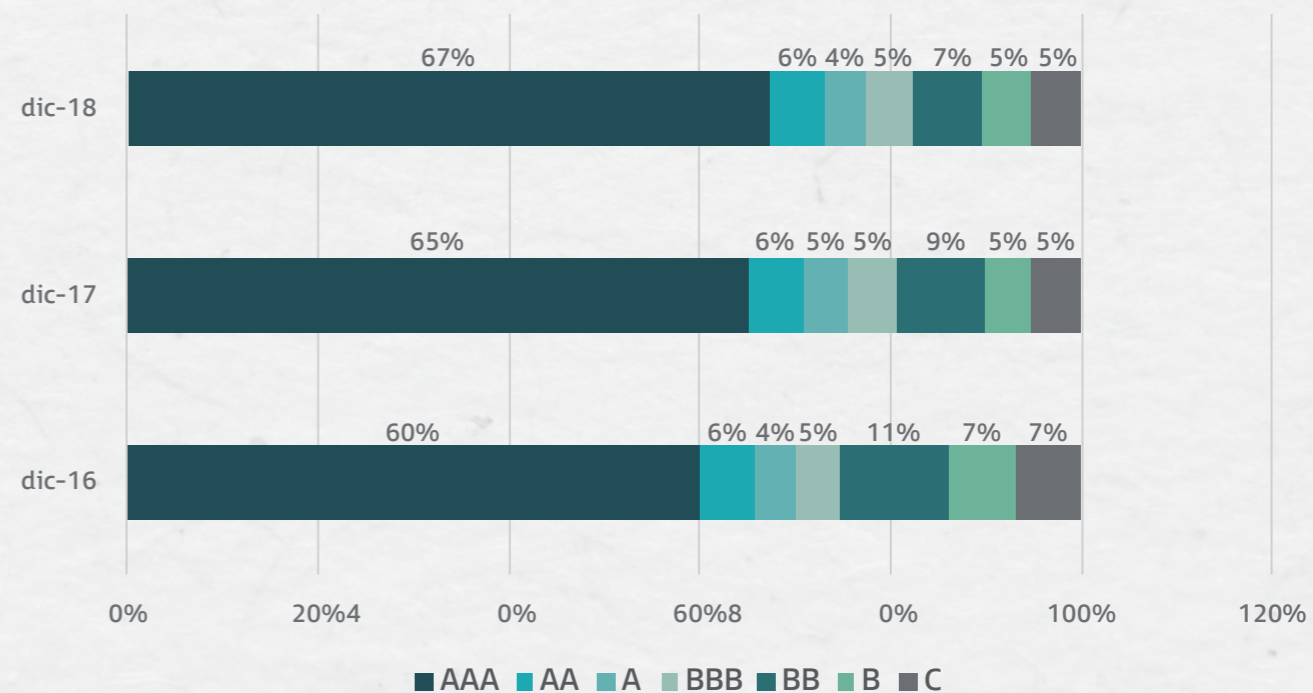
Durante el proceso de consolidación realizamos previsiones importantes de portafolio, manteniendo una mayor exigencia para las re negociaciones de crédito. Sin embargo, la alta calidad en las nuevas concesiones conlleva mantener los picos de morosidad de años anteriores y un progresivo aumento en la calidad de cartera.

Calidad de cartera

Los esfuerzos aplicados este año al proceso de mejora en la calidad del portafolio tuvieron como resultado ajustes más exigentes en el cálculo del Rating Interno, abarcando el saldo de todos los clientes de la cartera de préstamos.

El siguiente gráfico evolutivo, exclusivamente de clientes con Rating, demuestra el aumento de la participación de clientes Triple A en los saldos de préstamos, llegando a una participación de un 67% del portafolio al cierre del 2018.

Participación de clientes por rating (en porcentajes)



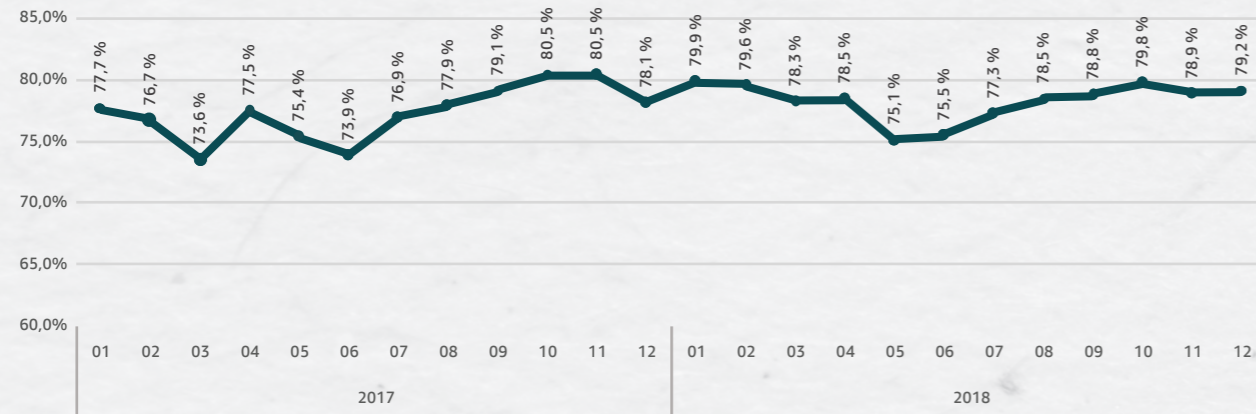
Fuente: Participación de saldo de préstamos exclusivamente de clientes con Rating.

Vencimiento vs. Cobro

Acompañando el mejoramiento de la calidad de la cartera, también nos aseguramos del recupero efectivo de los vencimientos de las cuotas de créditos dentro de los 30 días de vencido. Con este ratio se busca anticipar la mora temprana para una gestión más efectiva, para ello realizamos mejoras en la métrica del cálculo de vencimiento versus cobros

reales a 30 días, realizando una reingeniería en la base de cálculo y asegurando la consolidación de pagos reales.

La tendencia histórica muestra el aumento positivo y sostenido del porcentaje de cobro real 30 días, situándose en un promedio de 79% en el 2018.



Análisis de cosecha

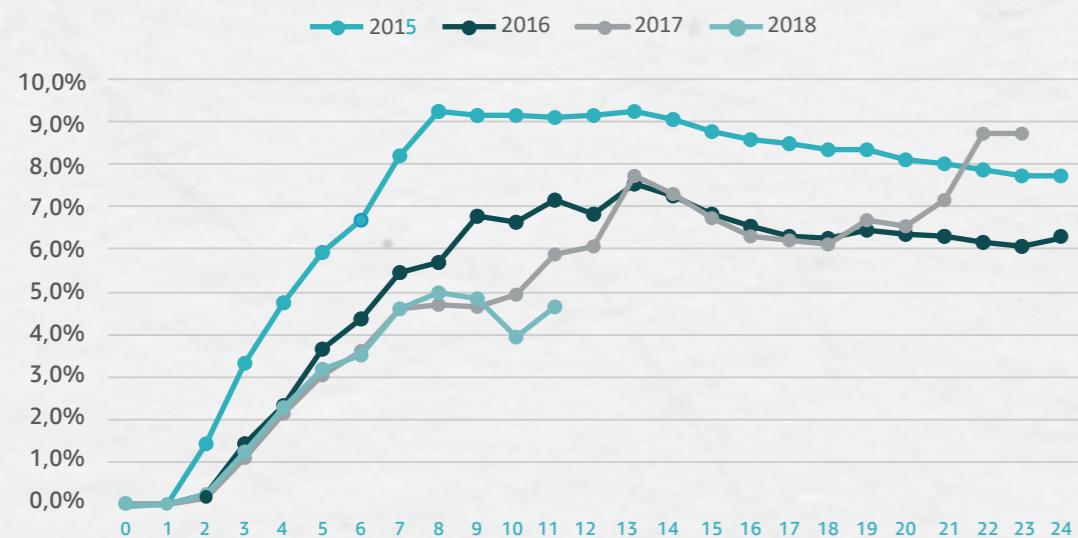
En el 2018 los integrantes del área de Riesgo de Portafolio, encargada de la generación y seguimiento de las métricas de calidad de cartera, recibieron la preparación y certificación de expertos en riesgos de la Frankfurt School of Finance & Management, donde validaron y ampliaron conocimientos acerca de los diferentes ratios y formas de medición óptimas de calidad de portafolio.

de desembolso, según los meses de maduración. Esto llevó a un mejor análisis de la proyección de la mora real; así como de la visualización de la calidad en la concesión de créditos.

En el siguiente gráfico observamos una mejora sostenida en la calidad de la cosecha de cada año, según los meses de maduración, medida por la mora 60 más castigo. Los desembolsos se encuentran en torno a una métrica cercana al 3% a los 12 meses de maduración, cuando en años anteriores la misma se encontraba por encima de este porcentaje.

Estos conocimientos fueron aplicados al análisis de cosecha contemplando la medición del saldo que se encuentra en mora 60 días, más aquellas operaciones que fueron castigadas sobre el total

Análisis de cosecha

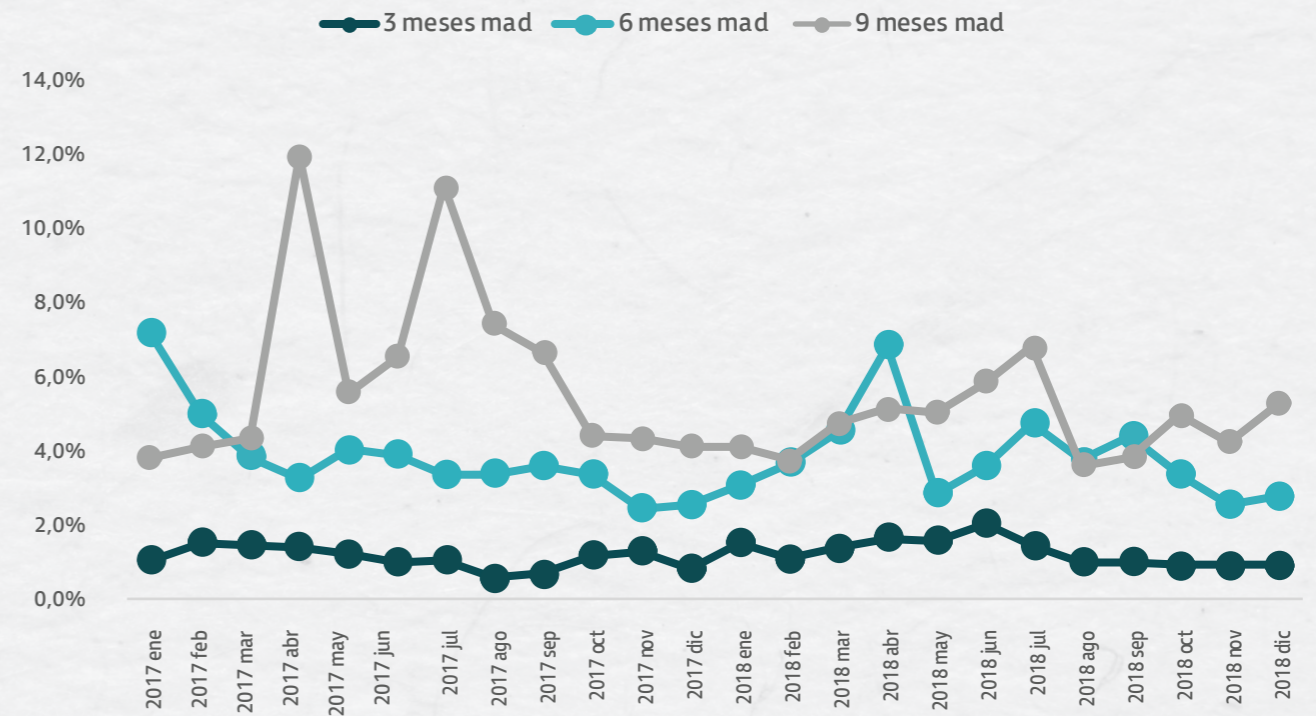


Curvas de mora

De manera a tener una visión temprana y gestionar proactivamente la morosidad, para el ratio de curva de mora consideramos que a partir del 2018, el saldo en mora 30 más las ventas, es una métrica más representativa que demuestra la tendencia de morosidad reciente y como influyen las decisiones de concesión y gestiones de cobranza en la cartera de créditos.

El gráfico demuestra una métrica estable y con tendencia a la baja, de la mora 30 y castigos, en los créditos de seis meses de maduración, según se observa en los últimos meses. Los créditos a diciembre con nueve meses de maduración, si bien demuestran una ligera tendencia al alza, aún se encuentran por debajo al promedio histórico, gestionados y recuperados por el área de cobranza temprana.

Curvas de mora por maduración

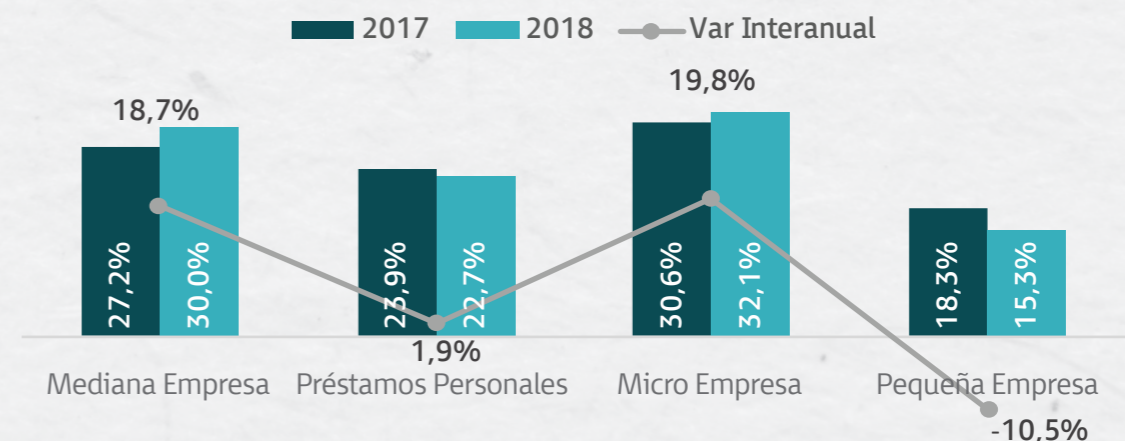


Composición y crecimiento del portafolio de créditos

En el 2018, a diferencia de años anteriores, registramos un crecimiento en micro y medianas empresas por encima del 15%. Esto se explica principalmente porque impulsamos créditos pre-aprobados en estos sectores que contaban con

mayor potencial de crecimiento. En contrapartida, se minimizaron los riesgos en los préstamos personales y medianas empresas, ya que los mismos no mostraban tendencias favorables para el crecimiento.

Comparativo de participación y variación del riesgo (por tipo ejecutivo)





Distribución de la cartera por rangos de desembolso

En el siguiente cuadro se observa el crecimiento del portafolio de créditos, principalmente en desembolsos superiores a G. 500 millones.

En el cuadro se refleja el aumento en la cantidad de clientes en desembolsos a partir de G. 5 millones.

Rango desembolso	Riesgo		Cant. Clientes	
	dic-17	dic-18	dic-17	dic-18
1 a 2.500.000	1,7%	1,2%	30,2%	23,2%
2.500.001 a 5.000.000	2,5%	2,1%	21,1%	20,7%
5.000.001 a 15.000.000	7,0%	7,6%	23,8%	30,0%
15.000.001 a 50.000.000	14,0%	12,0%	13,2%	13,2%
50.000.001 a 120.000.000	21,0%	19,4%	7,3%	7,8%
120.000.001 a 250.000.000	18,1%	17,8%	2,7%	3,1%
250.000.001 a 500.000.000	14,5%	15,0%	1,1%	1,3%
500.000.001 a +	21,1%	24,7%	0,5%	0,7%



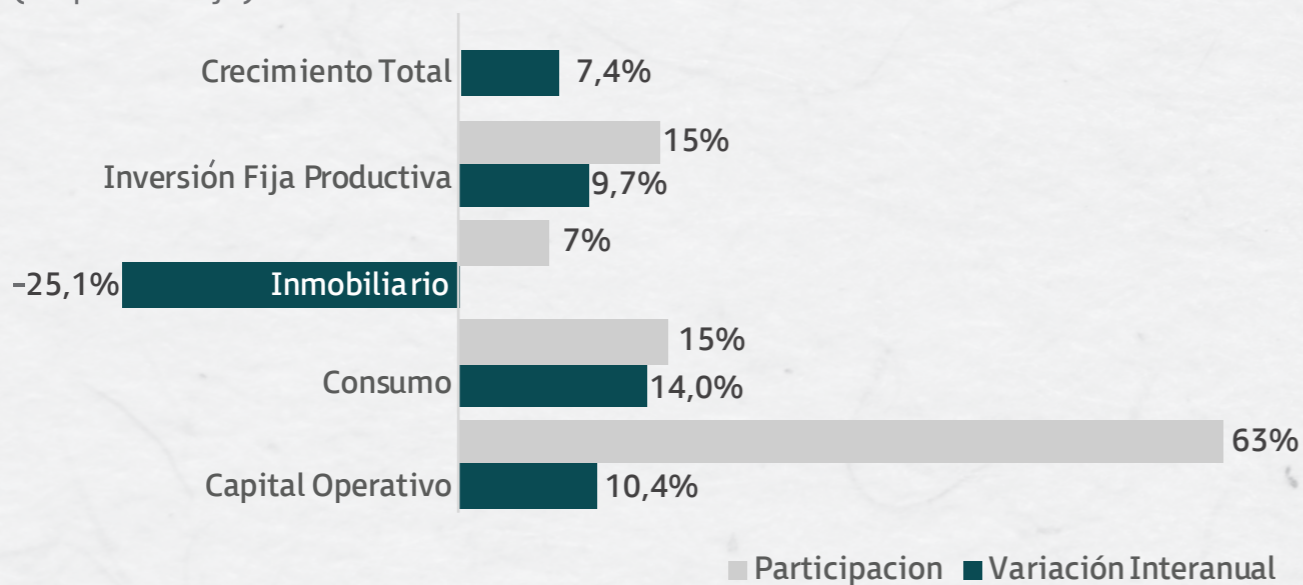
Destinos de créditos y crecimiento de cartera

En la cartera de créditos, observamos un crecimiento del 10% en Capital Operativo, que es el destino con mayor participación dentro del Portafolio. Paralelamente, seguimos impulsando los créditos de Inversión Fija; así como aquellos destinados al Consumo.

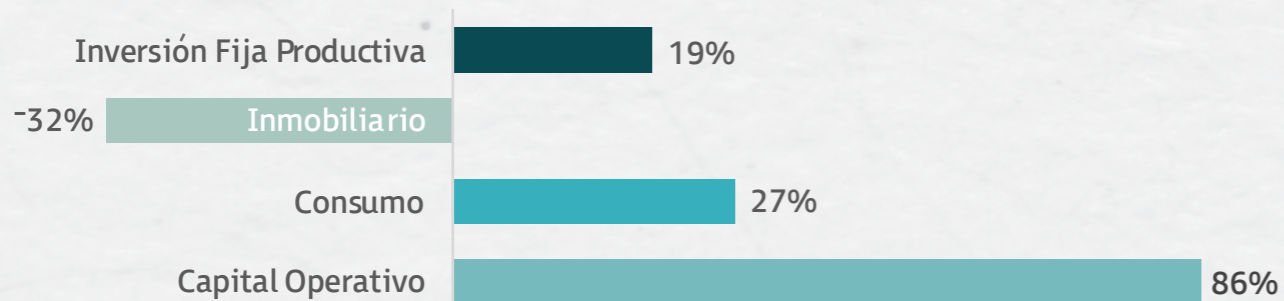
El destino inmobiliario necesita una financiación de largo plazo y tasas bajas, debido a una escasez de fondeo para este tipo de plazos, en el 2018 experimentamos una variación interanual negativa debido al recupero normal de la cartera.

Crecimiento interanual por destino de créditos

(en porcentaje)



% Aporte al Crecimiento interanual por destino de crédito



Riesgo de liquidez

Siguiendo la tendencia del sistema financiero, los créditos mantuvieron la senda expansiva de recuperación que se inició a mediados del 2017, exhibiendo un dinamismo aún mayor durante los últimos meses del 2018. En este contexto, nos manejamos con un bajo riesgo de liquidez la mayor parte de los primeros dos trimestres, un riesgo moderado en el tercer trimestre y alto hacia el final del año.

El exceso de liquidez inicial, se fue disipando lentamente hacia finales del año como consecuencia de un descenso de las tasas pasivas en ambas monedas y la demanda de créditos de los sectores comercio y consumo, sumamente importantes para nuestra cartera.

Los mecanismos de alerta temprana incorporados en ejercicios anteriores y la gestión diaria, contribuyeron a contener el exceso de liquidez coyuntural; así como a garantizar la suficiencia

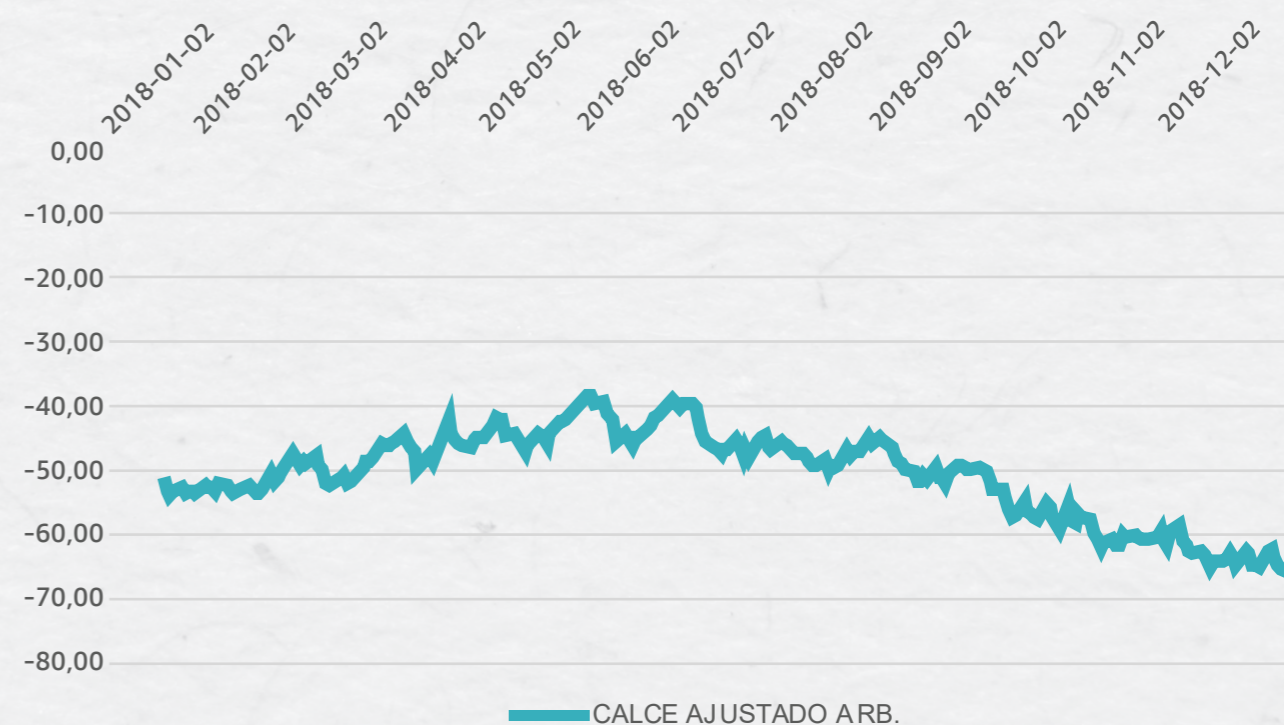
de recursos necesarios para enfrentar las inversiones y el crecimiento proyectado de la cartera de préstamos.

El ejercicio cerró con una utilización óptima de los depósitos, cumpliendo con los compromisos y la demanda de créditos de nuestros clientes, asumiendo un nivel de riesgo dentro de los parámetros fijados por el directorio y la plana ejecutiva para el ejercicio.

Seguimos manteniendo un perfil de riesgo de liquidez moderado, con una cobertura del 50% de los pasivos a la vista y exigibles diarios en todo momento.

En 2019, seguiremos monitoreando el desempeño de la economía, particularmente el comportamiento del crédito y los depósitos para asegurar un uso eficiente de los recursos disponibles.

Evolución del ratio de calce arbitrado



Seguimos manteniendo un perfil de riesgo de liquidez moderado, con una cobertura del 50% de los pasivos a la vista y exigibles diarios en todo momento.

Riesgo de tasas de interés

Debido a que es nuestra intención sostener los activos colocados en el sector no financiero en el balance hasta su maduración, la forma del riesgo de tasa de interés que enfrentamos es el riesgo de repacto.

El contexto internacional es siempre determinante para el mercado local. En este marco, la Reserva Federal de los Estados Unidos continuó el proceso de normalización de su política monetaria a través del ajuste al alza de las tasas de interés de referencia, motivada por las condiciones actuales y esperadas del mercado laboral y de la inflación. Este ajuste, tiene diferentes impactos al combinarse con el riesgo país específico, como la incierta política en Brasil y la política monetaria en Argentina, situaciones que se fueron disipando hacia el final de año.

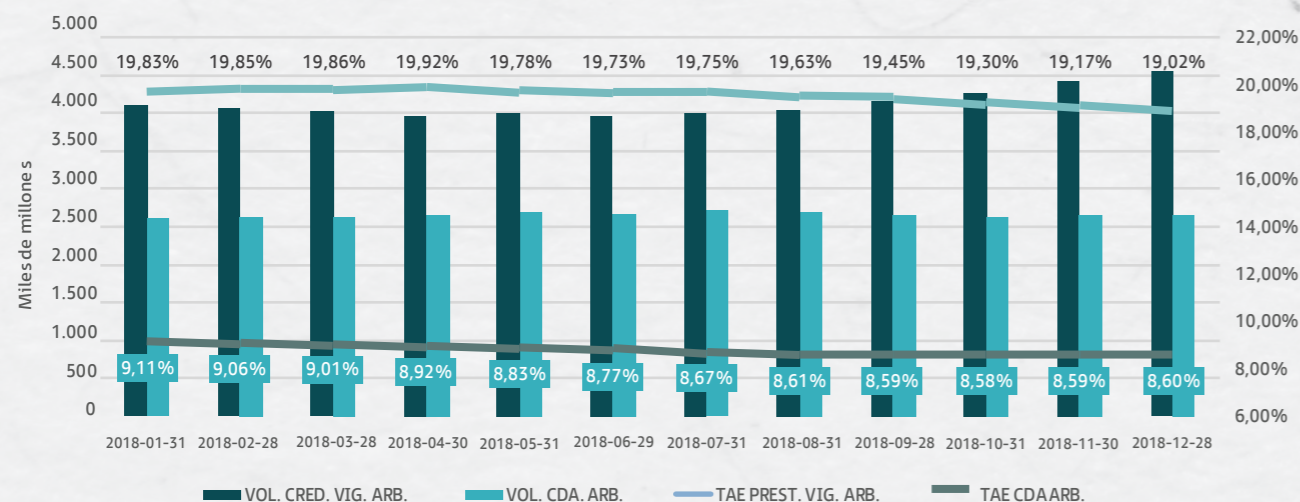
En el mercado nacional de capitales, las tasas pasivas en ambas monedas se redujeron hasta mediados de setiembre, lo cual explica en cierta medida la ralentización de los depósitos. No obstante, se observó un incremento de las tasas

de interés, particularmente en los certificados de depósitos de ahorro hacia el final del año.

En cuanto a las tasas activas, son varios los factores que presionan la tasa a la baja, como el límite de tasas usuraria, el tope de tasas de interés para las tarjetas de crédito y la competencia en el segmento objetivo. No obstante, pudimos enfrentar el crecimiento haciendo ajustes a las tasas de interés en función al perfil del cliente y de manera puntual, minimizando el impacto en los ingresos por intereses.

En líneas generales, si bien las condiciones financieras se endurecieron para muchas economías emergentes y en desarrollo, entre las cuales se encuentran los socios comerciales más importantes del Paraguay, Brasil y Argentina, las mismas siguen siendo favorables, teniendo en cuenta que el proceso de normalización monetaria de la Reserva Federal seguiría en el 2019. Por otro lado, también se espera que el Banco Central Europeo dé inicio al proceso de suba de sus tasas de interés.

Evolución de tasas activas, pasivas y capital mensual



Riesgo operacional

Cultura organizacional y control interno

Buscamos fortalecer y mejorar de forma constante el monitoreo y mitigación de riesgos, por lo que la implementación del sistema Monitor Plus, Opportunities and Risk Manager (ORM) permitió evolucionar en la gestión del riesgo operacional, centralizando información respecto a procesos, riesgos, fallas y controles; potenciando el seguimiento de ciertas acciones tendientes a mitigar riesgos y unificando la base de información.

En el 2018 iniciamos el proceso de socialización de la herramienta con diferentes colaboradores de la organización, lo que permitió fortalecer la cultura y gestión de riesgo, con capacitaciones

para referentes de Riesgo Operacional; así como también para todos los colaboradores en la plataforma E-Learning.

La capacitación a los encargados de los procesos permitió fortalecer el desempeño de los mismos, favoreciendo la incorporación de una gran cantidad de colaboradores a los procesos de análisis. Con esta iniciativa avanzamos en la evaluación de riesgo para la implementación o modificación de procesos, productos, servicios y sistemas. Mejorando además, la capacidad de evaluación de riesgos desde el inicio de los procesos.

En total fueron generadas 30 alertas.



1.222
colaboradores capacitados en total.



1.000
a través de E-learning.



15
dueños de procesos.



93
presenciales a referentes de RO.



81
E-learning a referentes de RO.



33
presenciales a responsables de Atención (ATC).

Esta mejora se da a través del seguimiento de los Planes de acción, cuya mejora tiene asignado el responsable y plazo para el cumplimiento de dicho plan.

Análisis de procesos críticos

El perfil de riesgo operacional está de acuerdo a los resultados consolidados de la medición de los procesos y sus respectivos riesgos, identificando los controles que mitiguen y permitan valorar el riesgo residual.

A partir de la evaluación de procesos críticos logramos incorporar mejoras en la gestión actual, como el seguimiento sistematizado de los planes de acción que estén relacionados a los controles.

En relación a la gestión de las alertas, el área ha logrado mantener un buen promedio de gestión que permitió alertar oportunamente a clientes internos o externos, respecto a potenciales situaciones de fraudes.

En cuanto a la evolución de la gestión de riesgos, realizamos un seguimiento a los indicadores de Riesgo Operacional, que constituyen alarmas tempranas para monitorear el límite de exposición, pérdidas, o problemas potenciales. Dentro de estos indicadores se encuentran el apetito, tolerancia y capacidad establecida para Riesgo Operacional.

En el último mes del año 2018 realizamos la implementación de la Herramienta CORE de Monitor Plus que permitirá mejorar la gestión de alertas preventivas de fraudes, incorporando alertas nuevas y mejorando la captura de información para identificar potenciales casos de fraude.

Riesgo de tipo de cambio

Uno de los impactos importantes que tiene la normalización de la política monetaria de los Estados Unidos es la apreciación del tipo de cambio. Esta apreciación altera el poder adquisitivo o tipo de cambio real de las demás monedas; y en la región, particularmente en Argentina y Brasil, el impacto fue relativamente fuerte; mientras que en los países andinos y Paraguay, el efecto fue mucho más moderado.

El peso argentino se depreció hasta un 46%; mientras que para el Brasil la pérdida de valor de la moneda brasileña fue de alrededor de 16%.

En este sentido, nuestra estrategia es mitigar el impacto de la variación de los tipos de cambio en el balance y, particularmente en el estado de resultados, a través de una combinación de mecanismos como: la fijación de un objetivo de participación de moneda extranjera, el

establecimiento de un límite a la posición agregada neta, frenos de pérdidas por valuación, límites de exposición por moneda y una política de créditos que evita en general el traslado de este riesgo al cliente. Todas estas medidas contribuyen de manera conjunta a reducir el riesgo enfrentado.

En 2018, pudimos observar una apreciación sostenida del dólar americano, con impacto importante en la expansión del balance; sin embargo, a diferencia del promedio del sistema financiero, solo alrededor del 80% de nuestros activos están denominados en moneda extranjera.

En relación al dólar, el guaraní empezó a apreciarse desde el último informe. En octubre se ubicó 6,1% por encima del nivel promedio correspondiente a abril.

Evolución de cotización de referencia del dólar americano



Otros riesgos

Riesgo social y ambiental

La evolución hacia un sistema financiero más sostenible es fundamental para asegurar un crecimiento económico estable y sólido.

Realizamos el análisis de los riesgos sociales y ambientales asociados a las actividades que financiamos, entendiendo que la responsabilidad se demuestra en la gestión del negocio.

Contamos con un Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que supone administrar éstos riesgos de nuestra cartera a modo de comprender y detectar el potencial impacto de la misma.

Nuestro proceso de concesión de nuevos créditos, incluye el análisis por este sistema, siempre que el perfil del cliente se encuentre dentro del parámetro establecido.

Nuestra cartera es clasificada, según el nivel de riesgo socioambiental que represente.

En el caso de los clientes recurrentes, el proceso de análisis se realiza en la renovación de sus compromisos crediticios o aumento de las líneas a ser otorgadas.

En general, un porcentaje mayoritario de los clientes tienen un riesgo ambiental y social muy bajo.

Buscamos una cartera más sana y productiva en el mediano y largo plazo; así como generar un mayor nivel de confianza del cliente.

Impulsamos además mejores prácticas productivas en las empresas y nos permite identificar oportunidades de financiamiento y nuevos negocios con atributos enfocados a la solución a problemas ambientales y sociales.



Riesgo reputacional

Como entidad financiera, la confianza constituye uno de nuestros principales valores, por este motivo el riesgo reputacional es analizado en forma conjunta con los demás riesgos (macroeconómico, crédito, liquidez, tasa de interés, operacional, de tipo de cambio, social y ambiental) y está contemplado en el Manual de Políticas de Riesgos.

Desde nuestros inicios contamos con una gestión proactiva mediante el fortalecimiento y mejora continua de programas de responsabilidad social,

una política ambiental y el establecimiento de un código de ética para la orientación de las relaciones con todos nuestros públicos y en todos los niveles de la organización.

El riesgo reputacional es analizado por el Directorio que orienta su gestión a través de un Comité de Comunicación compuesto por miembros del Directorio y las áreas de Responsabilidad Social Empresarial y Marketing. Contamos también con manuales y procedimientos para la gestión de situaciones críticas o de emergencia.




Metas 2019

Activos totales	8%	7.380.943
Préstamos y tarjetas de crédito	8%	5.511.946
Depósitos del público	7%	5.579.620
Utilidad bruta	29%	98.596
Patrimonio neto	22,51%	697.879
Mora mayor a 30 días	7,5%	414.976
Mora mayor a 60 días	4,5 %	246.647

*Los porcentajes indican los incrementos esperados, excepto la mora.

*Los montos están expresados en millones de guaraníes.



Enfoques de Gestión

Gestión Sustentable

Gestión ambiental

Nuestro enfoque de gestión ambiental responde no sólo a un compromiso efectivo con la atención al impacto ambiental de nuestras operaciones sino también con el logro de la eficiencia, a través del manejo sostenible de recursos.

Contamos con una Política Ambiental, que incluye un manual de procesos de gestión ambiental, un Plan de Gestión Ambiental y un manual de tratamiento de residuos. Estos instrumentos de gestión nos permiten realizar el control de requisitos legales aplicables a aspectos ambientales, la evaluación sistemática de los impactos ambientales de nuestras operaciones y una gestión adecuada de los mismos.

Estrategia del negocio

Esta dimensión de nuestra gestión constituye un tema material tanto desde la perspectiva del negocio como desde las expectativas de nuestros públicos de interés.

Nuestra gestión de negocios se sustenta en el proceso de planificación estratégica con proyección de cinco años; es decir, cada cinco años se realiza la revisión y ajuste de la planificación.

Además, desde el año 2015 contamos con la Certificación ISO 14001. Durante los últimos años hemos venido participando en iniciativas que impulsan el fortalecimiento de un sistema financiero más sustentable, conjuntamente con otras instituciones del sector financiero. Estas iniciativas incluyen el compromiso de generar un ecosistema económico que promueva buenas prácticas de gestión ambiental. Extendemos este compromiso hacia otros públicos críticos a través de procesos de identificación y administración de riesgos ambientales y sociales en las actividades que financiamos y la firma de un compromiso ambiental y social que exigimos a nuestros proveedores

Los miembros del Directorio tienen la responsabilidad de la definición de los objetivos estratégicos, con el apoyo de la plana gerencial, quienes deben velar por la implementación y monitoreo del cumplimiento de este plan.

Contamos además con un plan operativo, cuyo cumplimiento se asegura a través de manuales de procesos, monitoreo y evaluaciones mensuales sistemáticas de su avance y cumplimiento.

Ética y transparencia

Nuestro sector de negocios involucra la administración de los intereses financieros de nuestros accionistas y clientes, por ello, la Ética y Transparencia constituyen un tema material de nuestra gestión. Asumimos este aspecto como uno de los pilares centrales de nuestra estrategia de negocios, y lo sustentamos con la implementación de un Comité de Ética, un Código de Conducta Ética, un manual de Buen Gobierno Corporativo y un Reglamento Interno de Trabajo.

La generación de la confianza de los distintos actores con los que nos vinculamos también depende de la implementación efectiva de estos mecanismos, por lo cual aseguramos la difusión y entrenamiento de nuestros

colaboradores en la aplicación efectiva de los mismos; así como de la implementación de auditorías externas sistemáticas, que aseguren su implementación.

Contamos, además con una certificación del Pacto Ético Comercial e implementamos programas y procesos que garanticen buenas prácticas anticorrupción.

Los canales de denuncias, implementados a través de nuestra página web y otros canales internos, permiten que tanto nuestros colaboradores como clientes y otros actores con los que nos vinculamos en forma externa, contribuyan en la realización de este compromiso.

Resultados financieros

La eficiencia en los resultados financieros ha sido identificada como un aspecto material, tanto desde el análisis del negocio como desde las expectativas de nuestros públicos críticos. La rendición de cuentas con nuestros públicos de interés y entidades reguladoras constituye el aspecto central de nuestro enfoque de transparencia y de cumplimiento con el marco regulatorio vinculado a este tema. Forma parte de nuestras políticas y prácticas la remisión de informes financieros (Balance trimestral y anual) e informes mensuales al Banco Central del Paraguay; y la elaboración de un plan estratégico

a cinco años, que define el compromiso de corto y mediano plazo, con los objetivos financieros.

Asimismo, realizamos la rendición de cuentas a nuestros públicos de interés a través de varios canales, como la Asamblea de Accionistas, publicación de la Memoria de Sostenibilidad y página web del Banco.

Estas prácticas requieren de un proceso de sistematización y análisis periódicos que nos permiten monitorear permanentemente el estado de los resultados financieros durante todo el ejercicio anual.

Gestión del Riesgo y Eficiencia

Eficiencia e innovación

Entendemos que la eficiencia del negocio es el resultado de una gestión integral de calidad; calidad en los procesos, en el uso adecuado de recursos y en la relación con nuestros distintos públicos. Todo esto lo logramos a través de la implementación de un área de Innovación y Mejora Continua, que nos permite identificar los aspectos críticos para el éxito de nuestra gestión; así como de la búsqueda permanente de la innovación tecnológica; la identificación de las necesidades de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y comunidad; y

la promoción de una cultura de calidad en la organización.

El plan operativo guía el cumplimiento de la estrategia de eficiencia, y a la vez está complementado con un grupo de políticas, prácticas y normativas internas (Política de compras, Política de riesgo integrado, Consulta de satisfacción de clientes, manuales de recursos humanos y otros) que aseguran la atención a los potenciales impactos sobre los intereses de nuestros distintos públicos.

Gestión de riesgo corporativo

Nuestra estrategia y modelo de negocio considera criterios de gestión del riesgo en cada aspecto y etapa de nuestras operaciones. Entendemos que, tanto la variación de las condiciones del mercado, como los estándares de calidad de nuestros procesos internos son aspectos centrales para una adecuada gestión del riesgo

Los mecanismos que nos ayudan a materializar nuestro compromiso son la implementación de un Manual de Riesgos Integrados y la constitución de un Comité de Riesgos.

Además, facilitamos a colaboradores y clientes el acceso confiable y permanente a información sobre las condiciones macroeconómicas y del sector financiero; diversificamos nuestras fuentes de financiamiento con accionistas locales e internacionales; implementamos sistemas de calidad en todas las áreas, así como auditorías y controles sistemáticos de nuestros procesos e implementamos una cultura organizacional de prevención de riesgos.

Relación con los Públicos de Interés e Innovación

Productos y servicios - buenas prácticas con clientes

Nuestro enfoque de gestión con clientes se basa principalmente en principios de responsabilidad sobre nuestros productos y servicios. La identificación de necesidades de clientes, de oportunidades de mejora en nuestros productos y servicios, y la transparencia y protección a nuestros clientes constituyen la base de nuestra estrategia de gestión comercial. Contamos con políticas y manuales de procesos comerciales, política de protección al cliente y un área de protección al cliente, a través de la que se gestionan mecanismos de atención a denuncias externas (buzón de

sugerencias, página web y línea telefónica gratuita).

Otros mecanismos que nos permiten gestionar el potencial impacto con nuestros clientes son la política de mora, la política de créditos y la consideración de criterios de inclusión financiera en el desarrollo de nuestros productos y servicios. Estos mecanismos nos ayudan a controlar el nivel de endeudamiento de nuestros clientes y la creación de oportunidades de inclusión financiera a sectores excluidos.

Relación con colaboradores

Creemos que el empleo digno y la creación de oportunidades de desarrollo, contribuyen a la mejor participación de nuestros colaboradores en el logro de la estrategia corporativa. Nuestro enfoque de gestión en este tema incluye estrategias de formación y desarrollo humano y profesional en temas vinculados a nuestras políticas, estrategia y compromisos institucionales; y la creación de condiciones de trabajo dignas, con beneficios económicos y sociales.

Los mecanismos formales que implementamos para sustentar nuestro enfoque de gestión con colaboradores, incluyen manuales de políticas de recursos humanos, manuales de funciones, reglamento interno de trabajo, programas de formación y evaluación del desempeño y prácticas de evaluación del nivel de satisfacción de colaboradores. Las auditorías externas también evalúan el cumplimiento de estas políticas.

Estrategia de desarrollo de la comunidad

El banco identifica que sus mayores oportunidades para impactar en el desarrollo social son la generación de empleo y la atención de las necesidades a las comunidades donde opera.

Los riesgos y oportunidades identificados en la gestión de este tema son la generación de empleo, inclusión y acceso de grupos vulnerables a productos y servicios financieros, además del acceso a productos, equidad de género. Como riesgo podemos citar al sobre endeudamiento.

A fin de atender adecuadamente estos riesgos y oportunidades nuestro enfoque de gestión con la comunidad atiende los siguientes temas: prácticas de contratación de personas de las comunidades locales en las sucursales en las que opera, productos financieros diseñados con condiciones adecuadas para permitir el acceso y la inclusión de minorías y grupos vulnerables como ejemplo préstamos para viviendas sociales, préstamos educativos, entre otros.



Índice de contenidos generales

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global	
CONTENIDOS GENERALES				
GRI 102: Contenidos generales				
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	102-1	Nombre de la organización.	18	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	24-25	
	102-3	Ubicación de la sede.	Retiro de tapa.	
	102-4	Ubicación de las operaciones.	El banco solo opera en Paraguay.	
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	18	
	102-6	Mercados servidos.	102	
	102-7	Tamaño de la organización.	102	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	100-120	
	102-9	Cadena de suministro.	90	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	No se han registrado cambios vinculados a estos temas.	
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	41, 97, 187-199	
	102-12	Iniciativas externas.	46-51	
	102-13	Afiliación a asociaciones.	56	PG 10
ESTRATEGIA	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	8,9	
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	10-17; 44-45	
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	20-38	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	38-42	
	102-18	Estructura de gobernanza.	26-35	
	102-19	Delegación de autoridad.	30-33	
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	32-33	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	15	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	28-35	PG 1-10
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	El presidente del banco no ocupa un cargo ejecutivo.	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	30	PG 1-10
	102-25	Conflictos de interés.	El banco cuenta con un Código de Ética que tipifica los casos de conflicto de interés contemplando medidas para prevenir, detectar, manejar y resolver los conflictos que puedan presentarse.	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategias.	26	

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global		
ÉTICA E INTEGRIDAD	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	30-31	PG 1-10	
	102-28	Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno.	31	PG 1-10	
GOBERNANZA	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.		El órgano superior de gobierno del banco participa de la planificación estratégica y se asegura del cumplimiento de la misma evaluando los riesgos, impactos y oportunidades de carácter económico, social y ambiental. A través de la participación en comités se atiende la debida diligencia de aspectos y procesos críticos. La consulta a grupos de interés es reportada directamente al órgano superior de gobierno.	PG 8
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	186-187	PG 1-10	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.		El banco realiza reuniones mensuales de Directorio, participación en comités y planificación estratégica anual.	PG 1-10
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.		La Gerencia de Desarrollo Sostenible verifica y la Gerencia General aprueba la Memoria de Sostenibilidad de la organización.	
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.		Se canalizan a través de los comités y la Gerencia General.	
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.		El banco no cuenta con registros.	
	102-35	Políticas de remuneración.	36		
	102-36	Proceso para determinar la remuneración.	36		PG 10
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.		No se solicita la opinión de los grupos de interés para las retribuciones.	
	102-38	Ratio de compensación anual.	161		
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	161		

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global	
102-40	Lista de grupos de interés.	13	PG 10	
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	102-41	Acuerdos de negociación colectiva. Existe una Asociación de Empleados que tiene la función de representar a los colaboradores, otorgar créditos y otros. El 60,71%% de los colaboradores participa de la Asociación.	PG 3	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	13	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	10-14	PG 10
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	15-16	
PRACTICAS DE ELABORACIÓN DE INFORMES	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados. El reporte de los estados financieros incluye a toda la Entidad y sus sucursales dentro del país. No contamos con sucursales fuera del país.		
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	14-16	
	102-47	Lista de temas materiales.	15	
	102-48	Reexpresión de la información. No se han realizado reexpresiones de la información de memorias anteriores.		
	102-49	Cambios en la elaboración de informes. No se han realizado cambios significativos.		
	102-50	Periodo objeto del informe.	13	
	102-51	Fecha del último informe.	13	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	13	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe. Retiro de tapa.		
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	12	
102-55	Índice de contenido GRI.	206-213		
102-56	Verificación externa. No se realiza verificación externa de la Memoria.			
GRI 103: Enfoque de Gestión				
103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	14		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	202-205	PG 1-10	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	202-205		

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global	
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
201-1	Valor económico directo.	160-161		
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. El banco no identificó consecuencias financieras ni riesgos debido al cambio climático.			
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	116-119		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno. El banco no recibe ayuda económica del gobierno.		PG 10	
PRESENCIA EN EL MERCADO	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	116	Pg 4,6
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local. El 100% de los directivos procede de la comunidad local.		
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados. El banco no realizó inversiones en infraestructura en comunidades locales.		
	203-2	Impactos económicos indirectos.	58-75	
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	89.161	
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	42	PG 10
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	38.110	PG 10
ANTICORRUPCIÓN	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. No se han identificado casos de corrupción en el 2018.		PG 10
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. No se presentaron acciones jurídicas de este tipo en el 2018.		
DESEMPEÑO AMBIENTAL				
MATERIALES	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	144-148, 152-153	PG 7, 8
	301-2	Insumos reciclados utilizados.	152-153	PG 7,8
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	152-153	PG 7,8
ENERGÍA	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	145	PG 7,8
	302-2	Consumo energético fuera de la organización. En el 2018 no se tuvo consumo energético fuera de la organización.		PG 7,8
	302-3	Intensidad energética.	145	PG 7,8
	302-4	Reducción del consumo energético.	145	PG 7,8
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios. No contamos con este dato.		PG 7,8
AGUA	303-1	Extracción de agua por fuente. El banco no realiza captación de agua, sino que se provee de la red local.		PG 7,8
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua. Las operaciones del banco no afectan significativamente ninguna fuente de agua.		PG 7,8
	303-3	Agua reciclada y reutilizada. La captación de agua se realiza del sistema público. No se cuenta con un proceso de reciclado de agua.		PG 7,8

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global
BIODIVERSIDAD	304-1	Centro de operaciones en propiedades arrendadas o gestionadas, ubicados dentro o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad.	El banco no cuenta con propiedades ubicadas en áreas protegidas o cerca de ellas. PG 7,8
	304-2	Impacto significativo de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.	El banco no cuenta con productos y servicios con impacto en la biodiversidad. PG 7,8
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	El banco no realizó inversiones en el 2018 para proteger o restaurar hábitats. PG 7,8
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Las operaciones del banco no afectan hábitats de áreas protegidas. PG 7,8
EMISIONES	305-1	Emisiones directas del GEI (alcance 1).	149 PG 7,8
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	149-151 PG 7,8
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	149-151 PG 7,8
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	149-151 PG 7,8
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	149-151 PG 7,8
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	149-151 PG 7,8
	305-7	Óxido de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	150 - El banco realiza sus mediciones en CO2 equivalente. PG 7,8
EFLUENTES Y RESIDUOS	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	El banco utiliza el sistema de alcantarillado público. PG 7,8
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Todos los Centros de Atención al Cliente realizan sus vertidos de agua a través de los sistemas establecidos por el Estado. PG 7,8
	306-3	Derrames significativos.	No se registraron derrames significativos. PG 7,8
	306-4	Transporte de residuos peligrosos.	153 PG 7,8
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	No se identificaron impactos. PG 7,8
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	El banco no ha recibido multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental en el 2018. PG 7,8
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	No se han registrado nuevos proveedores en el 2018. PG 7,8
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se identificaron impactos. PG 7,8

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global
DESEMPEÑO SOCIAL			
EMPLEO	401-1	Nuevas contrataciones de empleados.	103 PG 4,6
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	119 PG 4,6
	401-3	Permiso parental.	120 PG 4,6
RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA	402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	Se respetan los plazos y condiciones establecidos por la legislación local. PG 4,6
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	97 PG 1,4,6
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	No se han registrado enfermedades profesionales ni víctimas fatales.
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	Ningún trabajador se encuentra expuesto a enfermedades relacionadas a su actividad laboral. PG 4
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos.	El banco no cuenta con un Sindicato. PG 1,2
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	109
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	109-111
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	112 PG 4,6
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	32,34; 104 PG 6
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	104 PG 6
NO DISCRIMINACIÓN	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se registraron denuncias por casos de discriminación. PG 1,2,6
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de Asociación y Negociación colectiva podría estar en riesgo.	No se han recibido denuncias de estos casos en centros de proveedores. PG 1,2,3
TRABAJO INFANTIL	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	El banco no ha identificado proveedores ni operaciones que conlleven riesgo de explotación infantil. PG 1,2,4,5
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	El banco no ha identificado proveedores ni operaciones que conlleven riesgo de trabajo forzoso. PG 1,2,4

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global
PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	93-94, 97-98, 109	PG 1
DERECHO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No se han registrado casos.	PG 1,4
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.	El banco no ha sido sometido a evaluaciones de impacto sobre Derechos Humanos.	PG 1
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	109	PG 1,2
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	93-94	PG 1,2
COMUNIDADES LOCALES	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Las operaciones financiadas y/o apoyadas por el banco, dependiendo de las características de las mismas, son evaluadas a través del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que sigue los lineamientos de la Corporación Financiera Internacional (IFC) y de esta manera evita o disminuye posibles impactos. El banco cuenta con la certificación ISO 14001 y mide su Huella de Carbono. 122-134	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales.	Ninguna operación tiene impactos negativos en las comunidades locales.	PG 1
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	No se registraron nuevos proveedores en el 2018.	PG 1
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se han identificado impactos sociales negativos en la cadena de suministro.	PG 2
POLÍTICA PÚBLICA	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos.	El banco no realiza aportes a partidos políticos.	PG 10
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	Nuestros productos y servicios no tienen impacto en la salud.	PG 1
	416-2 Casos de incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	No se han registrado casos.	PG 1

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global
MARKETING Y ETIQUETADO	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	Los servicios financieros no están sujetos a etiquetado de productos. Sin embargo, en los contratos de servicios se incluye información clara y transparente en el cumplimiento de las normas establecidas por el Banco Central del Paraguay (BCP).	
	417-2 Casos de incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	No se han registrado casos.	
	417-3 Casos de incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.	No se han registrado casos.	PG 1
PRIVACIDAD DEL CLIENTE	418-1 Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	No se recibieron reclamos sobre violación de privacidad y la fuga de datos de clientes.	
CUMPLIMIENTO SOCIO ECONÓMICO	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	No se han recibido multas ni sanciones.	
SUPLEMENTO FINANCIERO			
Aspectos		Páginas/ Cumplimiento	Pacto Global
Responsabilidad sobre Productos			
Cartera de Productos			
FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio, según la región y la dimensión.	165	
Activismo accional			
FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación social o ambiental positiva y negativa.	199	PG1-7
Sociedad			
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas con discapacidad, a servicios financieros.	El banco trabaja desde el 2016 en el proceso para adaptar servicios financieros a personas con discapacidad, sin embargo, aún no cuenta con productos en este sentido.	

Responsable

Lic. Darío Colmán
dcolman@visionbanco.com

Coordinación general

Lic. Anahí Vera

Recopilación de datos y arte

Andrea Solís

Asesoría en redacción y edición

Anahí Brítez
Mónica Alonso

Imagen gráfica

Presencia, Imagen Global

Concepto y visualización

Ilse Sirvent

Diagramación

Cristina Willigs
Matias Franco

Fotografía

Invernadero

Apoyo técnico

Equipo de RSE

**Fotografías de programas,
actividades y productos**

Archivo de Visión Banco

Impresión

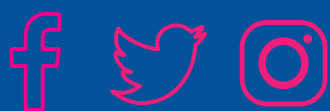
AGR

Contacto

Visión Banco S.A.E.C.A.
Casa Matriz
Avda. Santa Teresa 3088
c/ Concejal Vargas.
+595 21 414 3000
www.visionbanco.com







+595 21 414 3000
www.visionbanco.com