

2019
Memoria de
SOSTENIBILIDAD

VOS
estás
PRIMERO

VOS
estás
PRIMERO

Contenido

01. Perfil de la memoria

- 06. Carta del Presidente
- 08. Carta del Gerente General
- 10. Acerca de esta memoria
- 18. Así somos
- 22. Gobierno Corporativo
- 44. La Sostenibilidad para Visión Banco

02. Desempeño Económico

- 59. Clientes
- 85. Proveedores

03. Desempeño Social

- 99. Colaboradores
- 125. Comunidad

04. Desempeño Ambiental

- 141. Ambiental

05. Resultados Financieros

- 159. Finanzas
- 189. Riesgos

Presentación

Compartimos nuestra decimocuarta Memoria de Sostenibilidad, donde mantenemos la transparencia y rendición de cuentas como una práctica inherente a la gestión y el compromiso con los diferentes grupos de interés.

A través de este reporte integrado, rendimos cuentas de nuestros desempeños: económico, social y ambiental.

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

Ratificamos, una vez más, el compromiso con los diez principios del Pacto Global, así como el aporte al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los invitamos a recorrer las páginas de este informe y conocer más sobre nuestra contribución al desarrollo sostenible del país.

Estimados accionistas, clientes y público en general



Humberto M. Camperchioli Galeano
Presidente

Nuestra gestión financiera apunta a elevar la rentabilidad, con una diversificación de los ingresos y buscando mayores rendimientos con menores costos. La banca digital y una adecuada gestión de riesgos son herramientas que nos ayudan a alcanzar esta meta.

La solidez de los fundamentos macroeconómicos permitió que la economía superara las dificultades que representaron los factores externos e internos que afectaron su desempeño.

Por un lado, la incertidumbre causada por el conflicto comercial entre China y EE.UU. redujo la demanda, y, con ella, la dinámica comercial global; mientras que en Latinoamérica los principales socios comerciales Argentina y Brasil, enfrentaron serias dificultades económicas. Por el otro, el clima poco favorable afectó a los motores de crecimiento de la economía nacional: agricultura, ganadería y energía eléctrica.

La sequía registrada a inicios del ciclo de la zafra principal redujo el rendimiento, y, por ende, la producción de la soja, la que sumada a los menores precios internacionales condujo a que las exportaciones en valor de la oleaginosa cayeran en un 28,5%.

En el sector ganadero, las exportaciones se redujeron en un 7,3% con respecto a las del 2018, debido a las dificultades para el traslado de los animales, la limitada capacidad de albergue a causa de la sequía y la mayor competitividad de los países vecinos. Por su parte, la producción de energía eléctrica fue afectada por el menor caudal hídrico, con lo que su exportación disminuyó en un 25,6%.

La incertidumbre política que se dio a inicios del segundo semestre debido a la firma del acuerdo bilateral con Brasil sobre el uso de energía eléctrica que desencadenó una amenaza de juicio político al Ejecutivo también incidió en el resultado económico, dado que los agentes estuvieron expectantes y limitaron sus inversiones en el país.

Todo esto retrajo la actividad económica, que se recuperó en el segundo semestre del 2019 haciendo que la economía crezca en un 0,2% al cierre del año, según cifras preliminares del Banco Central del Paraguay (BCP).

Sin embargo, la solidez del sistema financiero le permitió financiar a los demás agentes económicos. En el sistema bancario en particular, los principales indicadores evolucionaron positivamente: los créditos crecieron un 11,34% y los depósitos aumentaron un 11,72%.

En este contexto desafiante, nuestra gestión financiera apuntó a elevar la rentabilidad, con una diversificación de los ingresos y buscando mayores rendimientos con menores costos. La banca digital y una adecuada gestión de riesgos son herramientas que nos ayudan a alcanzar esta meta.

En el 2019 la disciplina en la ejecución estratégica se vio reflejada en los resultados financieros acorde a lo planificado, así como importantes avances en la ejecución de nuestra estrategia en diversificación y en la consolidación de nuestro proceso de transformación digital.

Registramos un crecimiento del 7,5% en créditos a clientes, destinados principalmente al comercio minorista. Nuestra cartera crediticia mantuvo su participación sobre activos alcanzando niveles cercanos al 70%, acorde a los lineamientos estratégicos.

La confianza es uno de nuestros activos fundamentales, no solo actuando siempre de forma ética, sino mejorando permanentemente en este aspecto, así protegemos y mantenemos la confianza de nuestros clientes.

Continuamos fortaleciendo nuestro Gobierno Corporativo, poniendo foco principalmente en el rol y funcionamiento del Directorio y en su liderazgo en las principales definiciones de las políticas y estrategias del banco.

También mejoramos nuestros procesos en pro de la sostenibilidad del negocio y de la gestión integral de todos los riesgos, administrados de acuerdo a la normativa vigente y las mejores prácticas internacionales.

Luego de someternos a una auditoría voluntaria a través de la revisión de nuestro Código de Ética y procesos éticos, fuimos reconocidos con el Sello a la Excelencia por el Pacto Ético y Cumplimiento.

Iniciamos también un proceso que reorienta nuestra manera de hacer negocios. Este cambio implica que los procesos de gestión comercial se centran en la segmentación, según el perfil y necesidades de los clientes; brindando una oferta de valor diferenciada para cada segmento de mercado.

La disrupción tecnológica es la principal palanca de cambios en los hábitos de las personas y esta tendencia está teniendo un gran impacto sobre nuestro negocio.

Aprovechar las ventajas de la tecnología digital nos permite estar más cerca de nuestros clientes, escucharlos de manera más directa, conocer mejor sus necesidades, agregar valor a sus proyectos y reducir los costos de los servicios que les brindamos.

Por ello, las transacciones en canales digitales se han incrementado representando el 32% del total de las transacciones del banco.

Somos conscientes del cambio acelerado y por ello, nuestro plan de transformación se enfoca principalmente en nuestro equipo humano.

Este proceso conlleva nuevas formas de trabajo, metodologías, técnicas y herramientas que permiten acelerar los ciclos de desarrollo de productos y servicios, manteniendo los niveles de calidad, seguridad y productividad mientras se van realizando cambios tecnológicos más profundos.

Hemos apostado a la formación especializada de líderes a través de diplomados y cursos especializados sobre el tema, e incrementamos el uso de canales digitales en el plantel.

También comprendemos que para ofrecer una experiencia superior al cliente, debemos crear una excelente experiencia laboral que potencie lo mejor de nuestros colaboradores, promueva la productividad y proporcione los recursos adecuados para impulsar nuestro crecimiento. Es por ello que continuamos desarrollando internamente iniciativas para construir una empresa más diversa e inclusiva y brindar oportunidades retadoras de capacitación y desarrollo profesional.

Atendiendo nuestro enfoque transversal con la sostenibilidad, en este periodo nos adherimos a iniciativas globales tendientes a colaborar con la medición y el reporte de la disminución de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en las entidades financieras. En ese contexto, somos signatarios de los principios de la banca responsable del UNEP-FI y al proyecto PECAF de la Global Alliance for Banking on Values (GABV), para lo cual estamos trabajando en alinear nuestra estrategia a estos objetivos.

Mantenemos iniciativas para reducir las emisiones de CO₂, gracias a una mejora en la gestión ambiental y en la eficiencia de los procesos productivos.

Interactuamos continuamente y de manera positiva con inversionistas y otros grupos de interés con el fin de aportar juntos a desafíos relacionados a los derechos humanos y el cambio climático.

Estrategia de gestión corporativa

En el 2019 el esfuerzo coordinado de un equipo competente y altamente comprometido nos permitió avanzar fuertemente en nuestras principales líneas estratégicas a través de una gestión sostenida de las metas institucionales de corto plazo y la mirada puesta en nuestro propósito de creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.

Teniendo como guía nuestro marco estratégico que propone un horizonte hasta el 2024 y con la flexibilidad que exigió el entorno competitivo, volátil y complejo, avanzamos en el fortalecimiento de tres grandes pilares: la visión estratégica, nuestra cultura organizacional caracterizada por una pasión que se sostiene en el tiempo y nuestra identidad corporativa que sigue sus fundamentos fundacionales.

Si bien el escenario económico local y regional fue adverso durante la mayor parte del año, quiero destacar la evolución positiva de iniciativas que nos permitieron la mejora de la eficiencia. Logramos un avance significativo en cuanto a este indicador: los activos totales crecieron en un 9,1%, el margen operativo en un 7%, mientras que los gastos administrativos se mantuvieron por debajo del presupuesto.

Brindamos un fuerte impulso a la automatización de los procesos internos y a un mejor aprovechamiento de la infraestructura de la organización.

Para el siguiente periodo el desafío para nuestra gestión será seguir mejorando el nivel de ingresos; así como los indicadores de calidad de cartera y cobertura de previsiones.

De la mano con un mundo cada vez más digital, nuestra prioridad es la de acelerar esta transformación impulsados por la innovación.

Nuestra banca digital dio un salto mejorando significativamente la experiencia de los clientes a través de la aplicación de herramientas de biometría (reconocimiento facial) para la seguridad de las transacciones (registro del catastro biométrico), dando como resultado la disminución del riesgo por fraudes.

Profundizamos la aplicación de tecnología artificial para el desarrollo de modelos predictivos favoreciendo un mejor entendimiento del comportamiento de los clientes, de sus necesidades y aspiraciones para la generación de ofertas personalizadas.

Incrementamos cada año el volumen de usuarios y transacciones en nuestra sólida plataforma de banca digital.

Contamos con una infraestructura tecnológica de última generación capaz de soportar la duplicación de las transacciones y de los clientes con una performance envidiable, lo que resulta en una enorme mejoría de la eficiencia; así como en la satisfacción de los mismos por la aceptación de nuestra banca digital.

En el 2019 experimentamos un crecimiento del 21% de usuarios que utilizan la plataforma, un 41% de incremento en transacciones y un 42% de clientes con la plataforma web Visión Online activo con relación al año anterior.

Al cierre del periodo el total de transacciones digitales y canales alternativos representa el 32% del total de transacciones del banco, cuando al cierre del 2018 representaron un 26% del total.

Asimismo, avanzamos en la generación de nuevos ingresos por servicios y negocios adicionales, disponibilizamos productos y servicios 100% digitales y personalizamos contenido para cada usuario.

Otro pilar importante de la gestión fue el foco en el cliente. Un cambio de perspectiva basada en la estrategia de segmentación que apunta a brindar un valor diferencial y único a cada uno y un modelo de atención particular a cada segmento. Aún en condiciones económicas más restrictivas y un fuerte entorno competitivo, mantuvimos una mejora continua en la concesión de desembolsos y en los niveles de cruzamiento de productos, además de sostener niveles de satisfacción de clientes por encima del 80% durante el año.

Las distintas iniciativas para la implementación del modelo de negocio orientado al cliente seguirán marcando prioridad para los siguientes años.



Carlos Ávalos
Gerente General

Es relevante mencionar que al mismo tiempo que acompañamos los cambios que aceleradamente transforman el sector financiero, mantenemos nuestra visión de crecimiento sostenible.

Somos un banco que apoya a los emprendedores del país con nuestros servicios financieros, segmento que representa el 78% de la cartera activa de la institución.

Además de ofrecer a nuestros clientes productos y servicios a la medida de su necesidad, estamos comprometidos con promover los conocimientos financieros para apoyarlos en el uso efectivo de los servicios bancarios. En este sentido, fortalecimos el programa de educación financiera ampliando el alcance a través del trabajo en redes.

La preferencia de nuestros clientes se vio reflejada en varios reconocimientos que recibimos relacionados al posicionamiento de marca como referentes en el sector y como N.º 1 en banca digital. Esto es el resultado del gran desempeño del equipo humano, la capacitación constante, la revisión continua de los procesos y el compromiso en la atención al cliente.

También fuimos reconocidos en materia de transparencia y anticorrupción; así como nuestros procesos éticos. Nos sentimos orgullosos de este logro, que ratifica que la integridad y responsabilidad forman parte de nuestra manera de actuar, y ambas son fundamentales para sostener la confianza de la sociedad en el banco.

Si bien cada año maduramos en cuanto a los desafíos de sostenibilidad, entendemos que solos no haremos el cambio. En el 2019 promovimos la presencia, por primera vez en el país; del referente de la banca ética en un evento dirigido a líderes empresariales, gremiales y del sector financiero con el objetivo de generar un cambio de paradigma y promover una economía solidaria y ética.

Estamos convencidos de que si cumplimos con nuestra Misión y contribuimos al progreso de las personas y de las empresas, no solo creceremos como negocio, sino que ayudaremos a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales.

Otro aspecto destacado fue la medición de nuestro desempeño social por cuarta vez, manteniendo la nota SA que representa "Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente y probable logro de la misión social". La auditoría voluntaria fue realizada por MicroFinanza Rating, una agencia italiana especializada en microfinanzas y calificación social.

Finalmente, nos sentimos satisfechos aportando a las comunidades a través de alianzas con organizaciones de la sociedad civil, así como a través del servicio voluntario de nuestros colaboradores.

Esta gestión y sus resultados son el fruto del trabajo colaborativo de cada uno de los miembros de la gran familia de Visión Banco, quienes merecen nuestro reconocimiento y gratitud por su esfuerzo, compromiso y dedicación diaria para cumplir los objetivos institucionales que están siempre enfocados en aportar valor a todos nuestros grupos de interés y la sociedad en general.

Me siento confiado en que seguiremos afrontando con fuerza los grandes desafíos gracias a la confianza y pasión que caracteriza al equipo humano de este gran Banco.

Acerca de esta memoria

Nuestra Memoria de Sostenibilidad constituye un importante medio, no solo para compartir información relevante sobre los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental con los grupos de interés, sino también un canal de relacionamiento con los más críticos, a través de la recepción de respuestas anuales por parte de los mismos. En esta decimocuarta publicación anual, presentamos información vinculada a nuestra gestión durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2019.

Como todos los años, elaboramos la Memoria 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 y verificada por la alta gerencia.

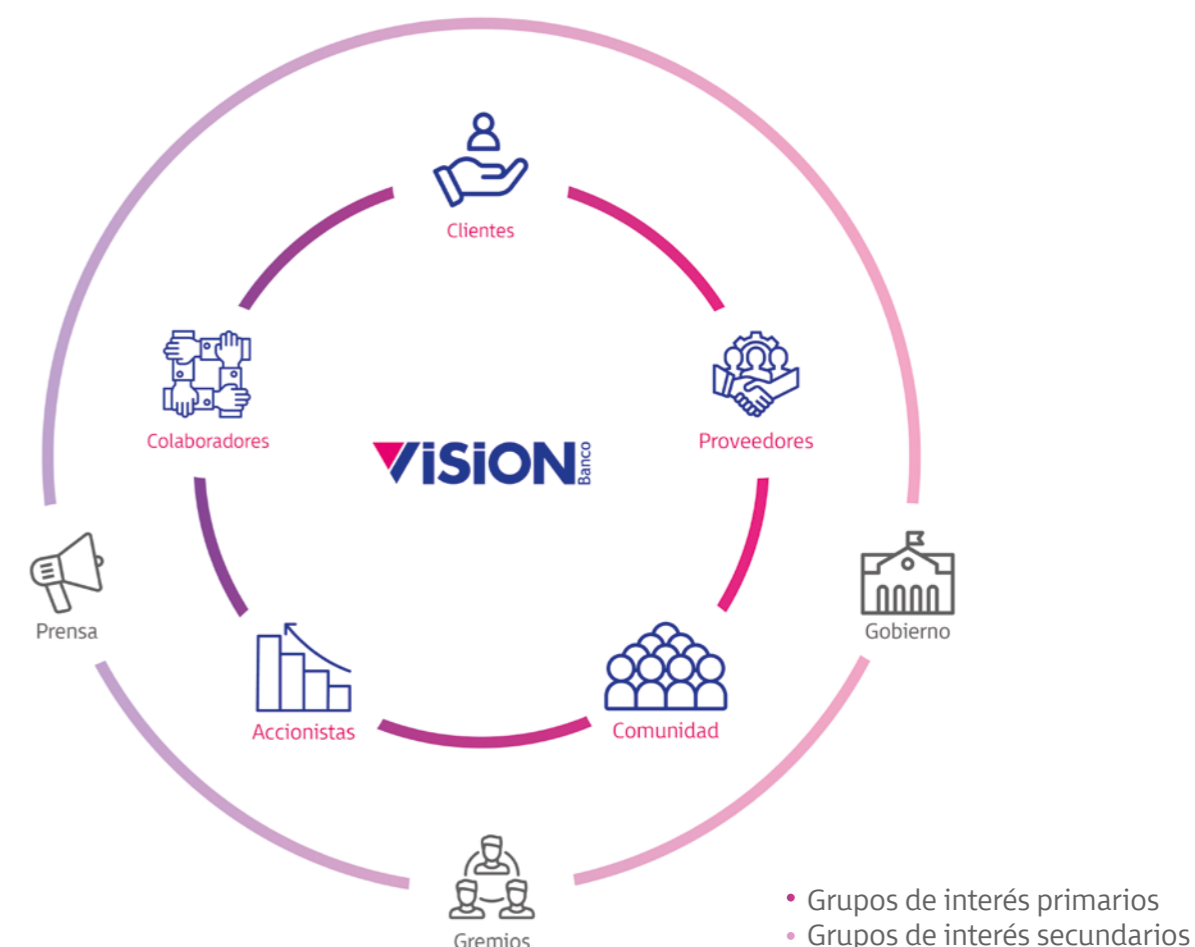
Método de elaboración

La definición de contenidos sigue los lineamientos y principios del estándar GRI, que establecen la identificación y priorización de los aspectos materiales o relevantes vinculados a los principales impactos económicos, ambientales y sociales de la organización; así como de los aspectos que son significativos o influyen en las valoraciones y decisiones de nuestros grupos de interés.

Relación con los grupos de interés

La orientación hacia el cuidado de las personas constituye un pilar fundamental de nuestra estrategia de negocios, por lo que nos aseguramos de mantener un proceso, así como mecanismos adecuados de relacionamiento y comunicación con nuestros grupos de interés, promoviendo

la generación de valor y la sostenibilidad tanto para ellos como para nosotros. Consideramos que nuestros grupos de interés más críticos son los identificados como Primarios, que incluyen a Clientes, Colaboradores, Accionistas, Proveedores y la Comunidad.



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

Influencia:
Nivel de dependencia que tenemos de estos grupos, en relación a recursos humanos, financieros y logísticos.

Legitimidad:
Importancia de nuestra relación con estos grupos, así como para con la sociedad.

Urgencia:
Nivel de sensibilidad y expectativa por parte de los grupos ante la rapidez y eficacia en la respuesta que otorgamos.



Aspectos materiales

Para la determinación de estos aspectos implementamos dos procesos centrales:

Análisis del contexto de sostenibilidad

Partiendo del análisis de nuestros objetivos estratégicos, identificamos los aspectos económicos, sociales y ambientales, que podrían influir de forma positiva o negativa en nuestra capacidad, poniendo en práctica nuestra visión y estrategia; así como un potencial impacto para los grupos de interés más críticos.

Analizamos estos aspectos con base en criterios de riesgo y oportunidad para nosotros y nuestros grupos de interés. Debido a que los objetivos estratégicos no variaron y tampoco identificamos cambios en el mercado que puedan afectar a nuestro contexto de sostenibilidad, decidimos mantener los mismos temas identificados en el período anterior.

Consulta con grupos de interés

La identificación de los intereses y expectativas de nuestros grupos de interés con relación al contenido de la Memoria y nuestra gestión de sostenibilidad, constituyen la segunda parte central del proceso de definición de temas materiales. En 2019, realizamos la consulta a través de espacios de diálogo en grupos focales e implementación de encuestas con los grupos primarios.

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, la existencia de leyes vinculadas, estándares, la relevancia social, buenas prácticas, entre otros. Esta consulta nos ayudó a identificar los aspectos más significativos para nuestros grupos prioritarios, y las brechas entre sus percepciones y las del Banco.

Temas materiales

Una vez definidos los aspectos materiales, considerando la estrategia de la organización y las expectativas de los grupos de interés, realizamos un proceso de priorización de temas, a fin de identificar los aspectos más significativos, que deberían ser incluidos en la memoria.

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

En un análisis conjunto con la alta gerencia, teniendo en cuenta los temas materiales y los temas relevantes que deseamos comunicar.

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.
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 Visión 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.
Buenas prácticas con clientes 	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	Lograr la preferencia de nuestros clientes a través de una experiencia y soluciones a medida.
Estrategia de sostenibilidad 	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES 	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.
	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 	
	13 ACCIÓN POR EL CLIMA 	
	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	
	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 	



Pilares de sostenibilidad

El análisis de materialidad nos permitió 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.



Innovación

- Tecnología e infraestructura
- Productos y servicios



Gestión del Riesgo y Eficiencia

- Control de gestión de rentabilidad
- Gestión del riesgo corporativo



Gestión Corporativa Sustentable

- Gestión ambiental del banco
- Estrategia de negocio
- Ética y transparencia
- Resultados financieros
- Estrategia de sostenibilidad



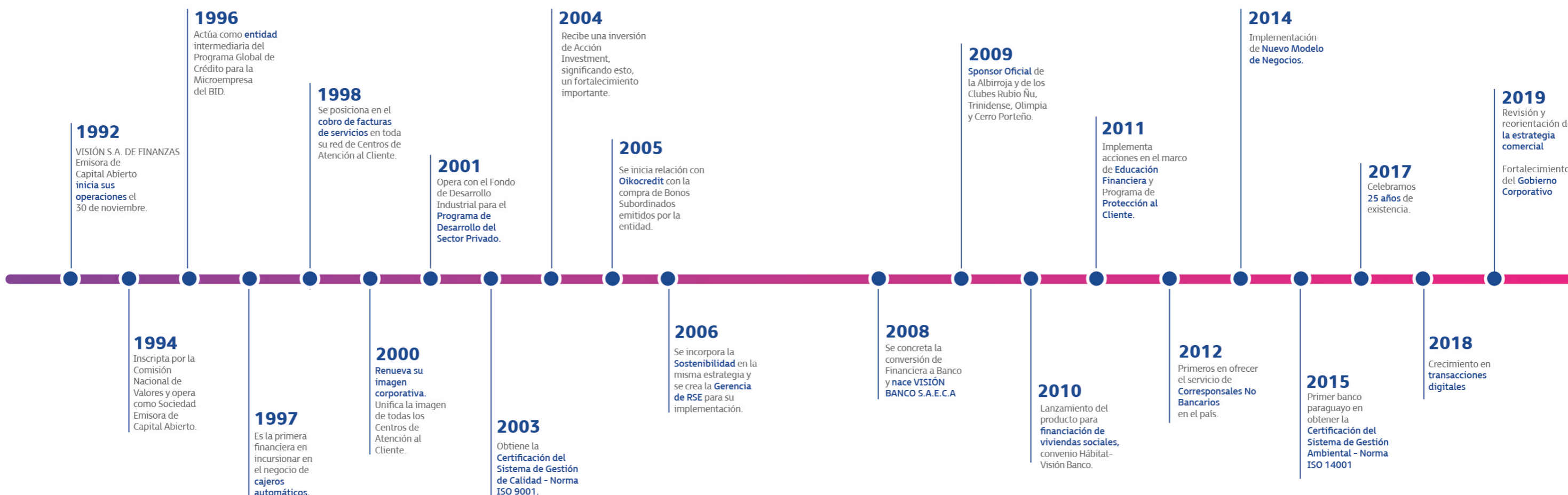
Relación con los Grupos de Interés

- Buenas prácticas con clientes
- Relación con colaboradores
- Programas de desarrollo de la comunidad

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 2008, nos convertimos en Visión Banco S.A.E.C.A., pasando de ser una Financiera a una Entidad Bancaria.



VISION Banco

Así somos

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

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.

Visión:

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

Nuestros valores corporativos



Alegría



Integridad



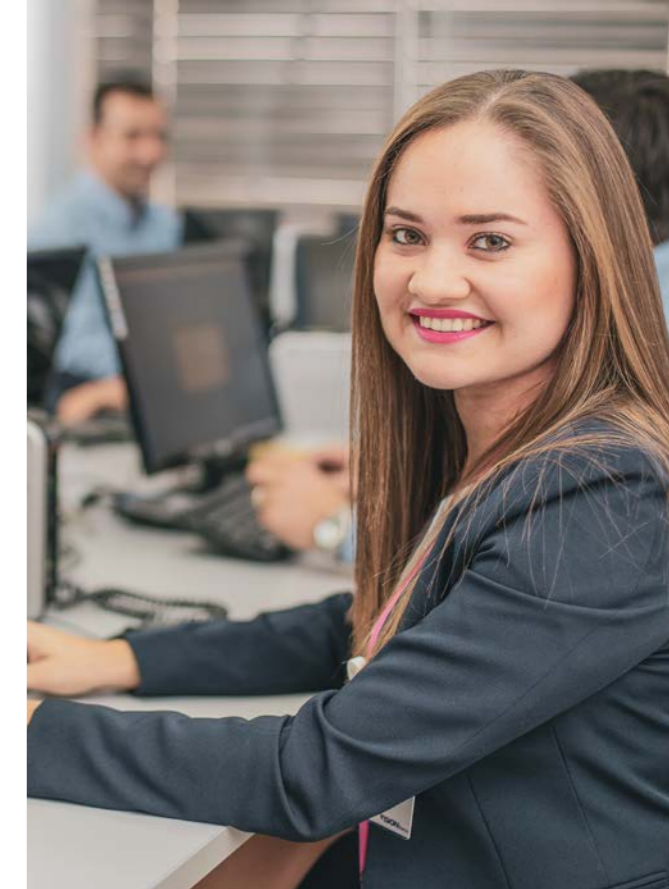
Confianza



Responsabilidad



Comunidad



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

Hitos 2019



Revisión y reorientación de la estrategia comercial



Fortalecimiento del Gobierno Corporativo, con proyección a corto, mediano y largo plazo



Inversión en desarrollos y actualizaciones de TIC



Crecimiento del **41%** en las transacciones digitales



En total, **5.141** personas beneficiadas por los programas de Educación Financiera



Colaboradores del banco con **31.024** horas de capacitación anual, equivalente a 18,1 horas en promedio por colaborador



Programa de Voluntariado Corporativo con **3.171** horas invertidas



Reducción de emisiones de CO2, especialmente en Energía Eléctrica, desperdicios y reciclaje



Valor Económico Distribuido por **G.491.936** millones

Desafíos 2020

- > Evolución sostenible y eficiente de la Cartera Activa y Pasiva
- > Incremento de las transacciones por la vía digital
- > Mayor cobertura de provisiones sobre el Portafolio
- > Afianzar la diversificación de ingresos, productos y nuevos servicios
- > Eficiencia y sostenibilidad en todas las líneas de negocios
- > Calidad de cartera gestionada en base a inteligencia de datos
- > Ampliar el alcance de la Educación Financiera por medios digitales
- > Inteligencia de negocios e inteligencia de datos
- > Desarrollo de Productos Verdes y de la guía ambiental para Pymes
- > Mejora continua de los indicadores de Solvencia



Principales Magnitudes



1.713
Colaboradores



795.594
Clientes



124
Cajeros Automáticos (ATM)



46
Terminales de Autoservicios (Tauser)

Nuestra presencia en el país



3.231
Puntos de Atención al Cliente en el país



22
Puestos de Atención al Cliente



67
Centros de Atención al Cliente



3.142
Corresponsales No Bancarios



Gobierno Corporativo

El Gobierno Corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que guían la gestión, con base en una clara separación de roles entre la Asamblea General de Accionistas, el Directorio, la Plana Ejecutiva y los distintos mecanismos de control (Auditoría Interna, Auditoría Externa y el Síndico), a modo de garantizar la toma de decisiones más adecuadas para la estabilidad y crecimiento de nuestra entidad.

Nuestra cultura, basada en principios, valores éticos y de transparencia, contribuye a incrementar y fomentar de manera sostenida y coordinada la generación de valor para cada uno de nuestros grupos de interés.

Por tanto, resulta de gran importancia destinarlos a la orientación e interpretación de todos los sujetos llamados a cumplir con las disposiciones establecidas en el "Código de Buen Gobierno Corporativo". Sus destinatarios son los Accionistas, la Asamblea General de Accionistas, el Directorio, la Plana Ejecutiva, los distintos mecanismos de control, así como los demás grupos de interés.

Actualmente este Código se encuentra vigente en la Versión II, pues este es un documento

dinámico, que es constantemente revisado y adaptado a las necesidades de la entidad y a las mejores prácticas en esta materia.

En el 2019 recibimos el apoyo del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) a través de una consultoría sobre "Diagnóstico de Gobierno Corporativo", en el marco de la cual recibimos un reporte simplificado con recomendaciones y un plan tentativo de trabajo a corto, mediano y largo plazo.

En este sentido, seguimos trabajando las acciones relacionadas a mejores prácticas de Gobierno Corporativo, como por ejemplo el Reglamento del Directorio, la Agenda anual del Directorio, el Plan anual de Gobierno Corporativo, entre otros.

Seguimos consolidando nuestra gobernanza poniendo foco principalmente en el rol y funcionamiento del Directorio y su liderazgo en las principales definiciones de nuestras estrategias y políticas. Igualmente optimizamos sus procesos en pos a la sostenibilidad y la gestión integral de todos los riesgos, administrados de acuerdo a la normativa vigente y las mejores prácticas.

Buenas prácticas de Gobierno Corporativo



Código de Buen Gobierno Corporativo Versión II



Código de Conducta Ética Versión IV



Agenda anual del Directorio



Autoevaluación anual del Directorio



Comités que reportan al Directorio



Auditorías y Certificaciones voluntarias



Área especializada en comunicación con grupos de interés

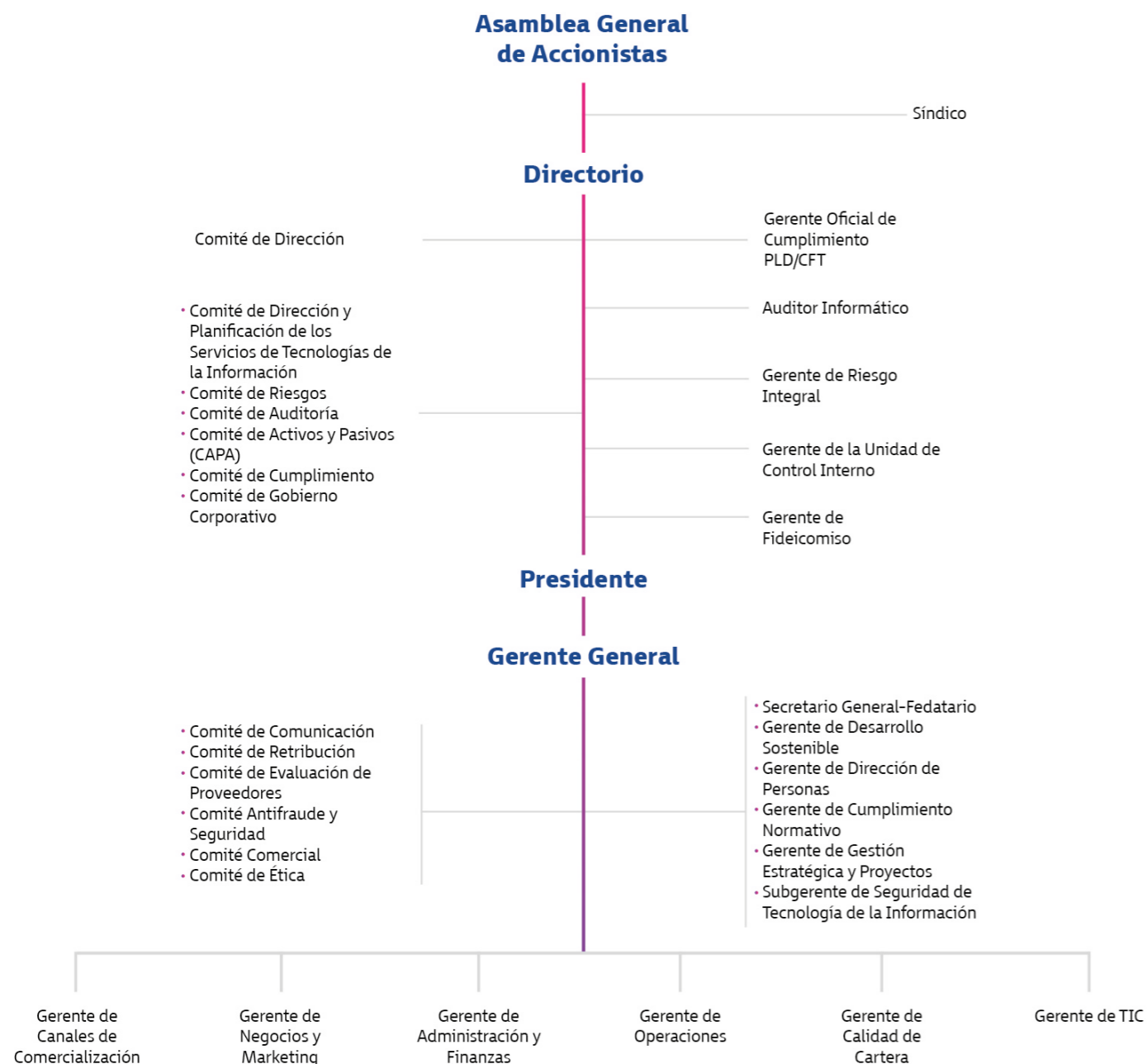


Comités que reportan a la Gerencia General



Plan de capacitación continua del Directorio

Estructura organizacional



Órganos de gobierno

El Gobierno lo ejerce en primer lugar la Asamblea General de Accionistas, la dirección de la organización le corresponde al Directorio y en la misma línea la administración le concierne al

Presidente del Directorio, quien con el Gerente General y la Plana Ejecutiva poseen las atribuciones y responsabilidades fijadas en la regulación local y las normativas internas vigentes.



Asamblea General de Accionistas

Es el órgano supremo y, por lo tanto, tiene la función de gobernar la sociedad accionaria, la competencia para adoptar toda clase de acuerdos referentes a su

gobierno y, en general, para adoptar las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de los estatutos y el interés común de los asociados.

La estructura accionaria está conformada en un 85% por accionistas locales. La transparencia y el compromiso con los inversores y accionistas es parte fundamental de nuestra gestión, buscando generar valor para ellos a través de un crecimiento sostenible.

Estructura del capital a diciembre 2019

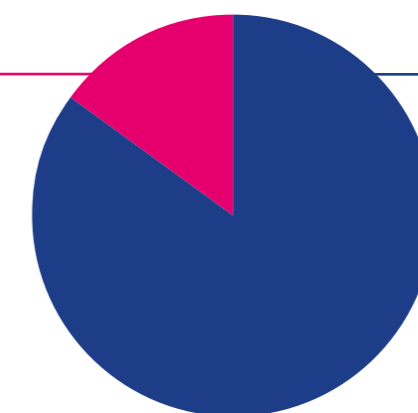
Accionistas internacionales
14,80%

8,81%
Oikocredit Ecumenical Development Coop. Society U.A.

3,33%
Sustainability-Finance-Real Economies Sicav- SIF

1,96%
Microvest II Limited

0,69%
Microvest + Plus






Accionistas locales
85,20%

48,73%
Accionistas Fundadores

36,47%
Otros Accionistas Locales

Canales de Comunicación

Canal	Tipo de información
 <p>Correo institucional infoaccionistas@visionbanco.com</p>	Información relevante, de manera segura y confidencial
 <p>Línea telefónica y área de atención exclusiva</p>	Consultas generales
 <p>Página web corporativa www.visionbanco.com</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Anuncios relativos a las convocatorias de asambleas y su documentación complementaria > Información financiera (estados financieros trimestrales e históricos) > Información económica > Productos y servicios > Estatutos sociales > Reglamento de Régimen Interno y de funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas > Actas de las asambleas celebradas > Código de Ética > Memorias de Sostenibilidad > Informes de Gobierno Corporativo > Acciones de responsabilidad social y ambiental > Espacio de consultas y sugerencias

Política de Dividendos

La remuneración del capital de los accionistas está regida por nuestro Manual de Políticas de Dividendos, y se determina según las condiciones de la emisión y el tipo de acción. Su objetivo es dar a los accionistas claridad y previsibilidad sobre el valor de su inversión en el tiempo, además de congeniar con las necesidades de incremento de capital por crecimiento del negocio o por requerimientos legales.

Equidad y Transparencia

Todos los accionistas gozan de los mismos derechos, de acuerdo con el número y la clase de acción que posea. Fomentamos su participación y ejercicio del voto en la Asamblea General de Accionistas. Buscamos asegurar que tengan acceso a la información para que puedan ejercer sus derechos, basados en los principios de transparencia y veracidad. Anualmente mantenemos un diálogo con este grupo de interés, bajo la metodología del GRI para conocer sus expectativas con relación a la información que reciben.



2019

Directorio

► 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
César Pappalardo

Directorio

Le corresponde la representación, la dirección y supervisión del banco, así como la realización de los actos necesarios para alcanzar sus objetivos. Es el responsable último de la estrategia de negocios, su marco de gobierno y su cultura corporativa.

Como órgano de administración, participa activamente en la elaboración del Plan Estratégico de la entidad, define y aprueba sus políticas y estrategias generales. Además, tiene la atribución de definir los procesos de decisión y control.

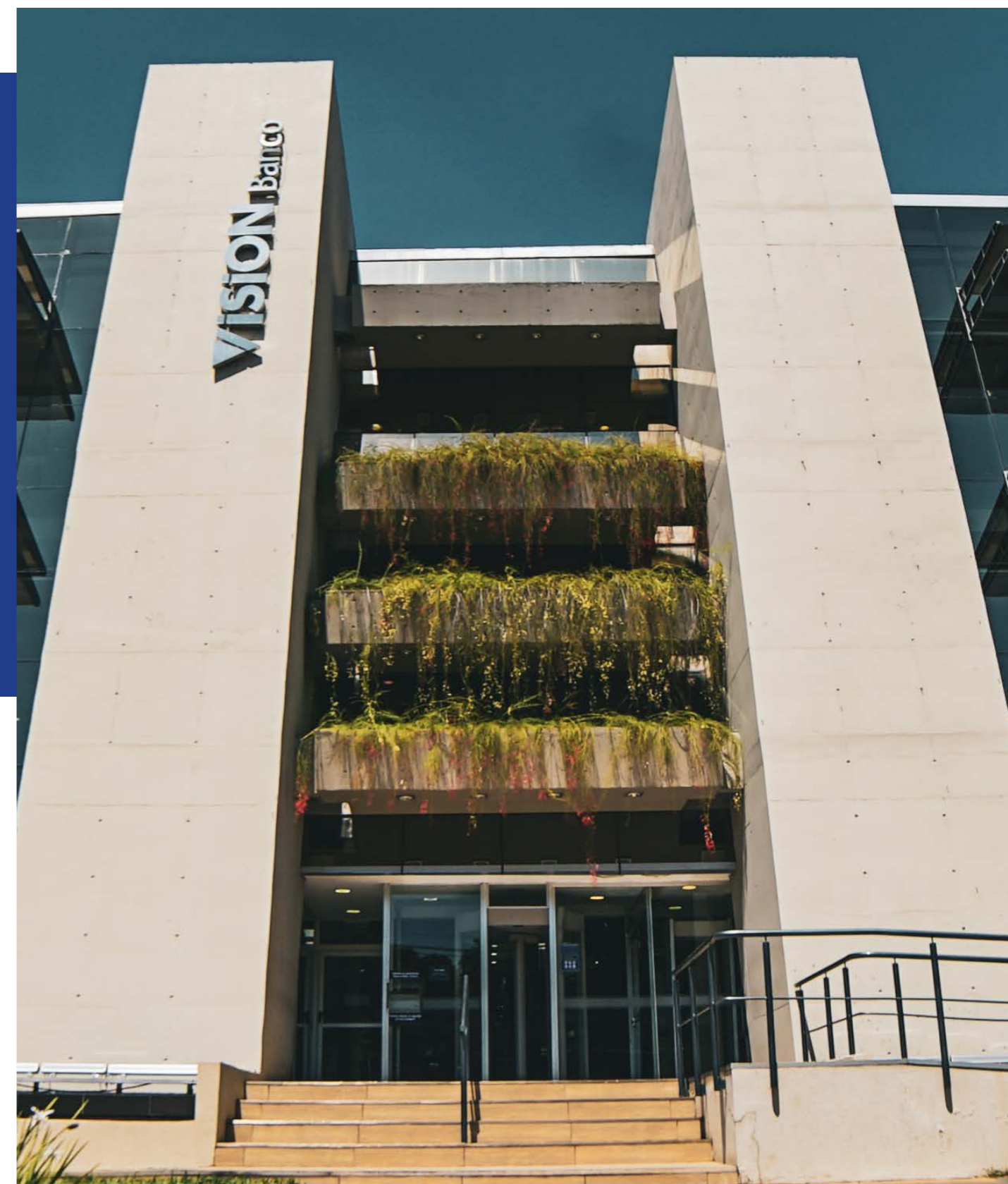
De acuerdo a lo dispuesto en los Estatutos Sociales, puede estar compuesto de 5 (cinco) a 11 (once) miembros titulares e igual o menor número de miembros suplentes, elegidos por mayoría simple de votos. La Asamblea designa, entre los miembros titulares, al Presidente y al Vicepresidente. La fiscalización de la sociedad es ejercida por un síndico que la Asamblea General Ordinaria elige anualmente junto con un suplente. Los Directores duran dos años en sus funciones y pueden ser reelectos.

Comité de Dirección

Está conformado por Directores Titulares y tiene a su cargo controlar la ejecución de la estrategia de la entidad, así como los procedimientos, procesos y controles necesarios para gestionar las operaciones y riesgos en forma prudente. Así como asegurar que el Directorio reciba información relevante, íntegra y oportuna que le permita evaluar la gestión y analizar si las responsabilidades delegadas se están cumpliendo de manera efectiva.

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

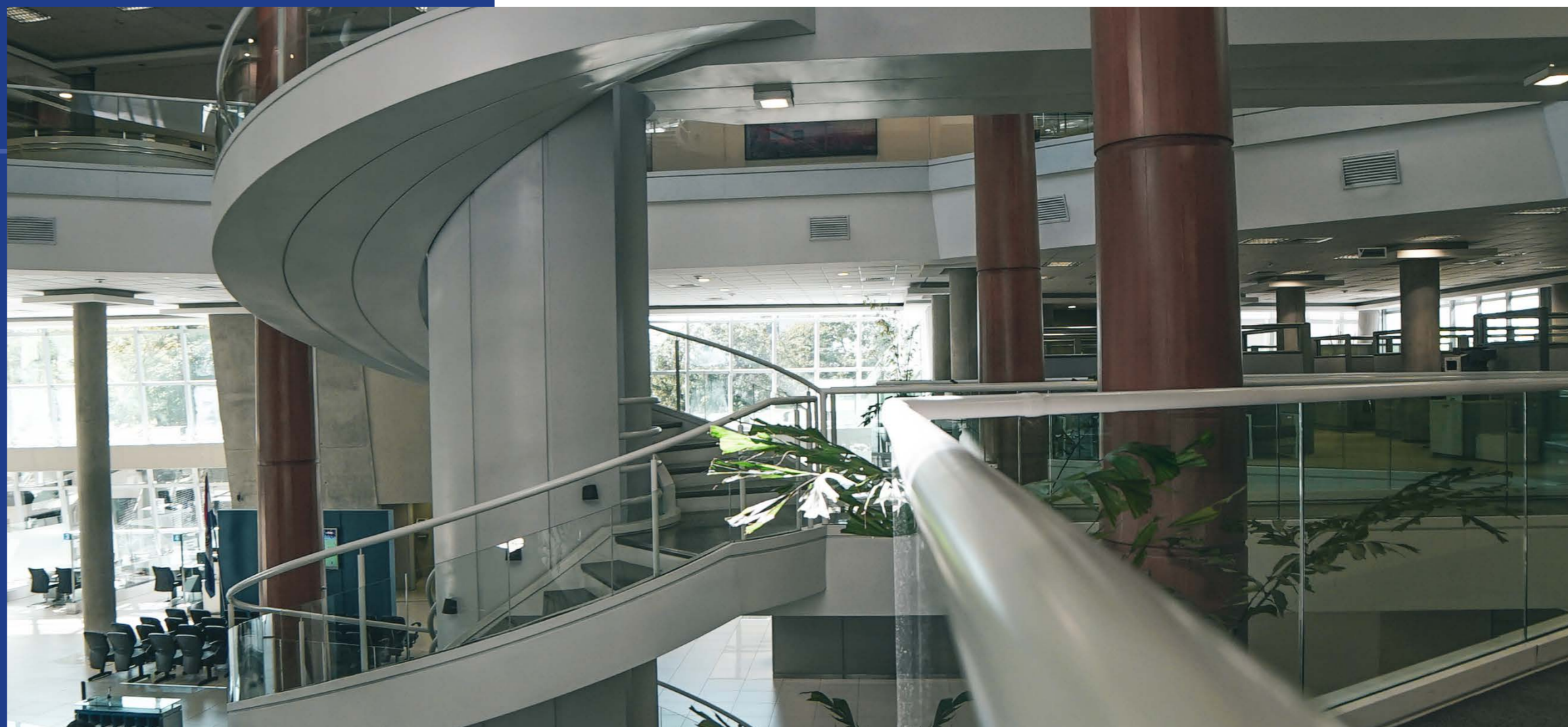
Realizamos anualmente este proceso con el propósito de evaluar el cumplimiento de las normas sobre Gobierno Corporativo, de manera a consolidar las buenas prácticas e identificar oportunidades de mejora.

2019

Plana Ejecutiva

- › **Gerente General:**
Carlos Ávalos
- › **Gerente de Canales de Comercialización:**
Rubén 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
- › **Gerente Oficial de Cumplimiento PLD/CFT:**
César Maidana
- › **Gerente de Fideicomiso:**
Luis Fracchia

- › **Gerente de Dirección de Personas:**
Humberto Melgarejo
- › **Contador General:**
Liliana Samudio
- › **Gerente de la Unidad de Control Interno:**
Ricardo Galeano
- › **Auditor Informático:**
Sandra Zelada
- › **Gerente de Cumplimiento Normativo**
Lidia Florentín



Plana Ejecutiva

La Plana Ejecutiva es liderada por la Gerencia General. El Directorio delega en la misma la misión de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, implementar las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para gestionar las operaciones y riesgos en forma prudente, consolidar el liderazgo del negocio y mantener un modelo de gestión basado en la triple línea de resultados: económico, social y ambiental.

El proceso de selección de sus miembros se realiza en forma conjunta entre miembros del Directorio, la Gerencia General y la Gerencia de Dirección de Personas, conforme al perfil establecido en la descripción y especificación de puesto, que hace especial énfasis en la formación académica, actitud, experiencia y competencias.

La Plana Ejecutiva conjuntamente con el Gerente General, participa activamente en las etapas de preparación del Plan Estratégico.

Gerente General

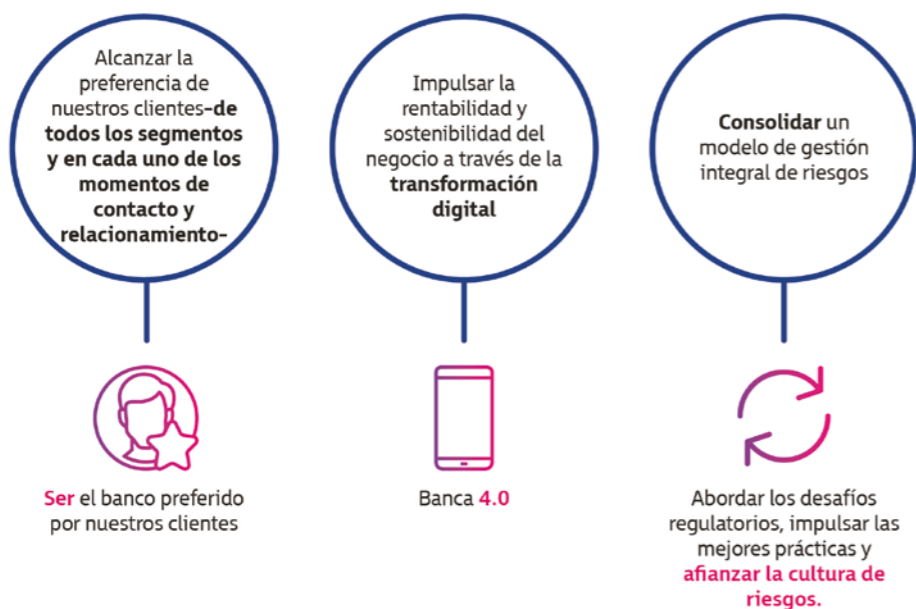
Su principal misión es la de coordinar la ejecución de las estrategias y las operaciones de acuerdo a las directrices emanadas del Directorio, Comité de Dirección y de la Presidencia del Directorio, considerando el estricto cumplimiento de las disposiciones establecidas en los Estatutos Sociales, las políticas y procedimientos internos, así como la regulación local.

Plan Estratégico

Para que nuestra gestión sea armónica y esté enfocada hacia una visión común, socializamos e internalizamos el Plan Estratégico a toda la organización, mediante un plan de comunicación que se elabora e implementa anualmente. La difusión de los resultados del ejercicio anterior también está incluida en este plan.

La comunicación del Plan Estratégico 2019 fue liderada por el Gerente General, con apoyo del área de Comunicación Interna, a través de la estrategia de reuniones presenciales y virtuales. La comunicación permitió consolidar un proceso de diálogo abierto entre los colaboradores y la Plana Ejecutiva para dar a conocer los objetivos estratégicos y las acciones que se realizarán para alcanzarlos.

Objetivos estratégicos



Ejes transversales a los objetivos





Comités

Contamos con un Manual de Políticas que establece los objetivos, funciones, atribuciones, responsables, así como la periodicidad de reuniones de los comités regulatorios que reportan al Directorio, y de los comités ejecutivos, que reportan a la Gerencia

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

Comités que reportan al Directorio

En su mayoría estos comités son estructuras definidas por los distintos entes de control. Cada comité cuenta con un objetivo y funciones a llevar a cabo, así como atribuciones otorgadas para apoyar y asesorar al Directorio.

- > Comité de Activos y Pasivos (CAPA)
- > Comité de Riesgos
- > Comité de Auditoría
- > Comité de Cumplimiento
- > Comité de Dirección y Planificación de Servicios de TIC
- > Comité de Gobierno Corporativo

Comités que reportan a la Gerencia General

Estos comités son grupos de trabajo cuya finalidad es la de apoyar y asesorar a la Gerencia General sobre temas específicos. Cuentan con objetivos y funciones definidas, así como un responsable que convocará a las reuniones conforme la periodicidad definida.

- > Comité Antifraude y de Seguridad
- > Comité Comercial
- > Comité de Retribución
- > Comité de Comunicación
- > Comité de Ética
- > Comité de Evaluación de Proveedores

Política de Compensaciones

Directorio

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

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 nuestros colaboradores.

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

La estrategia de compensación refleja el promedio de salarios pagados por las empresas de nuestro mercado de referencia, cuyas posiciones son comparables con las que disponemos. Revisamos las escalas salariales de acuerdo con las encuestas de mercado, análisis y proyecciones internas.

- > **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 alcance de las metas presupuestarias que estén alineadas y refuercen el alcance de objetivos estratégicos.
- > **Compensación variable anual (Bono):**
Mide y reconoce el desempeño general (gestión y resultados extraordinarios) de objetivos estratégicos de mediano plazo.

En ningún caso realizamos 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 realizamos la 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.



Transparencia y rendición de cuentas

Entendemos que la generación de confianza con nuestros grupos de interés y con la sociedad en general es un factor central para la sostenibilidad de nuestro negocio. Por eso, implementamos acciones que aseguran la transparencia y el acceso a información clara sobre nuestra gestión en cuanto a los aspectos organizacionales, económicos y financieros. Esta memoria, publicada anualmente, es una de las maneras en que realizamos nuestra rendición de cuentas.

Además, participamos de forma voluntaria en procesos de auditoría, revisiones, evaluaciones, calificaciones y certificaciones de nuestra gestión que miden nuestros estándares de buenas prácticas como entidad financiera. Para ello, seleccionamos a las más prestigiosas y reconocidas empresas de auditoría independiente a nivel global, como contribución a la transparencia y a la seguridad de los clientes. Entre ellas, MicroFinanza Rating y Smart Campaign.



Calificaciones



Transparencia



Certificaciones



Certificaciones y auditorías voluntarias

Smart Campaign

Buscando 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.

Realizamos la tercera evaluación en 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 sobreendeudamiento, precios responsables, privacidad de los datos de clientes, trato justo y respetuoso a clientes y mecanismos para resolución de quejas.

La última medición se realizó al finalizar el periodo 2019.

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. Esta calificación está totalmente alineada con los estándares universales para la gestión del desempeño social y los Principios de Protección al Cliente y es realizada por MicroFinanza Rating una de las

más destacadas empresas de auditorías a nivel internacional.

En el 2019 medimos nuestro desempeño por cuarta 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".

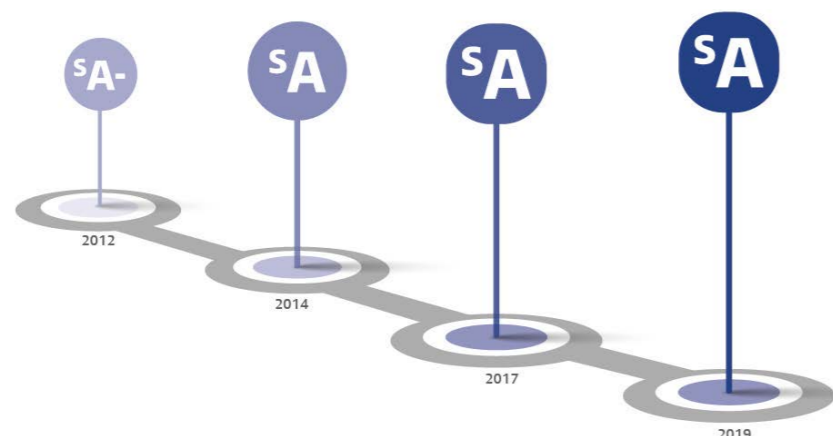
La calificación obtenida demuestra un alto compromiso de nuestra organización en el cumplimiento de la misión, la gestión del talento humano como fortaleza institucional y también refleja que contamos con un excelente alcance, con cobertura nacional y ofrecemos una muy amplia variedad de servicios financieros.

Escala de Rating Social

Nota	Definición
AA	Excelente sistema de gestión de desempeño social y protección del cliente. Alta probabilidad de lograr la misión social.
A	Buen sistema de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social.
BB	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente adecuado. Alineación satisfactoria con la misión social.
B	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente moderado. Alineación parcial con la misión social.
C	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente débil. Riesgo medio de desvío de misión.
D	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 (SGI)

En la búsqueda de mejorar continuamente nuestra eficiencia, en 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 2015 obtuvimos, además, la certificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2004.

En el 2019 realizamos la recertificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental con la versión de

la Norma ISO 14001:2015, adecuándonos a los nuevos requisitos exigidos. También obtuvimos la recertificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad con la versión de la Norma ISO 9001:2015 y ejecutamos 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.

Código de Ética

Desde siempre, nuestro accionar se caracteriza por el compromiso de operar en base a valores éticos y por transmitirlos e inculcarlos a los diversos grupos con los que trabajamos. Nos regimos por un Código de Ética, en el cual se define el comportamiento que esperamos de nuestros colaboradores y directivos.

Sus principios guían el relacionamiento con los diferentes grupos de interés, lo cual incide positivamente en el clima laboral, en los resultados económicos y en la calidad de atención a los clientes.

En 2019 realizamos campañas de comunicación interna, recordando puntos importantes de este documento. La actualización de nuestro Código de

Ética fue otro de los aspectos a los que nos abocamos durante el año.

La nueva versión de la normativa incluye temas relacionados a la Prevención del Lavado de Activos (PLA), al Combate contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT) y una declaración de compromiso anticorrupción.

En el 2019 nuestro código fue reconocido por el Pacto Ético y Cumplimiento que nos otorgó el “Sello Dorado” por su excelencia.



Canal de denuncias

Contamos con un canal de denuncias del Código de Ética, que constituye una herramienta fundamental para materializar y velar por el cumplimiento de las normas establecidas.

Los interesados pueden acceder a él a través de nuestra página web www.visionbanco.com, en el apartado Políticas de Atención al Cliente. El denunciante tiene la opción de identificarse o de permanecer anónimo y puede abordar temas relacionados con fraudes internos y externos, acoso, discriminación o lavado de dinero, entre otros.

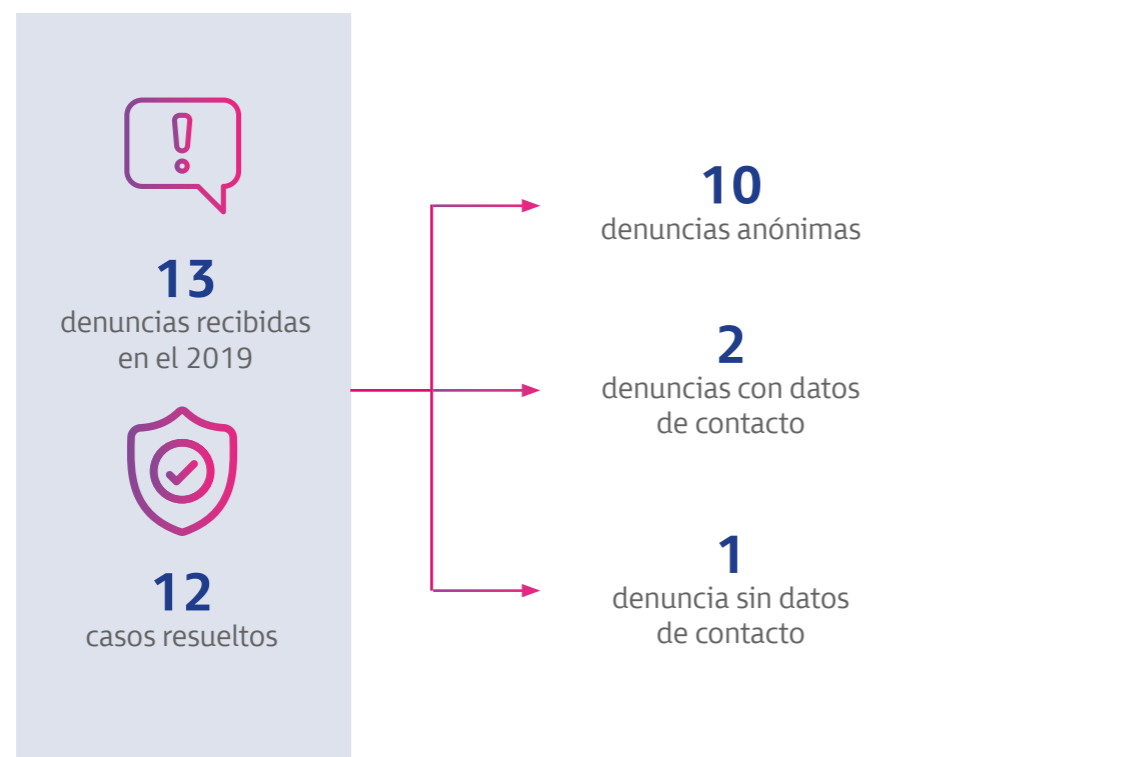
Las denuncias son recibidas directamente por los miembros del Comité de Ética, quienes se encargan de evaluar cada caso y definir su resolución. El comité está constituido por miembros del Directorio, la Gerencia General, la Gerencia de Desarrollo Sostenible y la Gerencia de Dirección de Personas,

asegurando la rigurosidad y el manejo confidencial en la investigación.

Cuando la denuncia es anónima, se investiga con la misma rigurosidad, pero con las limitaciones que el anonimato implica.

En el 2019, recibimos 13 denuncias de colaboradores que reportaron malas prácticas laborales dentro de la organización. Diez de ellas fueron de carácter anónimo. Otras dos denuncias fueron realizadas por clientes y estuvieron relacionadas a problemas con cuentas de cajas de ahorro. A una de las denuncias no se le pudo dar seguimiento por falta de datos.

No se registró ninguna denuncia por incumplimiento de los derechos humanos.



Cumplimiento

Prevención de Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo



Estamos convencidos de que un mercado seguro es responsabilidad de todos los actores del sistema financiero y la sociedad. Por ese motivo, mantenemos una administración proactiva de los riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), implementando políticas que incluyen, procesos, controles, recursos, capacitación y apoyo constante a toda la organización para el adecuado cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes.

Establecemos políticas y procedimientos en nuestro "Manual de Políticas de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo"; así también en los manuales de productos y servicios, documentos basados en las normativas vigentes y las mejores prácticas internacionales en la materia. Los mismos fueron aprobados por el Directorio y el Comité de Cumplimiento, con un claro compromiso institucional que permite que los internalicemos a toda la organización, como un mandato de cumplimiento imperativo.

Nuestras acciones en pro de un mercado seguro:

- › Implementamos el Módulo de Cumplimiento, el cual realiza controles de operaciones en tiempo real (procesos de Alta clientes, Operaciones de Cambios, Transferencias Internacionales, Transferencias SIPAP).
- › Actualizamos y verificamos el sistema PLA - Topaz Trace (nuevos informes, procesos, nuevas alertas).
- › Automatizamos los Informes mensuales de los Encargados de Cumplimiento.
- › Incluimos criterios y notas Cumplimiento dentro de los controles de Auditoría Interna en los Centros de Atención al Cliente.
- › Reforzamos la estructura de colaboradores de la Unidad de Cumplimiento.
- › Fortalecimos al Oficial de Cumplimiento en el Gobierno Corporativo.
- › Implementamos la visualización del riesgo PLA de cada cliente en VISION 360 - Infoclientes.
- › Incluimos especializaciones PLA para colaboradores de la Unidad de Cumplimiento, incluidas nacionales e internacionales.
- › Realizamos capacitaciones presenciales dirigidas a colaboradores y áreas de mayor impacto PLA, incluido a Accionistas del banco.
- › Capacitamos sobre PLA al 100% de la estructura.
- › Fortalecimos la Cultura de Cumplimiento.
- › Implementamos nuevas bases de control - sistema PENTA - OCIT para una Debida Diligencia Ampliada de Transferencias.
- › Realizamos la ampliación de la descripción de actividad de clientes y rediseño de información sobre origen de fondos, propósito de uso de cuenta, PEPs - Personas Expuestas Políticamente.
- › Realizamos una revisión independiente del Programa PLD - KROLL Advisory de forma anual.

22 cursos de Capacitación PLD

Personas capacitadas
 Presencial: **523** Virtual: **1.501**



1

sanción a colaborador por faltas en la gestión PLD



33.554

alertas gestionadas



2.619

ROS



265

solicitudes de apertura de cuentas denegadas



143

cuentas cerradas







4.017

operaciones no permitidas

Factores de Riesgo

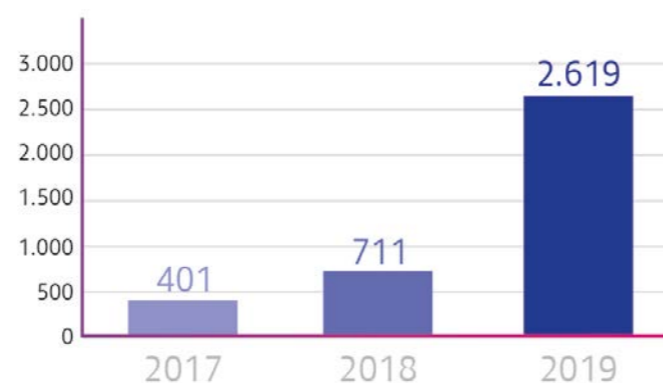
Acorde a las regulaciones, establecimos los factores de riesgo en función al Cliente, Personas Físicas y/o Jurídicas, Productos y/o Servicios, Canales de Distribución y las Zonas Geográficas, además de aquellos identificados en el documento "Evaluación Nacional de Riesgos (ENR)" y sus actualizaciones, que se encuentran comprendido en:

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

Este procedimiento permite a la entidad establecer el perfil del cliente y la categorización del nivel de riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo asignado al mismo.

Evolución de reporte de ROS

En 2019 remitimos a la SEPRELAD un total de 2.619 Reportes de Operaciones Sospechosas, lo que representó un incremento en un 268% en comparación al año anterior.



Capacitación en PLA/CFT



Desarrollamos una capacitación sobre PLA/CFT (Prevención y Combate al Lavado de Activos y al Financiamiento del Terrorismo) dirigida al Directorio y la Plana Ejecutiva. La misma estuvo a cargo del consultor internacional en materia de antilavado, Alejandro Montesdeoca.

Los Corresponsales No Bancarios (CNB) también recibieron capacitación a través de una plataforma digital exclusiva, que integra todas las operaciones y conciliaciones de movimientos realizados por ellos. Allí se encuentran disponibles todos los materiales de lectura a través de los cuales les brindamos una capacitación continua.

Promovemos las mejores prácticas en materia de cumplimiento participando de foros y eventos.

En el 2019, estuvimos presentes en el "Primer Foro Compliance y Transparencia", organizado por la

Cámara de Comercio e Industria Paraguayo-Alemana junto a Alliance for Integrity, la United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC), Red del Pacto Global Paraguay, la Mesa Nacional Anticorrupción, el Pacto Ético & Cumplimiento (PEC).

Participamos como panelistas en el "Seminario Regional sobre Prevención de Lavado de Dinero, Ética y Compliance" organizado por la prestigiosa consultora Kroll Advisory of Duff & Phelps. También fuimos panelistas del "Panel sobre el rol del sector privado ante la Auditoría Gafilat", organizado por el PEC – Pacto Ético y Cumplimiento con el propósito de analizar el rol del sector privado ante las evaluaciones y recomendaciones que el "Grupo de Acción Financiera Latinoamericana" realizará al país para determinar la eficiencia del Estado Nacional ante la lucha contra el Terrorismo y la prevención del lavado de activos.

La sostenibilidad para Visión Banco



Anahí Vera
Subgerente de
Responsabilidad Social
Empresarial

La sostenibilidad constituye un principio fundamental de nuestra manera de hacer negocios, que además se encuentra inserta en nuestra estrategia, desde la declaración de nuestra Visión.

La forma en que integramos los principios de sostenibilidad en nuestra gestión se traduce en políticas y procesos que son transversales a todas las áreas del negocio e impactan la forma de relacionarnos con todos nuestros grupos de interés.

Esta filosofía y práctica aseguran que los resultados de nuestros resultados económicos tengan impactos sociales y ambientales controlados, al tiempo que buscan generar el mayor valor económico y social para nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores y las comunidades con las que nos vinculamos.

Con esta mirada impulsamos prácticas éticas y transparentes; desarrollamos productos y servicios orientados a la inclusión financiera y a la reducción de brechas sociales, con la incorporación sistemática de nuevas tecnologías que permitan una mayor accesibilidad a los mismos.

Nuestros esfuerzos por gestionar adecuadamente el impacto ambiental de nuestras operaciones nos han llevado a ser el primer banco del país en lograr una certificación ISO 14.001 de gestión ambiental, con una re certificación en la nueva norma, en el año 2019. Acciones paralelas como la medición sistemática de nuestra huella de CO₂, que incluyen planes de mejora en las emisiones, consolidan nuestra responsabilidad en la adecuada gestión de los impactos ambientales.

Estamos convencidos además, de la importancia de promover buenas prácticas en el sector empresarial del país, por lo cual estamos adheridos al Pacto Global de las Naciones Unidas desde sus inicios en

Paraguay. También somos el primer banco adherido a la Alianza Global para una Banca con Valores (GABV), socios fundadores de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS) y miembros de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC). Participar en roles de liderazgo en la mayoría de estos espacios, forma parte de nuestro compromiso con la construcción de una comunidad empresarial más sostenible.

Nuestra contribución al desarrollo del país

La naturaleza de nuestro modelo de negocios como banca de microfinanzas, nos permite estar cerca de las personas, cerca de los emprendedores y de las pequeñas y medianas empresas. Por lo tanto, conocer los desafíos económicos y sociales de estos segmentos constituye parte esencial de nuestra estrategia, que está orientada a ofrecer productos y servicios que contribuyan a la superación de estos desafíos, a través del crecimiento de las Pymes y del desarrollo de emprendedores. Esta lógica de negocios contribuye a la dinamización de la economía del país, a través del acceso al crédito, el asesoramiento, la capacitación y la innovación. Adicionalmente, contar con la mayor presencia en todo el país, genera un alto impacto en la inclusión financiera y bancarización de personas en comunidades del interior del país.

También, conscientes sobre los riesgos que implican el uso de productos financieros, por parte de actores de una franja socioeconómica media-baja, nos aseguramos de implementar mecanismos de seguridad como la educación financiera, un sistema de protección al cliente y políticas de otorgamiento responsable de servicios financieros.

Es así como nuestra estrategia integral de negocios contribuye al crecimiento económico del mayor segmento de unidades económicas del país, minimizando los riesgos financieros para las mismas y realizando, permanentemente, inversiones en innovación de procesos y tecnología para lograr un acceso de calidad a oportunidades financieras.



René Palacios
Subgerente de Desarrollo
Sustentable



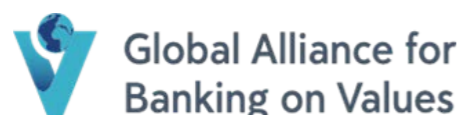


Adhesión a iniciativas de sostenibilidad

Estamos adheridos a varias organizaciones e iniciativas que buscan promover buenas prácticas empresariales, en el marco de la ética, los valores y la sostenibilidad, con el objetivo de fortalecer nuestra

propia cultura y gestión de sostenibilidad, y también de contribuir a la promoción de buenas prácticas de negocios en el sector empresarial del país.

Organizaciones internacionales



Organizaciones locales



Pacto Global

Desde el 2006 somos signatarios del Pacto Global, una iniciativa de Naciones Unidas que trabaja para promover que las empresas alineen sus estrategias y operaciones a diez principios universales, aceptados en cuatro áreas específicas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

Formamos parte del Grupo Impulsor de esta red en Paraguay, cuya presidencia ejercimos entre los años 2011-2012. Presentamos un total de catorce Comunicaciones de Progreso (COP). Actualmente participamos activamente de dos mesas de dos trabajo: Medio Ambiente y Equidad y Prosperidad.

Principios del Pacto Global que respetamos y promovemos



Escaneá este código QR o ingresá a la web en:
<http://pactoglobal.org.py/principios/>

Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Como miembros del Pacto Global, estamos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y contribuimos con el cumplimiento

de los mismos, a través de nuestra estrategia de negocios, de desarrollo del talento humano y nuestros programas de inversión social.



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.



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



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



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



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



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



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



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 a impulsar buenas prácticas empresariales, promover la concienciación ambiental e incidir en políticas públicas.

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 2019 se abordaron líneas de trabajo como la estrategia empresarial de valor compartido, la educación financiera como una herramienta para combatir la pobreza, y la promoción de la nutrición adecuada así como pautas para asegurar la inocuidad de alimentos.

Impulsamos la firma del acuerdo entre el Pacto Global y el Ministerio de Salud Pública y Bienestar

En 2019 se concretó el "Reconocimiento Verde 2019 - Buenas Prácticas Empresariales", la primera iniciativa nacional que reconoció a los proyectos de empresas que contribuyen activamente al cuidado del medio ambiente. Postularon más de 60 proyectos de diferentes empresas, resultando en 24 finalistas. El evento de premiación se llevó a cabo en junio en alianza con la organización WWF Paraguay.

En octubre se realizó la Conferencia Magistral "Incluyendo a la Cadena de Valor en la Estrategia de Sostenibilidad de la Empresa", con el invitado Internacional: William Alves, Director de Cadena de Suministros de Danone, Brasil.

El evento tuvo lugar en nuestra Casa Matriz con la presencia de 40 personas.

Social (MSPBS) que permite trabajar a favor de Hambre Cero y Salud y Bienestar. En el marco de este acuerdo, la Mesa realizó capacitaciones sobre alimentación saludable e inocuidad de los alimentos y elaboró materiales audiovisuales e impresos, dirigidos a los colaboradores de las empresas del Pacto Global.

En materia de Valor Compartido se lanzó la tercera edición del curso virtual sobre esta estrategia, que no tuvo costo para los participantes.

Se desarrolló el taller "Empresas y su aporte al ODS 1: Cómo identificar iniciativas empresariales y su alcance", realizado en noviembre. En la capacitación se presentó la primera herramienta que permite relevar y visibilizar el impacto de las empresas locales miembros del Pacto en la reducción de la pobreza. Los datos obtenidos de las encuestas que continúan en el próximo año permitirán el desarrollo de un informe sobre este aporte.

Con relación a la lucha contra la pobreza, se desarrollaron talleres de Finanzas Personales para las empresas de la red, así como materiales audiovisuales que fueron compartidos por los miembros.

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 socioambiental de forma colectiva a nivel mundial.

En el 2019 participamos de la décima Reunión Anual y Cumbre de la Global Alliance for Banking on Values (GABV), que se realizó en Vancouver (Canadá) y reunió a unos 200 miembros provenientes de diversas instituciones bancarias y autoridades mundiales a fin de debatir las transformaciones necesarias en el sistema financiero para lograr un desarrollo económico, social y ambiental sostenible.

En esta décima reunión, la alianza se comprometió en contribuir significativamente en la lucha contra

el cambio climático, realizando acciones concretas para disminuir las emisiones de CO₂ con miras a descarbonizar la economía en general. Nos unimos a la iniciativa 3C (Compromiso para combatir el Cambio Climático), junto a otros bancos, asumiendo el compromiso de calcular y comunicar el impacto climático de nuestra cartera de préstamos e inversiones dentro de un periodo de tres años.

Principios de la GABV



Escaneá este código QR o ingresá a la web en:
<http://www.gabv.org/wp-content/uploads/GABV-Report-Summary-Espanol2.pdf>

VISION Banco

Único miembro representante de Paraguay





Promoción de la Banca con Valores en el sector financiero paraguayo

Primera conferencia magistral sobre Banca Ética

En el marco de nuestro compromiso con dar a conocer el modelo de Banca con Valores concretamos la visita del referente de Banca Ética, Joan Antoni Melé, por primera vez en el país.

"La Banca con Valores como Agente de Cambio" se denominó el evento realizado en octubre donde participaron más de 150 referentes del sector empresarial, gremial y financiero, que tuvo como objetivo generar un cambio de paradigma en los mismos.

El evento contó con el apoyo del Pacto Global Paraguay, la ADEC y Sistema B Paraguay.

El disertante internacional es presidente de la Fundación Dinero y Conciencia, consultor y formador en valores. Lidera procesos de formación y desarrollo de la Banca Ética en Latinoamérica y es miembro del Consejo Asesor de Triodos Bank.

Además realizamos una conferencia privada con la Plana Gerencial en nuestra Casa Matriz, para reflexionar sobre cómo construir un banco con valores desde la estrategia del negocio, transformando la organización.

A través de este encuentro buscamos impulsar en el país un modelo de banca sustentable y transparente, promoviendo y difundiendo buenas prácticas que puedan ser replicadas en las empresas y por el mercado financiero paraguayo.

Miembros activos de UNEP-FI



En el marco de nuestra adhesión a esta iniciativa global, en 2019 nos comprometimos en ser parte de en incorporar los Principios de Banca Responsable (PRB por sus siglas en inglés) en nuestra gestión de manera de fortalecer nuestra contribución al logro de los ODS, especialmente aquellos relacionados al sector financiero. De esta forma también mostramos el camino para los colegas del sector en sumar sus esfuerzos, desde lo local, a lograr metas de alcance mundial.

Gracias a este relacionamiento con el UNEP-FI, varios profesionales paraguayos continuaron recibiendo capacitaciones de nivel internacional en temas de banca sostenible y riesgos ambientales y sociales para el sistema financiero, entre los que participaron varios colaboradores del banco.

Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS)



Actualmente esta iniciativa local cuenta con todos los bancos del sistema adheridos y con un reconocimiento a nivel regional e internacional en general, como ejemplo de autoregulación en el sistema financiero. En el 2019, la Mesa ha pasado por un fortalecimiento y crecimiento institucional, permitiendo que sus miembros cuenten con una plataforma de intercambio real de conocimiento y especialmente de buenas prácticas.

La Mesa logró avances importantes en el relacionamiento y articulación con los diferentes reguladores de cuestiones ambientales y financieras como el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), Instituto Forestal Nacional (INFONA) y el Banco Central del Paraguay (BCP). Esto permitirá a las entidades financieras contar con información oportuna para minimizar posibles riesgos e impactos hacia el ambiente y la sociedad.

Como fundadores de estas iniciativas tenemos el compromiso de seguir participando como miembros activos apuntando a la sostenibilidad y resiliencia de nuestro sistema financiero.



Promoción de la Responsabilidad Social

Iniciativas que apoyamos



ADEC

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, acompañándolos en el desarrollo de acciones de promoción, capacitación y difusión de la responsabilidad social.

Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad

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 2019, participamos como presentadores del 11° Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad que tuvo como lema "Desafíos e impactos de la sostenibilidad" con el objetivo de entablar temas como: el futuro del trabajo, la innovación en los diferentes ámbitos, la banca responsable, sustentabilidad en la cadena de valor, nuevos modelos de negocios y la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Apoyamos los prestigiosos premios ADEC

Los Premios ADEC, con 25 años de trayectoria son el reconocimiento más importante a nivel país del ámbito empresarial, que apoyamos anualmente desde el 2011 como patrocinadores.

Buscan reconocer el trabajo y la excelencia del sector empresarial, difundiendo públicamente buenas prácticas de empresas y empresarios, contando historias de sus esfuerzos, con el objetivo de ser modelos a seguir de negocios que integran valores como la 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.

En el 2019, entregamos el galardón a las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial.

Seminario Regional RSE

El seminario incluyó interesantes conferencias que hablaron de los nuevos modelos de negocios responsables: el desarrollo de los colaboradores, como un factor clave para la empresa y el desarrollo sostenible, el abordaje de la erradicación de la violencia desde las empresas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este evento, expusimos nuestra experiencia sobre el programa integral para promover la erradicación de la violencia.

Además contó con talleres y paneles, un amplio espacio para capacitación dirigida al ámbito empresarial que tuvo el acompañamiento de empresarios asociados a la ADEC y a interesados en general.

Alianzas con organizaciones de la sociedad civil locales para contribuir al desarrollo social y la preservación ambiental



Educación



Derechos de adolescentes y niños



Mitigación de la pobreza



Medio ambiente



Inclusión y discapacidad



Liderazgo y emprendedurismo



Educación financiera



Premios y Reconocimientos



Somos Empresa Amiga de la niñez

Por octavo año consecutivo recibimos esta distinción otorgada por la organización Global Infancia que distingue a las empresas por el cumplimiento de una serie de indicadores orientados a aumentar el impacto positivo en la niñez y la adolescencia, ya sea a través de servicios dirigidos a su público interno (colaboradores) como externo (comunidades, proveedores).



Empleador del Año

Por tercer año consecutivo, el Diario 5 Días nos distinguió como el "Mejor Empleador del Año", en reconocimiento a nuestro "genuino compromiso con la fuerza laboral paraguaya a través de la generación de fuentes de trabajo en todo el territorio nacional". El medio de comunicación destacó la inversión que realizamos en nuestros colaboradores para dotarles de nuevas capacidades y habilidades, lo cual refleja nuestro compromiso con la empleabilidad de los talentos.



Gran Premio Ranking de Marcas

Obtuvimos el primer puesto en la categoría Bancos en el "Gran Premio Ranking de Marcas 2019". La quinta edición del reconocimiento, organizado por la Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP), entregó galardones a las empresas consolidadas en la mente del consumidor y en el mercado local, por su uso y preferencia. Para este ranking se realizaron 1.800 encuestas en Asunción y en las principales ciudades del interior del país, sobre 49 categorías tales como bancos, financieras, seguros, cooperativas, automóviles, supermercados, entre otros.



Destacados en deportes

En 2019 nuestros colaboradores se destacaron en el ámbito deportivo, consagrándose campeones del Torneo Interbancario Apertura 2019, en las categorías Ejecutivo y Primera.

El encuentro fue organizado por la Federación de Empleados Bancarios (FETRABAN). En el Torneo Clausura, los equipos Femenino, Ejecutivo y Primera también resultaron ganadores.

A nivel internacional también obtuvimos un importante triunfo, a través de nuestro equipo de fútbol femenino, resultando campeonas del Torneo Libertadores de América Bancaria, disputado en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.



Promotores del cambio con Dequení

La Fundación Dequení nos reconoció como "Promotores del cambio", por nuestra trayectoria y aporte a la transformación de la educación en el país, a través de los programas en los que trabajamos conjuntamente desde hace más de 20 años.



Buenas Prácticas anticorrupción de la SENAC

Fuimos distinguidos por la Secretaría Nacional Anticorrupción (SENAC) en la primera edición del concurso "Buenas prácticas en transparencia e integridad". Recibimos una mención de honor, además de dos reconocimientos por nuestra Memoria de Sostenibilidad y el programa de Protección al Cliente.



Sello Dorado a la Excelencia al Código de Ética

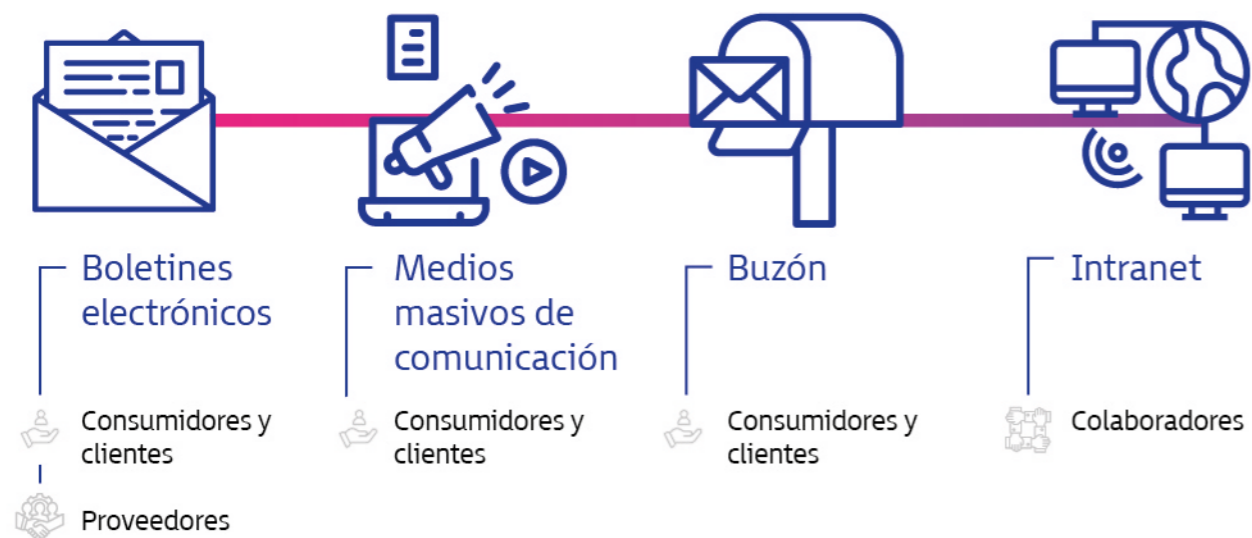
Nuestro Código de Ética fue premiado por segunda vez consecutiva con este sello de calidad, reconocimiento otorgado por el Pacto Ético y Cumplimiento y la Cámara de Comercio Paraguayo Americana. El mismo fue resultado de una auditoría al documento y procesos éticos del banco.

Canales de comunicación

Canales de información general



Canales de información y comunicación selectivos



Canales de participación



Cientes

Desempeño Económico



La satisfacción de nuestros clientes constituye el principal pilar de la sostenibilidad de nuestro negocio; y por tanto, los ponemos en el centro de nuestra estrategia comercial, buscando la satisfacción de sus necesidades a través de la continua transformación digital, garantizando el acceso a nuestros servicios, con políticas de responsabilidad sobre nuestros productos, brindándoles las herramientas para administrar de forma efectiva sus finanzas e implementando un sistema de comunicación participativo y constante.



2019 HITOS

795.594
clientes

41%
de crecimiento
en transacciones
digitales

78%
participación de la
Banca Emprendedor
en la cartera

35%
de crecimiento de
transacciones en
CNBs



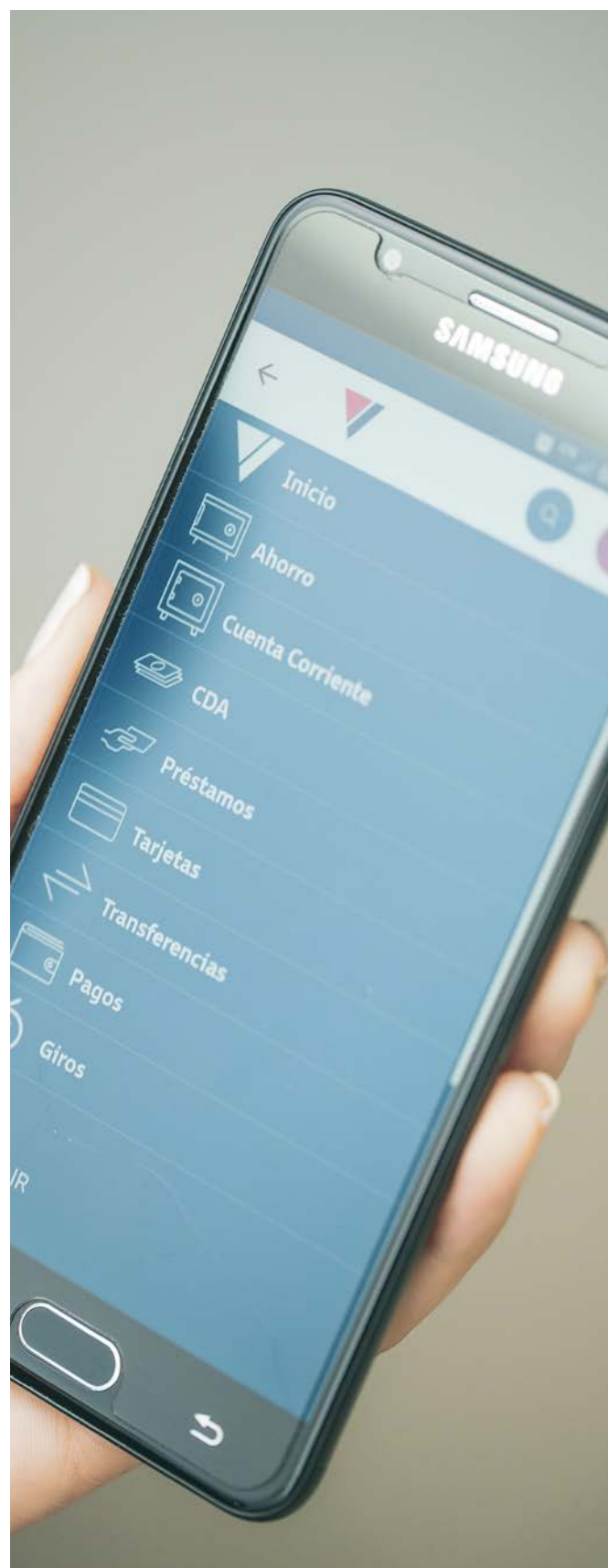
En 2019 iniciamos un proceso que busca reenforzar nuestra manera de hacer negocios. Este cambio hace que los métodos de gestión comercial se centren en los clientes, sus necesidades según el perfil y segmentación; reemplazando el enfoque de productos y servicios. Con esta decisión buscamos brindar una oferta de mayor valor para nuestros clientes, atendidos con estrategias diferenciadas, a través de la creación y redefinición de nuestros productos y servicios, según sus necesidades y expectativas. Este cambio se implementará durante el transcurso del 2020.

Ofrecemos a nuestros clientes más de 60 productos y al menos 30 tipos de servicios. La lista completa se puede encontrar escaneando el siguiente código QR con el teléfono celular:



Escaneá este código QR o
ingresá a la web en:
<http://www.visionbanco.com/>

Un banco digital



La transformación digital nos permite cumplir con nuestra misión de estar más cerca de nuestros clientes contribuyendo a la autogestión y el acceso a servicios disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana desde cualquier plataforma digital.

También cuidamos su seguridad por eso incluimos la autenticación transaccional con Pin Digital y Token Facial que consiste en la validación biométrica del cliente con la aprobación transaccional más segura, más rápida y más fácil.

Trabajamos para lograr la adhesión y adopción digital optimizando tiempo y costos de los usuarios con servicios por autogestión como:

- Operaciones sin Tarjeta de Débito
- Control de Tarjeta de Crédito y Débito
- Acceso a Visión Móvil
- Activación de Biometría
- Predeterminar teléfono nuevo para Biometría
- Canje de Puntos
- Depósitos de Cheques vía App
- Bloqueo y regrabación de Tarjetas
- Solicitud de Chequeras
- Ahorro Programado en línea
- Cuenta Básica en línea
- Crédito Rotativo en línea

En nuestras plataformas se pueden realizar más de 500 pagos de servicios (públicos/privados) incluyendo el pago electrónico de impuestos a la Secretaría de Tributación (SET); también servicios como:

- Transferencias internas entre monedas nacionales y extranjeras
- Transferencias a otros bancos (SIPAP)
- Giros
- Pago de Salarios / Proveedores
- Pago de Préstamos y Tarjetas (titular y de tercero)
- Pago de refuerzo para Ahorro Programado
- Débito Automático de Planes.
- Consultas de extractos de Cuentas y Tarjetas de Crédito en línea
- Comprobantes y facturas disponibles para descargar.

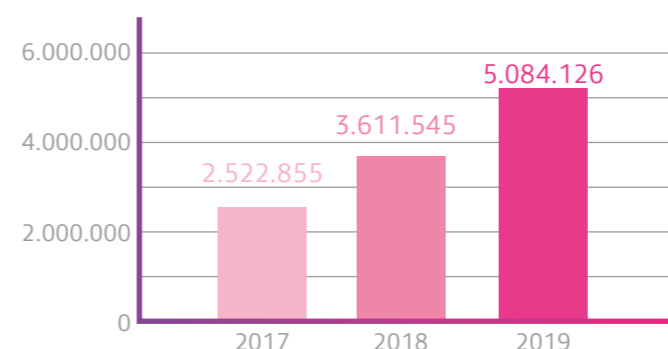
Nuestras plataformas

El uso habitual de nuestras plataformas digitales por parte de casi 74.000 clientes demuestra que la estrategia de fortalecimiento de estos canales va por buen camino.

En el 2019 tuvimos un crecimiento del 41% en el uso de nuestros servicios digitales (Web y App), a través de los cuales se realizaron más de 5 millones de transacciones. Alcanzamos 240.736 usuarios activos, experimentando un incremento del 21% en cantidad de usuarios, alcanzando 71.854 en total.

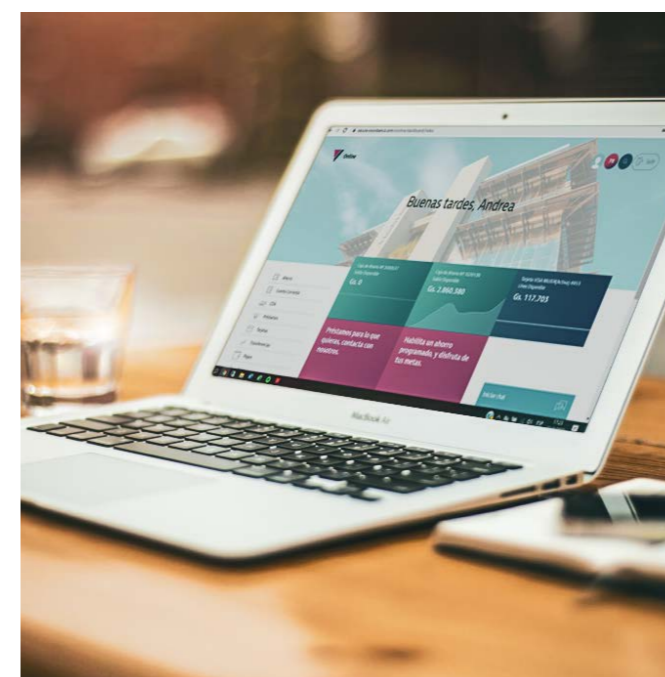


Cantidad de transacciones

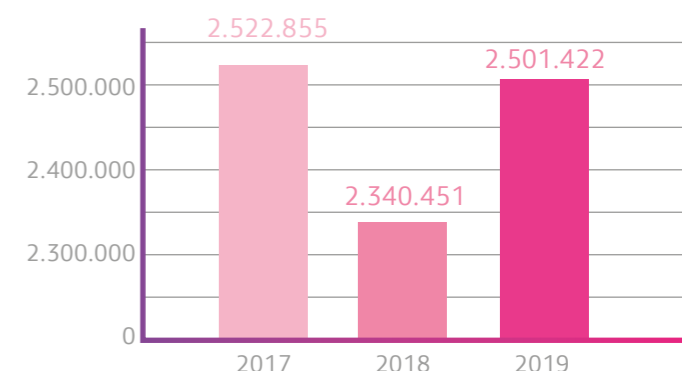


Visión Online

Durante este periodo registramos un total de 2,5 millones de transacciones, creciendo 7% más que el 2018.



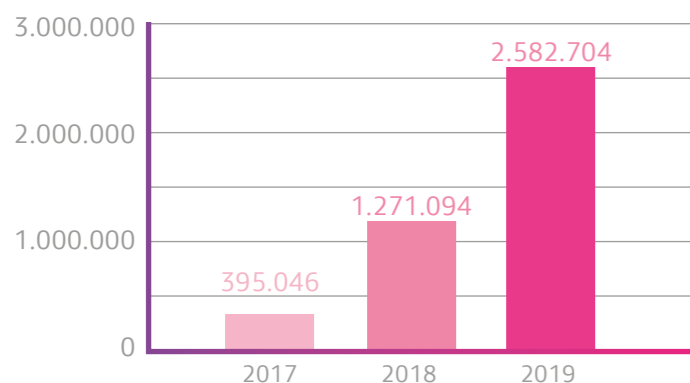
Transacciones en la Web



Visión Móvil

En 2019 registramos un crecimiento del 103% de transacciones con relación al año anterior.

Transacciones en la App



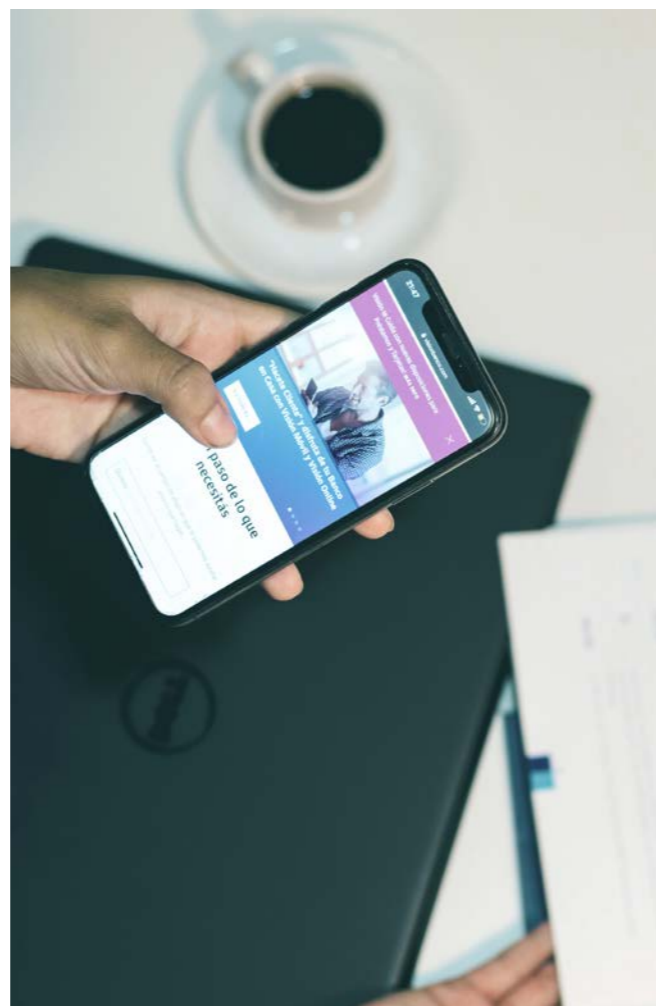
26.057
nuevos usuarios de Visión Móvil



+ 2,5
millones de transacciones



103%
de crecimiento en transacciones



Nuevos servicios



Débito Automático (DAS) con más opciones autogestionables

El servicio está enfocado a la administración y autogestión de las empresas con cantidades elevadas de clientes y/o usuarios a quienes prestan servicios.



Depósito de cheques vía App

Permite que nuestros clientes con cuenta corriente realicen depósitos desde donde estén.



App Visión Pay

Es una billetera digital que permite a nuestros clientes catastrar en el teléfono todas las tarjetas de crédito, débito y prepaga que tenga con nosotros.

A través de esta plataforma podrá realizar compras en cualquier POS, sin la necesidad de contar con su tarjeta física.

Accesibilidad e inclusión financiera

Impulsamos que cada vez más personas puedan tener acceso a productos y servicios financieros, brindando facilidades a las poblaciones de menores ingresos y más vulnerables a través de una amplia gama de productos diseñados a medida de sus necesidades. También buscamos acortar distancias geográficas a través de nuestros Corresponsales No Bancarios (CNB).

Canales Alternativos

Además de Centros y Puestos de Atención, creamos una red de los canales alternativos que facilitan a nuestros clientes el acceso de servicios bancarios, en más de 100 ciudades en todo el país. La implementación de esos canales forma parte de nuestra estrategia de accesibilidad.

Corresponsales No Bancarios

Estamos en más de 123 localidades con nuestros corresponsales propios donde no tenemos presencia de Centros de Atención, como parte de nuestro compromiso con la inclusión.

Estos puntos de atención ofrecen una solución integral, garantizando el acceso a servicios financieros formales a una población tradicionalmente desatendida.

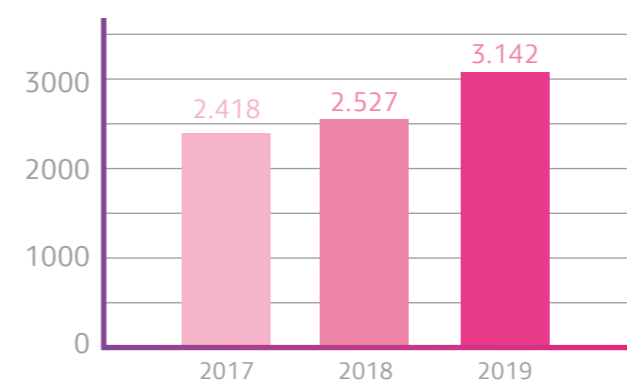
Mantenemos la red más grande del país, con 3.142 CNB, distribuidos en los 17 departamentos, un 24% de bocas más que el año anterior. En 2019 registramos más de 1,5 millones de transacciones, un 35% más que el año anterior.



En ellos se pueden realizar las siguientes transacciones: depósitos en caja de ahorro y cuenta corriente; pago de préstamos, tarjetas y más de 100 servicios públicos y privados, giros (envío y pago), envío de remesas e incluso financiación.

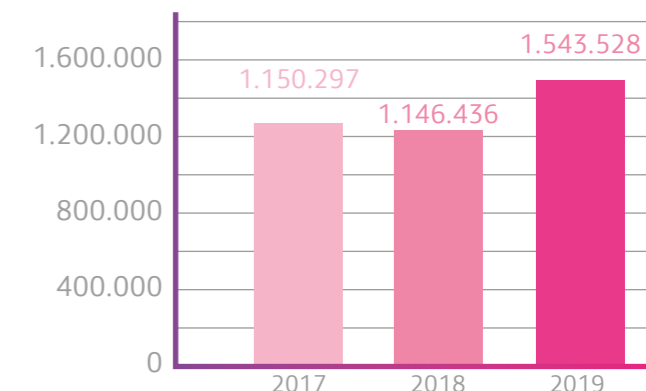
El volumen de operaciones realizadas creció en un 25%, llegando a G. 1.489 billones en 2019.

Corresponsales No Bancarios



24% crecimiento en CNB.

Cantidad de transacciones



35% de crecimiento en transacciones.

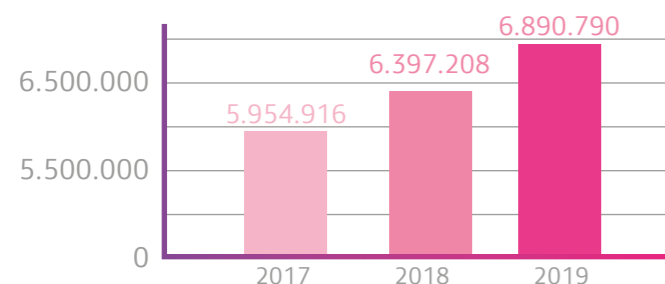
Canales automatizados

Nuestras Terminales de Autoservicio (Tauser) se encuentran ubicadas en distintos puntos estratégicos del país, al igual que nuestros Cajeros Automáticos (ATM).

124
Cajeros Automáticos

Además de extracciones disponibles en todo momento, nuestros cajeros permiten realizar consultas, compras de entradas a eventos, transferencias, entre otros.

Cantidad de transacciones



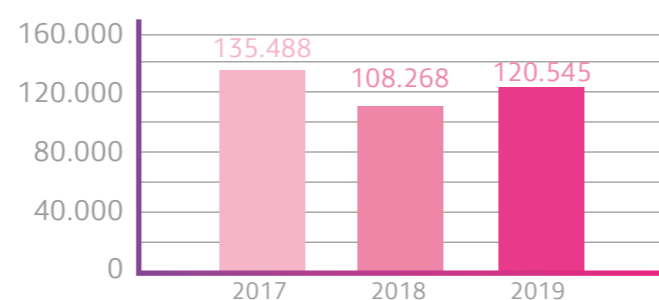
Registramos un crecimiento del 8% en transacciones.

46
Terminales de Autoservicio

Permiten realizar consultas, depósitos, pagos de préstamos y tarjetas las 24 horas.

En 2019, registramos un incremento del 11% de transacciones con relación al año anterior.

Cantidad de transacciones



También se pueden realizar solicitudes de chequeras, tarjetas de crédito y bloqueos.



Accesibilidad para el cobro de servicios públicos y privados

Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de pagar servicios públicos y privados a través de todos nuestros puntos de Atención al Cliente, plataformas digitales y Corresponsales No Bancarios.

Entre los servicios públicos pueden abonarse pago de impuestos tributarios y aduaneros, tasas judiciales, liquidaciones del Ministerio de Industria y Comercio, liquidaciones del Registro del Automotor, pago del aporte obrero patronal al Instituto de Previsión Social (IPS) y servicios públicos de luz (Ande), teléfono (Copaco) y agua (Essap).

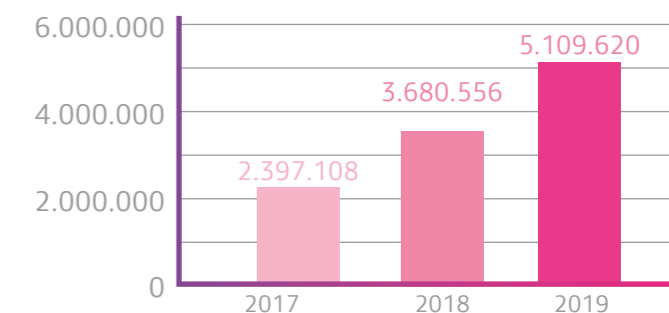
Además contamos con más de 600 servicios privados de los siguientes ámbitos: telefonía, salud, seguros, educación, entidades financieras, cooperativas y comercios, entre otros.

En 2019, registramos 5,1 millones de transacciones a través de estos puntos, lo que representa un crecimiento del 39% en comparación con el año anterior.

5,1 millones de transacciones en 2019



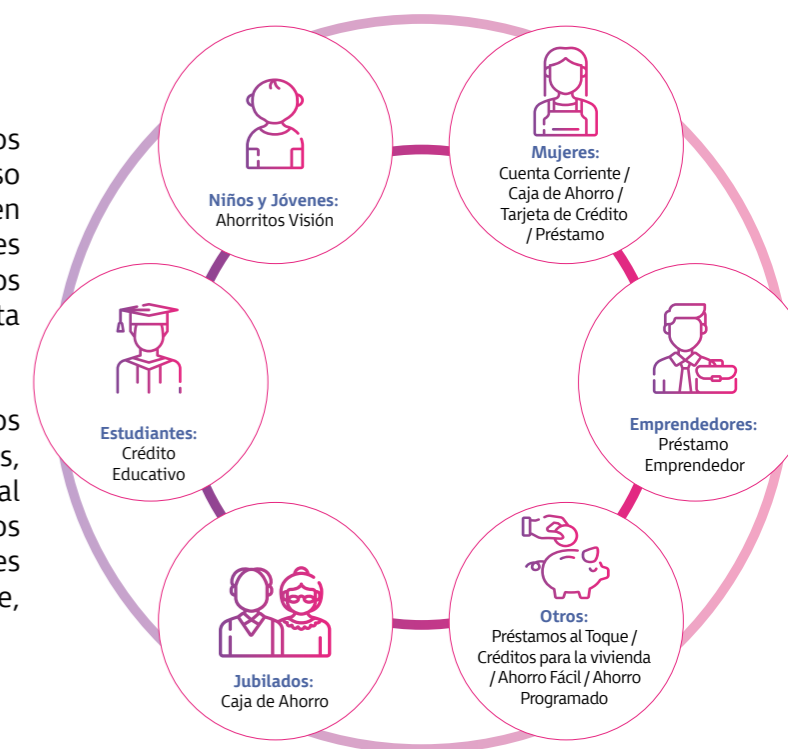
Cantidad de transacciones



Productos accesibles e inclusivos

Buscamos generar soluciones financieras para todos los actores de la economía de nuestro país. Por eso nos concentramos en crear productos que faciliten el acceso financiero e impulsen a nuestros clientes y potenciales clientes en sus emprendimientos personales y profesionales, mejorando de esta manera su calidad de vida.

Contamos con productos pensados para distintos tipos de público, como: niños y jóvenes, estudiantes, emprendedores, jubilados y una línea especial de productos para la mujer. Además, brindamos opciones financieras para satisfacer necesidades como: Créditos para la vivienda, Préstamo al Toque, Ahorro Fácil y Ahorro Programado.





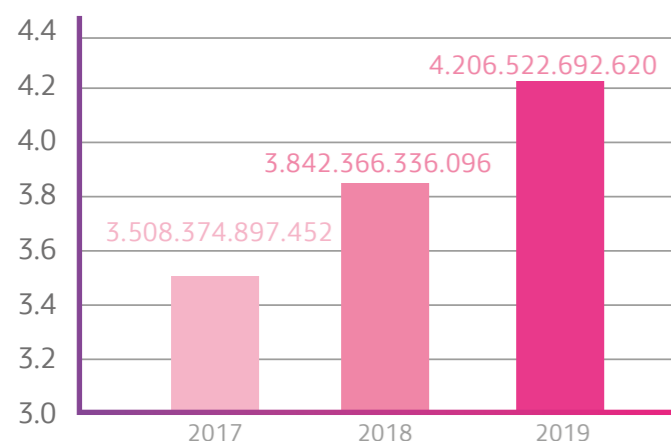
Facilidades para el Emprendedor

Acompañamos a los emprendedores en el camino a realizar sus proyectos, al cierre del 2019 su participación en el saldo de la cartera activa fue del 78%.

Cerramos el 2019 con un saldo de la cartera de crédito de G. 4,2 billones en esta cartera, un 9,4% más que el año anterior.

Los créditos de la Banca Emprendedor están dirigidos principalmente a capital operativo e inversiones, su monto promedio es de G. 35 millones para préstamos en el segmento micro emprendedor.

Saldo de cartera (en billones de guaraníes)



Cartera de crédito Emprendedor

	2017	2018	2019	Variación 2018/2019
Saldo cartera emprendedora Mipymes	3.508.374.897.452	3.842.366.336.096	4.206.522.692.620	9,4%
Porcentaje de participación de cartera microemprendedora	85%	76,34%	77,64%	1,3%
Saldo cartera microemprendedora promedio por cliente	26.500.000	29.004.199	35.722.253	23,1%



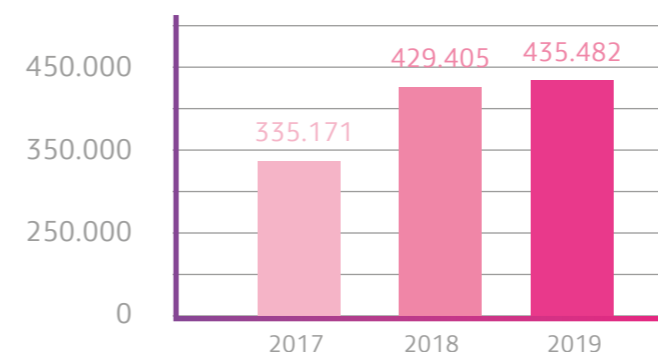
Préstamo al Toque

Promovemos el acceso al crédito formal facilitando este servicio a la población de bajos ingresos que mayor dificultad tiene para acceder al mismo.

En el 2019 desembolsamos G. 435.482 millones en Préstamos al Toque. Esta modalidad está dirigida a personas asalariadas o independientes, con requisitos mínimos y condiciones financieras accesibles.

Con este tipo de financiamiento, el cliente accede a un préstamo oportuno y fácil que le permite reducir su vulnerabilidad a préstamos informales. Adicionalmente, brindamos un seguro para accidentes personales, lo que le permite afrontar eventos inesperados.

Desembolsos



Cantidad de desembolsos

	2017	2018	2019	Variación
Altas. Desembolso neto	335.171	429.405	435.482	1,4%

G. 435.482 millones desembolsados en Préstamos al Toque

Facilidades para Educación



En 2019 destinamos más de G. 1.953 millones a créditos para estudiantes, a través de nuestro producto Crédito Educativo, beneficiando a 233 clientes desde sus inicios.

Está dirigido a estudiantes de carreras técnicas o de grado, a quienes facilitamos la financiación de sus estudios, ya que solo deben abonar los intereses mientras cursen la carrera, y al terminarla empiezan a pagar el capital prestado. De esta forma contribuimos con la educación de los jóvenes y con la mejora de su calidad de vida y la de sus familias.

Contamos con más de 30 alianzas con instituciones educativas, públicas y privadas, de todo el país.

233 alumnos beneficiados hasta el 2019

G. 1.953 millones desembolsados

Facilidades para 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.

Juntos por tu hogar

Este crédito está dirigido a familias con ingresos de hasta cinco salarios mínimos y a personas con familiares en relación de dependencia. Desarrollamos este producto en alianza con la organización Hábitat para la Humanidad; y a través del mismo financiamos el 100% del valor de la vivienda.

Facilidades para el Ahorro

Buscamos incentivar el ahorro con propuestas financieras adaptadas a distintas necesidades. Lo hacemos a través de los siguientes productos: Ahorro Programado, Ahorruto Visión, Ahorro Fácil, Cuenta de Ahorro para el cobro de los jubilados y Ahorro Mujer.

Ahorro Programado

Queremos acompañar los sueños y proyectos a futuro de nuestros clientes, planificando sus finanzas de acuerdo a metas establecidas. El cliente puede fijar un monto mínimo de G. 50.000 con plazos de 10 a 60 meses con tasas de interés preferencial. Con este producto tratamos de fomentar la cultura del ahorro para poder cumplir sus objetivos a mediano y largo plazo.

En total habilitamos 2.279 cuentas de Ahorro Programado en 2019, creciendo un 71% con relación al año anterior. El monto captado también registró un importante incremento del 87% y llegando a un saldo de cartera de G. 7.916 millones, es decir, un 31% más que el año anterior.



Permite acceder a un monto de hasta G. 100 millones, a sola firma. Se otorga sin garantía hipotecaria, en co-deudoría y con una financiación de hasta siete años. Las familias reciben su vivienda construida, entre uno a tres meses después de la aprobación del crédito.

En total, 41 familias fueron beneficiadas con este producto en 2019, alcanzando un monto de G. 2.365 millones.

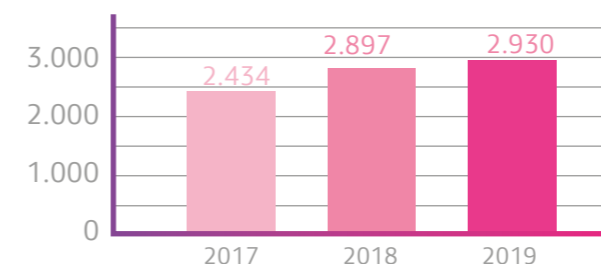


Evolutivo de cuentas y saldo del producto

	2018	2019	Variación
Cantidad de clientes/ cuentas	1331	2279	71%
Monto captado en el año	G. 999.601.069	G. 1.876.097.772	87%
Saldo al cierre	G. 6.040.677.580	G. 7.916.775.352	31%



Cantidad de clientes



Ahorro Fácil, Cuenta básica

Va dirigido a amas de casa, estudiantes, asalariados, microempresarios, profesionales independientes, así como a aquellas personas que no tienen ingreso fijo o no están en relación de dependencia.

Este producto es de fácil acceso, ya que requiere solo la presentación de la cédula de identidad. No necesita un monto mínimo para depósito inicial ni mantener un saldo mínimo. Se otorga una tarjeta de débito sin costo de emisión.

En total, al cierre del 2019 registramos un total de 434.746 clientes en Ahorro Fácil.



Ahorruto Visión

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

Este 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 2019, un total de 33 niños y jóvenes accedieron a este producto, sumando un total de 2.930 cuentas desde sus inicios.

Cerramos el año con un saldo promedio de G. 3.991 millones, lo que hace una diferencia interanual de 3,8% con respecto al 2018.





Ahorro para Jubilados

Habilitamos cuentas de ahorro dirigidas a jubilados y pensionados del Instituto de Previsión Social, en las cuales se les acreditan sus haberes. Con este sistema logramos mayor agilidad y comodidad para nuestros clientes, ya que pueden cobrar en cualquiera de los cajeros automáticos habilitados en el país por la red Infonet, bajo condiciones económicas especiales y diferenciadas de las de una cuenta de ahorro convencional.

En 2019 registramos un total de 60.193 cuentas, lo que indica un crecimiento del 20% con respecto al 2018.



Facilidades para la Mujer

Buscando facilitar la inclusión financiera de las mujeres, diseñamos la línea de productos "Visión Mujer", que ofrece soluciones a medida, tanto a nivel personal como profesional. Esta propuesta financiera incluye una gama de productos y servicios pensados para la mujer moderna, como préstamos, tarjetas, cuenta de ahorro y cuenta corriente.

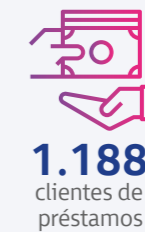
El abanico de productos y servicios de esta línea tiene condiciones, tasas y plazo de financiamiento diferenciados de acuerdo al perfil del cliente. En lo que respecta a las tasas, las beneficia con dos puntos menos que los otros productos de préstamos del portafolio. Y en caja de ahorro y cuenta corriente, los depósitos iniciales son mínimos y sin necesidad de mantener un saldo determinado.

Además de sus características preferenciales, este producto cuenta con un beneficio exclusivo de asistencia al hogar, que incluye: plomería, electricidad, cerrajería y ambulancia.

En cuanto a la tarjeta de crédito otorga asistencia al viajero sin considerar línea de crédito mínima, asistencia vehicular 24h. y promociones exclusivas en tiendas y peluquerías.

En 2019, 302 nuevas clientes accedieron a la caja de ahorro, ascendiendo el saldo de esta cartera a G. 27.084 millones y un saldo en el producto de cuenta corriente de G. 45.240 millones.

Este crecimiento anual es gracias a los requisitos accesibles para obtener cajas de ahorro y cuentas corrientes.



Responsabilidad sobre productos

La responsabilidad sobre nuestros productos y servicios es uno de los ejes fundamentales de nuestra gestión de negocios. Esta responsabilidad la asumimos a través de una estrategia integral orientada a cuidar a nuestros clientes de los potenciales impactos de los productos y servicios financieros y honrar la confianza que depositan en nosotros.

Nuestro compromiso se concreta a través de programas de Educación Financiera; de un sistema de Protección al Cliente, que incluye a un área exclusiva dedicada a la Defensoría del Cliente Financiero, así como la implementación de prácticas de calidad en la atención al cliente.

Estas iniciativas pretenden asegurar la disponibilidad de información sobre el uso adecuado de los productos y servicios financieros que ofrecemos, fortalecer conocimientos y habilidades en la gestión financiera y, cumplir los principios de atención al cliente.

Brindamos acceso a servicios financieros y ayudamos a que los clientes entiendan que su uso adecuado es esencial para construir una sociedad mejor y más inclusiva. El Banco Mundial identificó la inclusión financiera como un propiciador de muchos de los ODS de la ONU. Con las herramientas y la capacitación adecuadas, los clientes pueden desarrollar las habilidades y la confianza necesarias para administrar su futuro financiero.



5.141

personas capacitadas en Educación Financiera



48

casos atendidos por Defensoría del Cliente



46%

de casos resueltos a favor del cliente



99%

de reclamos resueltos

Protección de instrumentos financieros

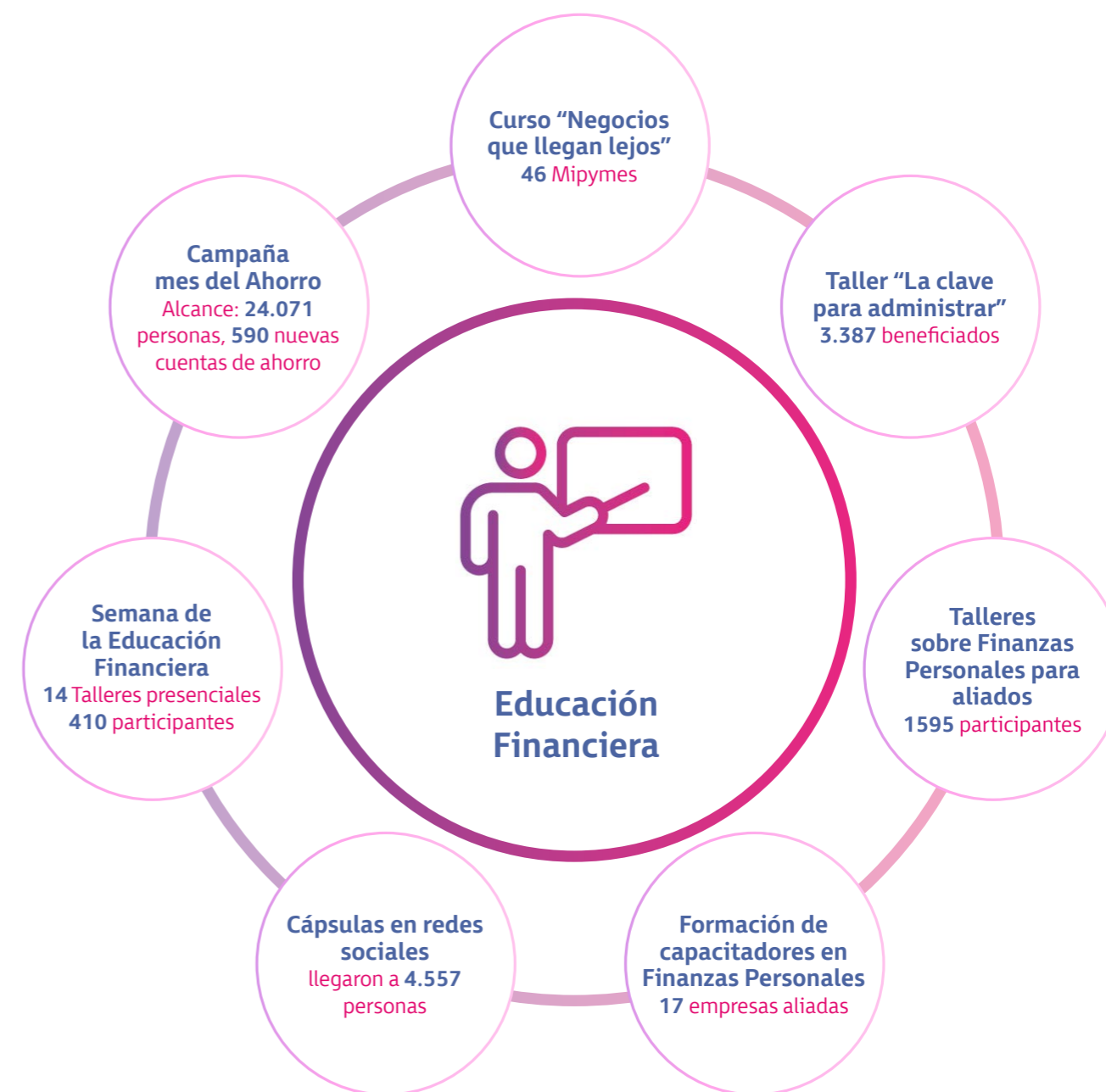
Consideramos que el fortalecimiento de las capacidades y el desempeño económico de los clientes es un aspecto clave en el marco de nuestra estrategia de finanzas responsables, y es también la base para la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Es así que desde hace varios años implementamos un programa de Educación Financiera, que abarca cursos y talleres dirigidos a nuestros clientes, en su carácter de emprendedores de micro, pequeñas o medianas empresas; así como a empresas aliadas, colaboradores y público en general.

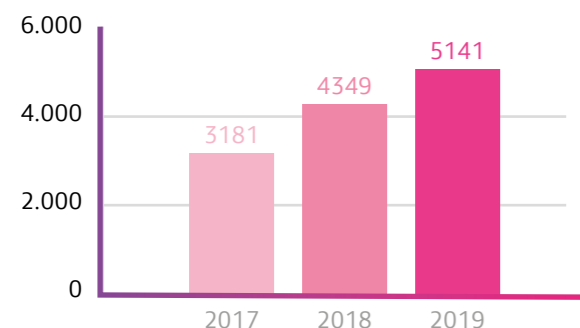
Educación Financiera

En 2019, alcanzamos a más de 5.000 personas con nuestro programa de Educación Financiera, totalizando 1.220 horas de capacitación,

792 horas más que el año anterior. Estas fueron las acciones en las que trabajamos:



Personas capacitadas



Herramientas para Mipymes

Con el curso “Negocios que llegan lejos”, contribuimos al desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), enseñándoles a utilizar herramientas y estrategias con las que pueden lograr una mejor gestión empresarial.

En 2019, realizamos capacitaciones dirigidas a nuestros clientes propietarios, directores, gerentes y/o administradores de emprendimientos del este del país; logrando alcanzar unas 46 empresas.

Los contenidos se desarrollaron durante seis horas de capacitación, e incluyeron módulos de Administración, Marketing y Ventas.



Capacitación en Finanzas Personales

Administración del dinero

Objetivo

Otorgar conocimientos sobre buenas prácticas para el uso de las herramientas financieras, a fin de contribuir a la acertada toma de decisiones financieras.

Temas desarrollados

- Metas financieras
- Presupuesto
- Ahorro
- Buenas prácticas en uso de servicios y productos financieros



3.387
personas capacitadas

1.752
beneficiarios externos

1.635
colaboradores

Localidades de cursos presenciales

Asunción, San Lorenzo, Fernando de la Mora, Arroyos y Esteros, Villa Hayes, Itauguá, Villeta, Ñemby, Luque, Ypané, Campo 9, Ciudad del Este, Cnel. Oviedo, Bella Vista, Itapúa

Cursos virtuales con alcance en todo el país

Formación de Capacitadores en Finanzas Personales

El programa de Formación de Capacitadores en Finanzas Personales es un emprendimiento desarrollado en base a nuestra propia metodología en Finanzas Personales en el marco del Programa de Educación Financiera Visión Educa, diseñado especialmente en base a la necesidad de las empresas que forman parte de la Red de Empresas del Semáforo de la Pobreza de la Fundación Paraguaya y ADEC.

Los objetivos del programa fueron:

- Capacitar a representantes de las empresas en un Taller de Finanzas Personales para que los mismos puedan replicarlo en sus respectivas empresas.
- Instalar capacidades en las empresas para que puedan abordar estos temas con sus colaboradores.
- Conocer los beneficios y acciones para tener una buena salud financiera.



Formamos 35 personas de 17 empresas aliadas, que recibieron la metodología y los conocimientos necesarios para replicar los talleres en sus empresas. Llegamos a 417 personas en más de 20 talleres realizados.

Semana de la Educación Financiera

Durante la Semana de la Educación Financiera, del 3 al 9 de marzo, desarrollamos una campaña para concienciar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de los buenos hábitos financieros para alcanzar su bienestar económico.

A través de esta iniciativa les proporcionamos consejos para mejorar sus conocimientos y habilidades en el manejo de sus finanzas personales y en el uso de productos y servicios financieros, apoyando así la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

Actividades desarrolladas:

- **Activaciones en Centros de Atención al Cliente**, donde se invitó a los presentes a realizar una encuesta sobre salud financiera y se les entregó un material de lectura llamado “Más vale saber”, donde se brindan consejos para mejorar el manejo de las finanzas personales.
- **Esfuerzos conjuntos con las empresas** que forman parte de la Red de Empresas del Semáforo de la Pobreza, para brindar información sobre salud financiera a sus colaboradores y grupos de interés, a través de un calendario y un contenido unificado, alcanzando a 25.071 personas a través de esta campaña.



- **Difusión de consejos** sobre buena salud financiera, así como de un cuestionario de medición. Los medios utilizados fueron zócalos en televisión, durante los partidos locales transmitidos por el canal Tigo Sport y menciones durante el programa televisivo “Futboleros”.
- **14 talleres presenciales** de finanzas personales, en los que participaron 410 personas de empresas aliadas y de instituciones.

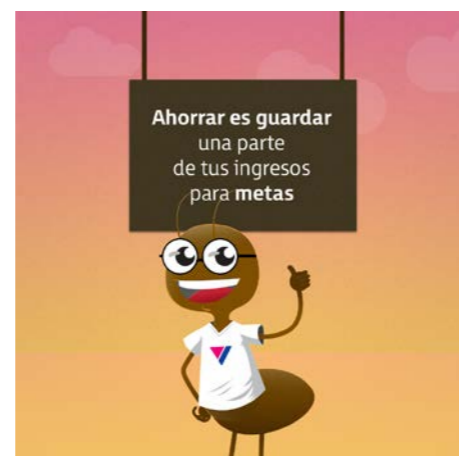
Campaña por el Mes del Ahorro



Promovimos conciencias sobre el ahorro con todos nuestros grupos de interés

Nuestro impacto

- **Campaña "Las 3G: Ganar, Guardar, Gastar"**
- **Estimulamos la adhesión al ahorro** en más de mil clientes y colaboradores
- **Tasas promocionales** y premios estímulos para los productos **Ahorro programado**, **Ahorrito Visión** y **Cuenta de Ahorro a Plazo (CDA)**



Capacitamos sobre buenas prácticas del ahorro

Nuestro impacto



Para potenciar esta iniciativa, invitamos a nuestros aliados de la Red de Empresas del Semáforo de la Pobreza a compartir la campaña con sus colaboradores y seguidores, con lo cual logramos un mayor alcance.

Programa de Protección al Cliente

Con el propósito de salvaguardar los intereses y derechos de nuestros clientes, contamos con un Programa Integral de Protección al Cliente, que incluye canales de consultas y mecanismos de atención de sugerencias y reclamos, los cuales nos ayudan a mejorar nuestra gestión. A esto se suma una instancia gerencial de Defensoría del Cliente Financiero, que ponemos a disposición de los usuarios de nuestros productos y servicios.

Además, cada año rendimos cuentas sobre cómo gestionamos los reclamos y denuncias recibidos a través de los distintos canales habilitados para proteger los derechos de los clientes.

Nuestra política institucional y el compromiso asumido con los clientes son públicos y se encuentran disponibles en nuestra página web www.visionbanco.com.



Información transparente

Acorde con nuestra política de transparencia, proporcionamos a los clientes información suficiente y clara sobre todos nuestros productos y servicios financieros. Para eso elaboramos y les brindamos materiales explicativos sobre cada uno de ellos.

Defensoría del Cliente Financiero

Para resolver los casos más complejos contamos con una instancia gerencial de Defensoría del Cliente Financiero. A ella pueden recurrir nuestros clientes cuando consideran que sus derechos están siendo afectados o no le satisfacen las respuestas obtenidas a través de los canales habituales de reclamo.

Estas herramientas informativas están diseñadas con un enfoque didáctico y en ellas se especifican los derechos, obligaciones y riesgos, con el objetivo de que las personas puedan tomar decisiones adecuadas.

La Defensoría se ocupa de analizar todos los antecedentes y, en base a ello toma una decisión y emite una resolución, dentro del marco del respeto a los derechos del consumidor. Si el cliente tampoco queda satisfecho con esta determinación, puede recurrir al Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (CAMP), una instancia especializada y neutral.

De 48 denuncias:



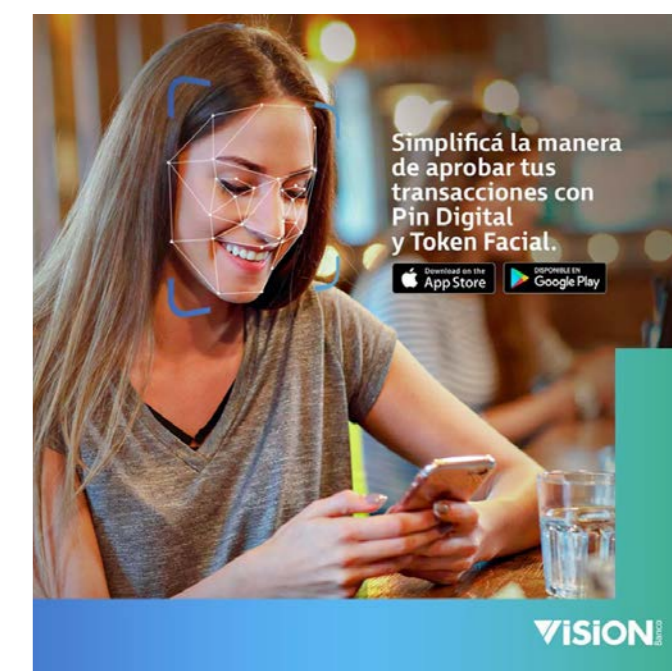
Productos	Total de casos	Casos con costo	Costo total (en millones de guaraníes)
Préstamos	27	3	52.807.727
Tarjeta de crédito	11	3	9.984.669
Cuenta corriente	5	1	130.000
Caja de ahorro	4	0	0
CDA	1	1	100.000
Total	48	8	55.318.801

Protección de datos

La creciente cantidad de amenazas y la aparición continua de vulnerabilidades llevan a que adoptemos nuevos y mejores esquemas de seguridad de la información. El desarrollo de estas actividades requiere no solo el uso de tecnologías sino también la incorporación de distintos modelos de gestión que se adecuen a un entorno continuamente cambiante.

Bajo este contexto adoptamos un esquema de trabajo de seguridad por capas como estrategia de protección de los activos de la información, que se implementa a través de distintos mecanismos de protección y control.

Buscamos proteger la información de nuestros clientes a través de nuevos mecanismos de autenticación de transacciones online como Token y Biometría, el aseguramiento de sus dispositivos móviles y la simplificación de los procesos vinculados a gestión de fraudes.



Comunicación

Calidad de atención

Reconocemos a nuestros clientes como la esencia más importante de nuestro negocio, valorando el interés en nuestros productos y servicios, colocándolo en el centro de nuestro negocio.

Potenciamos nuestros canales digitales a fin de cuidar su tiempo y facilitar que desde cualquier punto donde se encuentre, pueda autogestionarse de forma ágil y simple.

Nos enfocamos siempre en que la atención recibida, a través de cualquiera de nuestros canales, sea única y memorable. Con este objetivo, realizamos un monitoreo permanente de la calidad de la atención

con el fin de brindar y asegurar que la experiencia del cliente sea amena, rápida, cercana y resolutive.

Contamos con herramientas como: el Centro de Gestión de Incidentes y Solicitudes que denominamos IH Center, Buzón de Sugerencias, Encuestas, Sistema de Administración de Atención, entre otros.

Nos mueve una búsqueda permanente de mejoramiento en la atención combinando la innovación tecnológica, con un equipo humano capacitado y comprometido.

Calidad de Atención



Atención telefónica

La atención telefónica o Centro de Contacto es uno de los principales canales de asesoramiento personalizado al que acuden los clientes. Con el objetivo de evaluar permanentemente su funcionamiento y mejorar la calidad y agilidad de la atención, implementamos un sistema de monitoreo del tiempo de espera y respuesta, que nos permite conocer nuestro desempeño.

La velocidad de atención, es decir, el tiempo que transcurre entre el inicio de la llamada hasta el momento en que es atendida, es uno de los principales indicadores de calidad en esta área. Nuestro objetivo de velocidad es de 15 segundos, tiempo que logramos reducir a 13 segundos en 2019, superando una vez más nuestra meta.



Velocidad de Atención

META → 15 segundos
RESULTADO → 13 segundos
LOGRO → 2 segundos de mejora



Llamadas que desistieron antes de ser atendidas

META → hasta 3% de abandono
RESULTADO → 4,02% de abandono
DESVÍO → 1,02%

Centro de Gestión de incidentes y solicitudes IH Center

Nuestro sistema de Gestión de incidentes y solicitudes, denominado IH Center, nos permite administrar, dar seguimiento y medir constantemente nuestra eficiencia en la gestión de solicitudes y reclamos.

Un 92% de los casos resueltos fueron solicitudes y solo un 8% fueron reclamos.

IH Center	2018	2019
Total de incidentes registrados	195.792	233.029
Incidentes resueltos	192.309	229.793
- Solicitudes	177.175	211.702
- Reclamos	15.134	18.091
Incidentes en proceso de atención	3.483	3.236
- Solicitudes	2.595	2.387
- Reclamos	888	849

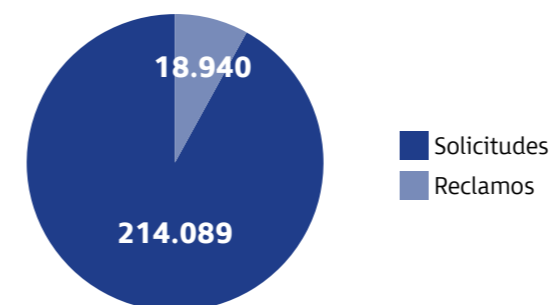


233.029
incidentes registrados

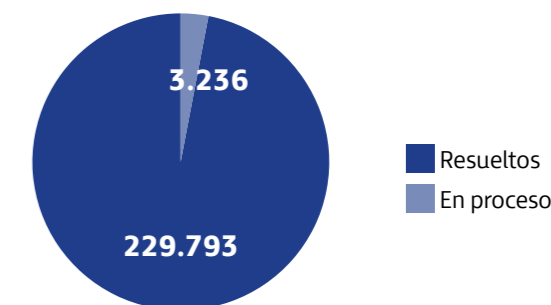


99%
fueron resueltos

Incidentes registrados en IH Center



Gestión de casos



Buzón de Sugerencias

Estamos siempre disponibles para recibir consultas, sugerencias o inquietudes de nuestros clientes en nuestros buzones habilitados en todos los Centros y Puestos de Atención del país.

En 2019 recibimos un total de 1.341 formularios, número que se incrementó con relación al periodo anterior debido a que incentivamos la mayor participación.

Además, estamos presentes para recibir comentarios de nuestros clientes a través de canales de atención digital como redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), de mensajería celular (Chat, WhatsApp) y correo electrónico.

Buzón de Sugerencias	2018	2019
Cantidad de formularios	454	1.341
Promedio mensual de formularios	18	41

Sistema de administración de atención presencial

Este sistema nos ayuda a gestionar la atención en el salón mediante turnos, lo que nos permite administrar recursos de manera coordinada y eficiente. Nos brinda además, un sistema de registros de métricas que obtiene indicadores de cada instancia de la atención, facilitando la toma de decisiones basadas en información clara, adecuada y oportuna.

Gracias a estos datos, logramos reducir el tiempo de espera en promedio unos 00:06:06 comparado al año anterior. Esto evidencia nuestro esfuerzo constante en que la visita de nuestros clientes a los Centros de Atención sean cómodas, ágiles y resolutivas.

Realizamos capacitaciones constantes a nuestros colaboradores sobre los servicios disponibles en los canales digitales, para que puedan guiar a los clientes el uso de los mismos.

Sistema de Administración de Atención	2018	2019
Tiempo de espera	0:12:43	0:12:04
Tiempo promedio de espera	0:17:38	0:10:58

Redes sociales

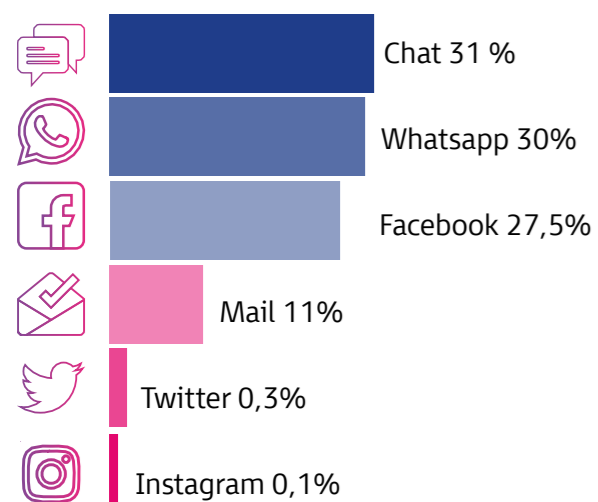
No estamos ajenos a la importancia que tienen actualmente las redes sociales en el día a día de las personas. Es por eso que, adaptándonos a los nuevos códigos de comunicación, desde hace varios años venimos incursionando cada vez con más fuerza en estas plataformas.

Tenemos presencia en Facebook, Instagram y Twitter, donde en conjunto contamos con más de 300.000 seguidores al cierre del 2019. De ellos, 19.303 se sumaron en el transcurso del año.

Estos canales, sumados al mail y el chat, nos proporcionan una modalidad de comunicación rápida y directa con nuestros clientes y otros grupos de interés. Es así que aprovechamos ese potencial no solo para brindar información sobre el banco y sus productos, sino también para atender solicitudes, reclamos y sugerencias, a los que brindamos una respuesta ágil.

En 2019 registramos más de 970.000 interacciones en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) y Whatsapp.

Porcentaje de interacciones



Cantidad de interacciones

Redes	2018	2019
Facebook	761.655	929.875
Instagram	19.374	6.184
Twitter	6.340	20.577
Whatsapp	11.221	13.418
Total	798.590	970.054

Seguidores en redes sociales

Redes	2018	2019	Nuevos seguidores
Facebook	263.122	274.407	11.285
Instagram	10.542	17.649	7.107
Twitter	11.827	12.738	911
Total	285.491	304.794	19.303

Proveedores

Desempeño Económico



Valoramos a nuestros proveedores como actores fundamentales del éxito de nuestro negocio y, por ello, establecemos estrategias que, por una parte, fortalecen los vínculos cercanos; y por otra, inciden en el desarrollo económico local a través de la contratación de MiPymes y emprendedores. Estas dimensiones de nuestra gestión son complementadas con mecanismos de comunicación adecuados a sus requerimientos y expectativas.



2019 HITOS

261
proveedores en
2019

G. 154.664
millones invertidos
en proveedores

98%
de empresas locales

173
proveedores
evaluados



Entendemos que la continuidad de nuestras operaciones depende en gran medida de la sostenibilidad de las relaciones con nuestros proveedores. Eso nos mueve a construir y mantener una relación de largo plazo con ellos, asegurando procedimientos de comercio justo y promoviendo buenas prácticas de negocios en forma conjunta.

Un Manual de Políticas de Compras y Proveedores guía el relacionamiento con este actor, un importante eslabón de nuestra cadena de valor; estableciendo procesos de selección y contratación basados en estándares que incluyen aspectos ambientales y sociales; así como los requerimientos de calidad que definimos.

Realizamos esfuerzos para transmitir a nuestros proveedores los valores establecidos en nuestro Código de Conducta Ética, para lo cual propiciamos con frecuencia espacios de capacitación y desarrollo dirigidos a ellos.

Perfil de Proveedores

En 2019, operamos con un total de 261 nuevos proveedores que contribuyen a la continuidad del negocio a través de la provisión de productos y servicios necesarios para desarrollar eficientemente nuestra labor.

Cuando los elegimos, además de tener en cuenta la calidad y precios de sus productos o servicios, priorizamos la contratación de empresas nacionales, impulsando el desarrollo de empresas paraguayas y la generación de fuentes de trabajo a nivel local.

Para facilitar su evaluación y el seguimiento de los procesos, clasificamos a nuestros proveedores en

seis categorías, del 1 al 6. El tipo 6 corresponde a los proveedores inactivos que no brindan productos o servicios al momento de la clasificación. De las 52 empresas de proveedores clave o críticos (Tipo 1) con los que operamos, el 8% están en propiedad de mujeres, porcentaje que asciende al 13% en el caso de los proveedores importantes (Tipo 2).

Considerando ambas categorías juntas, que totalizan 173 empresas, se evidencia que 20 de ellas, un 9,2% del total, son negocios que están en manos de mujeres.

Clasificación

Según su tipo

- TIPO 1**
52 Críticos
Son claves e indispensables para la entidad.
- TIPO 2**
121 Importantes
Son necesarios, aunque su falta no afecta el servicio al cliente o la calidad del negocio.

- TIPO 3**
65 Ocasionales
Sus productos o servicios son secundarios y se requieren solo en forma eventual.

- TIPO 4**
3 Servicios públicos
Tienen el monopolio de los servicios básicos. No se puede prescindir de ellos.

Existen otras que no son empresas públicas pero que son las únicas que proveen el servicio en el mercado (monopolio privado).

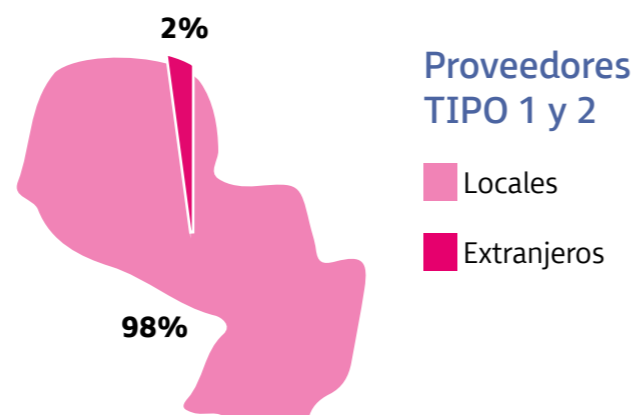
- TIPO 5**
20 Proveedores menores
Por su pequeño aporte, no es necesario solicitarles documentación respaldatoria.



Según su ubicación geográfica

El 98% de nuestros proveedores críticos e importantes son empresas paraguayas.

Buscamos impulsar el desarrollo de empresas y la generación de fuentes de trabajo a nivel local.

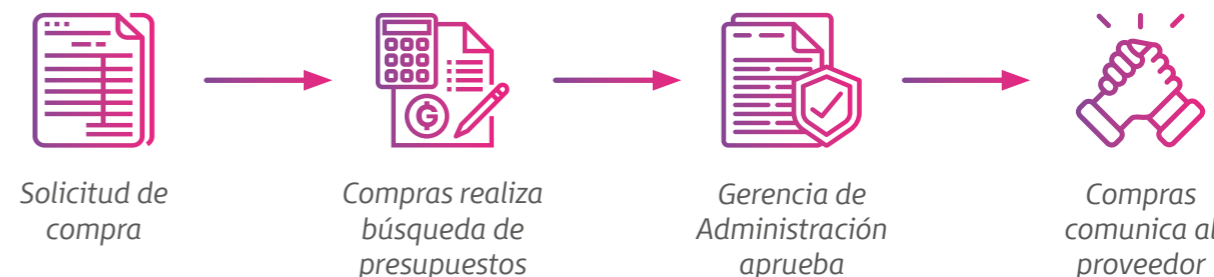


Política de compras

Consideramos que la transparencia en la relación con los proveedores es importante para garantizar la excelencia en nuestros servicios a los clientes.

Por eso, implementamos un riguroso proceso de selección y contratación, basado en nuestro Manual de Políticas de Compras y Proveedores.

Proceso de selección



Criterios

- **CALIDAD** del producto o servicio.
- **PRECIO** en relación con la calidad y el mercado.
- **TIEMPO** de cumplimiento en la entrega de productos/servicios.
- **ATENCIÓN** al cliente antes durante y después de la entrega.
- **SOLUCIÓN** capacidad de reacción para resolver eventuales problemas.
- **FLEXIBILIDAD** para adaptarse a las necesidades de la empresa.

Proceso de evaluación

Un proceso de evaluación anual de nuestros proveedores nos permite gestionar de manera adecuada y eficiente las compras de insumos y servicios. El mismo contribuye a optimizar el relacionamiento y la gestión; así como a incorporar mejoras a nuestros procesos en términos de eficiencia, enfocados en lograr beneficios para ambas partes. Tiene una frecuencia anual, teniendo en cuenta criterios en base a la calidad y la conveniencia.

La evaluación es coordinada por el área de Compras, en una tarea que involucra a los gerentes y encargados de las distintas áreas, quienes deben realizar este proceso a la totalidad de los proveedores que les afecten.

Los proveedores del Tipo 1 (críticos) y 2 (importantes) son evaluados de forma anual.

Evaluación 2019

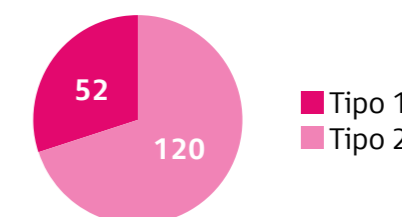
Fueron evaluados 173 proveedores y aprobados 172, los que fueron habilitados por el periodo de un año para operar.

Del total de los proveedores evaluados, uno fue rechazado y uno fue aceptado con condiciones. Rescindimos el contrato del proveedor rechazado al finalizar el periodo.

En el caso del proveedor aceptado con condiciones, le informamos de los resultados, solicitándole realizar un plan de mejora del servicio. A los seis meses, el proveedor será reevaluado por el área correspondiente, en coordinación con el comité de evaluación.

Debido a la cantidad de proveedores y solicitudes gestionados diariamente, dentro del procedimiento no contemplamos una comunicación específica a los proveedores que no fueron seleccionados en cada proceso de compra.

Proveedores con evaluación positiva



Promovemos el compromiso social

Somos conscientes de nuestra responsabilidad con el entorno económico, social y medioambiental en el que nos desempeñamos. En esa línea, buscamos transmitir también a los proveedores nuestros principales valores e impulsar en ellos un compromiso social y ambiental.

Invitamos a nuestros proveedores a sumarse a compromisos a favor de los derechos humanos a través de alianzas, participación en eventos y trabajo en redes. Así como brindamos facilidades para que puedan participar de eventos de las organizaciones aliadas con las que trabajamos, a fin de apoyar causas sociales que responden a las necesidades que afronta el país.



Derechos de la niñez

Compromiso de no contratar mano de obra infantil

Reconociendo que las empresas juegan un papel cada vez más importante para hacer realidad los derechos de los niños y niñas; suscribimos los "Principios Empresariales y derechos de la niñez", incorporándolos en nuestras políticas y gestión corporativas.

Nuestros proveedores no solo están informados sobre los valores que orientan nuestra gestión, sino además deben comprometerse a respetar los mismos.

Vigente desde el 2015, todos los proveedores del tipo 1 y 2 deben firmar un "Compromiso del Proveedor", que establece "la prohibición del trabajo infantil".

A fin de promover la responsabilidad en la cadena de aprovisionamiento, también realizamos talleres, charlas y apoyamos su crecimiento en esta materia.



31

nuevos proveedores que firmaron el compromiso en 2019

Cena de Unicef a favor de la primera infancia

Participamos, por sexta vez consecutiva, junto con nuestros proveedores, de la cena anual de Unicef Paraguay "Una noche, miles de sueños" que se realizó en agosto en Asunción.

El objetivo fue recaudar fondos para seguir promoviendo el cuidado de los primeros 1.000 días de vida de niños y niñas en el país, a través de un centro de atención integral para la primera infancia. Participaron Dandres S.A., Sevipar S.A. y Softshop S.A.



Derecho a la vivienda

Viviendas de emergencia con TECHO Paraguay

En conjunto con nuestros proveedores participamos en la IX Cena de Gala de TECHO Paraguay, con el nombre de "Una noche para construir", que fue realizada en mayo en Asunción.

La tradicional velada dio a conocer el modelo de trabajo de la organización, así como los resultados de los programas. Además, la organización invitó a los participantes a seguir aportando fondos para continuar los trabajos que llevan adelante en las comunidades.

En 2019 participaron de la cena dos empresas que nos brindan servicios, asistieron Casa Barrios y Grupo Sevipar.



Derecho a la alimentación

Apoyo alimentario para afectados por inundaciones

Como parte de nuestro apoyo a las comunidades más afectadas por las intensas lluvias que produjeron inundaciones en los departamentos de Ñeembucú y Chaco, impulsamos la campaña "Nos movemos por Paraguay" para proveer insumos de primera necesidad.

Realizamos tres jornadas de recepción y clasificación de donaciones de alimentos no perecederos, ropa

y medicamentos en nuestra Casa Matriz, las que tomaron parte nueve proveedores aportando alimentos no perecederos, apoyo logístico y donación monetaria.

Participaron: Dandres S.A., Britimp Seguridad S.A., Masapan, Teixidó, Apremsa S.A., BS Pinturas, Casa Barrios, Protek S.A.





Derechos de Personas con Discapacidad

Guardias se capacitaron en atención adecuada

Capacitamos a nuestros proveedores de seguridad en pautas de trato adecuado a personas con discapacidad, adultos mayores y embarazadas.

En total, 46 guardias de Asunción y Gran Asunción del Grupo Sevipar participaron del taller brindado por la Fundación Saraki.

Esta formación fue incluida además como parte de las capacitaciones obligatorias que recibirán anualmente los guardias.



Trabajo en redes

Proveedor se SUMMA a red de empresas inclusivas

Como resultado de nuestra invitación, Dandres se adhirió a la primera red de empresas inclusivas del país, SUMMA.

El compromiso de trabajar a favor de los derechos de las personas con discapacidad fue formalizado a través de la firma de un acuerdo con la Fundación Saraki, que se realizó en nuestra Casa Matriz.



Mecanismos de comunicación

Mantener procesos de comunicación participativa constituye la esencia de nuestra relación a largo plazo con los proveedores, de manera constructiva y beneficiosa para ambas partes. Además de los canales tradicionales de comunicación, contamos

con un área de comunicación con grupos de interés que se encarga de desarrollar anualmente un plan de comunicación implementado en conjunto con el área de Compras.

Objetivo	Canal utilizado
Informar	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Memoria de sostenibilidad • Correo electrónico • Conferencias de prensa
Consultar / Involucrar	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Líneas directas de atención telefónica • Reuniones • Encuestas/focus groups
Empoderar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de proveedores • Canales de denuncias del Código de Ética • Capacitaciones • Eventos y actividades conjuntas

Consulta con proveedores

Permite conocer y atender las expectativas de gestión de la sostenibilidad y necesidad de información que tienen los proveedores sobre el banco.

Este año realizamos una encuesta donde participaron los representantes de las empresas con las que trabajamos. En la misma ocasión, aprovechamos para rendir cuentas sobre la consulta anterior.



Compras responsables

Buscamos la integración del desarrollo sostenible en nuestros procesos de compras, promoviendo la adquisición de productos y contratación de servicios que generen un beneficio social o mitiguen el impacto ambiental.

En total invertimos en este concepto G. 2.761.637.806

Ambiental



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 estos automóviles son nuevos, con uso más eficiente de combustible (diesel y flex), disminuyendo las emisiones de CO₂.
Inversión: G. 1.224.648.021



Focos de bajo consumo

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.
Inversión: G. 35.815.000



Acondicionadores de aire

La normativa ambiental actual exige que los equipos utilicen los gases permitidos por el ente regulador y, por dicho motivo, procedemos a la compra de estos equipos con las características acorde a las exigencias.
Inversión: G. 9.873.000



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. Estandarizamos con este tipo de tecnologías a todas nuestras instalaciones.
Inversión: G. 1.140.048.558



Resmas de papel

El papel que utilizamos para todas nuestras impresiones proviene de fuentes renovables y más responsables. Son elaborados de bagazo de caña de azúcar, bajo estrictos controles de calidad.
Inversión: G. 319.753.227

Social



Termos de tereré - MUA

Adquirimos termos de tereré producidos por la empresa MUA, la primera marca penitenciaria del Paraguay. Los productos son elaborados por reclusas de la

Penitenciaría Tacumbú, 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 al sostenimiento de sus hogares.
Inversión: G. 31.500.000

Cultura de prevención y seguridad

Entendemos la seguridad como un concepto integral que incluye el cuidado de nuestros activos, el medioambiente y de todos los grupos humanos con quienes nos relacionamos: colaboradores, clientes y proveedores.

Comprende controles y medidas que se generan en el entorno para el resguardo y la protección de los activos contra una amplia gama de amenazas, para asegurar la continuidad de las operaciones, reducir al mínimo los daños causados por una contingencia y maximizar el retorno de las inversiones y las oportunidades de negocio.

Nuestro sistema de seguridad se rige por políticas, manuales y procedimientos. Mantenemos una cultura de mejora permanente basada en innovación tecnológica, programas de incentivo y capacitación, y una evaluación constante de riesgos.

En el 2019 registramos un incidente de robo agravado con explosivos, en el Centro de Atención del departamento de San Pedro (distrito Cruce Liberación).

Capacitación

Realizamos entrenamientos tanto a colaboradores como proveedores, lo que nos permite lograr mayor eficiencia en la prevención de delitos y siniestros.



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



443 colaboradores capacitados en Seguridad Bancaria y Plan de Contingencias.

Políticas, manuales y procesos

- Manual de Políticas- Seguridad Física.
- Manual de Procesos- Contingencias.
- Normativa- Puestos de Guardias.
- Normativa- Acceso de visitantes a Casa Matriz.

Contamos con un Comité Antifraude y Seguridad que se reúne periódicamente para analizar aspectos de seguridad de forma integral.



83
brigadistas



204
guardias, parte del sistema de seguridad



Tecnología

Implementamos tecnología de vanguardia para brindar así seguridad y confianza a los clientes.



Sistema antihurto

Fuimos la primera entidad bancaria en implementar el sistema antihurto de entintado de billetes en las bóvedas, gracias al cual llegamos al 100% de las sucursales como medida preventiva ante posibles robos.

La implementación del dispositivo fue a raíz del resultado positivo obtenido en los cajeros automáticos, donde también contamos con este mecanismo, gracias al cual llegamos a cero eventos de ataques de forma violenta y con explosivos desde el 2015.

En total, invertimos en este sistema USD 32.000 en 2019.



Inteligencia Artificial

Actualmente desarrollamos un sistema de videovigilancia por tecnología IP inteligente aplicado a la videoanalítica de las cámaras, lo que proporcionará una gestión de la seguridad y monitoreo mucho más eficiente, no solo de los activos, sino también cuidando la atención a clientes.

El proyecto será implementado en forma escalonada durante los próximos años.

Evaluación permanente de riesgos



48
evaluaciones de riesgos físicos

La evaluación o análisis de riesgos físicos es uno de los puntos principales cuando hablamos de prevención, considerando que en base al resultado de los análisis en las instalaciones, podemos medir los niveles de seguridad y las condiciones en que se encuentran. De esta manera podemos identificar oportunidades de mejora y tratarlas de forma preventiva para garantizar la productividad y la rentabilidad de las actividades.

Incentivo

“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 nuestros valores, devolviendo objetos perdidos y olvidados por clientes o personas que ingresan a nuestras instalaciones.



5
guardias reconocidos por su honestidad



Colaboradores

Desempeño Social

Nuestra filosofía de gestión del talento humano, que ubica a las personas en el centro de nuestras acciones, nos impulsa a implementar estrategias de desarrollo de competencias personales y profesionales que fortalecen la empleabilidad de nuestros colaboradores, garantizando un ambiente laboral digno, inclusivo y equitativo; así como políticas y programas orientados a contribuir con su calidad de vida.



2019
HITOS

1.713
colaboradores

G. 239.678
millones
invertidos

31.024
horas de
capacitación

1.154
horas de
formación en DD.HH.



Consideramos que las personas están en primer lugar. Coherentes con esta filosofía, propiciamos un ambiente de trabajo digno, motivador, inclusivo y saludable para nuestros colaboradores.

Nuestra estrategia de gestión de colaboradores se centra principalmente en el desarrollo profesional y personal, la promoción del cuidado a la calidad de vida y de un buen clima laboral, inclusivo y con equidad para todos.

Estos compromisos se hicieron visibles en el 2019, a través de la inversión en programas de formación profesional y desarrollo personal; de las estrategias implementadas para promover la calidad de vida de nuestros colaboradores, y los programas de inclusión y equidad que fortalecimos a lo largo de los años.

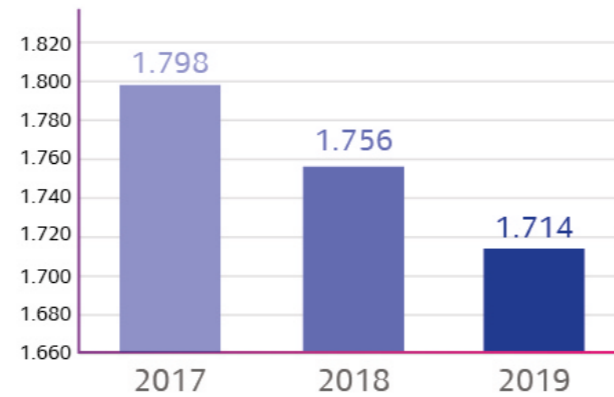
Nuestros colaboradores

Nuestro capital humano está compuesto por las competencias, habilidades, profesionalismo, experiencia y compromiso de los 1.713 colaboradores. Comprende la inversión constante en atraer y desarrollar a los talentos, en generar buenos ambientes de trabajo, y en lograr que su experiencia laboral sea valiosa a nivel profesional, personal y económico.

Total de colaboradores

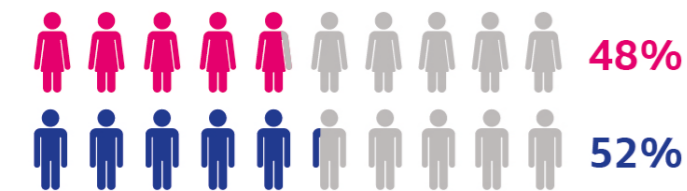
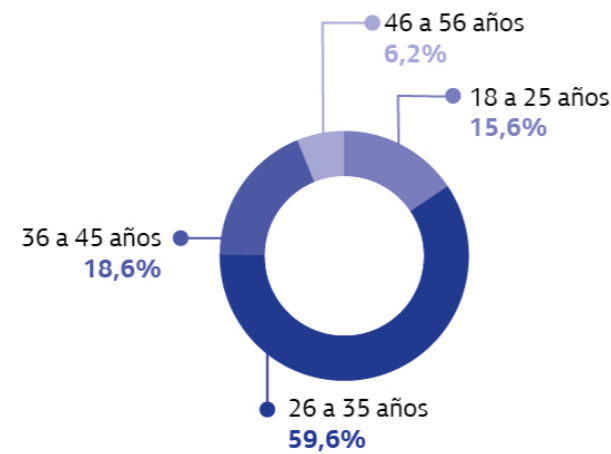
La cantidad de colaboradores con relación al año anterior disminuyó levemente como consecuencia de la automatización y digitalización que responde a las demandas del mercado en búsqueda de eficiencia.

En el 2019 fueron consolidados tres Centros y cinco Puestos de Atención a Cliente físicas a fin de optimizar recursos. Esto no significó una variación del número de colaboradores, ya que los mismos fueron reasignados.



Rostro juvenil

Nos caracterizamos por ser un banco compuesto por gente joven y los números lo confirman: el 60% de nuestros recursos humanos tiene entre 26 y 35 años de edad. El segundo grupo etario más grande es el de las personas de 36 a 45 años, que constituyen el 19% del total. Los trabajadores de 18 a 25 años conforman nuestra tercera fuerza laboral con 16%, brindando oportunidades de primer empleo como parte de nuestra política. Los colaboradores de 46 años en adelante aportan su valiosa experiencia y constituyen el 6% del total de nuestro plantel.



Hombres y mujeres a la par

Nuestro plantel está compuesto en un 48% por mujeres y un 52% por hombres, lo que refleja el equilibrio de género que propiciamos y mantenemos constante en nuestra empresa.

Distribuidos en todo el país

Brindamos oportunidades de empleo en casi todo el territorio nacional, donde tenemos presencia de nuestros Centros de Atención en 16 de los 17 departamentos del país, a través de la contratación de talento local.

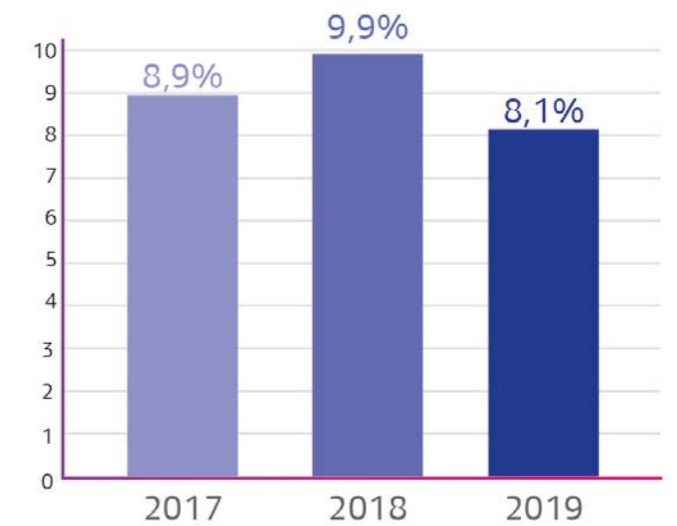


Departamentos	
Concepción	32
San Pedro	54
Cordillera	43
Guairá	23
Caaguazú	60
Caazapá	12
Itapúa	87
Misiones	13
Paraguari	29
Alto Paraná	107
Central	1.148
Ñeembucú	12
Amambay	20
Canindeyú	48
Presidente Hayes	12
Boquerón	13
Total	1.713

Estables

En 2019 realizamos 128 nuevas contrataciones. El índice de rotación, que fue del 8,1%, disminuyó con respecto al año anterior y se encuentra por debajo del promedio del sector. La antigüedad promedio es de 5 años.

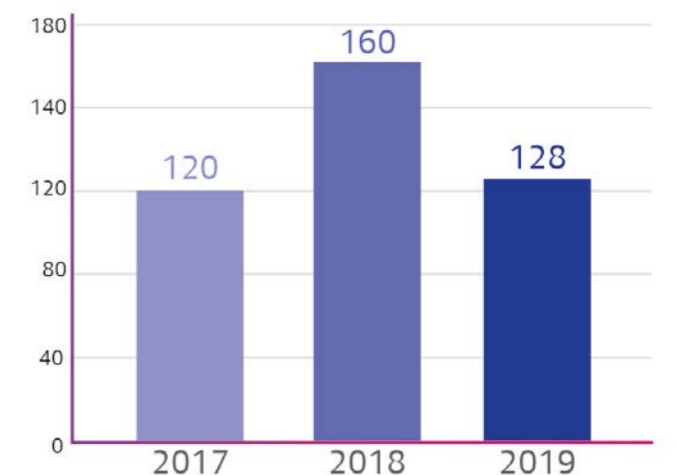
Índice de rotación



Absentismo



Nuevas contrataciones



En el 2019 se registraron en total tres accidentes laborales que gestionamos cumpliendo la regulación vigente.

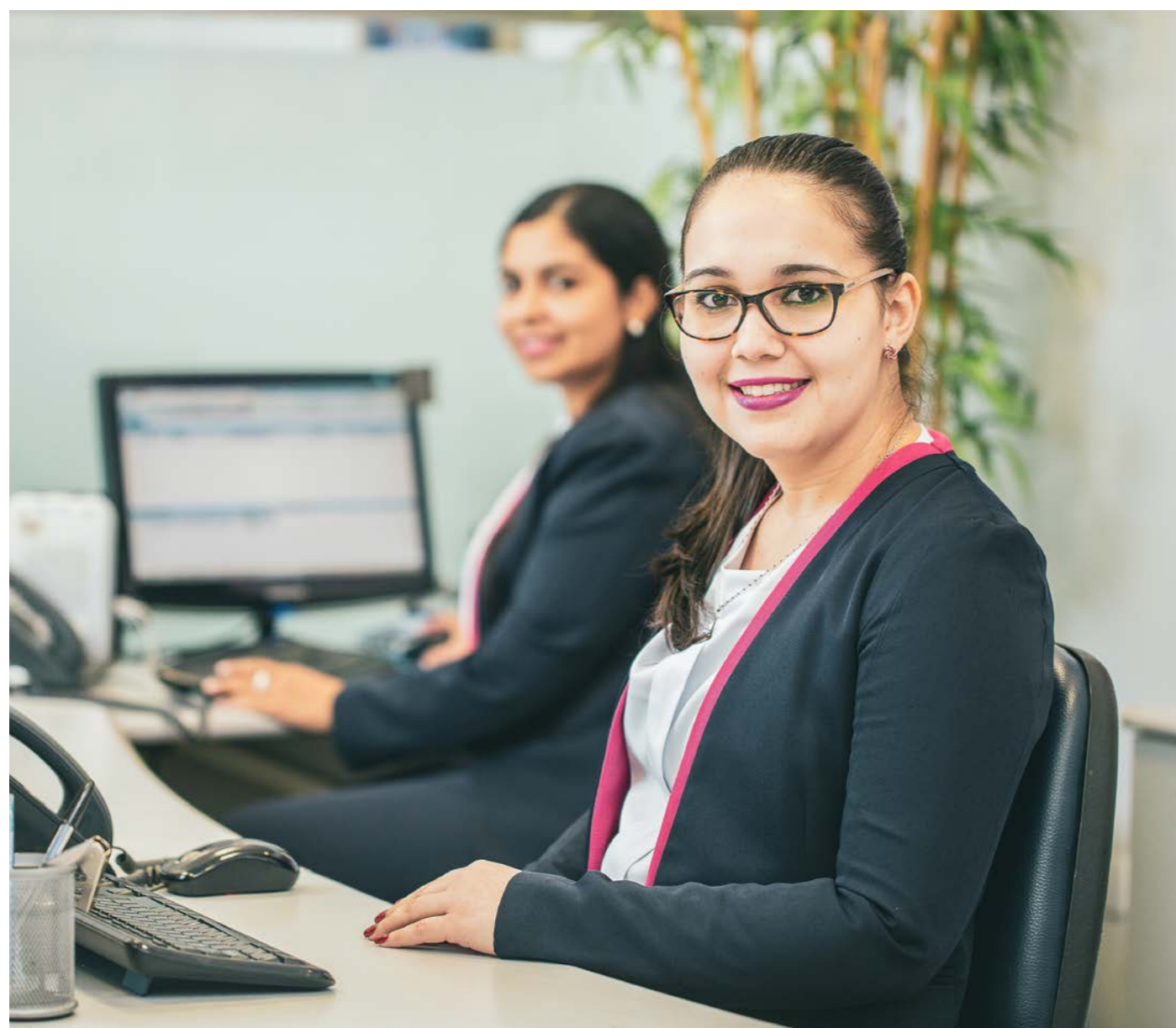
Remuneraciones

Nuestra política de compensaciones está basada en una escala salarial que considera no solo el nivel de responsabilidad del cargo, sino también el nivel de desempeño y las condiciones del mercado. La misma está enfocada en atraer talentos; retener y motivar a nuestros colaboradores proporcionándoles oportunidades de desarrollo

profesional y de acceder a mejores condiciones que tengan un impacto positivo en su calidad de vida.

El nivel salarial mínimo bancario es superior al salario mínimo establecido por la ley. El salario mínimo en el país es de G. 2.192.839 por 26 días al mes, en jornadas de ocho horas diarias.

	SECTOR BANCARIO		VISIÓN BANCO	
	Servicio	Administrativo	Servicio	Administrativo
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
2019	2.849.714	3.542.638	2.850.000	3.543.000



Beneficios económicos adicionales

Incentivo por Resultado (IxR)

Además del salario fijo que se establece en función del cargo ocupado y el nivel de responsabilidad, incentivamos a nuestros colaboradores con una compensación variable mensual, denominada Incentivo por Resultado (IxR). Ese monto se define con base en el logro de las metas presupuestarias generales de los diferentes productos y la calidad de la cartera.

En promedio, el salario variable representa un 31% del total de la remuneración pagada mensualmente.



Gratificación especial

Los colaboradores cuentan con una compensación anual, de acuerdo a la utilidad del ejercicio, que es abonada en el mes de junio de cada año. A esta gratificación especial destinamos más de G. 8.588 millones en 2019, un 7,4% más que el año anterior.

Este beneficio se suma además a otros, de los que hablamos más adelante, en el ítem de beneficios voluntarios.

Evolutivo de la gratificación (en millones de guaraníes)

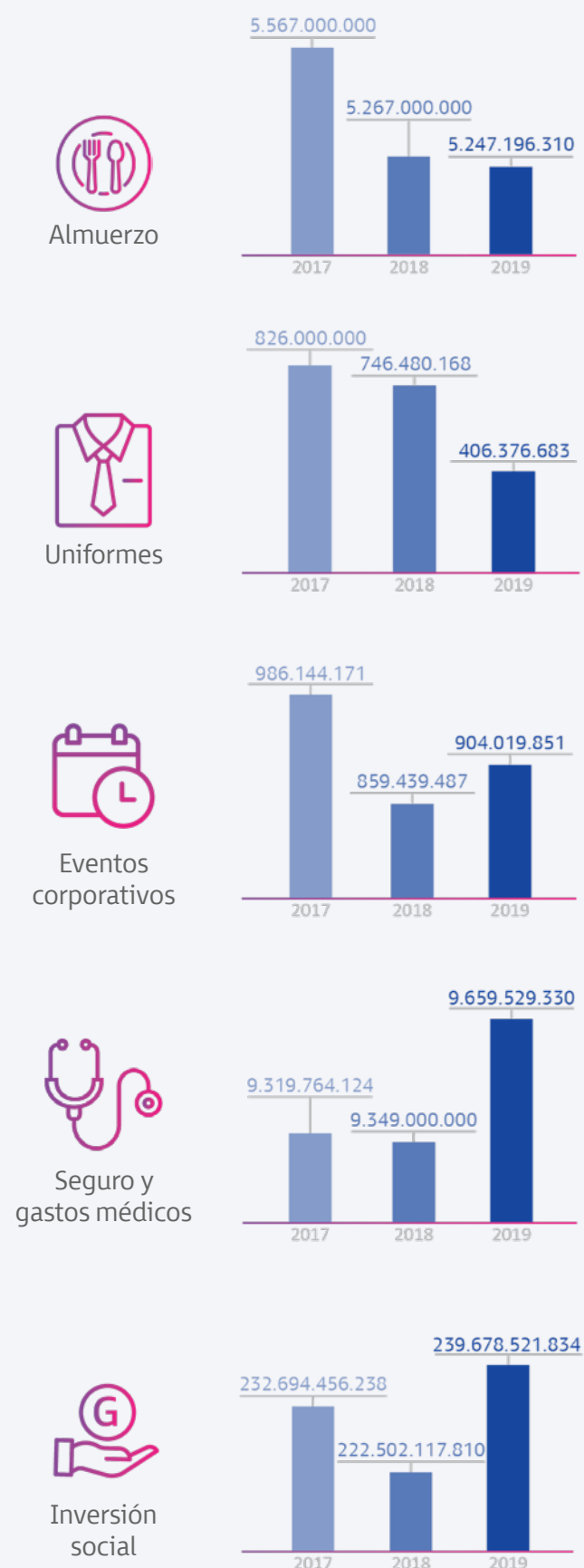


Cumplimiento del aporte jubilatorio

La ley que rige al sector bancario establece el aporte patronal jubilatorio a favor de todos los funcionarios. Este desembolso, que se realiza al Fondo de Jubilación de la Caja de Jubilados Bancarios, consiste en el 17% sobre el salario pagado, más el 1% al Sistema Nacional de Promoción Profesional (SNPP). El aporte que realiza el colaborador es del 11% sobre su salario.

En 2019 destinamos G. 27.825.501.989 al fondo jubilatorio de nuestros colaboradores.

Principales inversiones en colaboradores



Seguro médico



Contamos con un seguro médico de alta complejidad para nuestros colaboradores, que se puede extender de forma opcional a los miembros de su familia. Cubrimos el 75% de los costos de este servicio y el colaborador abona el 25% restante. También contamos con un seguro de gastos médicos mayores, con el mismo sistema de costos.

El seguro médico es de adhesión obligatoria, por lo cual la totalidad de nuestros colaboradores están incluidos.

Chequeos médicos

Como una buena práctica de salud preventiva, promovemos chequeos médicos anuales.

Durante el 2019 realizamos 856 chequeos médicos. Los restantes serán culminados durante abril del 2020.



Desarrollo profesional, cultura inclusiva y calidad de vida

Generamos espacios de desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores con el objetivo de fortalecer sus competencias y habilidades; así como contribuir a mejorar su calidad de vida.

Apostamos a mantener un plantel competitivo, con todos los conocimientos que le permitan desarrollar su trabajo y afrontar los cambios del entorno para alcanzar los objetivos institucionales.



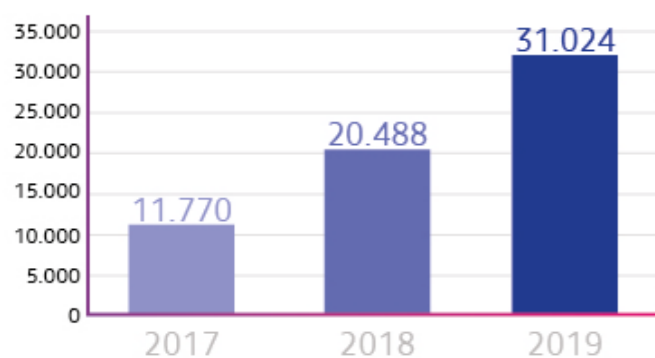
Desarrollo profesional

Universidad corporativa

La Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB), implementa programas de formación técnica especializada en cada área de gestión. A través de ella, docentes internos y externos desarrollan una propuesta curricular completa, implementadas a través de las modalidades presencial y virtual.

En 2019 desarrollamos un total de 31.024 horas a través de 242 capacitaciones. Esta cifra, que representa un crecimiento del 51% con relación al año anterior, se debe a un incremento de las horas de formación orientada hacia la satisfacción del cliente, banca digital y el fortalecimiento del liderazgo.

Horas de capacitación



51%
de crecimiento



242
capacitaciones desarrolladas



18,1
horas de capacitación por colaborador en promedio



31.024
horas



96%
de participación de colaboradores

Capacitación virtual



32%
bajo la modalidad virtual



97%
de los colaboradores participaron

A través de la modalidad de aprendizaje virtual llegamos a nuestros colaboradores de todo el país con capacitaciones en diferentes temas operativos y de gestión, lo que nos permite mantenerlos actualizados permanentemente.

En 2019 sumamos 10.545 horas cursadas en las que el 97% de los colaboradores pudo acceder a nuestra plataforma.

Formación en derechos humanos



1.154
horas de capacitación

Respetamos y promovemos los derechos humanos, fortaleciendo la cultura organizacional a través de la permanente formación en estos temas.

A través de iniciativas de la UCVB, nuestros colaboradores participaron de capacitaciones vinculadas al tema, que tuvieron una duración total de 1.154 horas.

Algunos temas desarrollados

- Derechos de personas con discapacidad
- Salud
- Derechos laborales
- Derechos de la mujer y equidad

Capacitación de líderes

A través de la Escuela de Liderazgo fortalecemos las competencias de nuestros líderes, con una fuerte orientación hacia el desarrollo humano, la capacidad de guiar y motivar a los equipos de trabajo. En programas implementados anualmente otorgamos herramientas y la formación necesaria para poder propiciar cambios positivos en la organización.

En 2019 desarrollamos el taller "Cómo ser un líder de Great Place to Work", en el que participaron 22 colaboradores. También organizamos un taller de "Liderazgo comunicacional y atención al cliente", del cual participaron 24 personas.

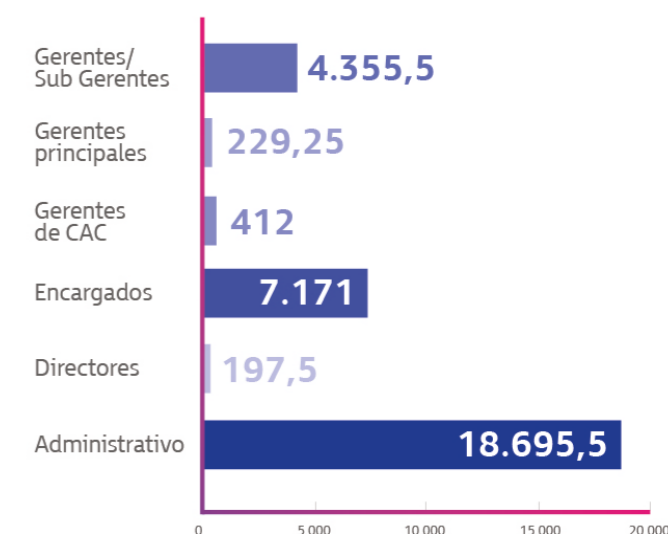


20
talleres desarrollados

Charlas inspiradoras y de actualización

- Agenda digital – Gobierno Nacional
- Perspectivas económicas
- Tendencias en tecnología
- Tendencias de consumo masivo en Paraguay
- Taller sobre Plan de Negocios por bancas 2020 y Perspectivas Económicas 2020

Horas de capacitación por cargo





Becas para maestrías y posgrados

Buscamos facilitar el acceso a formación especializada brindando apoyo económico; así como facilidades de pago a los líderes para que puedan desarrollar capacidades que permitan contribuir al logro de los objetivos.

Trabajamos en conjunto con universidades que permiten a colaboradores acceder a estas capacitaciones. Además financiamos formación en otras casas de estudio para posgrados y maestrías absorbiendo un porcentaje del costo de las mismas, y la diferencia es abonada por el colaborador en cuotas financiadas sin intereses.

Hasta el 2019 financiamos 43 becas, invirtiendo G. 334.668.086 millones en total.

43 becas financiadas

Diplomado de Transformación Digital

Nos preparamos para afrontar los cambios del entorno que afectan el modelo de negocios en el sector financiero, a través de la adquisición de conocimiento y nuevas metodologías.

En el 2019 capacitamos a 30 colaboradores claves del plantel a través del Diplomado en Transformación Digital en los Servicios Financieros dictado por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban).

30 Colaboradores formados

Academia de Liderazgo de la GABV

La Alianza Global para una Banca con Valores (GABV, por sus siglas en inglés) cuenta con una prestigiosa Academia de Liderazgo desarrollada en Massachusetts Institute of Technology, que incluye el aprendizaje con líderes reconocidos a nivel global. El programa de estudio contempla visitas didácticas a varios países para conocer experiencias de innovación en banca responsable y valores. En el 2019 formamos un ejecutivo, sumando tres en total.

Evaluación continua

Evaluación de desempeño

Consideramos que el proceso de evaluación, es una parte esencial del acompañamiento al desarrollo de nuestros colaboradores. Esto nos permite brindarles una retroalimentación constante sobre su nivel de desempeño y, al mismo tiempo, evaluar el impacto de los esfuerzos que realizamos para fortalecer sus competencias.

Como resultado de este proceso podemos potenciar las habilidades e identificar oportunidades de mejora y necesidades de aprendizaje. También nos ayuda a proyectar el crecimiento profesional de nuestros recursos humanos en relación a los objetivos estratégicos de la organización.

Las herramientas de medición de desempeño se adecuan al plan estratégico del banco y a los desafíos planteados anualmente. La evaluación se focaliza en seis grandes dimensiones:

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

Realizamos una evaluación del periodo de prueba, una evaluación mensual de gestión y una evaluación general anual.

En 2019 fue evaluado el 90% de los colaboradores, y se obtuvo una calificación promedio de 4,01 en una escala del 1 al 5. Del total, fueron promocionados 100 colaboradores.

100 colaboradores promocionados

Mapeo de talento

En 2019 implementamos una herramienta denominada Mapeo de Talento para determinar las fortalezas y aspectos a mejorar en cuatro grandes dimensiones de la competencia humana. Esta metodología permite identificar y brindar oportunidades de desarrollo y aprendizaje a colaboradores en base a su potencial.

En una primera etapa la herramienta se aplicó a 146 colaboradores de mandos medios de diferentes áreas de nuestra Casa Matriz como plan piloto y en una segunda etapa a 132 encargados operativos y comerciales.

Para el 2020 buscamos incrementar el alcance del proceso a más colaboradores en el próximo año.

4,21 nota de calificación promedio

16% de los colaboradores evaluados

Ambiente Laboral Participativo

Construimos un excelente ambiente para trabajar

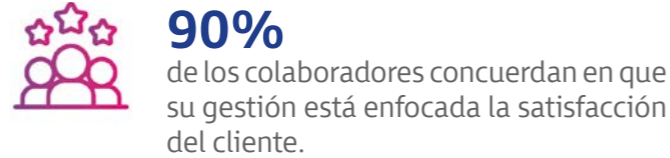
Encuesta de clima

Conocer las expectativas de nuestros colaboradores y abrir espacios de participación son los objetivos de esta línea de acción. Por eso, realizamos una evaluación anual del clima organizacional denominada "Visión te escucha" a través de la metodología de encuesta.

En el 2019, a través de esta herramienta, obtuvimos un resultado de 4,21 de satisfacción en una escala del 1 al 5. Esta evaluación contó con la participación del 80% de nuestros colaboradores.

Grupos focales

Buscando la participación y el diálogo con nuestros colaboradores, anualmente realizamos grupos focales (*focus groups*) de los que participan colaboradores de Asunción y el interior del país. Este proceso nos permite conocer sus opiniones y expectativas con relación al abordaje de la sostenibilidad y su comunicación; así como aspectos vinculados a la gestión, que son tomados en cuenta para el desarrollo de las políticas y planes estratégicos.



Cultura inclusiva

Programa de inclusión de personas con discapacidad (PcD)

Valoramos las diferencias, creemos en la diversidad y comprendemos cómo esta afecta cada parte de nuestro negocio, asumiendo el desafío de mejorar las relaciones con nuestro entorno, aumentar la productividad y construir una mayor cercanía con todas nuestras partes interesadas.

En el 2019 impulsamos iniciativas que nos permitieron consolidar nuestra estrategia global de inclusión de personas con discapacidad. Más allá de ser parte de un programa de responsabilidad social, esta estrategia responde a una mirada más amplia de valoración de la inclusión como parte de nuestra cultura organizacional.

A continuación detallamos los ejes en los que basamos esta estrategia a nivel interno, y las acciones impulsadas para fortalecerla. Los ejes implementados a nivel externo están detallados en el capítulo de Comunidad.



Principales acciones

Capacitación

Entendemos la importancia de sensibilizar y entrenar a los colaboradores para relacionarse adecuadamente con las personas con discapacidad, ya sean compañeros de trabajo o clientes; así como derribar las barreras que les impiden ejercer sus derechos.

Apuntamos a lograr que el 100% del plantel esté sensibilizado con la cultura inclusiva en un plazo de tres años, por lo cual realizamos capacitaciones virtuales a todo el plantel, quienes se desempeñan en puestos de atención al cliente y cargos clave.

En el 2019, 691 colaboradores fueron capacitados de forma virtual sobre Pautas de Trato Adecuado a PcD y necesidades de apoyo. Esta capacitación se realiza por segundo año consecutivo, y alcanzó al 79% del plantel.

Con el objetivo de brindar la mejor atención a los clientes, una persona responsable del equipo de atención al cliente fue capacitada en un Curso de Lengua de Señas, para servir de nexo con los encargados de las sucursales.

Taller de Pautas de Trato Adecuado:

Tuvimos una jornada de capacitación presencial dirigido por la Fundación Saraki sobre Pautas de Trato Adecuado, en la cual participaron 47 colaboradores de Atención al Cliente.



Adecuación documental

Accesibilidad

Adecuamos nuestra documentación interna para facilitar la accesibilidad de nuestros Centros de Atención.

Realizamos ajustes en el Manual de Seguridad Física; así también trabajamos actualmente en la revisión e incorporación de mejores prácticas en el Manual de Imagen Corporativa.

Primer Manual de Señalética Accesible

En cooperación con la Fundación Saraki, elaboramos con el primer Manual de Señalética Accesible, que describe criterios de accesibilidad para PcD, con el objetivo de que sirva de guía para las adecuaciones.

Fue elaborado en base a la Ley de Accesibilidad del Medio Físico, y compila todas las recomendaciones respecto de este tema.

Comunicación

Realizamos campañas de comunicación a fin de sensibilizar a nuestros colaboradores sobre la inclusión, además de promover la visibilización de la problemática.



Oportunidad de empleo

Fomentamos la inclusión de personas con discapacidad, promoviendo su participación y desarrollo laboral. Nuestras políticas y manuales contemplan la inclusión de "la discapacidad", en el marco de la lucha contra la discriminación y en defensa de la diversidad y los derechos humanos.

Actualmente integran nuestro equipo humano cuatro personas con discapacidad, de las cuales dos son mujeres y dos hombres, todos plenamente integrados.

Pasantías estudiantiles



Contamos con un programa de pasantías estudiantiles para jóvenes de nivel secundario que se encuentran cursando los últimos años del bachillerato. Este tiene como objetivo apoyar el desarrollo de habilidades para la obtención del primer empleo.

Un total de 184 jóvenes de colegios públicos y privados tuvieron acceso a su primera experiencia laboral en nuestra entidad, aprendiendo herramientas técnicas y actitudinales de la mano de colaboradores que los guiaron en diferentes áreas.

Cantidad de pasantes



Compromisos con la equidad y contra la discriminación y violencia hacia la mujer

Un importante desafío social que enfrentamos en el país está vinculado con la vulnerabilidad de la mujer en diferentes ámbitos de la vida, incluyendo el acceso a oportunidades laborales y equidad salarial; así como a la discriminación en espacios de liderazgo y a la violencia intrafamiliar.

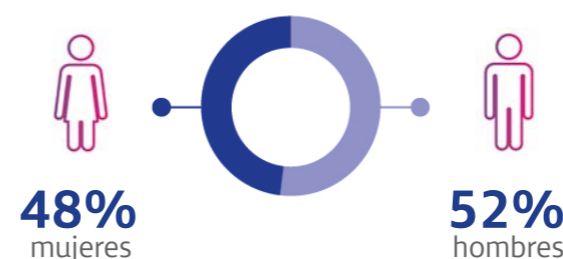
Nuestro plantel está integrado por un 48% de mujeres, y por ello nos comprometemos con asegurar un ambiente laboral, no solo libre de discriminación; sino también justo y equitativo en la generación de oportunidades de crecimiento profesional, participación en cargos de liderazgo y equidad salarial. De igual manera, desarrollamos programas de concienciación sobre la prevención de la violencia de género, dirigidos a todos nuestros colaboradores.

Estos esfuerzos contribuyen al logro de nuestros compromisos y objetivos permitiendo un ambiente laboral equitativo y libre de violencia y discriminación hacia la mujer.

Equidad en el acceso al empleo

Promovemos la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, en las oportunidades de formación, de promoción y en las condiciones de trabajo. Consideramos que el equilibrio en la empleabilidad brinda grandes beneficios a nuestra gestión empresarial y, por ello, los espacios de liderazgo se comparten equitativamente entre hombres y mujeres. Casi la mitad (46%) de los cargos gerenciales están ocupados por mujeres. Promovemos y mantenemos el equilibrio de género en los diferentes niveles de la organización.

Distribución de colaboradores por género



Equidad en la compensación salarial

Las remuneraciones también están reguladas por políticas de compensación equitativa. Estas establecen escalas de compensación de acuerdo a los cargos y las competencias de los colaboradores, y son independientes del género u otras características subjetivas. En 2019, el 46% del total de remuneraciones correspondió a mujeres y el 54% a hombres.

43%
Promedio de compensación total de hombres y mujeres en cargos gerenciales

47%
Promedio de compensación total de hombres y mujeres en cargos administrativos/operativos



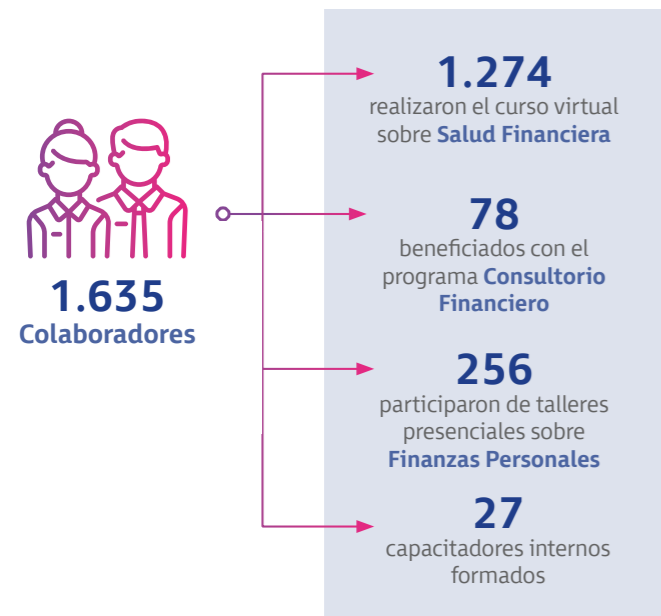
Calidad de vida

Entendemos la importancia del equilibrio entre la vida laboral y personal para la calidad de vida de las personas. Por eso promovemos el cuidado de nuestros colaboradores, tanto en su salud como en sus intereses personales. En esta línea, desarrollamos programas que contribuyen a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Salud financiera

Educación financiera

Capacitamos a nuestros colaboradores, con el objetivo de brindarles herramientas para el manejo adecuado de sus propias finanzas, de modo que puedan lograr su bienestar financiero.



Curso virtual sobre salud financiera

Desarrollamos un curso virtual sobre Salud Financiera del cual participaron 1.274 colaboradores, lo que constituye un 62% del total.

Los participantes aprendieron conceptos y síntomas de la buena salud financiera, la gestión del presupuesto familiar y, control de gastos y análisis de la capacidad de pago para evitar el sobreendeudamiento. El aprendizaje fue medido a través de un test de evaluación.



Programa Consultorio Financiero

Culminamos la primera edición de nuestro programa de Consultorio Financiero, cuyo objetivo es mejorar la salud financiera de los colaboradores. Participaron 38 colaboradores en las sesiones personalizadas con expertos eternos en finanzas personales. Además de adquirir el hábito del ahorro y aprender a hacer un registro de su presupuesto mensual, los participantes recibieron consejos sobre cómo equilibrar su situación financiera y así mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Un segundo grupo de 40 personas está en pleno proceso del programa y culminarán durante el primer semestre del 2020. Así, totalizamos 78 colaboradores beneficiados con esta iniciativa.

Talleres de finanzas personales

Realizamos siete talleres presenciales de finanzas personales dirigidos especialmente a nuestros colaboradores. La capacitación benefició a 256 personas.



Programa de formación de capacitadores en finanzas personales

27
colaboradores formados

20
talleres implementados en organizaciones aliadas

Objetivo: Dejar capacidad instalada para replicar los talleres entre clientes y aliados de las comunidades.



Salud física

Motivamos a nuestros colaboradores a llevar un estilo de vida saludable dentro y fuera del ámbito laboral. Con el programa de calidad de vida buscamos que el bienestar físico sea una prioridad. Lo hacemos a través de la promoción de buenas prácticas de salud y asesoramiento. En 2019 desarrollamos las siguientes actividades:

Team de corredores



Contamos con un profesional deportivo que dirige el entrenamiento grupal de los colaboradores, a fin de combatir el sedentarismo y propiciar la participación en caminatas, corridas y maratones.

20

colaboradores participaron

Mi peso ideal



Ponemos a disposición de los colaboradores una nutrióloga que asesora, elabora planes nutricionales y realiza seguimiento a aquellos que lo deseen.

177

colaboradores se beneficiaron del programa

648

consultas realizadas

Torneos deportivos



Promovemos la participación de nuestros colaboradores en torneos deportivos de fútbol femenino y masculino, y básquet mixto.

366

colaboradores de Asunción y Gran Asunción participaron

Espacios recreativos



Buscando impulsar actividades de esparcimiento en los horarios de almuerzo, en los meses de setiembre y octubre implementamos lo que denominamos "Espacios recreativos". La actividad consistió en promover que los colaboradores salgan al patio para disfrutar de deportes como básquetbol, divertirse con juegos de mesa y pintar mandalas.

Charlas médicas

En el marco del programa Vida Sana, desarrollamos charlas sobre nutrición: Alimentación en tiempos de estrés, de la que formaron parte los colaboradores de Casa Matriz, y Tu pausa saludable, con el plantel del call center, donde participaron 31 personas. Prevención del cáncer de mamas, y Cómo prevenir enfermedades respiratorias, fueron los temas de otras dos charlas médicas realizadas en 2019, que contaron con un total de 18 participantes.



49 colaboradores participaron



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.



Enfermería y médico

En Casa Matriz tenemos habilitado un dispensario permanente, con una enfermera para atender los casos de emergencias dentro del horario laboral. Nuestros colaboradores también cuentan con dos profesionales médicos a disposición para consultas.



39

mujeres beneficiadas

Salud de la mujer

Cumplimos con la concesión de licencias de un día por año para la realización de los estudios de papanicolaou y mamografía. De este modo ayudamos a promover la prevención del cáncer de cuello uterino y de mamas, dos de las principales causas de mortalidad en en país.

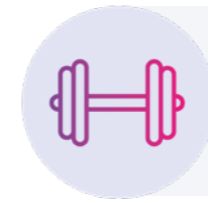


1

colaboradora asistida

Contención a mujeres en situación de vulnerabilidad

Disponemos de un profesional designado y preparado para brindar asistencia, contención y acompañamiento a las colaboradoras víctimas de violencia. Además, les otorgamos un permiso especial para que puedan disponer del tiempo necesario para gestionar denuncias y recibir asistencia psicológica o legal, en horario laboral.



466

colaboradores utilizaron el beneficio del gimnasio

247

masajes

Gimnasio y masaje

A fin de promover el cuidado de la salud a través de actividades físicas y de relajación, otorgamos ayuda económica mensual para asistir al gimnasio, previa presentación de la factura de pago. También cubrimos un monto máximo para masajes terapéuticos, definido anualmente por la organización, hasta tres sesiones por año por cada colaborador.



10

lactarios activos

39

mujeres beneficiadas

Apoyo a la lactancia

Incentivamos la lactancia materna, poniendo seis lactarios ubicados en distintos locales a disposición de las colaboradoras que están con hijos en etapa de amamantamiento. Se trata de espacios acondicionados especialmente para que las mujeres puedan realizar cómodamente la extracción y guarda de leche materna.

Bienestar familiar

Fomentamos que nuestros colaboradores puedan lograr un equilibrio entre la esfera laboral, personal y familiar. Por eso establecimos incentivos que les ayuden a desarrollarse profesionalmente y, a la vez, ejercer su derecho al cuidado de la familia.

Escuela para padres

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



Colonia de vacaciones

Habilitamos la colonia de vacaciones para hijos/as de colaboradores, con tres divertidas jornadas en las que participaron 40 niños y niñas. Realizamos juegos acuáticos, de educación vial y salud; así como juegos de integración y dinámicas grupales con los padres. También tuvieron charlas sobre ahorro.

40
niños
participaron



Padres responsables

De la mano de la Fundación Global Infancia realizamos un taller con colaboradores sobre "Uso seguro de Internet", dictado por un psicólogo de la organización. El mismo buscó brindarle herramientas a los padres y madres para que puedan administrar la relación familiar y el uso de la tecnología.

13
colaboradores
participaron



Family Day

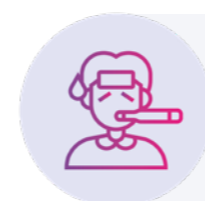
Propiciamos que los padres puedan compartir su actividad laboral con sus hijos/as durante un día, permitiéndoles conocer y valorar su lugar de trabajo, y compartiendo con ellos juegos recreativos.

70
niños
participaron



Permiso por cumpleaños

En el día de su cumpleaños, el colaborador puede hacer uso de una licencia a partir del mediodía para compartir con su familia.



133
colaboradoras
hicieron uso de
este permiso

Licencia especial para acompañamiento familiar

Otorgamos a todas las madres, tres días de permiso por año para acompañar a sus hijos pequeños en casos de enfermedad.



36
personas
accedieron a
este beneficio

Apoyo familiar

Otorgamos un subsidio económico en caso de fallecimiento de hijos, padres o cónyuge.



104
colaboradores
accedieron a
este beneficio

124
niños
beneficiados

Guardería

Todos los colaboradores que tengan hijas/os de hasta tres años de edad cuentan con una ayuda económica mensual para el pago de este servicio, en caso de que lo requieran.

Beneficios establecidos por legislación nacional

Permiso por nacimiento

El permiso por maternidad consiste en un descanso de 18 semanas ininterrumpidas.

La regulación establece que en caso de que el niño/a sea prematuro o padezca enfermedades congénitas este permiso se extenderá a 24 semanas. En el caso de embarazo múltiple, el permiso se prolongará en razón de un mes adicional por cada niño.

El padre tendrá derecho a un permiso de 14 días corridos, el que podrá utilizar desde el momento del nacimiento.

Del total, 49 colaboradores usufructuaron el permiso de paternidad y 69 el de maternidad.

Permiso de lactancia

Consiste en un permiso de 90 minutos al día durante los primeros seis meses. Este podrá extenderse por indicación médica desde el séptimo mes hasta incluso los 24 meses de edad, y en este caso sería de 60 minutos diarios.

El 100% de nuestros colaboradores que utilizaron los permisos de paternidad y maternidad en el año se reincorporaron nuevamente a la entidad.



Comunidad

Desempeño
Social

Las comunidades en las que estamos insertos constituyen los espacios en los que nuestro negocio se desarrolla, emergen nuestros clientes y colaboradores como actores con los que construimos la sostenibilidad de nuestro negocio.

Es por ello que nuestra estrategia de relacionamiento busca ayudar a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales que enfrenta, a través de programas que aporten a la mitigación de la pobreza y fomenten el emprendedurismo, promoviendo la educación, la educación financiera y la inclusión para el desarrollo social.

A través del voluntariado corporativo, establecemos espacios de coparticipación para atender las necesidades urgentes, así como el desarrollo de capacidades de las comunidades para el futuro.



2019
HITOS

G. 659.804.592
de inversión social

486
beneficiarios
directos de
alianzas

537
voluntarios

3.171
horas de
voluntariado

Voluntario Visión

Pilares de Gestión

Enfocamos nuestra gestión social en ejes estratégicos: Educación, Mitigación de la pobreza, Inclusión de personas con discapacidad, Medio ambiente, Educación financiera y Emprendedurismo.

Consideramos que estos pilares son claves para la construcción de una sociedad con equidad y para contribuir al desarrollo del país.

El principal foco de actuación es la lucha contra la exclusión social a través del apoyo a programas que abordan situaciones de pobreza, vulnerabilidad y la educación como herramienta para mejorar la calidad de vida de las personas.

También llevamos a cabo programas sociales en el ámbito de la discapacidad que se dirigen especialmente a facilitar la integración social, laboral y rehabilitación.

Mitigación de la pobreza

TECHO Paraguay



Desde el 2009 somos el banco oficial de la organización TECHO Paraguay, con la cual nos aliamos para aportar al esfuerzo de mejorar la calidad de vida de las familias paraguayas en lo que respecta a su derecho a la vivienda.

Contribuimos con un aporte económico para la ejecución de planes y programas de desarrollo comunitario en los asentamientos intervenidos por la organización, que incluyen la construcción de viviendas de emergencia, planes de educación, de capacitación en oficios, el desarrollo del liderazgo, la participación comunitaria, entre otros.

En el 2019, con la participación de colaboradores voluntarios, construimos 15 viviendas de emergencia en las ciudades de Limpio, Encarnación y Ciudad del Este.

Participaron de la actividad 215 voluntarios en total, beneficiando a unas 60 personas aproximadamente.



Apoyo logístico a la colecta

También apoyamos la colecta anual de Techo Paraguay desde sus inicios. En septiembre se realizó la actividad que tuvo como lema "Construí Paraguay, construí sueños". Este emprendimiento, de envergadura nacional, busca conseguir fondos para que la organización pueda seguir desarrollando sus programas y proyectos comunitarios en 30 asentamientos del país.

En nuestra Casa Matriz habilitamos el puesto de comando central de la colecta, donde recibimos y contabilizamos las donaciones con la participación de nuestro voluntariado corporativo sumando 41 personas. Los centros de recepción y conteo de donaciones fueron Asunción, Caacupé, Encarnación, Ciudad del Este y Coronel Oviedo.

Banco de Alimentos

Brindamos nuestro apoyo en la colecta anual de la Fundación Banco de Alimentos, cuyo objetivo es proveer alimentos no perecederos a más de 150 hogares y albergues sociales que acogen a personas en situación de vulnerabilidad.

Como lo venimos haciendo desde el 2005, contribuimos también con el trabajo voluntario de nuestros colaboradores en la jornada de recolección de alimentos no perecederos que se realizó en octubre, tanto en la capital como en el interior del país. Unos 173 colaboradores en todo el país fueron voluntarios en la jornada.

En el 2019 la colecta alcanzó las 53.095 kilos, beneficiando a más de 15.000 personas de todo el país.



Emprendedurismo



La Compañía



El programa de la Fundación Paraguaya, representante en el país de la organización mundial Junior Achievement, busca que los jóvenes participantes puedan reproducir en términos reales

el funcionamiento de una empresa con todo lo que ello implica, desarrollándola e impulsándola.

El objetivo es despertar la creatividad y el espíritu emprendedor de los estudiantes a través de la tutoría de colaboradores voluntarios de varios Centros de Atención de capital e interior.

En el 2019 los voluntarios compartieron su experiencia personal y profesional como asesores de 71 estudiantes de cuatro colegios de las localidades de Concepción, San Lorenzo, Encarnación y Asunción.

Bancarios por un día



70

alumnos beneficiados



47

Centros de Atención involucrados

Abrimos nuestras puertas para que alumnos del último año de la Educación Media puedan tener un acercamiento al mundo laboral bancario. Esta iniciativa, denominada "Bancarios por un día", permitió a los estudiantes participar de una jornada regular de trabajo junto con un profesional del banco a fin de conocer con mayor profundidad esta actividad.

En el 2019 unos 70 estudiantes participaron del programa, en nuestra Casa Matriz y en 47 Centros de Atención.



Educación

Fundación Dequeni



2

colegios



255

alumnos beneficiados



10

voluntarios en total



Apoyamos el programa "Emprender mi vida joven", cuyo objetivo es mejorar el aprendizaje de los adolescentes en la educación formal y no formal. Esto se realiza a través de encuentros donde se aplican técnicas de juego-aprendizaje, de tal manera a estimular el rendimiento escolar en comunidades en situación de pobreza.

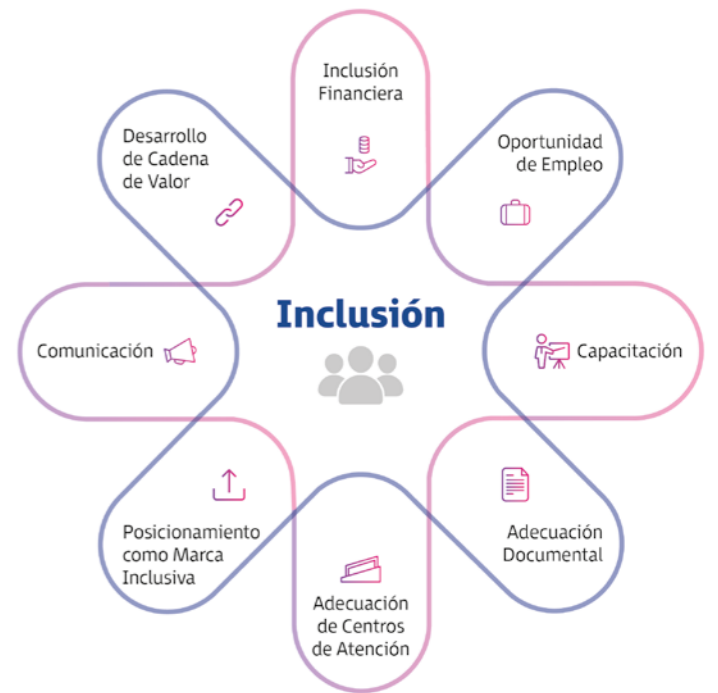
En 2019 trabajamos en la Escuela Básica Nº 7695 Fortaleza 123, y en el colegio Miguel Ángel Torales, de la localidad de Ypané, donde fueron beneficiados 255 adolescentes y jóvenes. También en el marco de nuestro voluntariado profesional, colaboradores del banco brindaron charlas a los jóvenes sobre cuidado ambiental, formación para el mundo laboral y educación financiera.

Inclusión

Fundación Saraki

Queremos ser un banco que valora las diferencias, que cree en la diversidad y que comprende cómo esta afecta cada parte de su negocio y asume el desafío de mejorar las relaciones con su entorno, aumentar su productividad y construir una mayor cercanía con todas sus partes interesadas.

En el 2019 impulsamos iniciativas que detallamos a lo largo de la memoria. Estas nos permitieron consolidar el enfoque de gestión de Inclusión en los siguientes ejes:



Educación Financiera



30

personas beneficiadas



2

voluntarios



Promovemos que las personas con discapacidad adquieran herramientas para administrar sus finanzas con autonomía y poder ejercer sus derechos económicos.

Realizamos un taller de Educación Financiera para 30 personas con discapacidad, dirigido a beneficiarios de la Fundación Saraki, especialmente personas con discapacidad intelectual. Dictaron el mismo dos colaboradores especialistas en el tema.

Red de Empresas Inclusivas - SUMMA

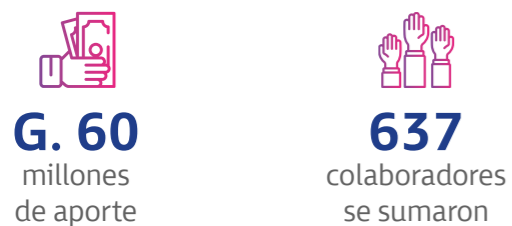


Este año nos adherimos a la primera Red Paraguaya de Empresas Amigas de la Inclusión, iniciativa que se enmarca en el Programa de Motivación Empresarial SUMMA, de la Fundación Saraki.

En este marco, a través de charlas, compartimos nuestras buenas prácticas con otras empresas privadas e instituciones del sector público para motivarlas a iniciar este camino.

También invitamos a proveedores del banco a sumarse a esta iniciativa.

Fundación Teletón



Como lo venimos haciendo desde hace más de una década, entregamos nuestro aporte a la colecta anual de la Fundación Teletón, apoyando el desarrollo de un sistema nacional de rehabilitación accesible y que brinde oportunidades para los niños, niñas y adolescentes con discapacidad.

En el 2019 el aporte del banco sumó G. 60 millones, entre aporte institucional y donación de colaboradores.



Apoyo en emergencia "Nos Movemos por Paraguay"



Canalizamos aportes

En el 2019 el país enfrentó una situación de emergencia por inundaciones debido a las intensas lluvias que afectaron a varios departamentos.

Como parte de nuestro apoyo a las comunidades afectadas, realizamos una campaña para proveer insumos de primera necesidad a las familias perjudicadas de los departamentos de Ñeembucú y Chaco.

Realizamos tres jornadas de recepción y clasificación de donaciones de alimentos no perecederos, ropa y medicamentos en nuestra Casa Matriz, que involucró a 45 colaboradores y 9 proveedores.

Además convertimos todos los Centros de Atención en puntos de recepción de donaciones de clientes, y habilitamos la opción de sumar sus aportes a través de una caja de ahorro. Como resultado de la campaña recaudamos G. 11.980.000 que se utilizaron para la compra de frazadas y alimentos no perecederos.

En total donamos 2.772 kilogramos de alimentos y 226 frazadas que fueron entregadas en junio a la Pastoral Social.





537
voluntarios



696
participaciones



27
actividades



3.171
horas



270 en
horario
laboral



2.901
fuera del
horario
laboral

Voluntario Corporativo

Consideramos que el voluntariado corporativo permite consolidar la solidaridad y conciencia ciudadana en nuestros colaboradores, promoviendo además un mejor acercamiento a las diferentes comunidades con las que nos vinculamos en todo el país.

Por eso contamos con un programa de voluntariado con el que promovemos oportunidades de participación en diferentes proyectos sociales y ambientales, facilitando así la cooperación activa con las comunidades en las que operamos para contribuir en el logro de sus desafíos sociales.





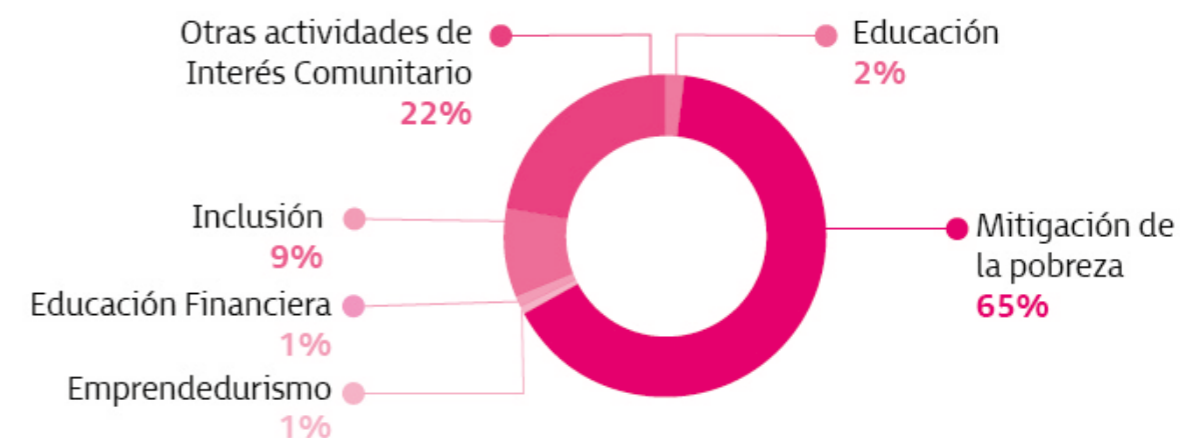
Actividades en las que participaron los voluntarios

PROGRAMAS/ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO	HORAS	"CANT. DE PARTICIPACIONES P/ PROGRAMA (**)"
EN HORARIO LABORAL		
Entrega de Volantes - Nos movemos por Paraguay	14	7
Colecta TECHO	18	9
Charlas Dequeni	8	4
Safari Dequeni	30	6
Taller de Educación Financiera	20	10
Colecta Interna - Nos movemos por Paraguay	1	1
Preventa Mc Día Feliz	3	3
Bancarios por un día	70	70
Colecta Interna - Teletón 2019	55	55
La Compañía	51	7
TOTAL EN HORARIO LABORAL	270	172
FUERA DEL HORARIO LABORAL		
Colonia de Vacaciones 2019	9	3
Conteo de donaciones - Cruz Roja	18	6
Colecta #NosMovemosPorParaguay	112	60
Construcción Corporativa - TECHO Paraguay	2.252	215
Colecta TECHO Paraguay	76	32
Festejo del Día del Niño	74	24
Comité Deportivo	6	3
Banco de Alimentos	346	173
Entrega Chequetón - Teletón	8	8
TOTAL FUERA DE HORARIO LABORAL	2.901	524
TOTAL FINAL	3.171	696

EN TOTAL TUVIMOS 537 VOLUNTARIOS EN EL AÑO 2019.-

** Existen voluntarios que participaron más de 1 vez en uno a varios programas, esto es "Participaciones"

Ejes abordados por área de intervención (en porcentaje)



Destacamos a nuestros voluntarios



Para conmemorar el "Día Internacional del Voluntario" distinguimos a nuestros colaboradores que se destacaron por participar en los diferentes programas de voluntariado desarrollados durante el año.

Se tuvieron en cuenta los criterios de coherencia, respeto, compromiso, responsabilidad, actitud positiva y liderazgo. Un comité integrado por

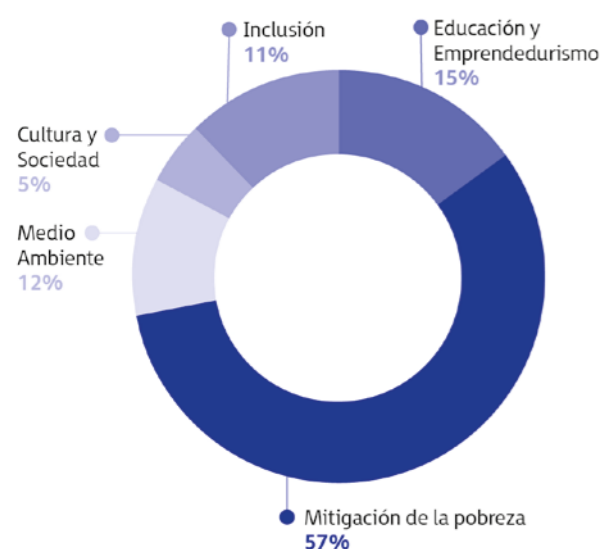
representantes de las áreas de Responsabilidad Social, Dirección de Personas y el responsable directo de cada voluntario nominado, se encargó de evaluarlos con un puntaje del 1 al 5.

Como resultado, nuestras autoridades reconocieron a 11 colaboradores líderes que se constituyen en agentes de cambio y han sido parte de la fuerza movilizadora para el desarrollo social.

Inversión social

	Monto en G.	Porcentaje
Educación y Emprendedurismo	96.160.216	15
Mitigación de la pobreza	378.565.270	57
Inclusión	70.866.277	11
Cultura y Sociedad	32.091.221	5
Medio Ambiente	82.121.608	12
Total	659.804.592	100%

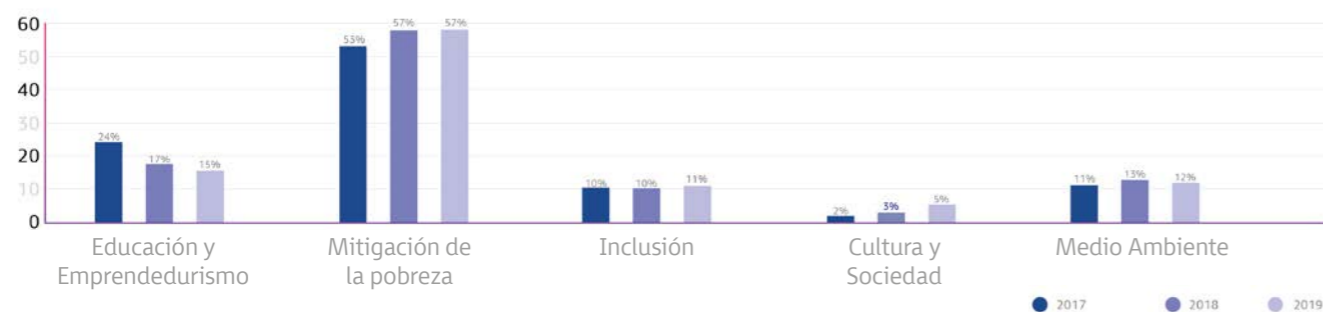
En porcentaje



Comparativo de inversión global

	2017	%	2018	%	2019	%
Educación y Emprendedurismo	164.947.171	24	114.202.305	17	96.160.216	15
Mitigación de la pobreza	376.084.727	53	373.197.728	57	378.565.270	57
Inclusión	71.938.908	10	68.840.000	10	70.866.277	11
Cultura y Sociedad	11.604.991	2	18.946.517	3	32.091.221	5
Medio Ambiente	76.498.462	11	84.265.341	13	82.121.608	12
Total	701.074.259	100	659.451.891	100	659.804.592	100

Comparativo de inversión social en porcentaje



Ambiental

Desempeño Ambiental



Reconocemos y valoramos el derecho de las generaciones presentes y futuras a acceder a recursos ambientales de calidad.

Nuestro compromiso se hace tangible a través de la responsabilidad sobre los impactos ambientales efectivos y potenciales de nuestra gestión, mediante la implementación de una política de gestión en la materia; así como de iniciativas de promoción de buenas prácticas con el medioambiente en diferentes ámbitos y la integración de criterios ambientales a nuestros productos y servicios.



2019 HITOS

G. 2.726.569.938
invertidos en
ambiental

43.609
clientes
optaron por
extractos digitales

23%
de reducción
del consumo
eléctrico en CAC

9,8 T
de papel y cartón
reciclado

Estrategia de Gestión Ambiental

Esta estrategia responde a los principios de nuestra Política Ambiental, que contempla 11 pilares fundamentales que rigen nuestro accionar y que aplicamos desde el año 2011. La misma está enfocada a la minimización de los impactos de nuestra gestión, así como a la protección del ambiente y a la concienciación sobre su cuidado. Es implementada de manera transversal por las diferentes áreas y actividades, y está definida por procesos y manuales que son aplicados por todos los colaboradores.

Entendemos que la vida misma solo es posible en un ecosistema equilibrado; por eso es parte esencial de nuestra estrategia empresarial, medir y monitorear nuestras acciones con el fin de gestionar y mitigar el impacto ambiental.

Esta convicción nos mueve también a buscar formas de promover la concienciación sobre el cuidado de los recursos naturales, no solo internamente, sino también en los diferentes espacios económicos y sociales en los que participamos.

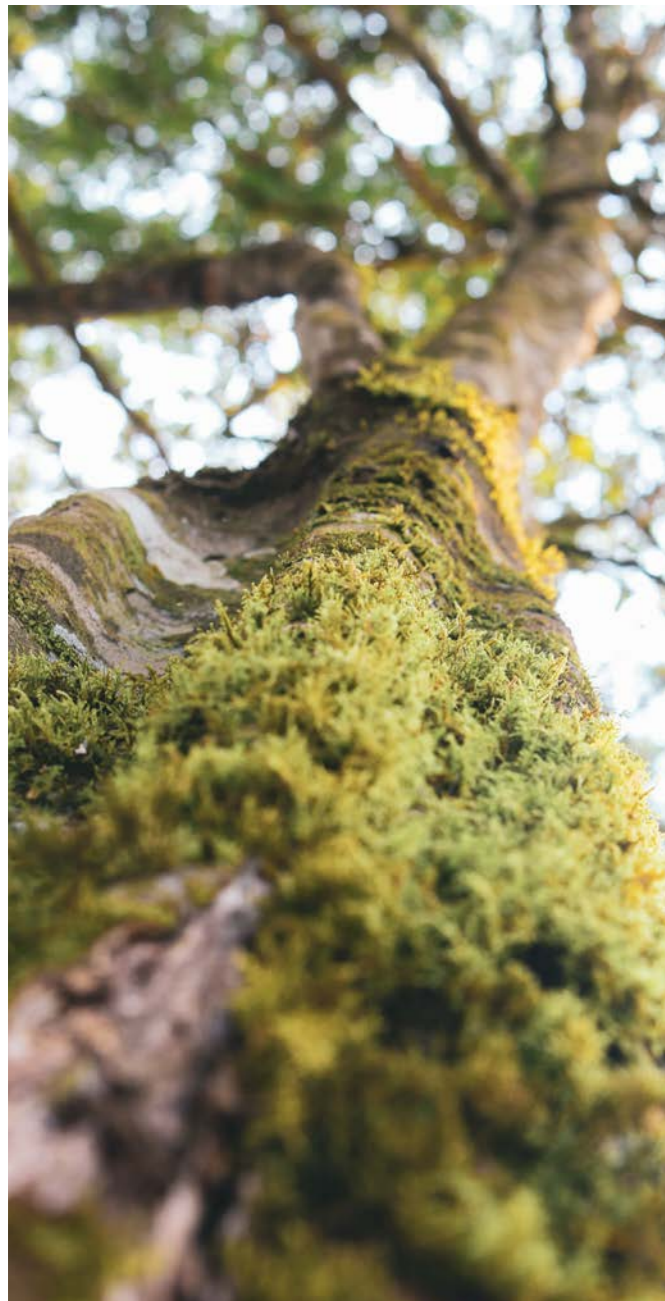
Haciendo un uso responsable de los recursos e integrando la gestión ambiental y sustentable en todos nuestros procesos, nos proponemos minimizar el impacto que nuestras operaciones pudieran tener sobre el medioambiente y contribuir así a un presente y un futuro en equilibrio con la naturaleza.

Política Ambiental

Contamos con una Política Ambiental que rige las acciones y procesos que llevamos adelante.

La misma es constantemente es revisada y ajustada a las necesidades y evolución de nuestro entorno, los desafíos del negocio y nuestros objetivos estratégicos.

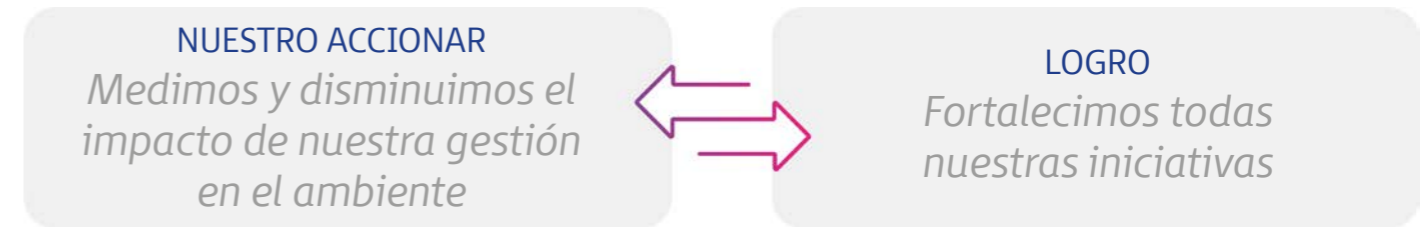
Esta política fue aprobada por el Directorio y la aplicamos en toda la organización de forma transversal siguiendo sus once aspectos centrales.



Principios de nuestra política ambiental

- 01 Proteger el medio ambiente
- 02 Prevenir la contaminación ambiental
- 03 Mejorar nuestro Sistema de Gestión Ambiental
- 04 Promover la Educación Ambiental
- 05 Cumplir de forma irrestricta la normativa ambiental
- 06 Utilizar eficientemente los recursos naturales
- 07 Cuidar la generación de residuos sólidos, emisiones, ruidos y aguas residuales
- 08 Considerar criterios ambientales en el análisis de riesgos crediticios
- 09 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.

Proteger el medio ambiente



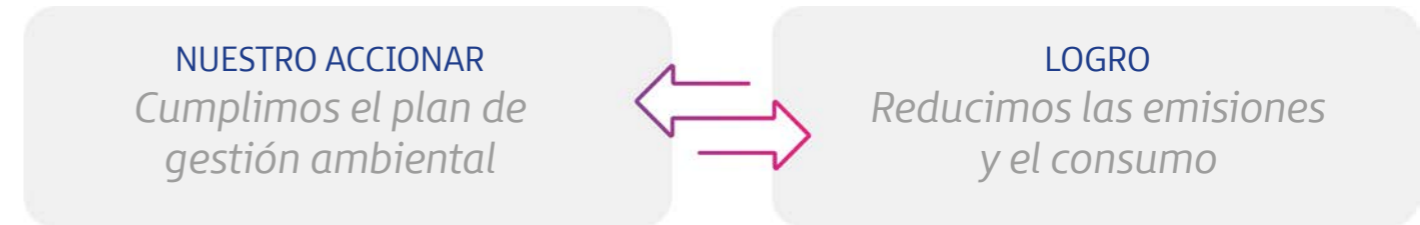
El primer principio de nuestra Política Ambiental es el que resume y orienta a todos los demás. En el convencimiento de que cada una de nuestras acciones tiene que estar acorde con este eje, trabajamos en la prevención y mitigación de los impactos ambientales directos e indirectos que pudiera generar nuestra labor.

Para ello contamos con un Plan de Gestión Ambiental (PGA) y un Manual de Manejo de Residuos que nos conducen a implementar prácticas para mejorar

nuestro desempeño y nos habilitan también a medir nuestros resultados a través de indicadores clave.

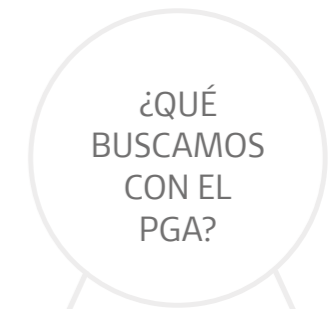
Con estas bases, durante el año 2019 continuamos fortaleciendo todas nuestras iniciativas de protección ambiental e implementando acciones de medición y disminución de la huella de carbono de nuestras operaciones. Nos centramos en el ahorro de energía, la reducción de residuos y de emisiones, el reciclaje, la reutilización y la sensibilización de nuestros colaboradores en estos temas.

Prevenir la contaminación



Todas las operaciones de nuestra institución que podrían tener un impacto en el ambiente o en la sociedad, son identificadas en nuestro Plan de Gestión Ambiental (PGA), de donde derivan las acciones para evitar o mitigar sus impactos, que serán ejecutadas anualmente.

Para lograr estos objetivos evaluamos **tres campos de acción** y tomamos medidas al respecto:



Evitar o mitigar el impacto en: contaminación del suelo, aguas superficiales y subterráneas

Reducir el impacto ambiental ante situaciones de emergencia

> **El PGA incluye**

- Acciones a realizar
- Metas para el año
- El proceso que requerirá cada acción
- Tiempo de monitoreo de resultados
- Responsables de cada tarea
- Presupuesto estimado
- Plazo de realización







> **Conocimiento compartido**

Nuestro PGA es un documento vivo y activo; trabajamos de forma constante para internalizarlo a toda la estructura, a través de campañas de comunicación, capacitaciones y auditorías periódicas. Su contenido está disponible para todos nuestros colaboradores.

> **Situaciones de emergencia**

Para contextos de emergencia que pudieran derivar en la contaminación del aire, agua o suelo, ya sean en la sala del generador, el estacionamiento interno o en las oficinas, se cuenta con un Manual de Proceso de Contingencias, que contiene pautas de evaluación y ejecución de procedimientos, según el caso.

ACCIONES DEL PGA IMPLEMENTADAS

Factores considerados en el PGA	¿Dónde se producen o evalúan?	¿Cómo pueden impactar en el ambiente?	¿Qué hacemos al respecto?
Residuos 	Oficinas	Contaminación del suelo y del agua	• Gestión de Residuo
Ruido 	Casa Matriz y Centros de Atención Parque automotor	Alteración de la calidad del aire generando contaminación sonora	• Cumplimiento de normativas
Efluentes 	Oficinas, Casa Matriz y Centros de Atención	Contaminación de suelo y agua	• Utilizamos productos de limpieza biodegradables
Uso de Recursos Naturales 	Casa Matriz y Centros de Atención Parque automotor	Agotamiento del recurso Contaminación del aire, incidencia en el calentamiento global	• Capacitación en temas ambientales • Mantenimiento óptimo de la flota de vehículos
Emisiones Atmosféricas 	Oficinas Parque Automotor	Contaminación del aire	• Cumplimiento regulatorio
Derrame de Productos Peligrosos 	Casa Matriz y Centros de Atención (específicamente en zonas de estacionamiento, recarga de combustible para generadores y mantenimiento de generadores)	Contaminación del suelo, aire y agua	• Procedimiento para el manejo de derrames de sustancias peligrosas

 **Mejorar nuestro sistema de gestión ambiental**

NUESTRO ACCIONAR
Monitoreamos y mejoramos de manera continua



LOGRO
Auditorías con resultados positivos. Mantenimiento del Sistema de Gestión Ambiental bajo la certificación ISO 14001



Desde el 2015 mantenemos la certificación internacional ISO 14001 para nuestro Sistema de Gestión Ambiental, que abarca Casa Matriz y 34 Centros y Puestos de Atención al Cliente de Asunción y Gran Asunción.

En el proceso de consolidación de nuestra gestión ambiental, 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 de Gestión Ambiental a la nueva versión, incluimos a la matriz general del banco el análisis estratégico de los riesgos relacionados con el ambiente y con nuestras actividades, de manera a unificar los análisis con herramientas comunes para las diferentes áreas.

Auditorías

La gestión del área de Desarrollo Sostenible se audita dos veces al año de forma interna, además de ser objeto de la auditoría del Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001, ISO 14001).

El Plan de Auditoría Interna incorpora temas ambientales y sociales en todas sus revisiones, que abarcan a los diferentes centros, puestos y áreas.

En agosto de 2019, los auditores realizaron la verificación del cumplimiento de nuestro Sistema de Gestión Integrado.

En este periodo los resultados fueron satisfactorios, ya que no se han registrado desviaciones en la norma mencionada. En caso de que se encuentren incumplimientos como resultado de la auditoría, el informe es presentado al Comité de Auditoría para su seguimiento.

El SGA será sometido a una auditoría de certificación en el 2020 por parte de la TUV Rheiland, para lo cual iniciamos los trabajos este año.

Promover la educación ambiental

NUESTRO ACCIONAR
Capacitamos a los
colaboradores



LOGRO
252 horas dedicadas a
temas ambientales



252
horas de
capacitación



1.031
colaboradores
capacitados en la
Norma ISO 14001



En el 2019 invertimos en la formación de colaboradores en temas relacionados con el medio ambiente. En total completamos 252 horas de entrenamiento y 72 personas fueron instruidas.

También impulsamos campañas de comunicación sobre el Sistema de Gestión Integrado y la Política Ambiental para todos los colaboradores.

En el marco de nuestra participación en la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS), propiciamos cursos

básicos y avanzados sobre análisis de riesgo ambiental y social para impulsar cambios en el sector financiero.

Cumplir de forma irrestricta la normativa ambiental

NUESTRO ACCIONAR
Monitoreamos permanentemente
el cumplimiento de las normas
ambientales



LOGRO
Otro año sin multas,
ni sanciones

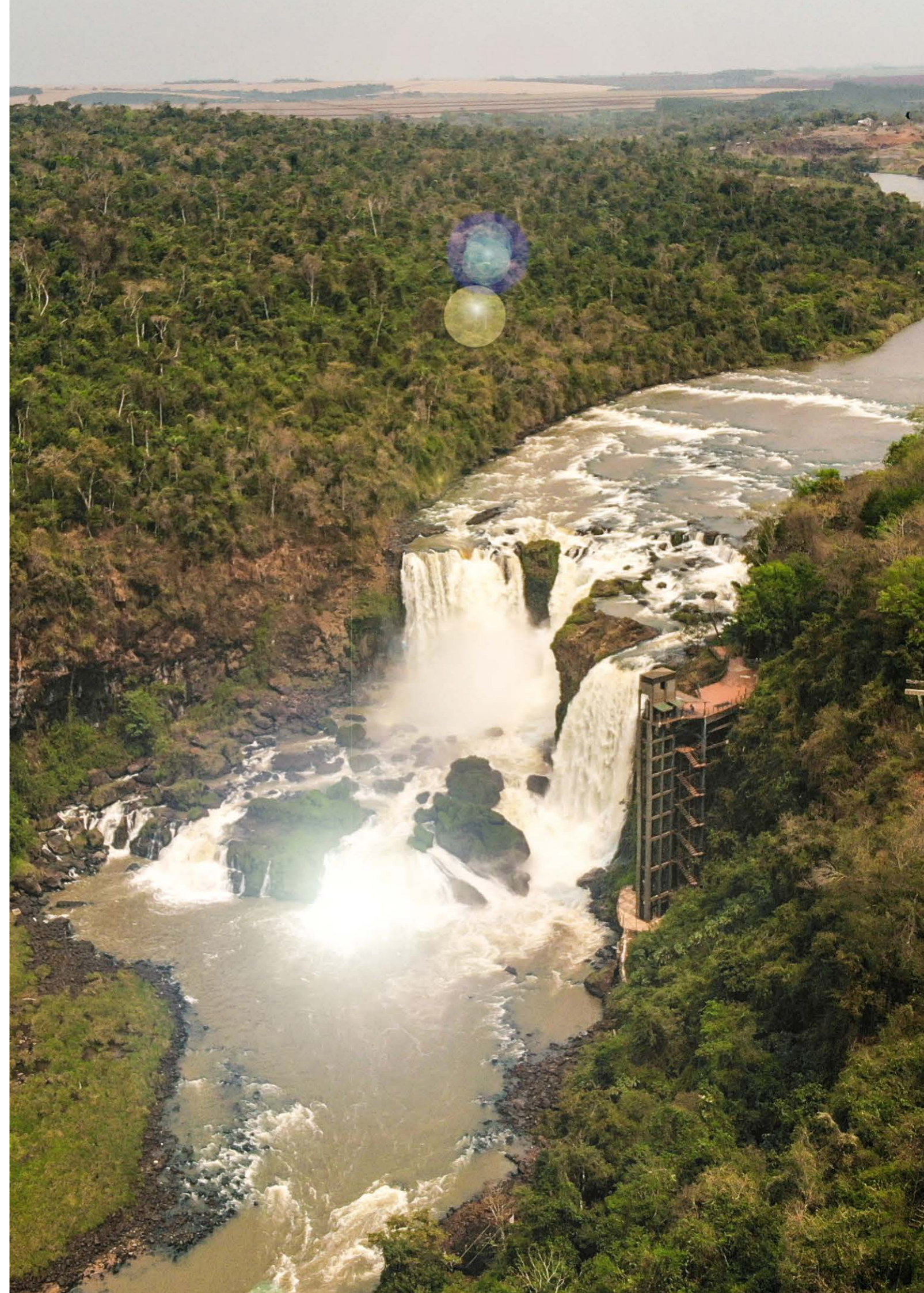
Adecuados a las normas

Nuestra Casa Matriz cuenta con Declaración de Impacto Ambiental (DIA) aprobada por el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES). En el caso de los Centros de Atención no se aplica este requisito porque sus características y dimensiones no lo requieren.

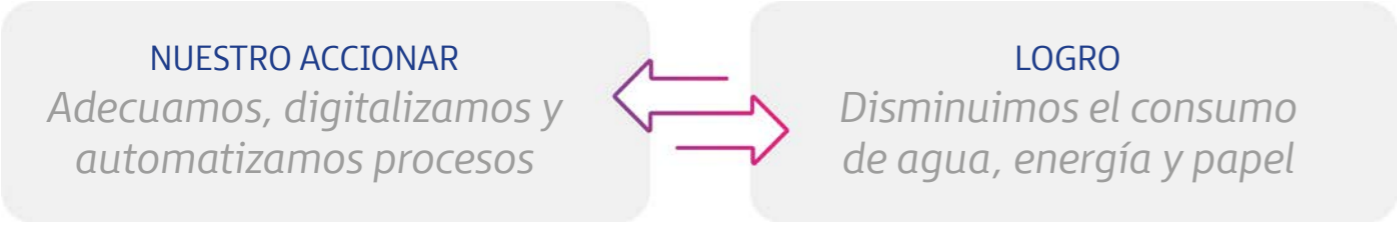
El cumplimiento de la normativa ambiental es de suma importancia en el enfoque de nuestra gestión, no solo para evitar multas o sanciones por incumplimiento; sino fundamentalmente para prevenir impactos negativos.

En el marco del Plan de Gestión Ambiental (PGA) realizamos un monitoreo permanente del cumplimiento de las normas ambientales de todos nuestros Centros de Atención al Cliente del país y sus operaciones, incluyendo la verificación de la vigencia de los permisos municipales y el control de las habilitaciones en los que deben estar al día.

Contamos con patentes vigentes, tasas ambientales, tasas por prevención de incendios, planos aprobados y otros.



Utilizar eficientemente los recursos naturales



Los recursos naturales son el capital natural de la humanidad y debido a que muchos de ellos se están agotando a gran velocidad, usarlos de manera eficiente hoy es imperativo. Así lo entendemos,

por eso implementamos acciones que nos ayuden a utilizarlos de manera más racional, para poder disminuir su consumo.



Energía eléctrica

En el marco del uso eficiente de la energía, en 2019 continuamos con la implementación del apagado automático de luces y la desconexión de áreas que, por seguridad, no necesitan electricidad luego de la hora de cierre de los Centros de Atención al Cliente. Actualmente el 100% de ellos cuenta con este sistema.

Para complementar esta iniciativa se cambiaron todos los reflectores de los carteles de nuestros locales por artefactos LED, mejorando de esta manera el consumo y la vida útil de los mismos. Con estas prácticas, logramos disminuir en un 13% el consumo de energía eléctrica en Casa Matriz y en un 23% en los Centros de Atención con relación al año anterior. Esto contribuyó, además, a mitigar nuestras emisiones de dióxido de carbono (CO₂) a la atmósfera.



23%
de reducción del consumo eléctrico en sucursales

	Casa Matriz	Centros y Puestos de Atención
2017	1.355.176 kw/h	6.259.062 kw/h
2018	1.954.617 kw/h	5.683.792 kw/h
2019	1.693.087 kw/h ↓	4.164.432 kw/h ↓

Agua

En 2019 utilizamos 41.092 m³ en total, logrando reducir el uso de agua en un 11% con respecto al año anterior.

Esto se debe concretamente al mantenimiento adecuado del sistema automático de riego en la Casa Matriz, incluyendo los CAC y PAC, y el trabajo optimizado de nuestras áreas verdes.

Para el cálculo del consumo de agua en nuestros locales se tiene en cuenta el consumo interno de la gestión diaria del banco.

Evaluando de manera separada los datos de consumo de agua en nuestra Casa Matriz y los de los Centros y Puestos, registramos una importante disminución del uso de este recurso en el primer caso (52%), pero un aumento en lo que respecta a los centros y puestos (17%).



11%
disminuyó el consumo de agua

	Casa Matriz	Centros y Puestos de Atención
2017	9.091 m ³	20.090 m ³
2018	18.743 m ³	27.311 m ³
2019	9.015 m ³ ↓	32.077 m ³ ↑



Papel

Llevamos adelante un plan de digitalización de formularios que anteriormente eran preimpresos, además de brindar al cliente la opción de realizar la impresión solo a demanda.

Este año, 43.609 clientes optaron por dejar de recibir sus extractos de tarjetas de crédito en formato impreso, para utilizar solo la modalidad digital.

En el 2019 utilizamos 9,8 T de papel, reduciendo un 9% con relación al año anterior.

Esta medida nos ayudó a reducir significativamente la impresión de documentos, lo que se vio reflejado también en una disminución de la inversión en papel.

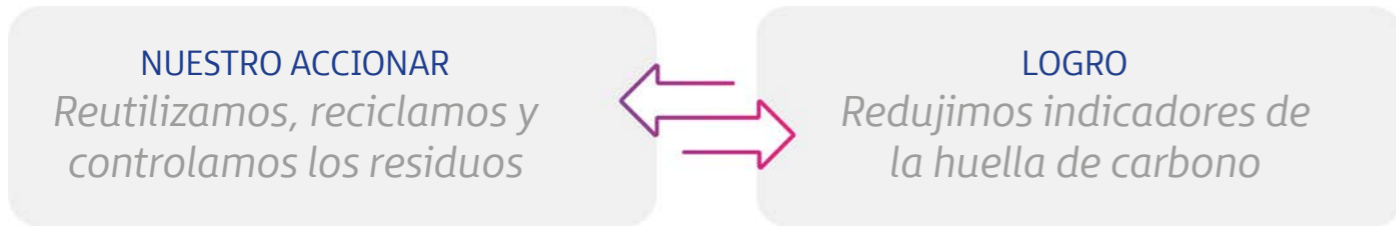
Logramos un ahorro de G. 112.213.760 en compra de papel y uso de courier para entregar esos documentos.



9%
de reducción en el uso de papel

	Casa Matriz	Centros y Puestos de Atención
2017	8,7 T	8,8 T
2018	7 T	3,8 T
2019	1,4 T ↓	8,4 T ↑

Cuidar la generación de residuos sólidos, emisiones, ruidos y aguas residuales



Mediante una correcta gestión de nuestros recursos, propiciamos que estos sean reutilizados la mayor cantidad de veces a fin de prolongar su vida útil, para posteriormente reciclarlos y así disminuir el impacto en el medioambiente.

Con prácticas que ya se encuentran incorporadas en el trabajo diario de nuestros colaboradores, promovemos la reutilización de papeles y sobres como paso previo al proceso de reciclaje.

Hitos de reciclaje y disposición responsable



Los plásticos de tarjetas de crédito/débito son retirados por la empresa tercerizada Tajy Ambiental, quien cuenta con las licencias para su disposición final y destrucción de manera responsable.



Papel y cartón

En 2019 procedimos a la destrucción de 15 toneladas de documentos obsoletos que por su tiempo de resguardo han caducado.

También fueron reutilizados 4.606 sobres de correspondencia interna, gracias al sistema de etiquetado múltiple.

Todo este trabajo lo realizamos desde hace varios años gracias a la alianza que tenemos con la organización Gestión Ambiental (GEAM) para su proyecto Procicla, mediante la cual logramos mantener la recolección diferenciada de papel y cartón, los cuales se destinan luego al reciclaje industrial.

Residuos tóxicos

Focos, tóner de tinta, tubos fluorescentes, reactancias, pilas, baterías, son residuos considerados tóxicos o peligrosos. Para que tengan un manejo adecuado, contratamos un servicio especializado que se encarga del retiro y disposición final.

En 2019 entregamos, para su disposición final, unos 1.084 tubos de fluorescentes y 192 reactancias.

Emisión de gases de efecto invernadero

Nuestra gestión de residuos se enfoca no solo en la disposición adecuada, el reciclaje y la reutilización de materiales, sino que además busca disminuir la emisión de gases de efecto invernadero (GEI).

Con ese objetivo, medimos periódicamente nuestra huella ambiental, de modo a tener un parámetro que nos permita verificar si lo estamos logrando, en qué magnitud y actuar en consecuencia.

Una de las estrategias que implementamos es imprimir los documentos y productos con el esquema denominado Clima Neutral. Esto significa que las emisiones del CO₂ producto de las impresiones son voluntariamente controladas, monitoreadas y calculadas. En 2019, unas 3.321.000 impresiones de chequeras y documentos fueron realizadas bajo esta certificación.

El monitoreo permanente de la utilización de recursos y elementos nos permite obtener datos para la medición de nuestras emisiones de GEI directas e indirectas, consideradas como significativas y asociadas a la actividad financiera.

Independientemente de la medición de nuestra huella de carbono, realizamos otra de manera bianual, a través de servicios certificados para el efecto. Todo esto nos facilita determinar si las acciones implementadas para reducir nuestras emisiones tuvieron resultados satisfactorios. Con estas herramientas rendimos cuentas siguiendo altos estándares internacionales.

Los resultados de nuestra huella de carbono 2019 muestran que hemos logrado reducir nuestras emisiones en las categorías de Energía Eléctrica, Agua, Movilidad con Flota Propia y Materiales Impresos. En tanto, la categoría de Basura y Reciclado registró una variación positiva y las de Movilidad Corporativa, Movilidad de Colaboradores y Materiales de Oficina se mantuvieron igual que en la medición anterior del 2018.



Nuestra huella de carbono

Trabajamos desde hace ocho años con la organización NatureOffice (empresa certificadora alemana en esta materia) para fortalecer nuestra gestión ambiental a través de los siguientes objetivos: identificar nuestras emisiones de gases y compensar significativamente parte de ellos con la inversión en proyectos de responsabilidad climática.



Tipo de emisión*	2012	2019	Variación
Energía Eléctrica	1.022	637	↓
Agua y derivados del petróleo	21	20,4	↓
Basura y reciclado	1,6	0,9	↓
Movilidad corporativa (avión)	17	16,8	=
Movilidad flota propia	477	44	↓
Movilidad colaboradores	245	918,7	↑
Materiales de oficina	5	4,6	=
Materiales impresos	137	112	↓

(*En toneladas métricas de CO₂ equivalente)

Cómo medimos

Para medir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero y determinar así nuestra huella ambiental, realizamos un análisis que incluye el estudio de datos de la provisión de electricidad, el consumo y el tratamiento asociado de agua; así como la movilidad personal y corporativa.

Las emisiones que se reflejan en el cuadro anterior se determinaron según el principio Top-Down, es decir, se precisaron todos los flujos de entrada y salida y se los incluyó en el inventario.

Las emisiones causadas por la producción y eliminación de equipos no están completamente capturadas, solo están proporcionalmente contenidas dentro de la evaluación del consumo de energía y la producción de los materiales utilizados, siempre en forma de anhídrido carbono equivalente (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.

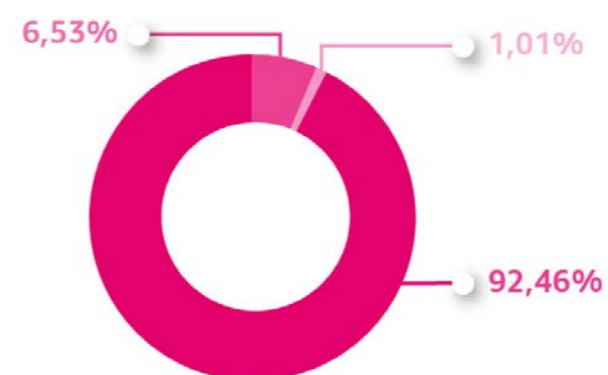
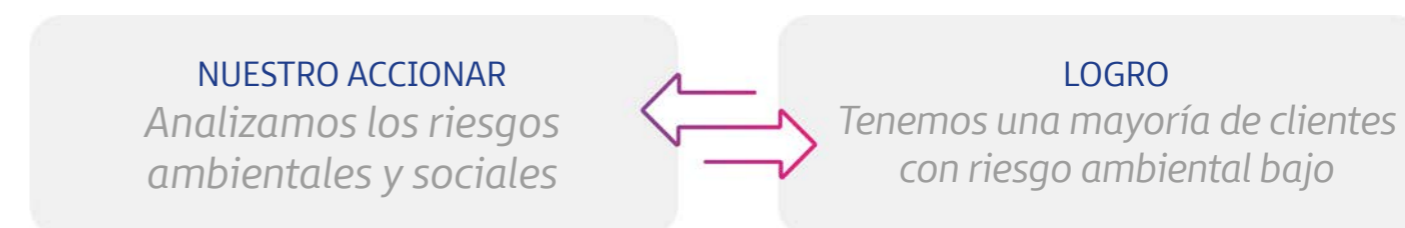
En nuestra medición de huella de carbono bianual también incluimos las emisiones indirectas brutas de gases de efecto invernadero, alcance 2, en toneladas métricas de CO₂ equivalente.

Criterios utilizados

Los cálculos fueron realizados por los especialistas de la empresa natureOffice, quienes utilizan bases reconocidas internacionalmente; así como referencias más adecuadas para nuestra región.



Considerar criterios ambientales en el análisis de riesgos crediticios



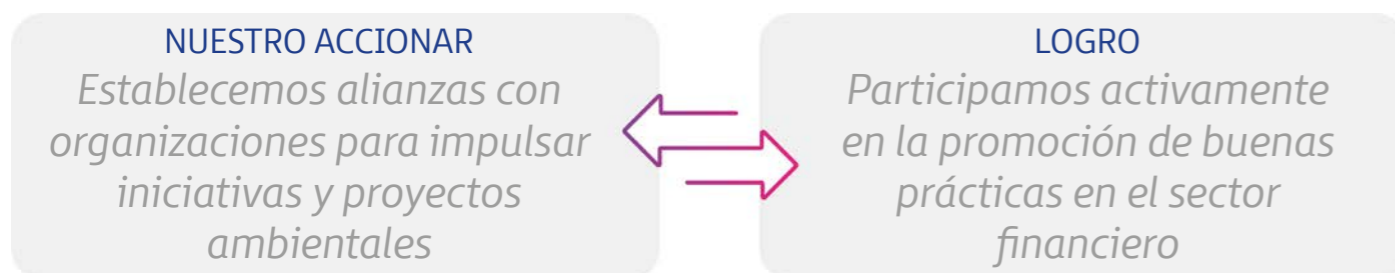
- Clientes con riesgo ambiental muy bajo
- Clientes con riesgo medio
- Clientes con riesgo alto

Fomentamos el uso responsable del dinero que otorgamos en forma de créditos, a través de la incorporación de criterios ambientales y sociales al análisis de riesgo crediticio que realizamos.

El análisis de los créditos otorgados en el 2019 bajo estos criterios reveló que apenas un 1% de nuestros clientes tiene riesgo alto, cifra que se mantiene prácticamente en similar porcentaje que el año anterior.

El Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que utilizamos nos permite identificar, evaluar y administrar adecuadamente este tipo de riesgos que podrían generar las actividades y proyectos que financiamos.

Accionar de forma proactiva hacia los proyectos de conservación ambiental y apoyar iniciativas ambientales con diferentes sectores



Las alianzas con otras organizaciones y sectores son importantes para alcanzar objetivos que beneficien a la comunidad a través de iniciativas ecológicas y proyectos de conservación ambiental. Por eso, identificamos y participamos en espacios de cooperación para la promoción de la preservación ambiental. Apoyamos la iniciativa de regulación voluntaria en temas de buenas prácticas ambientales y sociales a nivel nacional e internacional como: la Mesa de Finanzas Sostenibles, la Mesa de Medioambiente del Pacto Global y somos el único

banco del país adherido a los principios de banca responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP-FI).

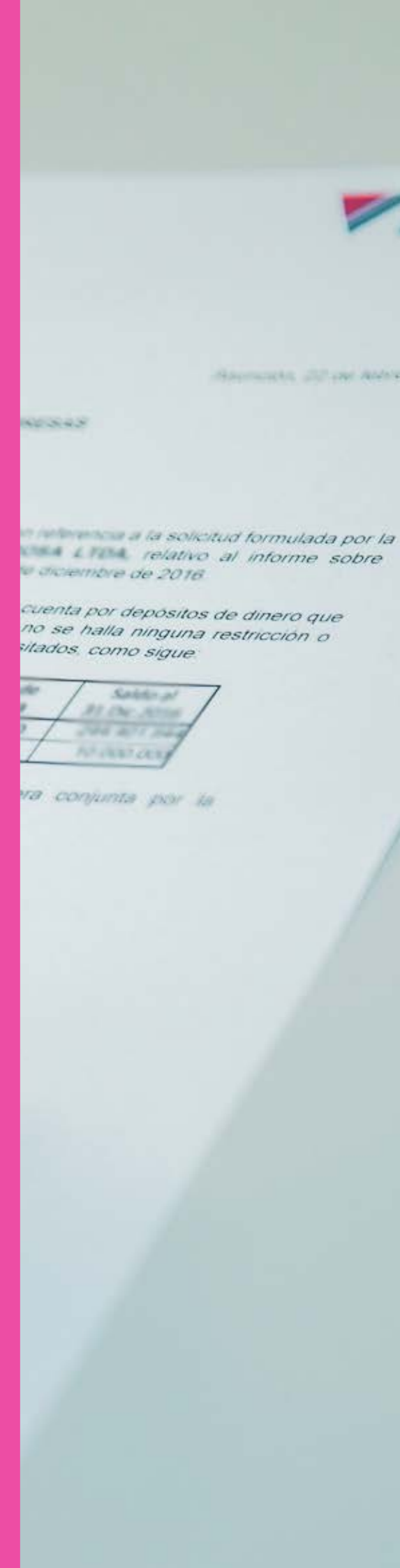
También formamos parte del equipo núcleo que trabajará en los próximos tres años en la medición de las emisiones del financiamiento a clientes de la Global Alliance for Banking on Values (GABV), en el proyecto "Contabilizar el carbono en la industria financiera".

Comparativo de inversión ambiental (en millones de guaraníes)

Concepto	2015	2016	2017	2018	2019
Equipos con uso eficiente de energía (AA, impresoras)	2.250.542.270	1.954.044.956	1.606.657.769	1.066.168.425	1.140.048.558
Aire acondicionado	0	0	71.825.000	12.440.000	9.873.000
Alquiler de vehículos	0	0	1.881.500.194	1.140.483.795	1.224.648.021
Focos de bajo consumo	0	0	41.226.730	27.802.700	35.815.280
Otros (papel ecológico)	383.672.634	370.176.160	487.941.236	353.330.000	319.753.227
Mantenimiento Certificado ISO14001	78.000.000	55.000.000	61.050.000	87.217.000	71.292.753
Reciclado y reutilización	34.212.972	34.212.972	34.212.972	42.120.132	42.120.132
Reforestación/compensación de emisiones	55.000.000	postergado	postergado	postergado	postergado
Plan de compensación de emisiones	50.000.000	postergado	postergado	postergado	postergado
Educación Ambiental	5.000.000	7.000.000	2.500.000	0	0
Medición huella de carbono	0	15.000.000	0	14.750.000	14.750.000
Tratamiento de residuos	3.000.000	4.500.000	3.750.000	3.200.000	0
Total	2.859.427.876	2.439.934.088	4.190.663.901	2.747.512.052	2.726.569.938

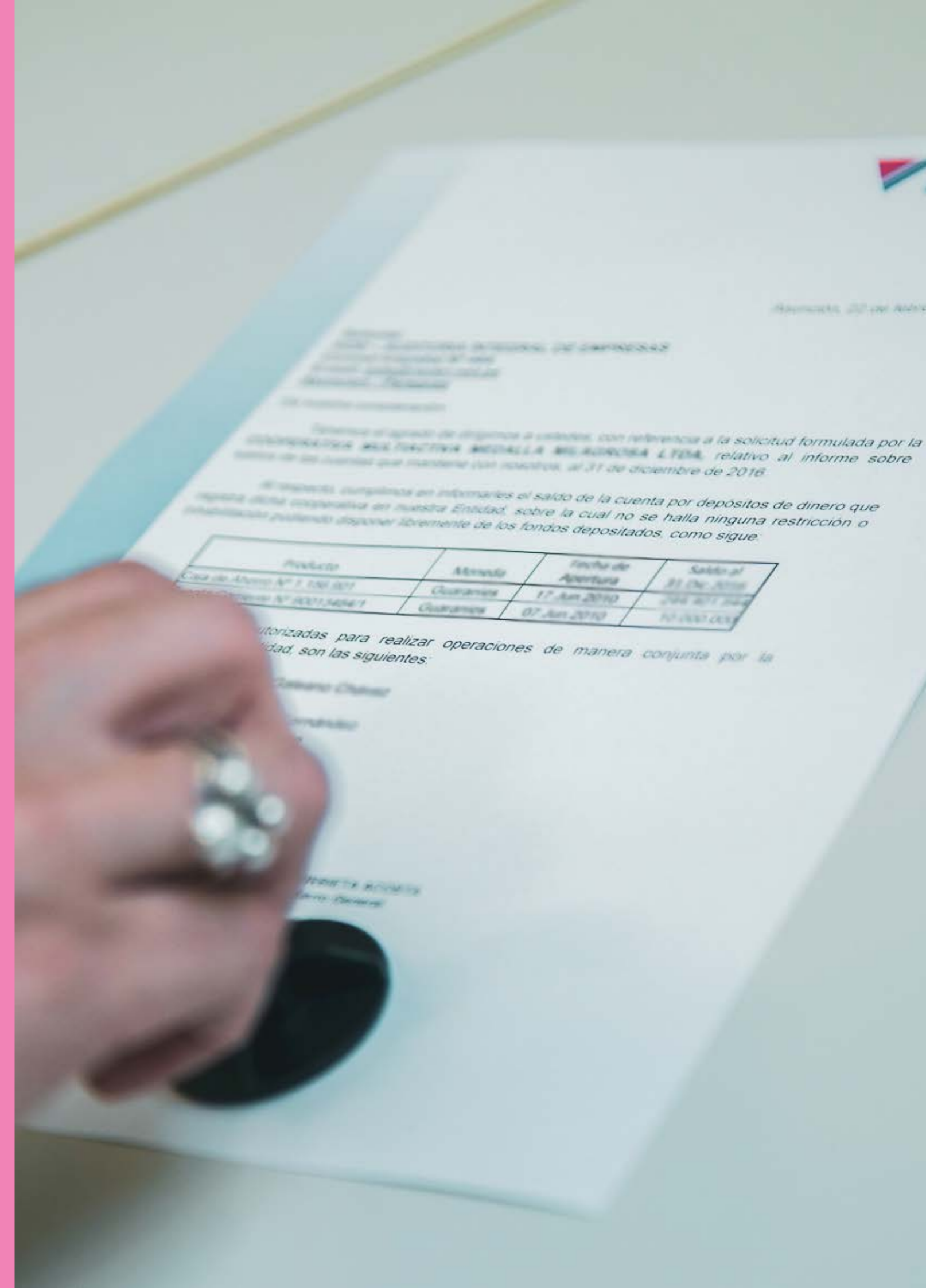
Finanzas

Resultados Financieros



Nos importa contribuir al desarrollo económico de nuestros grupos de interés, por lo que la eficiencia de nuestros resultados financieros no solo constituye la base de la sostenibilidad del negocio, sino que nos permite realizar una adecuada distribución de valor económico. Asimismo, la transparente y sistemática rendición de cuentas de la gestión financiera favorece la relación de confianza con estos grupos y la comunidad en general.

Trabajamos para mejorar cada año la eficiencia, profundizando los segmentos de clientes con el mejor perfil, con base en una atención oportuna y focalizada, buscando la mejora permanente del indicador de calidad de cartera en el promedio del mercado, y controlando los gastos por medio de una gestión de procesos que permita mantener un control integral de los riesgos con una operación eficiente, confiable y ágil, apalancada en elementos de innovación y transformación tecnológica.



2019
HITOS

N° 1
en cartera de
comercio al
por menor

N° 1
en cuentas
básicas inclusivas

Diversificación
de fuentes de
fondeo

G. 491.936
millones de
Valor Económico
Distribuido



Enfocamos nuestros esfuerzos en ser rentables, no solo desde la perspectiva económica y financiera, sino también desde el punto de vista sustentable y ético. Por eso, presentamos anualmente una rendición de cuentas transparente para nuestros accionistas, clientes y la comunidad.

Nuestra gestión financiera apunta a elevar la rentabilidad, con una diversificación de los ingresos y buscando mayores rendimientos con menores costos. La banca digital y una adecuada gestión de riesgos son herramientas que nos ayudan a alcanzar esta meta.

Fieles 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.

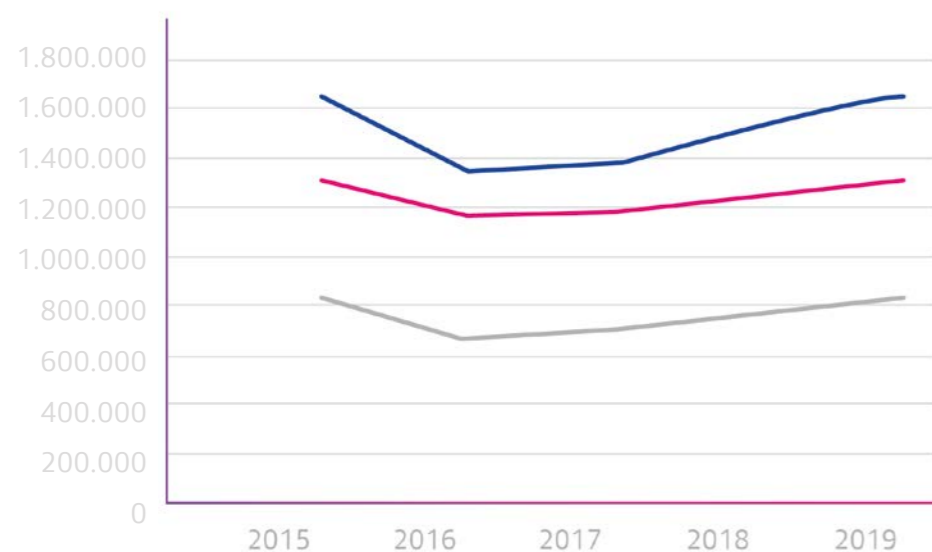
La mayor parte de las informaciones financieras que presentamos a continuación son exigencia de la entidad reguladora del sistema financiero. No obstante, también brindamos información adicional sobre la manera en que generamos valor económico y lo distribuimos a nuestros distintos grupos de interés.

Valor Económico Añadido (EVA)

El Valor Económico Añadido (EVA) es la distribución del valor económico que generamos a través de nuestras operaciones a los distintos grupos de interés en los que impactamos. A continuación, presentamos el detalle de los Valores Económicos Generados (VEG) y los Valores Económicos

Distribuidos (VED) a los distintos grupos de interés en los últimos cinco años. En 2019, el VEG fue de G. 829.396 millones, unos G. 61.854 millones más que el año anterior. En tanto que el VED alcanzó G. 491.936 millones, superando aproximadamente en G. 2.800 millones al del 2018.

Resumen del EVA (en millones de guaraníes)	2015	2016	2017	2018	2019
Valor económico generado (VEG)	826.749	675.731	692.990	767.542	829.396
Valor económico distribuido (VED)	478.036	496.288	492.120	489.151	491.936
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	348.713	179.443	200.871	278.391	337.460



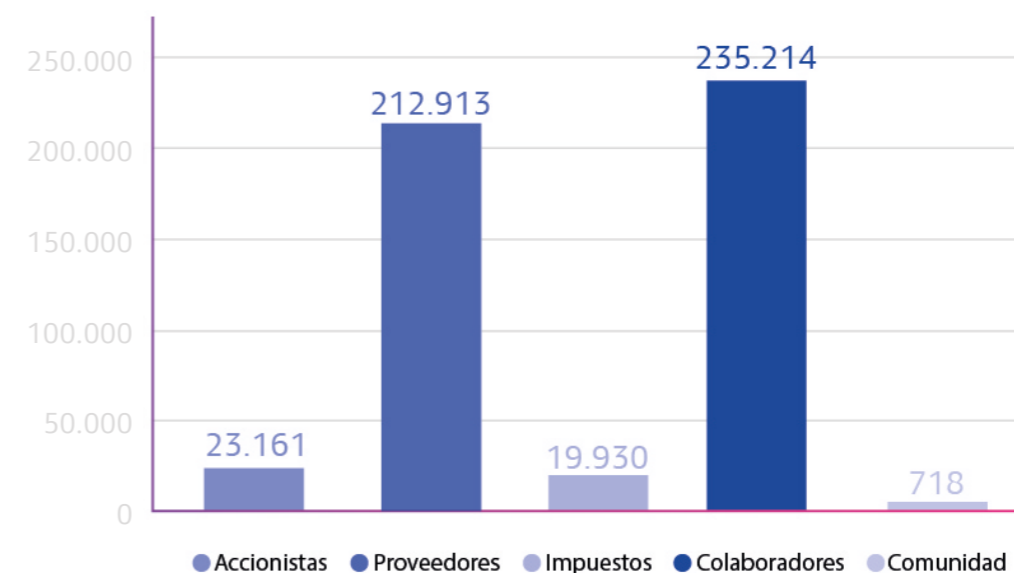
- Valor Económico Generado (VEG)
- Valor Económico Distribuido (VED)
- Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)



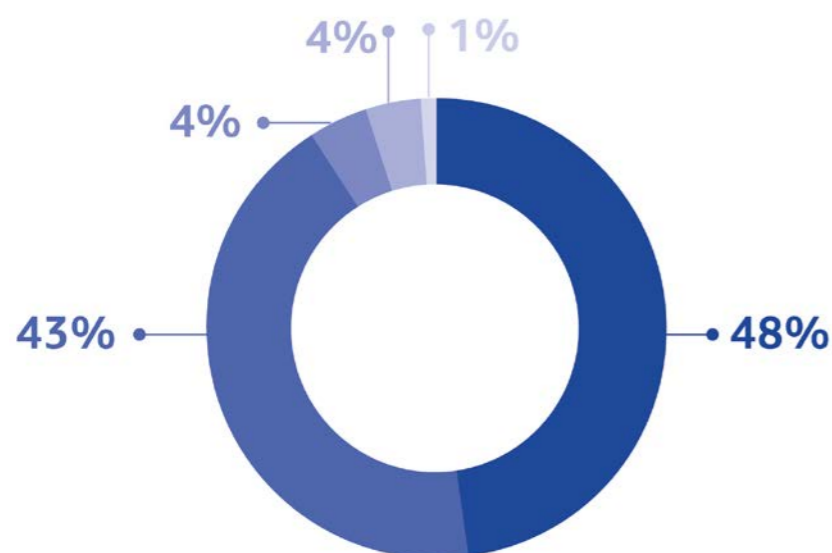
Valor Económico Generado y Distribuido (en millones de guaraníes)

	2017	2018	2019
Valor Económico Generado (VEG)	692.990	767.542	829.396
Margen de intermediación	484.872	528.551	546.485
Comisiones netas	163.076	169.405	189.929
Actividad de seguros	0	0	0
Otros ingresos ordinarios (1)	62.298	77.170	94.038
Otras ganancias y pérdidas netas	-17.256	-7.584	-1.056
Valor Económico Distribuido (VED)	492.120	489.151	491.936
Accionistas: dividendos	38.714	48.956	23.161
Resultado atribuido a la minoría	0	0	0
Proveedores y otros gastos de administración (excluidos sueldos y salarios)	204.569	195.518	212.913
Sociedad: impuestos	21.664	22.625	19.930
Empleados: gastos de personal	226.261	221.291	235.214
Contribuciones a la comunidad: recursos destinados	912	760	718
Valor Económico Retenido (VER=VEG-VED)	200.871	278.391	337.460
Provisiones y amortizaciones (2)	188.365	263.098	329.399
Reservas	12.505	15.293	8.061

Valor Económico Distribuido en 2019 (en millones de guaraníes)



Valor Económico Distribuido en 2019 (en porcentaje)



- Colaboradores
- Proveedores
- Accionistas
- Impuestos
- Comunidad

Valor Económico Distribuido (VED)



Colaboradores

Se refiere básicamente a las 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 a su desarrollo económico y el de sus familias. A la fecha empleamos a 1.713 personas.



Proveedores

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



Gobierno

Este componente se refiere esencialmente al pago de obligaciones fiscales al Estado. El pago de impuestos contribuye una obligación ciudadana que aporta valor a través de las acciones realizadas por el Estado en contribución 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.



Accionistas

La mayor parte de nuestra estructura accionaria está conformada por una importante presencia de accionistas locales, quienes gozan de los mismos derechos, de acuerdo con el número y la clase de acción que posean.

El balance general

El Sistema Financiero registró un incremento en la cartera de créditos del 11,34%, en tanto que nuestros préstamos crecieron en un 7,51% en línea con lo planificado. Los préstamos fueron gestionados atendiendo la calidad de la cartera y manteniendo la cobertura de provisiones conforme a nuestras políticas crediticias.

El buen desempeño logrado por la gestión financiera nos permitió alcanzar las metas institucionales establecidas para el 2019, destacándose los indicadores de calidad de cartera, Mora a 60 días, que cerró en un 3,53% y cobertura de provisiones, que alcanzó un 104,21%. Además, mantuvimos la fortaleza del capital, que cerró en un 13,88%, superior al 12% exigido por la regulación local.

	AÑO 2018 (en millones de guaraníes)		Visión		Posición
	Sistema	%	Visión	%	
Activos Totales	127.374.043	100%	6.830.196	5,36%	7
Préstamos Totales	84.148.214	100%	4.803.433	5,71%	7
Depósitos Totales	89.573.489	100%	5.231.790	5,84%	7
Patrimonio Neto	14.783.599	100%	569.651	3,85%	10
Capital	7.365.541	100%	334.105	4,54%	7

	AÑO 2019 (en millones de guaraníes)		Visión		Posición
	Sistema	%	Visión	%	
Activos Totales	138.665.128	100%	7.450.290	5,37%	8
Préstamos Totales	94.199.903	100%	5.188.802	5,51%	8
Depósitos Totales	100.070.615	100%	5.911.239	5,91%	8
Patrimonio Neto	16.722.385	100%	619.489	3,70%	11
Capital	8.615.573	100%	399.038	4,63%	8



Estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2019

VISIÓN BANCO SOCIEDAD ANÓNIMA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO
ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
Presentado en forma comparativa con el ejercicio anterior
(Expresado en guaraníes)

ACTIVO	31/12/2019	31/12/2018
DISPONIBLE		
Caja	403.718.202.658	326.197.772.725
Banco Central del Paraguay (Nota c.17)	576.607.215.852	520.119.780.584
Otras instituciones financieras	116.331.187.362	89.027.732.665
Deudores por productos financieros devengados (Previsiones) (Nota c.6)	773.863.490 (437.500)	707.410.342 (5.193.571)
	1.097.430.031.862	936.047.502.745
VALORES PÚBLICOS Y PRIVADOS (Nota c.3)	541.303.731.407	393.794.809.381
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR FINANCIERO (Notas c.5 y c.5.1)		
Colocaciones	37.048.020.438	41.642.466.880
Operaciones a liquidar	63.380.139.990	238.128.717.690
Créditos utilizados en cuentas corrientes	538.226	13.391.021
Deudores por productos financieros devengados (Previsiones) (Nota c.6)	1.615.783.597 (2.691)	1.568.745.989 (41.589)
	102.044.479.560	281.353.279.991
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO (Notas c.5 y c.5.2)		
Préstamos	5.171.866.319.679	4.759.811.091.227
Deudores por productos financieros devengados (Previsiones) (Nota c.6)	119.156.707.142 (110.253.154.511)	114.880.757.864 (102.873.074.525)
	5.180.769.872.310	4.771.818.774.566
CRÉDITOS DIVERSOS (Notas c.5 y c.5.5)	188.893.487.586	154.020.796.519
CRÉDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA (Notas c.5 y c.5.3)		
Sector no financiero - sector privado	187.335.003.021	219.660.919.227
Sector Público	758.097	-
Deudores por productos financieros devengados (Ganancia por valuación a realizar) (Previsiones) (Nota c.6)	8.557.794.524 (3.310.950.265) (93.884.787.995)	10.129.972.651 (1.781.171.574) (113.040.986.056)
	98.697.817.382	114.968.734.248
INVERSIONES (Nota c.7)		
Bienes recibidos en recuperación de créditos	52.522.759.459	35.129.806.361
Inversiones en títulos valores emitidos por sector privado - Renta variable (Nota b.4)	14.724.657.000	14.700.027.000
Inmuebles destinados a la venta	100.000.000	100.000.000
Derechos Fiduciarios	95.216.257.006	-
Rentas sobre inversiones en el sector privado (Ganancias por valuación a realizar) (Previsiones) (Nota c.6)	5.772.506.663 (547.616.287) (69.910.827.328)	- - (1.961.361.911)
	97.877.736.513	47.968.471.450
BIENES DE USO (Nota c.8)	98.243.628.591	92.575.208.633
CARGOS DIFERIDOS (Nota c.9)	45.029.400.003	37.648.249.330
TOTAL DE ACTIVO	7.450.290.185.214	6.830.195.826.863

CUENTAS DE CONTINGENCIAS Y DE ORDEN		
Créditos a utilizar mediante uso de tarjetas	134.684.447.551	129.028.459.737
Otras líneas acordadas	11.919.131.629	7.088.336.824
Total de cuentas de contingencias (Nota E)	146.603.579.180	136.116.796.561
Total de cuentas de orden (Nota J)	5.477.906.061.393	5.277.018.460.261

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

Liliana Samudio
Contadora General

José Luis Kronawetter Z.
Síndico

Luis Maldonado R.
Vicepresidente

Humberto Campercholi G.
Presidente

Liliana Samudio
Contadora General

José Luis Kronawetter Z.
Síndico

Luis Maldonado R.
Vicepresidente

Humberto Campercholi G.
Presidente

Estado de resultados al 31 de diciembre de 2019

VISIÓN BANCO SOCIEDAD ANÓNIMA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO
ESTADO DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019
Presentado en forma comparativa con el ejercicio anterior
(Expresado en guaraníes)

GANANCIAS FINANCIERAS	31/12/2019	31/12/2018
Por créditos vigentes por intermediación financiera - Sector financiero	16.648.115.441	15.809.039.662
Por créditos vigentes por intermediación financiera - Sector no financiero	788.822.537.034	767.764.757.593
Por créditos vencidos por intermediación financiera	6.739.529.020	5.320.504.741
Por rentas y diferencia de cotización de Valores públicos	38.721.508.245	43.809.603.590
	850.931.689.740	832.703.905.586
PÉRDIDAS FINANCIERAS		
Por obligaciones - Sector financiero	(70.004.890.385)	(74.346.924.340)
Por obligaciones - Sector no financiero	(234.441.339.227)	(229.805.845.393)
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	(1.915.924.974)	(4.245.957.618)
	(306.362.154.586)	(308.398.727.351)
RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES - GANANCIA	544.569.535.154	524.305.178.235
PREVISIONES		
Constitución de provisiones (Nota c.6)	(1.423.638.112.130)	(981.593.392.487)
Desafectación de provisiones (Nota c.6)	1.146.149.943.482	748.196.277.112
Pérdida por quitas sobre créditos	(51.911.187.750)	(29.700.717.019)
	(329.399.356.398)	(263.097.832.394)
RESULTADO FINANCIERO DESPUÉS DE PREVISIONES - GANANCIA	215.170.178.756	261.207.345.841
RESULTADO POR SERVICIOS		
Ganancias por servicios	216.712.233.239	189.842.659.690
Pérdidas por servicios	(26.783.368.812)	(20.437.962.260)
	189.928.864.427	169.404.697.430
RESULTADO BRUTO - GANANCIA	405.099.043.183	430.612.043.271
OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS		
Ganancias por créditos diversos (Nota f.3)	36.345.477.749	27.111.745.258
Otras (Nota f.4)	55.911.797.438	47.836.512.056
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	817.163.100	-
Administración de fideicomisos	1.780.286.894	2.221.614.680
	94.854.725.181	77.169.871.994
OTRAS PÉRDIDAS OPERATIVAS		
Retribución al personal y cargas sociales	(235.213.903.169)	(221.291.284.398)
Gastos generales	(165.976.038.268)	(156.843.290.811)
Depreciaciones de bienes de uso	(13.749.804.775)	(16.175.402.674)
Amortizaciones de cargos diferidos	(11.955.323.056)	(7.557.893.797)
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	-	(2.309.082.880)
Otras (Nota f.4)	(32.796.854.918)	(26.109.283.491)
	(459.691.924.186)	(430.286.238.051)
RESULTADO OPERATIVO NETO - GANANCIA	40.261.844.178	77.495.677.214
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS		
Ganancias extraordinarias	2.434.599.149	1.918.231.558
Pérdidas extraordinarias	(1.581.752.338)	(1.511.696.693)
	852.846.811	406.534.865
AJUSTES DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		
Ganancias de ejercicios anteriores	701.900.751	181.431.254
Pérdidas de ejercicios anteriores	(1.511.664.672)	(1.616.636.933)
	(809.763.921)	(1.435.205.679)
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	40.304.927.068	76.467.006.400
IMPUESTO A LA RENTA (Nota f.5)	(9.085.279.410)	(12.217.258.970)
UTILIDAD DEL EJERCICIO	31.221.647.658	64.249.747.430

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

Informe de auditores



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

28 de febrero de 2020

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

Hemos examinado los estados financieros adjuntos de Visión Banco S.A.E.C.A. (la Entidad), los cuales incluyen el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2019 y 2018 y los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio neto 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.

PricewaterhouseCoopers, Av. Santa Teresa 1827 y Aviadores del Chaco, Paseo La Galería, Torre 2, Piso 24°, Asunción, Paraguay, T: +595(21)418-8000, F: +595(21)418-8005, www.pwc.com/py

©2020 PricewaterhouseCoopers. Todos los derechos reservados. PwC refiere a la sociedad civil paraguaya PricewaterhouseCoopers y en algunas ocasiones a la red PwC. Cada firma miembro es una entidad legal separada. Por favor visite pwc.com/structure para más detalles.



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 2019 y 2018, los resultados de sus operaciones, las variaciones del patrimonio neto y los flujos de caja por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay.

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 tuvo un año atípico y de bajo crecimiento. Los dos primeros trimestres registraron caídas debido a la sequía que afectó la cosecha de soja y la generación de energía hidroeléctrica. Recién a partir del tercer trimestre se registró un crecimiento que estabilizó la economía. No obstante, el año cerró con un crecimiento de apenas 0,2%.

En este contexto, el Gobierno aplicó políticas anticíclicas que derivaron en un aumento del déficit fiscal y en una disminución de la tasa de referencia de política monetaria. En tanto que la inflación cerró el año una tasa del 2,8%, por debajo de su rango meta del 4%.

El sistema financiero local registró un buen desempeño en los sectores de servicios, vehículos, viviendas, comercio, industria, agricultura y ganadería, lo cual impulsó la demanda de servicios financieros en el segundo semestre. En este escenario, registramos un crecimiento del 7,51% en créditos a clientes, destinados principalmente al comercio minorista.

A pesar del escenario adverso, 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, en comparación con el cierre anterior.



Evolución (en porcentaje)					
	2015	2016	2017	2018	2019
Disponible	20,55%	16,66%	16,34%	13,70%	14,73%
Valores públicos	6,96%	4,76%	6,84%	5,77%	7,27%
Créditos vigentes (Sector Financiero)	1,42%	1,58%	0,51%	4,12%	1,37%
Créditos vigentes (Sector No Financiero- Neto de Provisiones)	64,56%	70,28%	70,02%	69,86%	69,54%
Créditos diversos	1,42%	1,43%	1,51%	2,25%	2,54%
Créditos vencidos (Neto de Provisiones)	2,02%	1,48%	2,07%	1,68%	1,32%
Inversiones	0,63%	1,14%	0,82%	0,70%	1,31%
Bienes de uso	1,93%	1,94%	1,60%	1,36%	1,32%
Cargos diferidos	0,51%	0,72%	0,29%	0,55%	0,60%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

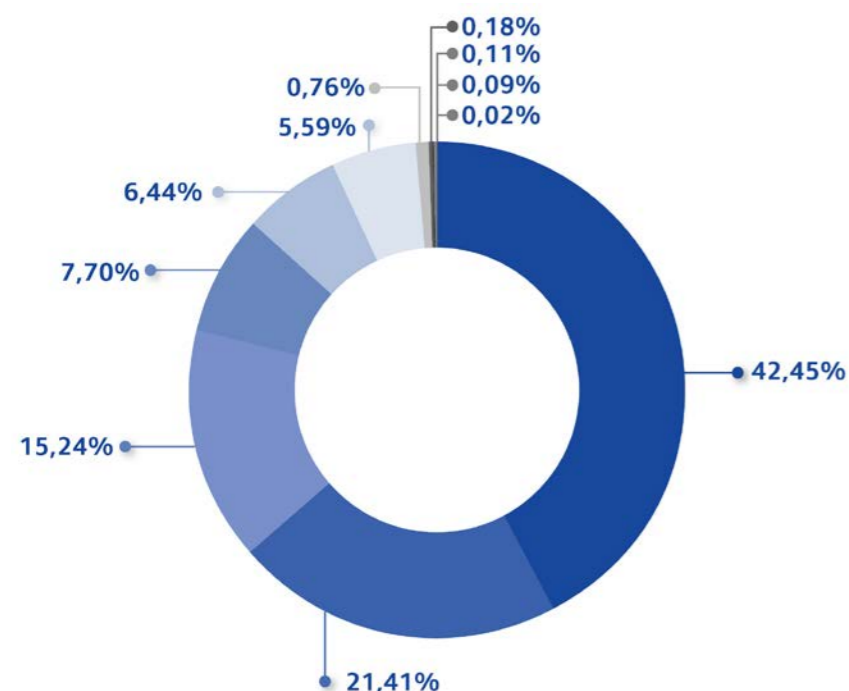
Evolución (en millones de guaraníes)						Variación 2019/2018
	2015	2016	2017	2018	2019	
Disponible	1.173.307	940.477	1.033.407	936.048	1.097.430	17,24%
Valores públicos	397.390	268.947	432.341	393.795	541.304	37,46%
Créditos vigentes (Sector Financiero)	81.143	89.364	32.445	281.353	102.044	-63,73%
Créditos vigentes (Sector No Financiero- Neto de Provisiones)	3.685.453	3.967.814	4.427.274	4.771.819	5.180.770	8,57%
Créditos diversos	81.335	80.793	95.685	154.021	188.893	22,64%
Créditos vencidos (Neto de Provisiones)	115.305	83.772	130.613	114.969	98.698	-14,15%
Inversiones	36.019	64.223	51.730	47.968	97.878	104,05%
Bienes de uso	109.950	109.421	101.207	92.575	98.244	6,12%
Cargos diferidos	28.925	40.620	18.303	37.648	45.029	19,61%
Total	5.708.827	5.645.431	6.323.004	6.830.196	7.450.290	9,08%

Préstamos

En línea con nuestro enfoque de negocios orientado a impulsar las Mipymes, la composición de nuestra cartera de créditos alcanzó una participación del 63,86% en créditos minoristas y de consumo. A través de esta estrategia buscamos cumplir nuestra

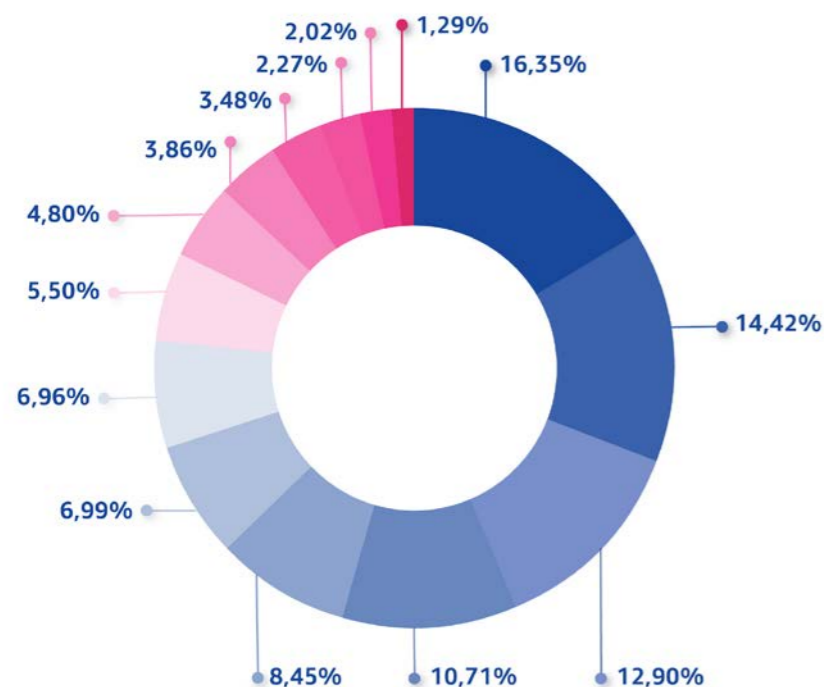
misión de ser un banco sostenible y con valores, que brinda oportunidades de financiación y crecimiento a los emprendedores y pequeñas empresas, que son agentes dinamizadores de la economía paraguaya y generadores de empleo.

Visión Banco

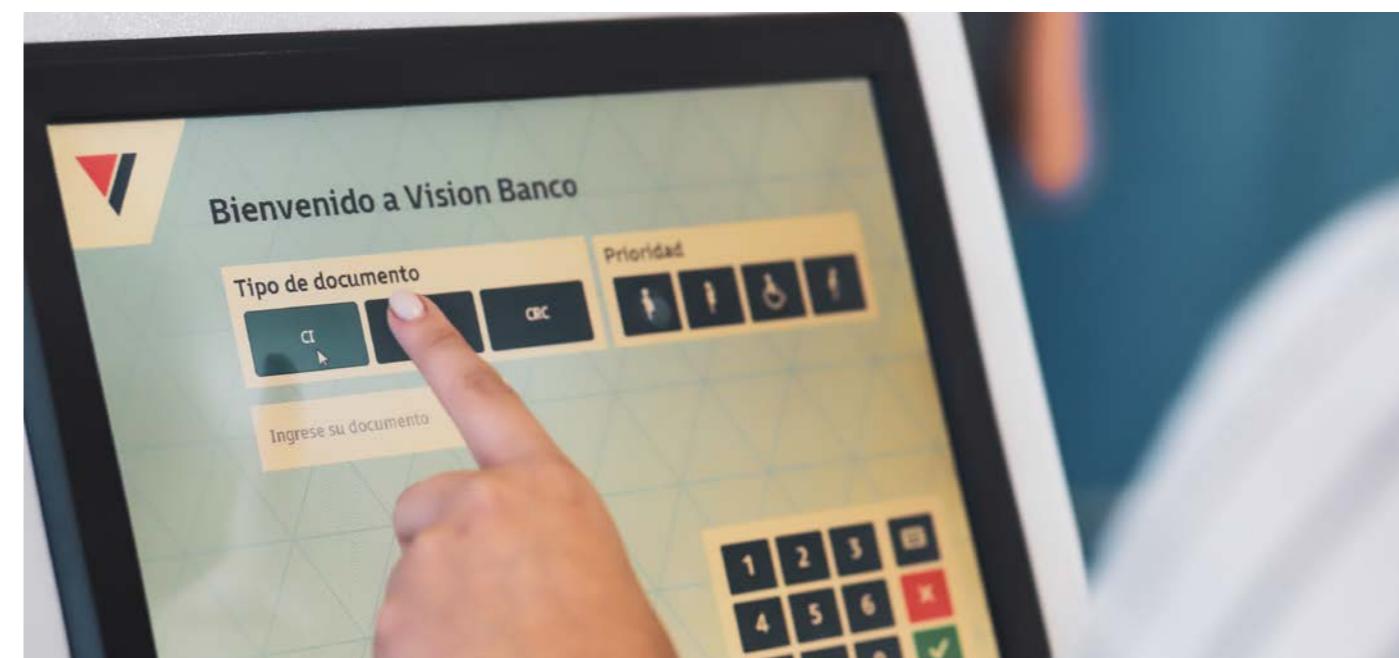


- Com. al por menor
- Consumo
- Agricultura
- Servicio
- Vivienda
- Ganadería
- Industria
- Servicios personales
- Com. al por mayor
- Otros sectores económicos
- Construcción

Sistema Bancario



- Agricultura
- Com. al por mayor
- Consumo
- Ganadería
- Industria
- Com. al por menor
- Agribusiness
- Otros sectores económicos
- Servicio
- Venta, mantenimiento y reparación de vehículos
- Vivienda
- Construcción
- Servicios personales
- Intermediación financiera



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

* ENTIDAD	DIC.2019	* ENTIDAD	DIC.2018
1 Visión Banco S.A.E.C.A.	2.354.198	1 Visión Banco S.A.E.C.A.	2.176.160
2 Banco Continental S.A.E.C.A.	1.118.824	2 Banco Continental S.A.E.C.A.	1.010.143
3 Banco Regional S.A.E.C.A.	897.829	3 Banco Regional S.A.E.C.A.	807.064
4 Banco Familiar S.A.E.C.A.	494.816	4 Banco Itaú Paraguay S.A.	465.461
5 Banco Itaú Paraguay S.A.	414.653	5 Banco Familiar S.A.E.C.A.	418.408
6 Banco GNB Paraguay S.A.	385.427	6 Banco GNB Paraguay S.A.	253.722
7 Banco Atlas S.A.	253.650	7 Banco Atlas S.A.	172.093
8 Banco BASA S.A.	198.784	8 Banco BASA S.A.	145.489
9 Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	153.641	9 Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	143.000
10 Sudameris Bank S.A.E.C.A.	98.468	10 Banco RIO S.A.E.C.A.	82.638
11 Banco Río S.A.E.C.A.	96.688	11 Sudameris Bank S.A.E.C.A.	75.559
12 Banco para la Comercialización y Producción S.A. - Bancop S.A.	54.634	12 Banco de la Nación Argentina	49.504
13 Banco de la Nación Argentina	43.264	13 Banco para la Comercialización y Producción S.A. - Bancop S.A.	41.779
14 Banco Nacional de Fomento	6.029	14 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.	8.844
15 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.	4.438	15 Banco Nacional de Fomento	1.815
16 Banco Do Brasil S.A.	275	16 Banco Do Brasil S.A.	318
17 Citibank N.A.	0	17 Citibank N.A.	0

* Posición en el mercado - Fuente: Boletín Estadístico de Bancos

Cartera de préstamos por producto

Financiamos oportunidades de crecimiento para micro y pequeñas empresas, manteniendo una concentración de aproximadamente el 70% de estos segmentos en el total de préstamos y mostrando un crecimiento del 9,76% y del 12,54% respectivamente, al cierre del 2019.

Atendiendo a nuestro objetivo estratégico de lograr un crecimiento rentable y sostenible de la cartera

de préstamos, mantuvimos nuestra estrategia crediticia orientada al segmento de pequeñas empresas con bajo perfil de riesgo (Calificación interna AAA).

Las carteras de tarjetas de crédito y los préstamos personales crecieron un 4,85% y un 3,99% respectivamente, comparando con el ejercicio del año anterior.

Evolución - Saldo de Préstamos (en porcentaje)

Sectores	2015	2016	2017	2018	2019
Sector Financiero	2,02%	2,07%	0,68%	5,22%	1,81%
Microempresas	42,47%	43,66%	44,72%	42,73%	44,73%
Pequeñas Empresas	25,17%	21,60%	23,61%	23,17%	24,86%
Tarjetas	4,80%	4,14%	3,85%	3,78%	3,78%
Préstamos Personales	25,13%	28,07%	26,68%	24,58%	24,38%
Sobregiros	0,40%	0,47%	0,47%	0,51%	0,44%
Total de Cartera	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Evolución - Saldo de Préstamos (en millones de guaraníes)

Sectores	2015	2016	2017	2018	2019	Variación 2019/2018
Sector Financiero	81.143	89.364	32.445	281.353	102.044	-63,73%
Microempresas	1.702.805	1.884.701	2.135.798	2.301.525	2.526.071	9,76%
Pequeñas Empresas	1.009.152	932.586	1.127.532	1.247.703	1.404.164	12,54%
Tarjetas	192.407	178.626	184.101	203.617	213.483	4,85%
Préstamos Personales	1.007.351	1.211.863	1.274.092	1.324.074	1.376.898	3,99%
Sobregiros	16.201	20.081	22.228	27.564	24.862	-9,80%
Total de Cartera	4.009.059	4.317.219	4.776.196	5.385.836	5.647.522	4,86%

Calidad de la cartera de préstamos

Conforme a lo planificado, mantuvimos la morosidad controlada a lo largo del año. La mora interanual a 30 días se ubicó en un 8,22% al cierre del año. Además, la Mora a 60 días registró una disminución, quedando en un 3,53%. La cobertura de provisiones sobre préstamos vencidos a 60 días cerró en un 104,21%, nivel superior al ejercicio anterior.

Logramos una mejora en la calidad de cartera principalmente gracias a la gestión de control de riesgos, que incluye el fortalecimiento de los procesos de análisis, concesión y recuperación de créditos. Las políticas crediticias internas contemplan revisiones y ajustes periódicos con el propósito de mantener la mora y la cobertura de provisiones controladas y en niveles razonables.



Pasivos

Los depósitos del público constituyen la mayor parte de nuestra estructura de fondeo, abarcando un 78,50% del total. Esta estructura nos otorga mayor estabilidad y permite una mayor diversificación de los pasivos. Este fondeo es complementado por 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	2015	2016	2017	2018	2019
Fondos, bancos privados y préstamos de la AFD	13,75%	12,93%	9,08%	9,87%	7,42%
Ahorros y depósitos	71,54%	71,75%	76,77%	75,72%	78,50%
Bonos Subordinados	4,04%	4,18%	3,98%	3,65%	3,30%
Acreedores por cargos financieros documentados	1,18%	1,03%	1,01%	0,91%	0,91%
Acreedores por documentos a compensar	0,53%	0,55%	0,59%	0,69%	0,71%
Obligaciones diversas y otros	1,01%	0,82%	0,36%	0,67%	0,64%
Provisiones	0,23%	0,17%	0,15%	0,14%	0,21%
Patrimonio	7,23%	7,55%	7,24%	7,40%	7,90%
Resultados (ejercicio)	0,48%	1,02%	0,81%	0,94%	0,42%
Total Pasivos y Patrimonio	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuentes de fondeo principales (en millones de guaraníes)

Año	2015	2016	2017	2018	Dic/2019	Variación 2019/2018
Fondos, bancos privados y préstamos de la AFD	784.854	730.004	574.224	674.260	552.611	-18,04%
Ahorros y depósitos	4.084.108	4.050.519	4.853.989	5.171.840	5.848.796	13,09%
Bonos Subordinados	230.813	236.156	251.815	249.613	245.746	-1,55%
Acreedores por cargos financieros documentados	67.522	58.368	64.105	62.300	67.449	8,26%
Acreedores por documentos a compensar	30.468	30.769	37.526	46.927	52.939	12,81%
Obligaciones diversas y otros	57.749	46.364	22.945	45.897	47.730	3,99%
Provisiones	13.271	9.664	9.200	9.708	15.531	59,99%
Patrimonio	412.534	426.218	457.981	505.401	588.267	16,40%
Resultados (ejercicio)	27.508	57.370	51.219	64.250	31.222	-51,41%
Total Pasivos y Patrimonio	5.708.827	5.645.431	6.323.004	6.830.196	7.450.290	9,08%
Depósitos sobre Total Pasivos y Patrimonio	71,54%	71,75%	76,77%	75,72%	78,50%	3,68%

Depósitos del público

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

Al cierre del 2019, nos ubicamos en séptimo lugar en volúmen de depósitos garantizados, manteniendo durante el año nuestro liderazgo en canales de acceso y en cantidad de cuentas inclusivas.



Evolución de depósitos en el sector bancario (en millones de guaraníes)

* ENTIDAD	DIC.2019	* ENTIDAD	DIC.2018
1 Banco Itaú Paraguay S.A.	16.004.300	1 Banco Itaú Paraguay S.A.	14.744.568
2 Banco Continental S.A.E.C.A.	13.669.023	2 Banco Continental S.A.E.C.A.	12.964.029
3 Banco Regional S.A.E.C.A.	11.165.515	3 Banco Regional S.A.E.C.A.	10.836.118
4 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.	10.054.367	4 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.	9.870.557
5 Banco GNB Paraguay S.A.	6.748.254	5 Sudameris Bank S.A.E.C.A.	5.245.573
6 Sudameris Bank S.A.E.C.A.	6.359.001	6 Visión Banco S.A.E.C.A.	5.223.318
7 Visión Banco S.A.E.C.A.	5.903.328	7 Banco GNB Paraguay S.A.	4.466.018
8 Banco Atlas S.A.	4.731.856	8 Banco Atlas S.A.	4.412.385
9 Banco BASA S.A.	4.658.087	9 Banco BASA S.A.	3.996.043
10 Banco Familiar S.A.E.C.A.	3.637.618	10 Banco Familiar S.A.E.C.A.	3.057.578
11 Banco Río S.A.E.C.A.	2.249.163	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	1.721.104
12 Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	1.994.873	12 Banco para la Comercialización y Producción S.A. - Bancop S.A.	1.385.042
13 Banco para la Comercialización y Producción S.A. - Bancop S.A.	1.920.013	13 Banco RIO S.A.E.C.A.	1.198.288
14 Citibank N.A.	1.164.107	14 Citibank N.A.	985.175
15 Banco Do Brasil S.A.	679.293	15 Banco Do Brasil S.A.	634.680
16 Banco de la Nación Argentina	442.290	16 Banco de la Nación Argentina	499.771

* Posición en el mercado - Fuente: Fondo de Garantía de Depósitos

Evolución de la cantidad de depositantes en el sector bancario (cantidad de depositantes)

* ENTIDAD	DIC.2019	* ENTIDAD	DIC.2018
1 Visión Banco S.A.E.C.A.	689.319	1 Visión Banco S.A.E.C.A.	1.015.098
2 Banco Familiar S.A.E.C.A.	613.449	2 Banco Familiar S.A.E.C.A.	519.192
3 Banco Itaú Paraguay S.A.	391.341	3 Banco Itaú Paraguay S.A.	381.341
4 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.	181.300	4 Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.	154.042
5 Banco Continental S.A.E.C.A.	118.874	5 Banco Continental S.A.E.C.A.	124.547
6 Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	116.083	6 Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	103.907
7 Banco Regional S.A.E.C.A.	103.097	7 Banco Regional S.A.E.C.A.	102.927
8 Sudameris Bank S.A.E.C.A.	76.766	8 Sudameris Bank S.A.E.C.A.	69.340
9 Banco Atlas S.A.	73.736	9 Banco Atlas S.A.	61.834
10 Banco Río S.A.E.C.A.	48.183	10 Banco RIO S.A.E.C.A.	31.463
11 Banco BASA S.A.	35.489	11 Banco BASA S.A.	26.212
12 Banco GNB Paraguay S.A.	23.512	12 Banco GNB Paraguay S.A.	17.282
13 Banco para la Comercialización y Producción S.A. - Bancop S.A.	13.793	13 Banco para la Comercialización y Producción S.A. - Bancop S.A.	12.048
14 Banco de la Nación Argentina	3.691	14 Banco de la Nación Argentina	3.804
15 Citibank N.A.	206	15 Banco Do Brasil S.A.	240
16 Banco Do Brasil S.A.	176	16 Citibank N.A.	204

* Posición en el mercado - Fuente: Fondo de Garantía de Depósitos



Evolución de los depósitos garantizados

Visión Banco SAECA	Dic-2015	Dic-2016	Dic-2017	Dic-2018	Dic-2019
Depósitos garantizados (en millones de guaraníes)*	1.439.497	1.538.734	1.771.045	1.845.974	1.904.669
Total de depósitos (en millones de guaraníes)**	4.305.161	4.310.372	5.333.841	5.223.318	5.903.328
Total de depositantes***	194.130	221.909	424.536	1.015.098	689.319
Depósitos garantizados/ Total de depósitos (%)	33,44%	35,70%	33,20%	35,34%	32,26%
Depósitos promedio por depositante (en millones de guaraníes)	22,18	19,42	12,56	5,15	8,56

Sistema Bancario	Dic-2015	Dic-2016	Dic-2017	Dic-2018	Dic-2019
Depósitos garantizados (en millones de guaraníes)*	10.901.831	12.079.252	13.063.568	13.558.008	14.391.611
Total de depósitos (en millones de guaraníes)**	71.844.274	75.248.274	80.130.098	81.240.247	91.381.086
Total de depositantes***	1.124.549	1.240.014	1.517.428	2.623.481	2.489.015
Depósitos garantizados/ Total de depósitos (%)	15,17%	16,05%	16,30%	16,69%	15,75%
Depósitos promedio por depositante (en millones de guaraníes)	63,89	60,68	52,81	30,97	36,71

* 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 sujetas a cobertura de depósitos.

Fuente: Fondo de Garantía de Depósitos

Evolución de los Ahorros y Depósitos del Público

(en porcentaje)

Tipo	2015	2016	2017	2018	2019
Ahorro a la Vista en Guaraníes	16,32%	16,42%	17,83%	18,98%	20,42%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos (G. Equivalente)	3,84%	3,40%	2,92%	2,88%	2,84%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	38,10%	39,04%	41,11%	39,20%	38,74%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Equivalente)	8,87%	9,09%	7,84%	8,59%	9,42%
Cuentas Corrientes en Dólares (G. Equivalente)	3,48%	3,40%	2,88%	2,76%	2,79%
Cuentas Corrientes en Guaraníes	17,25%	17,60%	17,53%	17,39%	16,48%
Cuentas Combinadas en Guaraníes	4,25%	3,30%	2,91%	3,07%	3,15%
Cuentas Combinadas en Dólares (G. Equivalente)	0,45%	0,31%	0,18%	0,63%	0,26%
Bonos Subordinados (G. Equivalente)	5,23%	5,40%	4,84%	4,52%	3,96%
Otros	2,22%	2,04%	1,95%	1,98%	1,94%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

(en millones de guaraníes)

Tipo	2015	2016	2017	2018	2019	Variación 2019/2018
Ahorro a la Vista en Guaraníes	719.675	718.253	928.332	1.049.099	1.267.780	20,84%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos (G. Equivalente)	169.206	148.827	151.996	159.423	176.188	10,52%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	1.680.021	1.707.361	2.140.021	2.167.076	2.405.849	11,02%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Equivalente)	391.253	397.558	408.360	474.942	585.184	23,21%
Cuentas Corrientes en Dólares (G. Equivalente)	153.252	148.607	150.069	152.685	173.364	13,54%
Cuentas Corrientes en Guaraníes	760.788	769.958	912.579	961.526	1.023.643	6,46%
Cuentas Combinadas en Guaraníes	187.336	144.321	151.431	169.698	195.464	15,18%
Cuentas Combinadas en Dólares (G. Equivalente)	19.676	13.644	9.492	35.041	16.319	-53,43%
Bonos Subordinados (G. Equivalente)	230.813	236.156	251.815	249.613	245.746	-1,55%
Otros	97.990	89.137	101.631	109.227	120.387	10,22%
Total	4.410.010	4.373.820	5.205.725	5.528.330	6.209.924	12,33%

Patrimonio neto

Cumpliendo los objetivos estratégicos de fortalecimiento patrimonial, el capital más los recursos de efectivo que componen el TIER I se incrementaron en un 17,36%, equivalente a G. 80.227 millones en este periodo con relación al año anterior. En tanto que el componente de TIER II se ubicó en G. 221.720 millones. De esta manera, el patrimonio efectivo alcanzó un total de G. 764.080 millones al cierre de 2019, lo cual permitió alcanzar un nivel de solvencia del 13,88%, superior al 12% exigido por la regulación local.

En 2019, el sistema bancario registró niveles de rentabilidad ligeramente mayores al año anterior, acompañado de una morosidad del 2,45% similar al ejercicio anterior. En este escenario, logramos mantener un buen desempeño en los indicadores de rentabilidad y morosidad mediante una prudente y eficiente gestión de los activos y pasivos, conforme los delineamientos estratégicos establecidos.

Patrimonio efectivo 2019 (en millones de guaraníes)

Cuentas Patrimoniales	Val. Abs.	%
1 Capital Integrado	389.026	50,91%
2 Aportes No Capitalizados	9.084	1,19%
Primas de Emisión	9.084	
Adel. Irrev. a Ctas. de Integ. de Capital	0	
3 Reserva Legal	144.249	18,88%
4 Menos:		
Particip. en Entid. Filiales	0	
5 Capital Principal (Nivel 1)	542.360	
6 Capital Secundario	928	0,12%
7 Reserva de Revalúo	29.638	3,88%
8 Reserva Facultativas	0	
9 Reservas Genéricas p/ Cart. y Conting.	0	
10 Otras Reservas	0	
11 Bonos Subordinados	207.289	27,13%
12 Resultados Acumulados	0	
13 Utilidad del ejercicio	0	
14 Menos:	16.135	2,11%
Cargos Diferidos Autorizados	16.135	
Déficit de Provisiones	0	
Reservas de Revalúo Capitalizadas (Res. N° 2 Acta 3 del 31/01/12)		
15 Capital Complementario (Nivel 2) (limitado al 100 % del TIER 1)	221.720	
16 PATRIMONIO EFECTIVO	764.080	100,00%



Patrimonio efectivo 2018 (en millones de guaraníes)

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:	0	
Cargos Diferidos Autorizados	0	
Déficit de Provisiones	0	
Reservas de Revalúo Capitalizadas (Res. N° 2 Acta 3 del 31/01/12)		
15 Capital Complementario (Nivel 2) (limitado al 100 % del TIER 1)	247.522	
16 PATRIMONIO EFECTIVO	709.655	100,00%

Margen de crecimiento de activos

Datos al: 31/12/19

A Control Capital Integrado - Capital Mínimo

• Capital Integrado	389.026.055.298
• Capital Mínimo Exigido (Circular SB.SG.01/2009)	<u>53.930.000.000</u>
• Superávit de Capital Mínimo	<u>335.096.055.298</u>

B Capacidad de crecimiento estimativo de operaciones

Conceptos	Montos
• Tier 1	542.359.731.942
• Activos y Contingentes Ponderados	5.505.462.594.535
• Relación Tier 1 / Activos y Contg. Ponderados	<u>9,85%</u>

(* Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital

• Activos y Contingentes necesarios para la Relación Mínima del 8 %	6.779.496.649.275
• (-) Activos y Contingentes Ponderados	<u>5.505.462.594.535</u>
• Crecimiento estimativo de Activos	<u>1.274.034.054.740</u>

Dato

Conceptos	Montos
• Tier 1 + Tier 2	764.080.021.850
• Activos y Contingentes Ponderados	5.505.462.594.535
• Relación Tier 1 + Tier 2/Activos y Contg. Ponderados	<u>13,88%</u>

(* Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital

• Activos y Contingentes necesarios para la Relación Mínima del 12 %	6.367.333.515.418
• (-) Activos y Contingentes Ponderados	<u>5.505.462.594.535</u>
• Crecimiento estimativo de Activos	<u>861.870.920.882</u>

TOTAL DEL ACTIVO	7.450.290.185.214
-------------------------	--------------------------





Estado de resultados

La participación del resultado antes de provisiones (margen financiero) y el resultado por servicios (margen de servicios) fue superior al año anterior, lo cual evidencia el buen desempeño del negocio apoyado en ambos márgenes.

El resultado bruto alcanzó una participación del 47,70% en la estructura porcentual del cuadro de ganancias y pérdidas del banco, cifra ligeramente menor al año anterior, explicada por un mayor nivel de provisiones realizadas para alcanzar los objetivos de calidad de cartera, acorde a nuestras proyecciones.

Evolución del Estado de Resultados (en porcentaje)

	2018	2019
Ganancias financieras	100,00%	100,00%
Pérdidas financieras	-37,04%	-35,91%
Resultado antes de provisiones	62,96%	64,09%
Provisiones	-31,60%	-38,71%
Resultado después de provisiones	31,37%	25,38%
Resultado por servicios	20,34%	22,32%
Resultado bruto	51,71%	47,70%
Otras ganancias operativas	8,99%	8,48%
Otras pérdidas operativas	-51,40%	-51,45%
Resultado operativo neto	9,31%	4,73%
Resultados extraordinarios	0,05%	0,10%
Ganancias extraordinarias	0,23%	0,29%
Pérdidas extraordinarias	0,18%	0,19%
Ajuste de resultados de ejercicios anteriores	-0,17%	-0,10%
Utilidad antes de Impuesto a la Renta	9,18%	4,74%
Impuesto a la Renta	-1,47%	-1,07%
Utilidad después de Impuesto a la Renta	7,72%	3,67%

Riesgos

Resultados Financieros



Una adecuada gestión del riesgo favorece a los intereses de nuestros accionistas, clientes y del sistema financiero. Nuestra estrategia se centra en el fortalecimiento de la gobernanza y del control de riesgos, con políticas y manuales que abarcan tanto el contexto macroeconómico como a nuestras operaciones, productos y servicios. También forman parte de esta gestión: un Comité de Riesgos, la implementación de una cultura organizacional de prevención de riesgos, la diversificación de nuestras fuentes de financiamiento con accionistas locales e internacionales; y la implementación de sistemas de calidad en todas las áreas.



2019 HITOS

Fortalecimiento de la cultura del riesgo en colaboradores

100%
de cobertura de provisiones en Mora 60.

Buen desempeño en Riesgo de Liquidez

1%
de disminución en Mora 60

La gestión del riesgo es una función estratégica cuyo objetivo prioritario es preservar la solidez y garantizar el desarrollo del negocio, que responde a las necesidades de nuestros grupos de interés.

Nuestra gestión se asienta sobre una cultura compartida donde todos los colaboradores entienden y gestionan los riesgos que forman parte de su trabajo diario, teniendo en cuenta no solo aquellos asociados al negocio, sino aquellos de impacto social y ambiental.

En un escenario económico de incertidumbre a nivel global, caracterizado por la aparición de nuevos riesgos y requisitos regulatorios más exigentes, fortalecemos año tras año esta gestión, manteniendo siempre una visión integral y utilizando los mecanismos adecuados para mitigarlos.

Riesgos Integrados

A nivel local se observa la permanente presión regulatoria de una supervisión con enfoque principal en la gestión de riesgos y una mayor competencia en el segmento objetivo, que fueron claves para realizar los ajustes oportunos adecuando nuestra gestión a las condiciones y desafíos del mercado. Por ello, nos enfocamos en lograr una mejor identificación, medición, monitoreo y control de los riesgos que enfrentamos.

Durante el 2019 fortalecimos el modelo de gestión integral, mediante la revisión de nuestras estrategias, modelos y políticas de riesgos.

Dimos una mayor participación a los Comités de Activos y Pasivos (CAPA) y al de Riesgos; vigorizamos los sistemas informáticos de medición de riesgos, de procedimientos de concesión de créditos y de otros procesos operativos. Además, robustecimos nuestra estructura mediante la capacitación permanente de nuestro equipo técnico, a lo que sumamos un entrenamiento dirigido a toda la estructura.

Seguimos fortaleciendo el uso de tecnología para la medición de los riesgos de liquidez y mercados, además de continuar con la aplicación de los modelos de scoring desarrollados internamente para la concesión de créditos. En cuanto al riesgo operacional, iniciamos el proceso de descentralización de la gestión, dotando de mayor participación en la evaluación de procesos en la primera línea de negocio, acompañada de la debida capacitación a nuestro plantel.

Congruentes con la estrategia corporativa, mantuvimos el enfoque de gestión del riesgo de crédito en los clientes recurrentes y con un buen historial de cumplimiento. Para ello, trabajamos en la correcta clasificación de los clientes, contribuyendo a la elaboración de ofertas dirigidas a aquellos, con alternativas que buscan el crecimiento de nuestra cartera con una mejor calidad y mayores niveles de rentabilidad, para los próximos años.





Riesgos Macroeconómicos

El 2019 se inició con proyecciones del Producto Interno Bruto (PIB) en torno al 4%, porcentaje que en el transcurso del año fue disminuyendo. En la primera revisión, el ajuste fue de 0,8 puntos porcentuales inferior a la proyección anterior, por efecto de la desfavorable situación del sector primario y de las binacionales. En la segunda revisión, los indicios de recesión se agudizaron, reduciendo la proyección de crecimiento a 1,5%, con desempeños más desalentadores al esperado, sumándose también el deterioro del sector secundario.

Finalmente, la recesión económica tomó forma, y los organismos internacionales anunciaron perspectivas negativas, tanto para la economía paraguaya como para toda la región. En la revisión del mes de octubre, el Banco Central del Paraguay (BCP) emitió un informe con una expectativa de crecimiento sumamente moderado, que rondaba solo el 0,2%.

Fue un año difícil para la economía, con impactos perjudiciales provocados por factores climáticos que afectaron la producción agrícola y generaron un comportamiento negativo sin precedentes en la producción de energía eléctrica. Además, se produjo una baja en las exportaciones de carne bovina y un debilitamiento del sector de la construcción, este último agudizado por la baja ejecución de obras locales. A esto se sumó el deterioro de las economías regionales y el escenario de incertidumbre derivado del conflicto comercial entre EE.UU. y China, que desestabilizó a los precios de los commodities.

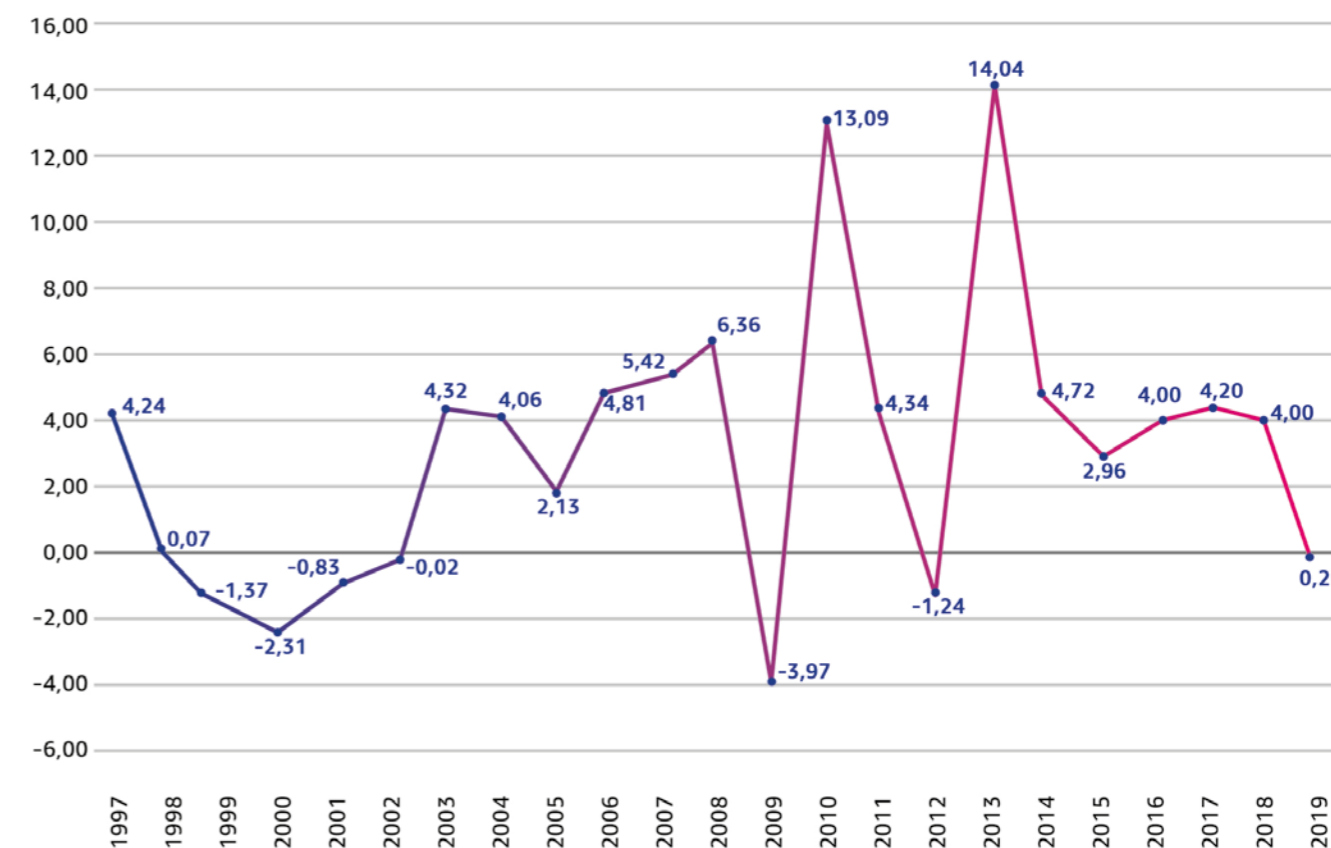
Con una economía más débil y una inflación por debajo del objetivo inicial, el BCP mantuvo el perfil acomodaticio, con una inflación interanual de 2,8% para el 2019.

Como acciones para mantener niveles deseados de inflación y buscar dinamizar la economía, desde febrero 2019 la tasa de política monetaria (TPM) fue disminuyendo: de un 5,25% al inicio de año, transitó por reducciones graduales, para terminar el año con un índice de 4%.

En cuanto al comportamiento del tipo de cambio nacional (TPN) la moneda paraguaya se depreció un 8% en relación al dólar estadounidense, porcentaje que fue inferior al del peso argentino (58%) pero no así del real (4%). En consecuencia, Paraguay se volvió más costoso para los turistas, impactando en el comercio de frontera.

Las expectativas de crecimiento del país para el 2020 se encuentran en torno a una tasa del 4,1%, explicada por el buen desempeño esperado en el sector primario, es decir, el de la agricultura (3,8%); el secundario, que se refiere manufactura y construcciones (4%) y el terciario, que corresponde al comercio y otros servicios (4,2%).

Crecimiento del PIB (porcentaje anual)



Riesgo de Crédito

Este riesgo inherente al negocio, fue mitigado principalmente con la aplicación de tecnología y modelos de scoring desarrollados internamente, con herramientas de Inteligencia Artificial implementadas en el proceso de concesión de créditos.

En el 2019, contratamos un servicio asesoramiento externo y herramientas adicionales para reforzar la gestión de cobranzas y mitigar el Riesgo de Crédito, lo cual tiene continuidad en el 2020, que ayudó a mejorar los indicadores de morosidad y el recupero de los créditos, que pueden notarse en el análisis de cosecha, recupero y curva de mora.

Por otra parte, continuamos con el enfoque del crecimiento de la cartera de créditos en clientes recurrentes, mediante la concesión de líneas pre-aprobadas a buenos clientes (calificación interna AAA) buscando ser su banco cabecera, con una mayor participación en la deuda total del cliente en el sistema financiero.

Acciones de mitigación

- Aplicamos tecnología y modelos de scoring en el proceso de concesión de los créditos.
- Contratamos a una empresa para reforzar la gestión de cobranzas.
- Concedimos líneas pre-aprobadas a clientes con calificación interna AAA.

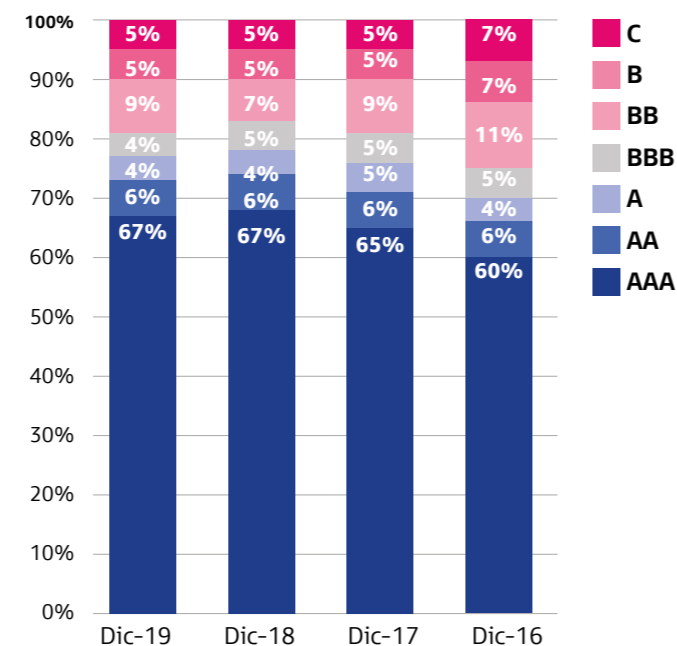
Resultado: mejoría en indicadores de morosidad y el recupero de los créditos.

Calidad de cartera

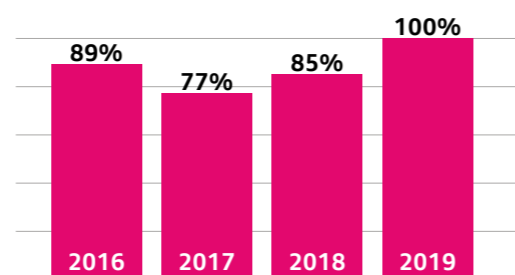
Al cierre del 2019, mantuvimos un 67% de participación de clientes con calificación AAA en los saldos de préstamos del portafolio. En el siguiente gráfico evolutivo, exclusivamente de clientes con calificación, reflejamos nuestros esfuerzos por mejorar la calidad de esta cartera, independientemente del comportamiento del PIB.

Nos propusimos como objetivo llegar al 100% en el ratio de cobertura de la Mora 60, con el total de provisiones constituidas. Después de varios años, en el 2019 logramos llegar a una cobertura total de este riesgo con el total de provisiones, lo que refleja el esfuerzo por mantener y mejorar la calidad del portafolio y los indicadores.

Desembolso por rating (en porcentaje)



Cobertura Mora 60 (en porcentaje)

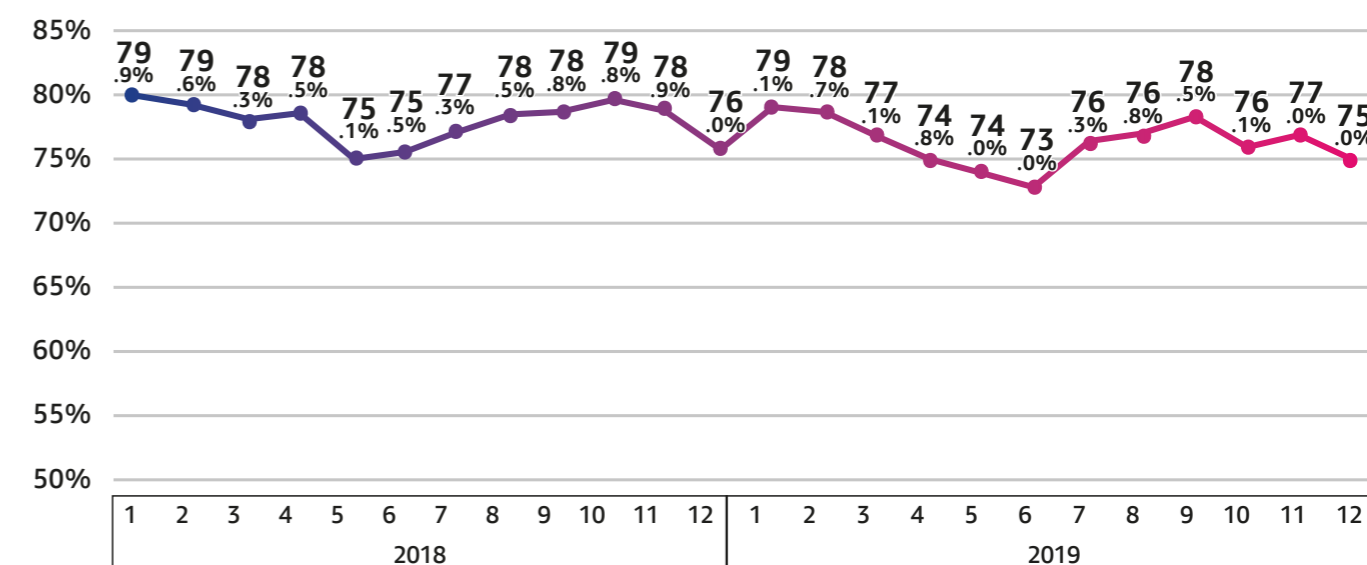


Vencimiento vs. Cobro

El recupero oportuno y en efectivo dentro de los 30 días de vencimiento de la cuota, representa una tranquilidad para prevenir la mora, además del hecho que los créditos son correctamente concedidos y gestionados para su recuperación. Esto se ve reflejado en el siguiente gráfico, donde el recupero mantiene

una tendencia por encima del 75%. En los meses de mayo y junio del 2019 se observó una disminución en el recupero por vencimientos puntuales del sector agricultura, que sufrió varios inconvenientes con la cosecha a consecuencia de factores climáticos.

Pago real a 30 días (en porcentaje)

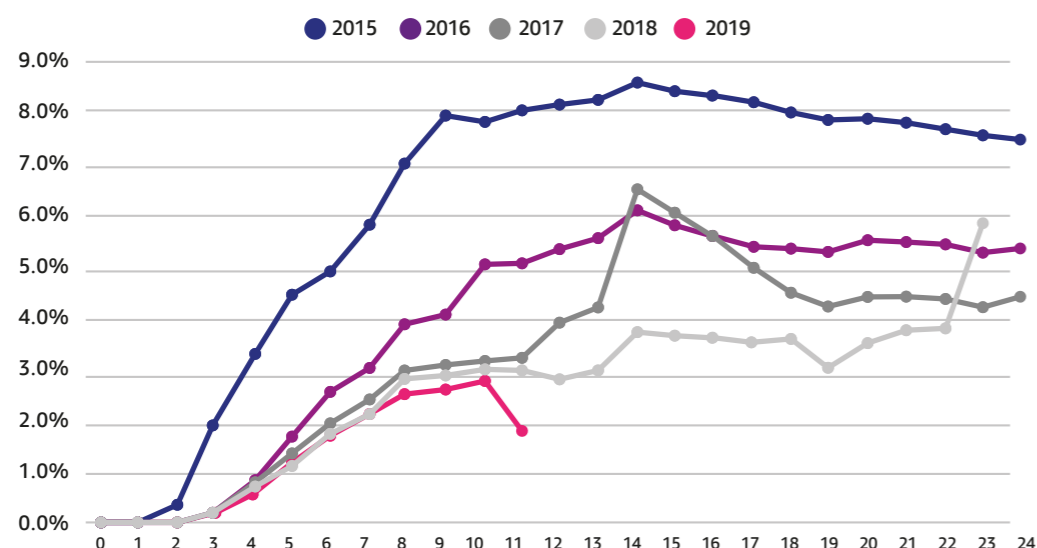


Análisis de cosecha

El ratio de análisis de cosecha mide el saldo en mora a 60 días sobre el monto total desembolsado del mismo grupo de operaciones, dentro de un determinado rango de tiempo. Tiene como objetivo prever la mora real de las operaciones.

El nivel de morosidad va mejorando cada año. Los desembolsos del 2019 en general no superan el 3% de mora, un índice mucho menor a desembolsos de años anteriores. Este dato, demuestra que nuestras políticas de concesión; así como los modelos de **scoring** en el proceso de concesión, están dando el resultado esperado.

Análisis de cosecha



Curvas de mora

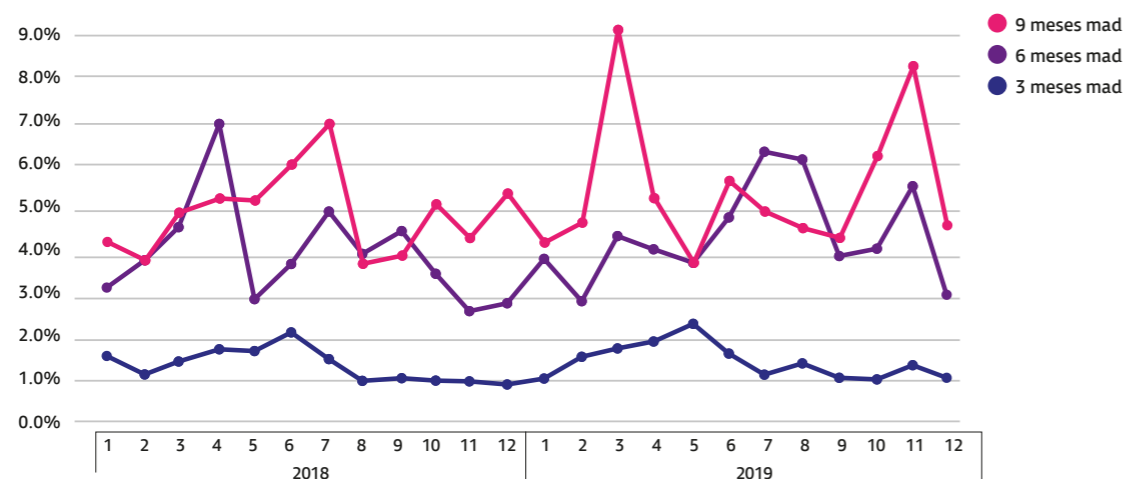
Este ratio es derivado del análisis de cosecha, al tomar una Mora 30 tenemos una perspectiva más ácida de cómo evolucionan las concesiones según las fechas de corte y la maduración de los créditos.

o el impacto en la mora con la aplicación de modelos de **scoring**.

En el presente gráfico mostramos los desembolsos del último trimestre del 2018 y de principios del 2019 que tienden a picos de Mora 30, principalmente por operaciones que fueron refinanciadas en esos meses.

Nos permite ver situaciones específicas de concesión, como por ejemplo cambios en la política

Curvas de mora por maduración

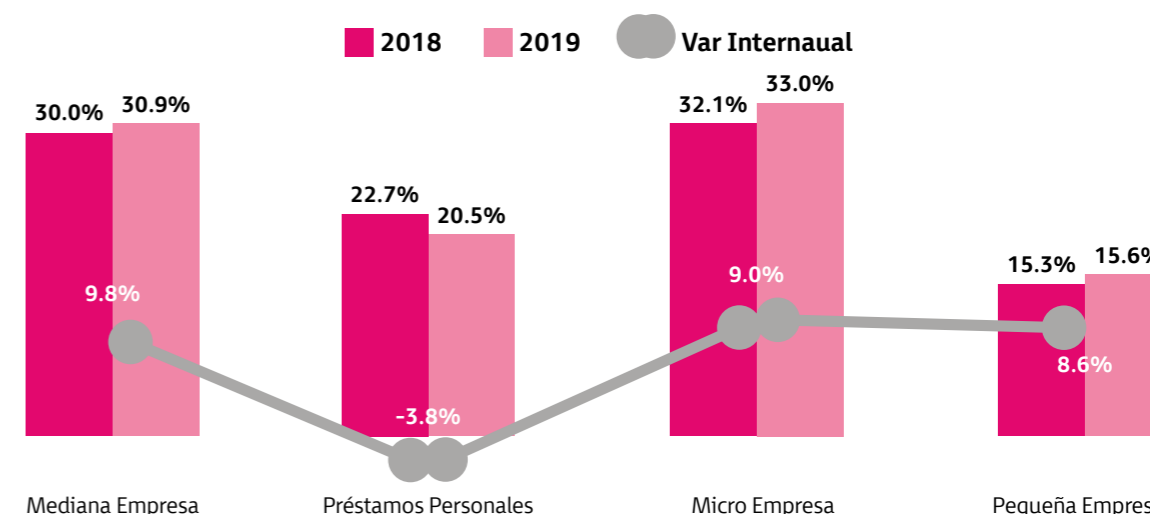


Composición y crecimiento del portafolio de créditos

La composición del portafolio en general no sufrió grandes variaciones, a excepción de la cartera de préstamos personales, que tuvo una disminución de 2,2 puntos porcentuales en su participación y un decrecimiento del volumen, que fue de 3,8%

en comparación con el año anterior. Los demás portafolios tuvieron un crecimiento promedio del 9%, manteniendo un enfoque principal hacia las micro y medianas empresas.

Comparativo participación y variación del riesgo (por tipo ejecutivo)



Distribución de la cartera por rangos de desembolso

En el siguiente cuadro observamos el aumento en la participación del volumen de desembolsos superiores a G. 250 millones y el aumento en la cantidad de clientes en créditos superiores a G. 50 millones.

Enfocamos los desembolsos del 2019 principalmente en los rangos mencionados, apuntando a tener una mayor participación de clientes con un historial crediticio excelente, buscando la disminución de la morosidad.

Rango desembolso (en guaraníes)	Riesgo		Cantidad Clientes	
	Dic-18	Dic-19	Dic-18	Dic-19
1 a 2.500.000	1,2%	1,0%	23,2%	24,5%
2.500.001 a 5.000.000	2,1%	1,4%	20,7%	15,3%
5.000.001 a 15.000.000	7,6%	6,8%	30,0%	32,8%
15.000.001 a 50.000.000	12,0%	9,7%	13,2%	12,7%
50.000.001 a 120.000.000	19,4%	18,0%	7,8%	8,6%
120.000.001 a 250.000.000	17,8%	17,2%	3,1%	3,6%
250.000.001 a 500.000.000	15,05	16,2%	1,3%	1,6%
500.000.000 a +	24,7	29,7%	0,7%	0,9%

Destinos de créditos y crecimiento de cartera

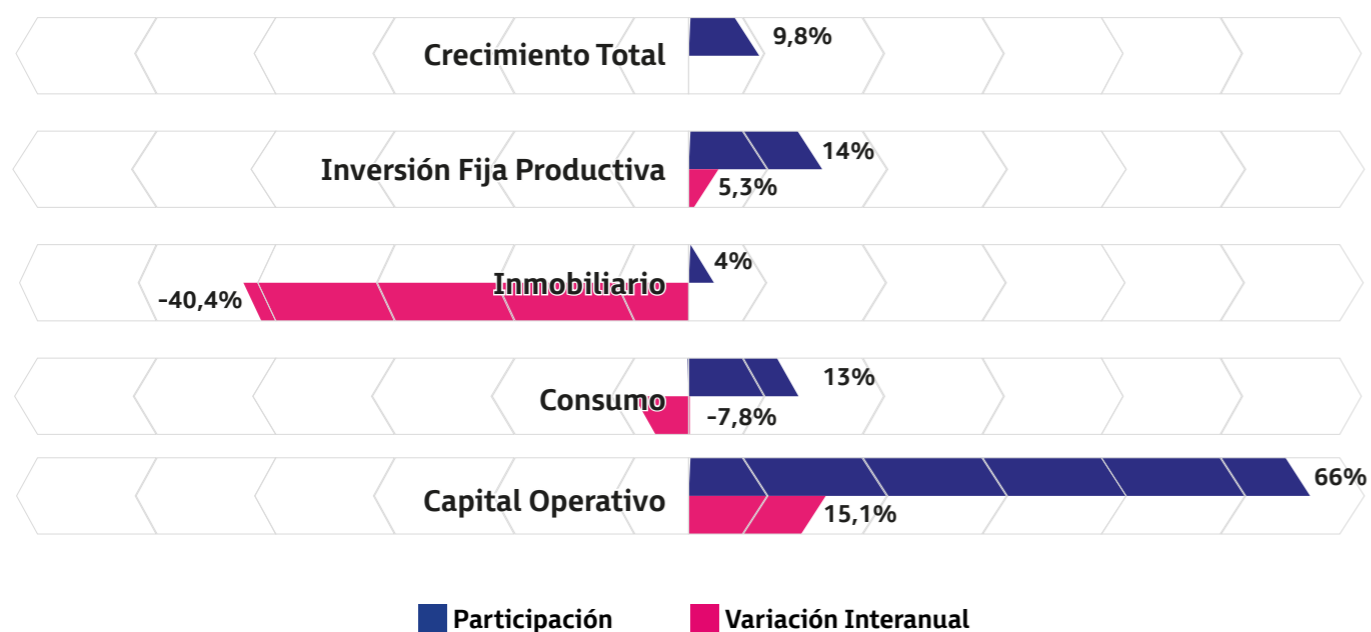
En el 2019, el crecimiento global del portafolio fue del 9,8%, impulsado en primer lugar por los créditos destinados a capital operativo, solicitados fundamentalmente por las micro, pequeñas y grandes empresas.

En tanto que aquellos concedidos para Consumo e Inversión Inmobiliaria decrecieron.

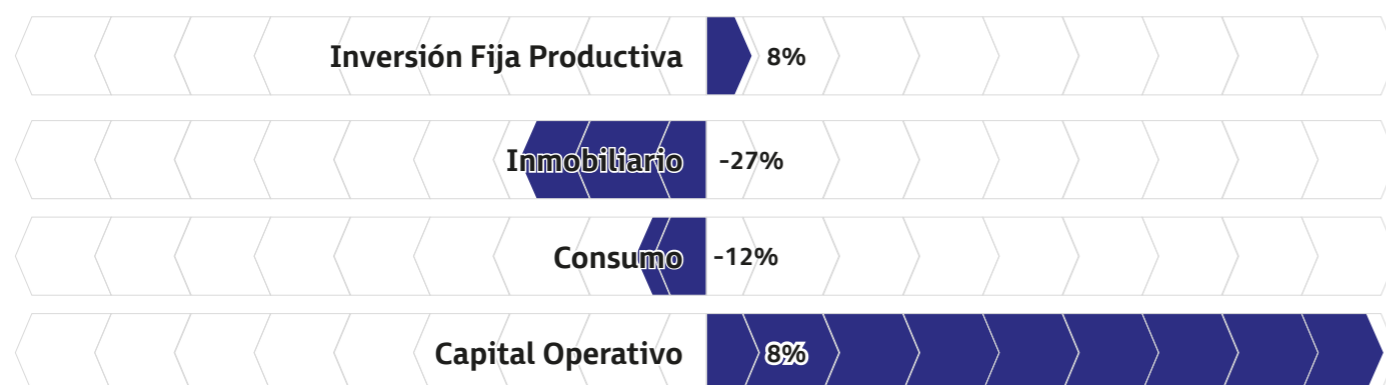
Considerando que el destino Capital Operativo es el principal para las pequeñas y medianas empresas, este fue el de mayor aporte al crecimiento del portafolio total, seguido por el de Inversión Fija.

Los resultados reflejados en los gráficos anteriores demuestran que seguimos apoyando y fortaleciendo al desarrollo del país, a través de las Pymes, apostando a este sector productivo.

Crecimiento interanual por destino de crédito (en porcentaje)



Aporte al Crecimiento interanual por destino de crédito (en porcentaje)



Riesgo de Liquidez

Mantenemos un perfil de riesgo de liquidez moderado. Esto es posible gracias a que contamos con la estructura adecuada para el monitoreo diario de los niveles de exposición al riesgo, con mecanismos de alerta temprana y proyecciones, que además establecen diferentes zonas de riesgo con sus respectivas acciones recomendadas. De esta manera, contribuimos a una gestión proactiva, reaccionando ante la transgresión del límite de exposición deseado, además de identificar situaciones de exceso de liquidez que puedan comprometer la rentabilidad.

Cerramos el 2019 con un desempeño de notable estabilidad en la evolución del principal indicador de liquidez. Esto denota un alto grado de eficiencia en el manejo de fondos y una utilización óptima de los depósitos, cumpliendo con los compromisos y la demanda de créditos de nuestros clientes, asumiendo riesgos dentro de los parámetros fijados por el Comité de Riesgos y el Comité de Activos y Pasivos (CAPA).

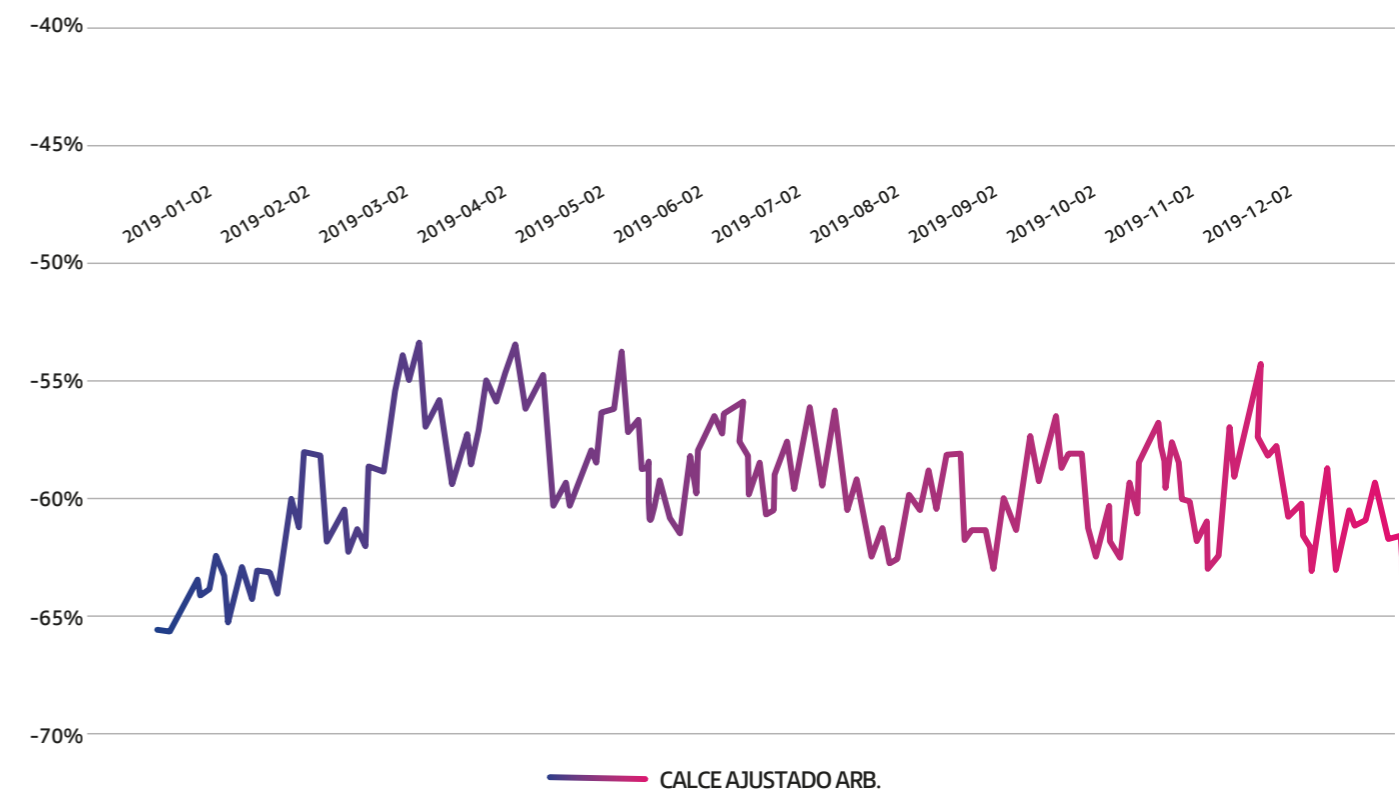
En todo momento, nuestra gestión se enfocó en la optimización de recursos, así como a garantizar la suficiencia de los mismos para enfrentar las inversiones de la cartera de préstamos y el crecimiento proyectado.

El leve exceso de liquidez del primer semestre se fue disipando lentamente como consecuencia de un descenso de las tasas pasivas y un crecimiento en la demanda de créditos hacia finales del año.

En el 2020, seguiremos observando el desempeño de la economía, particularmente el comportamiento del crédito y los depósitos, para asegurar un uso eficiente de los recursos disponibles.

Seguimos manteniendo un perfil de riesgo de liquidez moderado, enfocados en el cuidado de la confianza de nuestros ahorristas y la rentabilidad de los recursos.

Evolución del ratio de calce arbitrado



Riesgo de Tasas de Interés

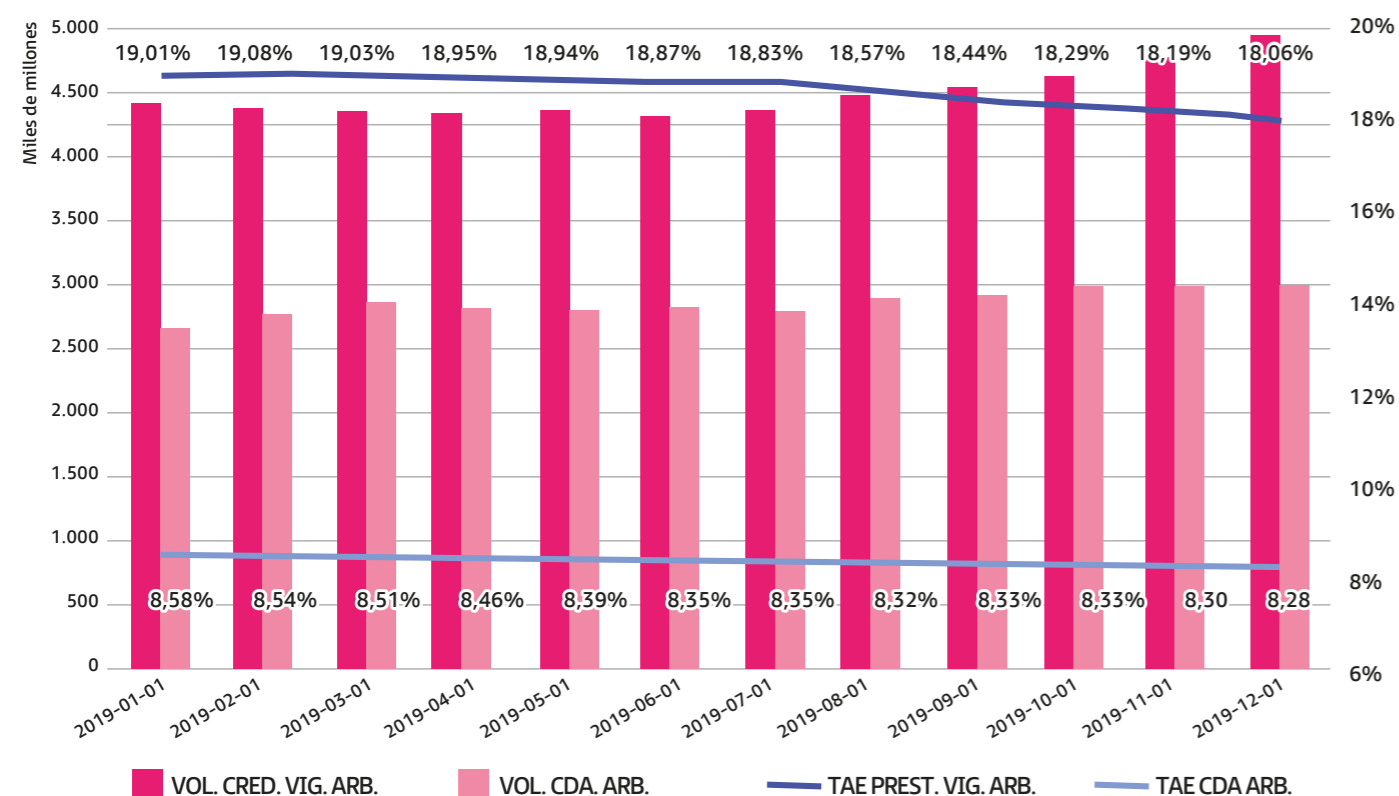
El riesgo de tasa de interés que enfrentamos como entidad es el riesgo de repacto, esto se debe a que nos proponemos sostener hasta su maduración, los activos colocados en el sector no financiero, así como los instrumentos financieros constituidos para rentabilizar los excesos de liquidez. Enfrentamos tal riesgo buscando de manera constante el ajuste gradual y dinámico a las condiciones de mercado, con estrategias de maximización de nuestras ventajas competitivas con foco en los segmentos meta y diversificación de nuestras fuentes de financiamiento.

En el 2019, las tasas pasivas arbitradas, mantuvieron una tendencia a la baja, con periodos en los que el aumento de tasas en moneda extranjera fue compensado con la disminución permanente de tasas en moneda nacional. A pesar de ello, observamos un favorable crecimiento de los depósitos, principalmente en el último cuatrimestre del año.

En las tasas activas fueron varios los factores que permanecieron presionando la tasa a la baja, como el límite de tasas usurarias, el tope de tasas de interés para las tarjetas de crédito y la competencia en el segmento objetivo. Esto presionó el estrechamiento del margen financiero, el que logramos mitigar mediante la formación tendiente a la baja de las tasas pasivas y mediante el crecimiento de la cartera activa en el último cuatrimestre del año.

Condicionados por el mercado y contextos económicos, las tasas activas como pasivas fueron disminuyendo a lo largo del año, principalmente las tasas activas. Esto conduce necesariamente a un estrechamiento del margen financiero, que logramos mitigar con ajustes en sus tasas y crecimiento de su cartera activa.

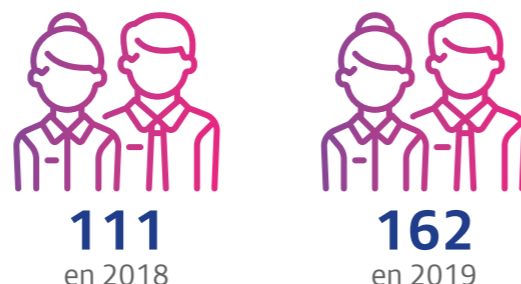
Evolución de tasas activas y pasivas (en guaraníes y dólares)



Riesgo Operacional

En 2019 intensificamos el plan de capacitación de colaboradores, principalmente de los Referentes de Riesgo Operacional y Encargados de Procesos, quienes poseen un rol preponderante en la gestión de esta área. De este modo, continuamos con el proceso de descentralización de la gestión de Riesgo Operacional, fortaleciendo la participación de toda nuestra estructura en la identificación de posibles riesgos dentro de nuestros procesos.

Colaboradores capacitados para Dueños de Procesos y Referentes



74

nuevos colaboradores capacitados en Riesgo Operacional

Todos los nuevos colaboradores, sin importar el cargo que ocupan dentro de la organización, participan de una inducción presencial con especialistas del área de Riesgo Operacional. Esta acción se encuentra alineada con uno de nuestros objetivos estratégicos, que es el fortalecimiento de la cultura de riesgos.

En 2019 dimos continuidad a las evaluaciones de riesgos de los nuevos “Procesos, sistemas y productos”, así como también evaluaciones continuas de los procesos críticos mediante la elaboración de las matrices de riesgos establecidas por el Comité de Riesgo.

de clientes. Algunas de ellas fueron desarrolladas internamente y otras son utilizadas a nivel internacional, como Monitor Plus.

Cabe destacar que los niveles de pérdidas por riesgo operacional permanecieron por debajo del apetito fijado para el Riesgo Operacional, definido por el Comité de Riesgo.

Los esfuerzos también estuvieron abocados a la implementación y gestión de controles preventivos y alertas de detección de eventos de fraude, a través de varias herramientas que permiten la gestión de alertas de transacciones inusuales en cuentas



1560

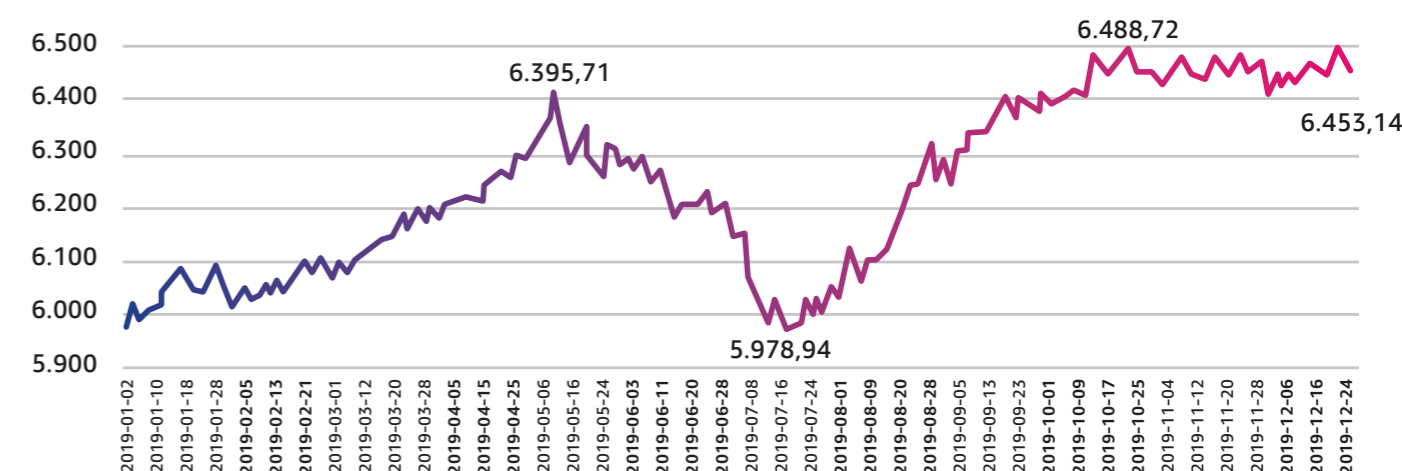
alertas gestionadas por mes, en promedio

Riesgo de tipo de cambio

En este riesgo, mantenemos un perfil conservador, que nos permite atender la demanda del mercado de divisas de nuestros clientes. Con la estrategia de mitigar el impacto negativo por la variación de los tipos de cambio en el balance y particularmente en el estado de resultados, empleamos una combinación

de mecanismos como: la fijación 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; además de evitar la especulación.

Evolución de cotización de referencia del dólar americano



El 2019 se desarrolló bajo un contexto mundial y regional de incertidumbre, causada no solo por conflictos en las principales economías del mundo, sino también por escenarios socio-políticos que desencadenaron gran inestabilidad a nivel regional, generando volatilidad en las monedas de región.

El guaraní cerró el año con una depreciación del 8% ante el dólar estadounidense, dos puntos porcentuales por encima de la depreciación del 2018. A pesar del año económico difícil para la exportación agrícola y ganadera, el BCP realizó intervenciones con las que logró mitigar grandes impactos y una mayor devaluación.

Por su parte, el dólar logró una apreciación final al cierre del año, luego de atravesar por una caída del 6,5% entre mayo y julio. Tal apreciación tuvo un impacto leve en nuestro balance, ya que solo alrededor del 20% de nuestros activos están denominados en moneda extranjera.

En el 2019, finalmente se mantuvo la apreciación sostenida del dólar americano, pero con mayor grado de volatilidad durante el año.

Tal comportamiento tuvo un impacto leve en la expansión de nuestro balance, ya que solo alrededor del 20% de los activos están denominados en moneda extranjera.



Riesgo Reputacional

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 grupos 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.

Otros riesgos

Riesgo Social y Ambiental

Fomentamos el uso responsable del dinero que otorgamos en forma de créditos, a través de la incorporación de criterios ambientales y sociales al análisis de riesgo crediticio que tradicionalmente realizamos.

El Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que utilizamos nos permite identificar, evaluar y administrar adecuadamente este tipo de riesgos que podrían generar las actividades y proyectos que financiamos.

Con la utilización de SARAS clasificamos nuestra cartera según el nivel de riesgo socioambiental

que represente la solicitud de cada cliente, tanto en nuevos créditos como en renovaciones o aumentos de línea.

Este sistema nos permite, además, impulsar mejores prácticas productivas en las empresas e identificar oportunidades de financiamiento y nuevos negocios con atributos enfocados a la solución a problemas ambientales y sociales.

Buscamos una cartera más sana y productiva en el mediano y largo plazo; así como generar un mayor nivel de confianza del cliente.

Alcance estimado de clientes (en cantidad)

Tipo de clientes	Cantidades		
	2017	2018	2019
Cientes categorizados con riesgo ambiental	103.017	131.702	144.945
Cientes con Riesgo Alto	1.405	1.381	1.528
Cientes con Riesgo Medio	6.652	8.730	9.485
Cientes con Riesgo Bajo	94.960	121.591	133.932



Metas 2020

Activos totales	8,25%	8.106.781
Cartera activa	8,00%	5.922.236
Depositos del publico	7,75%	5.940.552
Utilidad bruta	140,75%	97.033
Patrimonio neto	17,64%	728.788
Mora mayor a 60 dias	3,75%	225.177

* 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. 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 grupos 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.

Estrategia del negocio

Esta dimensión de nuestra gestión constituye un tema material, tanto desde la perspectiva del negocio como desde las expectativas de nuestros grupos 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. 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 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 y Cumplimiento e implementamos programas y procesos que garanticen buenas prácticas anticorrupción. Los canales de denuncias, a través de nuestra página web y otros canales internos, permiten que tanto nuestros colaboradores como clientes y otros actores externos, 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 grupos críticos. La rendición de cuentas con nuestros grupos 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. Forman 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 grupos de interés a través de varios canales, como la Asamblea General de Accionistas, publicación de la Memoria de Sostenibilidad y de nuestra página web. 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.



Relación con los Grupos 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.

Estrategia de desarrollo de la comunidad

Identificamos que nuestra mayor oportunidad de impactar en el desarrollo social son la generación de empleo y la atención de las necesidades a las comunidades donde operamos.

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, por ejemplo préstamos para viviendas sociales, préstamos educativos, entre otros.

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.

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global	
GRI 102: Contenidos generales				
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización.	16	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	63	
	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.	16	
	102-6	Mercados servidos.	105	
	102-7	Tamaño de la organización.	21, 104	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	102, 124	
	102-9	Cadena de suministro.	88 - 98	
	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, 98, 190 - 209	
	102-12	Iniciativas externas.	46 - 53	
	102-13	Afiliación a asociaciones.	46	PG 10
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	5 - 9	
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	6, 9-12, 191-209	
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	19, 39 - 40	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	39, 40	
	102-18	Estructura de gobernanza.	22, 24, 31	
	102-19	Delegación de autoridad.	28 - 31	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	30	
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	13	
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	24 - 25, 34	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.	28 - 29	PG 1-10
	102-25	Conflictos de interés.	El tema es abordado en el Código de Ética y Manual de Buen Gobierno Corporativo.	
	102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategias.	28	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	28 -29	PG 1-10
Gobernanza	102-28	Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno.	29	PG 1-10
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	28	PG 8

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global		
Gobernanza	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	190 - 209	PG 1-10	
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	31	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.	35		
	102-36	Proceso para determinar la remuneración.	35	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.	165		
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	165		
	102-40	Lista de grupos de interés.	11	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 64% de los colaboradores participa de la Asociación."	PG 3
		102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	11	
102-43		Enfoque para la participación de los grupos de interés.	11 -13	PG 10	
102-44		Temas y preocupaciones clave mencionados.	13		
Prácticas 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.	12 - 13		
	102-47	Lista de temas materiales.	13		
	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.	10		
	102-51	Fecha del último informe.	10		
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	10		
	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.	10		
	102-55	Índice de contenido GRI.	216		
	102-56	Verificación externa.	No se realiza verificación externa de la Memoria.		

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global
GRI 103: Enfoque de Gestión			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	13 - 14	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	212 - 215	PG 1-10
103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	212 - 215	
Desempeño económico			
201-1	Valor económico directo.	164 - 165	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.	196	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	107	
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.	107. Los niveles salariales de categoría inicial son similares para todos los nuevos empleados, independiente del sexo.
	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.	68, 70
Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	165
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	42
Anticorrupción	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	41, 43
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	42
Competencia desleal	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 2019.
Desempeño ambiental			
Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	152 - 154
	301-2	Insumos reciclados utilizados.	153 - 154
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	154 - 155
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	152
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	En el 2019 no se tuvo consumo energético fuera de la organización.
	302-3	Intensidad energética.	152
	302-4	Reducción del consumo energético.	152
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	No contamos con este dato.
Agua	303-1	Extracción de agua por fuente.	El banco no realiza captación de agua, sino que se provee de la red local.
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	Las operaciones del banco no afectan significativamente ninguna fuente de agua.
	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.

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.	No contamos con propiedades ubicadas en áreas protegidas o cerca de ellas.
	304-2	Impacto significativo de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad.	No contamos con productos y servicios con impacto en la biodiversidad.
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	No realizamos inversiones en el 2019 para proteger o restaurar hábitats.
	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.	Nuestras operaciones no afectan hábitats de áreas protegidas.
Emisiones	305-1	Emisiones directas del GEI (alcance 1).	156
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	156
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	152 - 156
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	152 - 156
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	156
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	152 - 156
	305-7	Óxido de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	156 - El banco realiza sus mediciones en CO ₂ equivalente.
Efluentes y residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	El banco utiliza el sistema de alcantarillado público.
	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.
	306-3	Derrames significativos.	No se registraron derrames significativos.
	306-4	Transporte de residuos peligrosos.	154 - 155
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	No se identificaron impactos.
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 2019.
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 2019.
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se identificaron impactos.
Desempeño social			
Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados.	105
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	109, 118 - 123
	401-3	Permiso parental.	124
Relaciones	402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	Se respetan los plazos y condiciones establecidos por la legislación local.

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global	
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.	En el 2019 se registraron en total tres accidentes laborales que gestionamos cumpliendo la regulación vigente. En este periodo no registramos fallecimientos.	
	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.	110	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	110 - 112	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	113	PG 4,6
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	104, 117	PG 6
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	117	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
Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de los derechos humanos.	94	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.	111	PG 1,2
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	92	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. 128 - 135	

Estándar GRI	Contenido	Página/Omisión	Principios del Pacto Global	
Comunidades locales	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 2019.	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
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

Responsabilidad de productos

Cartera de productos	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio, según la región y la dimensión.	174
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación social o ambiental positiva y negativa.	208
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso de personas con discapacidad, a servicios financieros.	El Banco trabaja en programas y procesos para la inclusión de personas con discapacidad; sin embargo, aún no contamos con productos diseñados específicamente para este grupo de personas.

Responsable

Lic. Darío Colmán
dcolman@visionbanco.com

Coordinación general

Lic. Anahí Vera

Recopilación de datos

Andrea Solís

Asesoría en redacción y edición

Silvana Molina
Mónica Alonso

Edición, Diseño y Diagramación

ECOM Estrategias de Comunicación

Apoyo técnico

Equipo de Desarrollo Sostenible

Fotografía

ECOM Estrategias de Comunicación

Fotografías de programas, actividades y productos

Archivo de Visión Banco

Contacto

Visión Banco S.A.E.C.A.
Casa Matriz
Avda. Santa Teresa 3088 c/ Concejal Vargas.
+595 21 414 3000
www.visionbanco.com





www.visionbanco.com

+595 21 414 3000

   /@VisionBanco