

Memoria de **Sostenibilidad 2020**



“Cada atardecer trae la promesa de un
nuevo amanecer”

Atardecer en vuelo (Boquerón).

más cerca

El 2020 es un año que sacudió al mundo con una crisis sanitaria y económica por la pandemia del COVID-19, pero también nos demostró la solidez de nuestros cimientos institucionales, basados en valores y en tener clara nuestra misión de servicio, poniendo a la persona como centro de nuestro actuar.

En este año hicimos tangible este compromiso a través del cuidado de cada uno de nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto para sobrellevar la crisis sanitaria.

Ciertamente, las nuevas condiciones alteraron la manera en que estábamos habituados a participar de la vida, organizar el día a día, regular las distancias, administrar el tiempo y las expectativas. Pero en esencia lo que nos hace humanos, reside en nuestra gran capacidad de adaptación al cambio.

Este año supuso transformaciones vertiginosas en términos de innovación: nos reinventamos para acortar distancias en tiempos desafiantes, para estar más cerca que nunca de nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y de la comunidad.

Nuestra historia experimentó un desvío, que supuso nuevas formas de pensar el futuro. Este tiempo nos enseñó: a cuidar, a crear y recrearnos según las condiciones de cada momento, con la esperanza puesta en la promesa de volver a estar juntos. El tiempo cambió. También cambiamos nosotros.

En este año de desafíos comprobamos nuestra capacidad de resiliencia. Frente a cada obstáculo, construimos modos creativos de superarlos. Frente al distanciamiento, reaccionamos con soluciones digitales creativas con la calidez humana que nos caracteriza. Ante las adversidades, respondimos con apoyo y sentido de comunidad. Como resultado, la experiencia nos transformó. Hoy somos distintos: más flexibles, más resilientes, más humanos.

En este proceso, ratificamos el valor de las cosas importantes, aquellas que nos hacen más resistentes ante la adversidad. Aprendimos a cuidar y cuidarnos entre todos, activando individual y colectivamente, mientras confiamos en horizontes más prometedores.

En esta décimo quinta edición de nuestra Memoria de Sostenibilidad, te invitamos a compartir la historia de un año que nos marcó como humanidad y como banco, nos permitió sacar a relucir nuestras fortalezas y evolucionar para seguir brindando servicios financieros eficientes, pero siempre con humanidad.

En la naturaleza, el cambio es la única constante. Cada ciclo que acaba, da paso a uno nuevo que inicia y para todas las especies, incluyendo al ser humano, las crisis han sido siempre el punto de inflexión que nos lleva a la evolución. Este año nos recordó una de las mayores fortalezas de nuestra especie: la capacidad de adaptación y transformación.

Por eso, esta Memoria nos invita a un viaje para recorrer un año especial, desde las lecciones que nos ofrece la naturaleza.

Flor del humedal (Ñeembucú).

PRESENTACIÓN

Índice

	Transparencia y rendición de cuentas	

Responsabilidad sobre productos		

	Política de compras	

	Remuneración y beneficios

	Voluntariado corporativo	
--	-----------------------------	--

	Gestión eficiente de recursos	Gestión adecuada de residuos

Riesgos Integrados	Riesgo Macroeconómico	Riesgo de Crédito
Riesgo de Liquidez	Riesgo de Tasas de Interés	Riesgo Operacional
Riesgo de tipo de cambio		Otros riesgos



Mensaje del Gerente General

Frente a los desafíos que supuso el distanciamiento social, estuvimos más cerca que nunca de nuestros clientes asegurando la continuidad del servicio, llegando hasta sus hogares a través de nuestra banca digital de forma segura, fácil y cómoda.

El 2020 fue un año que definitivamente ha marcado el mundo.

La pandemia por COVID-19 nos sacudió a todos con una crisis sanitaria que nos presentó importantes desafíos, pero también expuso nuestras fortalezas, ratificando que los negocios del futuro tienen como distintivo la flexibilidad y la innovación tecnológica.

A inicios del periodo empezamos a ejecutar nuestra estrategia con miras a potenciar nuestro negocio en el mediano y largo plazo, cuando en marzo la pandemia llegó al país y el Gobierno Nacional declaró aislamiento preventivo implementando a partir de allí restricciones sanitarias con efecto en la economía. Ante esta situación, inmediatamente dimos cumplimiento a todas las medidas de bioseguridad para cuidar lo más importante: a las personas.

Frente a los desafíos que supuso el distanciamiento social, estuvimos más cerca que nunca de nuestros clientes asegurando la continuidad del servicio, llegando hasta sus hogares a través de nuestra banca digital de forma segura, fácil y cómoda.

Si bien nuestra plataforma digital es considerada como una de las mejores y más seguras en el sistema financiero, respondimos con transformaciones vertiginosas en términos de innovación desarrollando e incorporando ágilmente mejoras, logrando una experiencia más satisfactoria para los clientes.

Pusimos foco en impulsar la cultura digital de los clientes, facilitando su migración a las plataformas digitales y canales alternativos, lo que se reflejó en un crecimiento del 56% en las transacciones en la banca digital.

Trasladamos nuestra acostumbrada vocación de servicio a estos canales, brindando una experiencia humana y cálida, mientras nuestros clientes preservaban lo más importante: su salud y la de sus familias.

Los acompañamos ofreciéndoles asesoría oportuna y medidas de alivio financiero que los ayudaron a sostener sus negocios y finanzas, aumentando su resiliencia ante los efectos económicos de la pandemia.

Por todo esto, fuimos reconocidos por tercer año consecutivo como la entidad bancaria que ocupa el primer lugar en la mente del consumidor, por el estudio de mercado del informe de Ranking de Marcas de la Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP).

En materia de nuestros colaboradores nos abocamos a cuidar su salud física, mental y financiera acompañándolos de manera cercana, poniendo a su disposición las herramientas y beneficios del banco para superar la crisis sanitaria. Fuimos una de las primeras empresas en migrar a la modalidad de trabajo remoto, hasta llegar al 40% del plantel.

Fortalecimos la estructura de Gobierno Corporativo, la cultura de gestión integral de riesgos y de control. Realizamos una gestión prudente de calidad de activos, lo que nos permitió mantener un nivel de morosidad controlada a lo largo del año en un contexto difícil.

En línea con una mayor penetración del comercio electrónico, trabajamos para obtener una mayor eficiencia y seguir avanzando además en la optimización de nuestra infraestructura de atención. (*)



Carlos Ávalos

Toda nuestra estrategia se sustenta sobre la base sólida de nuestros valores, nuestra misión de servicio al cliente y visión de largo plazo. Por eso, mantuvimos firme nuestro compromiso con nuestra gestión de impactos sociales y ambientales.

Este año recertificamos la Norma ISO 14.001 de Gestión Ambiental, como parte de nuestro compromiso con el planeta y las futuras generaciones. También consolidamos nuestra estructura para gestionar los riesgos sociales y ambientales en el otorgamiento de créditos, al mismo tiempo que seguimos promoviendo buenas prácticas en el sector financiero a nivel nacional y global.

Con el objetivo de cuidar a los clientes y el público en general de los potenciales impactos de los productos y servicios, en el marco de nuestro programa de Educación Financiera lanzamos nuestra primera plataforma 100% online, facilitando la adquisición de conocimientos y habilidades en finanzas personales.

Nuestra gestión responsable nos posicionó como referentes en América Latina como “Mejor Banco por su Responsabilidad Corporativa”, en los Premios Awards for Excellence 2020 de la revista Euromoney.

Nuestro objetivo es seguir renovando la capacidad organizacional de transformación y adaptación a los nuevos desafíos, con colaboradores enfocados en satisfacer las necesidades de los clientes, trabajando cada vez más en cooperación con otros actores del ecosistema, generando una cultura de aprendizaje y desarrollando nuevas metodologías para agilizar los procesos de innovación.

Cerramos el 2020 reafirmando nuestros valores y propósito, con un crecimiento importante en el uso de los canales alternativos, aprovechando la tecnología y los datos como aliada para la innovación, con una nueva estrategia comercial que permitirá mayor crecimiento en los próximos años y una cartera estable con la mora controlada a pesar del contexto desfavorable.

Nuestro plan estratégico para los próximos años impulsa una nueva forma de gestionar, siempre con foco en la satisfacción del cliente, para ser la marca bancaria más valorada del país.

Carlos Ávalos

Ver video

Acerca de esta memoria

Nuestra Memoria de Sostenibilidad nos permite compartir los aspectos principales de nuestra gestión económica, social y ambiental como una práctica de transparencia y diálogo constante con nuestros grupos de interés, desde hace 15 años.

Elaboramos la Memoria bajo la metodología del estándar internacional de reporte Global Reporting Initiative (GRI) de conformidad con la modalidad “Esencial” y los lineamientos del suplemento financiero del estándar G4, abarcando la gestión desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2020.

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 de nuestra operación y permitiéndonos realizar medición y seguimiento de la gestión sobre los mismos.



Esta es la primera Memoria Digital Interactiva, que nos permite navegar a través de sus páginas; así como conectar con sitios externos. Puede ser vista y compartida desde cualquier plataforma digital, es decir: web, móviles, tablets, etc.

Podes conectarte con un solo Click.



Aspectos materiales

Para determinar los aspectos relevantes o materiales implementamos dos procesos centrales; un análisis del contexto de sostenibilidad y de los principales impactos económicos, sociales y ambientales generados en la implementación de la estrategia y objetivos de negocio.

Por otra parte, desarrollamos una consulta con grupos de interés a través de espacios de diálogo y consulta con los públicos primarios para la identificación de los intereses y expectativas con relación al contenido de la memoria y a la gestión de sostenibilidad del banco.

Una vez identificados los temas de mayor interés, analizamos los mismos en función a los criterios de madurez en el contexto local y del negocio, es decir, si hay leyes vinculadas, estándares, relevancia social, buenas prácticas, entre otros.

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 de acuerdo a criterios de influencia, legitimidad y urgencia.

La definición de los temas a reportar se realiza en un análisis conjunto, con la alta gerencia, teniendo en cuenta los temas materiales y los temas que son importantes comunicar para el Banco.

Cuadro de priorización

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

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.



Sostenibilidad transversal

Tema Material	ODS	Objetivos Estratégicos	Grupos impactados
Gestión ambiental del banco	<div>13</div> <div>ACCIÓN POR EL CLIMA</div> <div></div>	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.	Colaboradores, accionistas, comunidad y gobierno.
Estrategia del negocio	<div>17</div> <div>ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</div> <div></div>	Alcanzar resultados de mejora continuos y sostenibles en eficiencia y productividad organizacional.	Clientes, accionistas, gobierno y colaboradores.
Ética y transparencia	<div>8</div> <div>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div></div>	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.	Colaboradores, clientes, accionistas, comunidad, gremios, prensa y gobierno.
Resultados financieros	<div>8</div> <div>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div></div>	Fortalecer un modelo de gestión integral de riesgos.	Colaboradores, clientes, accionistas, gremios, comunidad y gobierno.
Eficiencia	<div>8</div> <div>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div></div>	Alcanzar resultados de mejora continuos y sostenibles en eficiencia y productividad organizacional.	Colaboradores, clientes, accionistas, comunidad y gremios.
Gestión del riesgo corporativo	<div>16</div> <div>PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</div> <div></div>	Fortalecer un modelo de gestión integral de riesgos.	Colaboradores, clientes, accionistas y gobierno.
Productos y servicios	<div>12</div> <div>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div> <div></div>	Lograr la preferencia de nuestros clientes a través de una experiencia y soluciones a medida.	Colaboradores, clientes, accionistas y comunidad.
Relación con colaboradores	<div>8</div> <div>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div></div>	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.	Colaboradores, clientes y gobierno.
Programas desarrollo de la comunidad	<div>10</div> <div>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div> <div></div>	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.	Colaboradores, comunidad y gobierno.
Tecnología, infraestructura e innovación	<div>9</div> <div>INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</div> <div></div>	Convertir a Visión Banco en referente Nº 1 de la Banca digital en el país.	Colaboradores, clientes y accionistas.
Buenas prácticas con clientes	<div>4</div> <div>EDUCACIÓN DE CALIDAD</div> <div></div> <div><div>12</div><div>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div><div></div></div>	Lograr la preferencia de nuestros clientes a través de una experiencia y soluciones a medida.	Colaboradores y clientes.
Estrategia de sostenibilidad	<div>8</div> <div>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</div> <div></div> <div><div>10</div><div>REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</div><div></div></div> <div><div>12</div><div>PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</div><div></div></div> <div><div>13</div><div>ACCIÓN POR EL CLIMA</div><div></div></div>	Ser un banco rentable, sostenible y una marca de valor para sus grupos de interés.	Colaboradores, clientes, accionistas, comunidad y gobierno.

Pilares de sostenibilidad

Nuestra mirada transversal de sostenibilidad nos permite identificar los pilares de nuestra operación, los cuales están enfocados fundamentalmente en cuatro aspectos: Gestión Corporativa Sustentable, Gestión del Riesgo y Eficiencia, Relación con los Grupos de Interés e Innovación.



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.

28 años cerca de nuestros clientes

Iniciamos nuestras actividades en el año 1992, con una visión de servicio y muchas ideas disruptivas e innovadoras para el sistema financiero nacional, que tenían como objetivo acompañar los sueños y el crecimiento económico de nuestros clientes. Hoy, 28 años después reafirmamos nuestro compromiso y nos posicionamos como un banco inclusivo y con valores, que crece con solidez y tecnología para seguir brindando respaldo al crecimiento de nuestros clientes y aportando al desarrollo del país.



1992 - 2000

- 1992** Nacimos como Visión S.A. de Finanzas, con la primera oficina en el edificio “Inter Express”.
- 1993** Abrimos nuestra primera sucursal en la ciudad de San Lorenzo.
- 1996** Somos intermediarios del Programa Global de Créditos para Microempresas del BID.
- 1997** Somos la primera financiera en incursionar en Cajeros Automáticos.
- 1998** Nos posicionamos en el cobro de servicios en nuestra red de Centros de Atención.



2001 - 2010

- 2001** Operamos con el Fondo de Desarrollo Industrial para el Programa de Desarrollo del Sector Privado y extendimos nuestra cobertura geográfica de forma importante.
- 2003** Obtuvimos la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.
- 2004** Recibimos la inversión de Accion Investment, logrando un fortalecimiento importante.
- 2005** Iniciamos nuestra relación con Oikocredit con la compra de bonos subordinados.
- 2006** Incorporamos la sostenibilidad a nuestra estrategia y creamos la Gerencia de RSE.
- 2007** Cumplimos 15 años y dimos inicio a la construcción de Casa Matriz-Santa Teresa.
- 2008** Dimos el paso de financiera a banco y nos convertimos en Visión Banco S.A.E.C.A.
- 2010** Inauguramos nuestra Casa Matriz y lanzamos el primer producto de financiación de viviendas sociales con Habitat.



2011 - 2021

- 2011** Implementación del Programa de Protección al Cliente y Educación Financiera.
- 2012** Somos pioneros en lanzar el servicio de Corresponsales No Bancarios.
- 2015** Somos el primer banco paraguayo en obtener la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental – Norma ISO 14001.
- 2017** Celebramos 25 años de vida institucional.
- 2020** Premiados por la Cámara de Anunciantes del Py. (CAP), como el Banco más recordado por la gente.
- 2021** Dimos un salto en la banca digital, respondiendo a las nuevas demandas de nuestros clientes y la coyuntura del COVID-19.

Nuestros valores corporativos

Visión

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

Misión

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

Valores



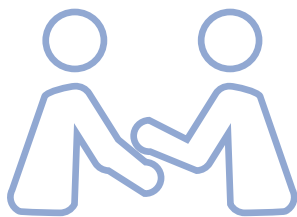
Alegría

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



Integridad

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



Confianza

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



Responsabilidad

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



Comunidad

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

Nuestra visión de servicio al cliente

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



Principales hitos 2020

En un año desafiante, realizamos transformaciones vertiginosas para estar más cerca que nunca de las personas.

Negocios



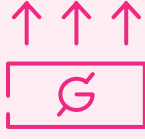
832.505
clientes



Nueva
estrategia
comercial por
Bancas



Fortalecimiento
de la banca
digital



Crecimiento del
56% en
transacciones
digitales



Primera
plataforma digital
de Educación
Financiera

Proveedores



232
Proveedores



G. 147.314
millones
de inversión



96%
locales



G. 1.492
millones invertidos
en compras
responsables

Colaboradores



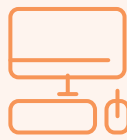
1.566
personas



24.102
horas de
formación



G. 213.204
millones de
inversión



56%
de capacitaciones
virtuales



Reorganización
y consolidación
de sucursales

Social y sociedad



6.368
beneficiarios
directos de las
comunidades



G. 542.928
millones de
inversión social



G. 465.500
millones de Valor
Económico
Distribuido (VED)

Gestión Ambiental



Recertificación
de ISO
14.001



G. 2.678
millones
de inversión



99%
de clientes
con Riesgo
Ambiental bajo

EUROMONEY

AWARDS FOR EXCELLENCE

2020

Premios y Reconocimientos

Premio Euromoney: N° 1 en RSE

Reconocidos en la categoría de “Mejor Banco de América Latina por su Responsabilidad Corporativa” por los Premios Euromoney a la Excelencia 2020, otorgada por la prestigiosa revista Euromoney, especializada en temas financieros.

Empleador del Año

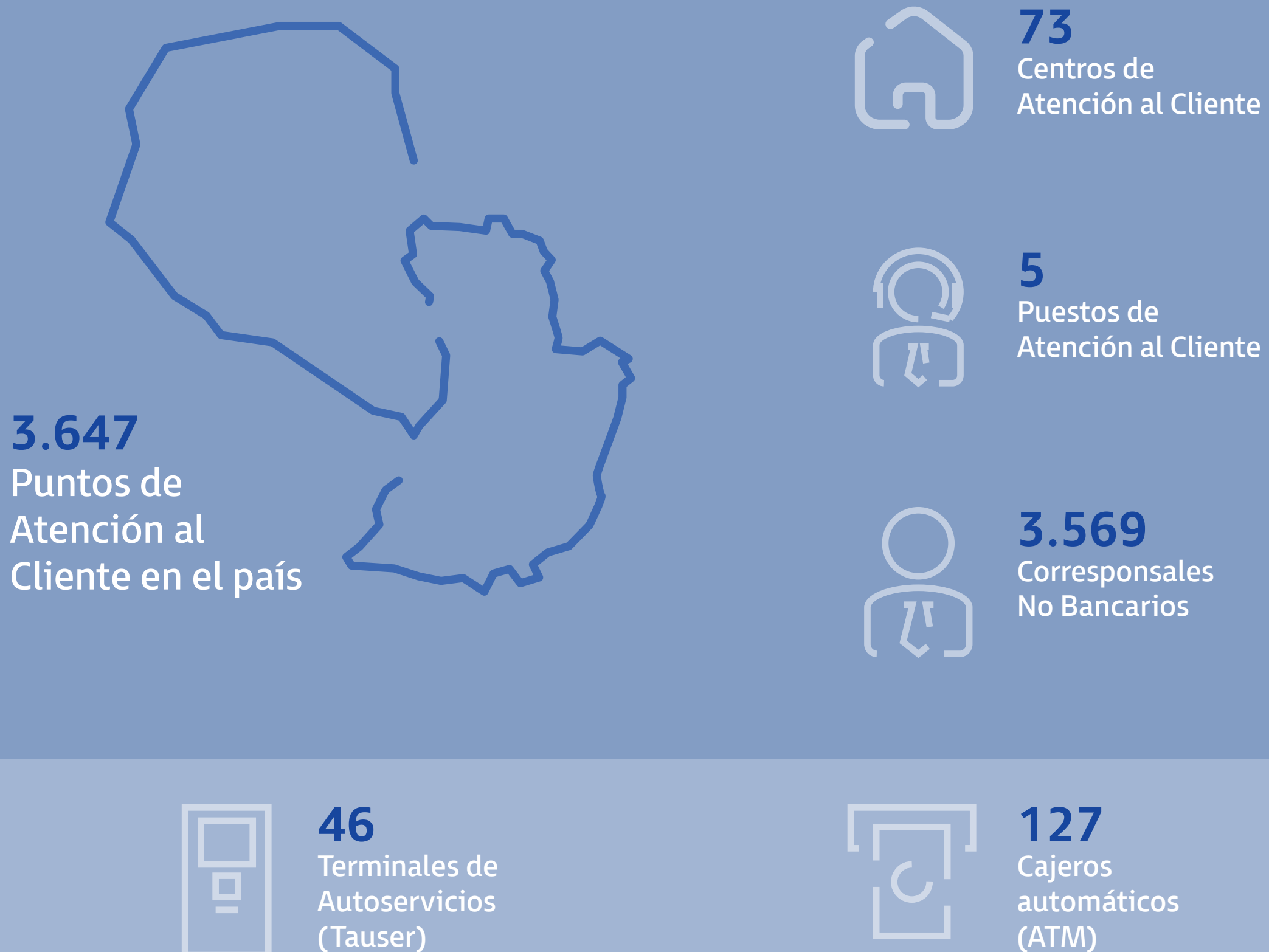
Recibimos por cuarto año consecutivo la distinción “Mejor empleador del año” otorgado por el Diario 5 Días, como un reconocimiento a su genuino compromiso con la fuerza laboral paraguaya a través de la generación de fuentes de trabajo en todo el territorio nacional.

Banco más recordado

Obtuvimos el primer puesto en la categoría Bancos en la sexta edición del “Gran Premio Ranking de Marcas 2020”, organizado por la Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP) que entregó galardones a las empresas consolidadas en la mente del consumidor y en el mercado local, por su uso y preferencia.



Nuestra presencia en el país



Innovación, tecnología y flexibilidad para ofrecer servicios financieros integrales y eficientes; más digitales, más humanos.



Sostenibilidad

Mantener e incrementar el valor de la organización con visión a largo plazo.



Gobierno Corporativo

Nuestro compromiso con las buenas prácticas de gobierno corporativo fortalece y respalda nuestra solidez institucional, brindando confiabilidad a nuestros grupos de interés y previniendo riesgos de gestión desde una visión y práctica ética de los negocios.

Este compromiso, que parte desde los más altos órganos de gobierno de nuestra organización, se traduce en un fortalecimiento permanente del marco de gobierno corporativo que busca, además del cumplimiento normativo, incorporar estándares internacionales y buenas prácticas voluntarias en un camino de mejora constante hacia una gestión de excelencia corporativa.

Contamos con un plan anual de Gobierno Corporativo que plantea una hoja de ruta con acciones puntuales, orientadas a incorporar las mejores prácticas en la materia. Este plan fue elaborado con base en el diagnóstico independiente y voluntario, realizado por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) en el 2019.

El 2020 fue un año crucial, donde avanzamos en las mejores prácticas fortaleciendo las funciones del Directorio, la gestión estratégica de los riesgos e incorporando mejoras importantes en materia de comunicación y transparencia.

Gestionamos los riesgos y oportunidades de forma prudente y la estrategia de largo plazo está diseñada para proteger los intereses de nuestros accionistas y los grupos de interés.

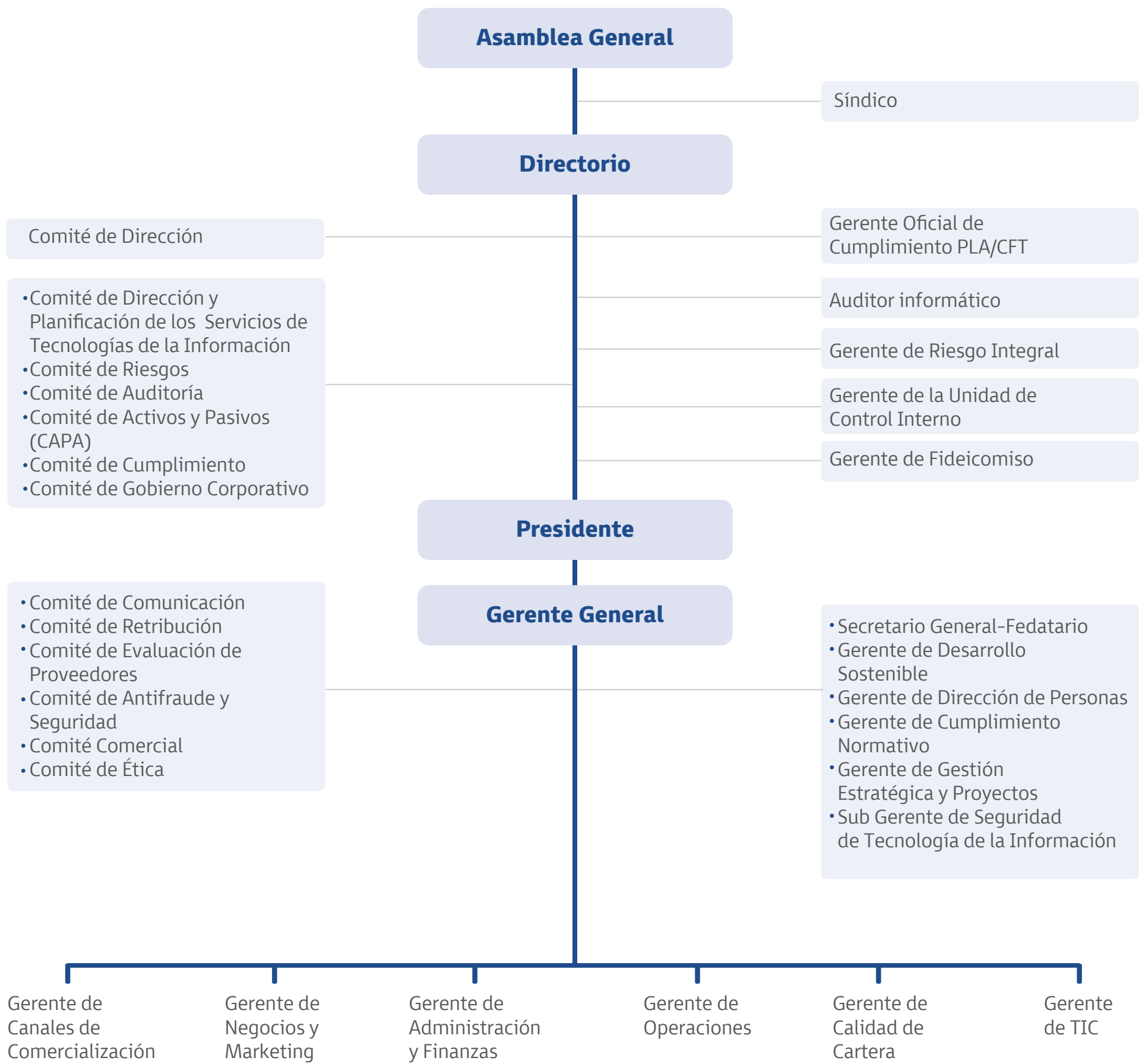
Facilitamos la información adecuada y oportuna para cubrir las necesidades de nuestros inversores, alineando la difusión y publicación de información acorde a sus expectativas, asegurándonos de que nuestra información es presentada de forma transparente, comprensible y concisa.

Entre las acciones previstas para el 2021 podemos citar: la actualización continua del conocimiento del Directorio; así como la elaboración del Proyecto de Reglamento del Directorio y la actualización considerando las nuevas normativas en la nueva versión del Reglamento de la Asamblea General de Accionistas. También está contemplada realizar la autoevaluación de Gobierno Corporativo e incorporar las mejores prácticas a la Versión III del Código de Buen Gobierno Corporativo.

Buenas prácticas de Gobierno Corporativo

 <i>Código de Buen Gobierno Corporativo Versión II</i>	 <i>Código de Conducta Ética - Versión IV</i>	 <i>Plan Anual de Gobierno Corporativo</i>	 <i>Comités que reportan al Directorio</i>	 <i>Comités que reportan a la Gerencia General</i>
 <i>Agenda Anual del Directorio</i>	 <i>Plan de Actualización continua del Directorio</i>	 <i>Autoevaluación anual del Directorio</i>	 <i>Área especializada en comunicación con grupos de interés</i>	 <i>Auditorías y Certificaciones Voluntarias</i>
 <i>Web exclusiva del Directorio</i>	 <i>Web exclusiva de Accionistas</i>	 <i>Inicio del proceso de Acciones Escriturales</i>	 <i>Asamblea Mixta (virtual y presencial)</i>	

Estructura organizacional



Órganos de gobierno y administración

El Gobierno Corporativo, tiene cómo órgano superior de gobierno a la Asamblea General de Accionistas, la cual designa un Directorio que ejerce la administración de la organización y delega la gestión 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 para la gestión adecuada y eficiente de la organización.

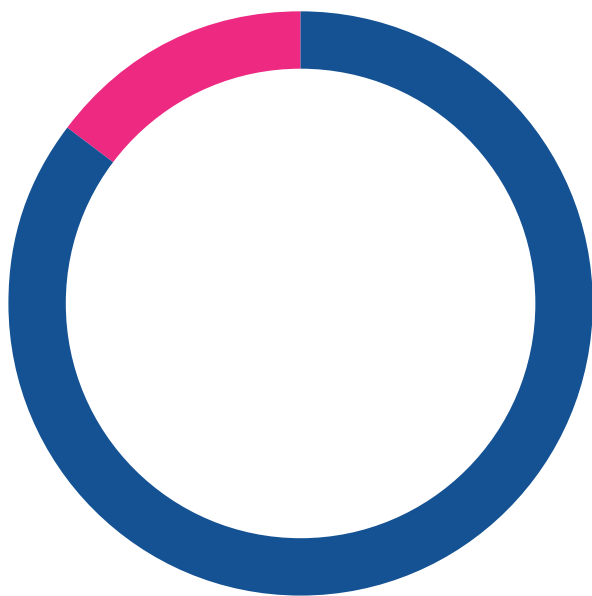
Accionistas

Nuestro objetivo es mantener la confianza de nuestros accionistas, proporcionándoles un crecimiento sostenible y beneficios estables.

Participación accionaria

Accionistas internacionales

- 9,02%** Oikocredit Ecumenical Development Coop. Society U.A.
- 1,83%** Microvest II Limited
- 3,22%** Sustainability-Finance-Real Economies Sicav- SIF
- 0,65%** Microvest + Plus



Accionistas locales

- 47,69%** Accionistas Fundadores
- 37,59%** Accionistas Locales

Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el órgano supremo del Banco 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.

Asamblea 2020

Desarrollamos la Asamblea General de Accionistas de forma presencial, que además fue transmitida a través de una plataforma digital. En su mayoría, los accionistas fueron representados por un apoderado, facilitando la delegación de voto, por lo que en el acto asambleario presencial solo asistió una cantidad mínima de personas.

En la reunión donde se tuvo el quorum establecido, fueron aprobados todos los puntos del orden del día.



El quórum fue del
60,69%

Donde la mayoría de los accionistas fueron representados por apoderados que asistieron en forma presencial.

Acciones escriturales

En el 2020 iniciamos el proceso para la adhesión al régimen de acciones escriturales o acciones desmaterializadas donde las acciones se inscriben en cuentas digitales a nombre del accionista y este registro es llevado por la Bolsa de Valores y Productos de Asunción S.A. (BVPASA) como ente autorizado.

Este proceso permitirá al emisor de las acciones tener información actualizada del capital accionario en tiempo real, obteniendo información en línea sobre las transacciones de sus acciones, mayor eficiencia en la administración de eventos relacionados al Capital, trazabilidad y liquidez en la venta de sus acciones, ahorro directo en el costo de emisión y manejo de valores y la eliminación de los riesgos por fraudes con los certificados de acciones.

Para el Accionista se agilizará la negociación de sus acciones debido a la eficiencia de los procesos, que ofrece mayor liquidez de las acciones, elimina costos y riesgos de extravío asociados al manejo físico de los valores y permite información inmediata en línea.

La implementación de las acciones escriturales implica la modificación correspondiente en nuestros Estatutos Sociales que será puesto a consideración de la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas a principios del año 2021, una vez aprobado por la Comisión Nacional de Valores (CNV) y la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay (BCP).

Las nuevas emisiones de acciones serán bajo el régimen de acciones escriturales y se prevé a futuro que el Directorio evalúe la conversión del paquete accionario total.



Beneficios del Régimen de Acciones escriturales

Para el Emisor

- Información actualizada del capital accionario en tiempo real.
- Mayor eficiencia en la administración de eventos relacionados al Capital.
- Trazabilidad y liquidez en la venta de acciones.
- Ahorro en el costo de emisión y manejo de valores.
- Eliminación de los riesgos por fraudes con certificados de acciones.

Para el Accionista

- Agilidad en la negociación de sus acciones.
- Incremento de la liquidez de las acciones.
- Eliminación de costos y riesgos de extravío asociados al manejo físico.
- Información en línea de sus acciones.

“La desmaterialización de los títulos valores permitirá realizar operaciones bursátiles en tiempo real de una forma segura, ágil y confiable, lo cual nos abrirá las puertas al mercado mundial de valores.”

Canales de Comunicación con los Accionistas

Reconocemos la importancia de la información oportuna y la interacción con accionistas e inversores. Por ello, promovemos una comunicación y atención eficiente y transparente, maximizamos la divulgación y calidad de la información económico-financiera que ponemos a disposición a través de diferentes canales de comunicación.



Correo institucional
infoaccionistas@visionbanco.com



**Línea telefónica y
Área de atención exclusiva**



Página web corporativa
www.visionbanco.com

Transparencia y
rendición de cuentas



Renovación de la web de Accionistas

Rediseñamos nuestra web de Accionistas para lograr una comunicación más efectiva donde se busca mejorar la experiencia de los usuarios, con información precisa y de mayor calidad sobre el Banco.

Su atractivo diseño, alineado con nuestra identidad, incorpora las últimas tendencias en navegación, una sección específica multimedia y distintas herramientas interactivas. El sitio será lanzado en el primer semestre del 2021.

Nuestra web incluye la información sobre gobierno corporativo legalmente exigible.

Funcionalidades

- Cifras destacadas del Banco.
- Promociones de productos (y productos exclusivos).
- Calendario de eventos institucionales.
- Eventos exclusivos.
- Nuestra gestión sostenible.
- Información de interés general.
- Envío automatizado de novedades al correo de Accionistas.

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.

Directorio 2020

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

Síndico titular

José Kronawetter

Síndico suplente

Oscar M. Urbieta Acosta

Directorio

Es el órgano responsable de la estrategia de negocios, el marco de gobierno y la cultura corporativa de nuestra organización. Le corresponde la representación, la dirección y supervisión, así como el desarrollo de las acciones necesarias para alcanzar sus objetivos.

Como órgano de administración, participa activamente en la elaboración del Plan Estratégico, define y aprueba las estrategias

y políticas. Además, tiene la atribución de definir los procesos de decisión y control para una gestión eficiente y transparente.

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

Contamos con un Comité de Dirección que está conformado por Directores Titulares que tienen la responsabilidad de proponer y verificar la implementación de la Estrategia de Gobernabilidad del Banco, su seguimiento permanente, asegurar que el Directorio reciba información relevante, íntegra, oportuna y cualquier otra atribución que le encomiende el Directorio, e informa de dichas gestiones al Directorio en ocasión de cada sesión ordinaria que realice.

El Comité de Dirección tiene un Presidente que es en todo momento Presidente del Directorio y para su funcionamiento se aplican las mismas normas fijadas para el Directorio, salvo disposición contraria de los Estatutos.

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 de relevancia para el negocio.

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.

Nueva web del Directorio

Creamos un portal exclusivo para mejorar la calidad, cantidad y frecuencia de la información para los miembros del Directorio. En la plataforma se accede al calendario de reuniones, interiorizarse de los temas que se tratarán en las sesiones, noticias de relevancia, interacción entre usuarios, entre otros.

Funcionalidades

- Categorización de contenido.
- Agendamiento de Eventos.
- Interacción entre usuarios dentro del sitio.
- Perfil de Directores con datos de contacto.
- Notificaciones vía email.
- Posibilidad de contactar al administrador del sitio.
- Información de interés general.



Comités

Contamos con un Manual de Políticas que establece los objetivos, funciones, atribuciones, responsables y 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 tratamiento de cambios regulatorios y definición de un adecuado marco de control de riesgos.

Comités que reportan al Directorio

En su mayoría estos comités son estructuras definidas por resolución del Banco Central del Paraguay (BCP). 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

Plana Ejecutiva

El Directorio delega en la Plana Ejecutiva, liderada por la Gerencia General, 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.

Plana ejecutiva 2020



Gerente General
Carlos Ávalos



Gerente de Canales de Comercialización
Rubén Mendoza



Secretario General y Fedatario
Óscar Urbieto



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 Calidad de Cartera
Darío Colmán

Gerente de la Unidad de Control Interno
Ricardo Galeano

Gerente de Cumplimiento Normativo
Lidia Florentín

Gerente de Dirección de Personas
Humberto Melgarejo

Contador General
Liliana Samudio

Auditor Informático
Sandra Zelada

Plan Estratégico

Este año lanzamos con horizonte al 2024, pero que a mediados del año fue revisado y adecuado constituyéndose en el Plan Estratégico 2021-2025. En pleno proceso de ejecución de la estrategia, la pandemia por COVID-19 golpeó al mundo con una crisis sanitaria y económica, que nos puso ante un escenario no previsto que afectó a todos los supuestos definidos para el crecimiento, la rentabilidad y propuesta de valor a los clientes.

En este nuevo escenario, decidimos llevar adelante un plan de corto plazo con el fin de asegurar la continuidad del negocio y dar respuesta inmediata a los primeros impactos de la crisis provocada por el COVID-19.

Teniendo en cuenta la incertidumbre y falta de visibilidad sobre la evolución de la economía a corto plazo el Plan 2020 se elaboró a partir de las consideraciones que nos impuso el nuevo escenario económico-político-social a nivel país, consecuencia de la pandemia COVID-19 y se constituyó en un documento dinámico, con revisión y ajuste trimestral y un seguimiento mensual estricto de las variables.

En este escenario se destacaron las fortalezas de nuestra gestión como el desarrollo avanzando de plataformas digitales y la multicanalidad, la gestión financiera diversificada y la resiliencia y flexibilidad institucional.

Objetivos Estratégicos



OE1 Alcanzar la preferencia de nuestros clientes -de todos los segmentos y en cada uno de los momentos de contacto y relacionamiento-.



Profundizar vinculación con clientes



OE2 Impulsar la rentabilidad y sostenibilidad del negocio a través de la transformación digital.



Sostener ventaja competitiva en soluciones digitales



OE3 Consolidar un modelo de gestión integral de riesgos.



Orientar la adecuada ejecución de la estrategia

Plan 2020

Líneas de acción Plan Operativo Anual



Gestión proactiva de costos y menor complejidad



Sostenibilidad y Cuidado

Plan de contingencia COVID-19

Principales aspectos



Plan de continuidad comercial y del negocio

- Marco de gobierno de la crisis: conformación de equipo de gestión COVID-19
- Plan de continuidad comercial: implementación de las medidas adoptadas por el ente regulador y otras propias del Banco



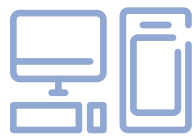
Contención y salud a grupos de interés

- Asistencia y contención de colaboradores
- Protocolos de seguridad y salud



Comunicación positiva, cercana y frecuente con públicos de interés

Nuestras fortalezas ante la crisis por COVID-19



Plataforma digital y multicanal

- Desarrollo avanzado de procesos digitales
- Funcionalidades para la autogestión de clientes
- Mayor red de Corresponsales No Bancarios



Oferta de valor

- Soluciones personalizadas
- Oferta de créditos rápidos
- Amplia gama de productos y servicios



Gestión financiera

- Fuentes de fondeo diversificadas
- Gestión eficiente de gastos
- Cartera diversificada



Resiliencia organizacional

- Completa sintonía interna para respuesta ágil a la situación
- Adaptación rápida de Centros de Atención y PACs asegurando continuidad del servicio
- Equipo humano con actitud y compromiso frente a los desafíos



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 fue liderado por la Gerencia General, con apoyo del área de Comunicación Interna.



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 sus colaboradores.

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

En ningún caso realizamos una contratación con un salario inferior al mínimo establecido en la banda salarial correspondiente.

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

- La remuneración de los colaboradores está compuesta de la siguiente manera:
- **Compensación fija (salario mensual)**
Se establece en función del cargo ocupado y el nivel asignado al mismo, dentro de la estructura general.
 - **Compensación variable mensual (Incentivo por Resultados IxR)**
Mide y reconoce 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.

Certificaciones y auditorías voluntarias

Rating Social

Reafirmando nuestro compromiso con la contribución al desarrollo social del país, desde el 2008 nos sometemos a la auditoría voluntaria denominada Rating Social, que evalúa el impacto de nuestra operación y el cumplimiento de nuestros objetivos sociales y ambientales.

La calificación social proporciona un análisis independiente y experto sobre prácticas financieras, sociales y ambientales de una entidad financiera; así como 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.

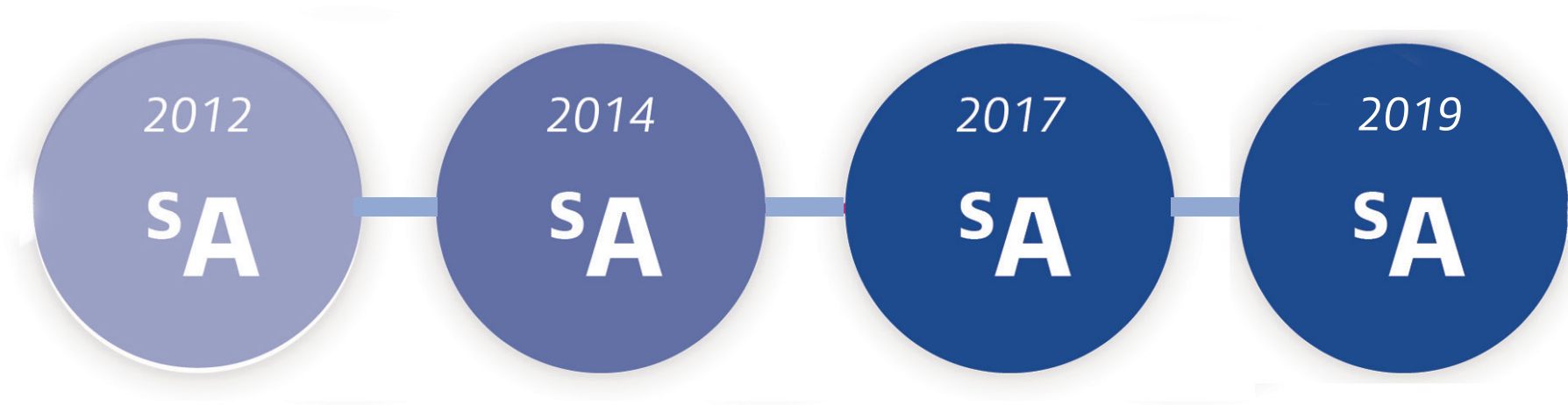
En el 2019 medimos nuestro desempeño por quinta vez, obteniendo la nota sA que representa “Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente y probable logro de la misión social”.

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

Escala del Rating Social

Nota	Definición
^s AA	Excelente sistema de gestión de desempeño social y protección del cliente. Alta probabilidad de lograr la misión social.
^s A	Buen sistema de gestión de desempeño social y protección al cliente. Probable logro de la misión social.
^s BB	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente adecuado. Alineación satisfactoria con la misión social.
^s B	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente moderado. Alineación parcial con la misión social.
^s C	Sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente débil. Riesgo medio de desvío de misión.
^s 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 gestión, nos sometemos en forma voluntaria al proceso de auditoría para el mantenimiento de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su Sistema de Gestión Ambiental bajo los requisitos de la Norma ISO 14001:2015 con la empresa certificadora TUV Rheinland Argentina, implementando de esta forma, un Sistema de Gestión Integrado (SGI).

En 2020 realizamos la recertificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental y la segunda auditoría de seguimiento de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, con resultados altamente positivos, donde la empresa certificadora destacó las siguientes fortalezas: las acciones tomadas frente al contexto de la pandemia del Covid-19 implementando el teletrabajo, además de la contención psicológica y relevamiento de las opiniones de todos los colaboradores.

La auditoría destacó además las acciones implementadas por las distintas áreas como ser la realización de auditorías internas a distancia y el seguimiento de la gestión de alertas, acciones orientadas a la protección del cliente bancario, la rápida respuesta del Área de Tecnología de la Información y Comunicación para adaptarse al nuevo contexto, los proyectos y acciones llevadas a cabo para dar impulso a la banca digital.

En líneas generales, destacó nuestro esfuerzo en el desarrollo e implementación de las acciones de contingencia ante la pandemia, garantizando la continuidad del servicio a los clientes y la sustentabilidad de la organización.

La certificadora realizó la primera Auditoría de forma 100 % virtual. Disponibilizamos toda la evidencia objetiva, además de otras documentaciones exigidas a través de distintos medios tecnológicos (nube, e-mail, video-conferencias, video-llamadas).

Código de Ética

Contamos con un Código de Ética que guía el relacionamiento con nuestros diferentes grupos de interés, rigiendo el comportamiento de colaboradores y directivos, basados en nuestros valores corporativos y filosofía institucional.

Este documento contiene normas claras y tiene como base nuestros valores corporativos; además de nuestros principios éticos de profesionalismo, confidencialidad, transparencia, el respeto a la propiedad intelectual, al medio ambiente y al desarrollo de las comunidades.

También 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.

A nivel local fue reconocido por el Pacto Ético y Cumplimiento, que nos otorgó el “Sello Dorado” por su excelencia, certificación que se extiende hasta el 2021.

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. Este canal ofrece un medio para que cualquier persona, interna o externa a la organización, pueda acercar su denuncia ante eventuales incumplimientos a través de nuestra página web www.visionbanco.com, en el apartado Políticas Institucionales – Política de Protección al Cliente.

El denunciante tiene la opción de identificarse o 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 el caso

y definir su resolución. El Comité está constituido por miembros del Directorio, la Gerencia General, la Gerencia de Desarrollo Sostenible, la Gerencia de Dirección de Personas y la Subgerencia de Responsabilidad Social, 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 2020 el Comité de Ética recibió 11 denuncias, de las cuales seis son de colaboradores que reportaron malas prácticas laborales dentro de la organización. Otras cuatro denuncias fueron realizadas por clientes y estuvieron relacionadas a productos del banco. A una de las denuncias no se le pudo dar seguimiento por falta de datos, las 10 restantes fueron resueltas.

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



Cumplimiento

Nuestro compromiso con la Prevención de Lavado de Activos se traduce en programas y acciones que buscan implementar los más altos estándares y normativas en la materia, en un proceso de mejora continua. En este marco nos sometemos anualmente a una revisión independiente y objetiva de Kroll Associates S.A. que se encarga de verificar el cumplimiento de la normativa, tanto nacional como internacional vigente.

En el 2020 el informe de revisión independiente de la consultora fue positivo, otorgándonos la calificación más alta en los aspectos de mejores prácticas internacionales, controles internos, Políticas de “Conozca a su Cliente” y el Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación al Terrorismo (PLA/CFT).

Nos mantenemos a la vanguardia de las mejores prácticas internacionales en materia PLA/CFT y apostamos a la formación y actualización permanente de nuestro plantel. En el 2020, colaboradores de la Unidad de Cumplimiento recibieron la prestigiosa certificación CAMS (Especialista Certificado en Anti lavado de Dinero, CAMS, por sus siglas en inglés), reconocida a nivel mundial.

Ante la coyuntura de la pandemia, migramos la mayor parte de las capacitaciones a la modalidad virtual permitiéndonos llegar a más colaboradores a través de la plataforma de E- Learning experimentando un crecimiento exponencial, logrando un alcance del 131% más que el año anterior.

También la migración hacia las transacciones digitales, aumentó de forma significativa las operaciones de clientes en la Banca Digital y medios alternativos, como ser las transferencias a través de SIPAP, en reemplazo a las operaciones tradicionales de tipo presencial y el riesgo operativo asociado.

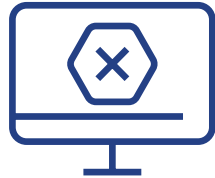
Gestión de prevención



32.048
alertas gestionadas



3.095
ROS



267
solicitudes de apertura
de cuentas denegadas



1.664
operaciones no
permitidas



104
cuentas cerradas



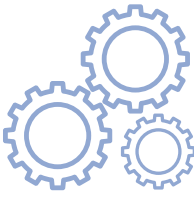
0
sanciones a funcionarios*
*por faltas en la gestión de PLD

Fortalecimiento de la prevención

En este ejercicio realizamos importantes acciones en función de fortalecer la estructura de prevención y gestión a través de un Enfoque Basado en Riesgo (EBR). La Unidad de Cumplimiento estuvo abocada en alcanzar los objetivos marcados por el banco,

logrando mejoras implementadas a nivel de sistemas para la Debida Diligencia/Conocimiento del Cliente, el fortalecimiento del proceso de análisis y monitoreo de operaciones en tiempo real con EBR.

Mejores prácticas implementadas



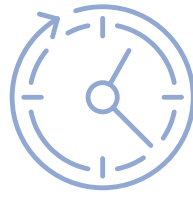
Automatización de sistemas
en función al conocimiento
del cliente



Refuerzo de controles con
apoyo de la Unidad de Control
Interno (UCI)



Mejoras en el
conocimiento del
beneficiario final



Optimización de procesos
de control y monitoreo de
clientes con enfoque basado
en riesgo



Formación para la prevención

En el año 2020 registramos 2.652 personas capacitadas, en los diversos cursos desarrollados.



Factores de Riesgo

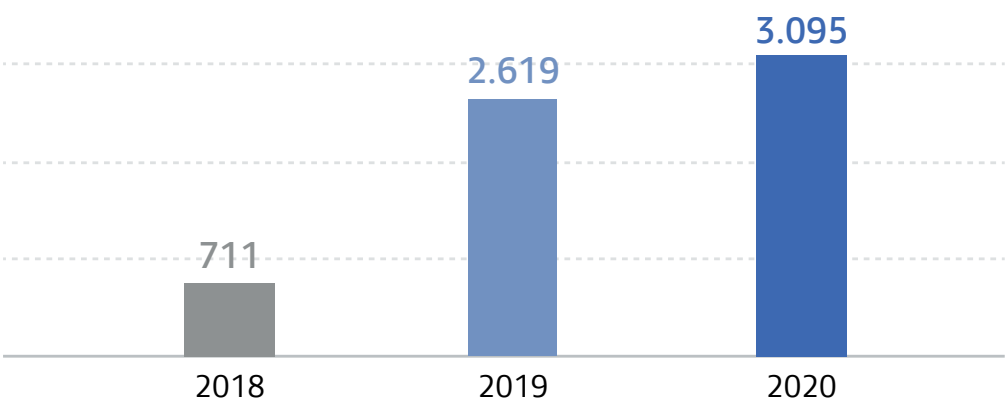
En línea con las regulaciones vigentes, establecimos factores de riesgo en función al tipo de cliente, productos, servicios, canales de distribución y zonas geográficas. Incluyendo además, los tipos de riesgos identificados en el documento “Evaluación Nacional de Riesgos (ENR)” y sus actualizaciones, que se encuentran comprendidos en:

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

Reporte de Operaciones Sospechosas

En 2020 remitimos a la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD) un total de 3.095 Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS), lo que representó un incremento del 15,37% en comparación al año anterior. Este incremento se da como resultado del énfasis en la formación y concienciación a nuestros colaboradores en la aplicación rigurosa de controles y procesos de prevención del lavado de dinero.

Evolución de reporte de ROS





Adhesión a iniciativas de sostenibilidad

Estamos adheridos a 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



Pacto Global
Red Paraguay



Global Alliance for
Banking on Values



PRINCIPLES FOR
RESPONSIBLE
BANKING

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

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, del desarrollo del talento humano y nuestros programas de inversión social.



Fin de la pobreza

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



Salud y Bienestar

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



Educación de calidad

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



Igualdad de género

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



Trabajo decente y crecimiento económico

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



Reducción de las desigualdades

Fomentamos la inclusión financiera, el emprendimiento y la creación de empleo de las comunidades.



Producción y consumo responsable

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



Acción por el clima

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

Mesas temáticas

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 2020 abordamos líneas de trabajo como la estrategia empresarial de valor compartido, la educación financiera como herramienta para combatir la pobreza y crisis económica como consecuencia de la pandemia, y la promoción de la nutrición adecuada; así como pautas para asegurar la inocuidad de alimentos en ese contexto.

En el marco del acuerdo entre el Pacto Global y el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS) a través del Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición (INAN) que permite trabajar a favor de Hambre Cero y Salud y Bienestar, la Mesa realizó y adaptó un kit de materiales para empresas

adheridas al Pacto que brinda información sobre cómo lograr una alimentación saludable en tiempos de pandemia, así como la manipulación y preservación adecuada de alimentos.

En materia del ODS 1 y el modelo de Valor Compartido finalizamos la recolección de datos para elaborar un informe sobre el aporte de las empresas a la reducción de la pobreza, identificando iniciativas empresariales bajo la estrategia de valor compartido, a fin de promover este tipo de prácticas en el sector empresarial paraguayo.

Con relación a la lucha contra la pobreza, también desarrollamos talleres virtuales sobre Finanzas Personales para las empresas de la red; así como una campaña de comunicación sobre buenos hábitos financieros y ahorro que fueron publicados en las redes sociales y compartidos por los miembros.

Mesa de Medio Ambiente

A través de la Mesa de Medio Ambiente contribuimos, junto con otras empresas miembros del Pacto, a impulsar buenas prácticas empresariales, promover la concienciación ambiental e incidir en políticas públicas.

En el 2020, considerando el contexto de la pandemia por COVID-19 y el impacto ambiental del uso y desecho de mascarillas, la Mesa impulsó una campaña para “Disposición responsable de mascarillas”, que incluyó una encuesta para conocer los hábitos de preferencia de tipos, uso y desecho de mascarillas y una campaña en las redes sociales e internas de las empresas miembros para impulsar buenas prácticas. La campaña tuvo un alcance de aproximadamente 33.953 personas.

En el marco del "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, se desarrolló la Guía de Buenas Prácticas de Soluciones Ambientales Empresariales que tiene como finalidad proporcionar y dar a conocer a las empresas buenas prácticas ambientales que las ayuden a operar de forma sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

También se trabajó en la sistematización del concurso y una campaña de difusión que se lanzará en el 2021 para ampliar el impacto y alcance del programa, estas acciones se realizaron con el apoyo de la WWF.

Alianza Global para una Banca con Valores



Somos parte de esta importante iniciativa integrada por 63 miembros procedentes de los cinco continentes, cuyo objetivo es promover que los bancos sean más transparentes, apoyen el desarrollo económico y la sustentabilidad socio ambiental de forma colectiva a nivel mundial.

Nuestra estrategia de gestión se encuentra alineada a los principios de la Global Alliance for Banking on Values (GABV, por sus siglas en inglés), con un modelo de negocios basado en la sostenibilidad y orientado a servir a la economía real.

En el 2020 participamos de la 11ª Reunión Anual y Cumbre de la GABV denominada "Every degree matters", que se realizó en febrero en Berna (Suiza) y reunió a más de 65 instituciones financieras internacionales, contó con más de 300 participantes y autoridades mundiales.

El evento se centró en el cambio climático y el rol clave del sector financiero para contribuir a minimizar su impacto. En esta edición, como miembros participamos aprobando la nueva estrategia de la Global Alliance for Banking on Values (GABV) que se proyecta hasta el 2023, con base en tres pilares fundamentales: liderar, reforzar y expandir la Banca Sostenible.

A la luz de la aparición de la pandemia mundial del COVID-19, la Alianza Global creó un Centro de recursos en línea donde los miembros intercambiamos valiosas experiencias y buenas prácticas para responder a la crisis. Así mismo, participamos en un foro exponiendo frente a colegas de Latinoamérica las acciones del Gobierno Nacional y nuestra gestión responsable ante la emergencia sanitaria, enriqueciéndonos además de otros casos presentados en el mismo.

Reunión del Capítulo Latinoamericano

En setiembre participamos de la reunión virtual del Capítulo Latinoamericano (Latam), en la cual se abordó el tema "Desafíos asumidos en época de COVID-19 y principales acciones realizadas", donde expusimos nuestra experiencia ante 83 participantes y compartimos un intercambio de valiosos aprendizajes.

Otro tema relevante fue conocer las experiencias de bancos latinoamericanos para la gestión de los procesos de transformación digital, manteniendo siempre a la persona como centro del actuar de la Banca Responsable.

Finalmente, acordamos apoyar iniciativas tales como: fortalecer la comunidad de GABV Latam y promover la innovación tecnológica.

Nuestro compromiso de Banco con Valores se enriquece con el intercambio de conocimientos y experiencias, siendo parte activa de esta red.



Campaña por el Día Mundial de la Banca con Valores

El 24 de noviembre se conmemoró el Día Mundial de la Banca con Valores y como miembros de la red global participamos activamente de esta campaña de comunicación de la GABV; así como lo hizo cada miembro en su país.

Bajo el lema 'Pioneros del futuro' recordamos el significado de ser un banco con valores y compartimos las historias de líderes emprendedores de varios continentes, cuyos proyectos transformadores fueron financiados por bancos con valores integrantes de la red; incorporando además experiencias de pioneros locales apoyados por nuestro banco.

Trabajamos especialmente una campaña con nuestros colaboradores buscando su visión del mundo que anhelan y de cómo es posible lograr esta transformación, ya que son ellos quienes con su trabajo cotidiano hacen la "Banca con Valores".





En ese sentido, desde nuestra adhesión a esta iniciativa global, nos comprometimos en incorporar los Principios de Banca Responsable (PRB por sus siglas en inglés) en nuestra gestión de manera a fortalecer nuestra contribución al logro de los ODS. 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.

Promoción de la Responsabilidad Social

Iniciativas que apoyamos

Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC)


En una alianza estratégica con la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), acompañamos e impulsamos un cambio en la cultura empresarial del país hacia una gestión sustentable desde nuestros inicios. Brindamos soporte, participamos y promovemos las acciones de la asociación para la promoción, capacitación y difusión de la responsabilidad social; así como también en la construcción de espacios colaborativos y de reflexión, convencidos de que el trabajo en redes multiplica el impacto positivo y genera valor compartido.

En el 2020 apoyamos el ciclo de encuentros virtuales denominado EncontraRSE con expertos internacionales y locales, dirigido a empresas y organizaciones que buscan mejorar, incorporar o fortaleces prácticas responsables.

Patrocinamos el ciclo de charlas que abordó temas como la adaptación, la mitigación de impactos del cambio climático, la incidencia de los compromisos éticos en la gestión empresarial y la economía sostenible o circular.

También trabajamos en alianza con la ADEC en un programa integral de fortalecimiento de proveedores en buenas prácticas empresariales a proveedores. Donde 15 empresas accedieron al diagnóstico, formación y apoyo para la implementación de planes de Responsabilidad Social en sus empresas.

Además compartimos nuestra experiencia sobre procesos empresariales éticos y elaboración de un Código de Ética en un taller que se realizó en el marco del programa “Transformar para trascender”, dirigido a empresas interesadas en iniciar o mejorar sus procesos éticos.




Más información sobre Programa de Desarrollo de Proveedores Aquí


Ciclo de Encuentros denominado EncontraRSE

En este ciclo de encuentros, nosotros estuvimos en carácter de Patrocinador en los 4 encuentros que se realizaron durante el año de manera 100% virtual.

- “Adaptarse para permanecer”.
- “Actores e impactos en la mitigación del cambio climático”.
- “Incidencia de los compromisos éticos en la gestión empresarial”.
- “Economía Circular = Economía sostenible”.



608 participantes



Alcance en redes 316.004 personas

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



Medioambiente



Educación financiera



Inclusión y discapacidad



Promoción de la responsabilidad social



Ética y valores



Salud

Liderazgo y emprendedurismo



Canales de comunicación con grupos de interés

	Canales de información general	Canales de información y comunicación selectivos	Canales de participación
<div></div> <div>Accionistas</div>	<ul style="list-style-type: none">• Página web• Memoria de Sostenibilidad	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Líneas generales de atención telefónica• Líneas directas de atención telefónica• Oficiales de cuenta exclusivos• Página web de Accionistas	<ul style="list-style-type: none">• Asamblea de accionistas• Canal de consultas exclusivo• Consulta con Accionistas
<div></div> <div>Colaboradores</div>	<ul style="list-style-type: none">• Página web• Portal Institucional• Memoria de Sostenibilidad• Correo electrónico• Foros• Teleconferencias	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Líneas generales de atención telefónica• Dirección de personas• Portal institucional• Reuniones• Entrevistas• Eventos sociales	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta de clima laboral• Actividades de integración• Canal de denuncia del Código de Ética• Consulta con Colaboradores
<div></div> <div>Consumidores y clientes</div>	<ul style="list-style-type: none">• Página web• Redes sociales• Buzón de sugerencias• Memoria de Sostenibilidad• Medios masivos de comunicación• Conferencia de prensa• Boletines electrónicos	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Líneas generales de atención telefónica• Redes sociales• Contact Center• Buzón de sugerencias• Defensoría del cliente financiero	<ul style="list-style-type: none">• Canales de denuncia del Código de Ética• Encuesta de satisfacción de clientes• Consulta con Clientes• Grupo focal sobre nuevos productos y servicios
<div></div> <div>Proveedores</div>	<ul style="list-style-type: none">• Página web• Redes sociales• Memoria de sostenibilidad• Conferencia de prensa• Boletines electrónicos• Correo Electrónico	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Líneas generales de atención telefónica• Reuniones	<ul style="list-style-type: none">• Canales de denuncia del Código de Ética• Capacitaciones• Reuniones periódicas• Evaluación de proveedores• Consulta con Proveedores
<div></div> <div>Comunidad y organizaciones de la sociedad civil</div>	<ul style="list-style-type: none">• Página web• Redes sociales• Memoria de Sostenibilidad• Conferencia de prensa	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Líneas generales de atención telefónica• Correspondencia escrita• Gerencia de Desarrollo Sostenible• Reuniones periódicas y/o esporádicas	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones eventuales• Voluntariado corporativo• Consulta con referentes
<div></div> <div>Gobierno</div>	<ul style="list-style-type: none">• Página web• Memoria de Sostenibilidad• Conferencia de prensa	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Líneas generales de atención telefónica• Correspondencia escrita• Gerencia de Desarrollo Sostenible	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones eventuales
<div></div> <div>Gremios, competidores y ámbito empresarial</div>	<ul style="list-style-type: none">• Página web• Memoria de Sostenibilidad• Conferencia de prensa	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Líneas generales de atención telefónica• Correspondencia escrita• Reuniones eventuales	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones eventuales• Participación activa en los gremios del sector financiero y empresarial

Especial

más cerca en

TIEMPOS DESAFIANTES

La pandemia por COVID-19 sorprendió al mundo con una crisis sanitaria y nos puso de cara al desafío de re plantear nuestra forma de relacionarnos, de hacer negocios con el objetivo principal de proteger lo más importante: a las personas. Hicimos tangible este compromiso a través del cuidado de nuestros diversos grupos de interés y la sociedad misma en su conjunto.

Ante las primeras alertas de la crisis desarrollamos rápidamente protocolos de bioseguridad, disponibilizamos recursos y pusimos en marcha planes de acción que priorizaron la salud y seguridad de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y todas las personas con quienes nos relacionamos.

Nos reinventamos para acortar distancias y estar más cerca de nuestros clientes en estos tiempos desafiantes, utilizando la tecnología como un puente para llegar con nuestros productos y servicios, desde diferentes plataformas hasta el lugar donde lo necesitaban y aplicamos medidas de alivio financiero para apoyarlos en este contexto.

Respondimos con solidaridad para aportar a los desafíos que enfrentaba la comunidad, con ética y responsabilidad para cumplir con nuestros compromisos económicos asumidos.

Este abordaje se plasmó en un plan de contingencia con múltiples medidas para estar más cerca de nuestros grupos de interés que se resumen en este documento especial.



Dora Ramirez de Colman
Directora
Miembro del Comité de Prevención Covid -19

Las acciones que compartimos en este documento representan las medidas más importantes y tangibles que tomamos para el cuidado de todas las personas con quienes nos relacionamos y especialmente nuestros queridos colaboradores y sus familias.

Conformamos el Comité de Prevención COVID-19, un equipo multidisciplinario, con el objetivo de analizar y ejecutar las acciones que permitan preservar la salud física, mental, emocional y financiera de las personas.

Nos abocamos especialmente a acompañar y contener a nuestros compañeros de trabajo en los momentos más difíciles, tanto de forma institucional, como desde la empatía y calidez humana. Lo hicimos a través de videos, llamadas telefónicas, mensajes, buscando siempre transmitir confianza, optimismo y fe.

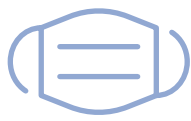
Queremos que nuestros colaboradores tengan la certeza de que en esta lucha para vencer al Coronavirus ¡estamos juntos!, sin importar la distancia ¡estamos cerca!

Apreciados compañeros, los animamos a confiar que de esta situación saldremos más fortalecidos y con la esperanza renovada en un futuro mejor.

[Ver video](#)

Cerca de nuestros colaboradores

Como nuestro grupo de interés más cercano, la salud y seguridad de nuestros colaboradores fue siempre una prioridad y durante la pandemia orientamos más que nunca nuestros esfuerzos hacia ello. Ante las primeras alertas de emergencia sanitaria, desplegamos un plan integral que nos permitió preservar su salud y mantener la continuidad de las operaciones.



Comité de Prevención Covid-19

Conformamos un comité que tuvo como función exclusiva tomar acciones y dar seguimiento a temas referentes al COVID-19, representado por actores de diferentes niveles y áreas.



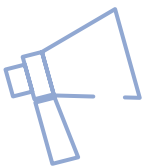
Personas exclusivas para la atención de casos

Dispusimos dos personas exclusivas del área de Dirección de Personas para la atención, seguimiento y reporte de casos; así como líneas telefónicas de uso exclusivo para su reporte.



Protocolos de bioseguridad

Desarrollamos un protocolo estableciendo todas las medidas de bioseguridad y nuevos códigos de relacionamiento con nuestros colaboradores y de éstos con todos nuestros grupos de interés, siguiendo las recomendaciones sanitarias del Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS).



Comunicación activa

Trabajamos fuertemente en la comunicación clara, transparente y empática con los equipos y haciéndolos sentir partícipes de una organización que se preocupa por ellos y sus necesidades. Los principales temas abordados fueron la estrategia, los diferentes protocolos de bioseguridad y las nuevas disposiciones laborales relacionadas, consejos para el bienestar físico, mental, emocional y financiero.



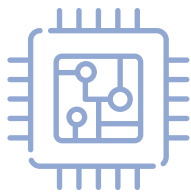
Cuadrillas de trabajo y adecuación de espacios laborales

Dispusimos de un sistema de cuadrillas por grupos rotativos para maximizar la distancia física en las oficinas y así reducir la circulación del virus. También adecuamos los espacios físicos con este objetivo.



Teletrabajo

Implementamos el teletrabajo de forma progresiva llegando al 50% del plantel, entregando y adecuando dispositivos para el cumplimiento de las funciones desde los hogares. Facilitamos las vacaciones a quienes necesitaron acogerse a las mismas.



Desarrollo y tecnología

Realizamos adaptaciones de programas y dispositivos para posibilitar el trabajo remoto y la digitalización de trámites administrativos y de recursos humanos, disminuyendo el contacto.



Cancelación de viajes, eventos y reuniones

Los viajes laborales fueron cancelados o pospuestos y solicitamos a los colaboradores que se abstengan de realizar viajes personales y reuniones internas y externas, migrando a la modalidad virtual.



Reducción del horario laboral

Disminuimos el horario laboral de manera progresiva, hasta fijarlo en el mínimo requerido por el regulador, extendiendo luego los horarios de atención al cliente cuando las condiciones lo permitieron.



Provisión de materiales de protección

Proveímos insumos de higiene y protección como alcohol en gel y tapabocas a todos los colaboradores y dotamos a los Centros y Puestos de Atención, de lavamanos y elementos para el control de temperatura, así como tapetes de desinfección.



Refuerzo en limpieza y desinfección

Desarrollamos un protocolo especial con el proveedor de limpieza y reforzamos el servicio de limpieza de todos nuestros Centros y Puestos de Atención, así como la sanitación preventiva de nuestra Casa Matriz.





Medidas adicionales para nuestra Casa Matriz

Extensión del horario de enfermería

Extendimos el horario de atención de enfermería en Casa Matriz.

Protocolo para uso del comedor

Establecimos turnos para el almuerzo y un número máximo de ingreso de colaboradores en el salón, así como el máximo de dos personas por mesa.

Estuvimos cerca.
COLABORADORES



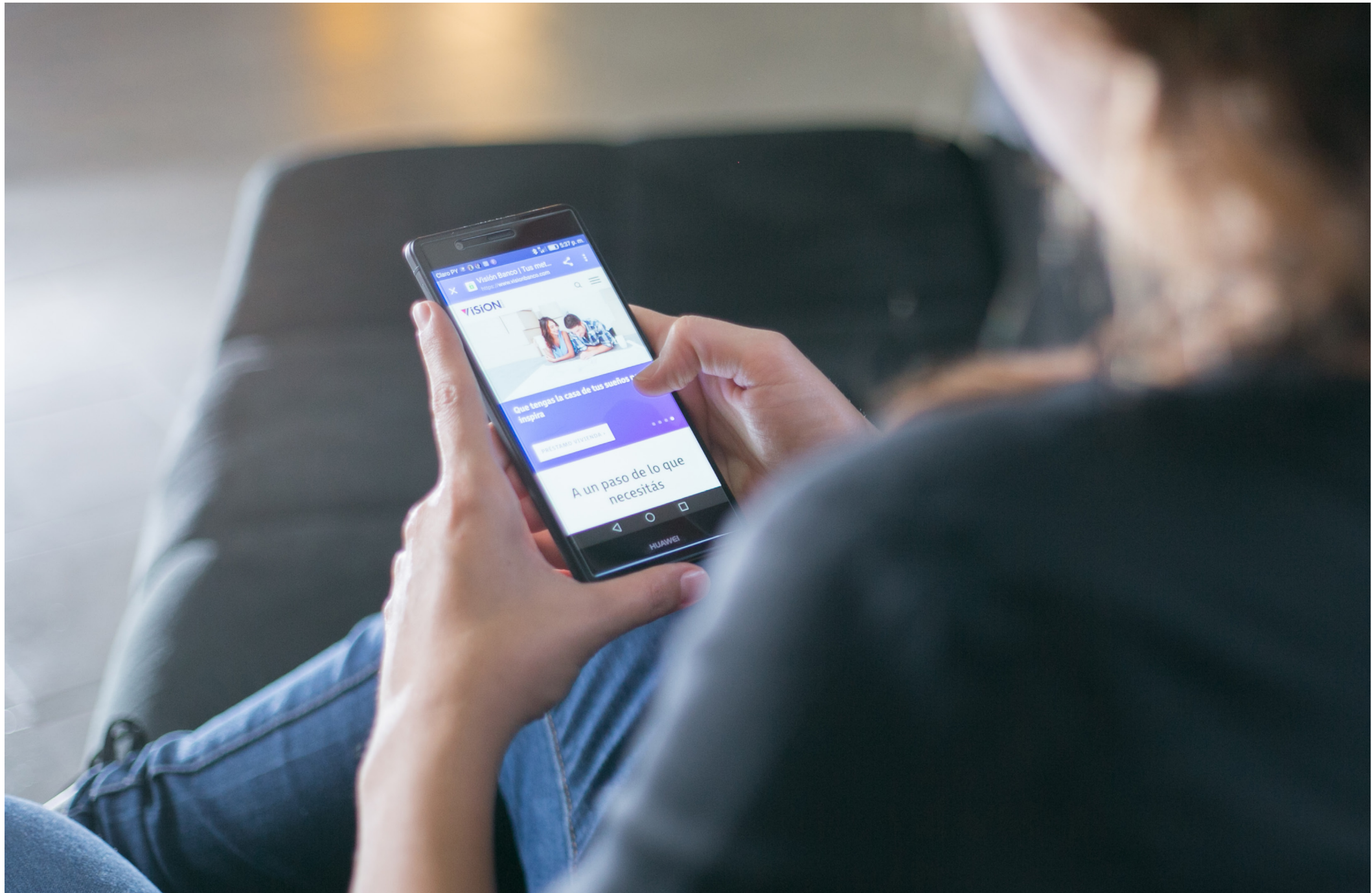
Gladys Verdún
Gerente del Centro de Atención de Hernandarias

“Mi marido y yo nos contagiamos de COVID- 19 y desde el primer momento me sentí acompañada por el banco y especialmente por el equipo de Dirección de Personas, quienes se mantenían en permanente contacto para saber cómo evolucionábamos.

Cuando a mi marido le diagnosticaron neumonía a causa de la enfermedad y tuvo que hospitalizarse, realmente me preocupé porque normalmente los seguros médicos no cubren los gastos de internación en casos de pandemia. Pero el seguro del banco nos cubrió prácticamente todo y eso me dio una paz enorme.

Luego él necesitó unos medicamentos excluidos de la cobertura y el banco, junto con el servicio de asesoramiento médico, nos orientó sobre el reaseguro que reembolsó la totalidad de ese importe.

En ese momento, realmente me sentí privilegiada no solo por el acompañamiento humano, sino además por el privilegio de contar con estos beneficios. Mi marido y yo solo podemos sentirnos agradecidos y enormemente bendecidos”.



Cerca de nuestros clientes

Nuestros clientes son la razón de ser de nuestro negocio, por eso en tiempos desafiantes como la pandemia, nos enfocamos en desarrollar adaptaciones holísticas que nos permitieron estar más cerca, de forma segura y respondiendo a sus necesidades. Aseguramos la continuidad del servicio bancario, desarrollamos protocolos de atención segura, fortalecimos e impulsamos nuestros canales alternativos y ofrecimos medidas de alivio financiero para apoyar la resiliencia de los clientes durante la pandemia.



Protocolos de bioseguridad

Desarrollamos un protocolo de bioseguridad estableciendo las medidas y códigos de relacionamiento con el cliente considerando el distanciamiento social, la reducción de la afluencia en Centros y Puestos de Atención al Cliente, protocolos sanitarios, entre otros.



Continuidad de la atención

Con la implementación de protocolos adecuados, aseguramos la continuidad de la atención de manera permanente desde las primeras medidas dispuestas por el gobierno nacional, cumpliendo estrictamente las disposiciones sanitarias. Conformamos una cuadrilla de reserva para la cobertura de sucursales y servicios ante eventuales casos de cuarentena.



Transformación digital

Profundizamos la disponibilidad de todos nuestros productos y servicios de forma digital, implementando tecnología de vanguardia para la comodidad y seguridad de nuestros clientes, promoviendo su rápida migración a los canales digitales.



Fortalecimiento de la seguridad en transacciones electrónicas

Fortalecimiento de la infraestructura en seguridad con medidas de vanguardia como el Token Facial y Biometría.



Comunicación: Salud, ciberseguridad y uso de productos digitales

Realizamos campañas de comunicación y marketing con foco en las disposiciones sanitarias vigentes; así como el cuidado de la seguridad y protección de la información personal de los clientes, educando en el uso de los productos.



Reforzamos los canales de atención

Reforzamos el servicio de atención a través del Call Center para brindar una mayor capacidad de atención, así como en los canales alternativos, principalmente el WhatsApp.



Rediseño de productos

Adaptamos los productos financieros a las nuevas demandas que surgieron debido a la pandemia.

Medidas de alivio financiero





Cerca de nuestros proveedores

Cuidamos a nuestros proveedores priorizando su salud con el establecimiento de protocolos sanitarios y proporcionando a los proveedores más expuestos los elementos de bioseguridad. Mantuvimos la política de cumplimiento de nuestros compromisos de pago y flexibilizando los plazos de entrega de productos y servicios.



Protocolo de bioseguridad

Establecimos un protocolo considerando todas las medidas de bioseguridad para el relacionamiento, ingreso, entrega de productos y procesos administrativos con proveedores.



Equipos de protección personal

En la etapa inicial de la pandemia, como medida de respuesta inmediata a la contingencia facilitamos elementos de seguridad personal para proveedores con perfil de alta exposición.



Cadena de pago

Cumplimos con los compromisos pautados de pago, sin retrasar ni postergar los mismos y flexibilizamos los procesos para agilizar los pagos. Gran parte de nuestros proveedores son Pymes y estas medidas contribuyeron además a su resiliencia económica.



Capacitación

Promoviendo la implementación adecuada de los protocolos sanitarios para la prevención del COVID-19, realizamos una capacitación dirigida a nuestros proveedores críticos sobre las disposiciones y normas sanitarias establecidas por el MSPBS.



Continuidad de suministro

Garantizamos la continuidad del suministro de productos y servicios de alta prioridad durante la pandemia.



Flexibilidad de entregas

Durante el periodo de pandemia, flexibilizamos los tiempos de entrega de productos y servicios, sin que esto resienta nuestro servicio al cliente.

Estuvimos cerca, PROVEEDORES



Julia Jacobo
Vicepresidente, Grupo Sevipar

“Al principio de la pandemia veíamos el panorama muy negro debido al paro de todas las actividades. En ese contexto, donde los clientes se demoraron mucho en pagar, debido a que las ventas disminuyeron, el banco mantuvo la cadena de pago, sin ninguna variación o interrupción. Esto también permitió que nosotros podamos desembolsar normalmente el salario de nuestro personal.

El apoyo no quedó allí, teníamos un crédito que no sabíamos si íbamos a poder cumplir debido al contexto económico incierto. Nos acercamos al banco que nos explicó las medidas de alivio financiero que disponía y nos brindaron opciones flexibles para que podamos pagar de acuerdo a nuestras posibilidades.

Durante la pandemia nos sentimos muy sostenidos por el banco, como en muchas otras ocasiones estamos muy agradecidos. Por eso, cuando vamos a emprender algo pensamos siempre en Visión Banco”.



Cerca de la comunidad

Nos caracteriza nuestro apoyo al desarrollo de la comunidad, durante la pandemia, respondimos con apoyo y sentido de comunidad re planteando nuestros planes de trabajo con organizaciones de la sociedad civil aliadas y desarrollamos canales digitales al servicio de la solidaridad, preservando las condiciones de salud y seguridad, y aportando a la resiliencia de comunidades vulnerables en tiempos de crisis.



Apoyo para insumos de bioseguridad

Apoyamos la asistencia a comunidades y grupos vulnerables a través del trabajo con ONG aliadas atendiendo necesidades básicas relacionadas a las disposiciones sanitarias como lavamanos, módulos sanitarios, abrigos, etc. Apoyamos campañas en favor del gobierno nacional para la adquisición de equipos de seguridad y test de detección de la enfermedad.



Movilización solidaria

Movilizamos a colaboradores, proveedores, clientes y sociedad en general hacia el apoyo de causas solidarias para apoyar a las comunidades vulnerables durante los tiempos desafiantes. Promovimos las donaciones, aporte y voluntariado respetando las medidas sanitarias vigentes.



Canales digitales

Pusimos la transformación digital al servicio de la solidaridad, con programas de recaudación, donaciones. Logramos un hito acompañando la primera campaña nacional de recaudación digital con TECHO Paraguay.



Adaptación de programas

Trabajamos con aliados adaptación de planes y programas de inversión social, generando nuevos canales solidarios y re ingeniería de proyectos.

Estuvimos cerca, COMUNIDAD



Miguel Vázquez
Pintor y beneficiario de Techo Paraguay

“Mi familia y yo somos del asentamiento Santa Librada II de la Ciudad de Limpio, una de las comunidades intervenidas por la organización TECHO Paraguay.

Con mi familia teníamos un baño provisorio y el año pasado en el marco de la alianza con el banco nos dieron la oportunidad de tener un módulo sanitario. No les puedo explicar el logro y la bendición que fue recibir ese módulo, ¡un sueño cumplido! ¡Lo estábamos necesitando tanto!

No se imaginan la alegría que nos dio, sobre todo en un momento difícil para nosotros, porque mi hija de cuatro años llevaba cuatro meses internada cuando lo recibimos.

Sabemos que es muy costoso, y agradecemos porque lo hicieron de corazón. No tenemos palabras suficientes para agradecerle a Visión Banco y TECHO por lo que hicieron por nosotros”.

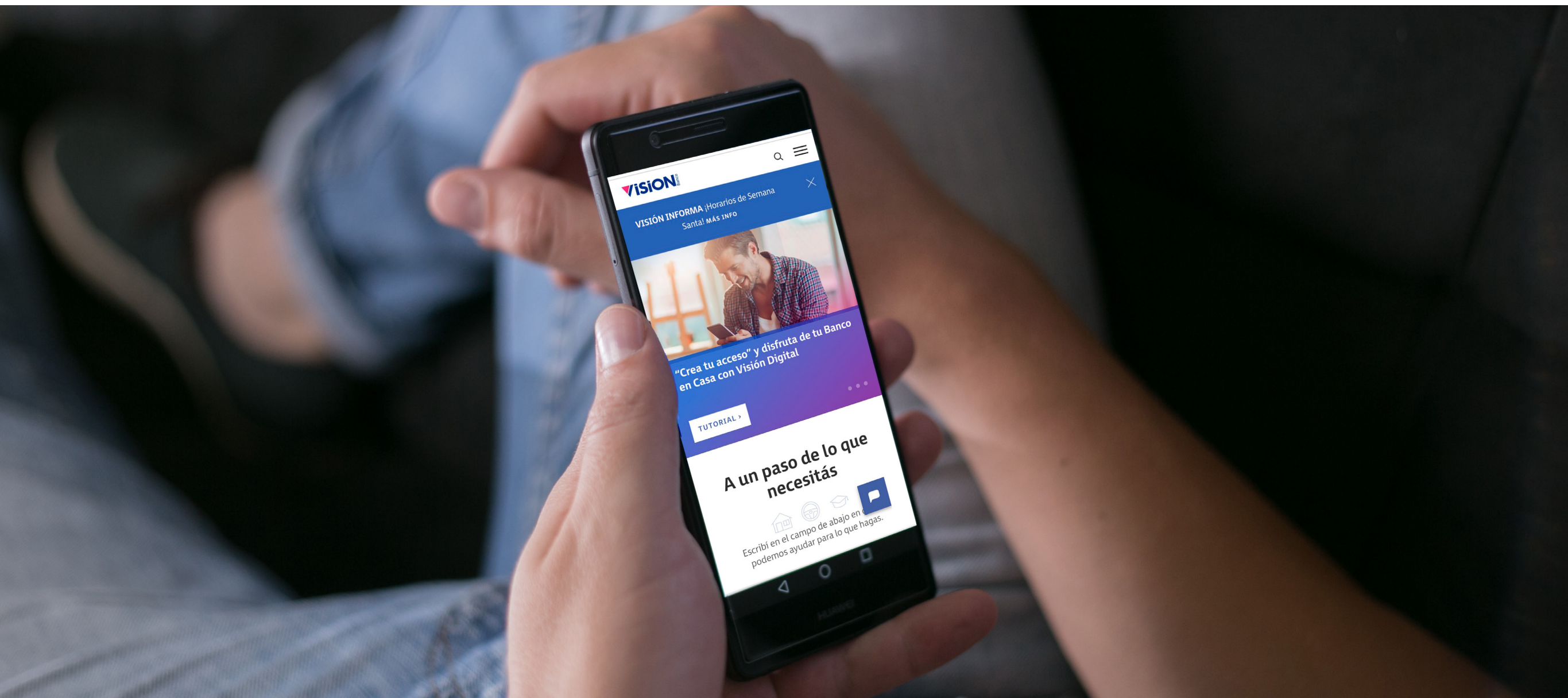
La tecnología es un **punte** que nos conecta unos con otros y nos conduce hacia la realización de nuestros sueños. Guardar la distancia física fue primordial para el cuidado de nuestros clientes, pero la innovación tecnológica fue el puente que nos mantuvo cerca.



Río Paraná (Itapúa).

capítulo 2

CLIENTES



más cerca de los CLIENTES

Un año marcado por la pandemia de COVID-19 a nivel global, nos demostró una vez más la solidez de nuestros cimientos institucionales basados en valores y la importancia de tener clara siempre nuestra misión de servicio, poniendo a nuestros clientes como centro.

Nos enfrentamos a desafíos económicos, sanitarios y de distanciamiento social, pero paradójicamente estuvimos más cerca de cada uno de ellos.

Entendimos que, si no podíamos recibirlos en las sucursales; podíamos llegar hasta sus hogares, si no podíamos saludarlos pasándoles la mano; podíamos poner todo el banco en sus manos, donde el cliente quisiera encontrarnos lo haría y sobre todo, donde estuviera seguro y cómodo.

Respondimos con transformaciones vertiginosas en términos de innovación: nos seguimos reinventando para acortar distancias, construimos puentes a través de la digitalización para llegar a cada uno, de forma más cercana, humana y flexible. Así, brindamos a nuestros clientes, soluciones y medidas financieras que ayudaron a sobrellevar sus negocios y sus finanzas.

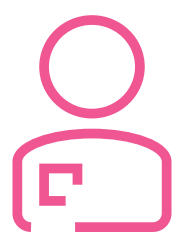
Trasladamos nuestra tradicional vocación de servicio a los canales digitales, con una experiencia humana y cálida que conduce amablemente a soluciones a la medida de sus necesidades, mientras nuestros clientes cuidaban lo más importante: su salud y su familia.

Como respuesta, nuestros clientes adoptaron e integraron nuestros canales a sus operaciones y vidas diarias. También reconfirmamos la fortaleza de nuestra extensa red de canales alternativos a través de tausers, cajeros y corresponsales no bancarios disponibles para el cliente 24/7.

Como el banco de los emprendedores, estuvimos presentes para apoyar a los pequeños y medianos negocios con diferentes medidas y herramientas financieras, así como asesorándolos de manera personalizada.

Paralelamente, realizamos una reingeniería de nuestra estrategia comercial para responder a las necesidades de cada tipo de cliente, atendiendo sus demandas de forma integral con diferentes productos, valorando en la diversidad aquello que los hace únicos para nosotros.

Hitos 2020



832.505
clientes activos



Mujeres **44%**

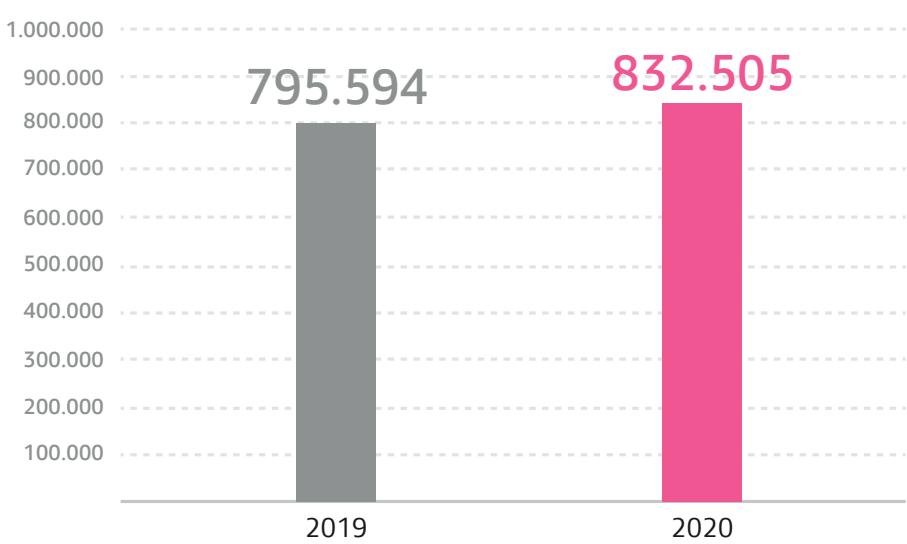


Hombres **55%**



Personas jurídicas **1%**

Crecimiento de clientes



Cerca de los emprendedores

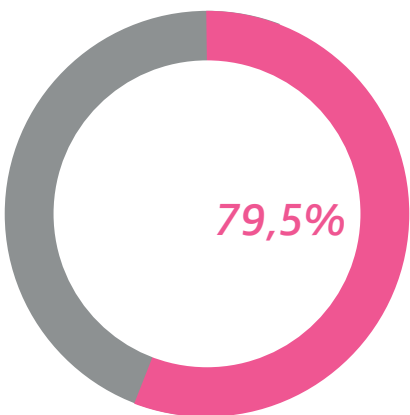
Cartera de créditos MiPymes
(en porcentaje)



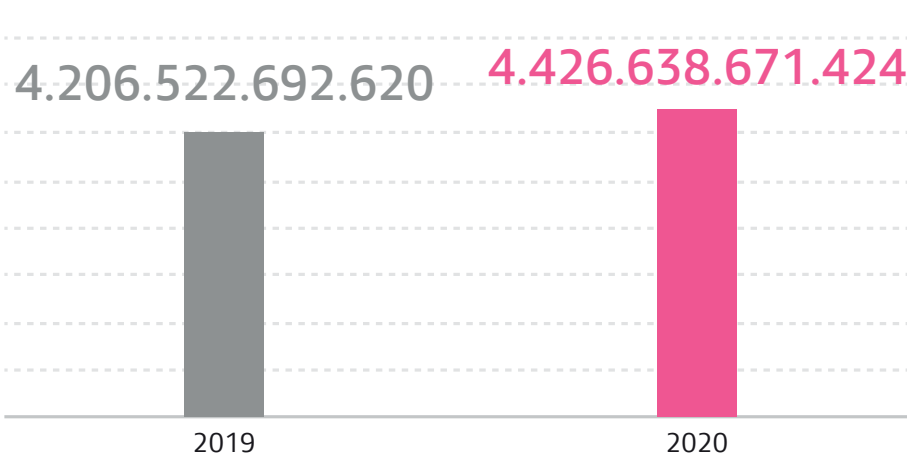
Cartera Total



Cartera MiPymes



Crecimiento de cartera emprendedor
(en billones de guaraníes)



Cerca 24 x 7... Banca Digital



7,9 millones
de transacciones



56%
de crecimiento
en transacciones



18%
de aumento
de usuarios

Cerca cuando lo necesites....



1.038
clientes
beneficiados con
FOGAPY



G. 192.107
millones de saldo
de cartera FOGAPY





Enfocados en los clientes: nueva estrategia comercial

La diversidad de nuestros clientes es lo que los hace únicos para nosotros, por eso, en el 2020 realizamos una reingeniería de nuestra estrategia comercial que nos permite responder a las diferentes necesidades, con productos, servicios y canales específicos que brinden al cliente una experiencia de mayor valor, diseñada a su medida.

En línea con esta estrategia, lanzamos nuestras bancas segmentadas; Bancas Premium, Personal, MiPymes y Minorista.

Cada una de ellas fue diseñada considerando el perfil de nuestros clientes, la actividad, estilo de vida, los canales de comunicación de preferencia y las necesidades financieras, quienes cuentan con una oferta diferenciada de productos y servicios que brindan una solución integral para todos sus ámbitos de acción.

Así, cada uno de nuestros clientes puede encontrar soluciones de seguros, ahorro, inversión, créditos y otros productos que necesite, en un solo lugar y a la medida de sus necesidades.


Realizamos la implementación en este ejercicio, reasignando e incluyendo a nuevos clientes a las bancas de acuerdo a su perfil, siempre enfocados en generar una experiencia cada vez de mayor valor para ellos.

Nuestras bancas

Banca Premium



Su propuesta de valor se basa en el conocimiento especializado del cliente; su patrimonio, sus preferencias, su perfil de riesgo y sus necesidades económicas, ofreciendo una atención exclusiva y personalizada.

 **10.901 clientes**
conforman la banca

Banca Personal



Su propuesta de valor está dirigida a clientes de nivel medio, laboralmente dependientes que requieren créditos así como depósitos habituales y ofrece un asesoramiento personalizado.


119.557 clientes
conforman la banca 

Nuestras bancas

Banca MiPymes



Su propuesta de valor se enfoca en pequeñas empresas y personas cuentapropistas, con tecnología especializada y adaptada a las necesidades particulares de los diferentes negocios y asesoramiento personalizado.

 **62.299 clientes**
conforman la banca

Banca Minorista



Su propuesta de valor está dirigida a personas que requieran servicios financieros ágiles y variados, de fácil acceso y disponibilidad amplia a través de diferentes canales.

636.922 clientes
conforman la banca 

El banco en tus manos

El 2020 nos puso ante el desafío de una crisis sanitaria y económica, a la que respondimos con transformaciones en términos de innovación, que ya lo veníamos implementando y nos permitieron seguir reinventándonos para estar más cerca que nunca de nuestros clientes.

Trasladamos la vocación de servicio que nos caracteriza a los canales digitales, con una experiencia humana y cálida que conduce amablemente a soluciones innovadoras y a la medida de sus necesidades, acercando soluciones financieras para tiempos desafiantes.

Potenciamos todas nuestras plataformas para poner el banco en las manos del cliente, desde su celular o cualquier dispositivo digital.

Con el objetivo de mejorar la experiencia integral, nuestro equipo se enfocó al fortalecimiento de la ciberseguridad con medidas

de vanguardia como el control biométrico, impulsamos las compras online con facilidades como los códigos QR, logramos transacciones disponibles 24/7, entre muchas otras innovaciones que nos permitieron estar más cerca y disponibles que nunca.

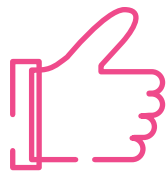
Como resultado, nuestros clientes adoptaron la banca digital como su canal de preferencia, duplicando la cantidad de transacciones frente al año anterior en plataformas digitales y aumentando en un 18% la cantidad de usuarios de nuestras plataformas.

Silvia Bracho
Gerente de Negocios
y Marketing



Visión Digital

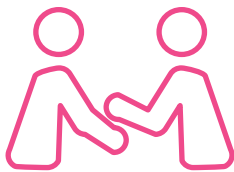
En el 2020 tuvimos un crecimiento vertiginoso en el uso de nuestros canales y plataformas digitales, logrando una transformación digital de nuestros servicios con cercanía, tecnología de punta y flexibilidad.



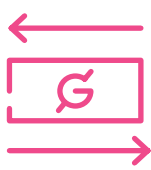
Fácil



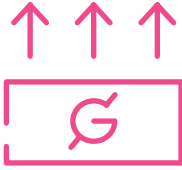
Segura



Humana



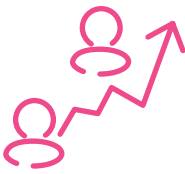
7,9 millones
de transacciones



56%
de crecimiento
en transacciones digitales



18%
crecimiento de usuarios



137.581
nuevos usuarios
(Web y App)



69%
de transacciones en canales
alternativos vs presenciales



284.739
usuarios activos
(Web y App)



Registro
biométrico



Código QR
para transacciones



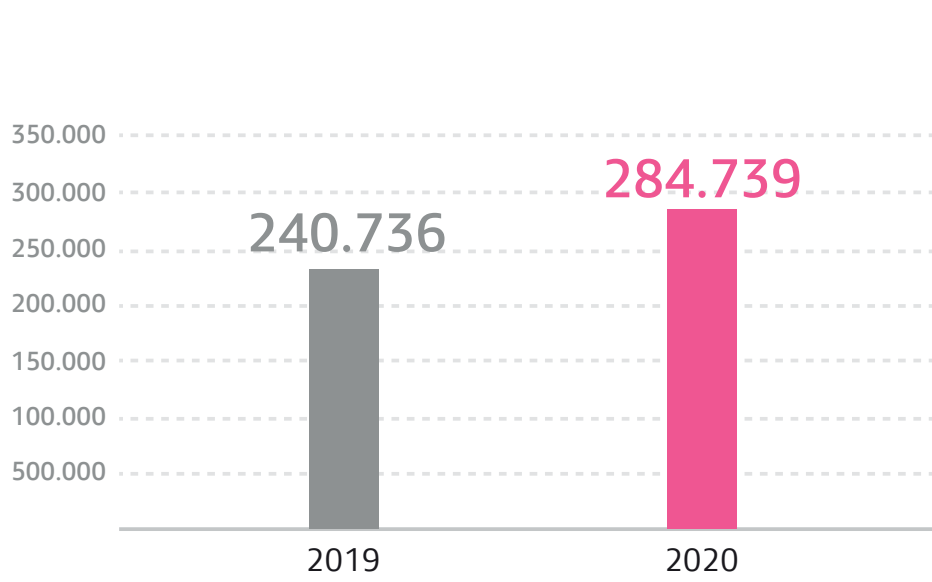
Transacciones interbancarias
24/7



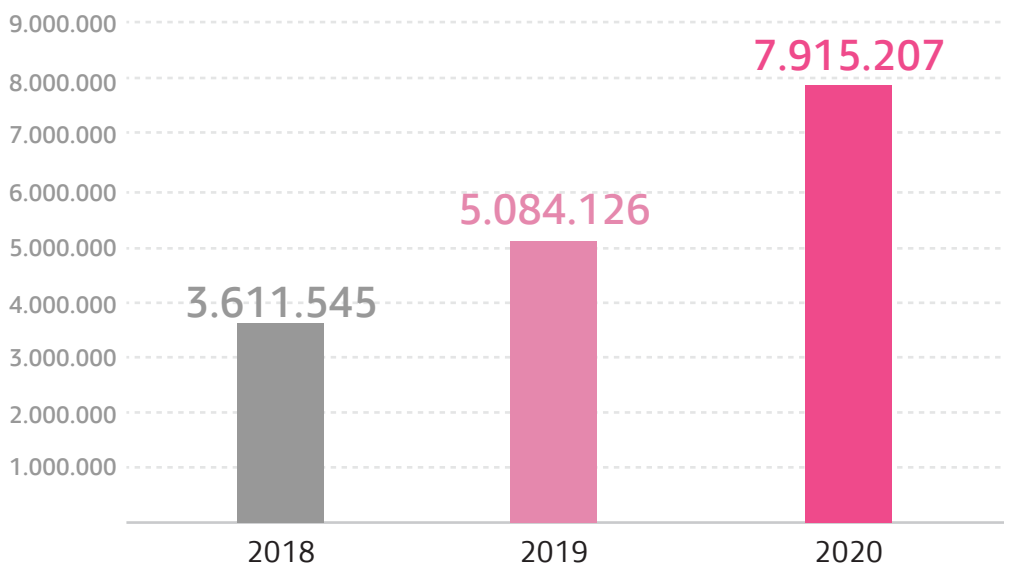
Nuestras plataformas

Fortalecimos nuestras plataformas para que nuestros clientes vivan una experiencia digital cómoda, segura, cercana y satisfactoria. Logrando realizar todas sus operaciones de forma ágil y eficiente, encontrando todos los servicios que utilizaba habitualmente y descubriendo nuevos, desde la comodidad de su hogar.

Visión Digital
Cantidad de usuarios



Cantidad de transacciones



Visión Móvil

Por su agilidad, eficiencia y agradable experiencia, nuestra aplicación para celulares se consolidó como el canal de preferencia de nuestros clientes. Durante este periodo registramos un total de 5,4 millones de transacciones, creciendo 109% más que el 2019.

Nuestras mejoras e innovaciones permiten al cliente tener todos los productos y servicios al alcance de sus manos.

Transferencia enviada, en sólo minutos ▼

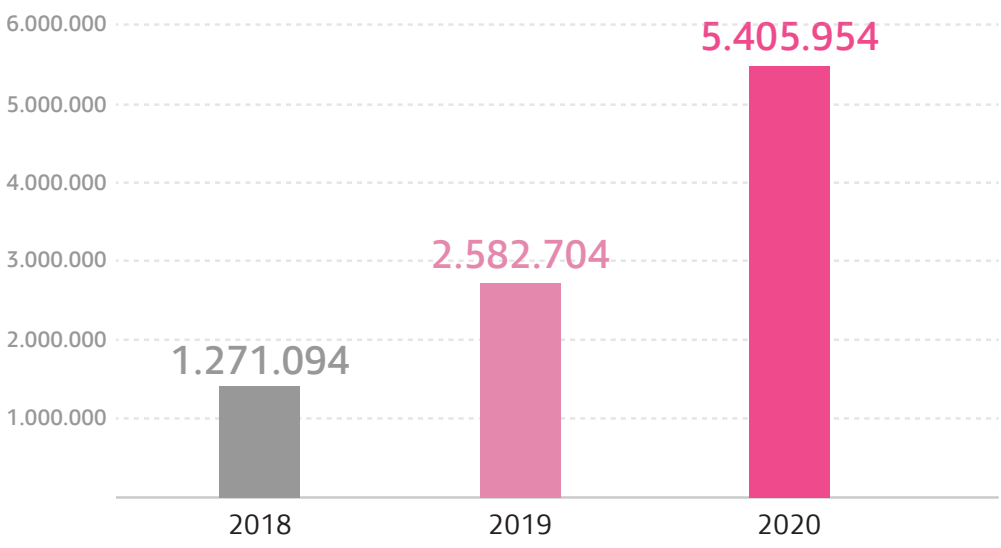
Con Visión Móvil podés realizar transferencias a otras cuentas en simples pasos, las 24 horas.

Descargá Visión Móvil en:

VISION Banco



Transacciones en la App



Visión Online

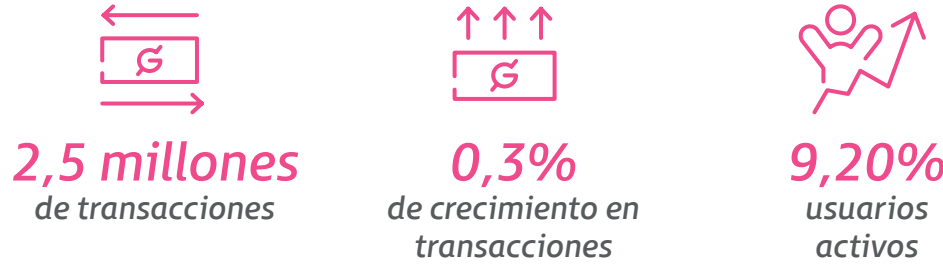
Nuestra plataforma web es una plataforma integral, amigable e inteligente que se adapta a diferentes dispositivos y es la de mayor preferencia de empresas. Durante este periodo registramos un total de 2,5 millones de transacciones, creciendo 0,3% más que el 2019.

¡En Visión Online tenés acceso las 24 hs! ▼

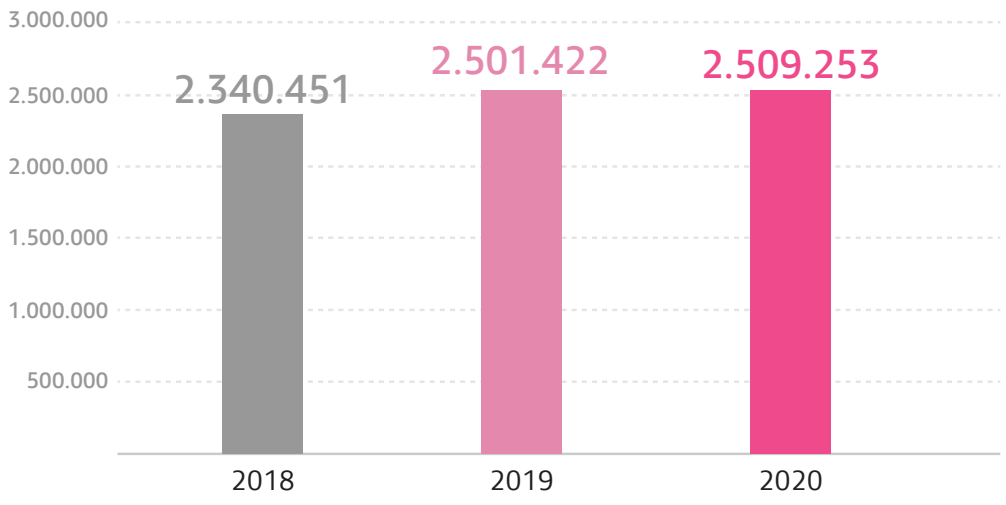
¡Realizá tus pagos desde tu casa! Con más de 550 servicios públicos y privados habilitados.

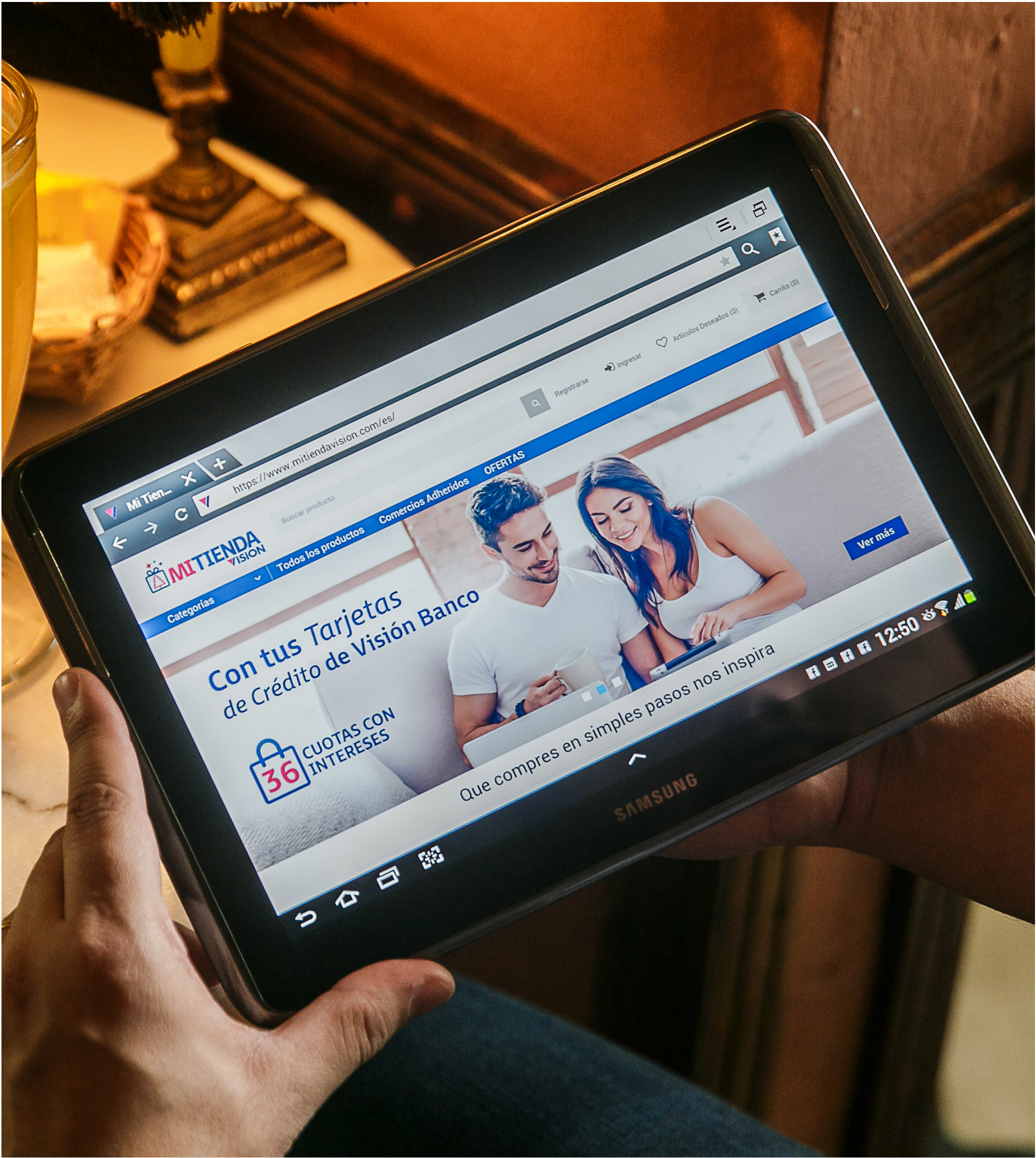
Descargá Visión Móvil en:

VISION Banco



Transacciones en la Web





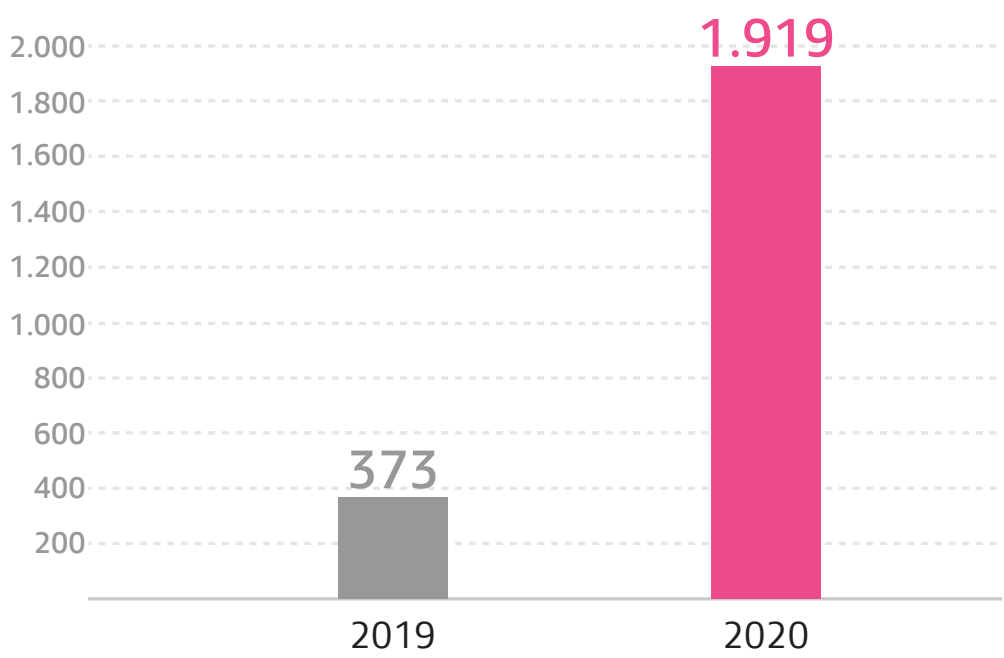
Mi Tienda Visión

Nuestra tienda online ofrece a los clientes una plataforma digital de compra y financiamiento de productos y servicios, con precios preferenciales y promociones exclusivas, brindando una experiencia de compra completa, hasta la logística de entrega del producto.

Todo desde la comodidad de su hogar, pagando con nuestras tarjetas de crédito. Contamos con más de 4.297 productos disponibles en la tienda y más de 97 comercios activos.

El 2020 acompañó los nuevos hábitos de compra de nuestros clientes apoyando las medidas de bioseguridad ante la pandemia, aumentando cinco veces el volumen de ventas frente al año anterior y registrando un crecimiento del 198% en el volumen promedio de visitas diarias.

Volumen de ventas (en millones de guaraníes)




1.330
promedio diario
de clientes


198%
de crecimiento
en visitas


G. 1.919
millones en
compras


4.297
productos
disponibles


97
comercios
activos



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

Como parte de nuestra estrategia de accesibilidad, además de Centros y Puestos de Atención, creamos una red de canales alternativos que facilitan a nuestros clientes el acceso a servicios bancarios, en más de 100 ciudades en todo el país. En el 2020, estos canales se consolidaron como una alternativa eficiente y segura para nuestros clientes ante las medidas de distanciamiento social registrando importantes crecimientos.

Corresponsales No Bancarios

Contamos con la red de Corresponsales No Bancarios (CNB) más grande del país con 3.569 bocas distribuidas en los 17 departamentos, a través de alianzas con comercios ubicados en zonas estratégicas de más de 123 localidades.

Este canal les permite a los clientes realizar transacciones en los comercios de su comunidad y fue en la última década una herramienta de inclusión financiera que garantiza el acceso a servicios financieros formales a una población tradicionalmente desatendida.

Durante la pandemia, los corresponsales se posicionaron como el tercer canal más importante, permitiendo a los clientes realizar transacciones sin necesidad de trasladarse hasta un Centro de Atención.

En el 2020 registramos 2,4 millones de transacciones con un crecimiento del 61% frente al 2019. El volumen transaccional en guaraníes creció este periodo en un 49%, llegando a G. 2.217 billones.

En este año fortalecimos nuestra red con la integración a la red Infonet Cobranzas de Bancard, sumando así más de 800 servicios disponibles y un crecimiento del 13,5% de bocas más que el año anterior.

En estos puntos se pueden realizar transacciones como: depósito y extracción en caja de ahorro y cuenta corriente; pago de préstamos, tarjetas y servicios públicos y privados, giros (envío y pago), cobro de remesas, adelanto de efectivo con tarjeta de crédito, entre otros.

¡Visita el CNB más cercano! ▼

Nuestros **Corresponsales No Bancarios** son comercios aliados donde puedes realizar tus operaciones. **¡Sin necesidad de ir al Banco!**

Encontrá el CNB más cercano en www.visionbanco.com

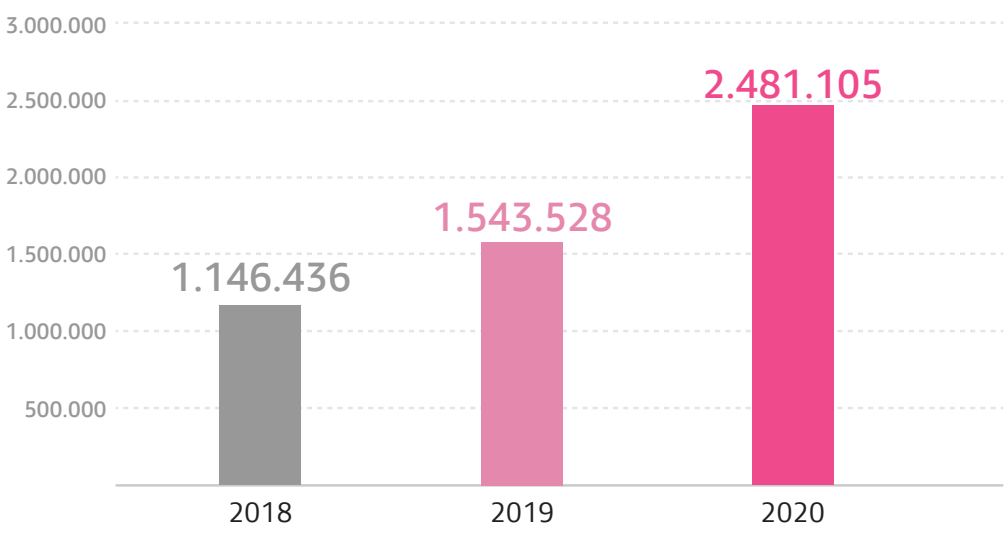
VISION Banco

61%
de crecimiento
en transacciones

G.2.2
billones en
volumen de
transacciones

49%
de crecimiento
en volumen de
transacciones

Cantidad de transacciones



Canales automatizados

Contamos con una gran gama de canales de acceso a nuestros servicios, que se posicionaron aún con mayor fuerza durante la pandemia por la facilidad de acceso que brindan a los clientes a los servicios bancarios. Fortalecimos y ampliamos los procesos y operaciones tanto en nuestras Terminales de Autoservicio (Tauser), así como de nuestros Cajeros Automáticos (ATM), que se encuentran ubicadas en distintos puntos estratégicos del país.

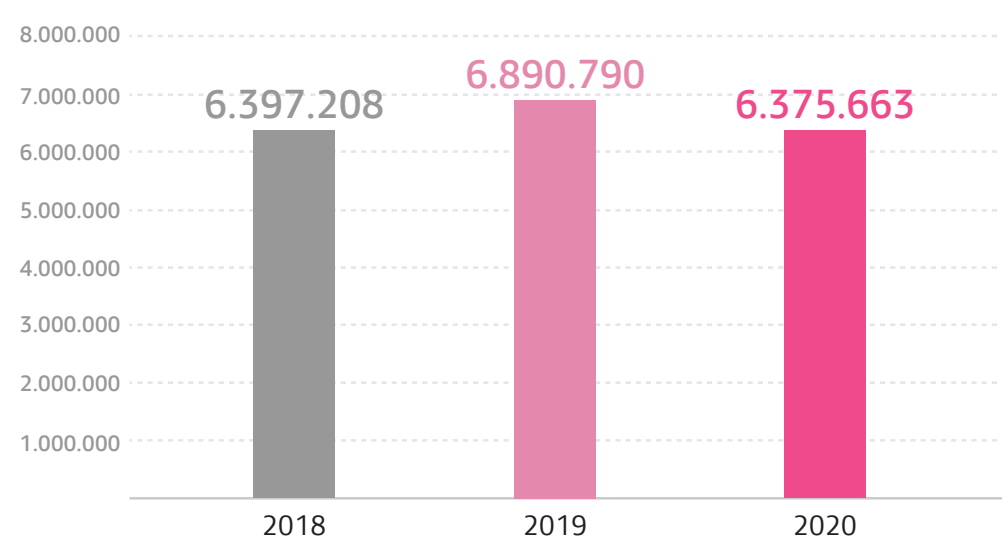
Cajeros Automáticos



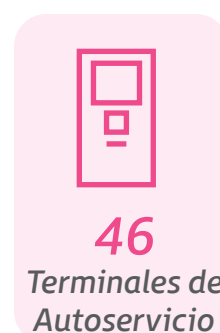
Además de extracciones de dinero disponibles, nuestros cajeros permiten realizar consultas, pagos de tarjetas de crédito y servicios, transferencias, desembolso de préstamos, cambio de clave de tarjetas, entre otros.

En el 2020, registramos una disminución del 7,4 % en transacciones con relación al año anterior.

Cantidad de transacciones



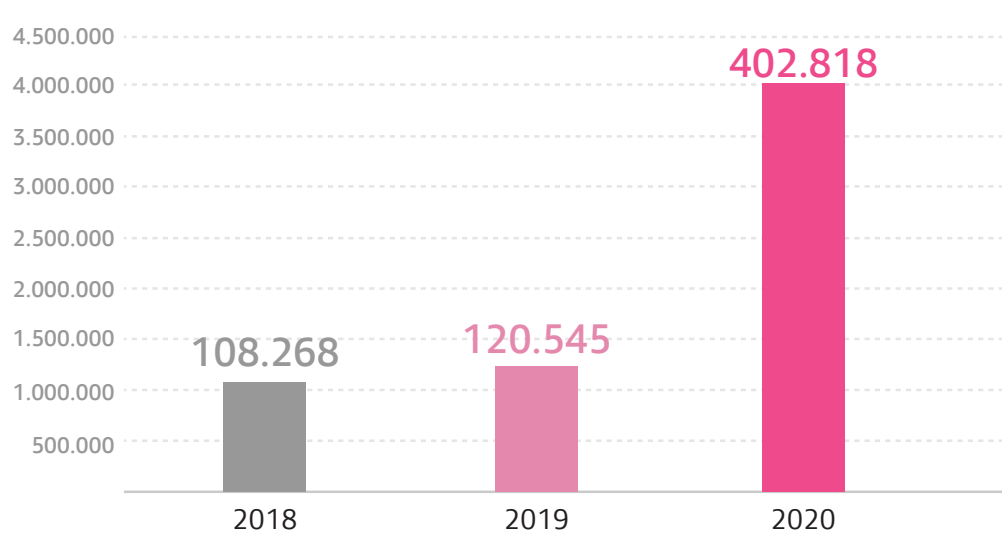
Terminales de Autoservicio



Permiten realizar consultas, depósitos, pagos de préstamos y tarjetas, solicitud de chequeras, envíos de visión giro las 24 horas.

En 2020, registramos un incremento del 234% de transacciones con relación al año anterior.

Cantidad de transacciones



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 800 servicios privados de los siguientes ámbitos: telefonía, cable, internet, salud, seguros, inmobiliarias, educación, entidades financieras, cooperativas y comercios, entre otros.

¡Pagar tu factura de ESSAP es mucho más fácil! ▼

¡Hacelo desde Visión Móvil cargando tu código de ISSAN y listo!

essap Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A.

Factura Crédito Facto. Histórico # [redacted] **ISSAN: AS0528**

Servicio a Cuentas: AREA METROPOLITANA

Cóigo de Cobranza: 3E

Fecha de Emisión: 30/06/2020

¡Y desde donde estés!

Descargá Visión Móvil en:

Download on the
App Store

DISPONIBLE EN
Google Play

VISION
Banco

Productos inclusivos

Como parte de nuestra misión de servicio, impulsamos desde nuestros inicios la inclusión financiera de todos los sectores del país, sobre todo aquellos que históricamente tienen mayor dificultad de acceso debido a su zona geográfica, edad, tipo de actividad económica y otros factores que han limitado su acceso a herramientas financieras para su desarrollo.

Generamos soluciones financieras, de acceso y tecnología a la medida de las necesidades de las personas, derribando barreras y creando oportunidades. 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.

Durante la pandemia hemos mantenido disponibles toda nuestra gama de productos inclusivos, brindando apoyo a nuestros clientes durante la crisis económica generada por la pandemia de COVID-19.

En vista a la coyuntura que afectó la situación económica de nuestros clientes, otorgamos un alivio financiero a los mismos, mediante la recalendarización de las cuotas de sus préstamos y financiamientos acorde a la necesidad de los mismos con fondos propios, AFD y el fondo de garantía FOGAPY.

Al cierre del 2020 otorgamos más de G. 192 mil millones en préstamos con garantía FOGAPY para gastos corrientes del negocio, pago a proveedores, pago de salarios e inversiones y reestructuración, refinanciación y renovación. Otorgamos además, apoyo financiero para capital operativo con fondos propios y la posibilidad de renovar, refinanciar y reestructurar créditos otorgando periodos de gracia de capital de hasta un año.



Facilidades para la Vivienda

El déficit de viviendas es uno de los mayores desafíos sociales del país, si bien las líneas de crédito como la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD) permitieron un crecimiento exponencial del acceso a las viviendas en los últimos años, aún las personas de bajos ingresos siguen teniendo poco acceso a este tipo de financiación de mediano y largo plazo. Por eso, desarrollamos productos de financiamiento con énfasis social para personas con bajos ingresos, que permitieron que miles de familias puedan acceder a su hogar propio.

Juntos por tu hogar

Este producto fue desarrollado en alianza con la organización Hábitat para la Humanidad y a través del mismo financiamos el 100% del valor de la vivienda.

El crédito está dirigido a familias con ingresos de hasta cinco salarios mínimos y preferentemente a personas con familiares en relación de dependencia.

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.

A pesar de la coyuntura económica generada por la pandemia, en este ejercicio un total de 19 familias fueron beneficiadas con este producto, desembolsando G. 1.151 millones.

Desde el lanzamiento del producto entregamos un total de 1.160 viviendas.

¡Empezá el año en la casa de tus sueños! ▼

Con los Préstamos Visión Hogar:

- ▶ Plazo 20 años
- ▶ Tasa anual 9,8%
- ▶ Fondos AFD “Mi Casa”

Sujeto a condiciones crediticias del banco
Solicita llamando al 021 414 3080

G. 1.151
millones
desembolsados
en 2020


1.160
viviendas
financiadas desde su
lanzamiento

Facilidades al crédito formal

Te bancamos con un
Préstamo Al Toque ▼

PARA LAS
CLASES ONLINE

PERIODO DE
GRACIA HASTA
6
MESES



☎ 414 3000 Para más información llámanos o escribinos.
f @ y v Sujeto a condiciones del crédito.

VISION
Banco

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. 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.

En el 2020 otorgamos un total de G. 221.021 millones en Préstamos al Toque con un alcance de 53.574 clientes. En este ejercicio, debido a la crisis económica causada por la pandemia del COVID-19, registramos una disminución de desembolsos del 49% en este producto.



53.574
clientes



G. 221.021
millones
desembolsados

Facilidades para el ahorro

¡Construí con tus chicos,
sus sueños más grandes! ▼



Ahorrito
Visión 

☎ 414 3000 Para más información llámanos o escribinos
f @ y v www.visionbanco.com

VISION
Banco

Ahorrito Visión

El producto denominado Ahorruto Visión incentiva la cultura del ahorro en niños y jóvenes, desde temprana edad, cultivando hábitos financieros positivos para su vida adulta.

Para facilitar el acceso al mismo, exoneramos el monto inicial para la apertura de la cuenta, de manera que el niño o joven pueda abrir su caja de ahorro con el monto que desee, sin saldo promedio y con los únicos requisitos de presentar la cédula de identidad del niño y del padre o la madre y adjuntar la copia del Certificado de Nacimiento o Libreta de Familia. Con este producto promovemos la bancarización en niños desde corta edad y a jóvenes.

En el 2020, a pesar de la pandemia, este producto dio un salto de crecimiento del 19% alcanzando un total de 3.499 niños y jóvenes con una cartera total de G. 4.678 millones.

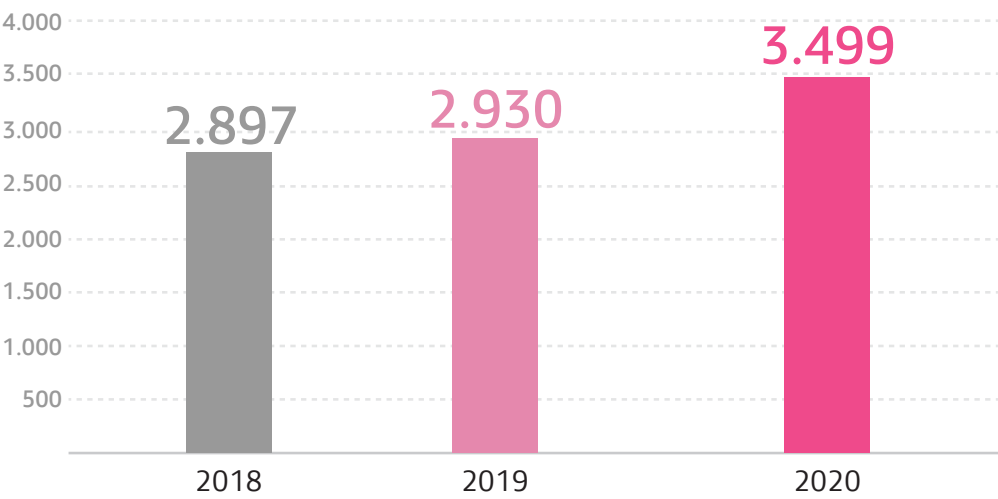


3.499
clientes



G. 4.678
millones de
saldo promedio

Cantidad de clientes



Cuenta básica, Ahorro Fácil

Nuestro producto ayuda a promover la bancarización, rompiendo las barreras de los costos y el saldo promedio a mantener. El mismo fue desarrollado para posibilitar el acceso a amas de casa, estudiantes, asalariados, micro empresarios y profesionales independientes; así como para aquellas personas que no poseen ingresos fijos o no están en relación de dependencia.

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.

Durante el 2020, se posicionó como una herramienta financiera importante para este tipo de clientes, mostrando un crecimiento del 44,7% en el saldo promedio de cartera con relación al año anterior y un total de 538.520 clientes.



Ahorro a tu medida ▼

-  Ahorro a la Vista
-  Ahorro Fácil Cta. Básica
-  Ahorruto Visión
-  Ahorro Mujer
-  Ahorro Programado





www.visionbanco.com

Ahorro para Jubilados

Para mayor facilidad y comodidad de nuestros clientes, habilitamos cuentas de ahorro dirigidas a jubilados y pensionados del Instituto de Previsión Social (IPS), en las cuales se les acreditan sus haberes.

Con este sistema pueden cobrar en cualquiera de los cajeros automáticos habilitados por la red Infonet, así también en las sucursales y Corresponsales No Bancarios habilitados en todo el país. Las cuentas poseen condiciones económicas especiales y diferenciadas en relación a una cuenta de ahorro convencional.

En 2020 registramos un total de 53.190 cuentas activas, abonando G. 1.012 millones en beneficios.



Ahorro Programado

Apoyamos los sueños y proyectos de nuestros clientes, por eso este producto va dirigido a clientes y no clientes del banco, como una modalidad eficaz y segura, a fin de que los mismos puedan planificar su futuro, aprender a ahorrar de forma constante y cumplir sus sueños.

Se puede acceder al mismo con un monto mínimo desde G. 50.000, el cliente establece un monto de aporte fijo mensual con plazos de 10 y hasta 60 meses, con tasas de interés preferencial.

En el 2020 habilitamos 2.760 cuentas de Ahorro Programado, creciendo un 21% con relación al año anterior. El monto captado llegó a un saldo de cartera de G. 9.915 millones, es decir, un 25% más que el año anterior.



¡Ponele fecha a tus sueños con un Ahorro Programado! ▼

Podés habilitar tu cuenta de ahorro programado desde tu celular, a partir de **G. 50.000**



Descargá Visión Móvil en:



Evolutivo de cuentas y saldo del producto

	2019	2020	Variación
Cantidad de clientes/cuentas	2.279	2.760	21%
Saldo al cierre	7.916.775.352	9.915.559.926	25%

Más cerca de los emprendedores

El 2020 fue un año marcado por la pandemia de COVID-19 que ocasionó una crisis sanitaria y económica a nivel global, afectando a millones de personas y negocios.

En este ejercicio nos enfocamos más que nunca en acompañar a nuestros clientes, con flexibilidad, tecnología y medidas de alivio financiero que les permitan una mayor resiliencia económica durante este periodo.

Apoyamos a los emprendedores, uno de los sectores más afectados por la pandemia, a través del asesoramiento y medidas como la suspensión temporal de cuotas, periodos de gracia, suspensión temporal de pagos de tarjetas de crédito y alianzas con los gremios de sectores más afectados para brindarles facilidades.

Esta situación afectó el desempeño normal de crecimiento de la cartera, pero las medidas implementadas nos permitieron apoyar a los clientes en el cuidado de su salud física y financiera, dejando sentadas las bases para volver a crecer juntos.



Banca MIPYMES

Somos el banco de los emprendedores y acompañamos el desarrollo de los emprendimientos de micro, pequeñas y medianas empresas en cada etapa de su desarrollo, con productos diseñados a medida de sus necesidades.

En el 2020 renovamos nuestra estrategia comercial a través del lanzamiento de la banca MIPYMES para brindarles soluciones integrales, respondiendo a sus necesidades en sus diferentes áreas de acción con productos como préstamos, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, hasta certificados de depósito de ahorro diseñados con condiciones adaptadas a las necesidades de este sector.

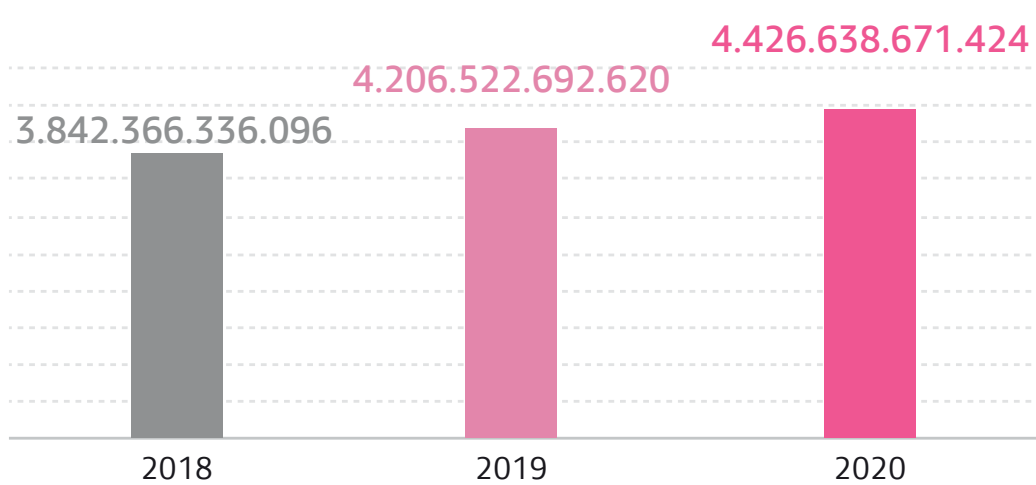
Ofrecemos productos innovadores y flexibles que acompañan a más de 64.639 emprendedores de diferentes rubros.

En el 2020 la Banca MIPYMES alcanzó un saldo de cartera de créditos de G. 4,4 billones, que representa un crecimiento del 5,2% frente al año anterior y un 79% de nuestra cartera activa.

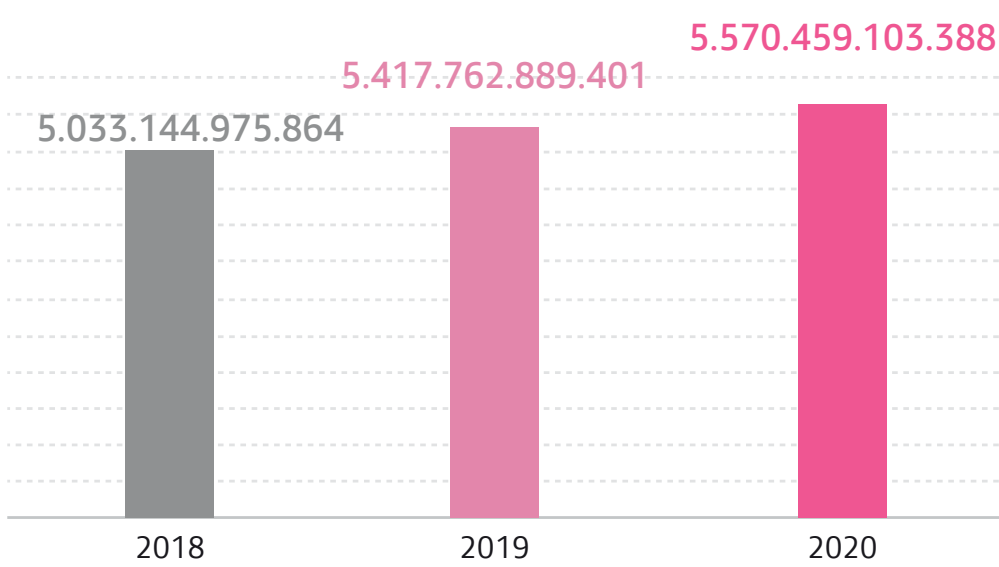
Los créditos de la Banca Emprendedor están dirigidos principalmente a capital operativo e inversiones, su monto promedio es de G. 46 millones para préstamos en el segmento micro emprendedor.

En el 2020 también pusimos a disposición de los emprendedores medidas financieras como el aplazamiento de cuotas sin intereses, tanto de créditos como tarjetas, periodos de gracia, entre otros para apoyar sus negocios durante la pandemia.

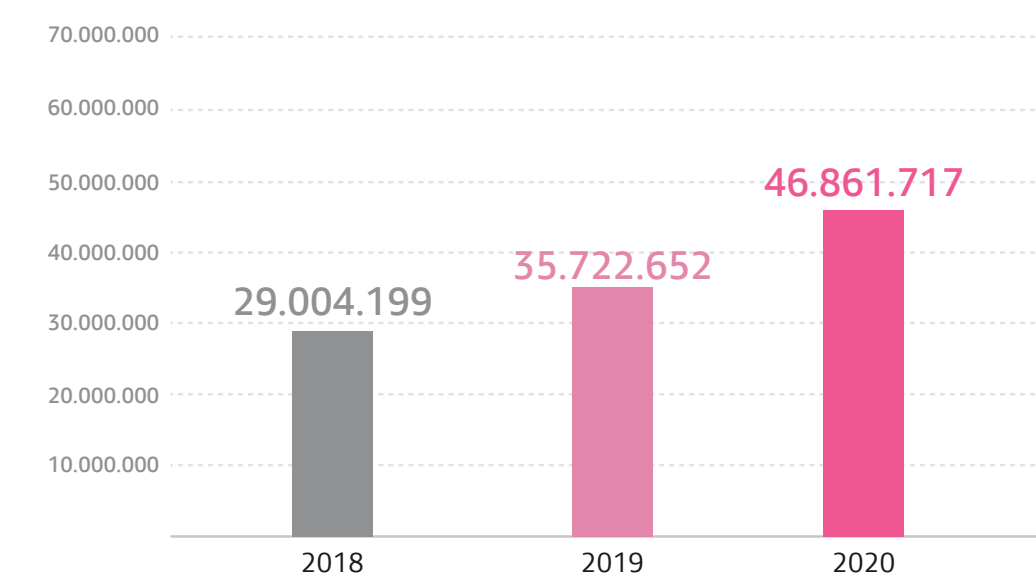
Saldo de cartera Emprendedora MiPymes



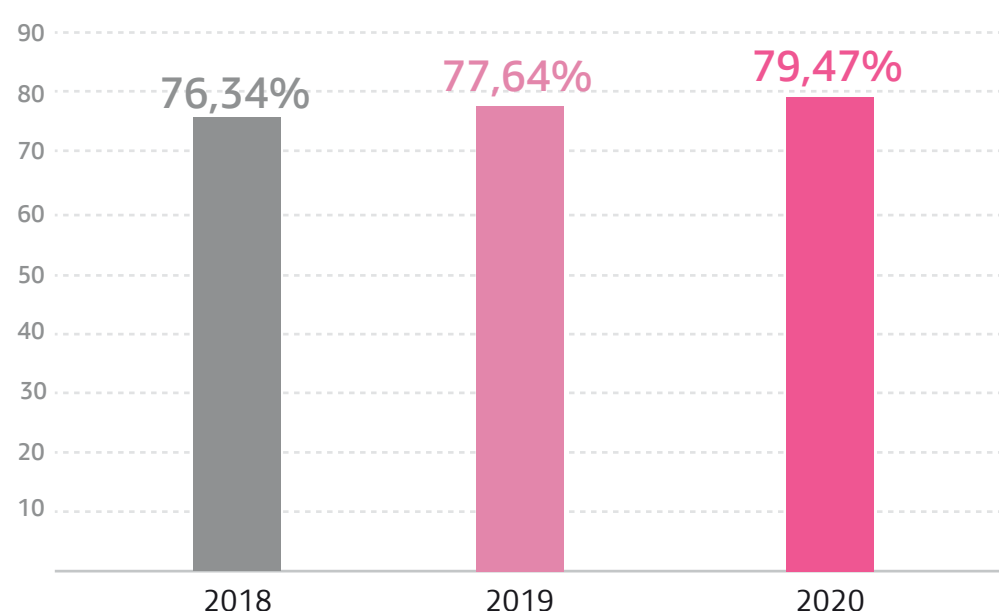
Saldo de cartera total

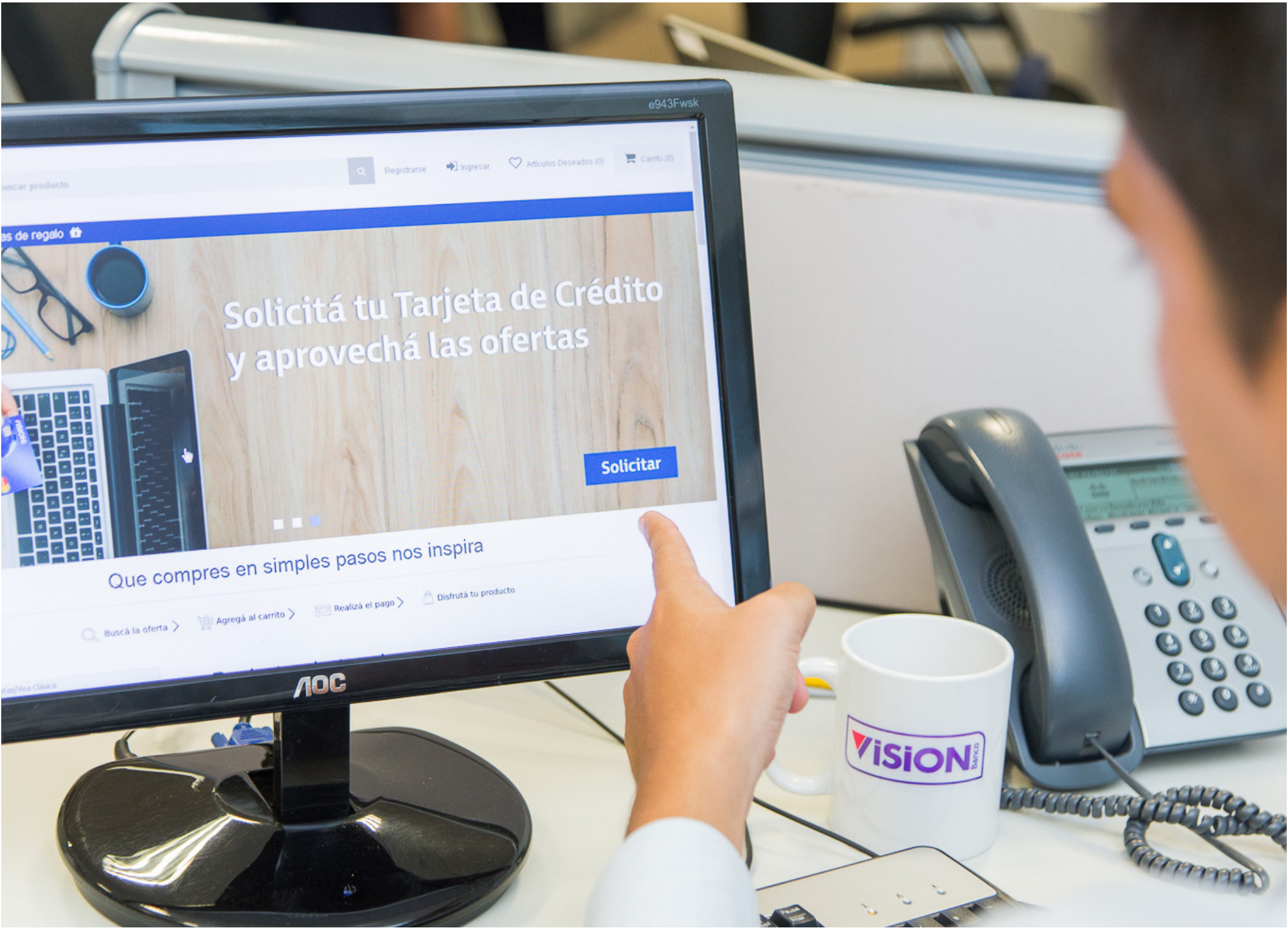


Saldo de cartera microemprendedora promedio por cliente



Porcentaje de participación de cartera microemprendedora





Tarjetas de Crédito

Las tarjetas de crédito son un instrumento que brinda a los clientes un acceso rápido y flexible para la financiación de montos a su medida. Durante la pandemia, se convirtió en una herramienta para los clientes que necesitaban disponibilidad de montos pequeños de forma inmediata.

Con el fin de apoyar a nuestros clientes lanzamos promociones relacionadas a cuotas sin intereses en rubros relacionados a la pandemia como ser; farmacias, sanatorios y hospitales, análisis clínicos y supermercados. Realizamos promociones en conjunto con aplicaciones de delivery, incentivando así los cuidados.

Exoneramos el pago mínimo de las tarjetas en los meses de marzo a mayo atendiendo el impacto que tuvieron en sus ingresos y considerando las restricciones impuestas por el gobierno. Desde el mes de junio aplicamos nuevamente el pago mínimo, pero disminuyendo el porcentaje al 3%.

Como medida de apoyo, realizamos campañas para los clientes sobre el pago de sus deudas, permitiéndoles financiar la deuda en cuotas según sus posibilidades “Borrón y Cuenta Nueva”.

En el 2020 registramos crecimiento de 54,8% en la cantidad de transacciones, lo cual se reflejó en una variación positiva del 17,5% en la facturación de este producto.



Tecnología al servicio del cliente

Con el fin de cuidar a los clientes se impulsó el uso de las Tarjetas como medio de pago, teniendo un crecimiento importante a través de la tecnología contactless (sin contacto). De manera a evitar que el cliente deba acudir a un Centro de Atención para el retiro de sus plásticos modificamos los procesos de entrega enviándolos vía Courier.

Implementamos un proceso 100% digital para la solicitud de las Tarjetas Uber Mastercard, todas nuestras tarjetas tienen la tecnología contactless y operan con la funcionalidad de 3D Secure que permite realizar transacciones no presenciales con un alto nivel de seguridad.

75.560
tarjetas
activas en el país

17,5%
de crecimiento
en facturación

54,8%
de crecimiento
en transacciones

Programa para fortalecimiento de MIPYMES

Negocios que llegan lejos

Dentro del programa *Negocios que llegan lejos*, contribuimos al desarrollo de micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), fortaleciendo sus capacidades en áreas como administración, marketing, ventas y enseñando el uso adecuado de instrumentos y productos financieros como estrategia para lograr una mejor gestión empresarial.

En 2020, apoyamos el proyecto *Reinventate CDE* dirigido a emprendedores de Ciudad del Este (CDE), Alto Paraná, que fue una de las zonas más afectadas económicamente por su dependencia del comercio fronterizo y el turismo. Entre los participantes fueron beneficiados clientes de Visión Banco.

En el marco del programa para MIPYMES con el objetivo de fortalecer el emprendedurismo a través de un plan de capacitaciones y mentorías, brindamos educación financiera a los participantes y realizamos un aporte económico para la comunicación del programa.



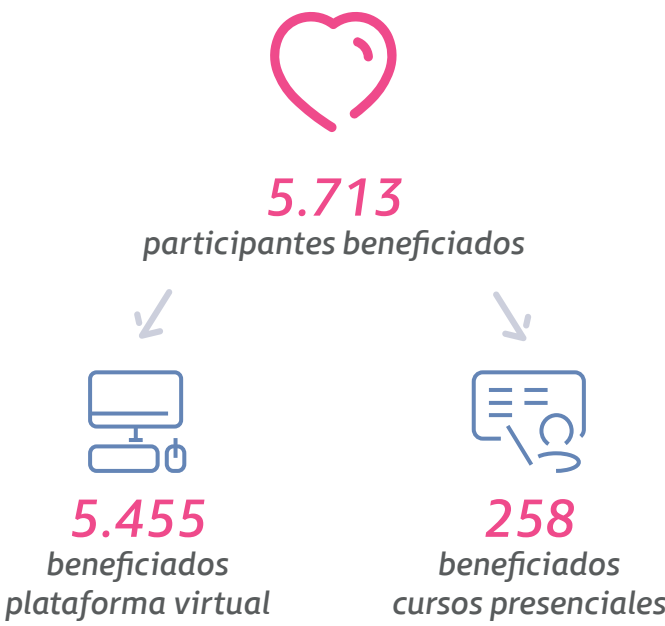
Programa de Finanzas Personales

La clave para administrar mi dinero

A través de nuestra plataforma virtual Visión Educa, desarrollamos un curso sobre Finanzas Personales, donde enseñamos a clientes y aliados conceptos básicos de educación financiera, las herramientas del ahorro y presupuesto.

Abordamos temas cómo metas financieras, presupuesto, ahorro y buenas prácticas en uso de servicios y productos financieros.

Además desarrollamos una campaña del Ahorro y llegamos a 869 personas.



Programas con colaboradores

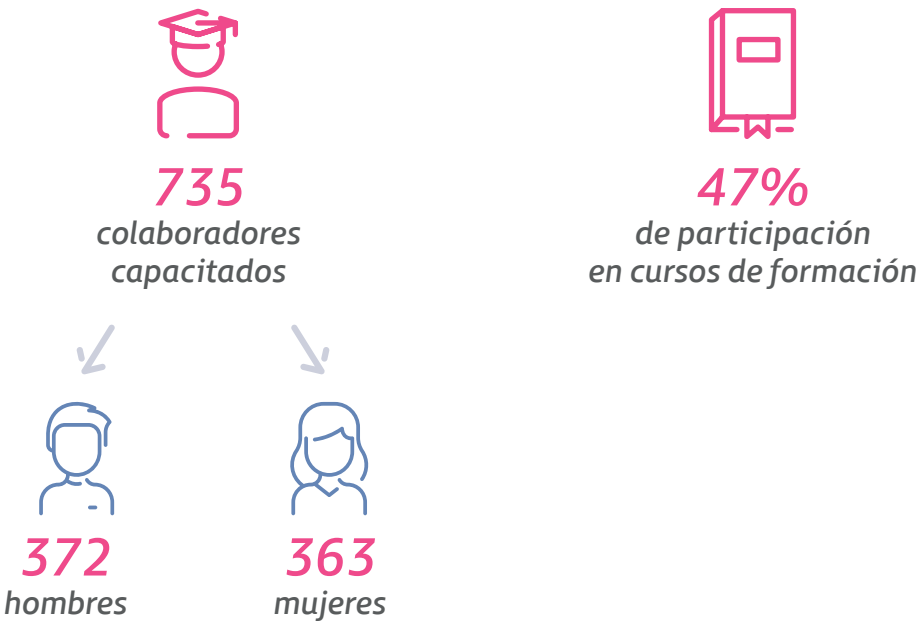
Promovemos el balance entre la vida laboral y personal de nuestros colaboradores. Por eso apoyamos el fortalecimiento de su salud financiera a través de programas de educación, prevención y asesoramiento para la gestión del presupuesto familiar, la gestión de deudas y el adecuado uso de instrumentos que contribuyen a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Salud financiera

Capacitamos a nuestros colaboradores con el objetivo de brindarles herramientas para el manejo adecuado de sus finanzas, sentando las bases para su crecimiento económico y el de sus familias.

Como parte del proceso de inducción, los nuevos colaboradores deben tomar un curso virtual sobre salud financiera que brinda información sobre los conceptos y síntomas de una buena salud financiera, la herramienta del presupuesto familiar, el control de gastos y el análisis de la capacidad de pago para evitar un sobreendeudamiento.

En el 2020 también pusimos a disposición de nuestros colaboradores los cursos virtuales de finanzas personales, a través de la plataforma de nuestra Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB): *Más Vale Saber, Salud Financiera* y *La Clave para Administrar mi Dinero*.



Programa Consultorio Financiero



Nuestro programa para colaboradores les ofrece un servicio de asesoría y mentoría (coaching) personalizada con el objetivo de mejorar la salud financiera de los que lo requieran.

En el 2020 concluimos la segunda edición del programa que benefició a un total de 78 personas. El programa logró inculcar en los participantes hábitos financieros saludables como el ahorro y registro de su presupuesto mensual, también apoyó a los colaboradores para equilibrar su situación financiera y con ello mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Apoyo a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

Semana de la educación financiera

En la Semana de la Educación Financiera desarrollamos una campaña para concienciar sobre la importancia de los buenos hábitos financieros. A través de estrategias didácticas, proporcionamos información útil y recomendaciones para una mejor gestión de las finanzas personales y el uso adecuado de productos y servicios financieros.

Realizamos talleres presenciales en las ciudades de capital como Artigas, Loma Grande, Asunción e interior como Villarrica, Ciudad del Este, Encarnación dictados por nuestros colaboradores formados en el marco del Programa de Formación de Capacitadores (2019).





Programa Integral de Protección al Cliente

Nuestro compromiso y responsabilidad hacia el cliente es un principio fundamental y transversal a toda nuestra estrategia de negocios.

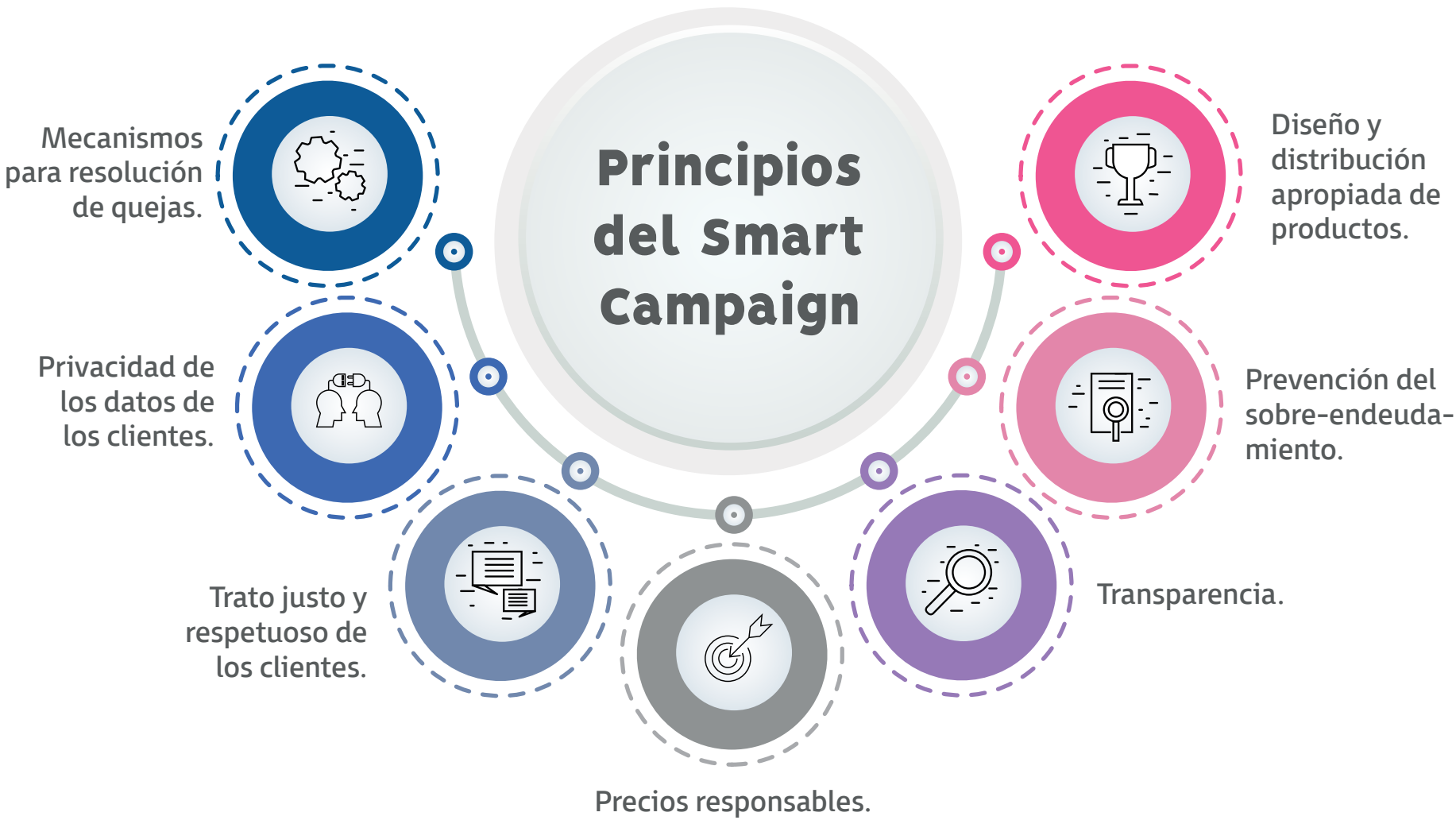
Contamos con un Programa Integral de Protección al Cliente que se concreta a través de acciones de educación financiera, canales disponibles para consultas y mecanismos de atención de sugerencias y reclamos, acceso a la información sobre productos y servicios, marketing responsable y una instancia gerencial de Defensoría al Cliente Financiero que atiende casos en los que puedan verse afectados sus derechos.

Gestionamos de forma ágil y transparente la resolución para responder a los casos de los clientes, cada año rendimos cuentas sobre los tratamientos aplicados a los reclamos y denuncias recibidas a través de los distintos canales habilitados.

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

Smart Campaign

En la búsqueda constante de incorporar las mejores prácticas y estándares internacionales en la materia, trabajamos en el marco de los siete principios y estándares de protección promovidos por la organización Smart Campaign, a la que nos encontramos adheridos desde el año 2011.



Información transparente y digital

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

Desarrollamos materiales informativos para cada producto y servicio que ofrecemos, con un enfoque didáctico y lenguaje claro, explicando el uso correcto, los derechos, obligaciones y riesgos que asume el cliente ante el incumplimiento de los mismos.

En el 2020 implementamos un sistema automático que permite que nuestros nuevos clientes o los clientes que opten por nuevos productos como cuentas de caja de ahorro, certificados de ahorro, cuentas corrientes, préstamos y tarjetas de crédito, reciban los materiales de manera automática a través del canal de su preferencia: celular o correo electrónico.

Esto responde a nuestro compromiso con la transparencia y acompaña la migración de la preferencia de los clientes hacia los canales digitales.

Defensoría del Cliente Financiero

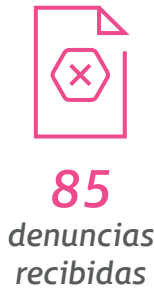
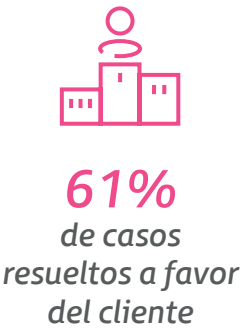
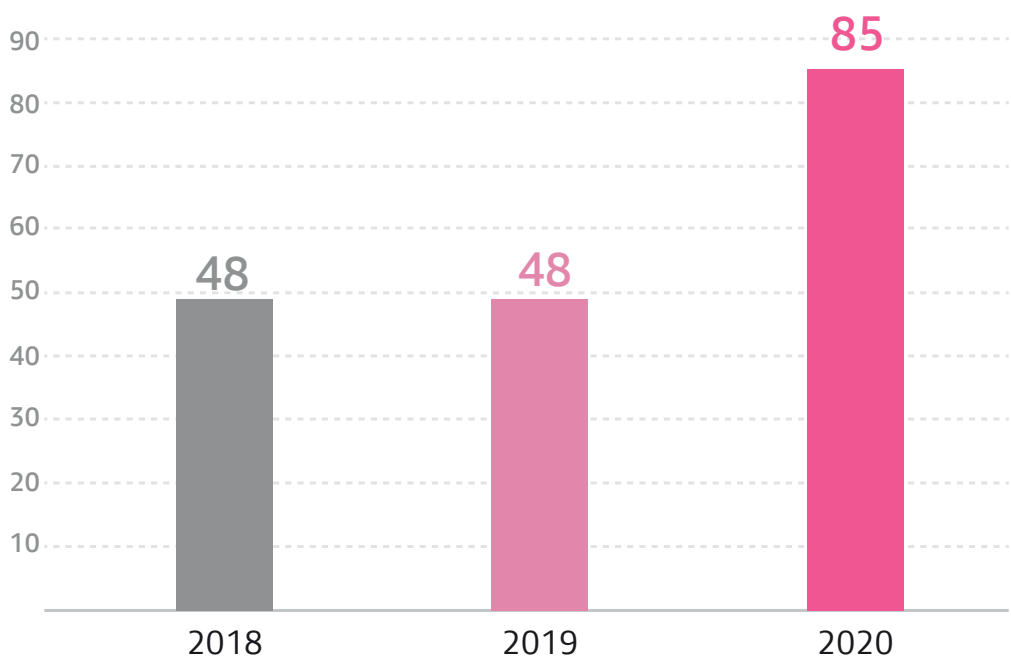
Contamos con una instancia gerencial de Defensoría al Cliente Financiero para atender y resolver casos en los que puedan verse afectados los derechos de los clientes.

La instancia actúa cuando el cliente no se encuentra satisfecho con las respuestas que les brindan nuestros canales normales de reclamo.

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.

En el 2020 atendimos un total de 85 casos en la instancia de Defensoría, de los cuales el 61% fueron resueltos a favor del cliente.

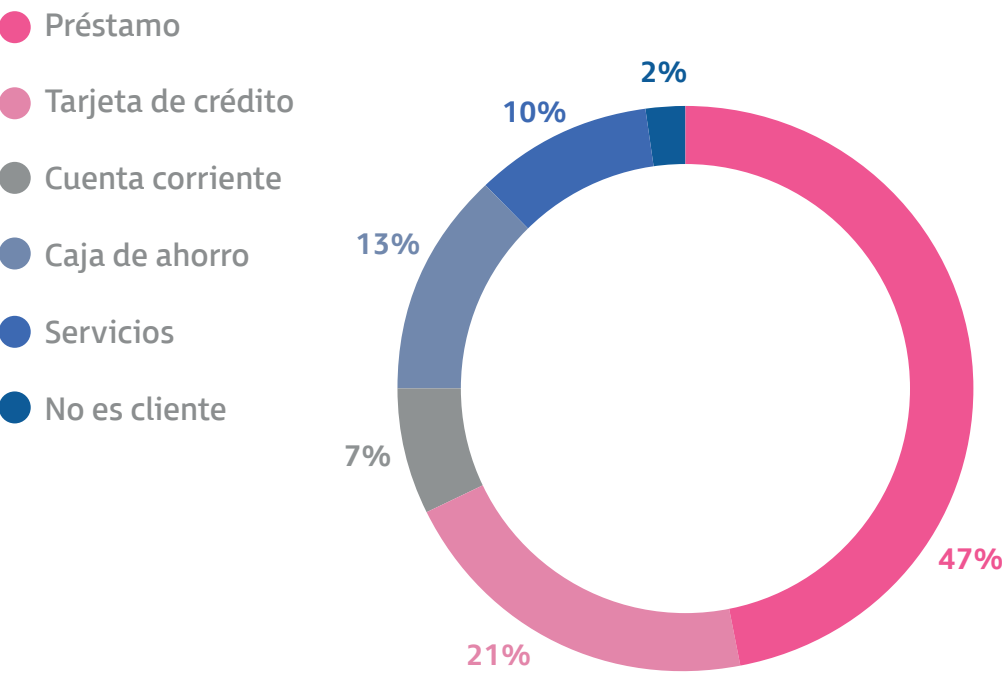
Total de casos atendidos por año



Casos atendidos

Productos	Total de casos	Casos con costo	Costo total (en millones de guaraníes)
Préstamo	40	9	44.097.778
Tarjeta de Crédito	18	13	9.772.417
Cuenta Corriente	6	0	0
Caja de Ahorro	11	2	3.275.000
Servicios	8	2	25.302.000
No es cliente	2	0	0
Total	85	26	82.447.195

Resumen de casos



Protección de datos

Las nuevas tecnologías dan paso a nuevas amenazas de fraude y otros delitos financieros, así como la utilización de datos de nuestros clientes en las diferentes plataformas que utilizan.

Por eso trabajamos en mejoras permanentes de esquemas de seguridad de la información adoptando tecnologías que benefician la ciberseguridad, así como campañas constantes de concientización y tips de seguridad a nuestros clientes.

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 información, que se implementa a través de distintos mecanismos de protección y control.

Implementamos 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.

Calidad de atención

Nuestros clientes están en el centro de nuestro actuar y la calidad de atención es uno de nuestros principales objetivos, al que respondemos con procesos de mejora continua, combinando la innovación tecnológica con un equipo humano preparado y comprometido para brindar la mejor atención a través del canal de preferencia del cliente.

En el 2020 afrontando la pandemia por COVID-19, adaptamos nuestros protocolos de atención presencial, priorizando la salud y seguridad de nuestros clientes y colaboradores con medidas de bioseguridad.

Se adoptaron medidas de higiene como la implementación de lavamanos al alcance de todos los clientes y colaboradores, así también el uso de mascarilla, tapaboca y distanciamiento de carácter obligatorio en la atención.

También se contemplaron medidas de higiene en todos los Centros y Puestos de Atención, cubriendo la utilización del espacio 24 horas, ingreso al salón, atención a clientes en el escritorio, puestos de caja, gerentes y colaboradores del área comercial que también están en contacto directo con el cliente.

A lo largo del año implementamos grupos de trabajo organizados en cuadrillas, sin descuidar la atención a los clientes, las oficinas llegaron a contar con el 60% de colaboradores de manera presencial y 40% en la modalidad de teletrabajo.

A pesar de las restricciones sanitarias acompañamos a cada uno de nuestros clientes a través de la atención ininterrumpida ofreciéndoles la mejor experiencia y potenciando los canales digitales para su mayor comodidad y seguridad.



Innovación al servicio de la mejor experiencia

Asistente virtual en la web institucional

Potenciando canales y herramientas para la autogestión de consultas y solicitudes de nuestros clientes, implementamos en el sitio institucional www.visionbanco.com la primera versión del Chatbot. Se trata de *Vivi* nuestra asistente virtual disponible para ayudar a los clientes a responder sobre consultas recurrentes y guiarlos a secciones del sitio de una manera práctica.

Centro de Contactos

Nuestro Centro de Contactos se posiciona como uno de los principales puntos de atención al cliente, con disponibilidad 24/7 para la atención cercana y eficiente de cualquier necesidad que se presente.

En el contexto de la pandemia, potenciamos los canales alternativos de atención brindando mayor accesibilidad para los clientes con el fin de proporcionar un asesoramiento cercano, inmediato, cálido y con procesos sencillos.

Canales de atención diferentes al telefónico tuvieron un crecimiento del 30% siendo el whatsapp el de mayor preferencia, con un total de 60.713 clientes atendidos por este medio, que representa el 78% más de interacciones con relación al año 2019.

La atención telefónica es un canal 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.

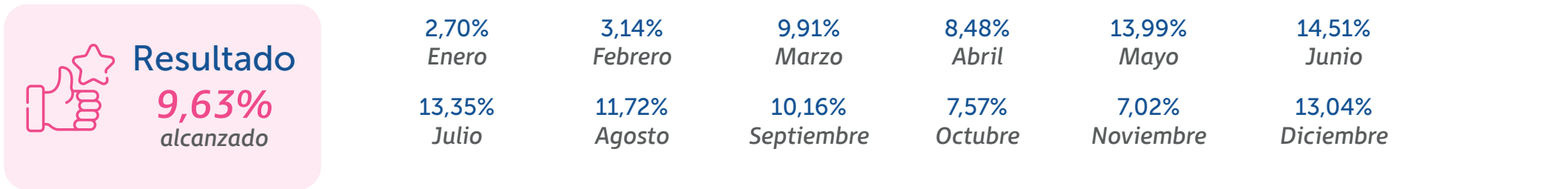
Interacciones de los canales alternativos

Canal	Total de interacciones	Participación del canal vs el total de interacciones	Variación vs 2019
Whatsapp	60.713	39%	78%
Facebook	37.761	25%	11%
Chat	36.252	24%	-35%
Email	16.063	10%	20%
Instagram	2.068	1%	98%
Twitter	1.165	1%	89%
Total	154.022		

A partir de Junio implementamos la atención segmentada por Bancas estableciendo objetivos de abandono por tipo de clientes.

Debido al contexto de la pandemia la demanda de atención telefónica se incrementó significativamente, para lo cual fortalecimos nuestro servicio de atención a través de los canales alternativos, principalmente el WhatsApp.

Abandono (en porcentaje)



Centro de Gestión de incidentes y solicitudes IH Center

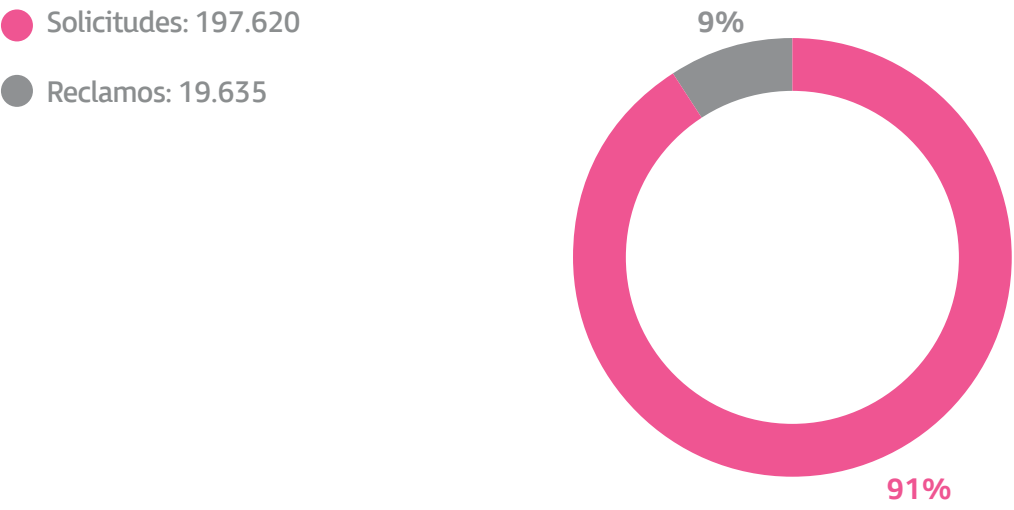


Nuestro sistema de gestión de incidentes y solicitudes, denominado IH Center, nos permite administrar, dar seguimiento y medir nuestra eficiencia en la gestión de solicitudes y reclamos.

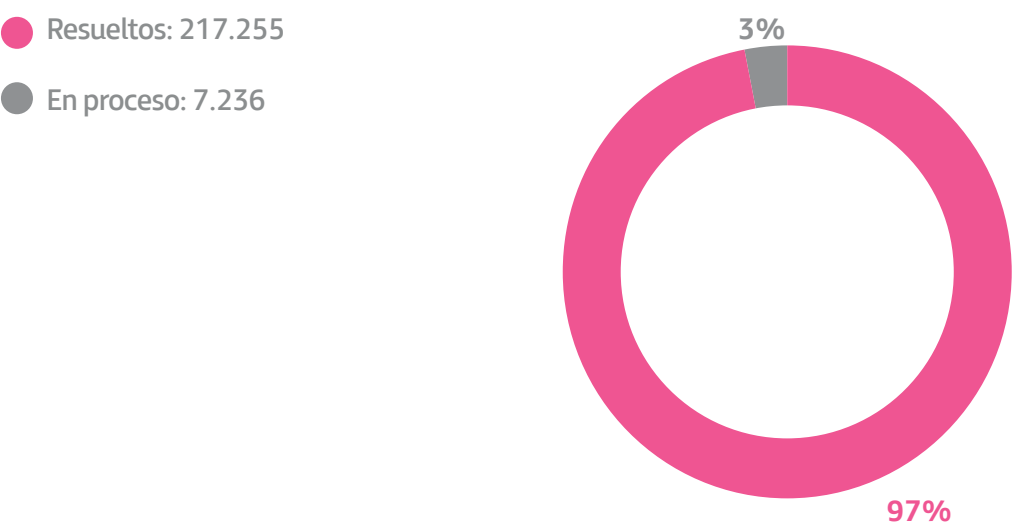
Mostrando avances en gestión eficiente el 91% de los casos resueltos fueron solicitudes y solo un 9% fueron reclamos.

IH Center	2019	2020
Total de incidentes registrados	233.029	224.491
Incidentes resueltos	229.793	217.255
Solicitudes	211.702	197.620
Reclamos	18.091	19.635
Incidentes en proceso de atención	3.236	7.236
Solicitudes	2.387	6.514
Reclamos	849	722

Incidentes registrados en el IH Center



Gestión de casos





Buzón de Sugerencias

Contamos con canales abiertos para recibir consultas, sugerencias o inquietudes de nuestros clientes en nuestros buzones habilitados en todos los Centros y Puestos de Atención.

En 2020 recibimos un total de 57 formularios, que pese al uso cada vez más extendido de los canales digitales, hay clientes que siguen prefiriendo este canal. En el contexto de pandemia, los protocolos de bioseguridad limitaron la asistencia de los clientes a las sucursales donde se encuentra este canal.

Contamos además con canales digitales para la recepción de 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.

Sistema de administración de atención presencial

Valoramos el tiempo de nuestros clientes, por eso implementamos un sistema que nos ayuda a gestionar la atención en el salón mediante turnos, brindando una atención coordinada y eficiente. Este sistema nos permite además obtener indicadores para medir nuestra gestión con miras a una mejora continua.

Gracias a estos datos y a pesar de reducir los recursos de atención a un 50% como consecuencia de la pandemia, logramos mantener un buen promedio de espera y atención a nivel general, aumentando solo 00:02:01 minutos en comparación al 2019.

Sistema de Administración de Atención	2019	2020
Tiempo de espera	00:12:04	00:14:03
Tiempo promedio de atención	00:10:58	00:09:48



Redes Sociales

Somos un banco cercano a nuestros clientes y nos adaptamos a los canales de su preferencia para comunicarnos y acompañarlos. Como uno de los bancos pioneros del país en incursionar en redes sociales, contamos con una gran comunidad de clientes y grupos de interés con los que actuamos a través de ellas.

Tenemos presencia en Facebook, Instagram y Twitter, donde en conjunto contamos con más de 350.903 seguidores al cierre del 2020. De ellos, 46.109 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 2020 registramos más de 1.028.036 interacciones en redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram) y Whatsapp.

Seguidores en redes sociales

Redes	2019	2020	Nuevos seguidores
Facebook	274.407	295.652	21.245
Instagram	17.649	37.854	20.205
Twitter	12.738	17.397	4.659
Total	304.794	350.903	46.109

Cantidad de interacciones

Redes	2019	2020
Facebook	924.599	911.350
Instagram	20.917	38.721
Twitter	6.591	17.252
Whatsapp	13.418	60.713
Total	965.525	1.028.036

Porcentaje de interacciones

Canales



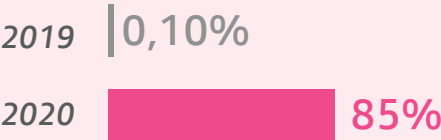
Whatsapp



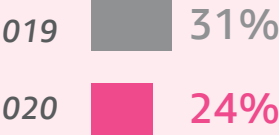
Twitter



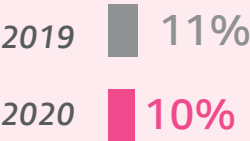
Instagram



Chat



Mail



Facebook



Nuestros proveedores son vitales para garantizar el desarrollo sostenido de nuestros proyectos, su labor nutre constantemente nuestra operación. Su soporte, al igual que los troncos de los árboles, son pilares que nos sirven de apoyo para la consolidación de un ecosistema sostenible y fluido.



Lapacho rosado (Bosque Atlántico, Itapúa).

capítulo 3

PROVEEDORES



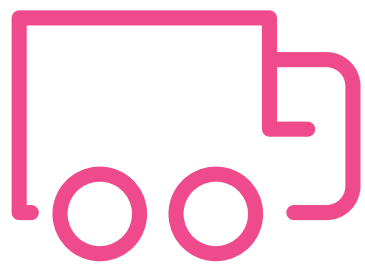
más cerca de los **PROVEEDORES**

Nuestra cadena de valor es fundamental para la sostenibilidad de nuestro negocio y nos permite asegurar la calidad y la continuidad de nuestros productos y servicios. Por eso, desde nuestros inicios apostamos a la construcción de relaciones de largo plazo, basadas en el comportamiento ético, el comercio justo y la promoción de buenas prácticas.

El relacionamiento va más allá de una simple transacción comercial en condiciones justas. Buscamos promover y compartir buenas prácticas sociales y ambientales, el respeto de los derechos humanos y los espacios de formación para su desarrollo. Entendemos que fortalecer nuestra cadena de valor, robustece nuestro negocio, en una sinergia recíproca.

En el contexto de la pandemia por el COVID-19, se evidenció la importancia de nuestros procesos de compras y la fortaleza del relacionamiento con la cadena de valor que nos permitió responder rápidamente a la demanda no planificada de insumos y productos que aseguren la bioseguridad de nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Hitos 2020



232
proveedores
en total



G. 147.314.098.325
inversión en proveedores
en total



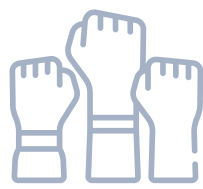
96%
son proveedores
locales



G. 1.492.993.981
invertidos
en compras
responsables



98%
tienen evaluación
positiva



47
nuevos proveedores
comprometidos
contra el trabajo infantil

**Tipo I, II y nuevos registrados
en 2020 Tipo III, IV y V.*





Perfil de proveedores

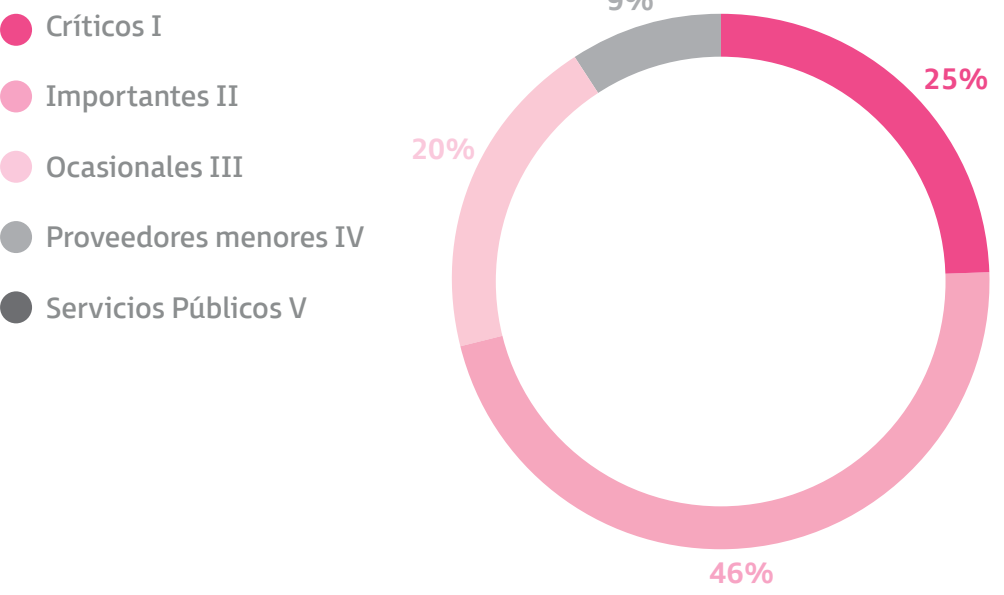
Gestión responsable

Nuestro Código de Ética y Manual de Políticas de Compras y Proveedores establecen un marco de relacionamiento claro y positivo, así como los procesos de selección y contratación, los estándares mínimos de servicio y los criterios sociales y ambientales exigidos por la organización.

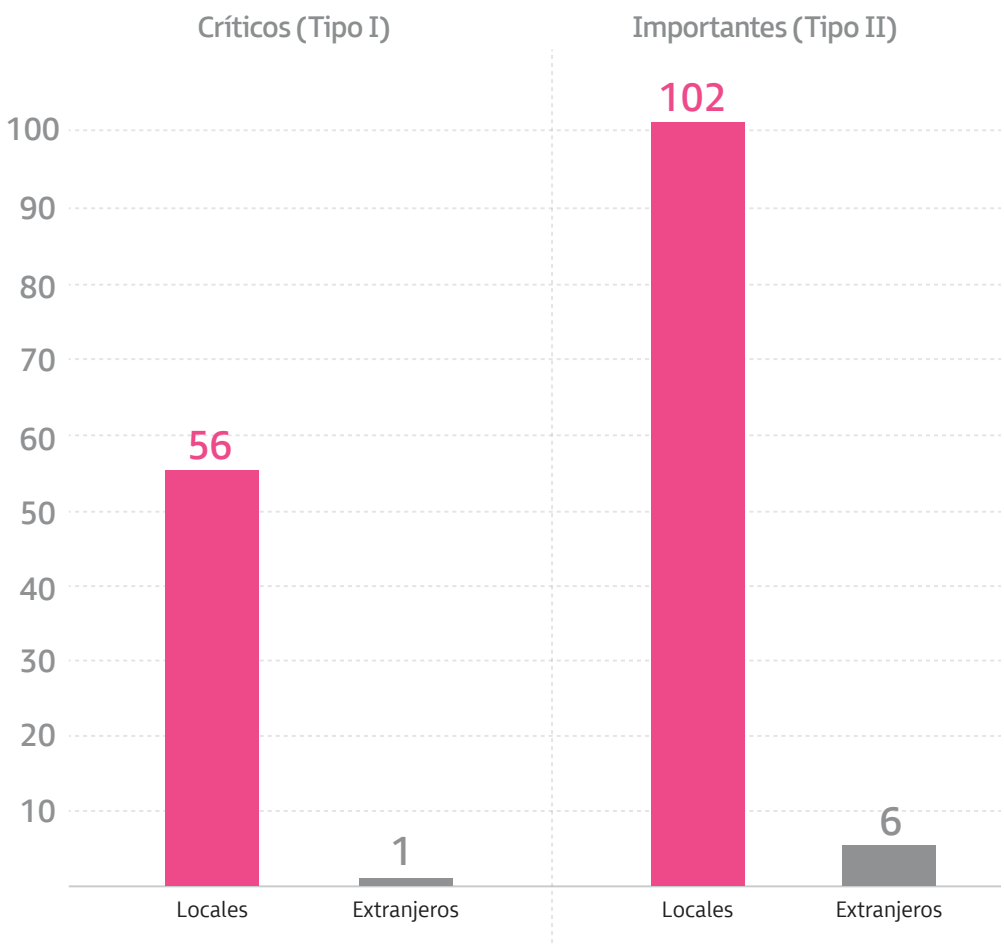
Valoramos a nuestros proveedores como actores fundamentales del éxito de nuestro negocio y, por ello, establecemos estrategias que, por una parte, fortalecen los vínculos cercanos; y por otra, inciden en el desarrollo económico local a través de la contratación de MiPymes y emprendedores, priorizando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

Este año operamos con un total de 232 proveedores que nos brindan productos y servicios para asegurar la continuidad de la operación.

Según su tipo



Según su ubicación geográfica

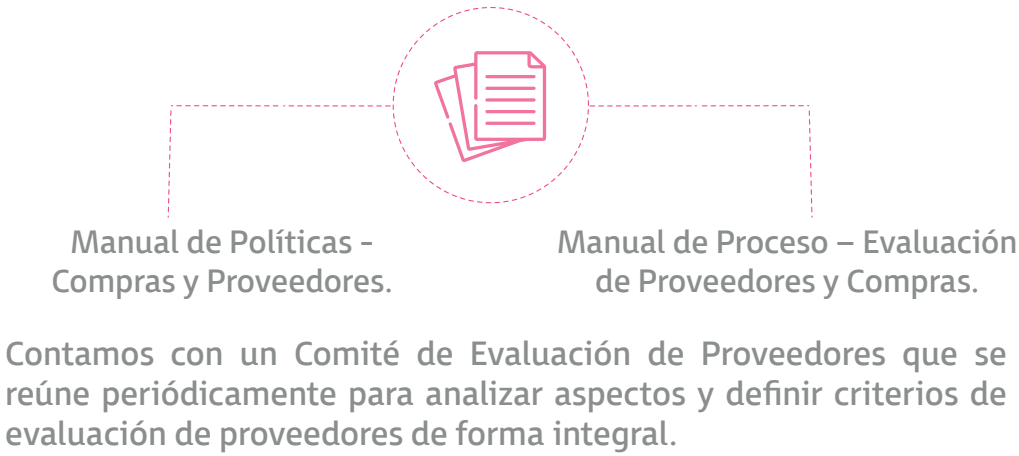


Política de compras

Constantemente buscamos mejorar nuestros procesos a modo de garantizar el mejor servicio hacia nuestros clientes. Por ello, automatizamos en un 100% el proceso de compras, lo que ayudó a disminuir nuestro impacto ambiental con la eliminación de impresiones de presupuestos y aprobaciones manuales.

Con la implementación automática, garantizamos la eficiencia y la transparencia en los procesos administrativos, reduciendo el tiempo de respuesta.

Políticas, manuales y procesos



Criterios de selección

- ✓ 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 selección



Debido a la cantidad de proveedores y solicitudes gestionadas diariamente, dentro del procedimiento no contemplamos una comunicación específica a los proveedores que no se seleccionaron.

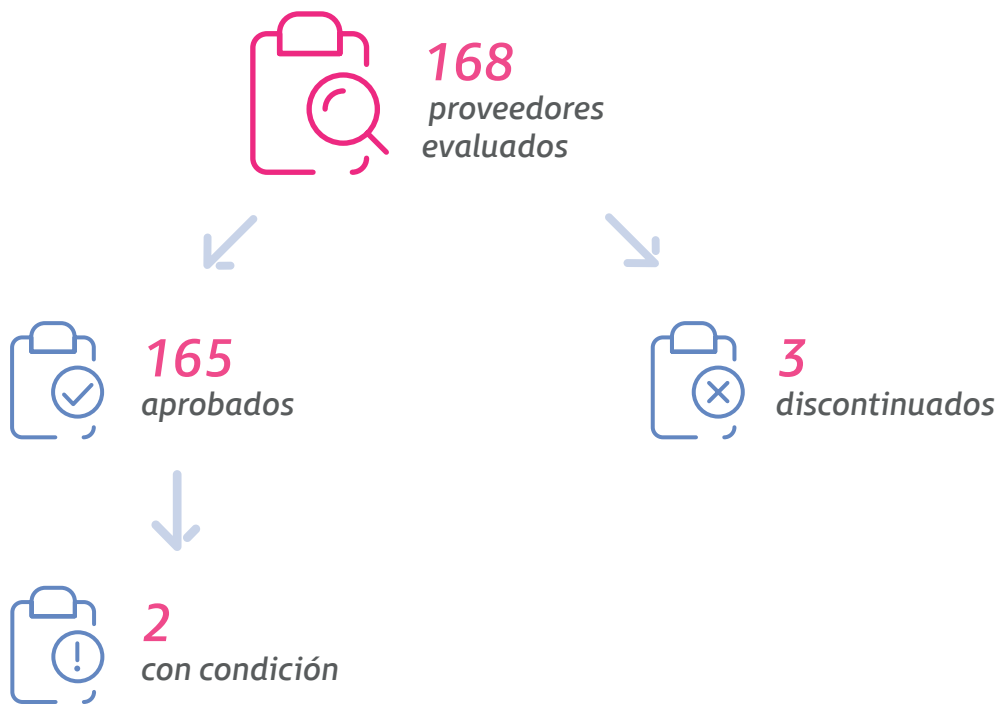
Proceso de evaluación

La evaluación anual de nuestros proveedores nos permite mantener la eficiencia en el relacionamiento y la gestión, así como la mejora continua de procesos y criterios que aseguren la cadena de provisión adecuada para nuestros productos y servicios.

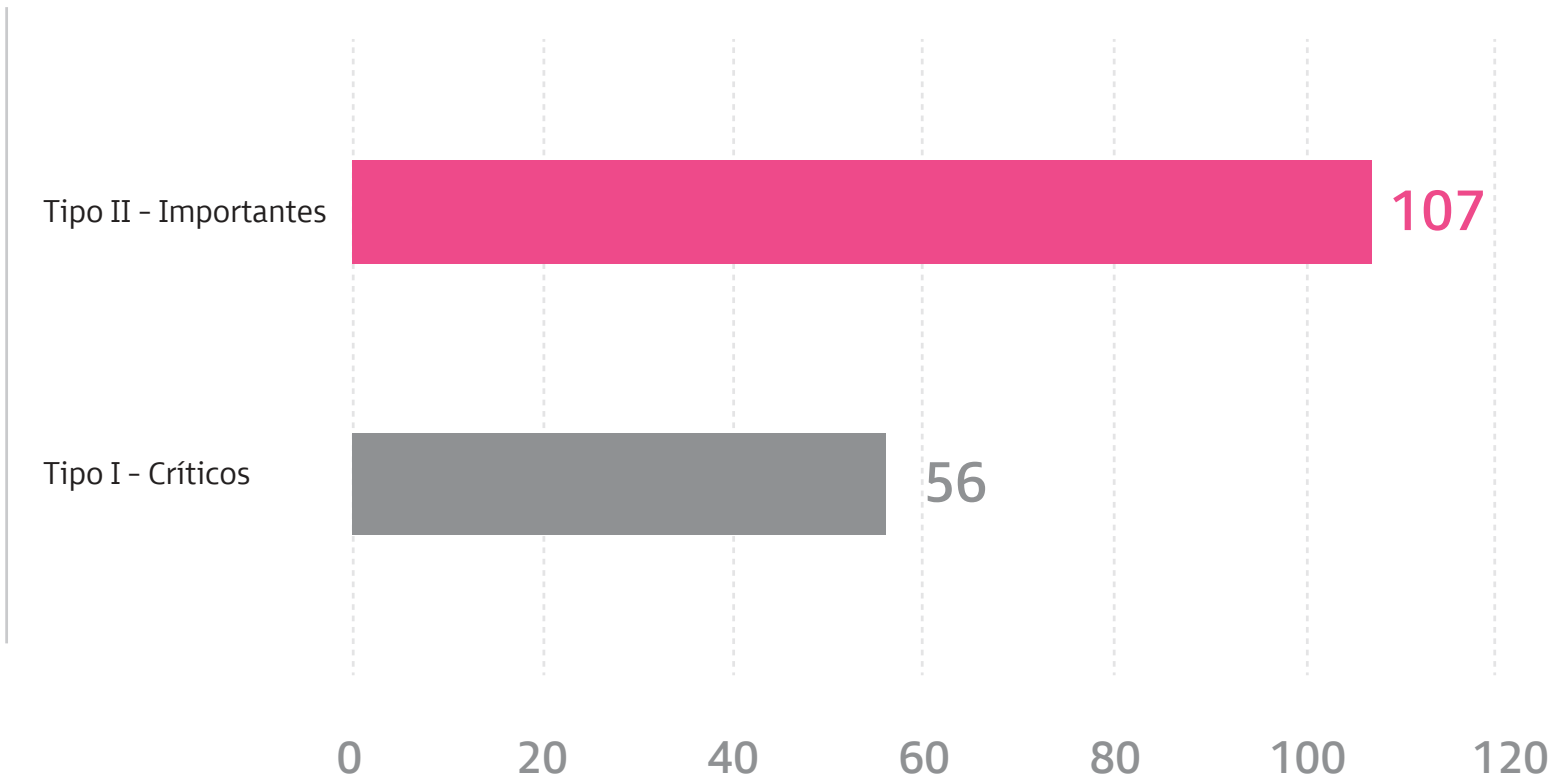
El área de Compras es la encargada de coordinar la evaluación, en una tarea que involucra a los gerentes y encargados de las distintas áreas, quienes deben realizar este proceso a la totalidad de los proveedores que les afecten.

Los proveedores críticos (Tipo I) e importantes (Tipo II) se evalúan de forma anual. En el 2020 se evaluaron 168 proveedores, y el 98% de estos contaron con la aprobación y habilitación por el periodo de un año para operar con el banco.

En el caso de los proveedores aceptados con condición, les informamos de los resultados, solicitándoles realizar un plan de mejora del servicio y los reevaluamos a los seis meses. En el caso de los proveedores con evaluación negativa, rescindimos su contrato.



Proveedores con evaluación positiva





Promoción de la RSE

Promovemos la trasmisión de buenas prácticas sociales y ambientales hacia nuestros proveedores, entendiendo que una cadena de valor fortalecida se traduce en empresas sólidas, responsables y sostenibles.

Apoyamos a nuestros proveedores en la implementación gradual de programas integrales de Responsabilidad Social y los acompañamos para su implementación, generando transformaciones que se traducen en impactos positivos para su entorno, su comunidad y el país.

Contamos con políticas que promueven los derechos humanos, generamos nexos y facilidades para contribuir con la comunidad a través de iniciativas y eventos de organizaciones sociales, la participación en gremios como el Pacto Global y las formaciones.

Programa de Responsabilidad Social para proveedores

Impulsamos el Programa de Desarrollo de Proveedores donde seleccionamos proveedores claves financiando la totalidad de su formación, asesoría técnica y mentoría personalizada para que puedan incorporar sistemas y prácticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en su gestión.

La iniciativa realizada en alianza con la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), cuenta con cuatro etapas que consisten en la formación en conceptos relacionados al Desarrollo Sostenible y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el acompañamiento técnico para un autodiagnóstico, la concreción de un plan de RSE y la incorporación de estos criterios en su estrategia de negocio.

Seleccionamos a nueve empresas proveedoras de servicios de los rubros de seguridad física, resguardo de documentos, publicidad, informática y procesadoras de pagos, entre otros.

Los proveedores se escogieron por su interés de incorporar estas buenas prácticas a su gestión, además de considerar los siguientes criterios: criticidad, proyección de la relación a largo plazo, entre otros.

El programa inició bajo la modalidad virtual y concluirá en el 2021.

Empresas participantes:

- BANCARD S.A.
- BIEDERMANN PUBLICIDAD S.A.
- HORIZONTE S.R.L.
- CENIT DE SEGUROS S.A.
- SIEMI S.R.L.
- BRITIMP SEGURIDAD S.A.
- LA CONSOLIDADA S.A. DE REASEGUROS
- YRENDAGUE S.A.
- BIG BOX S.R.L.

Testimonios



“Como empresa líder del mercado nacional en provisión de sistemas informáticos a entidades del rubro financiero, estamos plenamente comprometidos y enfocados con el desarrollo de las personas que forman parte de nuestra empresa, ya que esto se ve reflejado en la calidad de nuestros servicios y por ende nos vuelve más competitivos. Como empresa participante del programa, estamos muy agradecidos por el apoyo que nos brindaron desde el inicio para tomar conciencia de los puntos que necesitamos fortalecer y luego ayudarnos a trabajar en ellos.

Instamos a todas las empresas que se sumen a esta iniciativa de implementar RSE, ya que les será de mucho provecho.”

Blas Riquelme
Gerente General
HORIZONTE S.R.L.



“Gracias al programa de desarrollo a proveedores que lleva adelante Visión Banco estamos implementando acciones hacia nuestros colaboradores.

El banco nos facilitó realizar nuestro primer taller dirigido a nuestro público interno en el marco de nuestra responsabilidad social empresarial. De esta forma generamos un valor agregado que nos convierte en un proveedor de servicios más atractivo para las empresas.”

Mario Hermes Bocanegra
Socio Gerente
BIG BOX S.R.L.

Derechos de la niñez y adolescencia

Compromiso con la erradicación del trabajo infantil

Reivindicando el rol de las empresas en la lucha contra el trabajo infantil y el cumplimiento de los derechos de los niños y niñas, suscribimos los Principios Empresariales y Derechos de la Niñez desde el año 2015, incorporándolos a nuestra política y gestión corporativas.

Como requisito para proporcionar productos y servicios, nuestros proveedores críticos e importantes deben firmar un Compromiso del Proveedor, que establece “la prohibición del trabajo infantil”.

Un total de 47 nuevos proveedores firmaron este compromiso en el 2020.

Derechos de las 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, 121 guardias de Asunción y Gran Asunción del Grupo Sevipar participaron del taller virtual brindado por la Fundación Saraki.

Esta formación se incluye como una de las capacitaciones obligatorias que deben realizar anualmente.

Derecho a una vivienda digna

Desafío Solidario con proveedores

Buscando transmitir y empoderar a nuestra cadena de valor en el desarrollo social de nuestras comunidades, llevamos adelante el desafío conjunto con nuestros proveedores para aportar a la construcción de viviendas de emergencia con la organización TECHO Paraguay.

Unas 15 empresas colaboraron logrando obtener los fondos para donar dos viviendas de emergencia. Su contribución se sumó a las donaciones de nuestros colaboradores y del banco, permitiendo multiplicar el impacto positivo en la comunidad a través de una campaña de solidaridad compartida.



¡SUPERAMOS LA META!

Estamos felices de contarles que este año, gracias al aporte solidario de nuestros proveedores alcanzamos un total de:

G. 14.000.000

que nos permitirá ayudar a familias en situación de vulnerabilidad con:



Agradecemos a las empresas que nos dieron su SÍ:

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| → SOFT SHOP | → LA ALPACA |
| → AGZ S.A. | → LOCALIZA |
| → APREMSA | → PROTEK |
| → AVANCE ING. DE RUBEN JACQUET | → RYSA |
| → BIG BOX | → SEVIPAR |
| → BRITIMP | → X-CENTER |
| → DANDRES S.A. | → SYSTEM AND NETWORKS S.R.L. |
| → FIREMASTER | |

¡Juntos construimos un país más justo!



TECHO

VISION Banco
Banco Oficial de TECHO PY

Empresas que apoyaron la campaña:



Holding GRUPO SEVIPAR
SEGURIDAD PRIVADA



X CENTER
AMOBILIARIOS





Compras responsables

En el marco de nuestra política ambiental, impulsamos procesos más eficientes y la adquisición de productos más sostenibles y respetuosos con el medioambiente a través de la adecuada selección de proveedores para prevenir y mitigar nuestro impacto social y ambiental.



Cerca en tiempos de crisis

El COVID-19 fue por mucho el evento más impactante en las cadenas de suministro, no solo porque afectó la forma en que las personas trabajaban y convivían, sino porque fue un fenómeno global que cortó la demanda y el suministro al mismo tiempo.

Esta crisis evidenció la fortaleza de la relación sostenible con los proveedores, permitiendo mantener la provisión de servicios y productos claves para garantizar la continuidad de las actividades productivas y cumplir con las nuevas demandas; para así proseguir y apoyar a las empresas a través del cumplimiento de los pagos por los servicios contratados de manera puntual y la flexibilidad en los plazos de entrega de sus productos y servicios.

Priorizamos la salud de nuestros proveedores estableciendo y exigiendo protocolos para el cumplimiento de las disposiciones sanitarias, entregando elementos de protección a proveedores de mayor exposición y asegurando su capacitación en medidas de bioseguridad en la primera etapa de la pandemia.

Bioseguridad: factor clave

En el 2020 la gestión con proveedores fue clave para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, clientes y los grupos de interés.

La gestión adecuada de nuestros proveedores nos permitió responder ágilmente ante los nuevos requisitos legales y normativos como la provisión de insumos necesarios para el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en todas nuestras sucursales y oficinas.

Las disposiciones sanitarias demandaron una inversión no prevista en insumos para la prevención y control del riesgo de contagio del virus destinada principalmente a elementos de desinfección, de protección personal, estructuras e implementos.

Capacitación en protocolos sanitarios




100%
de los guardias
capacitados

Promoviendo la responsabilidad compartida en la implementación adecuada de los protocolos sanitarios para la prevención del COVID-19, realizamos un taller virtual dirigido a nuestros proveedores de seguridad sobre las disposiciones y normas sanitarias establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS) para el ingreso de personas en los diferentes Centros de Atención al Cliente.



Principales inversiones en insumos de bioseguridad




G. 915.812.323
en total



2.034
envases de alcohol en gel



2.500
guantes de látex



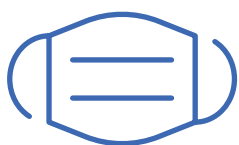
190
bidones de alcohol



125
termómetros



3.894
toallas de mano



5.687
tapabocas



90
lavamanos portátiles



Servicios de
desinfección



Señalética





Cultura de prevención y seguridad

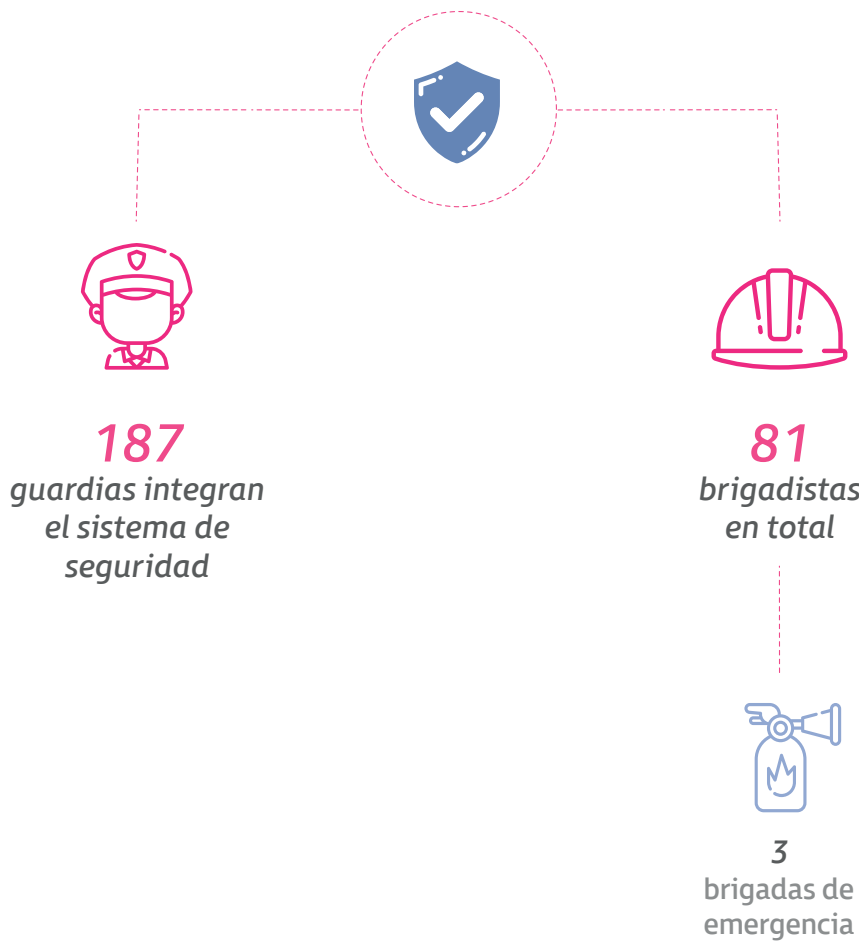
Como entidad financiera, la confianza de nuestros grupos de interés es uno de nuestros valores fundamentales. Por ello, la seguridad es una prioridad en toda nuestra operación, y la gestionamos a través de un concepto integral que incluye el cuidado de nuestros activos, entre ellos el más importante son los colaboradores, clientes y públicos en general.

Tenemos un compromiso con la mejora continua y la inversión en procesos, tecnología y formación que generan un entorno seguro para las personas, resguardan los activos y mitigan los riesgos, asegurando la continuidad del negocio, maximizando el retorno de las inversiones. Nuestra política cuenta con pilares sólidos basados en manuales y procedimientos, innovación tecnológica, programas de formación y una evaluación constante de los riesgos.

En el 2020 dimos un salto importante en sistemas de innovación inteligentes e integrales permitiendo implementar controles digitales de vanguardia para hacer frente a la pandemia del COVID-19.

Seguridad física

La función de los brigadistas es gestionar eventos que puedan afectar la seguridad de las personas. Cuentan con entrenamiento para prevenir y atender situaciones de contingencia como incendios, amenazas de bombas, inundaciones, derrames peligrosos y además brindar primeros auxilios.




Formación continua

Apuntando a la prevención, realizamos entrenamientos a colaboradores y proveedores, lo que nos permite lograr mayor eficiencia. Anualmente hacemos jornadas de capacitación presencial en contingencias, pero debido a las restricciones sanitarias, trasladamos esta formación a la modalidad virtual.

Plan de contingencia



Políticas, manuales y procesos



- Manual de Políticas - Seguridad Física.
- Normativa - Puestos de Guardias.
- Manual de Procesos - Contingencias.
- 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.


Tecnología al servicio de la seguridad

La incorporación de tecnología de vanguardia para la mejora constante de nuestros sistemas de seguridad es una línea estratégica de nuestra entidad, apuntando a generar un entorno seguro y confiable.

En el 2020 avanzamos hacia la Inteligencia Artificial (IA), lo que nos permite integrar diferentes tipos de controles de seguridad y lograr como valor agregado la mejor experiencia del cliente.

Implementamos un sistema de seguridad por videoanalítica, fortaleciendo la detección electrónica de forma centralizada. Estas herramientas nos permiten ser más eficientes con las gestiones de forma íntegra en base a alertas recibidas según la necesidad.

Adecuamos nuestras políticas y procesos a las nuevas herramientas digitales a fin de asegurar y potenciar su correcta puesta en funcionamiento. La implementación del sistema será de forma gradual hasta llegar al 100% de las sucursales.



Vídeo Analítica

Cámara térmica
Es una herramienta integral que permite la medición de la temperatura corporal y el uso de mascarilla conforme a los rangos configurados.

Cámaras para fila de cajas y fila de atención
Controla el tiempo de permanencia de los clientes en nuestros salones de atención, generando alertas automáticas al superar los límites de tiempo según parámetros preestablecidos.

Cámaras en cajeros automáticos
Detecta objetos abandonados o removidos, generando alertas automáticas para su gestión.



G. 203 millones
invertidos en tecnología

Evaluación permanente de riesgos

La evaluación o análisis permanente 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 identificamos oportunidades de mejora y las gestionamos de forma preventiva para garantizar la productividad y la rentabilidad de las actividades.

En el contexto generado por el COVID-19, re-dirigimos nuestras evaluaciones físicas hacia los controles virtuales y los incorporamos a los riesgos de la seguridad por la pandemia.


Algunos controles adicionales que incluimos fueron: control de personas con mascarillas en los Centros de Atención, límite de efectivo, condiciones edilicias, zonas de riesgo y sistema de cobertura en circuito cerrado de televisión para acompañar al sistema de alarmas por intrusión.

En total, realizamos 11 evaluaciones de riesgos físicos en este periodo.

En el 2020 registramos un intento de robo agravado en el Centro de Atención del departamento de Concepción (distrito Horqueta), con daños materiales mínimos y sin afectar al activo más importante del banco, que son las personas. Esto fue gracias a la detección temprana del sistema de alarmas y a la rápida acción del equipo de monitoreo. Posteriormente se realizaron las denuncias y procedimientos correspondientes, aplicando las medidas preventivas sobre el caso para mitigar ese tipo de riesgos en el futuro.

Fomentamos 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



Al igual que las **abejas** constituyen insuperables modelos de vocación de servicio a su comunidad, de trabajo fecundo y la cooperación para aportar al bien común. El nuevo escenario destacó la fortaleza de nuestros equipos humanos: solidarios y comprometidos. En este nuevo escenario mantuvimos nuestro compromiso con su bienestar integral, poniendo foco en su especial cuidado, acompañamiento y contención.

Abejas - Apis Mellifera (Central).

capítulo 4 COLABORADORES



más cerca de los **COLABORADORES**

A lo largo de nuestra historia, los tiempos difíciles nos permitieron ratificar la importancia de nuestros valores organizacionales.

Ante la pandemia de COVID-19, fue natural para nosotros tener a las personas como centro y responder a las adversidades con responsabilidad y sentido de comunidad.

Como nuestro público de interés más cercano, el cuidado de nuestros colaboradores fue una prioridad a la que respondimos con responsabilidad e inmediatez, buscando preservar sus condiciones de salud a través de adaptaciones, recursos y medidas transversales que aseguran la bioseguridad, así como la adecuación de puestos de trabajo para maximizar las posibilidades de seguir brindando empleos de calidad.

A pesar de los efectos de la crisis económica generada por la pandemia, seguimos apostando a la formación y desarrollo de forma digital, generamos además programas de apoyo logístico, de seguimiento médico y contención emocional para fortalecernos, asegurar nuestra continuidad operacional y el bienestar de nuestros colaboradores.

Como resultado aprendimos a cuidar y a cuidarnos entre todos, activando individual y colectivamente, mientras forjamos las bases para nuevos tiempos.

Hitos 2020



1.566
colaboradores
en total



G. 213.204.626.105
invertidos en colaboradores
en total



99%
son paraguayos



24.102 horas
de formación en total



48%
mujeres



52%
hombres



56%
fueron capacitaciones
virtuales



48%
de mujeres en la
plana gerencial



15,4
horas de capacitación
en promedio
por colaborador



1.280
horas de formación
en DD.HH.

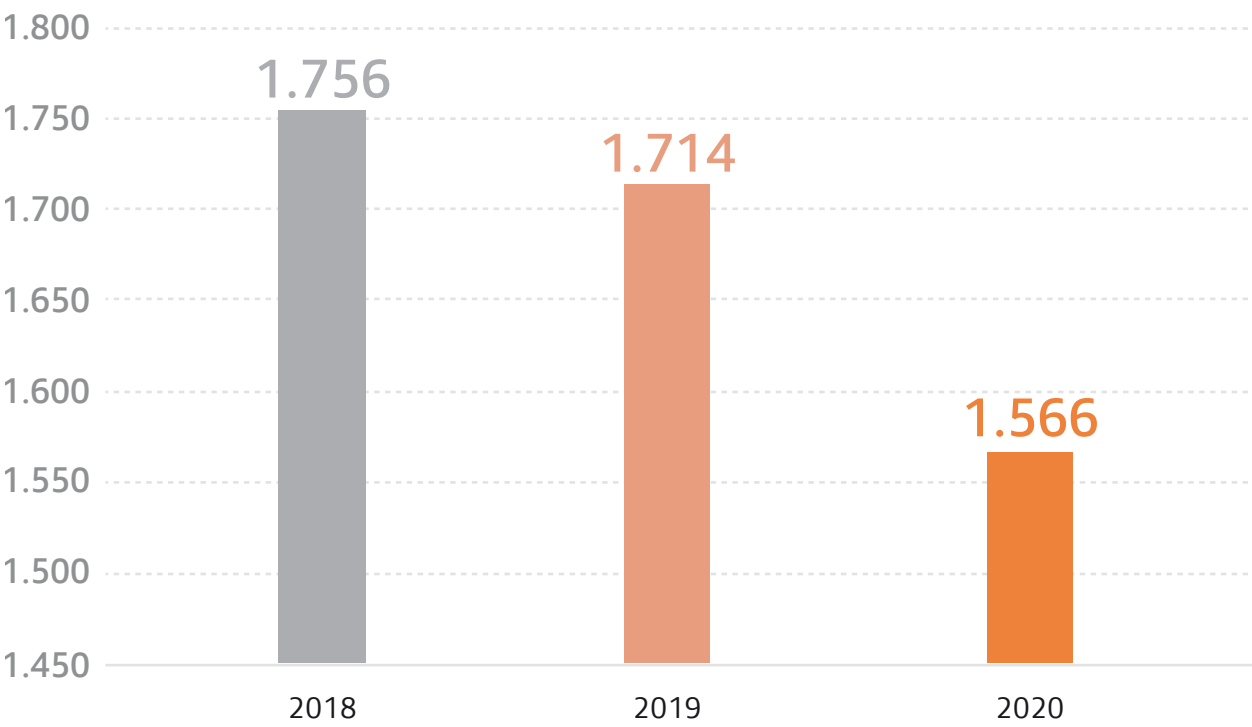
Nuestros colaboradores

En el contexto de la pandemia en el 2020, el cuidado de la salud y seguridad de nuestro plantel fue la absoluta prioridad, por lo que los esfuerzos fueron orientados en este sentido a través de disposiciones laborales como la transformación de los procesos de trabajo desde la modalidad presencial a semi-presencial y remota, protocolos de bioseguridad, entre otros.

Logramos atenuar el efecto de la pandemia sobre los puestos laborales ofrecidos gracias a esta estrategia de flexibilidad y movilidad laboral, manteniendo siempre nuestro enfoque hacia la priorización del empleo local en las diferentes comunidades donde operamos, estándares de trabajo digno, diversidad e inclusión.

Más que nunca apostamos al desarrollo de las personas, fortaleciendo sus competencias para la transformación digital, migrando por completo las capacitaciones a la modalidad virtual y dimos un salto hacia la digitalización de nuestros procesos administrativos de recursos humanos al servicio de los colaboradores.

Cantidad de colaboradores por año



Desde hace varios años fortalecemos la banca digital, respondiendo a las nuevas demandas del mercado y necesidades de nuestros clientes. La variación de la cantidad de colaboradores responde a la automatización de procesos en búsqueda de eficiencia y migración hacia canales alternativos.

Aclaremos que el banco no ha implementado ninguna política de disminución de la fuerza laboral, sino que la disminución que se aprecia se fue dando por la no reposición y la implementación de un eficiente plan de reemplazo en las salidas voluntarias.

Según la edad

Nos caracterizamos por ser un banco que apuesta al talento joven y brinda oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional. El 68 % de nuestros recursos humanos tiene entre 18 a 35 años de edad.

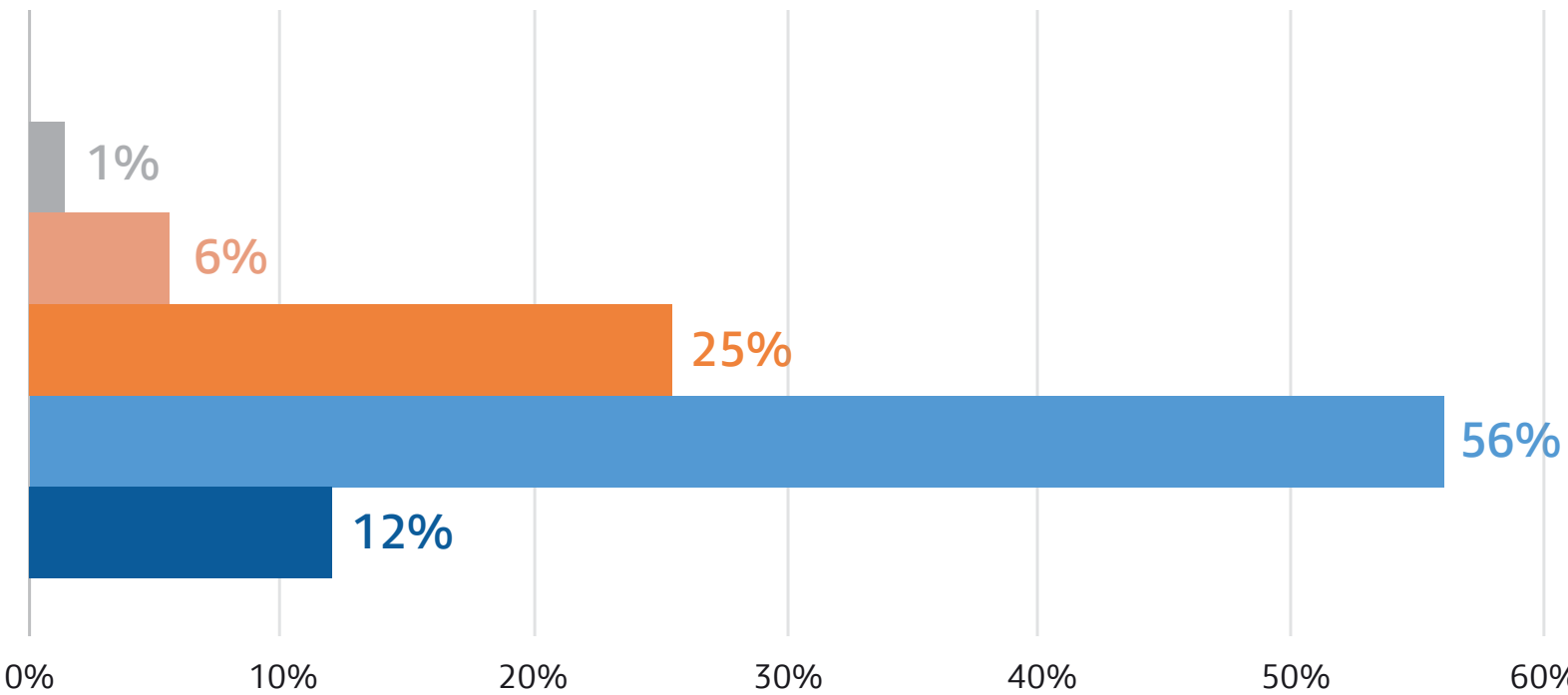
> 56 años

46 a 55 años

36 a 45 años

26 a 35 años

18 a 25 años



Según su distribución geográfica

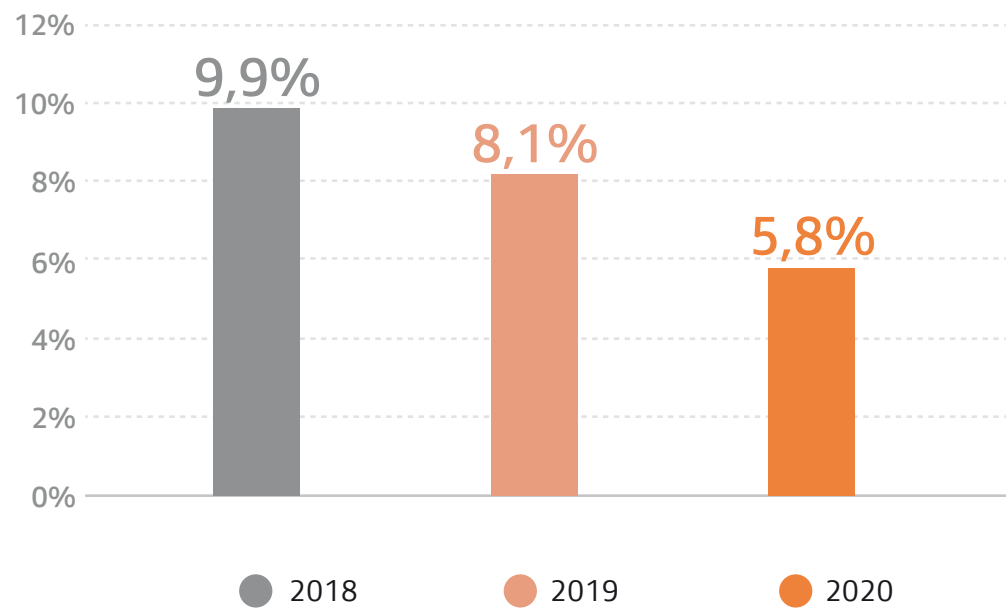
Promovemos oportunidades de empleo local en todo el territorio nacional. El 99% de nuestros colaboradores son de nacionalidad paraguaya y en su mayoría provienen de las comunidades donde se encuentran nuestros Centros y Puestos de Atención.



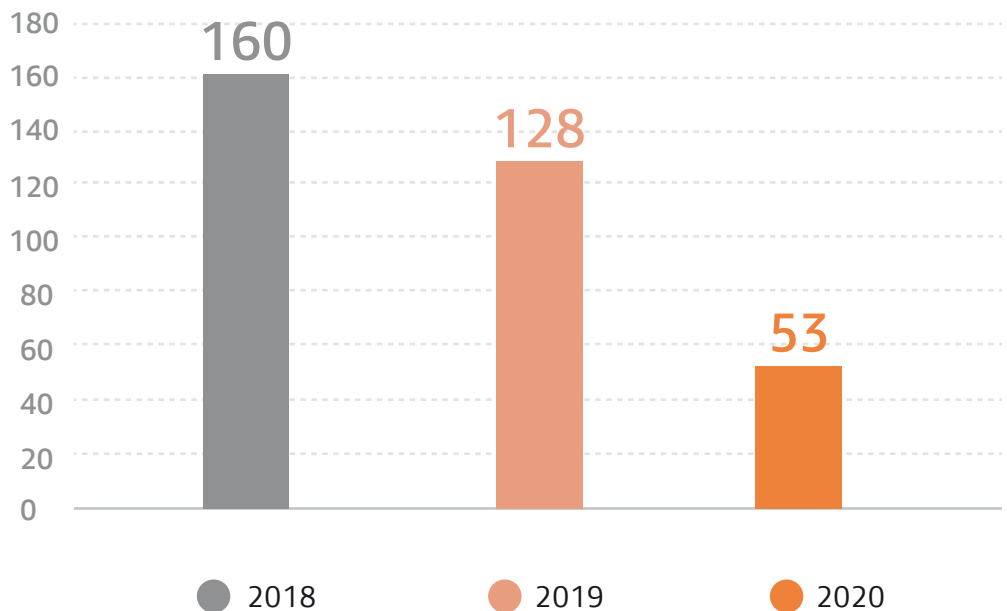
Departamentos	
Concepción	28
San Pedro	50
Cordillera	43
Guairá	19
Caaguazú	51
Caazapá	10
Itapúa	73
Misiones	08
Paraguarí	27
Alto Paraná	90
Central	1.068
Ñeembucú	12
Amambay	20
Canindeyú	43
Presidente Hayes	12
Boquerón	12
Total	1.566

Índice de rotación

En el 2020 el índice de rotación, que fue de 5,8%, muestra una disminución con respecto al año anterior y se ubica por debajo del promedio del sector.



Nuevas contrataciones



Absentismo



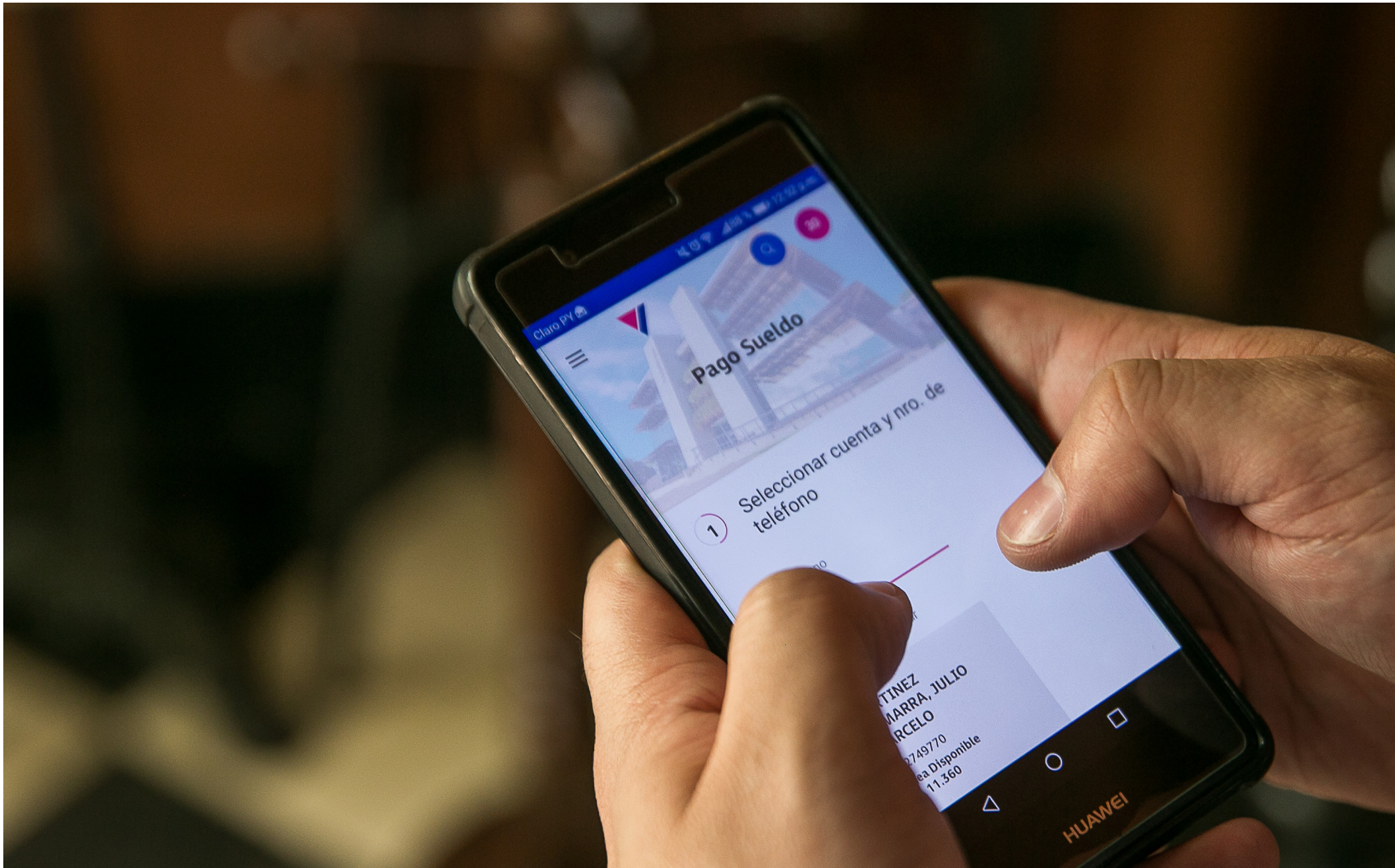
Gestión en contexto de pandemia por COVID-19

En el contexto de la pandemia priorizamos la salud y seguridad de nuestros colaboradores en todas las dimensiones. Ante la declaración de emergencia, desarrollamos rápidamente una amplia gama de adecuaciones para garantizar la bioseguridad; así como programas de apoyo para mantener las condiciones laborales en la migración al esquema de trabajo remoto y semipresencial, que incluyeron la financiación de equipos y mobiliarios de oficina para el hogar.

Seguimos apostando al desarrollo profesional de los colaboradores desde un programa integral de formación digital. Además, desarrollamos un programa para apoyar el bienestar físico, emocional y psicológico de nuestros colaboradores afectados por el COVID-19.

En el marco de las acciones de bioseguridad realizamos una importante inversión en insumos de limpieza, mascarillas, lava manos, entre otros.





Remuneración y beneficios

Remuneración

Enfocados en el desarrollo profesional de los colaboradores buscamos atraer, potenciar y retener talentos en las diferentes etapas de su crecimiento en la organización, promoviendo empleos que aporten a la calidad de vida.

Respondiendo a esta estrategia nuestro sistema de remuneración está basado en una escala salarial que considera el nivel de responsabilidad en el cargo, el nivel de desempeño y las condiciones de mercado. El nivel salarial mínimo bancario es superior al salario mínimo establecido por la ley, cuyo monto asciende a G.2.192.839.

Sector Bancario			Visión Banco	
	Servicio	Administrativo	Servicio	Administrativo
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
2020	2.849.714	3.542.638	2.850.000	3.543.000

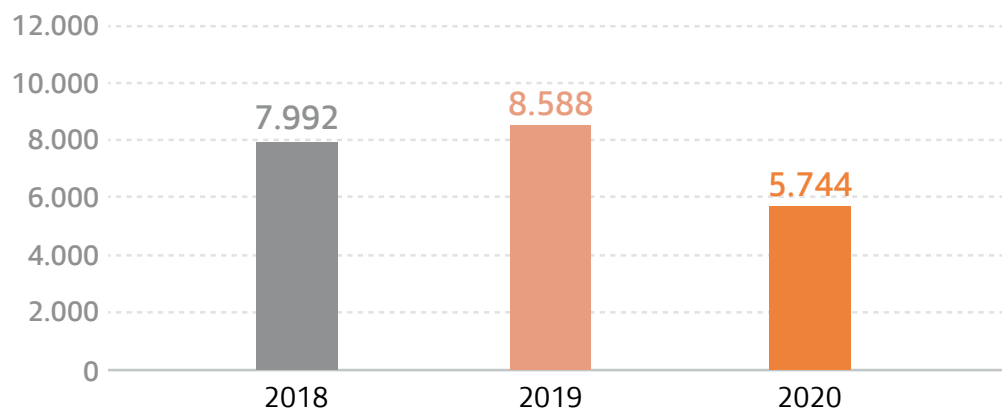
Aporte jubilatorio



La ley que rige al sector bancario establece el aporte patronal jubilatorio a favor de todos los colaboradores. 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 el 2020 destinamos G. 24.950 millones para el fondo jubilatorio de nuestros colaboradores.

Evolutivo de la gratificación (en millones de guaraníes)



Beneficios económicos adicionales

Incentivo por Resultado (IxR)



Parte de nuestro programa de incentivos incluye, además del salario fijo que se establece en función del cargo ocupado y el nivel de responsabilidad, una compensación variable mensual denominada Incentivo por Resultado (IxR). Tiene como base el logro de las metas individuales, de equipo e institucionales establecidas en el plan estratégico y anual del banco.

En promedio, el salario variable representa un 26% del total de la remuneración pagada mensualmente.

Gratificación especial

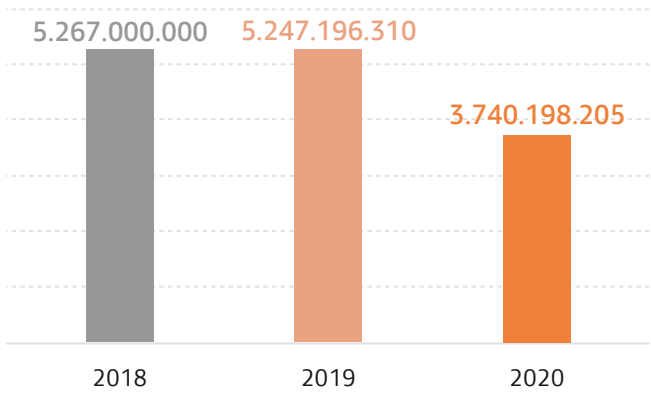


Otorgamos de forma voluntaria a nuestros colaboradores una compensación anual de acuerdo a la utilidad del ejercicio, que es abonada en el mes de junio de cada año. A pesar del efecto de la crisis económica en el 2020, decidimos mantener esta gratificación al 50% durante este periodo, destinando a tal efecto más de G. 5.744 millones.

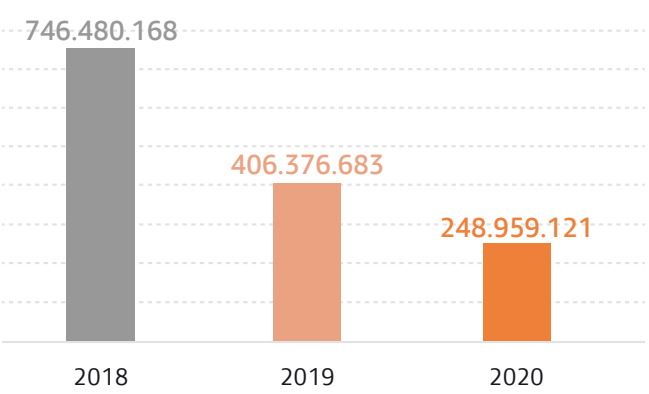
Beneficios adicionales

Principales inversiones en colaboradores (en guaraníes)

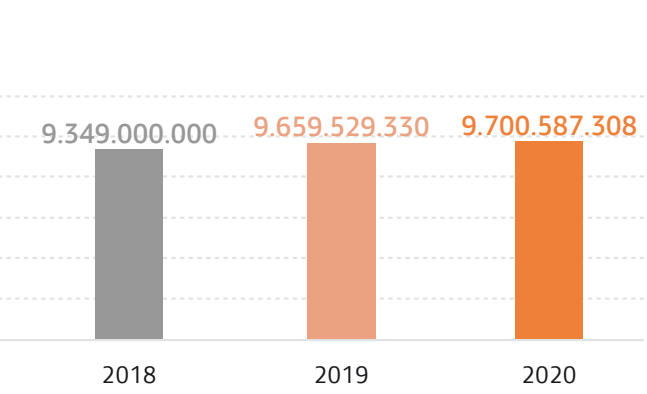
Almuerzo



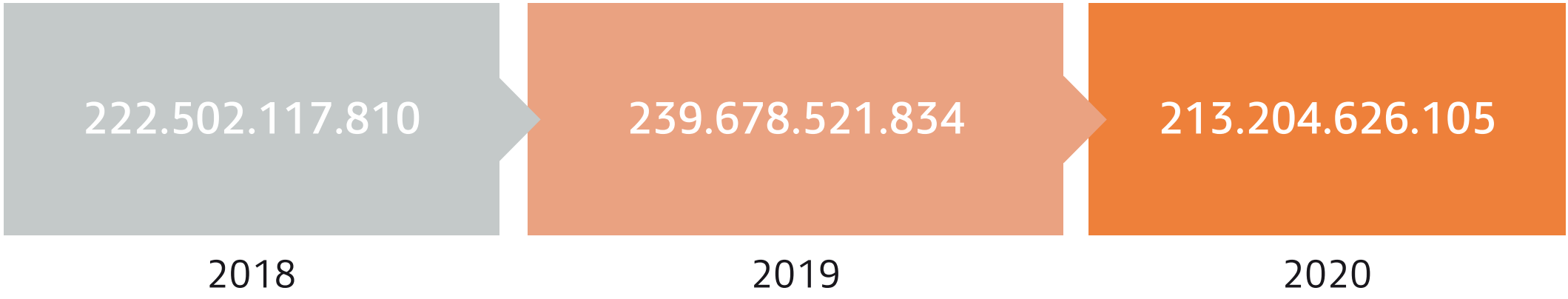
Uniforme



Seguro y gastos médicos



Inversión total



Seguro médico



1.566
colaboradores



3.640
familiares adheridos



G. 9.700
millones de inversión

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.

Cheques médicos

Como una buena práctica de salud preventiva, realizamos los cheques médicos cada año según el plan de trabajo establecido. Además contamos con un equipo de Asesores Médicos y una nutricionista para dar seguimiento permanente de la salud de los colaboradores.



Desarrollo profesional, cultura inclusiva y calidad de vida

Nuestro enfoque de gestión de colaboradores se basa en el desarrollo profesional, en equilibrio y respeto con la vida personal y familiar; la inclusión y la diversidad como fortaleza y la contribución a la calidad de vida.

Invertimos en el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores con el fin de fortalecer sus habilidades, competencias y valores con formación permanente, propiciando espacios participativos y de liderazgo.

Desarrollo profesional

Contamos con un programa integral de formación que incluye a nuestra Universidad Corporativa, apoyo a programas de formación externa como maestrías y especializaciones en áreas relevantes para la gestión del banco, escuelas de liderazgo e innovación; así como también formación en habilidades blandas, técnicas y espacios de aprendizaje en áreas como contexto económico, personal y de actualización.

Todo esto, genera un entorno constante de aprendizaje que se suma al conocimiento práctico adquirido en el puesto, generando un ambiente de constante estímulo, motivación y crecimiento para el colaborador.

En el 2020, potenciamos nuestra plataforma digital de aprendizaje para continuar fortaleciendo nuestro enfoque de formación llegando al 95% de nuestros colaboradores con capacitaciones virtuales.

Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB), es una escuela de negocios a través de la cual ofrecemos a nuestros colaboradores una amplia gama de programas de formación técnica especializada en las diferentes áreas de gestión del banco. Nuestras formaciones buscan potenciar la carrera profesional de nuestros colaboradores a través de herramientas y conocimientos para el ejercicio de su rol y el desarrollo de habilidades para su crecimiento dentro de la organización.

En este ejercicio nuestra Universidad Corporativa desarrolló un total de 24.102 horas de formación, desarrollando una propuesta curricular de 178 cursos con docentes internos y externos, alcanzando al total del plantel.

Del total de horas cursadas sumamos 13.424 bajo la modalidad virtual, que representan el 56% de las capacitaciones. A través de esta modalidad llegamos al 95% de colaboradores.

En el 2020, debido al contexto de la pandemia migramos la mayor parte de nuestros cursos a la modalidad virtual, lo que nos permitió acercar oportunidades de formación hasta el hogar o puestos de trabajo de nuestros colaboradores, manteniendo las medidas de bioseguridad.

En este año registramos un promedio de 15,4 horas de capacitación por colaborador.

Universidad Corporativa



24.102
horas de formación



178
cursos desarrollados



100%
del plantel



G.369.218.474
inversión total en 2020



15,4
horas de formación promedio por colaborador

Capacitaciones virtuales



13.424
horas de formación



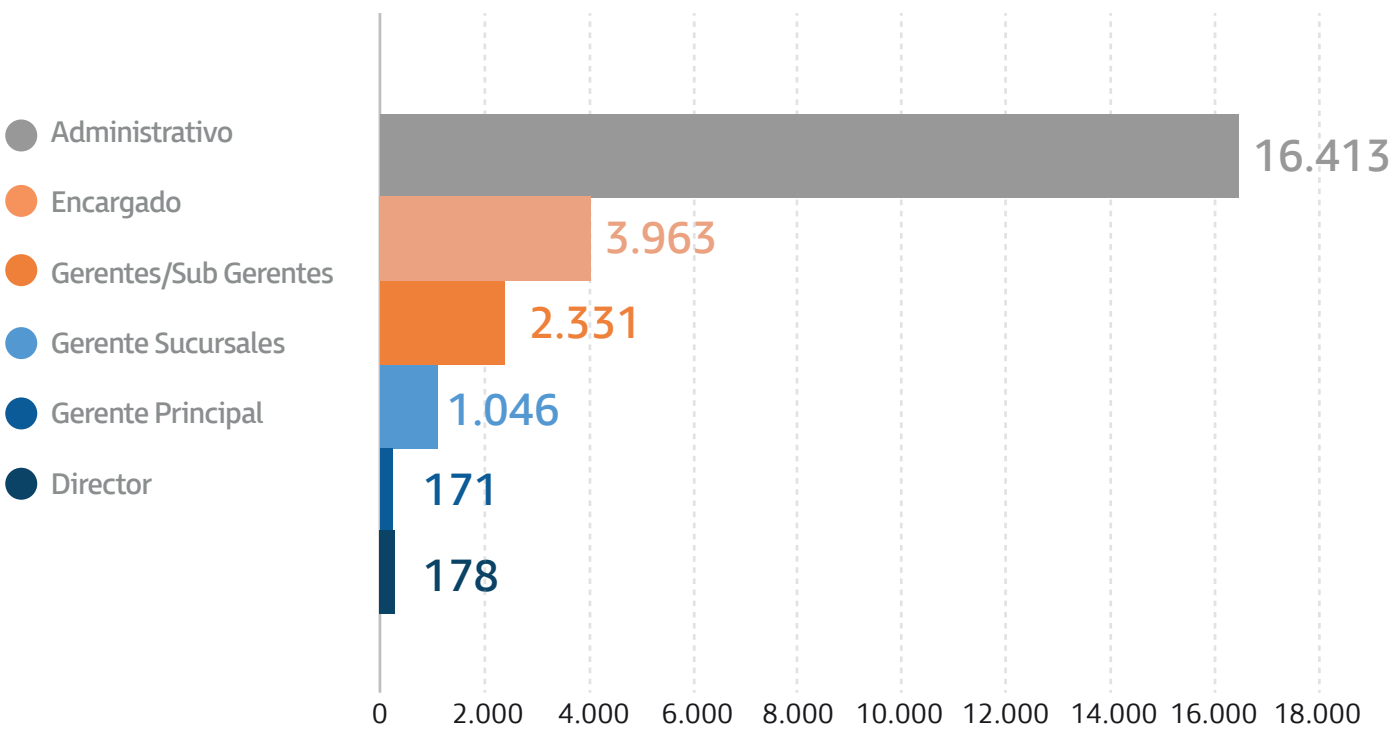
56%
de cursos en la modalidad virtual



95%
del plantel



Horas de capacitación por cargo



Horas de capacitación por sexo



12.697
Mujeres



11.405
Hombres



Becas de posgrados

Tenemos equipos altamente calificados y promovemos la formación especializada de nuestros colaboradores, potenciando líderes que contribuyan al logro de los objetivos desde una visión avanzada, conocimientos técnicos y experiencia profesional.

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.

Las especializaciones como diplomados y otros cursos de posgrado están dirigidas a colaboradores que ocupan cargos gerenciales y encargados con alto potencial y desempeño, excelentes competencias de trabajo en equipo que requieren aumentar sus conocimientos para optimizar el trabajo de áreas claves para el negocio.

En el 2020 financiamos la totalidad de 10 maestrías, posgrados, diplomados y especializaciones, que alcanzaron la suma de G. 36.083.000. Desde los inicios del programa hasta la fecha financiamos 65 becas en total.



10 becas
en 2020



G. 36.083.000
invertidos

Formación en habilidades blandas

Complementamos la formación técnica con capacitaciones en habilidades blandas, derechos humanos y temas de interés que contribuyan al desarrollo de nuestros colaboradores.

Promovemos un liderazgo positivo, enfocado a equipos y ambientes laborales eficientes, agradables y productivos, desde un enfoque del desarrollo de las personas.

Propiciamos desde hace varios años espacios de formación con aliados y referentes en áreas como economía, educación financiera, derechos, salud, liderazgo, tecnología y otros, que contribuyen a la formación y conocimiento general del colaborador.

Formación de líderes

En nuestra Escuela de Liderazgo brindamos herramientas para fortalecer las competencias de nuestros líderes, con una clara orientación hacia el desarrollo humano. Buscamos que nuestros líderes tengan la vocación y la capacidad de incentivar y desarrollar el talento de sus equipos.

En el 2020 desarrollamos talleres en los cuales participaron un total de 45 líderes, donde abordamos temáticas como "El Liderazgo como motor para propiciar cambios" y "Acompañamiento a Líderes", entre otros.



45 personas
formadas

Charlas inspiradoras y de actualización

Con el objetivo de expandir las ideas, despertar la creatividad y el conocimiento de contexto económico que dan sentido a nuestros planes, realizamos charlas con invitados internos y externos que generan valor a los colaboradores y a la organización.

En el 2020 realizamos charlas sobre:

- Desafíos regulatorios y normativos.
- Perspectivas económicas 2021.
- Control interno y control de gestión en la era digital.
- Creación de valor para clientes a través de la tecnología.
- Situación del consumo en tiempos de Covid-19.

Formación en derechos humanos

Promovemos el conocimiento y respeto de los derechos humanos, fortaleciendo la cultura organizacional a través de la capacitación.

Con programas de formación de nuestra Universidad Corporativa, nuestros colaboradores participaron de capacitaciones que tuvieron una duración total de 1.280 horas en temas como:

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



1.280 horas
de capacitación

Desarrollo profesional

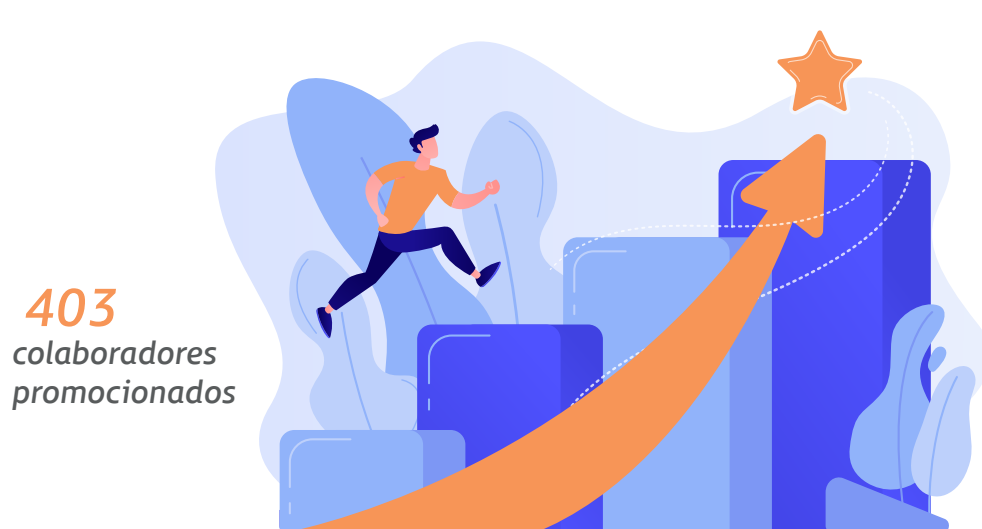
Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es una práctica que nos permite detectar fortalezas y oportunidades de mejora en nuestros colaboradores, estableciendo las bases para proyectar su desarrollo personal y profesional en la organización.

Esta herramienta contribuye a la mejora continua a través de una retroalimentación constante a los colaboradores sobre su nivel de desempeño, a su vez, nos permite potenciar las habilidades, e identificar las necesidades de aprendizaje. También nos ayuda a proyectar el crecimiento profesional de nuestros recursos humanos en relación a los objetivos estratégicos de la organización.

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

En el 2020 evaluamos el 94% de los colaboradores, obteniendo una calificación promedio de cuatro en una escala del 1 al 5. En este proceso fueron promocionados 403 colaboradores.



Dimensiones de la evaluación de desempeño

- 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.

Mapeo de talentos

El mapeo de talentos nos permite identificar el talento clave y potenciarlo, orientando su crecimiento profesional en beneficio del negocio.

Esta herramienta nos permite identificar las fortalezas y aspectos de mejora para brindar oportunidades de desarrollo a colaboradores en base a su potencial.

Esto, desde la medición de cuatro grandes dimensiones de la competencia humana: Emprendedor, Metódico, Visionario y Empático Social, siendo el primero el talento clave para el banco.

En el 2020, realizamos el proceso con los Ejecutivos de la Banca Premium alcanzando 52 personas. Desde sus inicios 330 colaboradores con perfil de mandos medios de nuestro plantel participaron de este programa.



Cultura participativa

Construimos un excelente ambiente para trabajar

Encuestas para la mejora continua

Promoviendo la mejora continua de nuestra gestión, realizamos encuestas puntuales que nos permiten un diagnóstico rápido y planes de acción para la construcción permanente del mejor ambiente laboral.

Clima laboral

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 2020, en un contexto desafiante de gestión en tiempos de pandemia, obtuvimos un resultado de 4,31 de satisfacción en una escala del 1 al 5. Esta evaluación contó con la participación del 80% del plantel.



Encuesta de gestión COVID-19

El objetivo de esta encuesta fue medir el clima organizacional en el contexto de la pandemia, buscando conocer el estado general de cada uno de los colaboradores, validar nuestra gestión en las medidas de prevención y la comunicación de la organización en el contexto de la Pandemia.

En una escala de 1 al 5 obtuvimos una calificación de 4.4.

Encuesta de servicio de almuerzo

Realizamos una encuesta a los colaboradores de la Casa Matriz con el objetivo de conocer su grado de satisfacción con el servicio de almuerzo. Con los resultados gestionamos un proceso de mejora con el proveedor.

Comunicación para fomentar la participación y colaboración

Buscamos constantemente estar en contacto con los colaboradores, conocer sus necesidades y mantenerlos informados; así como facilitar la interacción en todas las direcciones (horizontal, ascendente, descendente y bidireccional). Por ello, trabajamos para el fortalecimiento de la comunicación en los líderes y equipos; además de gestionar los diferentes canales de comunicación interna.

La comunicación interna se focaliza principalmente en:

- Difundir y acompañar los retos del Plan Estratégico y las prioridades de negocio.
- Transmitir nuestros valores como elemento diferencial.
- Reconocer y reforzar las buenas prácticas profesionales y de responsabilidad social.
- Potenciar la cultura corporativa y el orgullo de pertenencia.

Cultura inclusiva

Nos caracteriza una cultura inclusiva que hace parte de nuestra cultura organizacional, permitiendo a través de la adecuación de nuestras políticas y procesos, acceder y aprovechar los talentos de una población de colaboradores diversa e inclusiva, que nos abre nuevos nichos de mercado y contribuye al desarrollo de nuestra comunidad.

La flexibilidad que nos permite nuestra cultura inclusiva, se muestra como una fortaleza en tiempos desafiantes como la pandemia por COVID-19, donde la adaptación al cambio y la amplitud en la visión de negocios se han convertido en una necesidad.

La cultura inclusiva nos fortalece como organización y como sociedad.

Programa de inclusión de personas con discapacidad (PcD)

Como organización creemos en la diversidad, valoramos las diferencias e incorporamos esta visión a nuestro negocio, asumiendo un rol activo en el desafío de mejorar las relaciones con nuestro entorno, aumentar la productividad y construir una mayor cercanía con todas nuestras partes interesadas desde una visión inclusiva.

Contamos con una estrategia global de inclusión que abarca una visión integral de nuestra gestión, generando transformaciones en todos los niveles y moldeando nuestra cultura organizacional.

En el 2020 impulsamos iniciativas que nos permitieron seguir consolidando nuestra cultura inclusiva, aun en un año desafiante en el contexto de la pandemia. En este capítulo detallamos los ejes en los que trabajamos y las acciones impulsadas para fortalecerla.



Principales acciones desarrolladas

Pautas de Trato Adecuado

Apuntamos a lograr que el 100% del plantel esté sensibilizado con la cultura inclusiva con el objetivo de derribar las barreras para el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. En este sentido, realizamos un plan progresivo de formación a tres años a través de talleres presenciales dirigidos a los Ejecutivos de Planta que se desempeñan en atención al cliente; así como capacitación bajo la modalidad virtual al total del plantel de colaboradores.

En el 2020, respetando las medidas sanitarias capacitamos de manera virtual a 190 Ejecutivos de Planta que representan en total 362 personas, logrando finalmente concretar el 100% de este rol sensibilizado.

También desarrollamos para los colaboradores la capacitación virtual (E-Learning) sobre pautas de trato adecuado, sumando en este ejercicio a 172 personas, alcanzando al 95% del plantel.

Formación en Pautas de Trato Adecuado

El programa contempla un taller y contenidos digitales que fueron desarrollados en alianza con la Fundación Saraki.

Para puestos clave (Taller)

 **190**
Ejecutivos de Planta formados en 2020



100%
Ejecutivos de Planta capacitados (2018-2020)

Para plantel general (E-Learning)

 **172**
personas formadas en 2020



95%
del plantel formado (2018-2020)



Oportunidad de empleo

Promovemos la participación y el desarrollo laboral de las personas con discapacidad, desde nuestras políticas y manuales de gestión humana, contemplando 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.

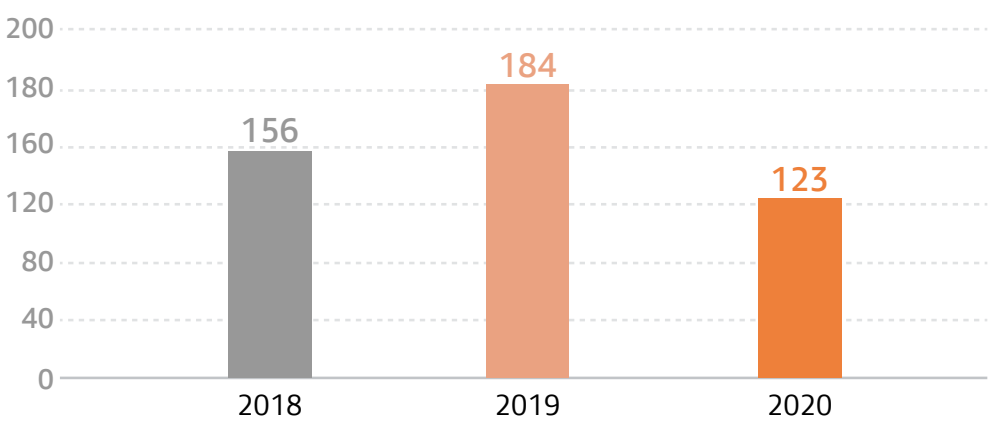


Promoción del primer empleo

Nuestro programa de pasantías estudiantiles está dirigido a jóvenes de nivel secundario que se encuentran cursando los últimos años del bachillerato y tiene como objetivo apoyar el desarrollo de habilidades para la obtención del primer empleo.

En el 2020 un total de 123 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 del banco.

Cantidad de pasantes



Equidad y compromiso contra la discriminación y violencia hacia la mujer

La equidad de género y la inclusión plena de la mujer, tanto en el ámbito laboral como en los diferentes planos de la sociedad, en ejercicio pleno de sus derechos y capacidades, es un desafío que tenemos como región, país y empresas.

Esta deuda ha significado durante muchos años la pérdida de un importante capital humano para la sociedad que se da por la vulnerabilidad de la mujer en diferentes ámbitos de la vida, incluyendo al acceso a oportunidades laborales y equidad salarial; así como a la discriminación en espacios de liderazgo y la violencia intrafamiliar.

La equidad y la generación de oportunidades para las mujeres en espacios de liderazgo es parte de nuestra cultura. Nuestro plantel de colaboradores está integrado por un 48% de mujeres,

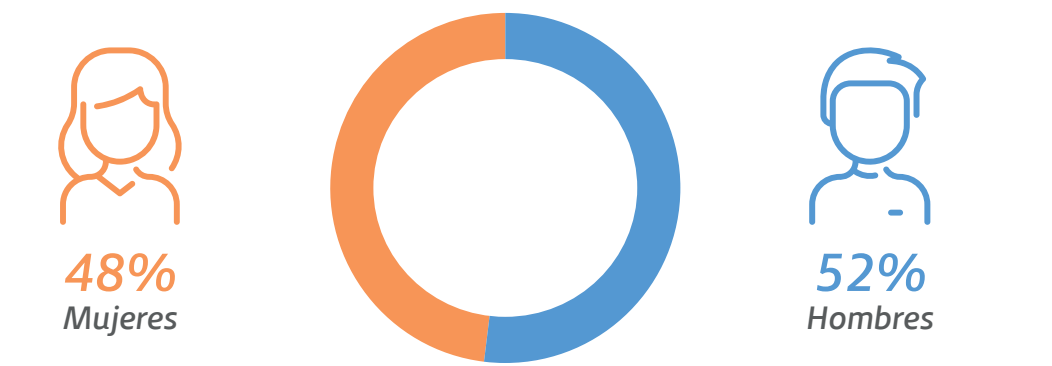
por lo cual para nosotros es fundamental asegurar un ambiente laboral, no sólo libre de discriminación; sino también justo y equitativo en la generación de oportunidades de crecimiento profesional, participación en cargos de liderazgo y equidad salarial. De igual manera, desarrollamos programas de concien- ciación sobre la prevención de la violencia de género, dirigidos a todos nuestros colaboradores.

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

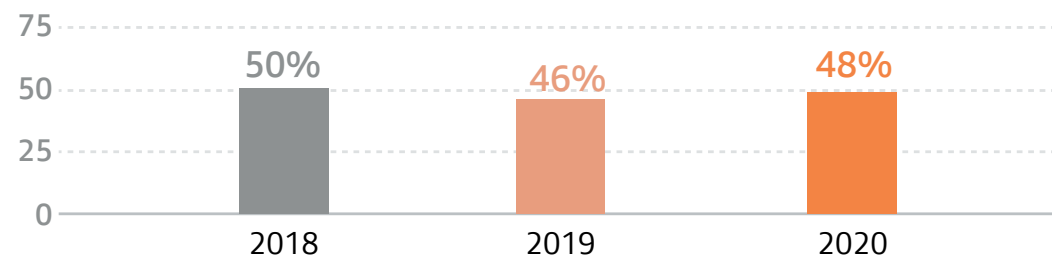
Equidad en el acceso al empleo

Promovemos la igualdad de oportunidades efectivas entre hombres y mujeres en el acceso al empleo, en las posibilidades de formación, de promoción y en las condiciones laborales.

Distribución de colaboradores por género

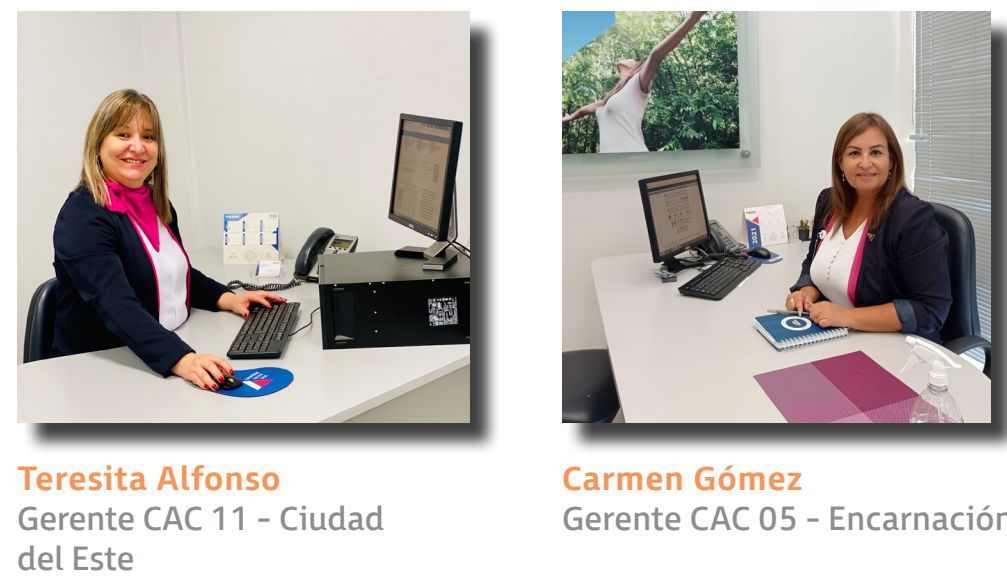


Mujeres en cargos gerenciales



Considerando que el acceso de las mujeres a los puestos de liderazgo es una deuda histórica del sector empresarial, sabemos que la equidad no se debe dar solo en el acceso al empleo, sino también en las oportunidades de crecimiento, considerando las diferencias y disminuyendo las barreras. En nuestra organización el 48% de los cargos gerenciales están ocupados por mujeres.

Promovemos y mantenemos el equilibrio de género en los diferentes niveles de la organización.

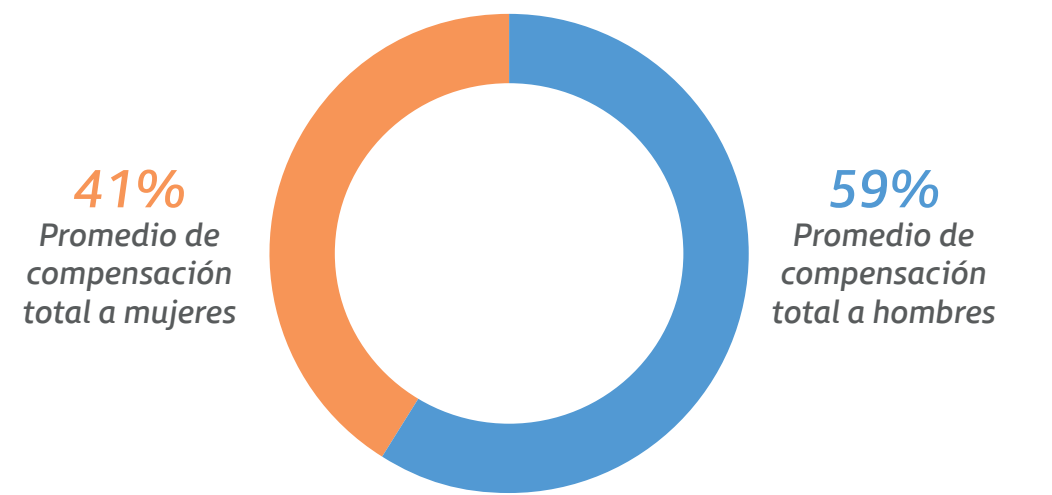


Equidad en la compensación salarial

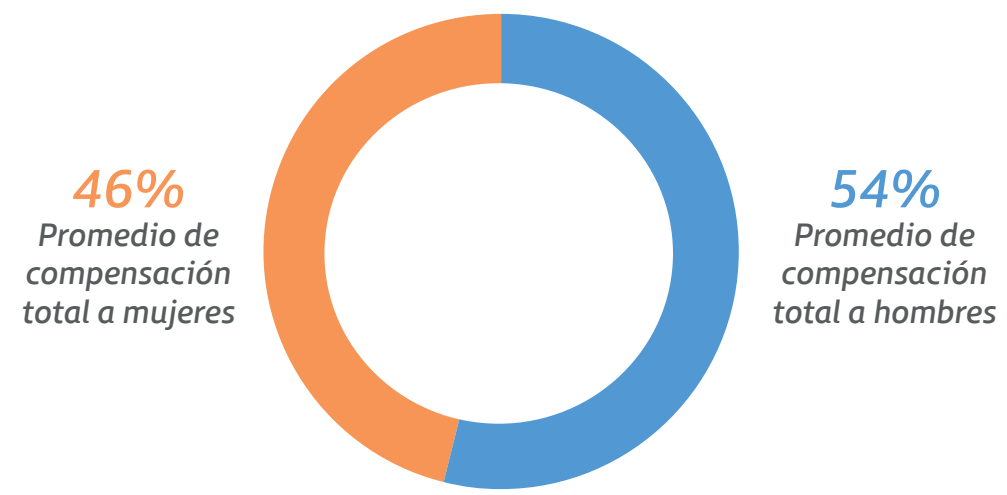
Nuestra política de remuneraciones es equitativa y establece escalas de compensación de acuerdo a los cargos y las competencias de los colaboradores, son independientes del género u otras características subjetivas. En 2020, el 45% del total de remuneraciones correspondió a mujeres y el 55% a hombres.

Compensación según sexo

Cargos Gerenciales



Cargos administrativos/operativos



Formación de facilitadores en prevención de la violencia

Formamos dos instructoras especializadas en prevenir la violencia y discriminación contra las mujeres a través de una capacitación brindada por la ADEC en el marco del programa “Empresa Segura - Líder en tolerancia cero frente a la violencia hacia las mujeres”.

Con esto sumamos seis personas en total especializadas en el tema, con el objetivo de brindar charlas de concien- ciación y de prevención dirigidas a los grupos de interés.



Calidad de vida

El equilibrio entre la vida laboral y personal favorece la calidad de vida de las personas e impacta positivamente en el nivel de desempeño. Promovemos el bienestar de nuestros colaboradores en diferentes áreas de su vida, a través de buenas prácticas de salud, educación financiera, deporte, vida familiar, entre otras. En esta línea, desarrollamos programas que contribuyen a mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

Beneficios voluntarios

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. En 2020 desarrollamos las siguientes actividades:

Mi peso ideal

A través de este programa los colaboradores cuentan con la atención gratuita de una nutrióloga que brinda asesoramiento, elabora planes nutricionales y realiza seguimiento a los colaboradores que participan.



107

participantes en total



327

consultas realizadas



134

participantes en total



151

horas en total

Charlas médicas

En el marco del programa Vida Sana, desarrollamos charlas médicas para la prevención de diferentes enfermedades. En el 2020 realizamos charlas sobre la prevención del cáncer de mamas y del cáncer de próstata, así como también medidas para eliminar criaderos de mosquitos en la lucha contra el dengue.

Gestión y orientación médica



1.445

acompañamientos médicos

Nuestros colaboradores cuentan con un servicio exclusivo de gestión y orientación médica que permite 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 contamos con un dispensario y servicio de enfermería permanente para la atención de casos de emergencia dentro del horario laboral. Nuestros colaboradores también cuentan con dos profesionales médicos a disposición para consultas.

En el 2020 extendimos el horario de enfermería para brindar una mejor atención en el contexto de la pandemia.



327

atenciones en enfermería



47

consultas médicas

Salud de la mujer

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

Contención a mujeres en situación de vulnerabilidad

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

Campaña “Unidos contra el Dengue”

A finales del 2019 el país emitió la alerta epidemiológica para el Dengue debido a la cantidad de casos registrados en la epidemia más grande de las últimas dos décadas.

En este contexto, encaramos una campaña institucional con todos los grupos de interés para prevenir la enfermedad a través de la provisión de repelentes, capacitación, campañas de comunicación y mingas ambientales en las ciudades de mayor riesgo.

Como primera medida dotamos a nuestras áreas y Centros de Atención (CAC) de repelentes, trabajando fuertemente con campañas de comunicación internas y externas.

Brindamos capacitación sobre la enfermedad a nuestros colaboradores de la Casa Matriz, a través de nuestros Asesores Médicos.

En una alianza con el Servicio Nacional de Erradicación del Paludismo (Senepa) y nuestro proveedor de servicio de limpieza Dandres formamos a nuestros colaboradores de Casa Matriz y seis Centros de Atención al Cliente (CAC) de zonas consideradas críticas en la prevención y erradicación de criaderos.

Como segunda etapa realizamos Mingas Ambientales en las sucursales capacitadas, entregando además material informativo en las comunidades cercanas de cada sucursal.



125

personas capacitadas en total



Asunción, (Casa Matriz)
Sajonia (Av. Quinta)
San Lorenzo
Luque
Lambaré
Ñemby





Bienestar familiar

Entendemos que las personas felices y realizadas son más productivas en todos los aspectos de su vida, por ello promovemos el equilibrio entre la vida familiar y laboral de nuestros colaboradores con programas e incentivos que apoyen su desarrollo profesional, en armonía con ejercicio de su cuidado personal y familiar.

Escuela para padres

Nuestra escuela para padres es un programa que busca promover espacios para la familia, la educación en valores y el relacionamiento positivo. Desde hace varios años llevamos adelante colonias de vacaciones, charlas sobre educación positiva, actividades participativas, entre otras.

En el 2020 debido al contexto de la pandemia limitamos algunas actividades de carácter presencial a modo de preservar la bioseguridad de los colaboradores y sus familias.



35 niños participaron de esta actividad

Colonia de vacaciones

Por séptimo año consecutivo realizamos la colonia de vacaciones dirigida a los hijos de colaboradores, con jornadas temáticas educativas que incluían actividades de juego y aprendizaje como: carreras acuáticas, carrera de postas, juegos didácticos de la Fundación Dequení, taller de Pautas de Trato Adecuado a Personas con Discapacidad, así como juegos de integración y dinámicas grupales junto con sus padres.

Beneficios para el bienestar



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.



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.

→ 92 colaboradoras hicieron uso de este permiso



Apoyo familiar

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

→ 38 colaboradores 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.

→ 321 colaboradores beneficiados

Beneficios establecidos por legislación nacional

Permiso por nacimiento

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

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

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

En el 2020 un total de 49 colaboradores usufructuaron el permiso de paternidad y 49 colaboradoras el permiso de maternidad.

Permiso de lactancia

Consiste en un permiso diario de 90 minutos durante los primeros seis meses del niño. Este permiso podría extenderse por indicación médica desde el séptimo mes hasta incluso los 24 meses de edad, con una duración 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.



15 lactarios activos



49 mujeres beneficiadas

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

*En este año de retos, mantuvimos nuestro compromiso con las necesidades urgentes de la sociedad. Nos enfocamos en cuidar y cuidarnos entre todos, activando individual y colectivamente, para elevarnos lo más alto posible y apoyarnos mutuamente para superar los obstáculos, **robustecidos en la fuerza de la comunidad.***



Flamencos rosados - *Phoenicopterus ruber* (Boquerón).

capítulo 5 COMUNIDAD



más cerca de la **COMUNIDAD**

El 2020 fue un año desafiante en el que la crisis sanitaria y económica afectaron al sistema financiero, al igual que a muchos otros sectores de la economía. En este contexto, las poblaciones vulnerables fueron las más golpeadas. Por ello, ante las adversidades, respondimos con apoyo y sentido de comunidad, buscando movilizar esfuerzos en favor de estas, practicando y promoviendo la solidaridad desde la unidad.

Incentivamos además la participación de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y sociedad en general poniendo en marcha varias campañas destinadas a acompañar necesidades sanitarias urgentes y dar respuesta a las comunidades de los grupos sociales más vulnerables, a través de nuestras alianzas con organizaciones de la sociedad civil.

Aún con las restricciones de circulación y distanciamiento social impuestas por la pandemia, generamos nuevas formas para seguir contribuyendo al desarrollo humano, en un tiempo en el que la solidaridad demostró, más que nunca, su valor para generar resiliencia en las comunidades.

Hitos 2020



6.368

beneficiarios directos
en total



G. 542.928.829

Inversión social
en total



2.115 L

de agua mineral
donados
Bombetón



1.032 kg

de alimentos
donados
Banco de Alimentos



250

platos de
comida entregados
Guiso Challenge



21

viviendas de
emergencia construidas
Techo Paraguay



24

módulos sanitarios
construidos
Techo Paraguay



564 kg

abrigos donados
Dequení

Pilares de gestión social

Enfocamos nuestra gestión social en ejes estratégicos, que consideramos son claves para la construcción de una sociedad más justa y contribuir así al desarrollo del país. Trabajamos estos pilares en alianza con organizaciones de la sociedad civil. En el 2020, adecuamos nuestros planes de trabajo para el cumplimiento de las medidas sanitarias y con el objetivo que nuestra gestión social responda a las necesidades en este contexto.

- Mitigación de la Pobreza
- Educación y Educación Financiera
- Inclusión de Personas con Discapacidad
- Medioambiente y Emprendedurismo

Mitigación de la pobreza

TECHO Paraguay

Somos el banco oficial de la organización Techo Paraguay desde hace más de una década, con el objetivo de colaborar a través de esta alianza a mejorar la calidad de vida de las familias vulnerables que viven en asentamientos urbanos.

Nuestro aporte a la organización se traduce en el financiamiento para la implementación de planes y programas de desarrollo comunitario en asentamientos, la construcción de viviendas

de emergencia, donde el voluntariado corporativo tiene una participación activa. Adicionalmente, este año apoyamos la construcción de módulos sanitarios en las comunidades beneficiarias, tomando en cuenta que el lavado de manos es la forma más efectiva de evitar la propagación del virus.

Uno de los grandes hitos de esta alianza fue la habilitación de nuevos canales digitales del banco para acompañar la colecta anual que se realizó por primera vez en modalidad virtual, además de movilizar a nuestra cadena de valor al servicio de la solidaridad para acompañar la campaña de recaudación que encaramos bajo el lema Desafío Solidario.



Apoyamos la primera colecta digital

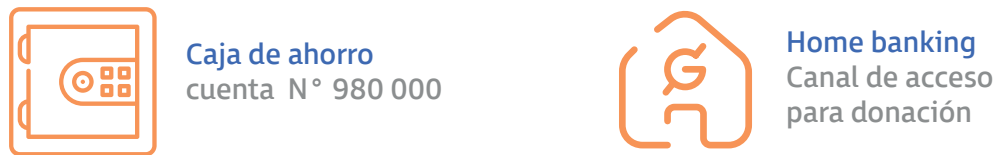
Todos bajo el mismo TECHO

Atendiendo las restricciones sanitarias, Techo logró reinventarse con la primera colecta digital *Todos bajo el mismo TECHO*. Como el banco oficial de la organización, acompañamos el desafío poniendo a disposición una amplia gama de opciones de donación a través de los canales digitales para que el público en general pueda realizar sus aportes. Esta experiencia que utilizó Techo Paraguay es una referencia de innovación ante sus pares de Latinoamérica.

Además, lideramos una gran campaña con nuestros colaboradores, proveedores y aliados denominada *Desafío Solidario*, para convertir lo recaudado en viviendas o módulos sanitarios que apoyen la meta prevista en la colecta.



Canales digitales disponibles para donar



Nuevos canales habilitados:



Banco de Alimentos

Apoyamos desde sus inicios la colecta anual de la **Fundación Banco de Alimentos** que tiene como objetivo proveer alimentos no perecederos a diferentes hogares y albergues sociales que acogen a personas en situación de vulnerabilidad.

A pesar de la pandemia, este año no fue la excepción y ante las medidas sanitarias decidimos realizar una colecta interna entre todas las sucursales del país en donde nos desafiamos a alcanzar una tonelada de alimentos no perecederos, logrando superar la meta.

Con esta campaña se beneficiaron más de 4.500 personas en localidades y organizaciones beneficiarias de Limpio, Sajonia, Bañado Norte, Mariano Roque Alonso.



1.032 Kg
de alimentos



4.538
personas
beneficiadas

Educación

Fundación Dequení



253
alumnos
beneficiados



2
colegios
alcanzados

Programa *Emprender mi vida joven*

En alianza con la fundación apoyamos el programa que tiene como finalidad mejorar el aprendizaje de los adolescentes en la educación formal y no formal.

Este año, debido a que el desarrollo de las clases se realizó en la modalidad virtual durante todo el año lectivo, el programa se reinventó a través de la elaboración y difusión de materiales educativos digitales para el apoyo en las clases virtuales y acompañamiento docente, así como la incursión en un espacio radial para acompañar el proceso educativo y de motivación.

El programa benefició a 253 alumnos del tercer ciclo de la educación escolar básica de la Escuela Fortaleza y del Colegio Miguel Ángel Torales de la ciudad de Ypané.

Inclusión

Fundación Saraki

Plataforma E-commerce para PcD

Trabajamos a través de esta alianza para promover los derechos de las personas con discapacidad (PcD) a nivel local, así como para fortalecer la cultura inclusiva del banco.

En el 2020 apoyamos el proyecto iniciando el desarrollo de la primera plataforma web de E-commerce para emprendedores con discapacidad a nivel nacional, que servirá para el comercio de sus productos y servicios. A los efectos de prepararlos para este desafío capacitamos a un grupo de 56 personas en Finanzas Personales. La implementación culminará en el 2021.

Programa de Motivación Empresarial SUMMA

Red de Empresas Inclusivas

Formamos parte de 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, donde compartimos nuestras buenas prácticas con otras empresas privadas e instituciones del sector público para motivarlas a iniciar este camino.

En este sentido, ofrecimos una capacitación en la que brindamos herramientas para gestionar la relación con los grupos de interés, donde además compartimos nuestras buenas prácticas con otras empresas privadas e instituciones del sector público.

También apoyamos la incidencia en políticas públicas que favorezcan la inclusión de las personas con discapacidad a través de la mesa de trabajo que integramos los miembros de la red con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTESS) a fin de hacer efectiva y difundir la inclusión laboral con el sector privado a través de la ley de Incentivos fiscales por la contratación de PcD.



Fundación Teletón

Contribuyendo con el sistema de rehabilitación de personas con discapacidad, sumamos nuestro aporte a la colecta anual de la Fundación Teletón.

En el 2020 nuestro aporte sumó G. 60 millones, conformado por la contribución institucional y la donación de 246 colaboradores.

Entregamos nuestro aporte a la colecta apoyando el desarrollo de un sistema nacional de rehabilitación, accesible y que brinde oportunidades para los niños, niñas y adolescentes de 0 a 18 años de edad con discapacidad.



G. 60
millones de aporte
institucional y de
colaboradores



246
colaboradores
aportaron a la
campaña

Campaña *Todos por Paraguay*



4.039
mamelucos
de bioseguridad



10.000
kits de detección
del coronavirus

Conscientes de la importancia del sector privado como actor relevante en el impulso al desarrollo social y el avance hacia los objetivos de desarrollo sostenible y en el marco de la pandemia por COVID-19, apoyamos la campaña Todos por Paraguay promovida por el Pacto Global Paraguay ante la situación sanitaria.

La campaña logró la adquisición de equipos de seguridad y test de detección de la enfermedad.

Voluntariado corporativo

Nos caracterizamos por ser una organización que tiene la solidaridad como parte de su cultura organizacional. Nuestro voluntariado corporativo es un movimiento interno relevante y que moviliza a cientos de personas cada año en favor de causas sociales y ambientales, promoviendo los valores y la participación ciudadana.

Debido a las restricciones sanitarias y de distanciamiento social exigidas por el contexto de la pandemia, reorientamos nuestras actividades de voluntariado, canalizando el apoyo social hacia las campañas de donación, colecta de alimentos, ropa y otras necesidades de las comunidades vulnerables, demostrando una vez más la conciencia social y ciudadana de nuestros colaboradores a través de nuestros diferentes programas.

Solidaridad y ayuda inmediata en emergencias



Colecta de abrigos Abrigá con tu ayuda



564 kg
de abrigos



376
personas
beneficiadas



11
voluntarios

En el marco del programa *Emprender mi vida joven* realizamos una colecta interna de abrigo denominada *Abrigá con tu Ayuda* para atender las necesidades de vestimenta de las familias del asentamiento Fortaleza de la ciudad de Ypané en la época de frío.

Recolectamos 564 kg de prendas de invierno que se transformaron en 94 kits, que se clasificaron y prepararon por nuestros colaboradores voluntarios.



Colecta Bombetón 2020



2.115 L
de agua
+ G. 6.870.000



99
colaboradores
aportaron a la
campaña



13
compañías
beneficiadas
en total



9
voluntarios

En el mes de octubre diferentes zonas del país fueron afectadas por focos de incendios y las compañías de Bomberos Voluntarios de todo el país hicieron un gran esfuerzo para responder a la emergencia. Ante la necesidad que superó su capacidad de respuesta apoyamos la Colecta Anual Bombetón, incentivando el aporte de los colaboradores y clientes. También realizamos un aporte de fondos institucionales.

Esta colecta permitió donar 2.115 litros de agua mineral, además de un aporte económico (G. 6.870.000) destinado a trece compañías de Bomberos que recibieron dicha ayuda en el marco de la emergencia por incendios.



Iniciativa Guiso Challenge



250
platos
donados



250
personas
beneficiadas



38
colaboradores
aportaron a la
campaña



18
voluntarios

A raíz de las dificultades económicas que enfrentó la mayoría de la población, sobre todo las relacionadas con la escasez y la falta de alimentos, surgieron de manera espontánea las ollas populares como una rápida respuesta solidaria de la población en general, empresas y organizaciones de la sociedad civil para resolver esta necesidad.

Atendiendo esta urgencia, acompañamos la iniciativa *Guiso Challenge*, que consistió en facilitar la donación de colaboradores a través de una colecta interna para la compra de alimentos con el objetivo de elaborar una olla popular en beneficio de las familias del Bañado Norte. En total entregamos 250 platos elaborados por 18 voluntarios.



Mingas ambientales Unidos contra el Dengue



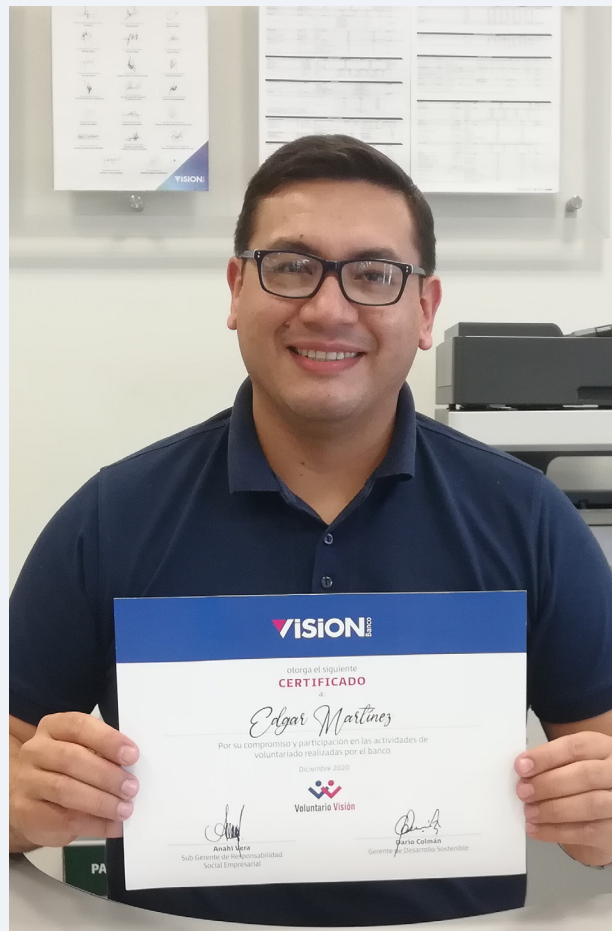
680
personas
beneficiadas



37
voluntarios

Realizamos mingas ambientales para la detección, eliminación y prevención de criaderos de mosquitos en las comunidades donde se encuentran operando nuestros Centros de Atención al Cliente de las ciudades de Asunción, (Casa Matriz), San Lorenzo, Luque, Lambaré, Ñemby.

La actividad que fue acompañada por inspectores del Servicio Nacional de Erradicación del Paludismo (Senepa), operarios de nuestro proveedor de servicio de limpieza Dandres y colaboradores voluntarios.



Voluntarios destacados

Promovemos el voluntariado como una forma de incentivar los valores y la participación ciudadana en nuestros colaboradores, reconociendo su rol como actores que se involucran en la superación de desafíos sociales de sus comunidades.

Nuestro programa Voluntario Visión promueve la concienciación, formación, liderazgo y participación en diferentes actividades de voluntariado social y ambiental.

En el marco del Día Internacional del Voluntario, que se celebra todos los años, distinguimos a nuestros colaboradores que se destacaron por ser parte de las actividades desarrolladas durante el año.

Como resultado de esta evaluación, en el 2020 reconocimos a 19 colaboradores destacados por sus participaciones, su espíritu solidario y liderazgo como parte de la fuerza movilizadora para el desarrollo social. Este año llevamos el evento a la modalidad virtual.



Inversión social

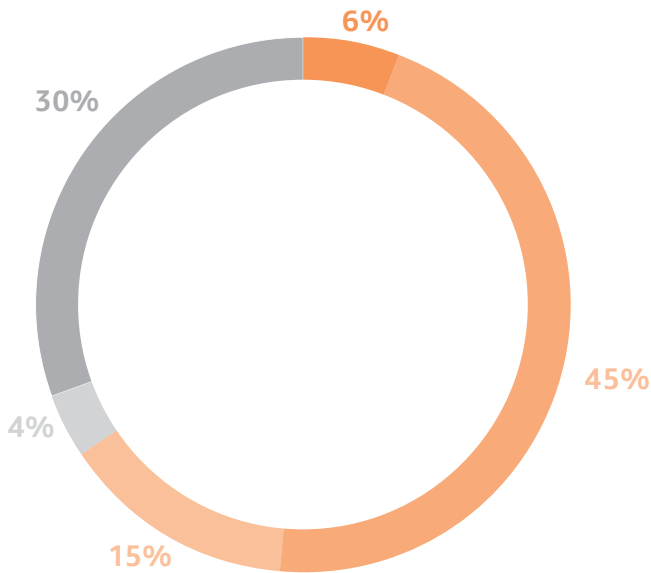
Nuestra inversión social anual constituye un compromiso con el desarrollo de las comunidades donde estamos presentes. En la siguiente tabla y gráfico se puede observar la distribución de esta inversión, conforme con los diferentes ejes de intervención.

Inversión social

	Monto en G.	Porcentaje
Educación y Emprendedurismo	34.000.000	6%
Mitigación de la pobreza	245.252.000	45%
Inclusión	78.630.000	15%
Cultura y Sociedad	21.775.927	4%
Medio Ambiente	163.270.902	30%
TOTAL	542.928.829	100%

En porcentaje

- Educación y Emprendedurismo
- Mitigación de la pobreza
- Inclusión
- Cultura y Sociedad
- Medio Ambiente

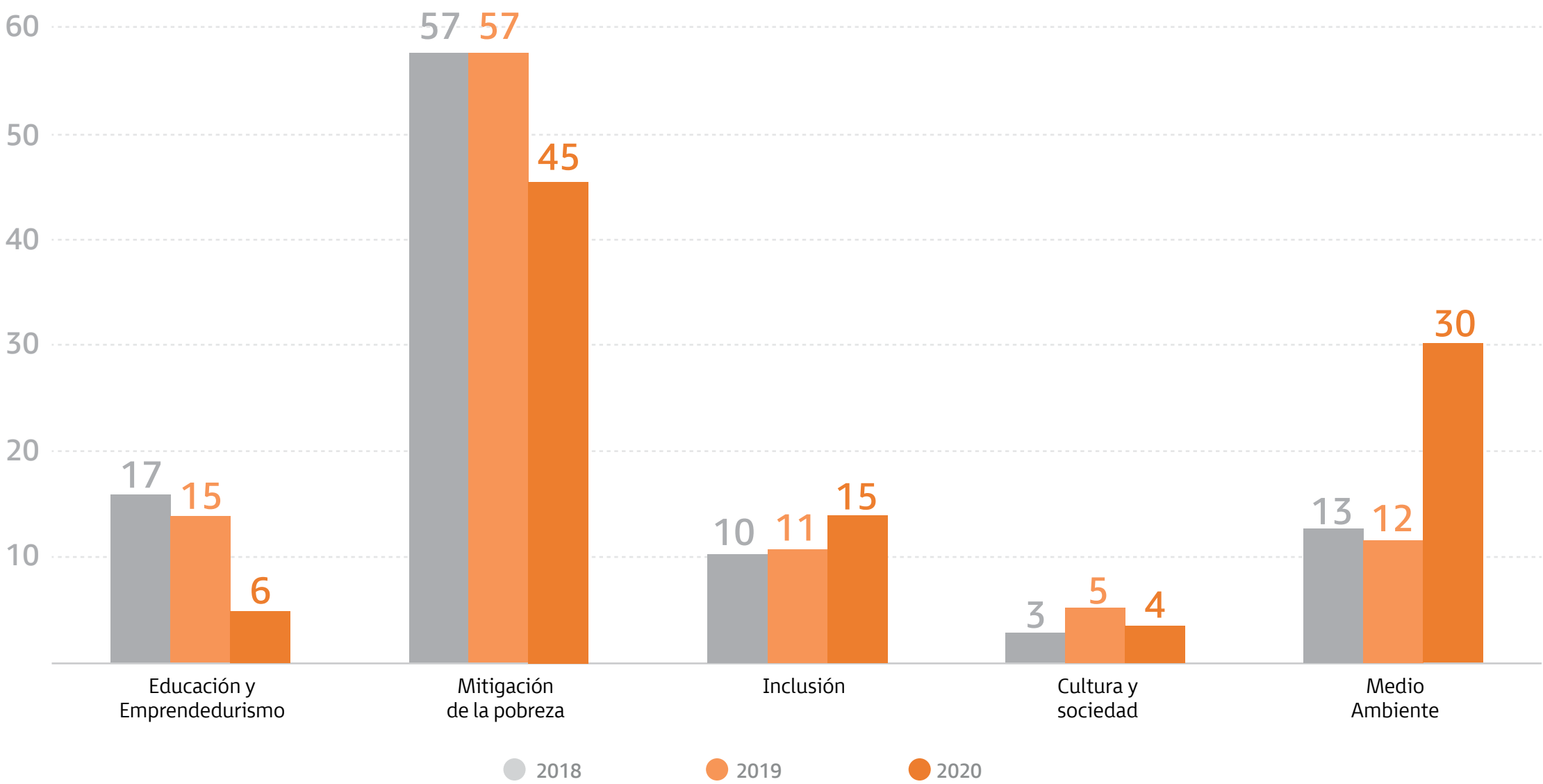


Comparativo de inversión global

	2018	%	2019	%	2020	%
Educación y Emprendedurismo	114.202.305	17	96.160.216	15	34.000.000	6
Mitigación de la pobreza	373.197.728	57	378.565.270	57	245.252.000	45
Inclusión	68.840.000	10	70.866.277	11	78.630.000	15
Cultura y Sociedad	18.946.517	3	32.091.221	5	21.775.927	4
Medio Ambiente	84.265.341	13	82.121.608	12	163.270.902	30
TOTAL	659.451.891	100	659.804.592	100	542.928.829	100

Nuestras acciones del 2020 se han visto limitadas por la pandemia del Covid-19.

Comparativo de inversión social (en porcentaje)



Nuestra visión de largo plazo se reconoce comprometida con la sostenibilidad apuntando a la prosperidad de las comunidades con un crecimiento que respeta y promueve la **conservación de los ambientes naturales**, creando climas más saludables para los mercados, economías y personas.

Salto Cristal (Paraguari).

capítulo 6 **AMBIENTAL**

Gestión eficiente
de recursos

Gestión adecuada
de residuos



más cerca... **DESEMPEÑO AMBIENTAL**

El 2020 nos sorprendió con la crisis sanitaria a nivel global que nos llevó a replantear todos nuestros procesos, rutinas y canales, reafirmando la importancia de las personas, la salud y el medio ambiente.

Nuestro compromiso ambiental está alineado con la visión de largo plazo del negocio, apuntando a la sostenibilidad del entorno, la salud y bienestar de las personas para generar comunidades más prósperas que darán como consecuencia mercados sólidos y economías más saludables.

Este compromiso se traduce en nuestras políticas y procesos desde hace varios años y ha acompañado nuestra transformación del negocio, llevándonos a buscar una mayor eficiencia y menor impacto ambiental de forma transversal.

Este año, logramos la recertificación de la Norma ISO 14001 de Gestión Ambiental, realizada de forma digital e impulsados por la pandemia, profundizamos nuestros procesos de transformación digital del negocio que en el mediano y largo plazo darán como resultado una mayor eficiencia ambiental en el uso de nuestros productos y servicios financieros.

Nuestro programa de finanzas sostenibles cobra mayor fuerza con la evaluación social y ambiental de los proyectos que financiamos, apoyados por Guías que ayudan a la adecuada obtención de información según el tipo de riesgo y sector.

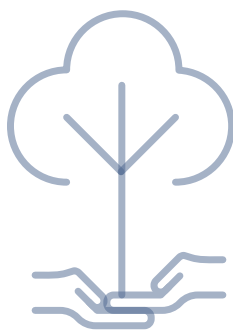
Hitos 2020



Re certificamos
la Norma
ISO 14001



G. 2.678.942.801
de inversión total
en gestión ambiental



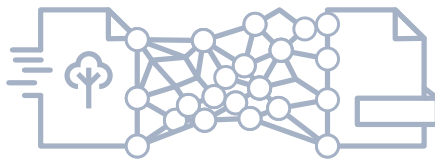
167.287
clientes evaluados en
riesgo socio
ambiental



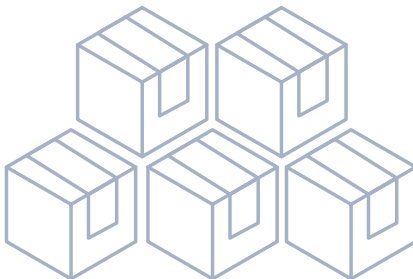
99%
clientes de
riesgo ambiental bajo



48%
de reducción en el
consumo de papel



80.606
clientes optaron por
extractos digitales



5,1
toneladas de
papel y cartón
reciclados



Estrategia de Gestión Ambiental

Esta estrategia ambiental responde a nuestra visión sostenible de largo plazo del negocio y está enfocada en la disminución y mitigación de los impactos de nuestra gestión, la protección del ambiente y a la concienciación sobre su cuidado.

Desde hace una década contamos con una Política Ambiental de forma transversal, que guía nuestra actuación para una gestión más eficiente a través de la medición de impactos, uso eficiente de los recursos, mejoras de procesos, la incorporación de criterios ambientales en la evaluación de Riesgos Crediticios y la compensación de impactos, como parte de nuestra estrategia empresarial.

Esta convicción nos mueve también a buscar formas de promover la concienciación sobre el cuidado de los recursos naturales con todos nuestros grupos de interés, incidir en políticas y buenas prácticas ambientales del sector empresarial.

Durante el 2020, profundizamos y aceleramos la transformación digital del negocio, sentando las bases para disminuir el impacto a mediano y largo plazo.

Uno de los logros más relevantes fue recertificar el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001, en su versión 2015, tarea que en este contexto desafiante la realizamos de forma virtual y a través del trabajo en conjunto con diferentes áreas involucradas y con el apoyo de la alta gerencia.

Política Ambiental


Contamos con una política ambiental que rige nuestras acciones y procesos para una gestión ambientalmente más eficiente. Esta política responde a las necesidades y la evolución del entorno, los desafíos del negocio y nuestros objetivos estratégicos, por lo cual está sujeta a una revisión y actualización constante.

Esta política fue aprobada por la alta dirección y es transversal al negocio siguiendo once aspectos centrales.

Principios de nuestra política ambiental



Proteger el medio ambiente.



Prevenir la contaminación ambiental.




Mejorar nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



Promover la Educación Ambiental.



Cumplir de forma irrestricta la normativa ambiental.




Utilizar eficientemente los recursos naturales.




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




Considerar criterios ambientales en el análisis de riesgos crediticios.



Accionar de forma proactiva hacia los proyectos de conservación ambiental.



Apoyar iniciativas ambientales con diferentes sectores.



Desarrollar productos y servicios financieros atractivos, en condiciones favorables que contribuyan al desarrollo ambiental sostenible.

Sistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001

Buscamos no solo cumplir altos estándares de gestión financiera, sino también incorporar buenas prácticas internacionales en los ámbitos sociales y ambientales. En el 2020 recertificamos la Norma del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 por tercera vez, consolidando nuestra gestión ambiental responsable.

A pesar del contexto que afrontamos debido a las implicancias de la pandemia mundial y su consecuente impacto en el uso de los recursos naturales, realizamos la primera recertificación a distancia de la Norma ISO 14001.

Desde el 2015 mantenemos la certificación del Sistema de Gestión Ambiental, abarcando Casa Matriz y 30 Centros y Puestos de Atención al Cliente de Asunción y gran Asunción.

En el marco de la auditoría obtuvimos resultados positivos, donde se destacó como fortaleza nuestra Matriz General de Riesgo que incluye el análisis estratégico de los riesgos relacionados al ambiente y de las actividades del banco, de manera a unificar los análisis con herramientas comunes para las diferentes áreas.

En líneas generales, se señaló como un punto destacado, el esfuerzo de toda la organización en el desarrollo e implementación de las acciones de contingencia ante la pandemia, garantizando la continuidad del servicio a los clientes y la sustentabilidad de la organización.

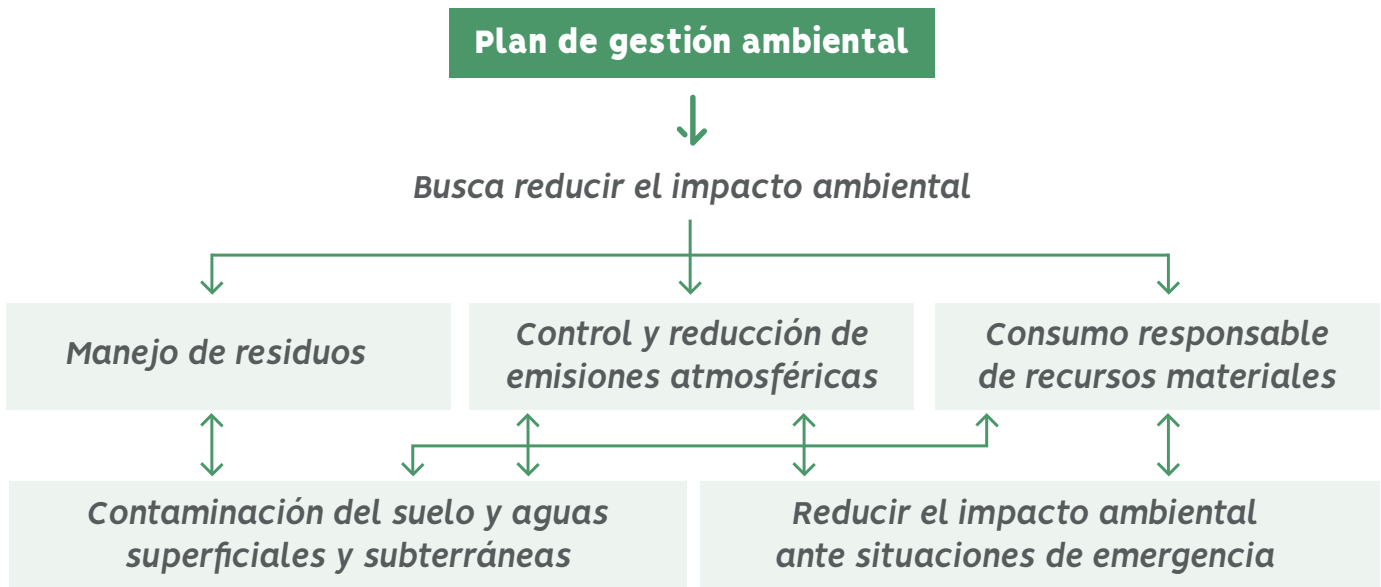
Plan de Gestión Ambiental (PGA)

El Plan de Gestión Ambiental (PGA) identifica los principales aspectos de la operación que generan impacto, delineando las acciones, metas, responsables y presupuesto para su reducción y mitigación.







Promovemos la internalización del plan de gestión en toda la organización a través de campañas de comunicación, capacitaciones y auditorías periódicas.

Entre los principales factores considerados dentro del plan anual se encuentran: residuos, ruido, efluentes, uso de recursos naturales, emisiones atmosféricas y derrame de productos peligrosos.

En el 2020, considerando los efectos de la pandemia, dentro de la gestión incluimos programas de concienciación y la gestión adecuada de residuos de bioseguridad.



Principales aspectos e impactos analizados en el PGA

	Aspectos	Áreas y procesos	Impacto	Acciones
	Residuos	Oficinas.	Contaminación del suelo y del agua.	Gestión de residuos.
	Ruido	Casa Matriz y Centros de Atención. Generadores. Parque automotor.	Alteración de la calidad del aire, polución sonora.	Cumplimiento de normativas.
	Efluentes	Oficinas, Casa Matriz y Centros de Atención.	Contaminación de suelo y agua.	Utilización de 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.	Mantenimiento óptimo de la flota de vehículos.
	Emisiones Atmosféricas	Oficinas. Parque Automotor.	Contaminación del aire.	Cumplimiento regulatorio para la habilitación de vehículos y compra de equipos con certificación ambiental.
	Derrame de Productos Peligrosos	Casa Matriz y Centros de Atención (zonas de estacionamiento, recarga y mantenimiento de generadores).	Contaminación del suelo, aire y agua.	Procedimiento para el manejo de derrames de sustancias peligrosas.

Cumplimiento de la normativa ambiental

Llevamos adelante un plan de monitoreo del cumplimiento legal ambiental que contempla todos los aspectos y operaciones del banco, incluyendo la vigencia de los permisos y requisitos que deben estar al día en todos los Centros de Atención (CAC) ubicados en diferentes municipios, como patentes comerciales, tasas e impuestos y otros.

Nuestra Casa Matriz cuenta con la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) aprobada por el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), que se encuentra vigente hasta el año 2023. En el caso de los CAC no se aplica este requisito porque sus características y dimensiones no lo requieren.

El cumplimiento de la normativa ambiental es un factor de alta importancia para el enfoque de nuestra gestión, no solo para evitar multas o sanciones por incumplimiento; sino como parte de nuestra estrategia para prevenir impactos negativos.

En los municipios en los que desarrollamos nuestras actividades cumplimos con lo establecido en la legislación ambiental nacional y local. En el 2020 no tuvimos multas, ni sanciones ambientales de ningún tipo.

Gestión eficiente de recursos

Un aspecto fundamental para dar cumplimiento a nuestra estrategia ambiental y disminuir impactos, es la reducción y el uso eficiente de los recursos. Con este objetivo medimos y gestionamos los recursos utilizados en nuestros productos, el consumo de energía, agua, movilidad personal y corporativa, entre otros impactos significativos del negocio.

Durante la pandemia, el uso de recursos como el agua y la energía eléctrica sufrieron incremento, debido a su demanda por la implementación de medidas de bioseguridad tales como: el refuerzo de los procedimientos de limpieza, el lavado de manos y la apertura de puertas en los Centros de Atención implicando mayor consumo eléctrico de acondicionadores de aire.

Si bien estos incrementos son coyunturales, seguimos gestionando medidas para mejorar la eficiencia en el uso de estos recursos. Por otra parte, la digitalización de procesos que profundizamos en este periodo, nos ayudó a reducir el uso de recursos como papel y movilidad que sentó las bases para reducciones de mediano y largo plazo.

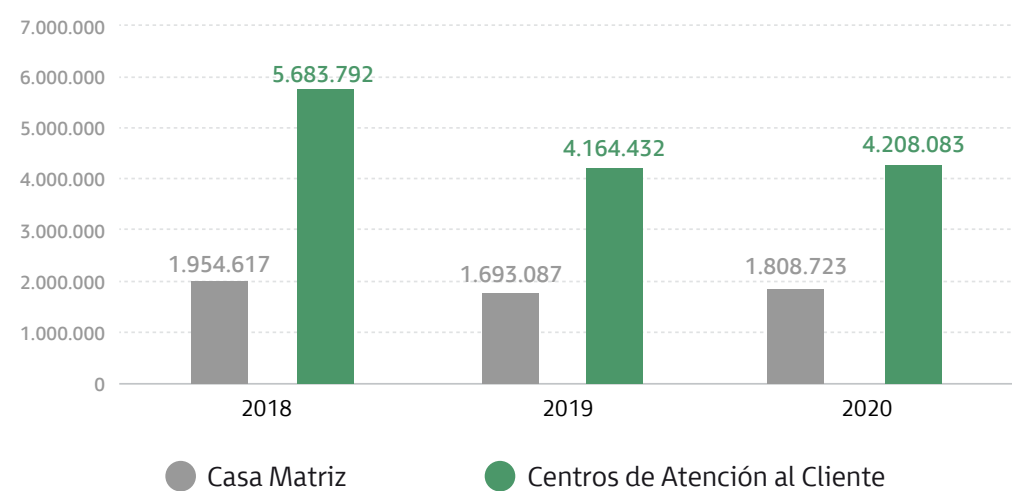
Energía eléctrica

Como parte de nuestro programa de gestión eficiente de energía, contamos con sistemas de automatización de apagado de luces y desconexión de áreas en el 100% de nuestros Centros de Atención al Cliente con lo cual ajustamos la eficiencia de uso a los horarios y necesidad de los mismos.

Durante el 2020 registramos un incremento en el uso de energía como consecuencia de las medidas de bioseguridad implementadas en nuestra Casa Matriz y Centros de Atención al Cliente que exigían tener puertas y ventanas abiertas y espacios de oficina aireados, demandando una mayor exigencia a los compresores de acondicionadores de aire que representan un importante porcentaje de nuestro consumo energético.

En este periodo el uso de energía presentó una variación de 6,8% en Casa Matriz y de 1% en Centros de Atención. Si bien este incremento es coyuntural por las condiciones de la pandemia, trabajamos en medidas para gestionar el consumo energético con mayor eficiencia ante las nuevas demandas.

Consumo de energía eléctrica (en kw/h)

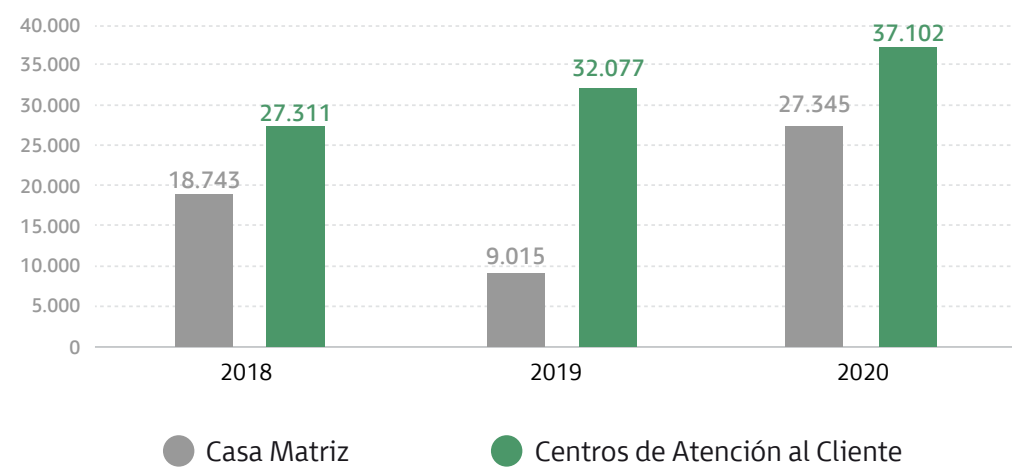


Agua

La crisis sanitaria global ocasionada por la pandemia del COVID-19 y las medidas sanitarias exigidas relacionadas a la bioseguridad y limpieza para prevenir el contagio de la enfermedad tuvieron impacto en todas nuestras sucursales a nivel nacional.

Los servicios adicionales de limpieza y desinfección, la implementación de lavatorios y lavado de manos obligatorio en el 100% de nuestras sedes, tuvo como consecuencia un aumento del consumo de agua de forma significativa durante este periodo.

Consumo de agua (en m³)



En el 2020 registramos un consumo total de 64.447 m³ de agua, que significó un aumento del 57% con respecto al año anterior. El principal aumento se dio en nuestra Casa Matriz, donde se concentra aproximadamente el 30% de nuestro plantel de colaboradores.

A los efectos de mitigar este impacto, realizaremos acciones para concientizar sobre el uso racional de este recurso para una mayor eficiencia en su uso.

Para prevenir la contaminación del agua, todos los jabones y productos de limpieza que adquirimos son biodegradables y libres de glifosato.

También como parte de las buenas prácticas, seguimos implementando el lavado ecológico en la flota de vehículos del banco. Esto implica la utilización de productos biodegradables y un menor volumen de agua para la limpieza de los mismos. El sistema utilizado nos permitió ahorrar 18.495 litros de agua.

Papel



41%
de reducción en la compra de resmas



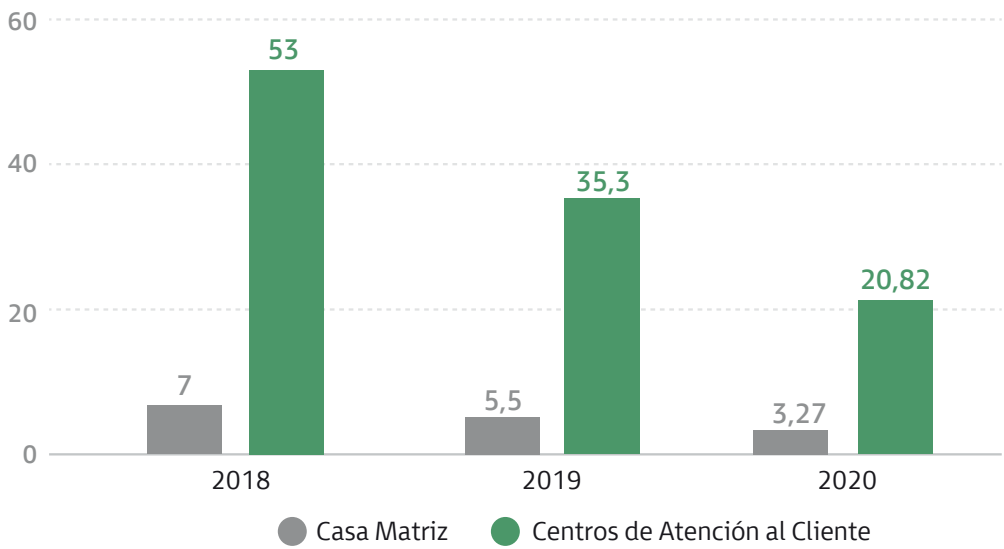
G. 126. 456.998
ahorrados en compra de papel

Las medidas como el distanciamiento social y la cuarentena, promovieron la rápida aceptación de los clientes hacia la gestión digital y nos permitieron avanzar de manera más acelerada en la digitalización de procesos, formularios y gestión de productos financieros, reduciendo el volumen de impresiones, uso de papel y estableciendo sistemas y herramientas que permiten seguir generando una disminución de impactos a mediano plazo gracias a la reducción de desplazamiento de clientes, menor uso de recursos en sucursales, impresiones, entre otros.

En el 2020 un total de 80.606 clientes de tarjetas optaron por la migración a extractos digitales.

También llevamos adelante un plan de digitalización de formularios, brindando al cliente la opción de realizar la impresión solo bajo demanda e implementamos la digitalización de procesos administrativos internos como los pagos de nómina, seguros y otros prescindiendo de impresión y firma física.

Reducción en la compra de resmas de papel (en toneladas)



En este periodo hemos disminuido la compra de resmas de papel en 17 toneladas en comparación al 2019.

Digitalización de formularios y documentos



4,12%
se redujo la inversión en formularios impresos

El programa de digitalización de formularios emitidos al cliente, que anteriormente eran pre impresos, permitieron un ahorro importante en el uso del papel, que se ve reflejado en el nivel de inversión en este tipo de materiales.

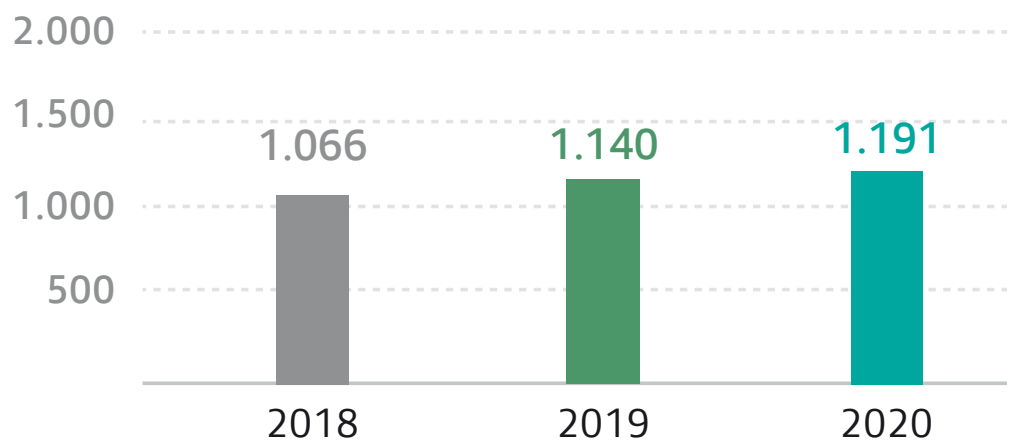
En el 2020 invertimos G.756.851.916 millones en total que representa una disminución del 4,12% con relación al año anterior.

Disminución de impresiones

La digitalización de procesos administrativos internos como pagos de salarios, seguros, procesos de compra y otros, sumados a nuestra política de promover el uso eficiente de las impresoras permitió una mayor eficiencia ambiental.

En el 2020 logramos una reducción en la cantidad de impresiones realizadas en total, en un 33% con relación al año 2019.

Inversión en equipos de impresoras Leasing (en miles de millones)



Debido a la digitalización de procesos aumentó la inversión en equipos bajo el sistema leasing.



Reutilización de papeles

Promovemos la reutilización de papeles, ampliando la vida útil de los recursos y disminuyendo la generación de residuos, como paso previo al proceso de reciclaje. La cultura de la reutilización de este recurso ya se encuentra instalada en la organización desde hace varios años.

En el 2020, unas 28.000 hojas y formularios impresos a una sola cara, fueron utilizados para elaborar 400 blocks de notas y más de 2.106 sobres de correspondencia interna fueron reutilizados gracias a un sistema de etiquetado múltiple.

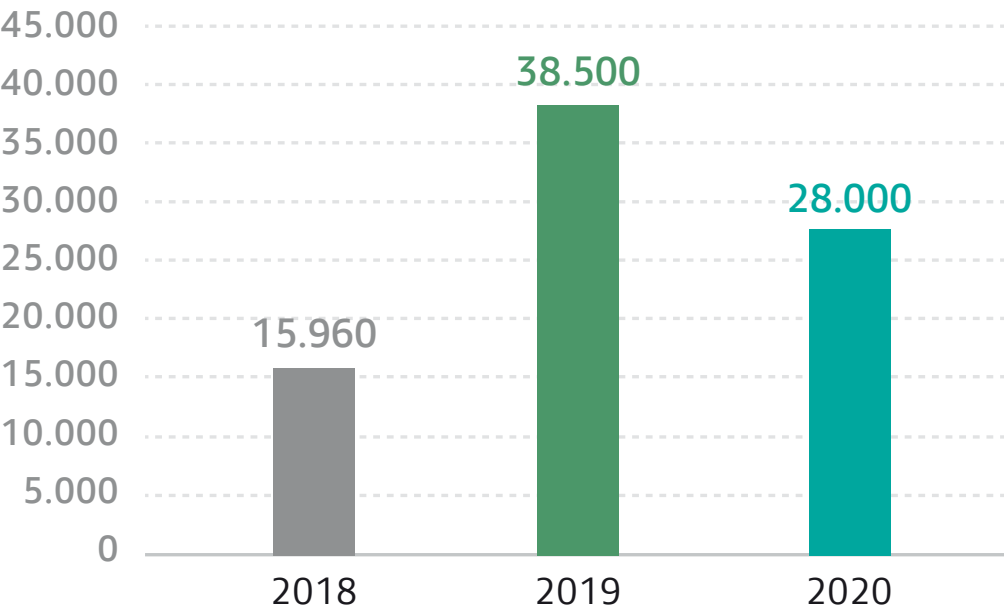


28.000
hojas reutilizadas



400
blocks realizados

Papel reutilizado (cantidad de hojas)



Gestión eficiente de recursos

Gestión adecuada de residuos

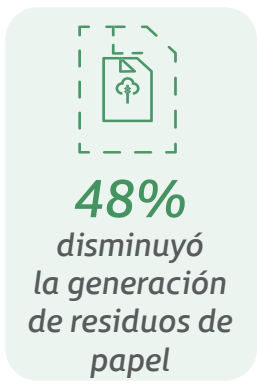
Gestión adecuada de residuos

Nuestro plan de gestión de residuos busca no solo la disposición final adecuada de todos los materiales generados en nuestra operación, sino también la reducción y reutilización de recursos para disminuir la generación de residuos.

En el 2020 incluimos además buenas prácticas de disposición de residuos con posible contaminación biológica como mascarillas y guantes utilizados en las medidas de bioseguridad por la pandemia de COVID-19.



Papel y cartón



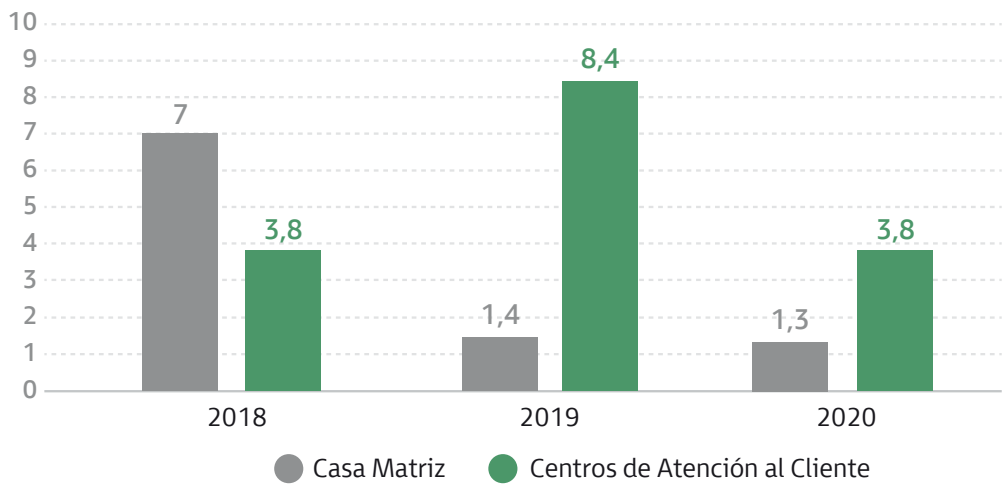
Como parte de nuestro programa de manejo responsable de residuos, reciclamos y reutilizamos papeles y cartones generados en nuestra operación.

Desde hace varios años, llevamos adelante una alianza con la organización de Gestión Ambiental (GEAM) para su proyecto “Procicla” que nos permite separar y mantener la recolección diferenciada de papel y cartón, para su posterior reciclaje industrial.

En 2020 registramos una disminución de la cantidad de materiales reciclados del 48% con relación al año anterior. Esta reducción gradual que registramos anualmente se da como consecuencia de una mayor eficiencia en el ahorro de emisión de papel en nuestra operación y el avance de la digitalización de procesos y documentaciones.

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

Papel y cartón reciclado (en toneladas)



En el 2020 entregamos 5,1 toneladas de papel y cartón a los efectos de su reciclaje, reduciendo el uso en un 48% con relación al año anterior.

Plásticos

Como parte de nuestro programa de gestión de residuos incluimos la disposición adecuada de tarjetas emitidas por el banco. En el 2020 gestionamos un total de 11.243 tarjetas para su disposición responsable.

Los plásticos de tarjetas de crédito y débito son entregados a la empresa Tayi Ambiental S.A., quien cuenta con las licencias para su disposición final de manera responsable.

Residuos contaminantes

En línea con nuestra política ambiental, contamos con un servicio especializado para el manejo y disposición adecuada de residuos considerados como tóxicos o peligrosos: focos, tóner de tinta, fluorescentes, pilas, baterías, entre otros. Contratamos un servicio especializado que se encarga del retiro y disposición final.

De esta forma damos cumplimiento a la Norma ISO 14001 y prevenimos daños que pudieran ocasionar estos materiales al medio ambiente. En 2020 entregamos un total de 220 kilogramos de tubos de fluorescentes, reactivos y pilas.

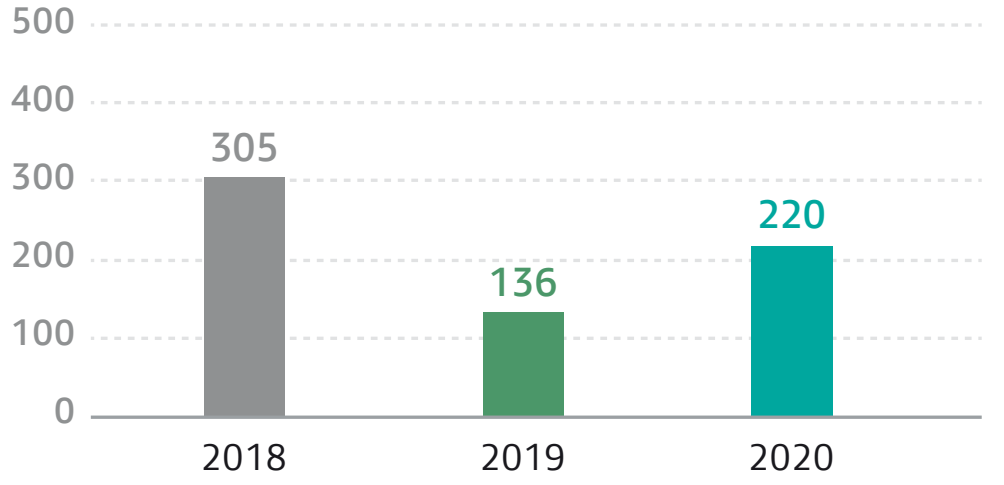
Como consecuencia de las medidas de bioseguridad implementadas por la pandemia, incluimos en nuestro Manual de Residuos un nuevo tipo de residuo contaminante constituido por las mascarillas, guantes de látex usados y pañuelos desechables.

Para la gestión adecuada tanto en Casa Matriz como Centros de Atención dispusimos de basureros con tapas y bolsa diferenciada de residuos patológicos.

Acompañamos estas acciones con campaña de concienciación para el uso de mascarillas reutilizables y en caso de optar por las desechables, realizar su disposición final de manera adecuada.



Residuos peligrosos (en kilogramos)





Huella de Carbono

Asumiendo nuestra responsabilidad sobre los impactos ambientales que generamos, realizamos el monitoreo permanente del uso de recursos, lo que nos permite medir nuestras emisiones directas e indirectas significativas y asociadas a la actividad financiera.

Trabajamos desde hace nueve años con la organización NatureOffice (empresa certificadora alemana en esta materia) para direccionar nuestros esfuerzos hacia una protección voluntaria del clima con el objetivo central de reducir nuestras emisiones; así como también compensar parte de ellas con la inversión en proyectos que logran reducciones importantes de carbono.

Como una buena práctica, realizamos una medición bianual voluntaria e independiente de nuestra Huella de Carbono, lo que nos permite estimar el comportamiento de la entidad en cuanto a sus emisiones, y conocer si las acciones implementadas tuvieron resultados satisfactorios.

Debido al contexto de la pandemia por COVID-19 y priorizando las medidas de bioseguridad, postergamos la medición durante el 2020 y está planificada para el 2021.

Igualmente, durante este ejercicio seguimos implementando acciones y programas tendientes a disminuir y compensar la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en nuestra operación.

Una de las estrategias fue continuar con la impresión de todos los documentos de nuestra cartera pasiva con el esquema denominado Clima Neutral, que nos permite aportar a un proyecto certificado y de impacto socioambiental, donde el CO₂ producto de las impresiones, son voluntariamente controladas y compensadas de nuestra parte.

En 2020, realizamos 1.713.200 impresiones de documentos así como de chequeras bajo esta certificación, que representa 13.159 KG. de CO₂ emitidos, los cuales fueron en su totalidad aplicados y compensados a través del proyecto del clima La Buena Cocina emprendido por MEDA Paraguay y NatureOffice.

También implementamos digitalización de procesos internos y productos financieros que impactan positivamente a través de la reducción de impresiones y movilidad.



1,7
millones de impresiones
en clima neutral



13.159 kg
de CO₂ compensados

Cuadro de medición de la huella (en toneladas métricas de CO₂ equivalente)

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	↓

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 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.



Comparativo de inversión ambiental

(en guaraníes)

Concepto	2016	2017	2018	2019	2020
Equipos con uso eficiente de energía (Leasing)	1.954.044.956	1.606.657.769	1.066.168.425	1.140.048.558	1.191.176.481
Aire acondicionado	0	71.825.000	12.440.000	9.873.000	19.068.400
Alquiler de vehículos	0	1.881.500.194	1.140.483.795	1.224.648.021	1.131.252.011
Focos de bajo consumo	0	41.226.730	27.802.700	35.815.280	79.800.000
Otros (papel ecológico)	370.176.160	487.941.236	353.330.000	319.753.227	218.534.566
Mantenimiento Certificado ISO 14001	55.000.000	61.050.000	87.217.000	71.292.753	99.715.230
Reciclado y reutilización	34.212.972	34.212.972	42.120.132	42.120.132	32.197.871
Reforestación/compensación de emisiones	postergado	postergado	postergado	postergado	postergado
Plan de compensación de emisiones	postergado	postergado	postergado	postergado	postergado
Educación ambiental	7.000.000	2.500.000	0	0	2.742.563
Medición de Huella de Carbono	15.000.000	0	14.750.000	14.750.000	0
Tratamiento de residuos	4.500.000	3.750.000	3.200.000	0	4.170.909
Total	2.439.934.088	4.190.663.901	2.747.512.052	2.858.300.971	2.678.942.801

Gestión eficiente de recursos

Gestión adecuada de residuos



Finanzas Sostenibles

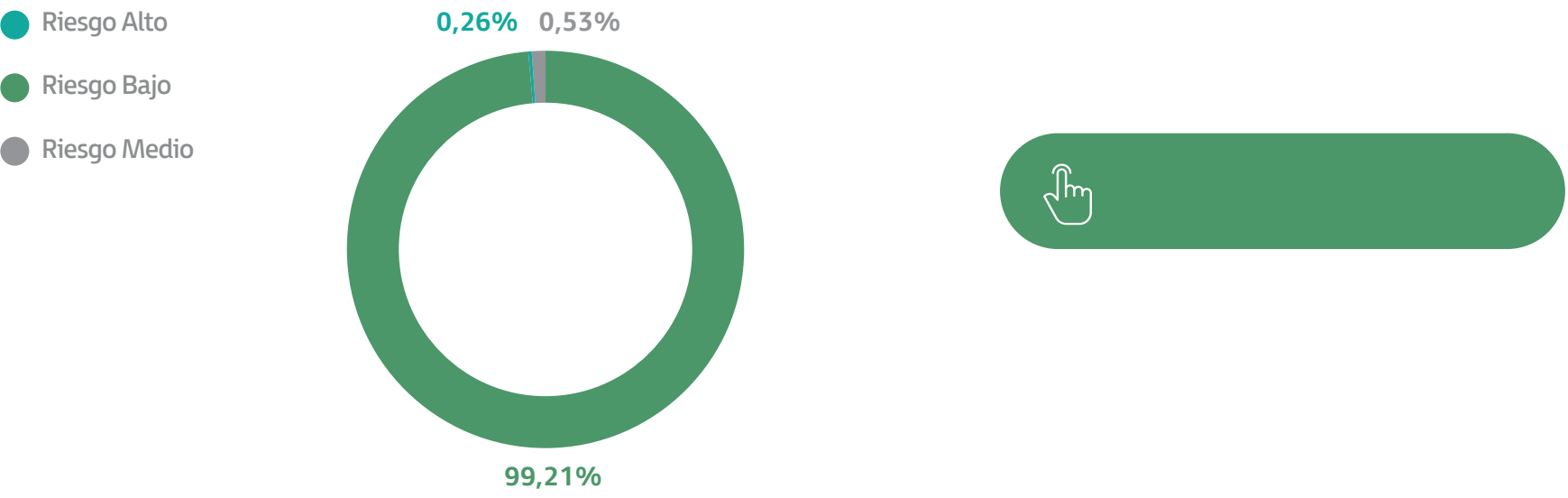
Contamos con un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que nos permite identificar, evaluar y administrar adecuadamente riesgos que podrían generar las actividades y proyectos que financiamos.

De esta forma logramos un mayor acercamiento y conocimiento sobre la actividad del cliente, sus prácticas ambientales y el cumplimiento regulatorio que nos ayuda a mejorar la cartera y hacer mejores negocios. El análisis de los créditos otorgados en 2020 nos mostró que nuestra cartera de créditos en general tiene un bajo riesgo socio-ambiental, con un 99% de clientes calificados en este rango, mientras que solo el 6% del saldo de la cartera se ubica en de riesgo alto.

Durante el 2020 trabajamos en la adecuación de nuestro sistema SARAS para mejorar el análisis incorporando las tres guías sectoriales adoptadas como miembros de la Mesa de Finanzas Sostenibles: Guía para el financiamiento del sector Agrícola, Agroindustrial y Ganadero en el Paraguay. El sistema estará plenamente implementado en el 2021.

Cientes por tipo de riesgo

Porcentaje de Clientes por tipo de Riesgo Ambiental y Social al 31/12/20



Gestión eficiente de recursos

Gestión adecuada de residuos

Iniciativas ambientales con diferentes sectores

Educación ambiental y concienciación

Promovemos la educación ambiental y las iniciativas ecológicas como una herramienta de transformación social y concienciación sobre los desafíos que afrontamos como sociedad en el cuidado del medio ambiente.

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 Medio Ambiente 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 de la GABV que trabajará en los próximos tres años en la medición de las emisiones del financiamiento a clientes de las entidades financieras miembros, en el proyecto **Contabilizar el carbono en la industria financiera**.

Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS)

Somos miembros y apoyamos esta iniciativa conformada por 17 bancos y entidades financieras, constituyéndose en la iniciativa de regulación voluntaria en temas de buenas prácticas ambientales y sociales más importantes no sólo en nuestro país, sino en la región y reconocida a nivel internacional. Somos miembros desde su creación y actualmente formamos parte de la Junta Directiva de la misma.

Desde esta plataforma se promueven iniciativas de buenas prácticas ambientales voluntarias para el sector, así como nuevas normativas y regulaciones, en un trabajo coordinado con el ente regulador para promover la responsabilidad ambiental de los proyectos financiados por el sector financiero del país.

En el 2020 se realizó el tercer congreso internacional **El desafío de cambiar de paradigmas** desarrollado de forma virtual en el mes de octubre. Se abordaron temas como: realidad, desafíos y perspectivas del sector, así como las oportunidades y desafíos del financiamiento sostenible.

En este espacio también se presentaron las iniciativas y avances del país en la promoción de las finanzas sostenibles y la contribución del sector financiero en la transformación de una economía tradicional hacia una más sostenible e innovadora.

Campaña Día Mundial del Ambiente

En el 2020 realizamos una campaña denominada Visión Ambiental que busca crear conciencia con los grupos de interés sobre el cuidado de los recursos naturales.

Llevamos adelante esta iniciativa en el mes de junio, conmemorando “El Día Mundial del Medio Ambiente”. Como parte de la campaña, obsequiando árboles nativos a los clientes que visitaron la Casa Matriz, promoviendo la importancia de proteger los recursos naturales para las generaciones futuras.

A través de una activación interna, los colaboradores recibieron blocks de notas con hojas recicladas, elaborados gracias al papel que depositan en las papeleras de clasificación diariamente para ser reutilizadas.

Todo esto fue acompañado de una campaña comunicacional que brindó información de interés sobre la gestión ambiental y los resultados que obtuvimos en esa materia.

Mesa de Ambiente (Pacto Global Paraguay)

Campaña de disposición responsable de mascarillas

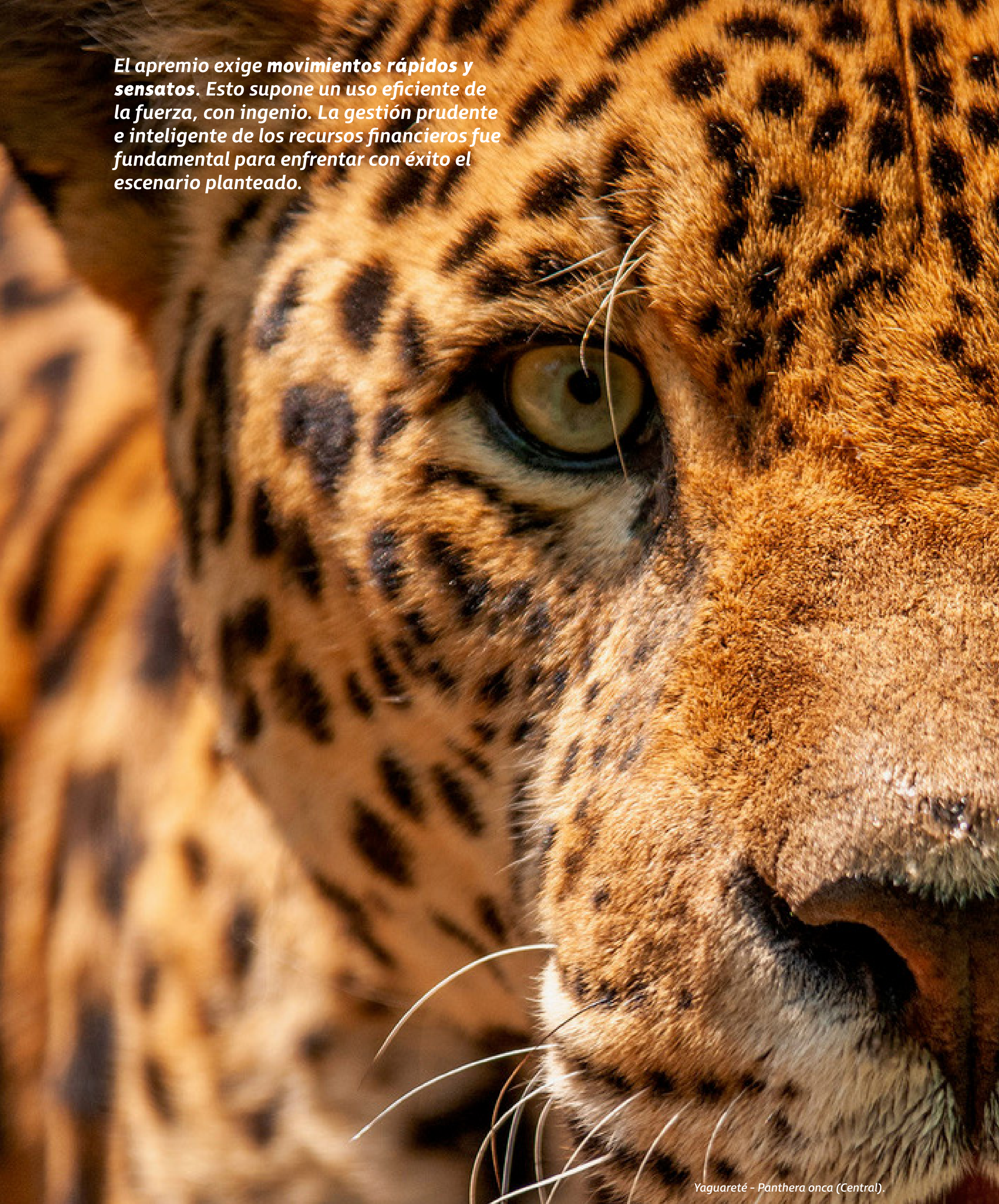
Como miembros de la Mesa de Medio Ambiente del Pacto Global Paraguay impulsamos una campaña de disposición responsable de mascarillas que tuvo como objetivo crear conciencia en la población en general para la disposición responsable de este elemento de protección personal, a fin de evitar la contaminación del medio ambiente, así como evitar el contagio por manipulación de los desechos de personas contagiadas con el virus.

La campaña fue difundida a través de las redes sociales del Pacto Global y replicada por las empresas miembros, entre ellas nuestra entidad.



Alcance de la campaña
33.953
personas en Facebook e Instagram.





El apremio exige **movimientos rápidos y sensatos**. Esto supone un uso eficiente de la fuerza, con ingenio. La gestión prudente e inteligente de los recursos financieros fue fundamental para enfrentar con éxito el escenario planteado.

Yaguareté - Panthera onca (Central).

capítulo 7

FINANZAS



más cerca... FINANZAS

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 crisis económica generada por la pandemia del COVID-19 puso a prueba a todos los sectores económicos, pero también nos permitió mostrar nuestra resiliencia y flexibilidad para adaptarnos al cambio.

El contexto de las medidas adoptadas por el Gobierno desde finales del primer trimestre para la contención de la crisis sanitaria y económica, nos exigió adecuar la gestión financiera a los nuevos desafíos y generó un cambio en las metas institucionales establecidas inicialmente para el 2020. Bajo este escenario se plantearon nuevos objetivos que logramos alcanzar finalmente en términos de rentabilidad.

Nuestra gestión basada en la prudencia y eficiencia, nos permitió alcanzar un crecimiento moderado en la cartera de créditos, mejorando nuestros indicadores de calidad de cartera y liquidez, estabilizando nuestro desempeño para alcanzar los nuevos desafíos propuestos en los siguientes años.

Siempre enfocados en las MIPYMES, les acompañamos para apoyar la resiliencia de los pequeños negocios, manteniendo nuestra participación en el sector, acorde a nuestra estrategia.

Las informaciones financieras presentadas a continuación son relevantes para la gestión financiera del Banco. Además, brindamos información adicional sobre la manera en que generamos valor económico en forma sostenible y lo distribuimos a nuestros distintos grupos de interés.

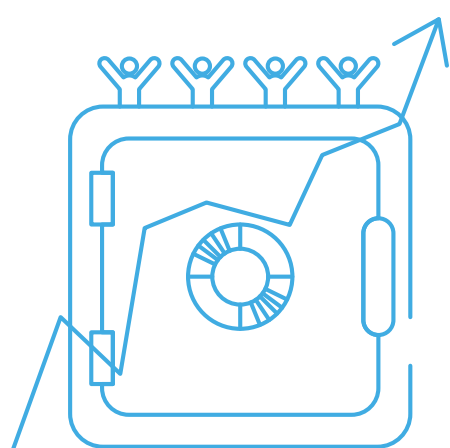
Hitos 2020



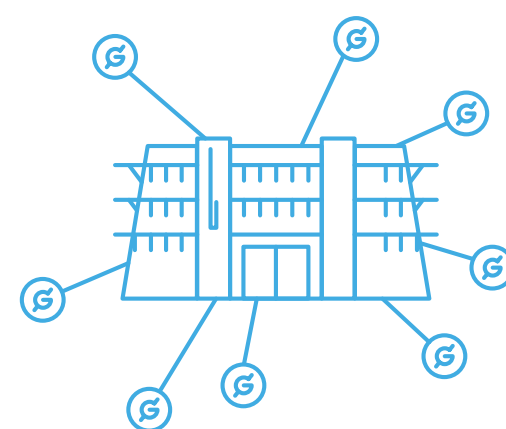
Nº 1 en cartera de
**comercio al
por menor**



Nº 1 en
**cuentas básicas
inclusivas**



Nº 1 en cantidad de
depositantes



Diversificación de
**fuentes de
fondeo**



G. 465.500
millones de VED

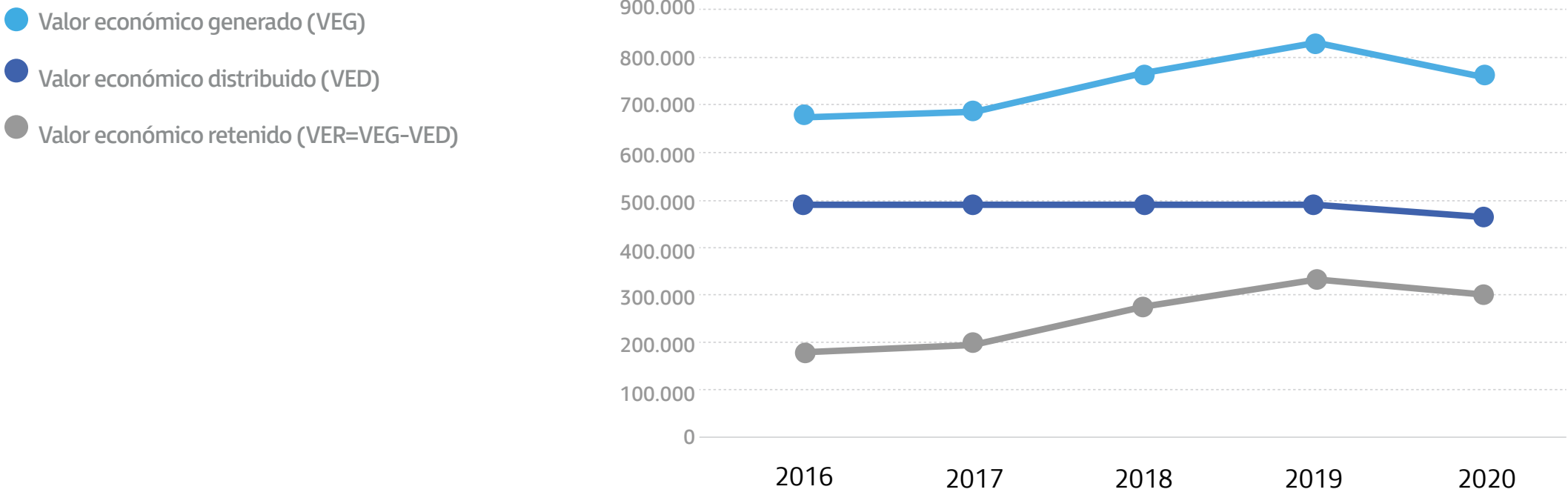
Valor Económico Añadido (EVA)

Nuestra generación de valor se traduce en crecimiento, oportunidades y valor compartido con nuestros diferentes grupos de interés.

El indicador de Valor Económico Añadido (EVA) nos ayuda a visibilizar la distribución del valor económico que generamos a través de nuestras operaciones, a los distintos grupos de interés en los que impactamos.

En 2020, el Valor Económico Generado (VEG) fue de G. 768.066 millones, en tanto que el Valor Económico Distribuido (VED) alcanzó G. 465.500 millones. Ambos valores registran niveles menores a lo alcanzado el año anterior, como consecuencia de la menor actividad económica registrada por efecto de la pandemia COVID-19.

Resumen del EVA (en millones de guaraníes)	2016	2017	2018	2019	2020
Valor económico generado (VEG)	675.731	692.990	767.542	829.396	768.066
Valor económico distribuido (VED)	496.288	492.120	489.151	491.936	465.500
Valor económico retenido (VER = VEG - VED)	179.443	200.871	278.391	337.460	302.565



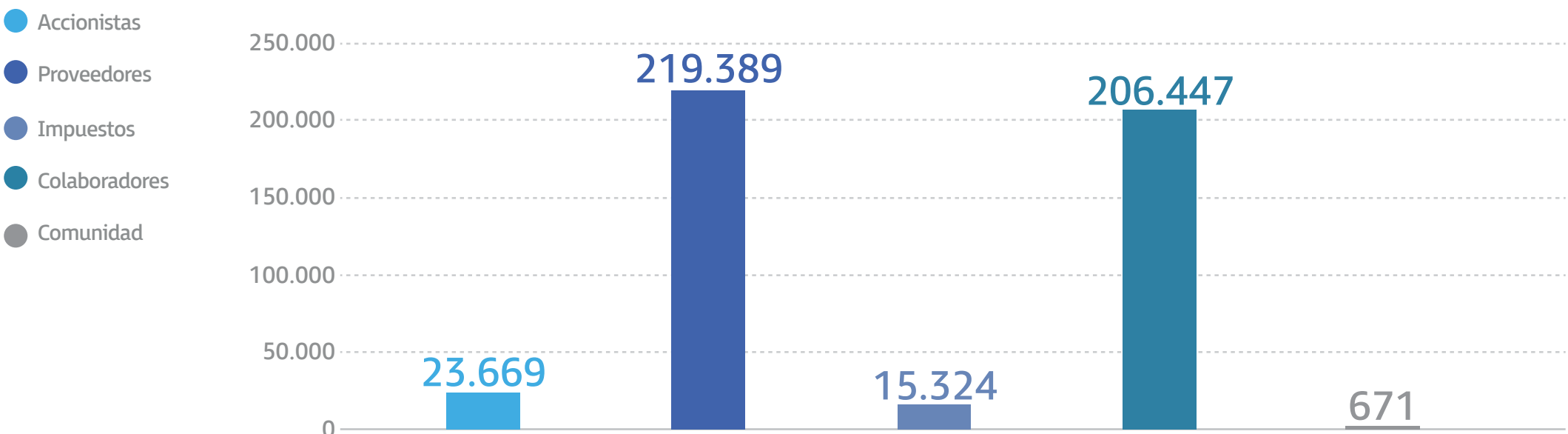
Valor Económico generado y distribuido (en millones de guaraníes)

	2018	2019	2020
Valor económico generado (VEG)	767.542	829.396	768.066
Margen de intermediación	528.551	546.485	530.291
Comisiones netas	169.405	189.929	156.952
Actividad de seguros	0	0	0
Otros ingresos ordinarios (1)	77.170	94.038	83.213
Otras ganancias y pérdidas netas	-7.584	-1.056	-2.390

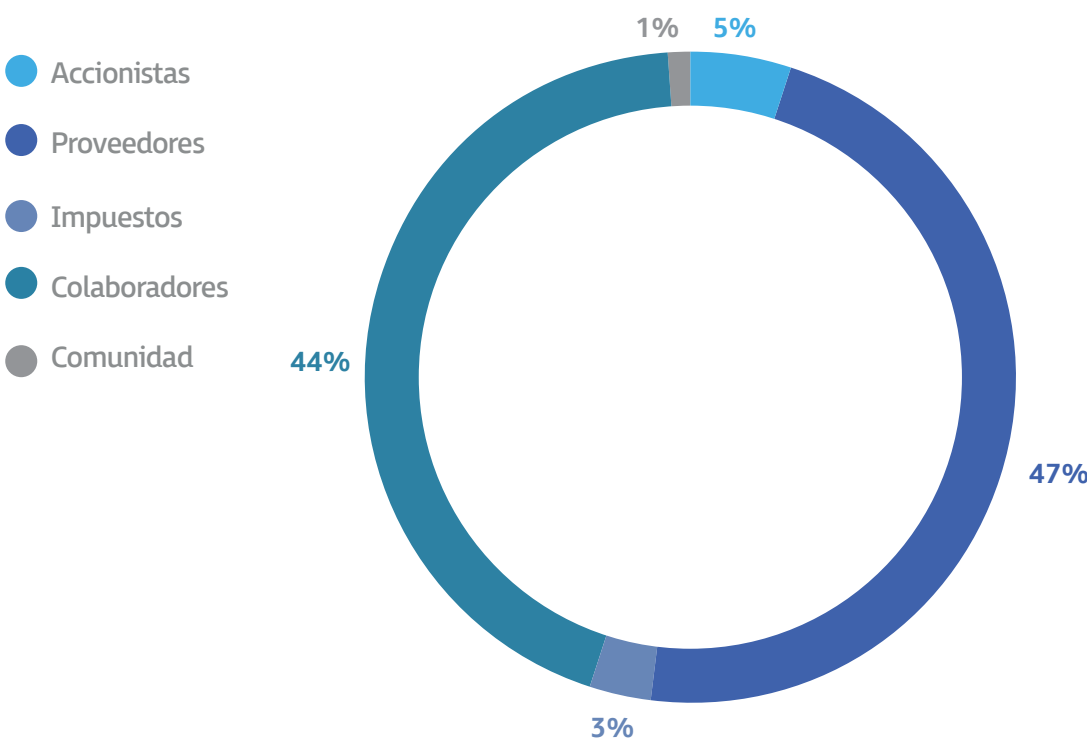
Valor económico distribuido (VED)	489.151	491.936	465.500
Accionistas: dividendos	48.956	23.161	23.669
Resultado atribuido a la minoría	0	0	0
Proveedores y otros gastos de administración (excluidos sueldos y salarios)	195.518	212.913	219.389
Sociedad: Impuestos	22.625	19.930	15.324
Empleados: gastos de personal	221.291	235.214	206.447
Comunidad: Recursos destinados	760	718	671

Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	278.391	337.460	302.565
Provisiones y amortizaciones (2)	263.098	329.399	294.991
Reservas	15.293	8.061	7.575

Valor Económico Distribuido (en millones de guaraníes)



Valor Económico Distribuido (en porcentaje)



La salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes es una prioridad. Destinamos mayores presupuestos para invertir en el bienestar de nuestro principal capital: el humano.

Distribución del valor económico (VED)

Colaboradores G. 206.447 millones

Distribuimos valor a nuestros colaboradores a través de las remuneraciones y beneficios, dirigidos a contribuir a su desarrollo económico, profesional y a su calidad de vida a través del empleo en condiciones dignas, el fortalecimiento de sus competencias profesionales, el acceso a asistencia médica y actividades de integración. Empleamos a 1.566 personas en el 2020.

Proveedores G. 219.389 millones

Contribuimos a dinamizar la economía local y la generación de empleos en el país, a través de la adquisición de productos y servicios para el sostenimiento de nuestras operaciones. Nuestros proveedores son en su mayoría empresas locales pequeñas y medianas, contribuyendo al desarrollo de este sector.

Gobierno G. 15.324 millones

A través del cumplimiento transparente de las obligaciones fiscales contribuimos con el Estado, a fin de que este cuente con los recursos necesarios para brindar bienes y servicios a la ciudadanía, buscando el bienestar de la población.

Comunidad G. 671 millones

Aportamos al desarrollo social a través de una estrategia de intervención para la ejecución de programas y proyectos en las comunidades donde operamos a través de alianzas y financiación a distintas organizaciones.

Accionistas G. 23.669 millones

Aportamos valor a nuestros accionistas, comprometidos en generar beneficios económicos de manera más responsable y sostenible.



Balance general

El Sistema Financiero registró un incremento en la cartera de créditos de 8,71%, en tanto que nuestros préstamos registraron un crecimiento de 2,25%, menor a lo estimado inicialmente como consecuencia de la disminución de la actividad económica por la pandemia.

Gestionamos el otorgamiento de préstamos en un contexto de crisis sanitaria, brindando facilidades a nuestros clientes, sin descuidar la calidad de la cartera y manteniendo la cobertura de las provisiones conforme a nuestras políticas crediticias.

Lo mencionado nos llevó a adecuar la gestión financiera a los nuevos desafíos, reorientando las metas institucionales establecidas inicialmente para el 2020, planteando nuevos objetivos que logramos alcanzar en términos de rentabilidad.

En lo referente a indicadores de calidad de la cartera, la Mora a 60 días cerró en 3,36% y la cobertura de provisiones alcanzó 117,10%. Además, mantuvimos la fortaleza del capital, que cerró en 15,39%, favorecido por las medidas excepcionales COVID-19 establecidas por el regulador.

AÑO 2020 (en millones de guaraníes)

	Sistema G.	%	Visión G.	%	Posición
Activos Totales	162.510.738	100%	8.069.694	4,97%	9
Préstamos Totales	102.102.918	100%	5.305.318	5,21%	8
Depósitos Totales	119.044.502	100%	6.532.048	5,49%	8
Patrimonio Neto	18.994.818	100%	655.399	3,45%	11
Capital	10.043.675	100%	426.605	4,25%	8

AÑO 2019 (en millones de guaraníes)

	Sistema G.	%	Visión G.	%	Posición
Activos Totales	138.665.640	100%	7.450.290	5,37%	8
Préstamos Totales	93.924.908	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 2020

VISIÓN BANCO SOCIEDAD ANÓNIMA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO
ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Presentado en forma comparativa con el ejercicio anterior
(Expresado en guaraníes)


ACTIVO	31.12.2020	31.12.2019
DISPONIBLE		
Caja	577.011.914.243	403.718.202.658
Banco Central del Paraguay (Nota c.17)	641.686.452.970	576.607.215.852
Otras instituciones financieras	106.293.657.842	116.331.187.362
Deudores por productos financieros devengados	606.812.883	773.863.490
(Previsiones) (Nota c.6)	-	(437.500)
	1.325.598.837.938	1.097.430.031.862
VALORES PÚBLICOS Y PRIVADOS (Nota c.3)	696.073.330.387	541.303.731.407
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR FINANCIERO (Nota c.5.1)		
Colocaciones	34.777.359.015	37.048.020.438
Operaciones a liquidar	-	63.380.139.990
Créditos utilizados en cuentas corrientes	1.356.773	538.226
Deudores por productos financieros devengados	1.504.006.803	1.615.783.597
(Previsiones) (Nota c.6)	(3.344)	(2.691)
	36.282.719.247	102.044.479.560
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO (Nota c.5.2)		
Préstamos	5.323.372.343.567	5.171.866.319.679
Deudores por productos financieros devengados	253.543.995.546	119.156.707.142
(Previsiones) (Nota c.6)	(137.771.594.176)	(110.253.154.511)
	5.439.144.744.937	5.180.769.872.310
CRÉDITOS DIVERSOS (Nota c.5.5)	163.789.728.530	188.893.487.586
CRÉDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA (Nota c.5.3)		
Sector no financiero - sector privado	179.323.023.587	187.335.003.021
Sector Público	-	758.097
Sector financiero	2.004.627	-
Deudores por productos financieros devengados	17.076.819.683	8.557.794.524
(Ganancia por valuación a realizar)	(2.161.783.455)	(3.310.950.265)
(Previsiones) (Nota c.6)	(92.224.749.841)	(93.884.787.995)
	102.015.314.601	98.697.817.382
INVERSIONES (Nota c.7)		
Bienes recibidos en recuperación de créditos	61.740.606.099	52.522.759.459
Inversiones en títulos valores emitidos por sector privado - Renta variable (Nota b.4)	14.929.005.500	14.724.657.000
Inmuebles destinados a la venta	100.000.000	100.000.000
Inversiones especiales	393.467.345	-
Derechos Fiduciarios	131.017.930.658	95.216.257.006
Rentas sobre inversiones en el sector privado	9.838.603.190	5.772.506.663
(Ganancias por valuacion a realizar)	(1.296.500.786)	(547.616.287)
(Previsiones) (Nota c.6)	(109.757.056.169)	(69.910.827.328)
	106.966.055.837	97.877.736.513
BIENES DE USO (Nota c.8)	103.428.769.333	98.243.628.591
CARGOS DIFERIDOS (Nota c.9)	96.394.122.794	45.029.400.003
TOTAL DE ACTIVO	8.069.693.623.604	7.450.290.185.214

CUENTAS DE CONTINGENCIAS Y DE ORDEN		
Créditos a utilizar mediante uso de tarjetas	148.044.118.775	134.684.447.551
Otras líneas acordadas	13.223.575.222	11.919.131.629
Total de cuentas de contingencias (Nota E)	161.267.693.997	146.603.579.180
Total de cuentas de orden (Nota I)	6.459.192.556.768	5.477.906.061.393

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


Estado de resultados al 31 de diciembre de 2020


VISIÓN BANCO SOCIEDAD ANÓNIMA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO
ESTADO DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
Presentado en forma comparativa con el ejercicio anterior
(Expresado en guaraníes)


GANANCIAS FINANCIERAS	31.12.2020	31.12.2019
Por créditos vigentes por intermediación financiera - Sector financiero	8.549.873.683	16.648.115.441
Por créditos vigentes por intermediación financiera - Sector no financiero	794.525.467.465	788.822.537.034
Por créditos vencidos por intermediación financiera	3.112.341.855	6.739.529.020
Por rentas y diferencia de cotización de Valores públicos	36.995.248.960	38.721.508.245
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	-	-
	843.182.931.963	850.931.689.740
PÉRDIDAS FINANCIERAS		
Por obligaciones - Sector financiero	(80.619.285.225)	(70.004.890.385)
Por obligaciones - Sector no financiero	(232.272.662.769)	(234.441.339.227)
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	(1.292.476.178)	(1.915.924.974)
	(314.184.424.172)	(306.362.154.586)
RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES - GANANCIA	528.998.507.791	544.569.535.154
PREVISIONES		
Constitución de provisiones (Nota C.6)	(1.506.623.239.261)	(1.423.638.112.130)
Desafectación de provisiones (Nota C.6)	1.259.537.412.306	1.146.149.943.482
Pérdida por quitas sobre créditos	(47.904.987.480)	(51.911.187.750)
	(294.990.814.435)	(329.399.356.398)
RESULTADO FINANCIERO DESPUÉS DE PREVISIONES - GANANCIA	234.007.693.356	215.170.178.756
RESULTADO POR SERVICIOS		
Ganancias por servicios	195.039.800.142	216.712.233.239
Pérdidas por servicios	(38.087.633.230)	(26.783.368.812)
	156.952.166.912	189.928.864.427
RESULTADO BRUTO - GANANCIA	390.959.860.268	405.099.043.183
OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS		
Ganancias por créditos diversos (Nota f.3)	22.408.951.981	36.345.477.749
Otras (Nota f.4)	58.666.362.647	55.911.797.438
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	1.148.631.579	817.163.100
Administración de fideicomisos	2.137.717.468	1.780.286.894
	84.361.663.675	94.854.725.181
OTRAS PÉRDIDAS OPERATIVAS		
Retribución al personal y cargas sociales	(206.446.944.553)	(235.213.903.169)
Gastos generales	(160.438.096.517)	(165.976.038.268)
Depreciaciones de bienes de uso	(11.040.709.350)	(13.749.804.775)
Amortizaciones de cargos diferidos	(36.254.242.250)	(11.955.323.056)
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	-	-
Otras (Nota f.4)	(21.021.730.501)	(32.796.854.918)
	(435.201.723.171)	(459.691.924.186)
RESULTADO OPERATIVO NETO - GANANCIA	40.119.800.772	40.261.844.178
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS		
Ganancias extraordinarias	533.845.944	2.434.599.149
Pérdidas extraordinarias	(2.767.678.032)	(1.581.752.338)
	(2.233.832.088)	852.846.811
AJUSTES DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		
Ganancias de ejercicios anteriores	878.503.428	701.900.751
Pérdidas de ejercicios anteriores	(891.191.684)	(1.511.664.672)
	(12.688.256)	(809.763.921)
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	37.873.280.428	40.304.927.068
IMPUESTO A LA RENTA (Nota f.5)	(6.629.219.342)	(9.083.279.410)
UTILIDAD DEL EJERCICIO	31.244.061.086	31.221.647.658

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



Un Foro de Control de Calidad

CYCE

CONSULTORES Y CONTADORES DE EMPRESAS
Miembro del Foro de Firmas Interamericanas

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Presidente y Directores de
VISION BANCO S.A.E.C.A.
Asunción, Paraguay

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de **VISION BANCO S.A.E.C.A.**, que comprenden el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2020 y los estados de resultados, de evolución del patrimonio neto y de flujos de caja por el año terminado en esa fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos 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 (BCP) y, en los aspectos no reglamentados, con principios contables generalmente aceptados en Paraguay, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

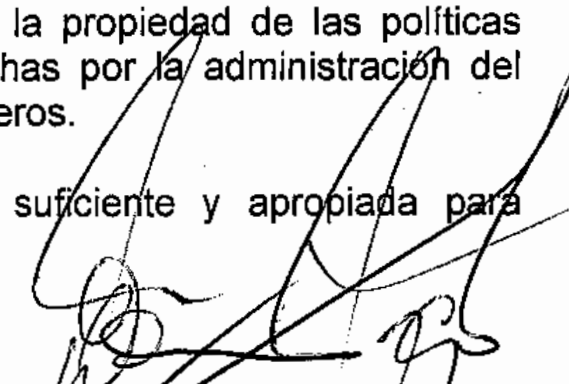
Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría.

Alcance

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con los estándares establecidos en el "Manual de Normas y Reglamentaciones de Auditoría Independiente para las Entidades Financieras" aprobado por la Superintendencia de Bancos según Resolución SB. SG. N° 313/01 del 30 de noviembre de 2001, y con normas de auditoría emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay, adoptadas por la Comisión Nacional de Valores por Resolución CG N° 6/19. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos, así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa.

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencias de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida a fraude o a error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable por la entidad de los estados financieros, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar la propiedad de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración del Banco, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Creemos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.


Dr. Angel Devaca Pavón, Socio
Consultores y Contadores de Empresas
Matrícula de Contador Público N° 1 Tipo "A"
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay



Un Foro de Control de Calidad

CYCE

CONSULTORES Y CONTADORES DE EMPRESAS
Miembro del Foro de Firms Interamericanas

Opinión

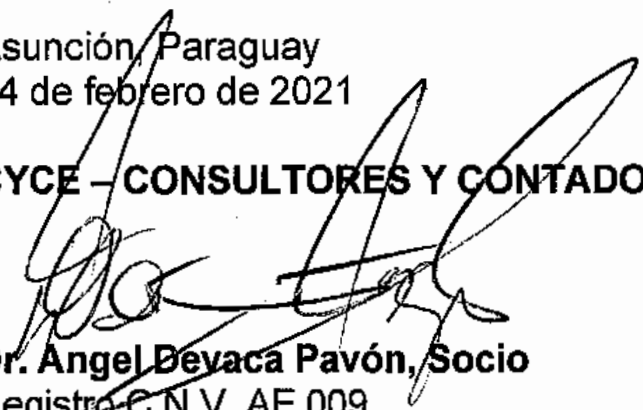
En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera de **VISION BANCO S.A.E.C.A.** al 31 de diciembre de 2020, y de su desempeño financiero, la evolución de su patrimonio neto y sus flujos de caja por el año terminado en esa fecha, 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 (BCP) y, en los aspectos no reglamentados, con principios contables generalmente aceptados en Paraguay.

Otro asunto

Los estados financieros al 31 de diciembre de 2019, que se muestran al solo efecto comparativo, fueron examinados por otros auditores independientes quienes en su dictamen de fecha 28 de febrero de 2020 emitieron una opinión sin salvedades.

Asunción, Paraguay
24 de febrero de 2021

CYCE – CONSULTORES Y CONTADORES DE EMPRESAS


Dr. Angel Devaca Pavón, Socio
Registro C.N.V. AE 009
Matrícula Profesional N° 1 Tipo "A"
Registro de Firms Profesionales N° 1
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay



Activos

La pandemia de COVID-19 afectó la economía paraguaya desde finales del primer trimestre, cuando se encontraba en un proceso de recuperación luego de su estancamiento en 2019. El estado dotó a las entidades gubernamentales encargadas de afrontar la crisis, de elementos estructurales, recursos económicos y el marco legal para ello.

Durante la pandemia, como medida de política monetaria el Banco Central redujo la tasa de interés de referencia del 4,00% a 0,75% y relajó temporalmente las reglas de provisión de préstamos para no penalizar las reestructuraciones y prolongaciones de crédito, además otorgó facilidades de liquidez de corto plazo que incluyeron operaciones de reporto con instrumentos financieros y la posibilidad de disponer temporalmente de un porcentaje del encaje legal.

Las medidas de Política Fiscal incluyeron la no interrupción de obras públicas, la obtención de recursos vía deuda externa, la recalendarización de pago de impuestos, entre otras.

En cuanto al sistema financiero, a pesar de afrontar la mayor crisis de los últimos tiempos, mostró solidez y resiliencia. El sistema bancario en particular, a pesar de mostrar un menor ritmo de colocación de créditos, mantuvo un comportamiento positivo en sus principales indicadores, con una expansión interanual de la cartera del 8,71% y un crecimiento de los depósitos del 18,96%.

Al cierre del 2020, el Producto Interno Bruto (PIB) de Paraguay se contrajo -1.0% (cifras preliminares), en tanto que la inflación fue del 2,2% por debajo del 2,8% verificado en el año anterior. Estos resultados, destacaron a la economía del Paraguay como la más resiliente de la región durante la pandemia del COVID-19.

A pesar del escenario adverso, nuestra cartera crediticia mantuvo su participación sobre activos, alcanzando niveles de 67,40%, acorde a los lineamientos estratégicos y con una menor participación de los créditos vencidos, en comparación con el 2019.

Evolución (en porcentaje)	2016	2017	2018	2019	2020
Disponible	16,66%	16,34%	13,70%	14,73%	16,43%
Valores públicos	4,76%	6,84%	5,77%	7,27%	8,63%
Créditos vigentes (Sector Financiero)	1,58%	0,51%	4,12%	1,37%	0,45%
Créditos vigentes (Sector No Financiero Neto de Previsiones)	70,28%	70,02%	69,86%	69,54%	67,40%
Créditos diversos	1,43%	1,51%	2,25%	2,54%	2,03%
Créditos vencidos (Neto de Previsiones)	1,48%	2,07%	1,68%	1,32%	1,26%
Inversiones	1,14%	0,82%	0,70%	1,31%	1,33%
Bienes de uso	1,94%	1,60%	1,36%	1,32%	1,28%
Cargos diferidos	0,72%	0,29%	0,55%	0,60%	1,19%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Evolución (en millones de guaraníes)	2016	2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Disponible	940.477	1.033.407	936.048	1.097.430	1.325.599	20,79%
Valores públicos	268.947	432.341	393.795	541.304	696.073	28,59%
Créditos vigentes (Sector Financiero)	89.364	32.445	281.353	102.044	36.283	-64,44%
Créditos vigentes (Sector No Financiero Neto de Previsiones)	3.967.814	4.427.274	4.771.819	5.180.770	5.439.145	4,99%
Créditos diversos	80.793	95.685	154.021	188.893	163.790	-13,29%
Créditos vencidos (Neto de Previsiones)	83.772	130.613	114.969	98.698	102.015	3,36%
Inversiones	64.223	51.730	47.968	97.878	106.966	9,29%
Bienes de uso	109.421	101.207	92.575	98.244	103.429	5,28%
Cargos diferidos	40.620	18.303	37.648	45.029	96.394	114,07%
Total	5.645.431	6.323.004	6.830.196	7.450.290	8.069.694	8,31%

Préstamos

En el marco de la crisis económica generada por la pandemia por COVID-19, seguimos apostando y apoyando a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES). En línea con nuestro enfoque de negocios orientado a impulsar este sector, la composición de nuestra cartera de créditos alcanzó una participación del 46,21% en créditos minoristas y de consumo, según la clasificación establecida por el regulador.

Conviene señalar, que a pesar de la reclasificación del segmento créditos al por menor, que fue realizada en virtud de las medidas transitorias, mantuvimos el liderazgo en este sector.

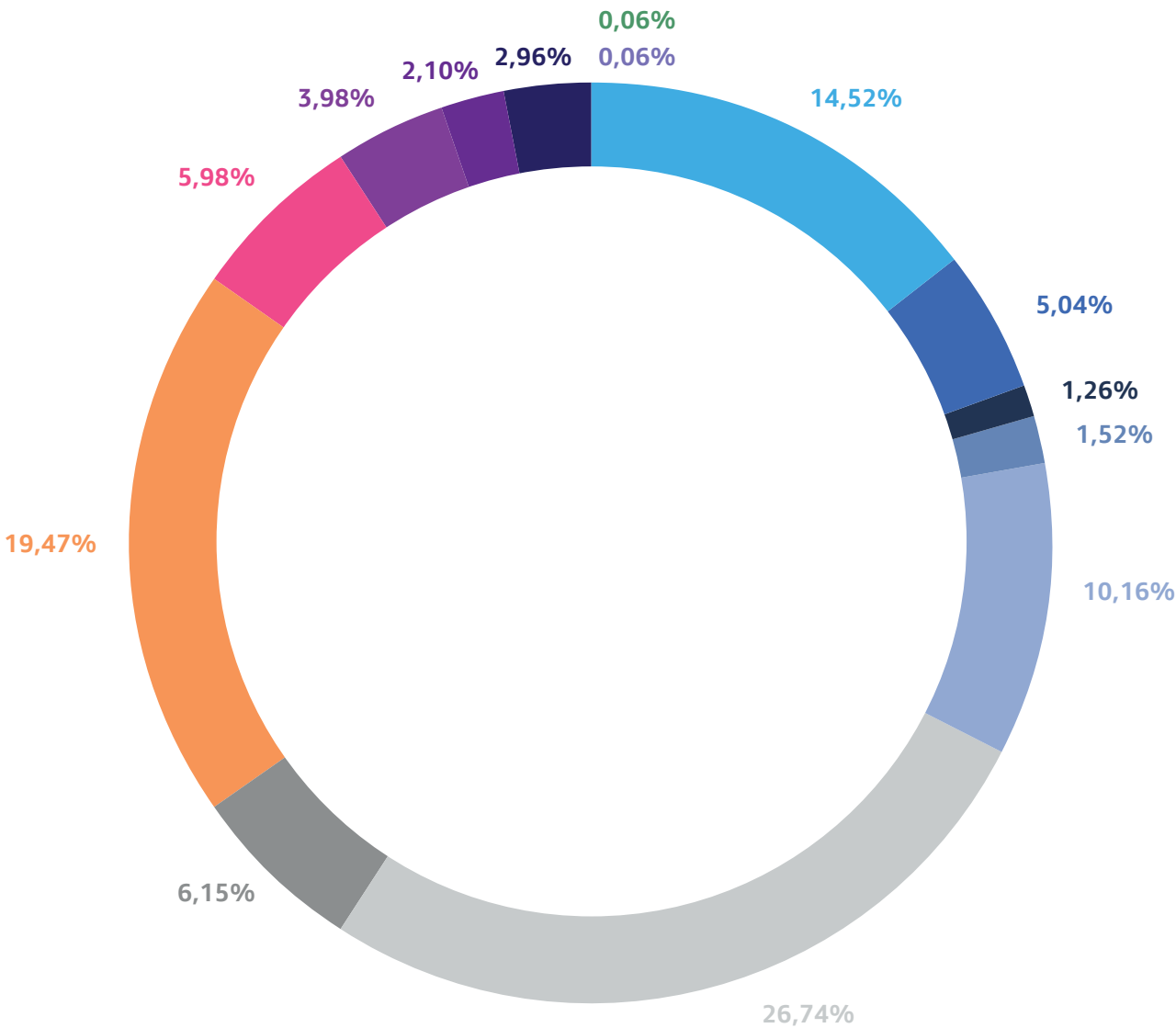
Como entidad que financia a los emprendedores, entendemos que nuestro acompañamiento fue clave para la resiliencia de los pequeños negocios en los momentos de la crisis.

Con nuestra estrategia, buscamos cumplir nuestra misión de ser un banco sostenible y con valores, que brinda oportunidades de financiación y crecimiento a los emprendedores y pequeñas empresas, que a su vez actúan como agentes dinamizadores de la micro economía y la generación de empleo.

Cartera por sectores

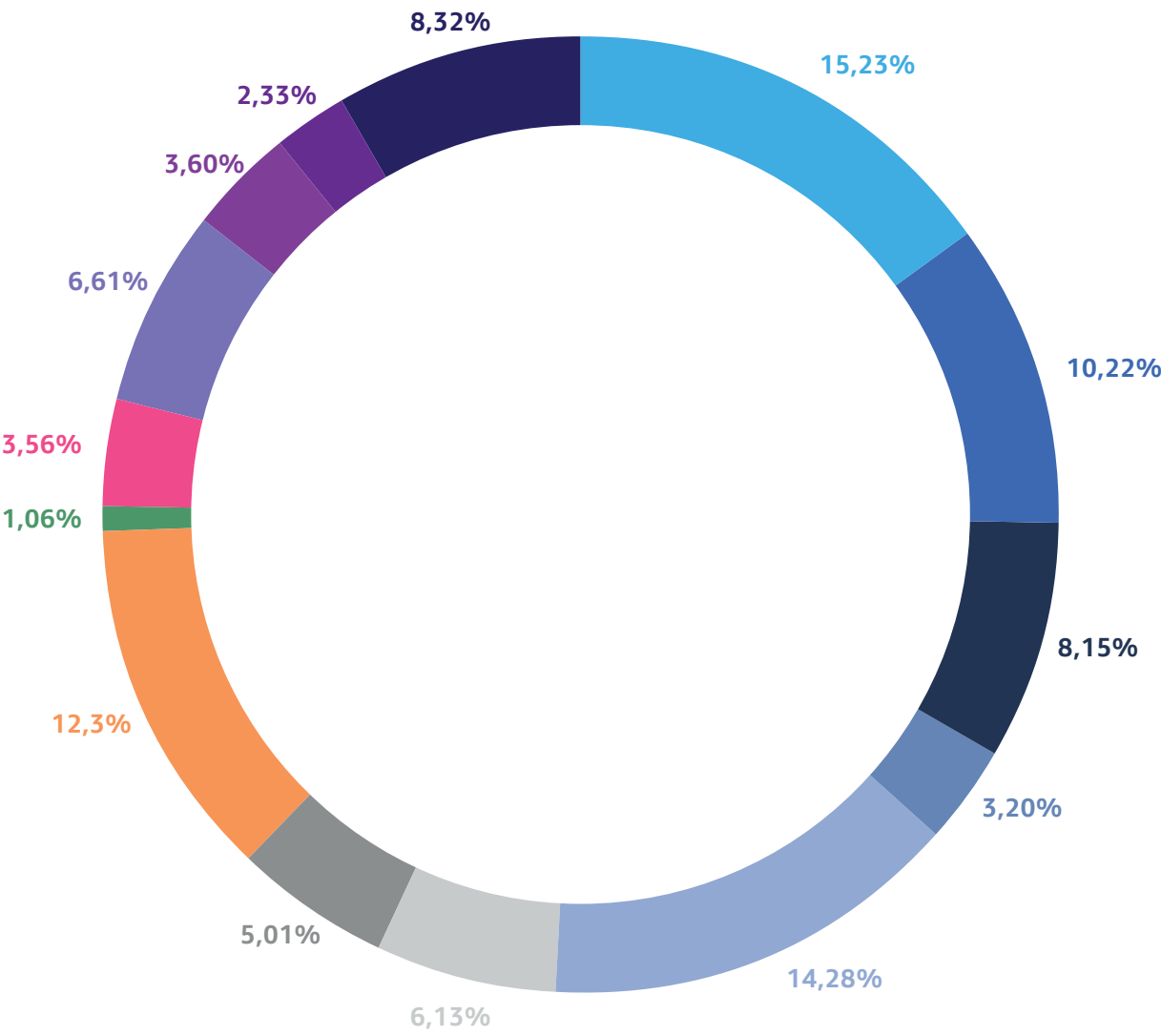
Visión Banco

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



Sistema Bancario

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





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

Posición en el mercado	Entidad	Dic-2020
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	1.561.788
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	1.239.746
3	Banco Itaú Paraguay S.A.	869.283
4	Banco Regional S.A.E.C.A.	697.822
5	Banco Familiar S.A.E.C.A.	497.001
6	Banco GNB Paraguay S.A.	356.836
7	Banco Atlas S.A.	255.530
8	Banco BASA S.A.	233.190
9	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	149.338
10	Banco Río S.A.E.C.A.	130.354
11	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	122.283
12	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - Bancop S.A.	86.283
13	Banco de la Nación Argentina	31.670
14	Citibank N.A.	9.039
15	Banco Nacional de Fomento	3.695
16	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.	3.991
17	Banco Do Brasil S.A.	0

Posición en el mercado	Entidad	Dic - 2019
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	2.354.198
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	1.118.824
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	897.829
4	Banco Familiar S.A.E.C.A.	494.816
5	Banco Itaú Paraguay S.A.	414.653
6	Banco GNB Paraguay S.A.	385.427
7	Banco Atlas S.A.	253.650
8	Banco BASA S.A.	198.784
9	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	153.641
10	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	98.468
11	Banco Río S.A.E.C.A.	96.688
12	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - Bancop S.A.	54.634
13	Banco de la Nación Argentina	43.264
14	Banco Nacional de Fomento	6.029
15	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Paraguay S.A.	4.438
16	Banco Do Brasil S.A.	275
17	Citibank N.A.	0



Cartera de Préstamos por Bancas

En 2020 lanzamos un nuevo enfoque de negocios, para lo cual diseñamos nuevas estrategias especializadas en segmentos y basadas en los clientes de valor, buscando satisfacer todas sus necesidades, con el fin de lograr una experiencia única y de calidad.

La Cartera de préstamos muestra una segmentación por Bancas que busca mejorar la experiencia y el crecimiento de nuestros clientes, conforme su segmento.

Además, presenta una participación mayoritaria en la Banca MiPymes, dado el impacto de la misma en la economía nacional a través de la generación de negocios y empleos.

Las demás Bancas presentan su participación bajo estrictos criterios de seguridad, rentabilidad y liquidez.

(en millones de guaraníes)

	Saldo	% de Participación
Banca MiPymes	2.959.558	53%
Banca Premiun	1.220.325	22%
Banca Personal	949.954	17%
Banca Minorista	440.622	8%
Total cartera activa	5.570.459	100%

Calidad de la cartera de préstamos

La gestión prudente de calidad de activos nos permitió mantener el nivel de morosidad bajo control a lo largo del año a pesar de la crisis del COVID-19.

El indicador de mora a 30 días se ubicó en 4,50% al cierre del año, logrando así una reducción de 3,7 % con relación al año anterior.

En el mismo sentido, la mora a 60 días registró una disminución frente al año anterior, quedando en 3,36%. La cobertura de provisiones sobre préstamos vencidos a 60 días cerró en 117,10%, nivel superior al ejercicio anterior apoyada en parte por las medidas crediticias dispuestas por el regulador.

Nuestras 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

Durante la crisis sanitaria, la preferencia de liquidez del público aumentó y los depósitos alcanzaron un 80,20% del total, reivindicando su confianza en nuestra entidad para el resguardo de sus valores y utilización de los medios de pago a su disposición.

Esta composición de fondeo, basada principalmente en depósitos de clientes, nos otorga mayor estabilidad y permite una buena diversificación de los pasivos. Complementan la misma, los recursos 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	2016	2017	2018	2019	2020
Fondos, bancos privados y préstamos de la AFD	12,93%	9,08%	9,87%	7,42%	6,73%
Ahorros y depósitos	71,75%	76,77%	75,72%	78,50%	80,20%
Bonos Subordinados	4,18%	3,98%	3,65%	3,30%	2,86%
Acreedores por cargos financieros documentados	1,03%	1,01%	0,91%	0,91%	0,80%
Acreedores por documentos a compensar	0,55%	0,59%	0,69%	0,71%	0,26%
Obligaciones diversas y otros	0,82%	0,36%	0,67%	0,64%	0,90%
Provisiones	0,17%	0,15%	0,14%	0,21%	0,13%
Patrimonio	7,55%	7,24%	7,40%	7,90%	7,73%
Resultados (ejercicio)	1,02%	0,81%	0,94%	0,42%	0,39%
Total Pasivos y Patrimonio	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Depósitos sobre Total Pasivos y Patrimonio	71,75%	76,77%	75,72%	78,50%	80,20%

Fuentes de fondeo principales (en millones de guaraníes)

Año	2016	2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Fondos, bancos privados y préstamos de la AFD	730.004	574.224	674.260	552.611	542.843	-1,77%
Ahorros y depósitos	4.050.519	4.853.989	5.171.840	5.848.796	6.471.789	10,65%
Bonos Subordinados	236.156	251.815	249.613	245.746	230.802	-6,08%
Acreedores por cargos financieros documentados	58.368	64.105	62.300	67.449	64.253	-4,74%
Acreedores por documentos a compensar	30.769	37.526	46.927	52.939	21.331	-59,71%
Obligaciones diversas y otros	46.364	22.945	45.897	47.730	72.457	51,81%
Provisiones	9.664	9.200	9.708	15.531	10.819	-30,34%
Patrimonio	426.218	457.981	505.401	588.267	624.155	6,10%
Resultados (ejercicio)	57.370	51.219	64.250	31.222	31.244	0,07%
Total Pasivos y Patrimonio	5.645.431	6.323.004	6.830.196	7.450.290	8.069.694	8,31%
Depósitos sobre Total Pasivos y Patrimonio	71,75%	76,77%	75,72%	78,50%	80,20%	2,16%
Total Pasivo y Patrimonio - Balance	5.645.431	6.323.004	6.830.196	7.450.290	8.069.694	

Depósitos del público

A pesar del contexto de la pandemia COVID- 19 logramos mantener nuestra posición en volumen de depósitos, respondiendo 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 2020, nos ubicamos en séptimo lugar en volumen de depósitos, manteniendo nuestro liderazgo en cantidad de cuentas inclusivas y canales de acceso fijos y móviles.

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

Posición en el mercado	Entidad	Dic-2020
1	Banco Itaú S.A.	18.586.953
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	16.665.333
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	11.470.100
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	10.678.971
5	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	8.410.322
6	Banco GNB Paraguay S.A.	8.096.866
7	Visión Banco S.A.E.C.A.	6.523.566
8	Banco BASA S.A.	5.467.939
9	Banco Atlas S.A.	5.505.617
10	Banco Familiar S.A.E.C.A.	4.166.158
11	Banco Río S.A.E.C.A.	2.814.904
12	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	2.528.290
13	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - BANCOP S.A.	2.421.059
14	Citibank N.A.	1.210.411
15	Banco de la Nación Argentina	351.749
16	Banco Do Brasil S.A.	172.333

Posición en el mercado	Entidad	Dic-2019
1	Banco Itaú S.A.	16.004.300
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	13.669.023
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	11.165.515
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	10.054.367
5	Banco GNB Paraguay S.A.	6.748.254
6	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	6.359.001
7	Visión Banco S.A.E.C.A.	5.903.328
8	Banco Atlas S.A.	4.731.856
9	Banco BASA S.A.	4.658.087
10	Banco Familiar S.A.E.C.A.	3.637.618
11	Banco Río S.A.E.C.A.	2.249.163
12	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	1.994.873
13	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - BANCOP S.A.	1.920.013
14	Citibank N.A.	1.164.107
15	Banco Do Brasil S.A.	679.293
16	Banco de la Nación Argentina	442.290

Evolución de los depositantes en el sector bancario privado (cantidad de depositantes)

Posición en el mercado	Entidad	Dic-2020
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	750.241
2	Banco Familiar S.A.E.C.A.	698.161
3	Banco Itaú S.A.	422.999
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	178.582
5	Banco Continental S.A.E.C.A.	134.190
6	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	127.949
7	Banco Regional S.A.E.C.A.	99.525
8	Banco Atlas S.A.	85.293
9	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	82.053
10	Banco Río S.A.E.C.A.	48.838
11	Banco BASA S.A.	41.563
12	Banco GNB Paraguay S.A.	24.122
13	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - BANCOP S.A.	15.627
14	Banco de la Nación Argentina	3.694
15	Citibank N.A.	196
16	Banco Do Brasil S.A.	182

Posición en el mercado	Entidad	Dic-2019
1	Visión Banco S.A.E.C.A.	689.319
2	Banco Familiar S.A.E.C.A.	613.449
3	Banco Itaú S.A.	391.341
4	Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A.	181.300
5	Banco Continental S.A.E.C.A.	118.874
6	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	116.083
7	Banco Regional S.A.E.C.A.	103.097
8	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	76.766
9	Banco Atlas S.A.	73.736
10	Banco Río S.A.E.C.A.	48.183
11	Banco BASA S.A.	35.489
12	Banco GNB Paraguay S.A.	23.512
13	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - BANCOP S.A.	13.793
14	Banco de la Nación Argentina	3.691
15	Citibank N.A.	206
16	Banco Do Brasil S.A.	176

Fuente: Fondo de garantía de depósitos.



Evolución de los depósitos garantizados

Visión Banco S.A.E.C.A.					
	2016	2017	2018	2019	2020
Depósitos garantizados (en millones de guaraníes)*	1.538.734	1.771.045	1.845.974	1.904.669	2.325.080
Total de depósitos (en millones de guaraníes)**	4.310.372	5.333.841	5.223.318	5.903.328	6.523.566
Total de depositantes***	221.909	424.536	1.015.098	689.319	750.241
Depósitos garantizados/ Total de depósitos (%)	35,70%	33,20%	35,34%	32,26%	35,64%
Depósitos promedio por depositante (en millones de guaraníes)	19,42	12,56	5,15	8,56	8,70

Sistema Bancario					
	2016	2017	2018	2019	2020
Depósitos garantizados (en millones de guaraníes)*	12.079.252	13.063.568	13.558.008	14.391.611	16.803.874
Total de depósitos (en millones de guaraníes)**	75.248.274	80.130.098	81.240.247	91.381.086	105.070.572
Total de depositantes***	1.240.014	1.517.428	2.623.481	2.489.015	2.713.215
Depósitos garantizados/ Total de depósitos (%)	16,05%	16,30%	16,69%	15,75%	15,99%
Depósitos promedio por depositante (en millones de guaraníes)	60,68	52,81	30,97	36,71	38,73

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

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

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



Evolución de los Ahorros y Depósitos del Público

Ahorros y depósitos del público (en porcentaje)

Tipo	2016	2017	2018	2019	2020
Ahorro a la Vista en Guaraníes	16,42%	17,83%	18,98%	20,42%	23,85%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos (G. Equivalente)	3,40%	2,92%	2,88%	2,84%	4,11%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	39,04%	41,11%	39,20%	38,74%	29,24%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Equivalente)	9,09%	7,84%	8,59%	9,42%	11,49%
Cuentas Corrientes en Dólares (G. Equivalente)	3,40%	2,88%	2,76%	2,79%	3,40%
Cuentas Corrientes en Guaraníes	17,60%	17,53%	17,39%	16,48%	18,73%
Cuentas Combinadas en Guaraníes	3,30%	2,91%	3,07%	3,15%	3,75%
Cuentas Combinadas en Dólares (G. Equivalente)	0,31%	0,18%	0,63%	0,26%	0,42%
Bonos Subordinados (G. Equivalente)	5,40%	4,84%	4,52%	3,96%	3,65%
Otros	2,04%	1,95%	1,98%	1,94%	1,35%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Ahorros y depósitos del público (en millones de guaraníes)

Tipo	2016	2017	2018	2019	2020	Variación 2020/2019
Ahorro a la Vista en Guaraníes	718.253	928.332	1.049.099	1.267.780	1.507.886	18,94%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos (G. Equivalente)	148.827	151.996	159.423	176.188	260.008	47,57%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	1.707.361	2.140.021	2.167.076	2.405.849	1.849.166	-23,14%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Equivalente)	397.558	408.360	474.942	585.184	726.398	24,13%
Cuentas Corrientes en Dólares (G. Equivalente)	148.607	150.069	152.685	173.364	214.812	23,91%
Cuentas Corrientes en Guaraníes	769.958	912.579	961.526	1.023.643	1.184.364	15,70%
Cuentas Combinadas en Guaraníes	144.321	151.431	169.698	195.464	237.266	21,39%
Cuentas Combinadas en Dólares (G. Equivalente)	13.644	9.492	35.041	16.319	26.750	63,92%
Bonos Subordinados (G. Equivalente)	236.156	251.815	249.613	245.746	230.802	-6,08%
Otros	89.137	101.631	109.227	120.387	85.584	-28,91%
Total	4.373.820	5.205.725	5.528.330	6.209.924	6.323.037	1,82%

Patrimonio neto

En línea con los objetivos estratégicos de impulsar la rentabilidad y sostenibilidad, el fortalecimiento patrimonial se erige como un objetivo primordial.

En el 2020, el capital más los recursos de efectivo que componen el TIER I se incrementaron en 6,57%, equivalente a G. 35.628 millones en relación al año anterior. En tanto, que el componente de TIER II se ubicó en G. 152.985 millones. De esta manera, el patrimonio efectivo alcanzó un total de G. 730.973 millones al cierre de 2020, lo cual nos permitió alcanzar un nivel de solvencia del 15,39%, superior al 12% exigido por la regulación local.

Patrimonio efectivo 2020 (en millones de guaraníes)

Cuentas Patrimoniales	Val. Abs.	%
1 Capital integrado	416.593	56,99%
2 Aportes no capitalizados	9.084	1,24%
Primas de emisión	9.084	
Adel. irrev. a ctas. de integ. de capital	0	
3 Reserva legal	152.310	20,84%
4 Menos:		
Particip. en Entid. Filiales	0	
5 Capital principal (nivel 1)	577.988	
6 Capital secundario	928	0,13%
7 Reserva de revalúo	31.486	4,31%
8 Reserva facultativas	0	
9 Reservas genéricas p/ cart. y conting.	0	
10 Otras reservas	0	
11 Bonos subordinados	189.202	25,88%
12 Resultados acumulados	17	
13 Utilidad del ejercicio	0	
14 Menos:	68.648	9,39%
Cargos diferidos autorizados	68.648	
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)	152.985	
16 PATRIMONIO EFECTIVO	730.973	100,00%

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%



Margen de crecimiento de activos
Datos al 31-dic-2020

A) Control Capital Integrado - Capital Mínimo

Capital integrado	416.593.200.000
Capital Mínimo Exigido (Circular SB.SG.01/2009)	- 55.445.000.000
Superávit de Capital Mínimo	361.148.200.000

B) Capacidad de crecimiento estimativo de operaciones

Conceptos	Monto
Tier 1	577.987.862.058
Activos y Contingentes Ponderados	4.751.074.928.780
Relación Tier 1 /Activos y Contg. Ponderados	12,17%

(*) Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital	
Activos y Contingentes necesarios para la Relación Mínima del 8 %	7.112.363.885.960
(-) Activos y Contingentes Ponderados	4.751.074.928.780
Crecimiento estimativo de Activos	2.361.288.957.180

Datos

Conceptos	Monto
Tier 1 + Tier 2	730.972.650.150
Activos y Contingentes Ponderados	4.751.074.928.780
Relación Tier 1 + Tier 2/Activos y Contg. Ponderados	15,39%

(*) Crecimiento de Activos sin necesidad de aportes de capital	
Activos y Contingentes necesarios para la Relación Mínima del 12 %	6.089.002.175.750
(-) Activos y Contingentes Ponderados	4.751.074.928.780
Crecimiento estimativo de Activos	1.337.927.246.970

TOTAL DEL ACTIVO	8.069.693.623.604
------------------	-------------------



Estado de resultados

En 2020 y dada la crisis del COVID-19, el sistema bancario registró niveles de rentabilidad antes de impuestos menores al año anterior en 21,01%, acompañado de una morosidad del 2,34%, menor al ejercicio anterior. A pesar del escenario adverso, logramos un desempeño acorde a los nuevos objetivos en los indicadores de rentabilidad y morosidad, mediante una gestión prudente y eficiente de los activos y pasivos, conforme los lineamientos estratégicos establecidos.

La participación del resultado antes de provisiones (margen financiero) y el resultado por servicios (margen de servicios) fueron ligeramente menores al año anterior.

El resultado bruto alcanzó una participación del 46,50% en la estructura porcentual del cuadro de ganancias y pérdidas del banco, cifra ligeramente menor al año anterior, explicada principalmente por el descenso de la actividad económica registrada en todos los sectores de la economía.

Evolución del Estado de Resultados (en porcentaje)		2019	2020
Ganancias financieras		100,00%	100,00%
Pérdidas financieras		-35,91%	-37,13%
Resultado antes de provisiones		64,09%	62,87%
Provisiones		-38,71%	-34,99%
Resultado después de provisiones		25,38%	27,89%
Resultado por servicios		22,32%	18,61%
Resultado bruto		47,70%	46,50%
Otras ganancias operativas	8,48%	8,62%	
Otras pérdidas operativas	-51,45%	-50,37%	
Resultado operativo neto		4,73%	4,76%
Resultados extraordinarios		0,10%	-0,26%
Ganancias extraordinarias	0,29%	0,06%	
Pérdidas extraordinarias	0,19%	0,33%	
Ajuste de resultados de ejercicios anteriores		-0,10%	0,00%
Utilidad antes de Impuesto a la Renta		4,74%	4,49%
Impuesto a la Renta		-1,07%	-0,79%
Utilidad después de Impuesto a la Renta		3,67%	3,71%



*Ejercitar una **visión amplia e integral** en situaciones cotidianas, nos permitió sobrellevar con éxito escenarios de incertidumbre y sobrevolar con prudencia y precisión en terrenos nuevos. En un contexto sin precedentes, fue clave contar con un marco para la gestión de riesgos y tecnología, de manera a facilitar la toma de decisiones adecuadas.*



Búho o Caburé (Amambay).

capítulo 8

RIESGOS

Riesgos Integrados

Riesgo Macroeconómico

Riesgo Operacional

Riesgo de Crédito

Riesgo de tipo de cambio

Riesgo de Liquidez

Otros riesgos

Riesgo de Tasas de Interés



más cerca... ENFOQUE DE GESTIÓN DEL RIESGO

La Gestión del riesgo es una función estratégica cuyo objetivo prioritario es preservar la solidez y garantizar el desarrollo del negocio, que responde a los intereses 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.

El apetito de los diferentes tipos de riesgos es aprobado por el Directorio, quien determina los riesgos y el nivel de estos que se está dispuesto a asumir para alcanzar los objetivos del negocio. Estos se expresan en términos de solvencia, rentabilidad, liquidez, financiación u otras métricas.

Los riesgos son identificados, medidos, monitoreados y evaluados en sus niveles de exposición mediante los comités establecidos, alineados a los objetivos y la sostenibilidad del negocio.

Contamos con manuales de políticas, procedimientos y Comités de Riesgos, para fortalecer la gestión del Gobierno Corporativo.

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

Riesgos Integrados

Riesgo Macroeconómico

Riesgo de Crédito

Riesgo de Liquidez

Riesgo de Tasas de Interés

Riesgo Operacional

Riesgo de tipo de cambio

Otros riesgos

Hitos 2020

Aspectos clave de la gestión integral de riesgos



Riesgo macroeconómico

- Pandemia, que desató permanentes y altos niveles de incertidumbre mundial.
- Caída de la actividad económica, bajo nivel de inflación y menor crecimiento PIB.
- Perspectiva favorable 2021.



Riesgo crediticio

- Utilización de modelos de scoring y robustecimiento de los análisis.
- Orientación a la mitigación del riesgo y apoyo a nuestros clientes.
- Crecimiento con clientes AAA, con mejor calidad y rentabilidad de la cartera.
- Diversificación del portafolio.



Riesgo de liquidez

- Mantenimiento de un moderado nivel de exposición.
- Crecimiento de depósitos que permite responder a la demanda de créditos.
- Monitoreo permanente de depósitos y su baja volatilidad, que demuestra la confianza de depositantes.
- Gestión proactiva para identificar señales de mayor riesgo o excesos, apoyando la rentabilidad y sostenibilidad.



Riesgo de mercado

- Perfil conservador.
- Mantenemos las inversiones hasta su maduración.
- Estabilidad de moneda local.
- Bajo impacto del dólar en la cartera, participación mayoritaria de moneda nacional.
- Establecimiento de límites y alertas, para mantener bajos niveles de exposición.



Riesgo operacional

- Formación permanente del plantel.
- Sistema de evaluación de nuevos productos.
- Controles para canales digitales.



Riesgo reputacional

- Fortalecimiento de las buenas prácticas de Gobernanza.
- Gestión Ética.
- Responsabilidad Social.
- Procedimientos para gestión de crisis.



Riesgo socioambiental

- Fortalecimiento de la evaluación de riesgos socio ambientales.
- 92% cartera de bajo riesgo.



Riesgos Integrados

Riesgo Macroeconómico

Riesgo de Crédito

Riesgo de Liquidez

Riesgo de Tasas de Interés

Riesgo Operacional

Riesgo de tipo de cambio

Otros riesgos

Riesgos Integrados

El 2020 fue un año desafiante a nivel global en términos de gestión de riesgos por la pandemia del COVID-19, incrementando el factor de incertidumbre en todos los niveles del negocio. Barreras como cierres de fronteras, restricciones en diferentes puntos, un nuevo modo de vivir, golpearon a una economía doméstica que albergaba perspectivas de recuperación, luego de un 2019 también difícil.

El objetivo principal de velar por nuestro negocio, al mismo tiempo que nos ocupamos de salvaguardar la salud, bienestar e intereses económicos de nuestros grupos de interés, fue posible mediante la ejecución de los planes de contingencia, que nos permitieron seguir operando dentro de los mismos estándares de calidad y seguir cumpliendo con nuestros compromisos regulatorios.

La identificación y el monitoreo permanente de los diferentes tipos de riesgos nos permitió anticiparnos a los posibles escenarios, estudiarlos y tomar decisiones de manera oportuna.

Esto fue posible gracias al fortalecimiento de una cultura de la gestión integral de riesgos y mecanismos que nos permitieron moldear nuestros sistemas de mitigación, para atender las nuevas necesidades económicas de la sociedad, acordados también a las condiciones, las medidas adoptadas por el regulador y el permanente desafío de una mayor competencia en el segmento objetivo, ante una pandemia sin precedentes.

Seguimos profundizando el uso de tecnología para la medición y monitoreo de los riesgos de liquidez y mercado, además de continuar con la aplicación de modelos estadísticos (scoring) desarrollados internamente para la concesión de créditos.

En cuanto al riesgo operacional, fortalecimos el proceso de descentralización de la gestión, dotando de mayor participación en la evaluación de procesos a la primera línea de negocio, acompañada de la debida capacitación a la estructura.

Calidad y rentabilidad

En línea con nuestra estrategia corporativa, centramos la gestión del riesgo de crédito en los clientes recurrentes y con un buen historial, para lo cual seguimos trabajando en la correcta clasificación de los clientes, contribuyendo a la elaboración de ofertas dirigidas a aquellos con calificación “AAA” (rating interno); con alternativas que buscan el crecimiento de nuestra cartera con una mejor calidad y mayores niveles de rentabilidad para los próximos años.

Geraldino Prieto
Gerente de Riesgo Integral



Riesgo Macroeconómico

Teniendo en cuenta el cambio en el escenario económico local e internacional debido a la pandemia, el pronóstico de crecimiento a nivel local fue revisado por el Banco Central del Paraguay (BCP) del 4,1% al -2,5% en abril y posteriormente al -3,5% en julio. Sin embargo, a medida que fueron recabándose nuevos datos, en un contexto que también se verificaba una paulatina flexibilización de las medidas de confinamiento implementadas a inicios de año, constataron una recuperación más rápida a la anticipada en determinados sectores económicos, motivando una corrección al alza en las revisiones de octubre (-1,5%) y diciembre (-1,0%).

Con una economía más débil e inflación por debajo del objetivo inicial debido a la pandemia, el regulador tomó una posición de ajuste, consistente con el objetivo de mantener los niveles de inflación y buscar dinamizar la economía, con acciones en la Tasa de Política Monetaria (TPM), la cual desde febrero fue disminuyéndose; que luego de iniciar un año con 4%, terminó el año ajustada al 0,75%; transitando por reducciones graduales en Marzo (3,75%), finales de Marzo (2,25%), Abril (1,25%) y Junio (0,75%) que se mantuvo hasta finalizar el ejercicio.

En cuanto al comportamiento del Tipo de Cambio Nominal de la moneda paraguaya, el guaraní se depreció alrededor de 6,9% con relación al dólar estadounidense, muy por debajo al 28,9% de caída que tuvo el peso argentino y 22,2% por parte del real brasileño ante la misma moneda; afectados por los niveles de incertidumbre mundial para los desarrollos económicos, el cierre de fronteras y las políticas proteccionistas.

Resiliencia económica

Si bien, el contexto mundial fue incierto y duro, para finalizar el año la economía doméstica mostró un desempeño favorable mediante sus sectores de la construcción, agricultura y ganadería, lo que se espera que repunte para el año entrante, confiados en la recuperación de los sectores secundarios y terciarios, siempre con prudencia esperando escenarios auspiciosos para afrontar al virus y efectos climáticos que asechan.

Perspectivas favorables

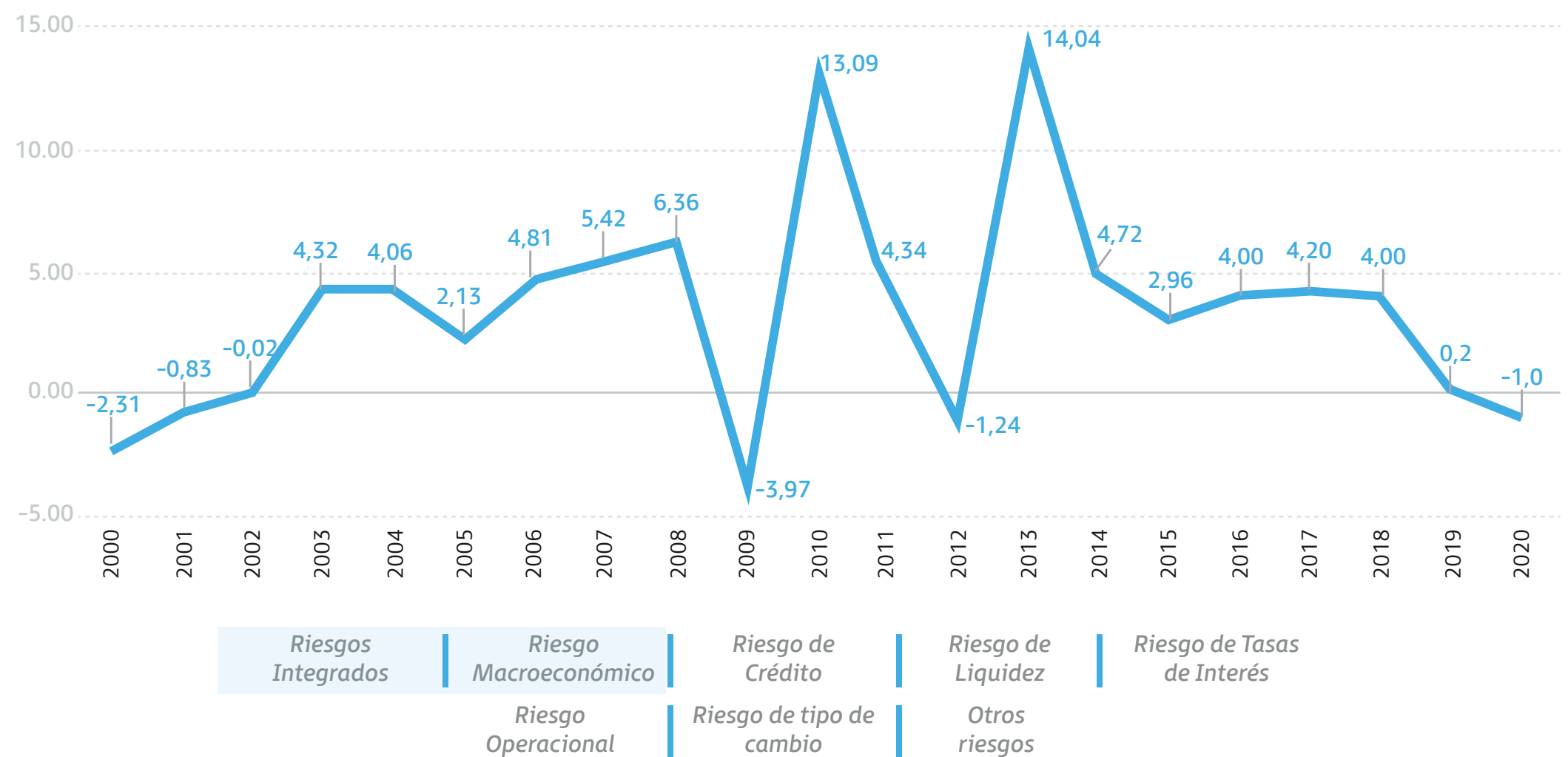


4%

Es la expectativa de crecimiento económico para el 2021

Las expectativas de crecimiento de Paraguay para el 2021 se encuentran en torno a una tasa del 4%, explicado por la recuperación esperada del 5,2% para los sectores secundarios (manufactura, construcción, electricidad) y del 5% en el terciario (comercio, servicios), ante una posible retracción del 3,5% en sector primario (agricultura); estos valores revelados de manera preliminar por el BCP.

Crecimiento del PIB (porcentaje anual)



Riesgo de Crédito

El 2020 inició con buenas expectativas de crecimiento y desempeño de cartera hasta el inicio de la pandemia. Esta situación forzó a ajustar el apetito de riesgo frente a la sensación de incertidumbre generada en el mercado.

Ante el escenario de crisis, decidimos acompañar con soluciones adecuadas a las necesidades de nuestros clientes, basadas en las medidas excepcionales emitidas por el ente regulador y por la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD), éstas soluciones apuntaban a dar liquidez a los segmentos que lo requerían y reestructuraciones con periodos de gracia a los clientes afectados de manera importante en sus flujos de caja. Las medidas implementadas permitieron a los clientes mantener sus calificaciones crediticias y contar con liquidez suficiente para afrontar los efectos de la emergencia sanitaria.

Estas estrategias fueron definidas dentro del marco normativo especial establecido por el regulador para mitigar los efectos negativos del COVID – 19. Con respecto a la inyección de capital, diponibilizamos productos, entre los cuales se destaca el de reactivación con garantía estatal que mitiga el riesgo a través del Fondo de Garantías del Paraguay (Fogapy) logrando gran aceptación en el mercado.

Al cierre del ejercicio, considerando el año crítico, mantuvimos los indicadores en niveles adecuados. Logramos mantener indicadores de morosidad controlados y niveles de cobertura de la cartera vencida por encima del 100%.

Más información sobre Fogapy

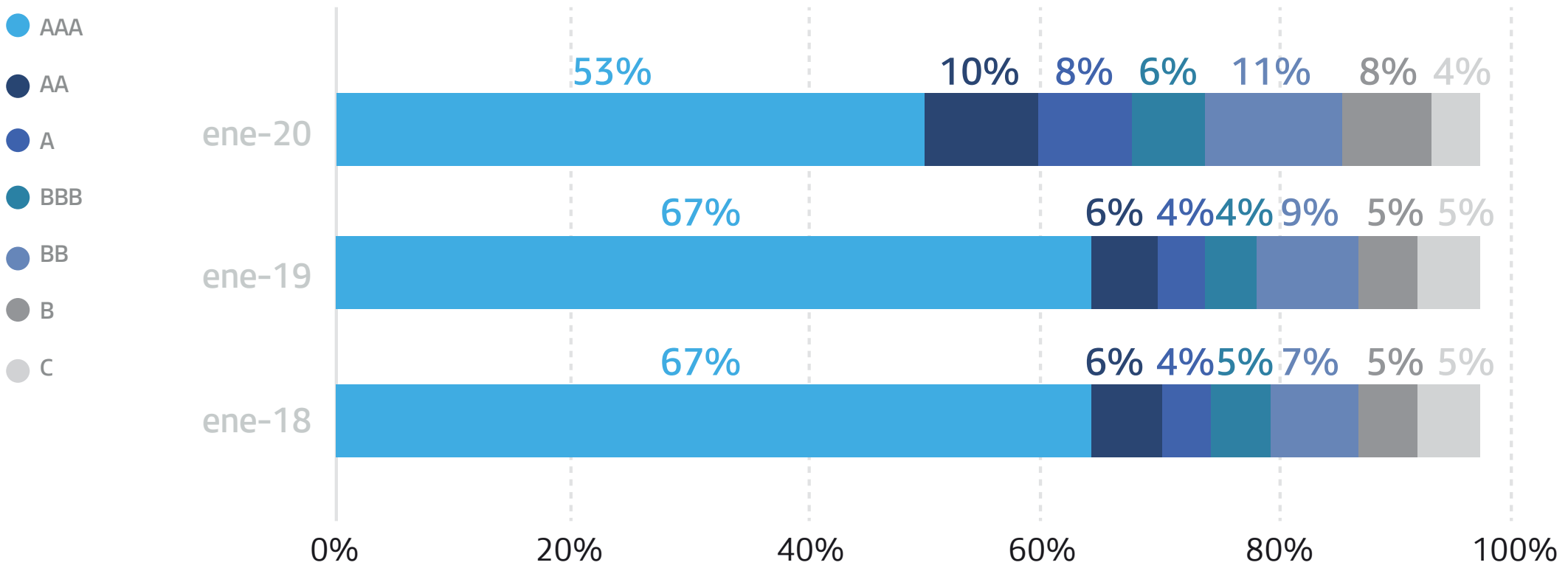
<https://www.fogapy.gov.py/nosotros>

Calidad de cartera

Los efectos económicos de la pandemia y las refinanciaciones realizadas a los clientes como medida de mitigación de posibles pérdidas, demostró la fortaleza de nuestro modelo interno de clasificación, que discrimina correctamente a los clientes lo que permitió que no se genere una disminución considerable de clientes clasificados con Rating AAA para el cierre del año 2020, llegando a un 53% de participación en el portafolio.

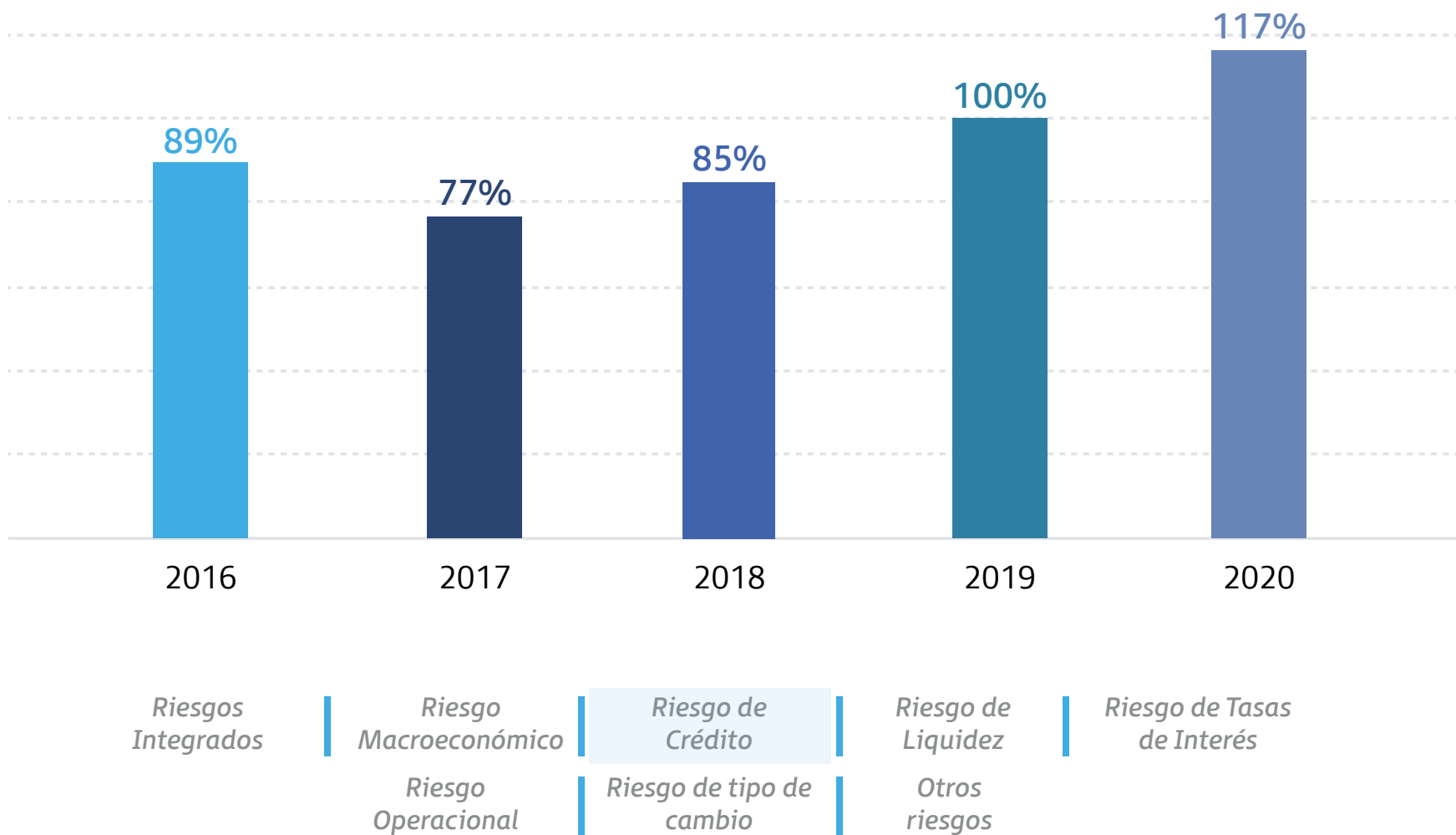
Las políticas de crédito aplicado y los ajustes en la recuperación de crédito colaboraron en la disminución de la cartera Rating C y a la contención de los clientes en el rango de Rating A.

Saldo de portafolio de préstamos por rating (en porcentaje)



A pesar de las complicaciones de la economía en general a consecuencia de la pandemia, mantuvimos el compromiso de la mejora de la cobertura de la mora 60 días de acuerdo con las previsiones, llegando a un 117% de cobertura al cierre del año 2020, mediante el esfuerzo de contención y recuperación de los clientes en mora, incluyendo también previsiones adicionales por cliente con calificaciones subjetivas y diferencia de calificaciones.

Cobertura de Mora 60 (en porcentaje)

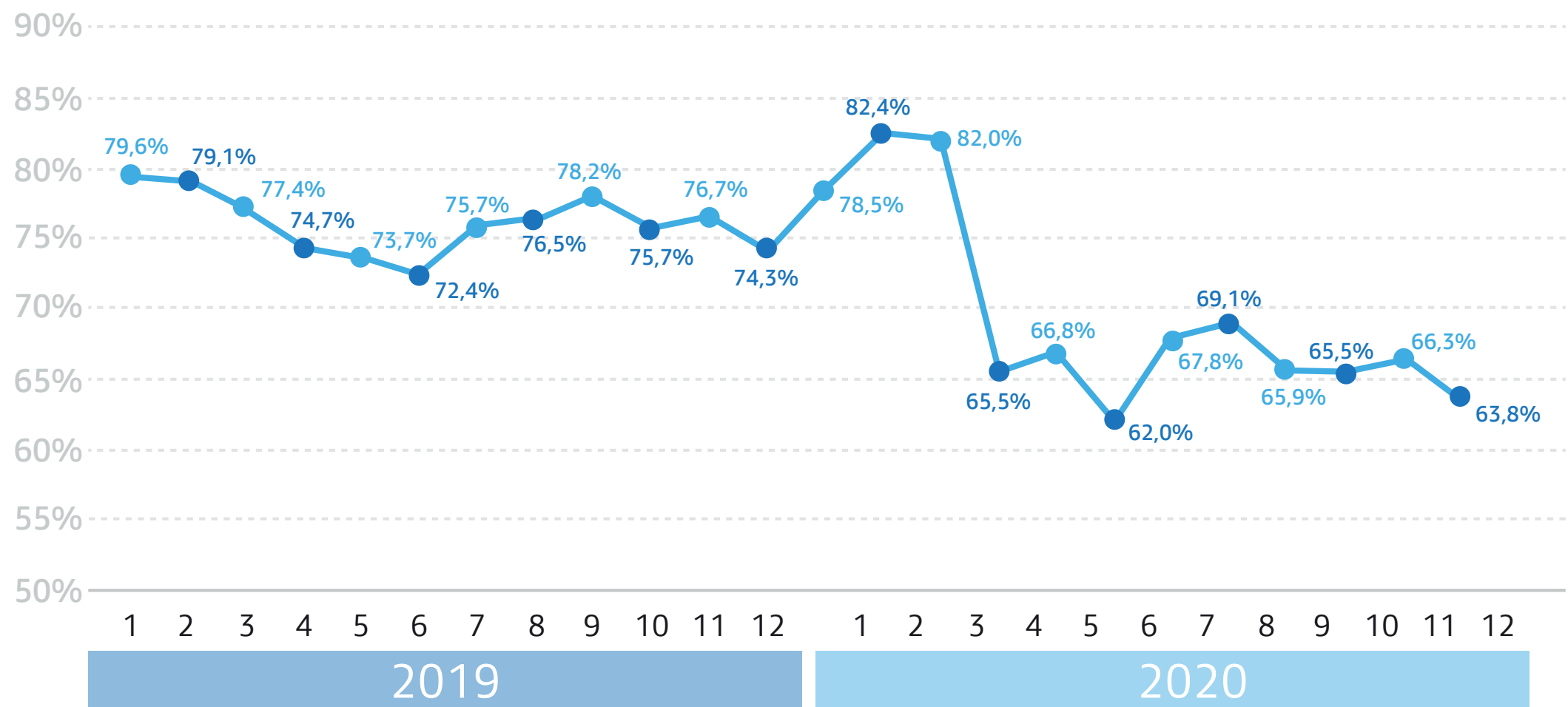


Vencimiento vs. Cobro

En los primeros meses del año observamos un repunte en el recupero de los créditos como resultado de las mejores concesiones y la optimización en nuestros procesos de gestión de cobranza, iniciados en el periodo anterior con la contratación de un servicio de asesoramiento externo y herramientas adicionales para reforzar esta gestión logrando un cobro de los créditos por encima del 80%.

La sensibilidad de este ratio queda demostrada a partir del mes de abril donde el nivel de recupero real a 30 días disminuye considerablemente a un 65% como consecuencia de las restricciones por la pandemia que afectaron fuertemente a la economía del país, manteniéndose en ese promedio hasta el cierre del año.

Pago real a 30 días (en porcentaje)



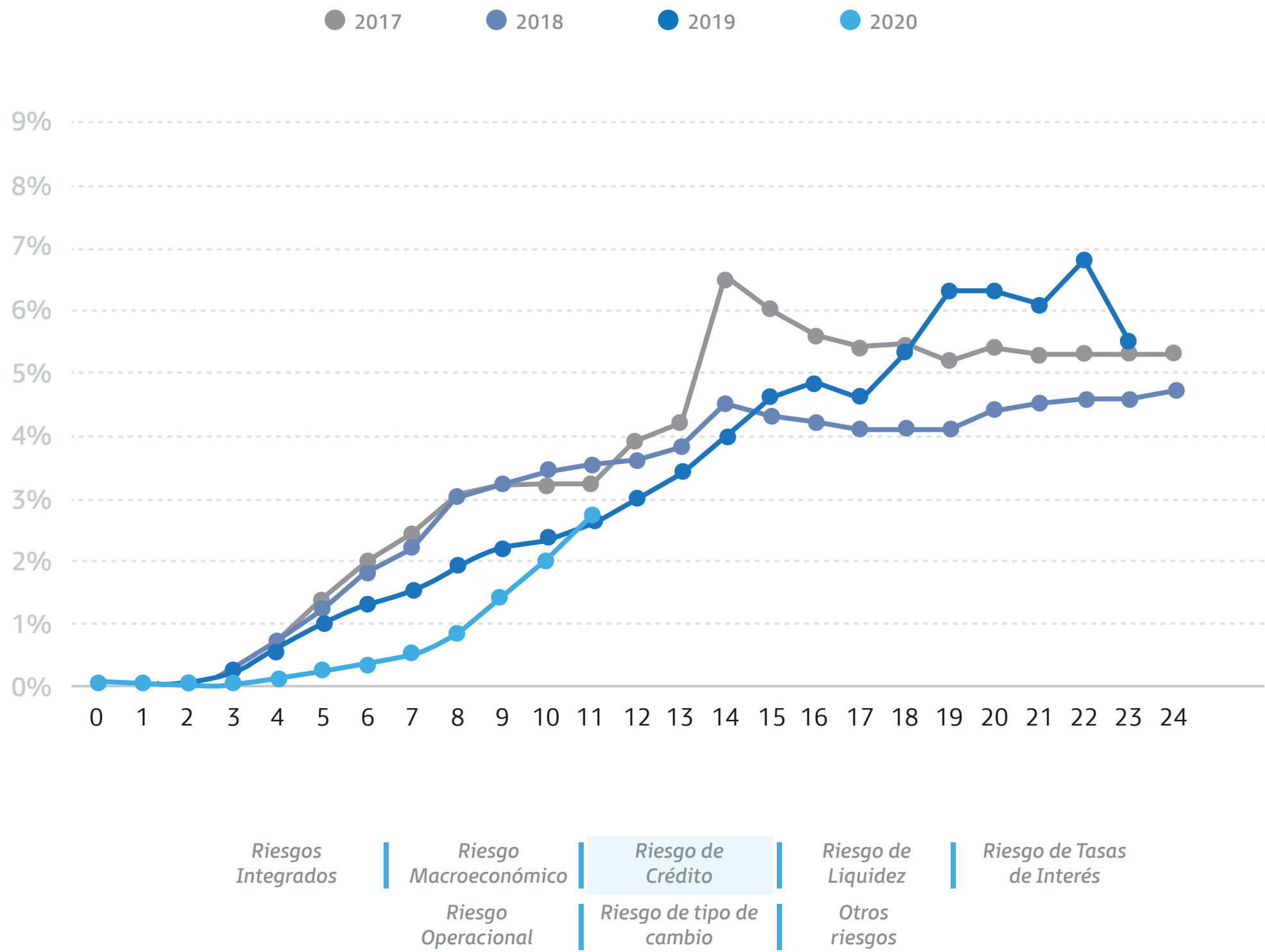
Análisis de cosecha

El análisis de cosecha nos permite hacer un seguimiento de la tendencia de la mora real de todo lo desembolsado, manteniendo como base fija el monto total desembolsado de cada mes y la métrica de mora de acuerdo con los meses de maduración.

Los desembolsos de los últimos años denotan una menor morosidad de los primeros meses de maduración, esta menor morosidad es el resultado de un mejor análisis con ajustes en la política de concesión de créditos y particularmente este año por un aumento de los meses de gracia para los vencimientos.

Los desembolsos del año 2019 y 2020 tienen una tendencia de aumento de morosidad, a partir del sexto mes de maduración, manteniéndose con un promedio del 5% hasta los 24 meses de maduración. Este comportamiento ratifica la necesidad de seguir con el plan de ajuste y mejoramiento de procesos de recuperación y cobranzas.

Análisis de cosecha (últimos 4 años)



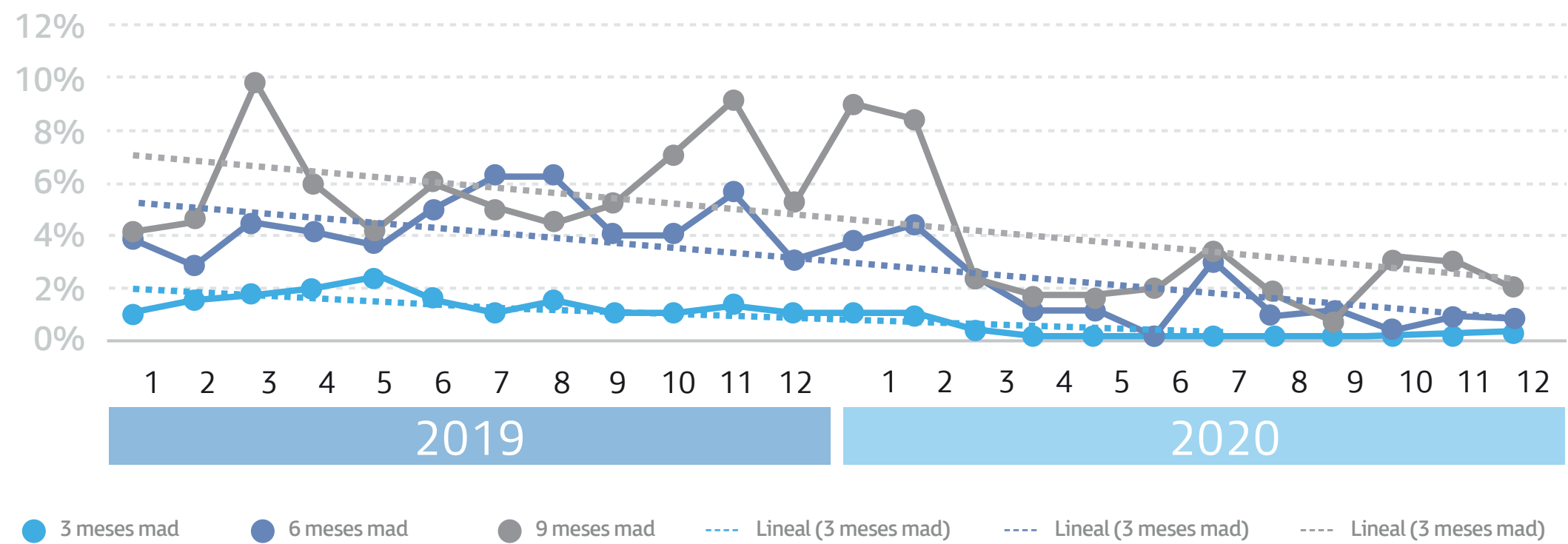


Curvas de mora

Las curvas de mora 30 días al ser un derivado del análisis de cosecha refleja los niveles de morosidad de acuerdo con los meses de maduración y fecha foto mostrando la tendencia de mora de una forma más sensible a los cambios en las políticas o las implementaciones del modelo de scoring.

Los cambios en la política con mayores plazos de gracia para el vencimiento de la primera cuota, como también los cambios en los cortes de aprobación de los modelos de scoring que tenían una mayor exigencia para la aprobación, hicieron de que el ratio mora 30 en el año 2020 sea mucho menor que el año anterior con una marcada tendencia a la baja llegando al promedio de 3% en los últimos meses del periodo.

Curvas de mora por maduración

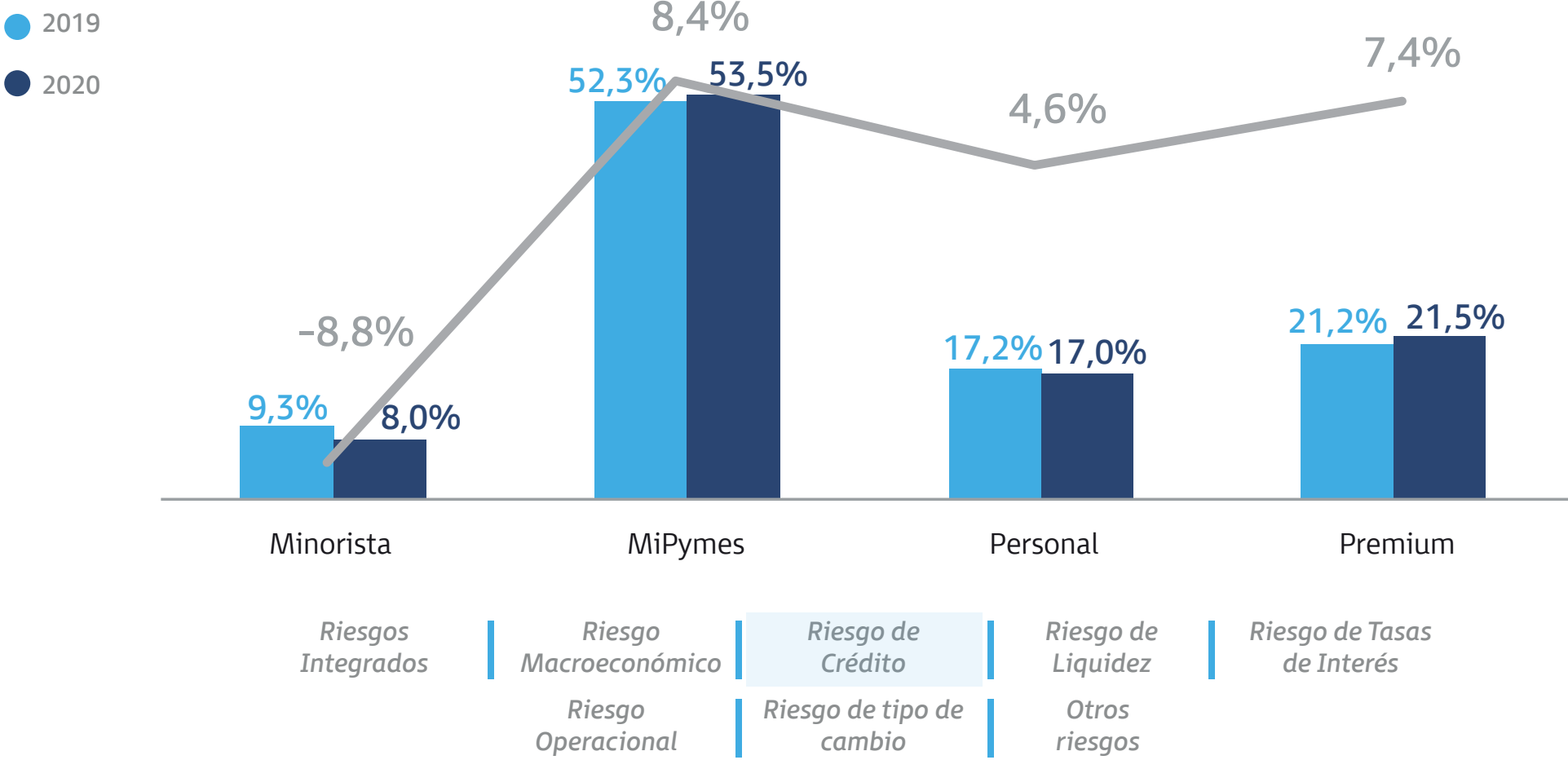


Composición y crecimiento del portafolio de créditos

Durante este año nos centramos en fortalecer y mantener a los clientes de la Banca MIPYMES, que es la de mayor participación en el portafolio de créditos. Esta cartera tuvo un aumento de 1,2% puntos porcentuales y un crecimiento interanual del 8,4% del volumen.

Por otro lado, la Banca Minorista tuvo una disminución en la participación del portafolio de créditos en 1,3% puntos porcentuales con una variación de -8,8% en el volumen, debido a que fue uno de los sectores con mayores dificultades por la crisis económica generada por la pandemia y donde realizamos el mayor esfuerzo de recuperación de los créditos, evitando nuevos desembolsos con mayores probabilidades de mora.

Comparativo de participación (por tipo de bancas)



Distribución de la cartera por rangos de desembolso

De acuerdo a la planificación del 2020 y los ajustes realizados a consecuencia de la pandemia, mantuvimos el plan de crecimiento principalmente en clientes con rating AAA, con rangos de desembolsos mayores a ciento veinte millones de guaraníes, lo cual se observa en el siguiente cuadro tanto en el aumento de la participación, como en el volumen y en la cantidad de clientes.

Conservamos una diversificación de los desembolsos por diferentes rangos, buscando mitigar así el riesgo de concentración del portafolio.

Rango desembolsado (en guaraníes)

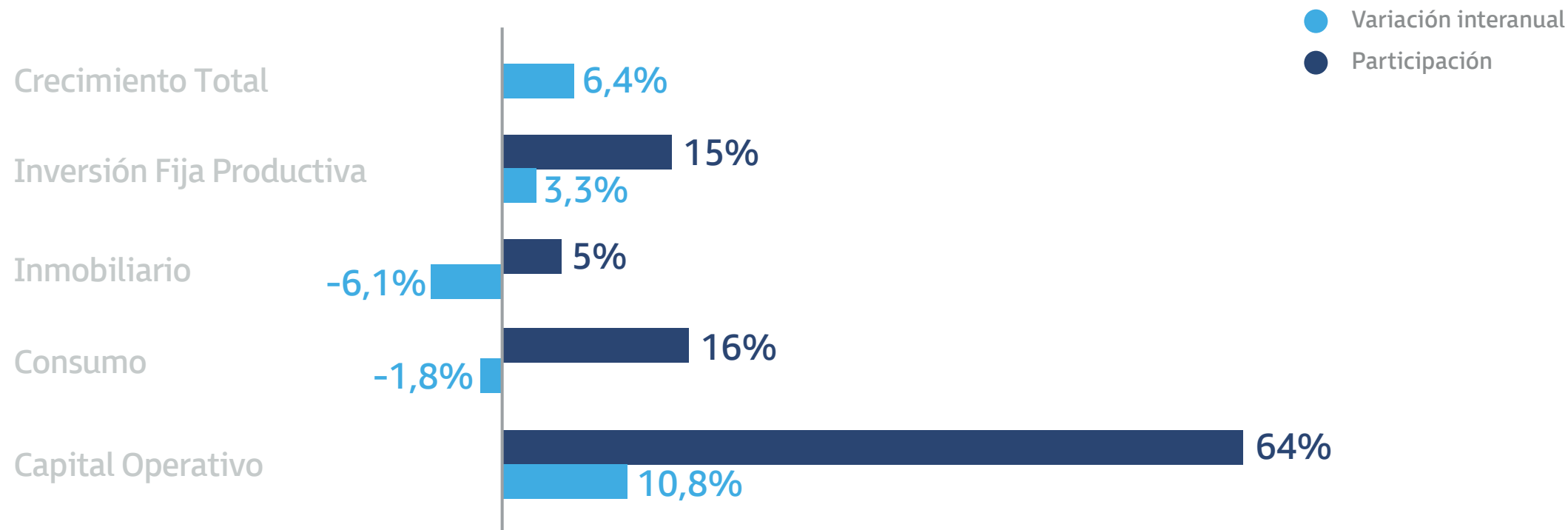
Rango desembolso	Riesgo		Cantidad de Clientes	
	2019	2020	2019	2020
1 a 2.500.000	1,0%	0,7%	23,2%	24,3%
2.500.001 a 5.000.000	1,4%	1,1%	20,7%	15,3%
5.000.001 a 15.000.000	6,8%	6,4%	30,0%	32,8%
15.000.001 a 50.000.000	9,7%	8,7%	13,2%	13,0%
50.000.001 a 120.000.000	18,0%	17,3%	7,8%	8,6%
120.000.001 a 250.000.000	17,2%	17,4%	3,1%	3,5%
250.000.001 a 500.000.000	16,2%	16,9%	1,3%	1,6%
500.000.001 a +	29,7%	31,4%	0,7%	0,9%

Destinos de créditos y crecimiento de cartera

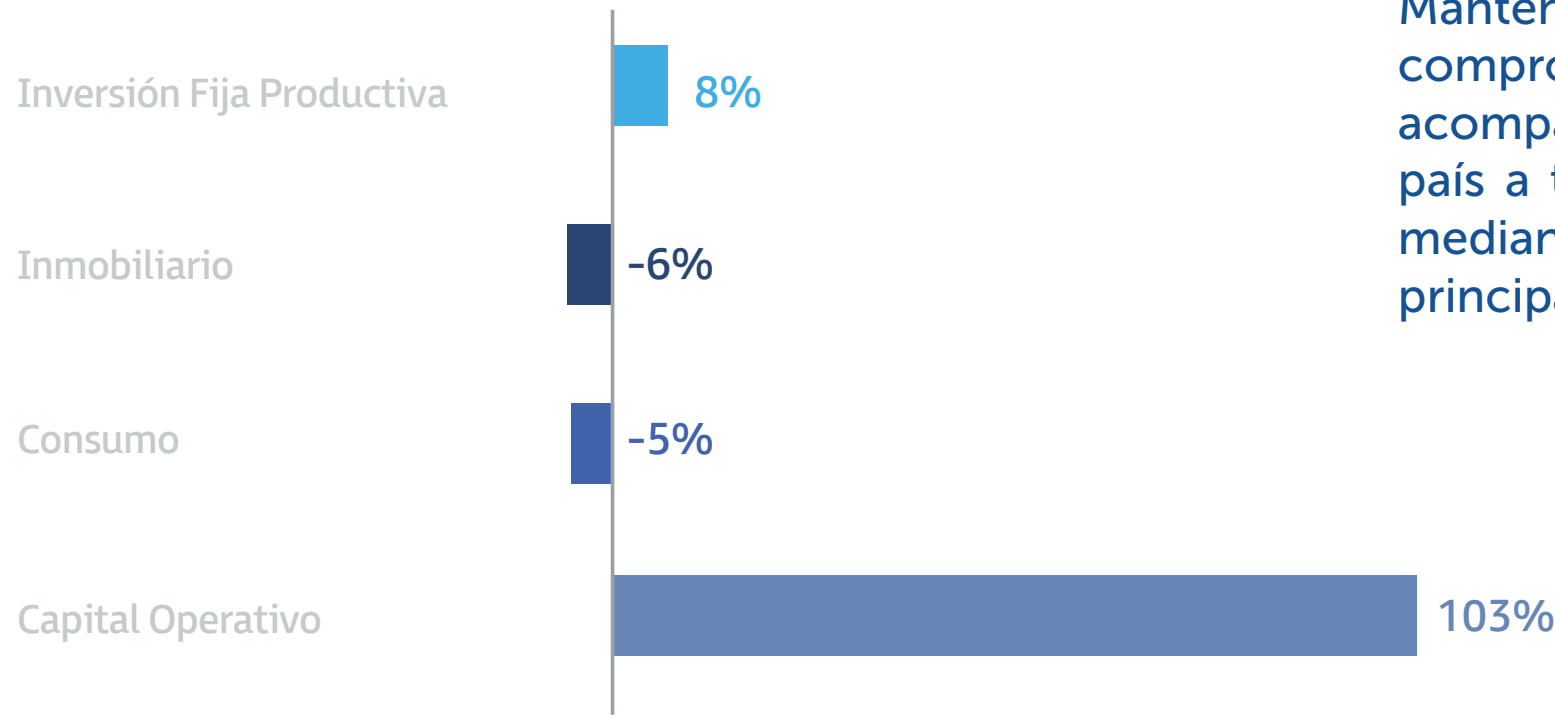
En el 2020 el crecimiento global del portafolio fue del 6,4% enfocado principalmente en créditos de mediano plazo, de acuerdo a la estrategia de capital operativo de la empresa, y con mayores meses de gracia de modo a mitigar los riesgos ocasionados por la crisis económica a consecuencia de la pandemia, buscando también la manera de ayudar a nuestros clientes excelentes a sobrellevar la situación.

El destino Capital Operativo históricamente fue el de mayor participación en el portafolio de créditos, lo que se mantendrá en el futuro teniendo en cuenta que es el destino principal para las MiPymes. En el 2020 nuevamente se constata que fue el destino con mayor aporte al crecimiento global.

Crecimiento interanual por destino de crédito (en porcentaje)



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



Mantenemos firme nuestro compromiso de trabajar y acompañar el desarrollo del país a través de las pequeñas y medianas empresas, apostando principalmente a este sector.



Riesgo de Liquidez

Mantenemos un perfil de riesgo de liquidez moderado; para ello, contamos con la estructura adecuada para el monitoreo diario de los niveles de exposición al riesgo, con mecanismos de alerta temprana y proyecciones, además de tener establecidas diferentes zonas de riesgo con sus respectivas acciones recomendadas. De esta manera, contribuimos a una gestión proactiva, evitando reaccionar no solo ante la transgresión del límite de exposición deseado, sino también a identificar situaciones de exceso de liquidez que puedan comprometer nuestra rentabilidad.

La gestión se encuentra enfocada a la optimización de recursos, así como a garantizar la suficiencia de los mismos para enfrentar las inversiones, obligaciones y el crecimiento proyectado de la cartera de préstamos.

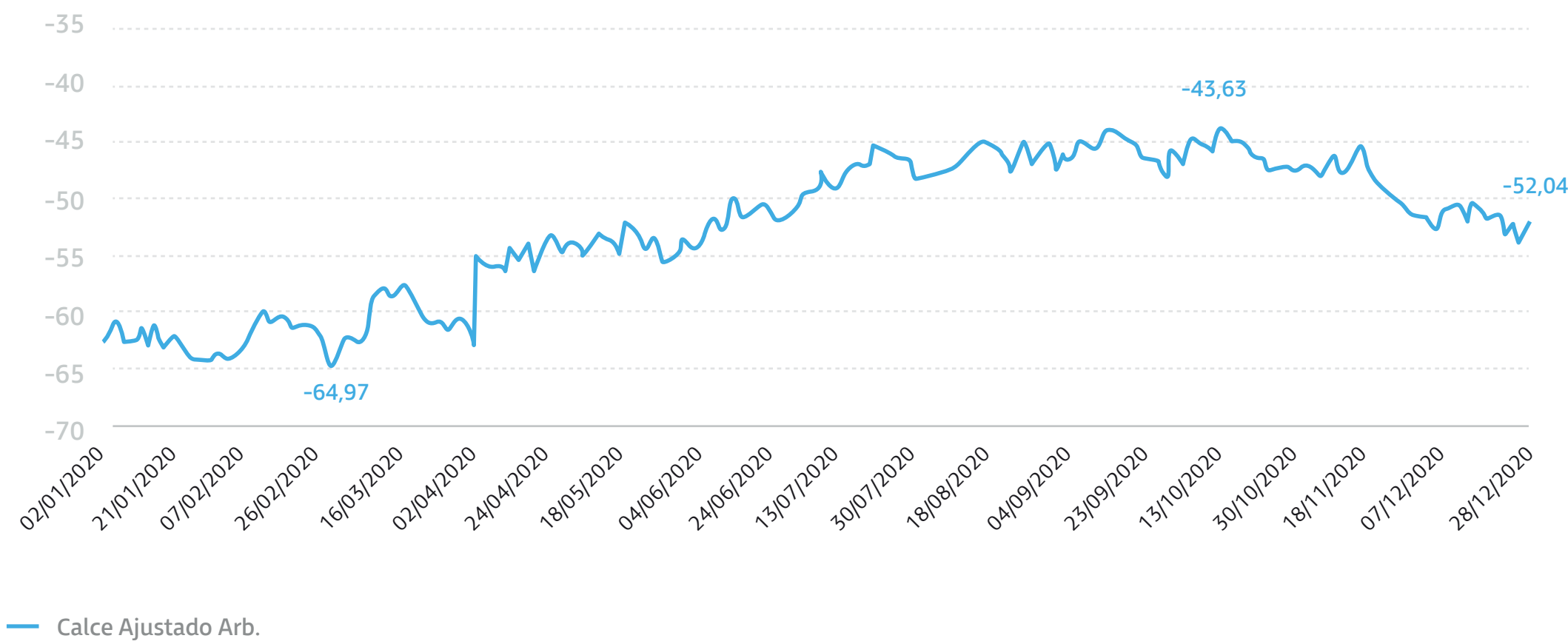
A pesar del difícil ejercicio económico del 2020, se demostró el alto nivel de confianza de nuestros depositantes, que apostaron

por mantener mayor prudencia en el uso o retiro de fondos; así también por parte de la banca matriz, que aplicó medidas que dotaron de liquidez al sistema.

Con bajos niveles de exposición de este riesgo, logramos apoyar a los sectores afectados respondiendo de manera oportuna a la demanda de créditos, manteniendo el monitoreo permanente ante los comportamientos para lograr identificar cualquier señal de alerta que pudiera exponer la confianza de nuestros depositantes, sustentados en los criterios y parámetros fijados por los comités pertinentes.

En 2021, seguiremos observando el desempeño de la economía, particularmente el comportamiento del crédito y los depósitos para asegurar un uso eficiente de los recursos disponibles.

Evolución del ratio de calce arbitrado (en porcentaje)



Mantuvimos nuestro perfil conservador ante el riesgo de liquidez, con cobertura de más del 50% de los exigibles inmediatos, denotando altos niveles de liquidez durante el ejercicio. Recién para el último trimestre, con la reactivación gradual de la actividad económica, el indicador fue tomando niveles de exposición moderado a bajo enfocados al cuidado, rentabilidad y sostenibilidad de este vital recurso, velando así por la confianza de nuestros grupos de interés.

Riesgos Integrados

Riesgo Macroeconómico

Riesgo de Crédito

Riesgo de Liquidez

Riesgo de Tasas de Interés

Riesgo Operacional

Riesgo de tipo de cambio

Otros riesgos

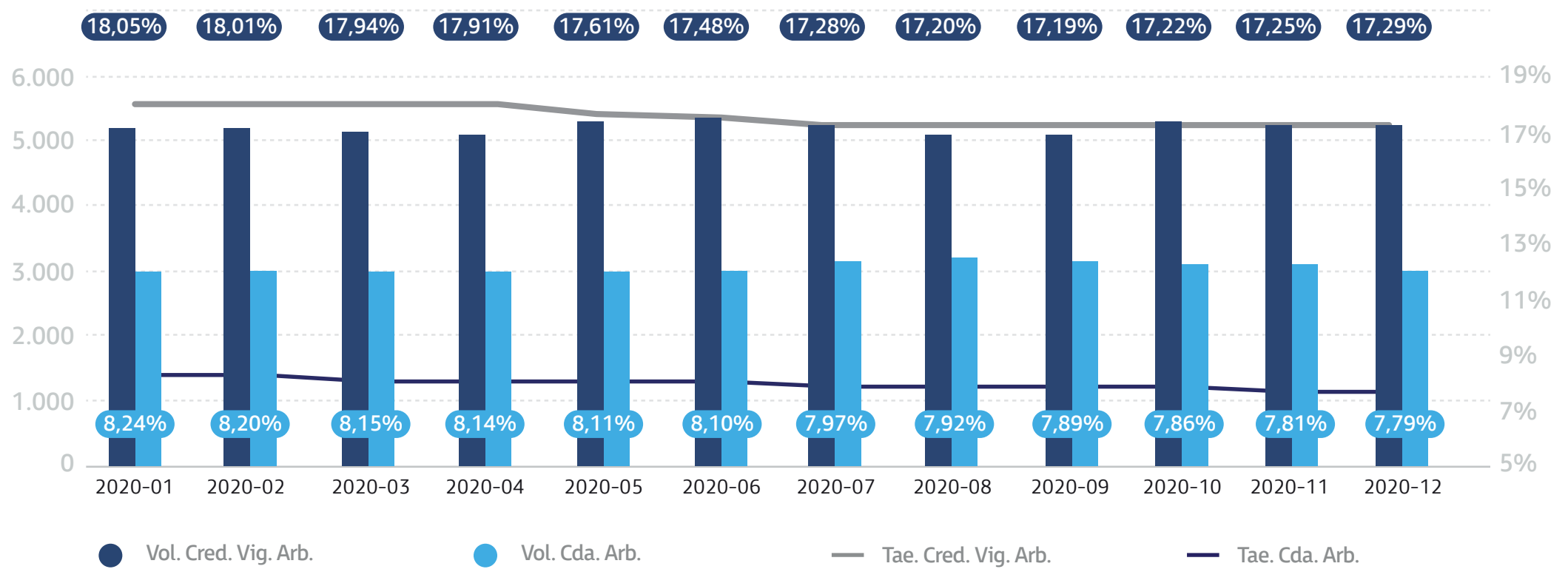
Riesgo de Tasas de Interés

Debido a nuestra estrategia de sostener hasta su maduración, tanto los activos colocados en el sector no financiero, como los instrumentos financieros constituidos para rentabilizar los excesos de liquidez, la forma de riesgo de tasa de interés que enfrentamos es de repacto.

En el 2020, en el sector financiero las tasas pasivas en ambas monedas mantuvieron su tendencia a la baja. A pesar de ello, se observó crecimiento de los depósitos, principalmente en el último cuatrimestre del año.

En cuanto a las tasas activas, además de los factores de límites en tasas usurarias y la fuerte competencia, que presionaron la tasa a la baja, se sumó la necesidad de ajustar los precios y brindar apoyo a los actores afectados en nuestra economía. Esto trajo como consecuencia un leve estrechamiento del margen financiero afectándonos en este sentido, impacto que mitigamos con la disminución en las tasas de captaciones y el crecimiento de la cartera activa en el último cuatrimestre del año.

Evolución de tasas activas y pasivas (Valores arbitrados)



Conicionados por el mercado y contextos económicos agravados por la pandemia, las tasas activas como pasivas fueron disminuyendo a lo largo del año. Esto conduce necesariamente a un estrechamiento del margen financiero, lo cual mitigamos con estrategias de precios en nuestros servicios.



Riesgo Operacional

Cultura organizacional y control interno de riesgos

Nuestro modelo de gestión de este riesgo incluye una cultura integral a través de políticas, procedimientos y asignación de responsabilidades que se focalizan en la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de eventos.

En el 2020, establecimos un proceso sistemático de evaluación de nuevos procesos y proyectos relacionados a nuevos productos, servicios y sistemas que permite la participación de áreas claves, de modo a fortalecerlos de forma previa a su implementación o vigencia, acompañando de esta forma los negocios e innovaciones que implementamos.

Robustecimos nuestra cultura a través de capacitaciones continuas en esta materia. En el año los esfuerzos se orientaron en la migración de los procesos al canal digital y aplicación de medidas de seguridad como Biometría Facial de forma a optimizar los controles del canal.

Las pérdidas netas registradas por riesgo operacional se mantuvieron dentro del apetito vigente establecido para el año.

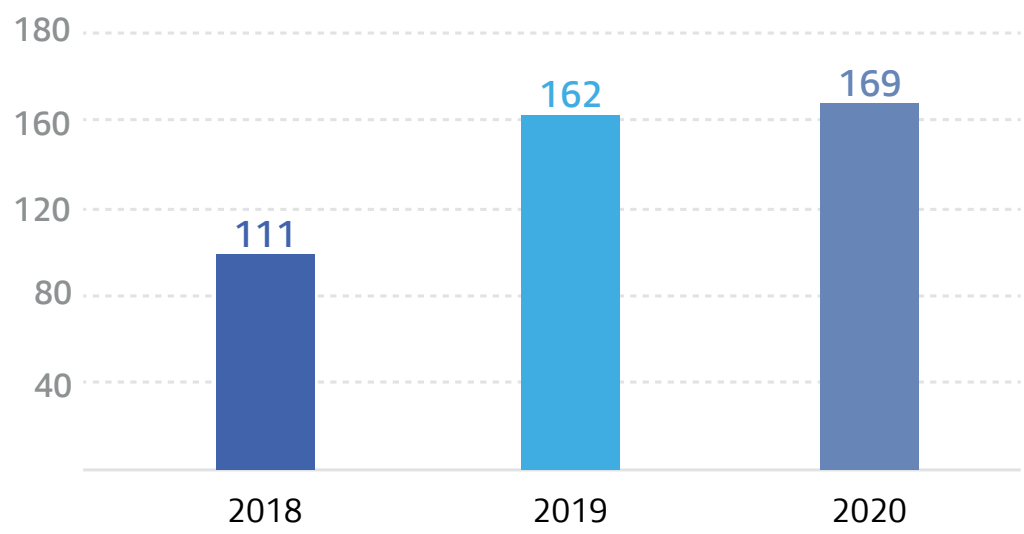
Cultura de riesgo

En el año 2020 capacitamos al 90% del plantel que incluyó a la Plana Directiva, Ejecutiva y colaboradores quienes gestionan el riesgo operacional, a través de talleres diferenciados de acuerdo a sus roles en la organización.

El foco de estas capacitaciones fueron los referentes y dueños de procesos quienes forman parte fundamental de nuestro modelo de gestión descentralizada. Las formaciones se realizaron bajo la modalidad virtual, siguiendo los protocolos sanitarios dispuestos por el Comité Covid-19 en el marco del cumplimiento de las disposiciones sanitarias.

Anualmente realizamos una nueva capacitación, el gráfico muestra la cantidad de colaboradores que fueron capacitados el cual superó a la cantidad del año anterior y va en aumento. La capacitación es clave para estos cargos en el modelo descentralizado que adoptamos y con nuestra estructura.

Capacitación a dueños de procesos y referentes



Análisis de procesos críticos

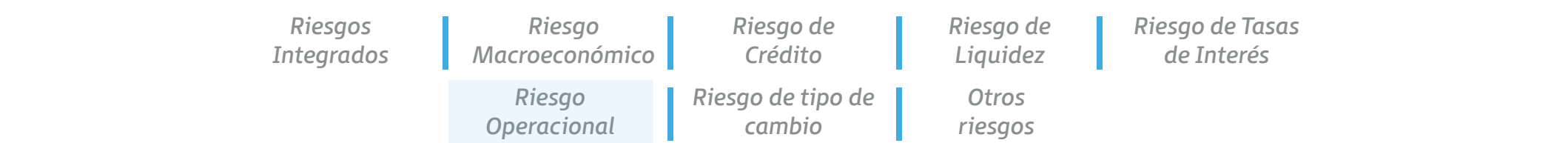
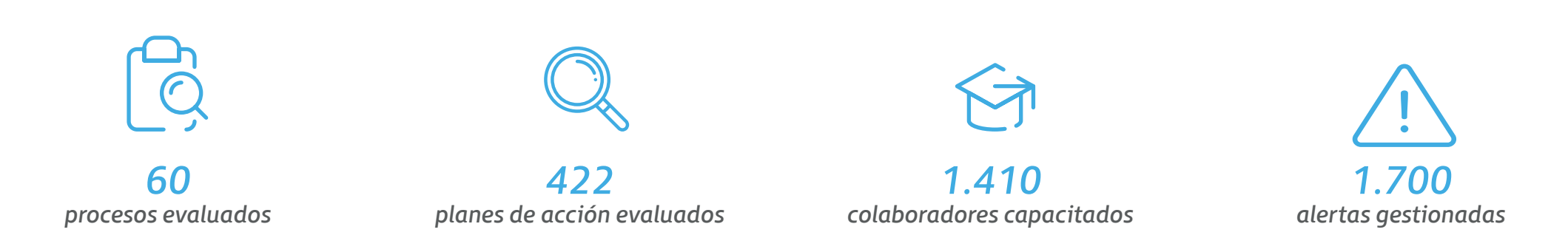
En el año 2020 fortalecimos la evaluación de procesos de alta criticidad, realizando mayor cantidad de evaluaciones, tanto de nuevos proyectos, como de procesos existentes y sus modificaciones. Adicionalmente fueron ingresados planes de acción a través de la herramienta tecnológica especializada para seguimiento de los mitigantes de los riesgos y mejoras de procesos identificadas.

Esto nos permite fortalecer los procesos al someterlos al análisis y revisión, ayuda a identificar posibles riesgos fuera del apetito establecido por el Directorio y oportunidades de mejora, realizar el seguimiento hasta la implementación de los mismos a través de una herramienta tecnológica que permite contar con toda la trazabilidad de la gestión.

Prevención de fraude

Alertas gestionadas por mes en promedio

Contamos con un equipo interno y externo enfocado en la mitigación de los riesgos relacionados a fraude. El objetivo principal es la prevención de este tipo de riesgo, por ello desarrollamos alertas que se orientan en la detección y prevención de movimientos sospechosos en procesos y productos críticos. En el año 2020 gestionamos un promedio mensual de 1.700 alertas de movimientos y procesos inusuales que buscan prevenir y detectar casos sospechosos de fraude.



Riesgo de tipo de cambio

En cuanto al riesgo cambiario, mantenemos un perfil conservador, que nos permite atender la demanda del mercado de divisas de nuestros clientes.

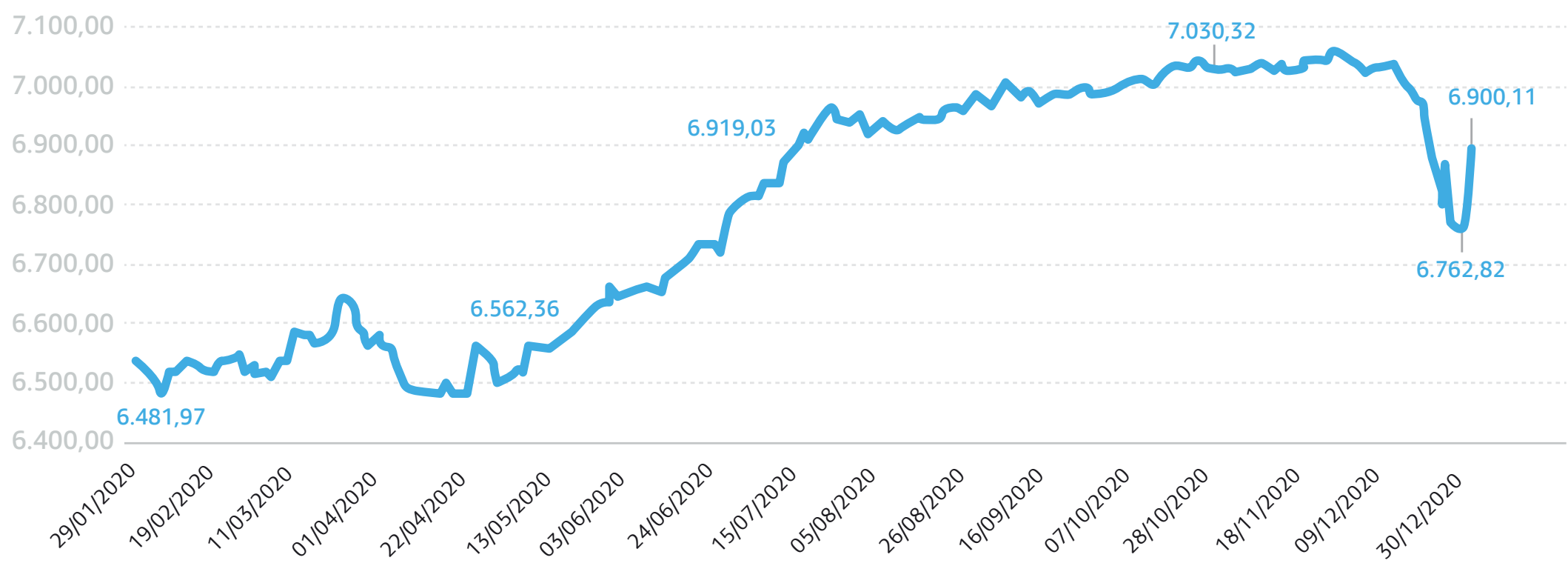
Con la estrategia de mitigar el impacto negativo por la variación de los tipos de cambio en el balance y, particularmente en el estado de resultados, empleamos una combinación de mecanismos como: la fijación de un límite a la posición agregada neta, frenos de pérdidas por valuación, límites de exposición por moneda y una política de créditos que evita en general el traslado de este riesgo al cliente; además de evitar la especulación.

El contexto del 2020 generó gran volatilidad en las monedas de región, consecuencia de la incertidumbre sobre el desempeño de los

mercados y otros factores que, combinados aumentaron los niveles de exposición al riesgo de tipo de cambio. Por su parte, el guaraní presentó una depreciación del 6,9% ante el dólar estadounidense, superior en 1,5 puntos porcentuales a la registrada en el 2019. Tal depreciación con impacto leve en la expansión de nuestro balance, ya que solo alrededor del 20% de nuestros activos están denominados en moneda extranjera.

Ante el escenario, buscamos mantener nuestra postura conservadora ante la exposición a este riesgo, afectado también en cierta medida por el cese del comercio y cierre de fronteras, que redujo el flujo del negocio; así logramos que los resultados finales del ejercicio se posicionen dentro de los niveles de apetito establecidos, seguimos robusteciendo el monitoreo y las alertas.

Evolución de cotización de referencia del dólar americano



En 2020, finalmente se mantuvo la apreciación sostenida del dólar americano, pero con mayor grado de volatilidad para final del año. Tal comportamiento tuvo impacto leve en la expansión de nuestro balance, ya que mantuvimos nuestra estructura de menor participación de activos denominados en moneda extranjera.





Otros riesgos

Riesgo Ambiental y Social

Nuestro modelo de gestión y control de riesgos es uno de los principales pilares de contribución al crecimiento económico sostenible. Esto se consigue fomentando la protección y conservación del medio ambiente y la defensa de los derechos humanos.

Este principio de responsabilidad incluye considerar los riesgos ambientales y sociales al análisis de riesgo crediticio.

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, tanto en nuevos créditos como en renovaciones o aumentos de línea, siempre que el perfil del cliente se encuentre dentro del parámetro establecido.

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.

En el 2020 avanzamos en adecuación de nuestro sistema SARAS para mejorar el análisis incorporando las tres guías sectoriales y que adoptamos como miembros de la Mesa de Finanzas Sostenibles: Las Guías para el financiamiento del sector Agrícola, Agroindustrial y Ganadero en el Paraguay.

En los primeros meses del 2021 este proceso estará finalizado.



167.287
clientes asignados a una categoría de riesgo ambiental



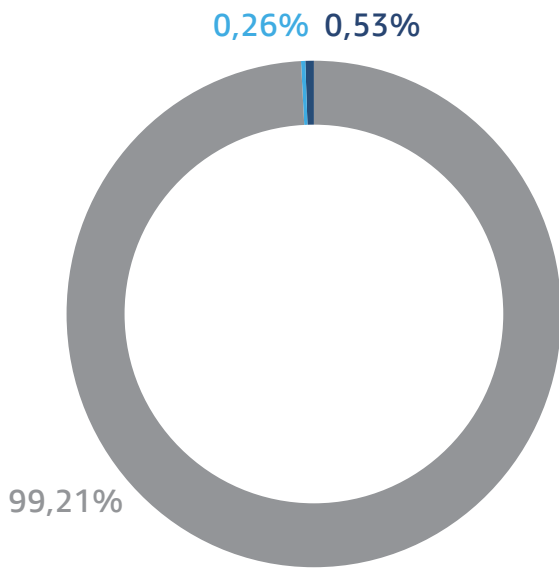
20%
de la cartera total de clientes corresponde a créditos analizados a través del SARAS

Clientes por tipo de riesgo ambiental y social (en cantidad)

Riesgo	Cantidad
Alto	422
Medio	892
Bajo	165.973
Totales	167.287

(en porcentaje)

- Riesgo Alto
- Riesgo Medio
- Riesgo Bajo

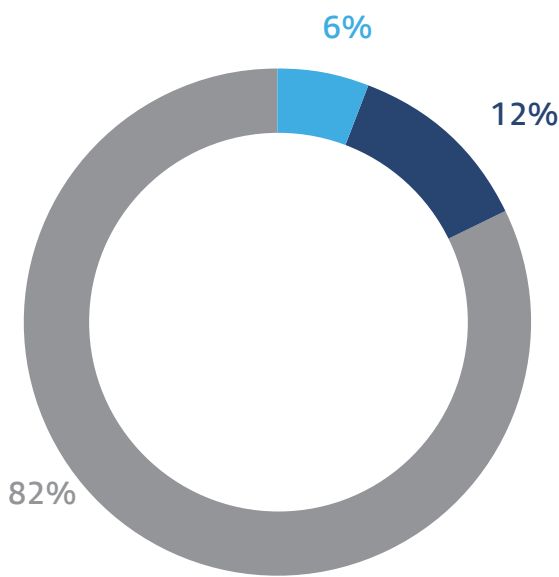


Por saldo de cartera (en guaraníes)

Riesgo	Cantidad	%
Alto	359.542.232.124	6%
Medio	717.279.520.635	12%
Bajo	4.890.641.283.238	82%
Totales	5.967.463.035.997	100%

(en porcentaje)

- Riesgo Alto
- Riesgo Medio
- Riesgo Bajo



Riesgos Integrados

Riesgo Macroeconómico

Riesgo de Crédito

Riesgo de Liquidez

Riesgo de Tasas de Interés

Riesgo Operacional

Riesgo de tipo de cambio

Otros riesgos

Riesgo Reputacional

El riesgo reputacional está asociado al surgimiento de percepciones desfavorables de nuestras actividades, acciones y omisiones por parte de los grupos de interés y el público en general, que puede derivar en el incumplimiento de los objetivos establecidos por el banco. El riesgo de crédito, el de mercado y el operacional pueden generar riesgo reputacional lo cual difiere con el riesgo de imagen, dado que en esta última hay un fuerte componente de marca.

La confianza constituye uno de nuestros principales valores, la construcción de nuestra reputación se genera en coherencia con una política de gestión ética, responsabilidad social y la debida diligencia. Nuestra estrategia de gestión del riesgo reputacional se basa en el compromiso con una gestión económica, social y ambiental ética y responsable, en la gestión proactiva de nuestros posibles impactos y en una relación cercana con todos los grupos de interés.

Implementamos buenas prácticas de gestión en los diferentes ámbitos de actuación, las que nos posicionan como organización en una escala de cumplimiento superior, asegurando que todas las disposiciones legales y normativas inherentes al sector, sean celosamente cumplidas.

A los afectos de la mejora continua nos sometemos periódicamente a evaluaciones externas de los distintos aspectos institucionales como la debida diligencia, el impacto social y ambiental, la

clasificación de riesgo, certificaciones de calidad y otros que se suman acorde a las expectativas que se detallan en la publicación de este documento.

El riesgo reputacional es constantemente analizado por el Directorio y la Plana Ejecutiva, considerando factores como el fraude interno, relaciones cuestionables, mala calidad de productos y/o servicios, falta de ética y la responsabilidad social.

Las áreas de Responsabilidad Social Empresarial, y Marketing son las encargadas de la gestión conjunta y coordinada de la imagen y reputación del Banco.

Contamos con manuales y procedimientos para la gestión de situaciones críticas o de emergencia. En 2020 actualizamos el manual de gestión de la comunicación de crisis, con lineamientos según severidad del evento de contingencia; así como la conformación de un Comité de Contingencia. Profundizamos este aspecto en el Manual de Gestión de Riesgos Integrados, ampliando el abordaje de la estrategia de gestión.

Destacamos que frente al escenario de sensibilidad, tensión e incertidumbre en todo el mundo, no registramos hechos relevantes en cuanto al riesgo reputacional.

Algunas políticas y manuales relacionados

- Manual de Políticas- Gestión de Riesgos Integrados.
- Manual de Políticas - de Prevención y gestión de los riesgos de LA/FT.
- Manual de Políticas- Transparencia y Protección al Cliente.

- Normativa- Código de Conducta Ética.
- Normativa- Comunicación Corporativa de Contingencia.

Riesgo Estratégico

En este tipo de riesgos se incluyen riesgos internos tales como decisiones erróneas o incorrectamente implementadas, deficiencias en la gestión y supervisión del Banco, así como riesgos externos vinculados a cambios en el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad y/o falta de capacidad de respuesta oportuna a dichos cambios; entre éstos últimos se encuentran el riesgo de gobernabilidad y reputacional.

Este riesgo es inherente al Directorio y sus decisiones. La definición de la estrategia está basada en los supuestos de la industria, los competidores, los clientes y otros factores internos y externos que son revisados y ajustados de manera continua. El sistema de gestión estratégica apunta a mitigar este riesgo mediante un sistema integrado de planificación, ejecución y monitoreo estratégico y operacional continuo de captura y creación de valor.

El Directorio del Banco junto con el Comité de Dirección establecen las expectativas en relación al desempeño organizacional (estrategia y marco de gestión), asimismo evalúan de manera sistemática el desempeño general y los riesgos inherentes. La Gerencia General y Plana Ejecutiva dirigen el proceso estratégico y aseguran su ejecución proyectando y evaluando los distintos escenarios.

Todo el proceso se gestiona a lo largo del año, de acuerdo a un cronograma de actividades establecido, y se retroalimenta a través del control y evaluación del planeamiento estratégico basado en un sistema de información gerencial.

Los elementos que consideramos para el análisis de este riesgo son principalmente: el desarrollo, planificación y revisión de la estrategia, así como el alineamiento de la organización.

Algunos aspectos considerados para el análisis:

- Objetivos estratégicos.
- Objetivos de crecimiento y plan de capitalización.
- Mercados, Segmento de Clientes.
- Soluciones ofrecidas.

Algunas políticas y manuales relacionados

- Manual de Políticas - Planificación Estratégica.
- Manual de Proceso - Planificación Estratégica.



Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página /Omisión	Principios del Pacto Global
CONTENIDOS GENERALES			
Perfil de la organización	102-1	Nombre de la organización.	10
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	47
	102-3	Ubicación de la sede.	https://www.visionbanco.com/asistencia/centros-de-atencion
	102-4	Ubicación de las operaciones.	El banco solo opera en Paraguay.
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	10
	102-6	Mercados servidos.	14, 82
	102-7	Tamaño de la organización.	12, 14, 117-119
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	PG 6
	102-9	Cadena de suministro.	70-73
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	82
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	104
	102-12	Iniciativas externas.	25-27, 31-35
	102-13	Afiliación a asociaciones.	25-27, 31-35PG 10
Estrategia	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	5,6, 30
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	5,6, 7-8, 134-146
Ética e integridad	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	11, 27
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	27
	102-18	Estructura de gobernanza.	15-21
	102-19	Delegación de autoridad.	19-21
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	16,21
	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	7, 8
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	PG 1-10
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	El presidente del Banco no ocupa un cargo ejecutivo. 16, 19-21
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	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.	El Directorio tiene como principales funciones participar activamente en la elaboración del plan estratégico del Banco; definir y aprobar sus estrategias y políticas generales.
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	El Directorio aprueba anualmente la estrategia de Riesgo. 15, 19PG 1-10
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	PG 1-10
Gobernanza	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	PG 8
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	PG 1-10
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	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.	24
	102-36	Proceso para determinar la remuneración.	PG 10
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	No se solicita.
	102-38	Ratio de compensación anual.	115
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	115
	102-40	Lista de grupos de interés.	PG 10
	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. No se cuentan con acuerdos de negociación colectiva en este periodo.
Participación de grupos de interés	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	7
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	PG 10
Prácticas de elaboración de informes	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	8
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	El reporte de los estados financieros incluye toda la entidad y sus sucursales. No contamos con entidades anexas o sucursales en el exterior.
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	8
	102-47	Lista de temas materiales.	8
	102-48	Re expresión de la información.	No se han realizado re expresiones 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.	7

Prácticas de elaboración de informes	102-51	Fecha del último informe.	7	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	7	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Contratapa.	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	7	
	102-55	Índice de contenido GRI.	Índice GRI.	
	102-56	Verificación externa.	No se realiza verificación externa de la Memoria.	
ENFOQUE DE GESTIÓN				
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	7,8	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	147, 148	PG 1-10
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	147,148	
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
	201-1	Valor económico directo.	115, 116	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.	136, 145	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	84, 85, 91	PG 6
	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.	84	PG 4,6
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	82	PG 6
Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	El Banco no realizó inversiones de infraestructura sigificativas en comunidades locales.	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	41, 54-58	
Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	70	
Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	28-29	PG 10
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	25-29	PG 10
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	28-29	PG 10
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 2020.	
DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	105-107	PG 7,8
	301-2	Insumos reciclados utilizados.	106-107	PG 7,8
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	107	PG 7,8
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	105	PG 7,8
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	En el 2020 por las condiciones de pandemia se realizó de forma excepcional la modalidad de trabajo remoto. No se cuenta con registro del consumo energético fuera de la organización.	PG 7,8
	302-3	Intensidad energética.	105	PG 7,8
	302-4	Reducción del consumo energético.	105	PG 7,8
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	105	PG 7,8
Agua	303-1	Extracción de agua por fuente.	El Banco no realiza extracción directa de agua, se provee de la red local.	PG 7,8
	303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	Las operaciones del banco no afectan significativamente ninguna fuente de agua.	PG 7,8
	303-3	Agua reciclada y reutilizada.	La captación de agua se realiza del sistema público. El Banco no cuenta con un proceso de reciclaje de agua.	PG 7,8
Biodiversidad	304-1	Centro de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados, ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	No contamos con propiedades ubicadas en áreas protegidas o cercanas de ellas.	PG 7,8
	304-2	Impacto significativo de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	No contamos con productos y servicios con impacto significativo en la biodiversidad. Adicionalmente contamos con un Sistema de Riesgos Sociales y Ambientales para evaluar las operaciones que financiamos. Pág. 145	PG 7,8
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	No realizamos inversiones en el 2020 para restaurar o proteger hábitats.	PG 7,8
	304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Nuestras operaciones no afectan hábitats de áreas protegidas.	PG 7,8
Emisiones	305-1	Emisiones directas del GEI (alcance 1).	108	PG 7,8
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	108	PG 7,8
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	105-106,108	PG 7,8
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	105-106,108	PG 7,8
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	108	PG 7,8
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	105-106,108	PG 7,8
	305-7	Oxido de nitrógeno (NOx), oxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	El Banco realiza sus mediciones en CO ₂ equivalente. Pág. 108	PG 7,8
Efluentes y residuos	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	El Banco utiliza un sistema de alcantarillado público.	PG 7,8
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Todos los Centros y Puestos de Atención al Cliente realizan sus vertidos de agua a través de los sistemas establecidos por el Estado.	PG 7,8
	306-3	Derrames significativos.	No se registraron derrames significativos en el ejercicio.	PG 7,8
	306-4	Transporte de residuos peligrosos.	107	PG 7,8
	306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	No se identificaron impactos.	PG 7,8
Cumplimiento ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	El banco no ha recibido multas ni sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental en el 2020. Pág. 104	PG 7,8
Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	71 - 72	PG 7,8
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se identificaron impactos.	PG 7,8

DESEMPEÑO SOCIAL				
Empleo	401-1	Nuevas contrataciones de empleados.	82 - 83	PG 4,6
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	91 - 92	PG 4,6
	401-3	Permiso parental.	92	PG 4,6
Relaciones	402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	Se respetan los plazos establecidos por la legislación local.	PG 4,6
Salud y seguridad en el trabajo	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	77, 78	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 2020 no se registraron accidentes laborales. No registramos ningún fallecimiento en estas condiciones.	
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad.	Ningún trabajador se encuentra expuesto a riesgo de enfermedades relacionadas a su actividad laboral. En el 2020 ante la pandemia por COVID 19 se promovió el teletrabajo y todas las condiciones de bioseguridad.	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.	86, 87	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	86, 87	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	88	PG 4,6
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	19, 81, 82, 90	PG 6
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	90	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.	El Banco no ha 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 derechos humanos.	74	PG 1
Derecho de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.	No se han registrado casos, ni recibido denuncias.	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.	86, 87	PG 1, 2
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	No se cuenta con acuerdos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos durante el periodo.	PG 1, 2
Comunidades locales	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	La mayor parte de nuestros proveedores son Mipymes y de origen local. Pág 71. Las operaciones financiadas por el banco, dependiendo de sus características, son evaluadas a través del Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que sigue los lineamientos de la Corporación Financiera Internacional y de esta forma evita y disminuye impactos. Pág 145.	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos - reales o potenciales- en las comunidades locales.	No se cuenta con registro o denuncias de impactos negativos significativos, reales o potenciales, 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.	71, 72	PG 1
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	No se cuenta con registro o denuncias de impactos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales.	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.	El Banco no ha identificado impactos significativos de nuestros productos o servicios 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.	El Banco no ha 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, ni recibido denuncias.	
	417-3	Casos de incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.	No se han registrado casos, ni recibido denuncias.	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.	63	
SUPLEMENTO FINANCIERO				
Responsabilidad de productos				
Cartera de productos	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio, según la región y la dimensión.	112-125	
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación social o ambiental positiva y negativa.	145	
	FS14	Iniciativas para mejorar acceso de personas con discapacidad, a servicios financieros.	El Banco trabaja en programas y procesos para la inclusión de personas con discapacidad; sin embargo no cuenta con productos diseñados de forma específica.	

Créditos

Responsable

Lic. Darío Colmán
dcolman@visionbanco.com

Coordinación general

Lic. Anahí Vera

Datos y contenidos

Silvana Bernal

Asesoría en redacción y edición

Anahí Brítez

Diseño, Edición y Diagramación

ECOM Estrategias de Comunicación

Apoyo técnico

Equipo de Desarrollo Sostenible

Fotografía

Fernando Allen

Fotografías de archivo

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



414 3000

www.visionbanco.com