



Más Digitales, *Más Humanos*

Contenido



*Acompañanos a descubrir
todo lo vivido en el*
2021

Perfil de la Memoria



Resumen audiovisual aquí.

Mensaje del Presidente



A partir del 2020 el entorno económico mundial estuvo determinado por la pandemia del COVID-19, que trajo consigo un escenario complejo, de incertidumbre y grandes retos para todos. Ante esta situación y a lo largo de toda la crisis sanitaria, nos centramos en una prioridad fundamental: proteger a las personas, sean nuestros clientes, colaboradores y los demás grupos de interés.

En el 2021, el paulatino retorno a las actividades propiciado por el avance de la inmunización contra el virus, permitió que la economía mundial creciera 5,9%. Si bien el resultado fue positivo, la recuperación de la demanda global no estuvo acompañada en su totalidad por la producción, lo que, sumado a la crisis logística y la sequía ocasionó tensiones inflacionarias en todo el mundo.

El inicio de la vacunación dinamizó la economía local, que en promedio se mantuvo en el plano positivo durante el segundo semestre. Al cierre del año, el Indicador Mensual de la Actividad Económica Paraguay (IMAEP) registró un incremento de 4%, mostrando una mejora en relación al año anterior. Así, el Producto Interno Bruto (PIB) se expandió 5%, siendo Paraguay uno de los países de la región con mayor crecimiento.

El sector financiero mantuvo su solidez y culminó con una utilidad a distribuir del 16,4% superior al año anterior, mientras que la cartera de créditos creció 9,2% respecto al año anterior.

En este escenario, tuvimos un crecimiento prudente e inteligente, de acuerdo a las metas propuestas, enfocándonos en aquellos sectores que tenemos como mercado objetivo, siempre bajo una administración y gestión de riesgos controlada.

El 2021 estuvo marcado por la renovación de nuestro propósito y estrategia como entidad. En ese marco, nos redefinimos como “Más digitales, más humanos”, entendiendo que podemos responder a las necesidades de los clientes a través de todas las facilidades que proporciona hoy la tecnología, pero manteniendo siempre la calidez humana que nos caracteriza y el interés genuino por el bienestar de las personas.

En este periodo consolidamos nuestro modelo de negocios, que tiene al cliente como centro, mantuvimos los cuidados sanitarios a fin de evitar la expansión del COVID-19 y fortalecimos nuestra propuesta

de valor mediante soluciones bancarias integrales.

Enriquecimos la oferta a través de los canales digitales y alternativos y seguimos mejorando la experiencia del cliente en la banca digital, lo que se reflejó en un crecimiento sostenido de la adopción de nuestras plataformas y representó un incremento del 59% en las transacciones de Visión Digital (app y página web).

Acompañando el desafío de ofrecer una experiencia superior al cliente, trabajamos para mantener un excelente clima laboral que potencie lo mejor de nuestros colaboradores, promueva la productividad y proporcione los recursos adecuados para ayudar a nuestro crecimiento. Es por ello que continuamos impulsando internamente iniciativas para construir un ambiente laboral seguro, positivo e inclusivo y brindando oportunidades de desarrollo profesional y personal.

Otro hito importante fue el fortalecimiento patrimonial a través de la emisión de acciones, que fueron colocadas en un 100% en el mercado, demostrando la confianza en nuestro banco. Esta operación forma parte de un proyecto de capitalización para la

expansión y crecimiento de nuestra entidad en los próximos años.

Todos los resultados mencionados a lo largo de esta Memoria fueron producto de una ejecución ordenada y proactiva de la estrategia enfocada a mejorar la experiencia digital y física del cliente, operando de manera ágil y eficiente para alcanzar una rentabilidad y crecimiento sostenible.

Aporte a los desafíos mundiales

Nuestro compromiso con la contribución a los desafíos mundiales reflejados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) sigue vigente.

En línea con esto, buscamos aportar a una verdadera e imperativa inclusión financiera ofreciendo al mercado productos y servicios que faciliten el acceso al sistema financiero formal y dotando a las personas de capacidades para tomar decisiones financieras que les permitan mejorar su calidad de vida.

Al mismo tiempo, continuamos avanzando en la protección del planeta, fortaleciendo el análisis de los riesgos sociales y ambientales en los créditos que financiamos, midiendo nuestra huella de carbono con el objetivo de reducir las emisiones de CO₂ y promover acciones que nos permitan ser cada vez más eficientes en nuestra gestión ambiental y los procesos productivos.

Nos proyectamos con optimismo para el futuro, ratificando nuestro compromiso de seguir contribuyendo al progreso del país y las personas, creando valor para todos nuestros grupos de interés.

Humberto M. Camperchioli Galeano



Ver video aquí

Mensaje del Gerente General

En Visión Banco venimos construyendo un camino de evolución convirtiéndonos en la entidad bancaria más valorada por los paraguayos, buscando generar un impacto positivo y trascendente en la vida de las personas y la sociedad.

En el 2021, en el marco de la nueva estrategia de cara a los próximos cinco años, sentamos las bases de este nuevo modelo de negocios desde una visión clara: poner al cliente en el centro y fortalecer nuestra propuesta de valor a través de productos y servicios a la medida de su necesidad, brindándole siempre una excelente experiencia.

Gran parte de los objetivos que nos planteamos pueden resultar aún más ambiciosos en el mundo post-pandemia, pero estamos enfocados y avanzando en operar de una manera cada vez más ágil y eficiente, maximizando nuestras capacidades para entregar resultados sostenibles.



En este año, seguimos fortaleciendo la estrategia comercial teniendo como clave la inteligencia de negocios y la analítica de datos. A través de la tecnología e innovación nos abocamos a escuchar, comprender y predecir las necesidades de nuestros clientes para proporcionarles respuestas oportunas a sus requerimientos.

Trabajamos orientados a lograr la mejor experiencia en todos nuestros canales, tanto digitales como físicos.

“Visión Digital” nuestro canal digital fue evolucionando en servicios y soluciones integrales en estos últimos años convirtiéndose en una plataforma robusta y completa, potenciando la autogestión, con transacciones y solicitudes en línea, disponibles siempre 24 x 7.

Buscamos convertir nuestras plataformas en la mejor experiencia digital, facilitando su uso a través de accesos rápidos y procesos simples, con estándares de seguridad más confiables, encontrando una amplia grilla de servicios transaccionales en un solo lugar.

Ser “Más digitales y Más humanos”, nos desafía a aprovechar todas las oportunidades que nos brinda hoy la tecnología, pero recordando que, a pesar de la virtualidad en las transacciones, siempre hay una persona por detrás para acompañar y asesorar a nuestros clientes, con un interés genuino en su bienestar.

Para acompañar esta evolución, seguimos transformando nuestra cultura fomentando la resiliencia, flexibilidad e inclusión, así como fortaleciendo las capacidades de los colaboradores, incorporando y consolidando habilidades para las exigencias del mercado actual y futuro.

En este sentido, trabajamos proyectos importantes de innovación y orientamos el 56% de las inversiones en capacitación al desarrollo de meta competencias para la era digital.

Ratificamos nuestro compromiso de ser un Banco “Más humano”, manteniendo también la mirada hacia un futuro sostenible.

Seguimos fortaleciendo nuestra relación responsable con el cliente, promoviendo comportamientos éticos y transparentes, impulsando la educación financiera digital,

evaluándonos para la mejora constante a través de estándares y auditorías voluntarias como la ISO 14001, para una gestión ambientalmente responsable.

Resultados

En este periodo, tuvimos un buen desempeño en los resultados económicos y financieros, logrando las metas previstas en los indicadores clave del Plan Estratégico y con mejoras significativas en sus ratios principales, tanto de eficiencia, como en volumen de negocios a través de los canales digitales y alternativos. Logrando además la adhesión y adopción en el canal digital alcanzando el 71% con relación al canal tradicional.

Los clientes nos eligieron una vez más posicionándonos como el banco más recordado del país, consagrándonos ganadores por primera vez del Top Of Mind (TOM), organizado por la Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP) y escogidos

por los consumidores como el preferido en la Categoría Finanzas en el Ranking de Marcas.

También fuimos reconocidos como una “Empresa Amiga de la Inclusión” a través del Sello “Empresa i”, y además en las categorías donde se destaca la gestión de Recursos Humanos (RR.HH), con la Comunidad, Cadena de Valor y la Accesibilidad (Casa Matriz).

Nada de lo mencionado anteriormente hubiera sido posible sin el compromiso, pasión y entrega de cada uno de nuestros colaboradores, con quienes compartimos la misma visión.

Seguiremos avanzando en el camino trazado, proyectándonos hacia el futuro cada vez Más digitales, Más humanos.

**Carlos A.
Ávalos Matiauda**

 [Ver video aquí](#)

Acerca de esta Memoria

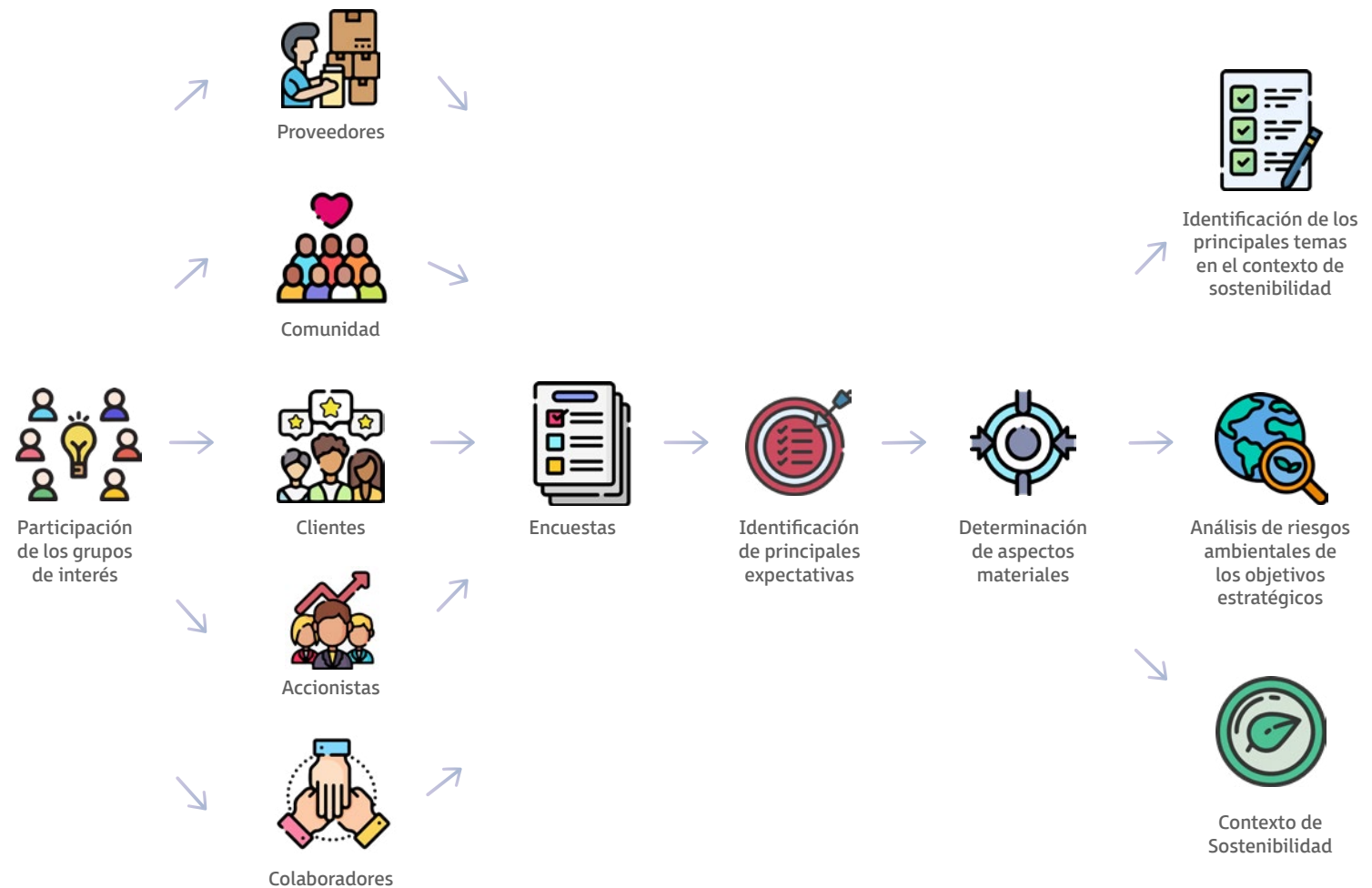
Promovemos la transparencia y la rendición de cuentas como una práctica que construye confianza como base de la relación con nuestros grupos de interés.

Por ello, desde hace 16 años publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad como una herramienta que nos permite compartir los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental.

Desarrollamos esta 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 2021.

El estándar GRI nos permite abordar nuestra gestión a través de indicadores que miden nuestra evolución de forma comparable con empresas a nivel global.

En este marco, periódicamente realizamos un diálogo con los diferentes grupos de interés del banco, que sumado al análisis del contexto de sostenibilidad y la identificación de los principales impactos de nuestra operación resultan en los temas materiales.



Grupos de interés primarios



Colaboradores



Clientes



Proveedores



Accionistas



Comunidad



Gobierno

Grupos de interés secundarios



Gremios



Prensa

Aspectos materiales

Para determinar los aspectos materiales a reportar, relevamos a través de la consulta con los grupos de interés sus expectativas, las cuales se analizan en el contexto de sostenibilidad, considerando los impactos; económicos, sociales y ambientales; así como los objetivos del negocio.

Realizamos la consulta con los grupos de interés prioritarios a través de herramientas como encuestas y focus group, para relevar sus expectativas sobre la comunicación y la gestión de sostenibilidad del banco.

Luego priorizamos los temas recogidos en función a criterios de madurez en el contexto local y del negocio, es decir, si hay leyes vinculadas, estándares, relevancia social, buenas prácticas, entre otros.

Analizamos estas expectativas en conjunto con la estrategia de la organización, para proceder a la priorización de temas, a fin de identificar los aspectos más significativos, que son luego incluidos en la memoria de acuerdo a criterios de influencia, legitimidad y urgencia.

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

Temas materiales

1

Alta Expectativa
Alto Impacto

- Gestión ambiental del Banco
- Estrategia del negocio
- Ética y transparencia
- Resultados financieros
- Eficiencia (Control de Gestión de Rentabilidad)
- Gestión del riesgo corporativo
- Buenas prácticas con clientes
- Relación con colaboradores
- Programas de desarrollo de la comunidad
- Tecnología e infraestructura
- Productos y servicios

2

Alta expectativa
Bajo impacto

- Buenas prácticas con clientes
- Educación Financiera
- Tecnología e infraestructura
- Resultados financieros
- Impacto de las iniciativas y programas sociales
- Inclusión social, financiera y laboral de las PCD

3

Baja expectativa
Alto impacto

- Impacto social y económico de nuestros productos
- Ética y transparencia
- Programa de voluntariado corporativo
- Comunicación y relacionamiento con proveedores
- Productos/servicios que son más comprados por el banco

4

Baja expectativa
Bajo impacto

Sostenibilidad transversal

Tema Material	ODS	Objetivos Estratégicos	Grupos impactados
Gestión ambiental del banco		Construir una marca responsable.	   
Estrategia del negocio		Obtener una rentabilidad sostenible.	   
Ética y transparencia		Consolidar la imagen de banca con valores.	      
Resultados financieros		Obtener una rentabilidad sostenible.	     
Eficiencia (Control de Gestión de Rentabilidad)		Mejorar la estructura de costes y aumentar la utilización de activos.	    
Gestión del riesgo corporativo		Construir una marca responsable.	   
Buenas prácticas con clientes		Fortalecer la relación con clientes, aumentar satisfacción de clientes, aumentar ingresos de clientes.	 
Relación con colaboradores		Impulsar el crecimiento de las personas y organizaciones.	  
Programas desarrollo de la comunidad		Impulsar el crecimiento de las personas y organizaciones.	  
Tecnología e infraestructura		Disponibilizar infraestructura y nuevas tecnologías digitales.	  
Productos y servicios responsables		Construir una marca responsable.	   
Innovación y digitalización		Generar buen clima para aprender y cambiar. Aprender nuevas competencias para la era digital.	  
Impacto social de productos y servicios		Impulsar el crecimiento de las personas y organizaciones.	   

Pilares de sostenibilidad

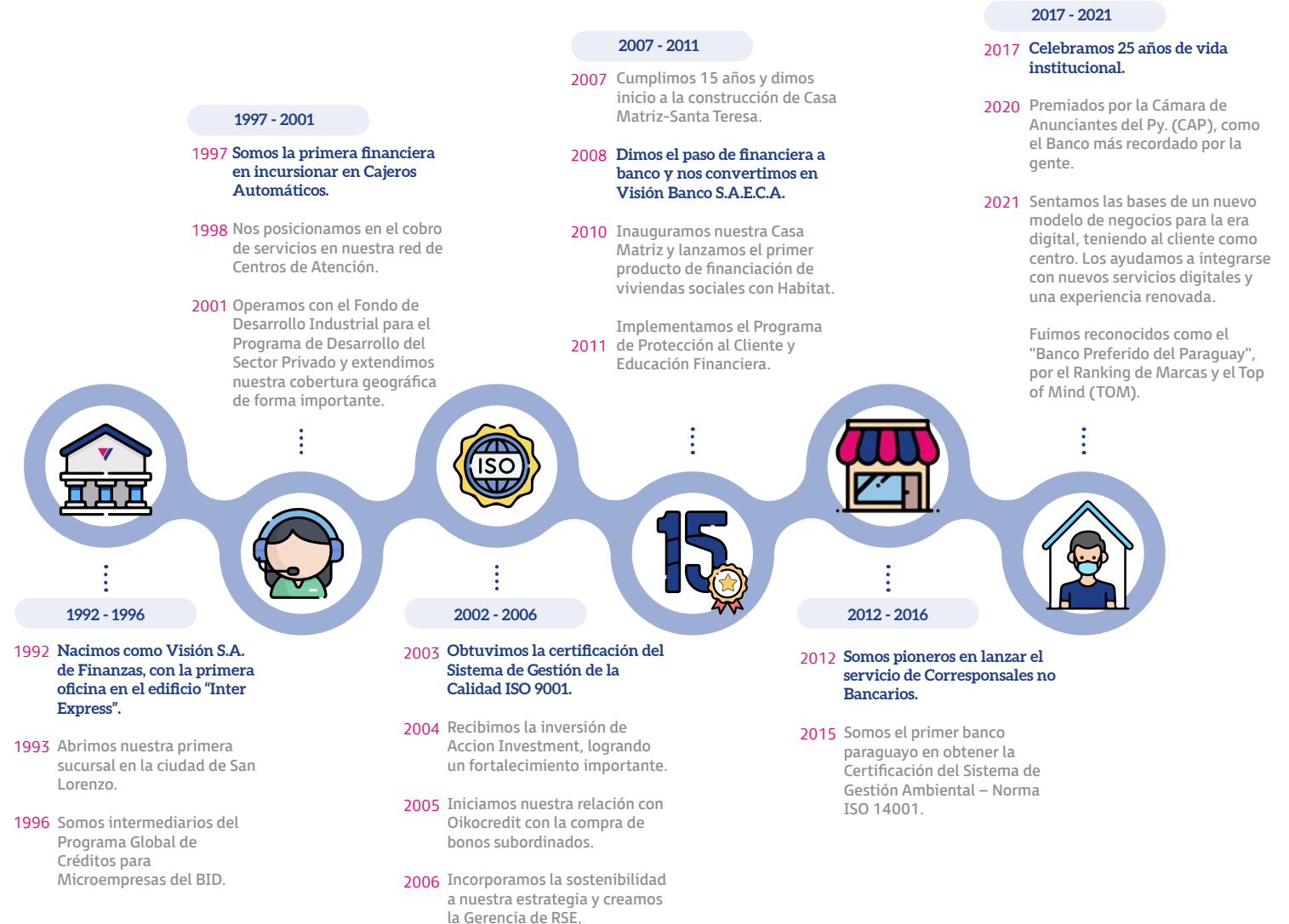
Identificamos los pilares de sostenibilidad de nuestra operación, los cuales están enfocados fundamentalmente en cuatro aspectos: Gestión ambiental, Gestión eficiente y responsable, Responsabilidad sobre productos y servicios, Innovación y Contribución al desarrollo.



Nuestra historia

Nacimos en 1992 como VISIÓN S.A. DE FINANZAS Emisora de Capital Abierto. Nuestros Estatutos Sociales fueron aprobados y nuestra Personería Jurídica reconocida por Decreto del Poder Ejecutivo número 14.779 del 7 de setiembre de 1992.

En el año 2008, nos transformamos en Visión Banco S.A.E.C.A., dejamos de ser una Financiera para conformar una Entidad Bancaria.



Propósito estratégico

Sabemos que para hacer una banca con valores y sostenible tenemos que ser rentables, impulsar consistentemente las actividades, según las normativas de supervisión y de prevención de lavado de activos, además de aplicar las mejores prácticas en la gestión integral de riesgos.

Nos apasionan la creatividad y la innovación para brindar buenas experiencias a las personas, cada vez que nos relacionamos con ellas.

Apoyados en las tecnologías y en el trato humano, facilitamos el acceso y la usabilidad de los servicios del Banco, en el mundo físico y digital.

Visión

Ser la marca bancaria más valorada en Paraguay.

Misión

Somos un banco con valores, nos gusta facilitar la vida de las personas y organizaciones e impulsar su crecimiento, apoyados en estos criterios fundamentales: seguridad, rentabilidad y liquidez.

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.



Mentalidad Digital

En todo lo que hacemos, aplicamos las tecnologías para mejorar la experiencia de nuestros clientes, para cambiar los modos de hacer en los ecosistemas donde la organización participa y, para apoyar nuestras decisiones en información enriquecida por datos.

Impulsamos que cada persona de la organización aplique estas metacompetencias para transformar nuestros negocios en la Era Digital: pensamiento outside-in; orientación al aprendizaje; colaboración a través de silos; foco en el ecosistema; gestión enriquecida por datos; ejecución ágil.



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.



Innovación Abierta

En la nueva Era Digital, impulsamos la experiencia favorable de los clientes y la renovación de nuestros modelos de negocio, a través de la innovación.

La innovación nos brinda la oportunidad de mejorar nuestros procesos y hace posible que sea más fácil la vida de las personas.

Somos conscientes de las transformaciones que requiere la innovación. Sabemos que para desarrollar la capacidad de innovar necesitamos de una nueva mentalidad para dirigir y para actuar.

Somos conscientes de que necesitamos un liderazgo transformacional, y también sabemos que esto es indelegable.



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.



Pertinencia

Alentamos a nuestros colaboradores a sostener las iniciativas de innovación y a mantener la pertinencia de las estrategias de la organización, en ecosistemas en permanente ebullición, para ser sostenibles en la Era Digital.



Nuestra visión de servicio al cliente

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



Posicionamiento

Más digitales, Más humanos

El banco en números

Negocios



851.322
clientes



NUEVO
Nuevo modelo de
negocios



59%
de crecimiento en
transacciones



52%
de créditos para
MiPymes



Banco favorito
y más recordado
por los clientes

Proveedores



226
proveedores



96%
de empresas
locales



G. 168.147.891.820
de inversión en total



98%
empresas con
evaluación positiva



G. 5.465.762.475
destinados a compras
responsables

Colaboradores



1.499
colaboradores



99%
paraguayos



G. 213.304.454.410
de inversión en total



28.682
horas de formación



96%
de capacitaciones
virtuales

Sociedad



4.553
beneficiarios directos
de programas sociales



G. 413.287.037
de inversión social
en total



21
viviendas de
emergencia



204
voluntarios
movilizados

Gestión Ambiental



G. 5.648.323.404
de inversión en total



Mantenimiento de
la ISO 14.001

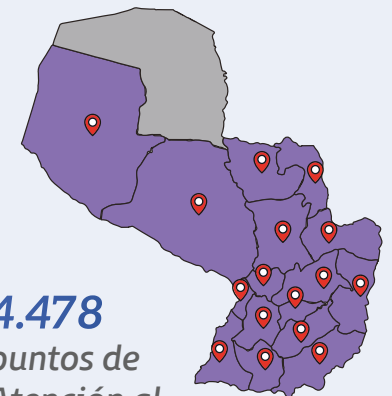


158.354
clientes evaluados en
riesgo socio ambiental



97%
de clientes con riesgo
ambiental bajo

Magnitudes 2021



4.478
puntos de
Atención al
Cliente en el país



63
Centros de
Atención al
Cliente



8
Puestos de
Atención
al Cliente



4.407
Corresponsales
no Bancarios



123
cajeros
automáticos
(ATM)



43
terminales de
autoservicios
(Tausers)



15
depositarios
(Smart Cash)

Premios y reconocimientos



- Gran Premio Ranking de Marcas
- Top Of Mind
- Sello "Empresa i"
- Empleador del Año

Gobierno Corporativo

Nuestro compromiso constante con la incorporación de altos estándares de gobierno corporativo responde al objetivo de asegurar y respaldar nuestra solidez institucional, brindando confiabilidad y en nuestra gestión a todos nuestros grupos de interés. Para ello, implementamos continuamente acciones que promueven la transparencia, el comportamiento ético, el control interno y la gestión de riesgos de forma transversal a nuestra operación.

Contamos con un Plan Anual de Gobierno Corporativo que proporciona una hoja de ruta para cumplir las exigencias locales e incorporar las mejores prácticas en esta materia, que es propuesto por el Comité de Gobierno Corporativo y aprobado por el Directorio.

Año a año robustecemos nuestra gestión de gobierno corporativo siguiendo las recomendaciones brindadas por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), a través de una evaluación voluntaria a las que nos habíamos sometido.

En el 2021 avanzamos fortaleciendo el rol de la Secretaría del Directorio, la que contribuye a organizar el contenido y los tiempos con los que llega la información a los miembros del Directorio; asegurar el seguimiento de su agenda anual; monitorear la ejecución del plan anual y las decisiones de Gobierno Corporativo, tomadas en cada sesión del Directorio.

En materia de transparencia, afianzamos aún más la comunicación con Accionistas a través de un nuevo sitio y generando un nuevo reporte en formato digital y audiovisual para hacerles llegar información relevante sobre el banco.

Otro avance en este periodo fue la revisión de los Estatutos Sociales, a partir de lo cual introdujimos la figura de las acciones desmaterializadas, de manera a favorecer las operaciones de transacción a través de la Bolsa de Valores y Productos de Asunción S.A.

Realizamos la primera emisión de las acciones de la clase Preferida en el formato de acciones escriturales.

Buenas Prácticas del Gobierno Corporativo



Código de Buen Gobierno Corporativo (Versión II)



Autoevaluación anual del Directorio



Web exclusiva del Directorio



Código de Conducta Ética (Versión IV)



Comités que reportan al Directorio



Web exclusiva de Accionistas



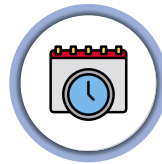
Plan anual de Gobierno Corporativo



Comités que reportan a la Gerencia General



Boletines y comunicaciones a Accionistas



Agenda anual del Directorio



Auditorías y Certificaciones voluntarias



Secretaría del Directorio

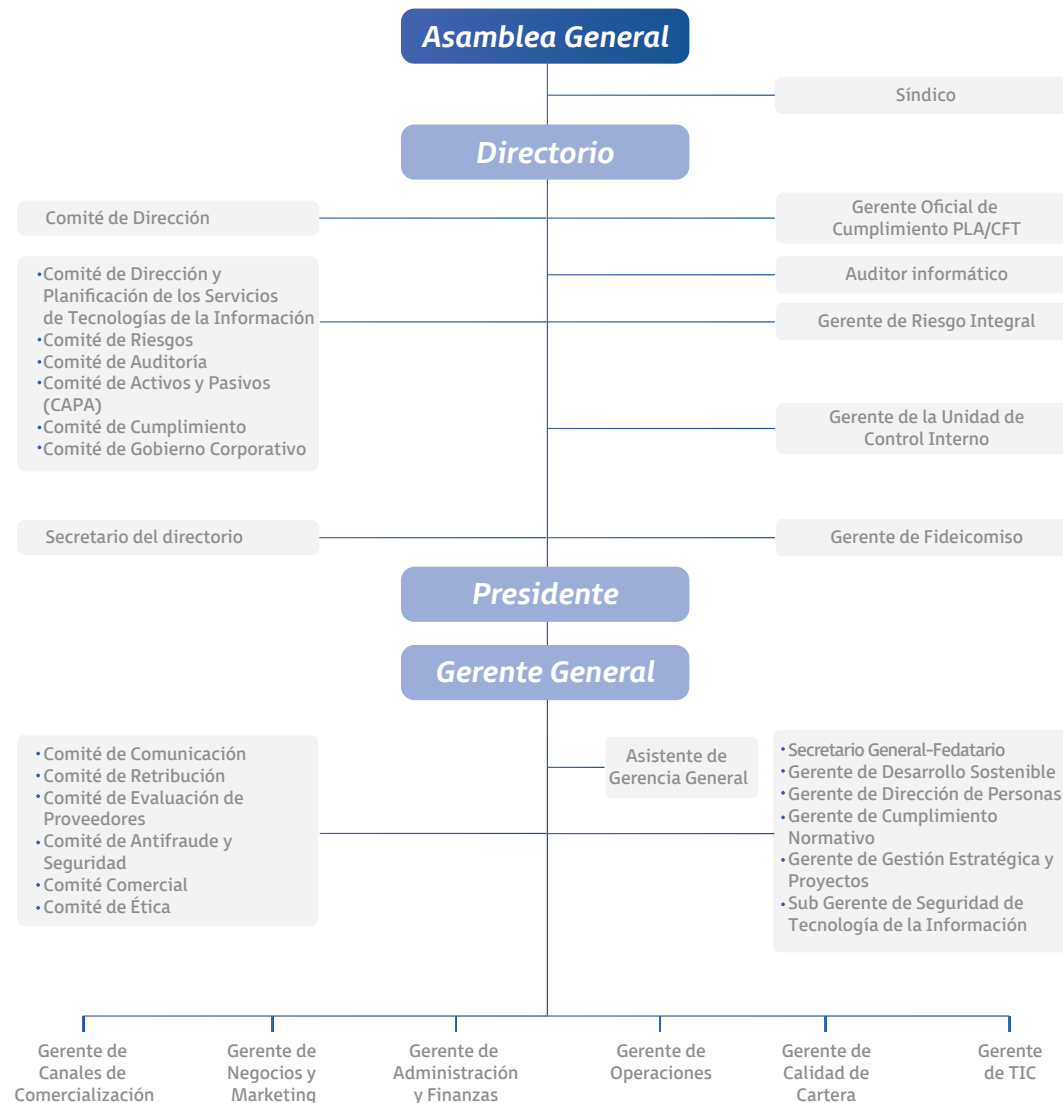


Plan de actualización continua del Directorio



Área especializada en comunicación con grupos de interés

Estructura organizacional



Órganos de gobierno y administración

Nuestro Gobierno Corporativo tiene como máxima autoridad la Asamblea General de Accionistas que elige un Directorio, el cual es responsable de la administración de la entidad.

El Directorio delega la gestión institucional en el Presidente del Directorio, quien en conjunto con el Gerente General, fijan los objetivos y dictan las políticas de negocios con una visión de desarrollo y sustentabilidad, tienen facultades y responsabilidades enmarcadas en la regulación local y las reglamentaciones internas vigentes, para una gestión adecuada y eficiente del Banco.

Accionistas

A partir del desarrollo sostenible de nuestras operaciones y la generación de un crecimiento y beneficios estables,

aspiramos a la construcción de una relación con nuestros accionistas basada en la confianza.

Participación accionaria

Al 31/12/21	% Partic. s/Cap. Integrado
Accionistas Locales	45,34%
Accionistas Fundadores	41,97%
Oikocredit Ecumenical Development Coop. Society U.A.	7,59%
Sustainability-Finance-Real Economies Sicav- SIF	2,89%
MVII NY, LLC	1,63%
Microvest + Plus	0,58%
Total	100%

Al 31/12/21	% Partic. s/Votos
Accionistas Fundadores	47,50%
Accionistas Locales	38,08%
Oikocredit Ecumenical Development Coop. Society U.A.	8,63%
Sustainability-Finance-Real Economies Sicav- SIF	3,28%
MVII NY, LLC	1,86%
Microvest + Plus	0,66%
Total	100%

Asamblea de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas es el órgano con la máxima autoridad, tiene la función de gobernar la sociedad accionaria, con la competencia y facultad para establecer toda clase de acuerdos referentes al gobierno del Banco; así como velar por el cumplimiento y el interés común de los accionistas.

Asamblea 2021

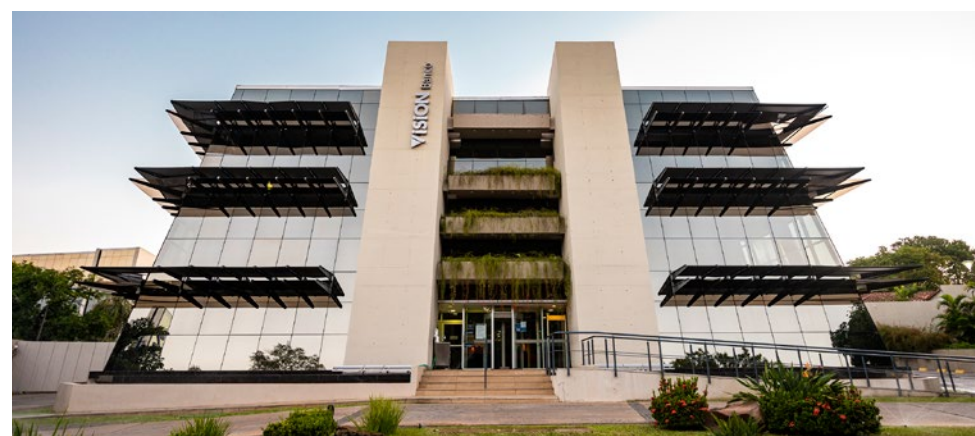
En este periodo realizamos la Asamblea General de Accionistas de manera presencial y, por segundo año consecutivo, fue transmitida en simultáneo a través de una plataforma digital.

En el mes de abril del 2021, desarrollamos una Asamblea General Extraordinaria, en la cual se resolvió la modificación de los Estatutos Sociales a fin de incluir expresamente la autorización requerida para la emisión de las acciones escriturales.

Posteriormente, realizamos la Asamblea

Ordinaria, en la cual se resolvió la primera emisión de acciones escriturales; convirtiéndonos en la segunda entidad financiera del Paraguay en emitir acciones desmaterializadas. Estas acciones fueron colocadas en su totalidad en el Mercado de Valores en setiembre del 2021.

En octubre, debido a la exitosa colocación de la emisión de abril, convocamos nuevamente a Asamblea y ésta resolvió una nueva emisión de acciones desmaterializadas a ser colocadas por medio del Mercado de Valores.



Canales de Comunicación con los Accionistas

Buscamos generar siempre un relacionamiento positivo con nuestros accionistas e inversores a través de una comunicación y atención transparente y eficiente. Impulsamos canales e información oportuna sobre las decisiones, acciones y resultados de manera transparente, acrecentando la promulgación y calidad de la información económico-financiera y de gestión del negocio.



Correo institucional

infoaccionistas@visionbanco.com



Sitio web para Accionistas

www.visionbanco.com



Línea telefónica exclusiva



Área de atención exclusiva



Boletines digitales

- Visión Económica, información económica y financiera del contexto local.
- Visión Estratégica, información sobre el desempeño del Banco.

Lanzamiento del renovado Sitio Accionistas

Con el objetivo de una mejora continua en la calidad de información y los canales que ponemos a disposición de los accionistas, lanzamos una nueva versión del Sitio de Accionistas, creado para brindar al usuario una experiencia simple, rápida y organizada, con contenidos orientados a información de su interés como: calendario de eventos, promociones, cifras destacadas del banco e incluso información de periódicos locales, entre otros.

Su estructura y diseño optimizan la accesibilidad a los conjuntos de datos, mientras que la navegabilidad en la web es intuitiva para un uso más fácil y amigable.

Funcionalidades

- Detalle de acciones.
- Cifras destacadas del Banco.
- Promociones de productos y eventos.
- Gestión responsable y sostenible.
- Calendario de Eventos para Accionistas.
- Portada de los principales periódicos.
- Cotizaciones.

Visión Estratégica, nuevo boletín sobre el desempeño del banco

En el 2021 lanzamos “Visión Estratégica”, un reporte exclusivo para Accionistas donde proporcionamos información financiera y no financiera más relevante sobre nuestro desempeño.

El boletín es presentado por autoridades del banco (Gerente General) en un innovador formato digital y audiovisual.

Política de Dividendos

Nuestro Manual de Políticas de Dividendos rige la remuneración del capital de los accionistas, según las condiciones de la emisión y el tipo de acción y tiene como objetivo brindar a los accionistas claridad y previsibilidad sobre el valor de su inversión en el tiempo, balanceando además las necesidades de capital por crecimiento del negocio o requerimientos legales.

Equidad y Transparencia

En la Asamblea General de Accionistas; cada socio goza de iguales condiciones y derechos según el número y la clase de acción que posea. Promovemos la participación y el ejercicio al voto a través de las asambleas y el uso de los canales de comunicación y diálogo.

Apoyados en los principios de transparencia y veracidad, trabajamos en garantizar el acceso a reportes de datos oportunos y adecuados para tomas de decisiones informadas en el ejercicio de sus potestades. Anualmente mantenemos un diálogo con este grupo de interés, de modo a conocer sus expectativas con relación a la información que reciben y la gestión sostenible del banco.

Directorio

2021

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

adecuadamente con sus funciones, los cursos realizados incluyeron temas como buenas prácticas de Gobierno Corporativo, Gestión de Riesgos, Gestión de Prevención de Lavado de Activos, nuevas normativas que afectan a la actividad, innovaciones en la industria bancaria y otras materias de relevancia para el negocio.

En el año 2021, prácticamente la totalidad de las capacitaciones se realizaron de manera virtual, alcanzando una gran participación.

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

El Comité de Dirección, está compuesto por Directores Titulares y tiene a su cargo la responsabilidad de proponer y verificar la implementación de la estrategia de gobernabilidad del Banco, es el nexo con el Directorio y tiene bajo su responsabilidad que el mismo reciba información relevante, íntegra y oportuna.

El Comité de Dirección puede llevar adelante otras atribuciones y tareas asignadas por el Directorio y reportar su ejecución.

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

Como parte de las acciones de buen Gobierno Corporativo, contamos con un Plan Anual de Actualización Continua para los miembros del Directorio y de la Plana Ejecutiva. Es elaborado por la Gerencia de Dirección de Personas en el marco de la Universidad Corporativa Visión Banco y aprobado por el Directorio.

Con el objetivo de mantener actualizados a nuestro nivel directivo y gerencial sobre temas de la industria y demás conocimientos necesarios para cumplir

Nueva web del Directorio

En el marco de promover de forma permanente buenas prácticas de Gobierno Corporativo, contamos con un sitio web exclusivo para los Directores. Esta plataforma les permite acceder a información relevante y oportuna para su gestión y la toma de decisiones.

En el sitio pueden acceder a informaciones como las Leyes y Reglamentaciones emitidas por los diferentes entes reguladores, noticias de relevancia de orden económico-financiero a nivel país y global, así como al calendario de sesiones del Directorio, la agenda anual, el orden del día de las sesiones y las actas de las mismas.

La página web es administrada por la Secretaría del Directorio, quien se encarga de su mantenimiento y actualización permanente, asegurando que la información sea suficiente, oportuna y adecuada.

Comités

Contamos con diferentes Comités Regulatorios que reportan al Directorio y Comités Ejecutivos que reportan a la Gerencia General y tienen a su cargo la gestión y lineamientos de diferentes áreas y temáticas relevantes. Contamos con una “Política de Comités” que regula su funcionamiento, donde se establecen los objetivos, funciones, atribuciones, responsables y la periodicidad de las reuniones.

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

Comités que reportan al Directorio

El Directorio cuenta con seis comités, conformados de acuerdo con la regulación aplicable, que asesoran en la implementación, evaluación y control de las decisiones económicas, sociales y financieras de relevancia para el negocio.

- 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 equipos de trabajo tienen la misión de brindar asesoramiento y asistencia sobre temas específicos a la Gerencia General.

Cuentan con propósitos y responsabilidades específicas y un responsable a cargo de convocar reuniones de acuerdo a la agenda establecida.

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



Plana Ejecutiva 2021

Dirigida por la Gerencia General, la Plana Ejecutiva cuenta con la tarea de alinear la estrategia corporativa al cumplimiento de los objetivos; asegurando que las actividades del Banco son coherentes con la planificación de negocios, los valores institucionales y las políticas internas.

La Plana Ejecutiva busca impulsar un modelo de desarrollo basado en la triple línea de resultados: económico, social y ambiental. Lo realiza por medio de una prudente gestión de las operaciones y los riesgos, implementando procedimientos, procesos y controles.

Corresponde al Directorio, conjuntamente con la Gerencia General y la Gerencia de Dirección de Personas, garantizar una adecuada selección de los distintos miembros que conforman este nivel, acorde al perfil establecido en la descripción y especificación de cada puesto, enfocada

en la formación académica, actitud, experiencia y competencias.

Tanto la Plana Ejecutiva como el Gerente General, tienen directa intervención en las diferentes etapas de elaboración del Plan Estratégico.



Gerente General
Carlos Ávalos



Secretario General y Fedatario

Óscar Urbieta Acosta



Gerente de Canales de Comercialización

Rubén Mendoza



Gerente de Negocios y Marketing

Silvia Bracho



Gerente de Desarrollo Sostenible

Darío Colmán



Gerente de Riesgo Integral

Geraldino Prieto



Gerente de Administración y Finanzas

Griselda Vallovera



Gerente de Operaciones

Mario Meza



Gerente de Tecnología de la Información y Comunicación

Raquel Recalde

Gerente Oficial de Cumplimiento PLD/CFT
César Maidana

Gerente de Fideicomiso
Luis Fracchia

Gerente de Cumplimiento Normativo
Lidia Florentín

Gerente de Dirección de Personas
Humberto Melgarejo

Gerente de Calidad de Cartera
Darío Colmán

Contador General
Liliana Samudio

Gerente de la Unidad de Control Interno
Ricardo Galeano

Auditor Informático
Sandra Zelada

Gerente General

Tiene como función primordial, conjugar la aplicación de las estrategias adoptadas con la ejecución de las operaciones, conforme a las instrucciones emitidas por el Directorio, Comité de Dirección y Presidencia del Directorio. Siempre manteniendo estricta observancia de las reglamentaciones determinadas en los Estatutos Sociales, políticas y procedimientos internos; así como en la regulación local.

Marco estratégico VB 2021 – 2025

Las preferencias de los clientes están cambiando producto de los avances en la economía digital. En consecuencia, las actuales propuestas de valor del Banco; así como su modelo de negocios fueron revisados para mantener su vigencia y competitividad.

Estamos impulsando una nueva forma de gestionar, con foco en las personas y poniendo atención en maximizar las sinergias, al mismo tiempo que desarrollamos una mejor capacidad de adaptación al entorno.

El Plan Estratégico de largo plazo incorpora la innovación como un factor central para la revisión de su modelo de negocios, lograr sinergia organizacional y avanzar incrementando la densidad digital a través del aumento en las conexiones (de las personas, de las organizaciones y de las

cosas); en las interacciones y en los datos para apoyar y agilizar las decisiones.

Nuestro mayor desafío es seguir renovando la capacidad de transformación y adaptación a los nuevos desafíos; así como fortalecer el capital estratégico.

Plan Estratégico

Cada año, realizamos un balance de los resultados de la gestión midiendo los avances en la ejecución de los objetivos estratégicos y de las brechas existentes.

El monitoreo de la estrategia se enfoca en medir el progreso reportando los resultados alcanzados y las lecciones aprendidas, con el fin de mejorar continuamente el desempeño general de la Entidad.

La evolución de los objetivos y metas consideran los distintos aspectos de la gestión estratégica y operativa.

En el último año estos avances fueron muy afectados por factores externos que tuvieron un impacto relevante consecuencia de la pandemia del COVID-19. Aun así; nuestro resultado general mostró auspiciosos alcances, no sólo en las iniciativas de corto plazo, sino en aquellas que sirven de palanca para la transformación del Banco a largo plazo.



En un entorno de alta incertidumbre, apostamos a mantener la inversión en los temas claves de la estrategia de largo plazo y seguimos implementando mejoras significativas en la gestión para hacer frente a los diferentes desafíos del entorno competitivo.

Orientación de los objetivos estratégicos 2025



Aumentar la rentabilidad en todas las unidades de negocio.



Creer en participación en los segmentos donde somos competitivos.



Desarrollar mentalidad digital en la innovación y en todo lo que hacemos.

Los temas durante el 2021 y que constituyen palanca para la transformación del Banco

- Ayudamos a nuestros clientes a integrarse a la era digital con nuevos servicios digitales y una experiencia renovada, enriqueciendo el ecosistema Visión Digital.
- Evolucionamos hacia un banco al servicio del cliente; mejoramos las ofertas mediante uso de datos, profundizamos la omnicanalidad y nos orientamos a crecer en participación en el ecosistema del cliente con soluciones y facilidades para sus diferentes roles.
- Ratificamos nuestro compromiso de ser un Banco más humano y responsable, que impulsa cambios positivos en la sociedad. Logramos avances significativos en triple línea de resultados.

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 otra variable, de acuerdo al cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Colaboradores

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

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

A su vez, la determinación del salario de contratación 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.

En todos los casos realizamos la contratación de colaboradores con un salario superior al mínimo establecido en la banda salarial correspondiente, respetando siempre no sobrepasar el máximo autorizado para dicha banda.

Nuestras estructuras salariales se basan en criterios funcionales definidos, sin hacer distinción por género u otros criterios de diversidad.

La remuneración de los colaboradores comprende:



Compensación fija (salario mensual)

Establecida en función del cargo ocupado y el nivel asignado al mismo, dentro de la estructura general.



Compensación variable mensual (Incentivo por Resultados IxR)

Mide y reconoce el desempeño del colaborador en cuanto al alcance de las metas presupuestarias que estén alineadas y refuercen el logro de los objetivos estratégicos.



Compensación variable anual (Bono)

Mide y reconoce el desempeño general (gestión y resultados extraordinarios) de objetivos estratégicos de mediano plazo.



Transparencia y rendición de cuentas

La confianza es uno de los valores centrales a partir del cual establecemos la base de relacionamiento con nuestros clientes y todos los grupos de interés.

Es por ello que nos aseguramos que la transparencia, la rendición de cuentas y la participación se integren en forma transversal a nuestra manera de hacer negocios.

Generamos mecanismos que nos permiten informar de manera oportuna a nuestros diferentes públicos sobre aspectos como el desempeño económico, pero también sobre nuestros impactos sociales y ambientales.

Estos aspectos, que constituyen la base de la confianza, los materializamos a través de la implementación de auditorías exigidas por autoridades locales y, además, participamos de forma voluntaria en procesos de certificación y auditorías nacionales e internacionales que miden nuestros estándares de buenas prácticas como entidad financiera.

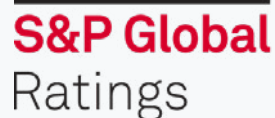
Nuestro proceso de rendición de cuentas incluye diferentes mecanismos, como la Memoria de Sostenibilidad, y además, reportes periódicos de gestión financiera exigidos por la legislación vigente, que son publicados sistemáticamente, con visibilidad para toda la sociedad.

Trabajamos con las más prestigiosas y reconocidas empresas de auditoría independiente, así como Microfinanza Rating, Smart Campaign y Kroll para medir las mejores prácticas de desempeño social, protección al cliente y prevención del lavado de activos.

Calificaciones



Calificación crediticia en escala local realizada por Fix Scr Fitch de Argentina desde el año 2021.
Solvencia: A+py
Tendencia: Estable
Fecha: Octubre, 2021



Clasificación crediticia a escala global realizada por Standard & Poor's desde el año 2003.
B/Estable
Fecha: Junio, 2021



Calificación social ⁵A, lo que equivale a "Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente. Probable logro de la misión social".
Rating Social Integral: ⁵A
Fecha: Octubre, 2019



Calificación (1) Muy satisfactorio: Cumple en forma muy satisfactoria con las normativas locales y los estándares internacionales exigidos en el programa PLA/FT
Fecha: Setiembre, 2021

Transparencia



Auditoría externa independiente



Información compartida

Certificaciones



Certificación Norma ISO 9001: 2015
Fecha: Julio, 2021

Certificación Norma ISO 14001: 2015
Fecha: Diciembre, 2020

Certificaciones y auditorías voluntarias

Rating Social

Desde hace más de una década nos sometemos a esta auditoría voluntaria que evalúa el impacto de nuestra operación y el cumplimiento de nuestros objetivos sociales y ambientales.

Esta medición proporciona una evaluación sobre la capacidad de poner en práctica nuestra misión y alcanzar objetivos sociales, aportando un análisis independiente y experto sobre prácticas financieras, sociales y ambientales y permitiéndonos una evolución constante sobre los desafíos detectados.

Somos evaluados y calificados por MicroFinanza Rating, una de las empresas de auditorías más prestigiosas a nivel internacional. Esta calificación está totalmente alineada con los estándares universales para la gestión del desempeño social y los Principios de Protección al Cliente.

Nuestra última medición de desempeño fue realizada en el 2019 y alcanzamos una nota ^sA que representa "Buenos sistemas de gestión de desempeño social y protección del cliente y probable logro de la misión social".

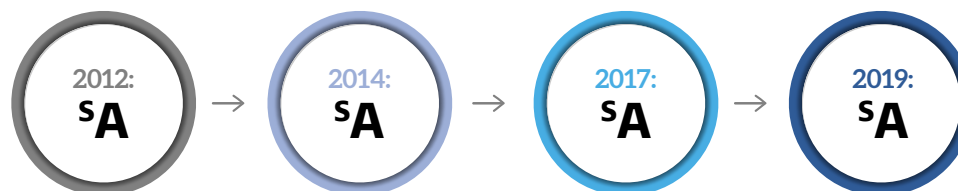
Nuestra próxima medición está prevista para el 2022.

Escala de 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)

Implementamos certificaciones voluntarias de procesos con una visión holística del negocio a través de un Sistema Integrado de Gestión que incluye 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 TÜV Rheinland Argentina, implementando de esta forma, un Sistema de Gestión Integrado (SGI).

En el ejercicio 2021 logramos la recertificación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, los cuales fueron evaluados de forma 100% remota debido al contexto de la pandemia, por un equipo de auditores debidamente calificado.

Entre las fortalezas destacadas por la certificadora se encuentran: la gestión integral en el contexto de la pandemia, el plan de comunicación a fin de incentivar la vacunación en partes interesadas, los proyectos y acciones llevadas a cabo para dar impulso a la Banca Digital, los planes de trabajo en innovación a través de metodologías ágiles, las iniciativas implementadas por el Área de Negocios y Marketing orientadas a Business Intelligence, entre otros.

Además, el equipo auditor indicó como factor relevante la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que establece, monitorea, mantiene y mejora constantemente la seguridad de la información del Banco.

Código de Ética

El comportamiento ético es un principio que rige nuestro actuar en todos los ámbitos donde nos desempeñamos, por ello, buscamos mecanismos y procesos que nos ayuden a asegurar, supervisar y perfeccionar su implementación en todos nuestros ámbitos de acción.

Contamos con un Código de Ética, que nos brinda un marco normativo que establece los comportamientos y códigos de relacionamiento de nuestros colaboradores, plantel gerencial y directivo. Sus principios guían el vínculo con los diferentes grupos de interés, lo cual incide positivamente en el clima laboral, en los resultados económicos y en la calidad de atención a los clientes.

En 2021 iniciamos la actualización de nuestro Código de Ética, incluyendo temas relacionados a prevención del fraude, al conflicto de interés, contemplando medidas para prevenir, detectar y administrar los casos.

El nuevo documento se encuentra en instancia de revisión y aprobación, la versión final del mismo se concretará en el 2022.



Nuestro Código de Ética cuenta con el Sello Dorado a la Excelencia, otorgado por el Pacto Ético y Cumplimiento

Canal de denuncias

Disponibilizamos un canal de denuncias que puede ser utilizada por cualquier persona para comunicar posibles violaciones al Código de Ética u otras normas, asegurando el anonimato, la confidencialidad y la transparencia como principios rectores.

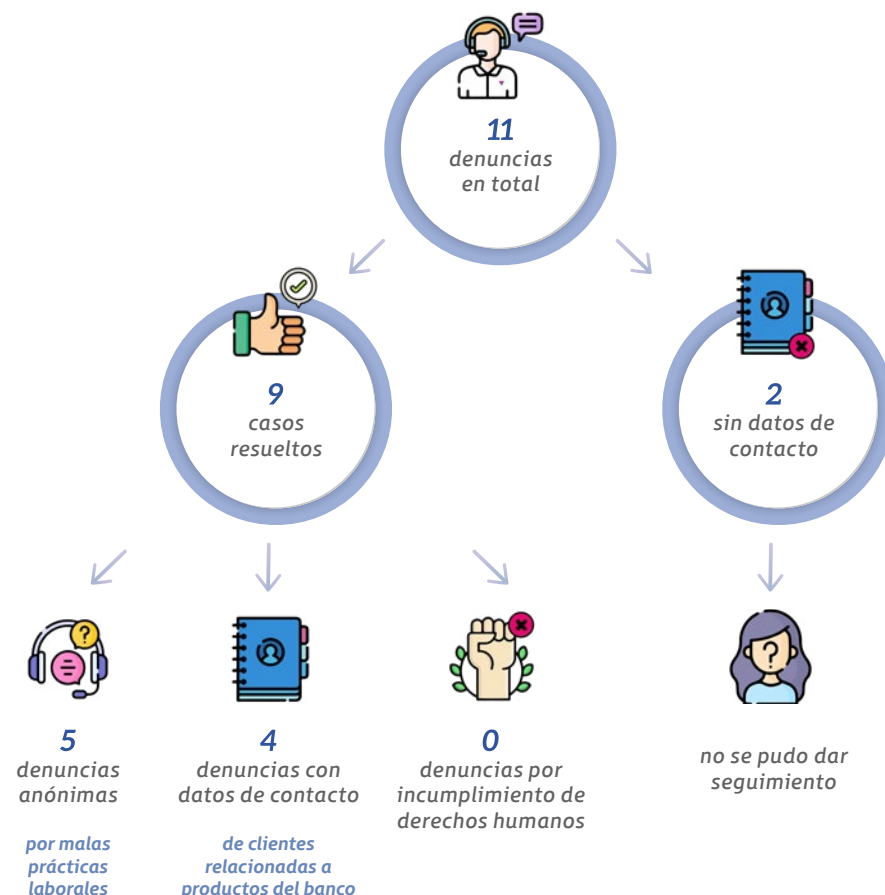
Este canal se encuentra en nuestra página web www.visionbanco.com, en el apartado Políticas Institucionales – Política de Protección al Cliente. El denunciante tiene la opción de identificarse o permanecer anónimo y puede abordar temas relacionados con fraudes internos y externos, acoso, discriminación, lavado de dinero, entre otros.

Las denuncias se atienden e investigan por los miembros del Comité de Ética para su posterior resolución. Este órgano se conforma por miembros del Directorio, la Gerencia General, la Gerencia de Desarrollo Sostenible, la Gerencia de Dirección de Personas y la Subgerencia de Responsabilidad social y Comunicación Interna, asegurando la seriedad y el trato confidencial en su intervención.

En el 2021 el Comité de Ética recibió 11 denuncias, de las cuales cinco fueron por malas prácticas laborales dentro de la organización, cuatro denuncias estuvieron relacionadas a productos del banco y dos denuncias tuvieron que ser desestimadas por falta de datos.

Es importante destacar que no se registró ninguna denuncia por infracción de los derechos humanos.

Casos atendidos por el Comité de Ética



Cumplimiento

Tenemos como principio brindar la mayor seguridad a nuestros clientes, en todas las operaciones que realizamos, por ello, contamos con un sólido marco de gobierno y control que incluye capacitación, asesoramiento, aplicación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de todo el Banco en torno a la Prevención de Lavado de Dinero (PLA), la Lucha contra el Financiamiento del Terrorismo (CFT), el fraude y la corrupción.

El 2021 fue un año significativo para los programas de prevención, atendiendo la evaluación país realizada por el Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT), organización intergubernamental regional que evalúa los sistemas de prevención y combate de PLA/CFT.

Desde nuestro rol, participamos activamente en los grupos de trabajo y entrevistas realizadas por los examinadores, quienes resaltaron el fortalecimiento interno de nuestra cultura de cumplimiento de manera transversal en todas las acciones.

Asimismo, a través de la Unidad de Cumplimiento abocada a cumplir con los objetivos enmarcados en el Plan Operativo Autorizado 2021, realizamos importantes acciones en función a fortalecer la

estructura de prevención y gestión PLA/CFT apoyadas en un Enfoque Basado en Riesgo (EBR). También se resaltan las mejoras realizadas a nivel de sistemas para la Debida Diligencia - Conocimiento del Cliente, el fortalecimiento del proceso de análisis y el monitoreo de operaciones en tiempo real con EBR.

Con el objetivo de seguir avanzando en los más altos estándares en materia de cumplimiento, obtuvimos la certificación de Mejores Prácticas Internacionales, Controles Internos y Políticas de "Conozca a su Cliente", y el "Programa de Prevención Operaciones de Lavado de Dinero y Financiación al Terrorismo", por parte de KROLL Advisory, que contempla los estándares exigidos por los Bancos Corresponsales, en una auditoría independiente.

Nuestros sistemas PLA son actualizados constantemente acorde a las mejores prácticas internacionales. Contamos con la última versión del sistema PLA Topaz Trace, que nos permite la creación de nuevos reportes gerenciales, procesos automatizados, gestión y administración de alertas, automatización de matriz de riesgo PLA Banco, implementamos el SET de controles automáticos de calidad de carga de datos y documentos de clientes.

Tecnología incorporada para la prevención



PLA Topaz Trace

Migración a la última versión del sistema y creación de nuevos informes, procesos, alertas.



SET de controles automáticos

Implementación SET de controles automáticos de calidad de carga de datos y control de actualización de documentos de clientes.



Automatización

Sistema de riesgo PLA Banco.



SWIFT - TRANSACTION SCREENING

Implementación plataforma SWIFT - TRANSACTION SCREENING para transferencias internacionales.

Gestión de prevención



32.130
alertas
gestionadas



1.681
reportes de
Operaciones
Sospechosas ROS



216
solicitudes de
apertura de
cuentas denegadas



905
operaciones no
permitidas



90
cuentas
cerradas



0
sanciones a
funcionarios por
faltas en la gestión
de PLD

Fortalecimiento de la prevención

Establecemos nuestras políticas y metodologías para la aplicación de la gestión del riesgo de LA/FT con un Enfoque Basado en el Riesgo, acordes con el mercado objetivo, tamaño y complejidad de las operaciones, atendiendo siempre el cumplimiento de las normas legales y estándares internacionales.

Aseguramos el cumplimiento de nuestros sistemas, sometiéndonos a inspecciones del regulador y a procesos de auditoría internas y externas que evalúan de forma periódica el cumplimiento de las normas PLA/CFT en nuestra operatoria habitual.

Formación para la prevención

Consideramos el conocimiento y la formación como un componente clave en el proceso de prevención, por ello realizamos capacitaciones sobre prevención y gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo para nuestro plantel y los grupos de interés.

Los principales cursos desarrollados en función a la gestión de PLA/CFT estuvieron dirigidos a la Plana Directiva, Ejecutiva y colaboradores del Banco.

Desarrollamos capacitaciones presenciales PLA/CFT dirigido a los Centros de Atención con mayor exposición de riesgo, así como capacitaciones especializadas para Encargados de Cumplimiento, Encargados Comerciales y Operativos, Ejecutivos de Cuenta, Ejecutivos de Atención al Cliente.

También formamos y actualizamos de forma permanente a la Plana Directiva, Plana

Nuestra entidad implementa la revisión independiente de la consultora internacional KROLL Advisory sobre la aplicación de Mejores Prácticas Internacionales, Controles Internos y Políticas de "Conozca a su Cliente", y Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación al Terrorismo.

Para el fortalecimiento del sistema PLA/CFT, trabajamos en la migración y puesta a punto del sistema TRANSACTION SCREENING con apoyo de SWIFT a fin de robustecer el control de operaciones Comex (Cartas de Crédito - Transferencias internacionales) acorde a las mejores prácticas en Banca Corresponsal.

Ejecutiva y colaboradores en puestos claves, incluyendo además a clientes, como la Casa de Bolsa ASU CAPITAL y aliados estratégicos en RSE, en este caso la organización Hábitat para la Humanidad.



Factores de Riesgo

Definimos factores de riesgo basados en función al tipo de cliente, productos, servicios, canales de distribución y zonas geográficas y de acuerdo con las normativas vigentes. Incluyendo los tipos de riesgos identificados en el documento "Evaluación Nacional de Riesgos (ENR)" y sus actualizaciones.

Clasificación de factores de riesgo

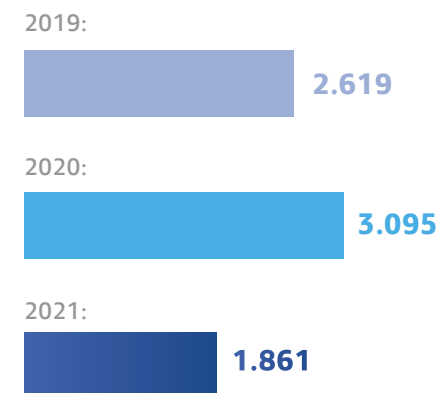


Reporte de Operaciones Sospechosas

En el 2021 registramos un total de 1.861 Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS) remitidas a la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD), lo que representa una disminución del 40% en relación al 2020.

Esta disminución se da como resultado de optimizar los controles y monitoreos establecidos, además de la constante formación a los colaboradores en los procesos de prevención del lavado de dinero y la actualización de documentación de los clientes.

Evolución de reporte de ROS



Visión de la Sostenibilidad



En un mundo en constante evolución, lo que permanece inmutable es nuestra esencia, ser un banco con valores que aporta al progreso de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

Este enfoque nos permitió ir consolidando nuestra gestión sostenible con una mirada amplia orientada a lograr los resultados económicos esperados, pero asumiendo también la responsabilidad sobre los impactos sociales y ambientales de nuestras operaciones y en el marco de un comportamiento ético y transparente.

Alineamos nuestros esfuerzos con la agenda mundial definida en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), identificando aquellos directamente relacionados con la gestión del banco y las respectivas metas en las que contribuimos. La sostenibilidad se hace tangible así a través de políticas y procesos que rigen de forma transversal a todas las áreas e impacta en la forma de relacionarnos con todos nuestros grupos de interés.

Año a año continuamos avanzando en el fortalecimiento de nuestro gobierno corporativo y el comportamiento ético en todos nuestros procesos esenciales, para construir un negocio sostenible y proteger nuestra reputación.

En este periodo realizamos una revisión de nuestro Código de Ética para incorporar las mejores prácticas de cara al futuro. También apoyamos el fortalecimiento de nuestros proveedores brindándoles capacitación para elaborar su primer Código de Conducta Ética o actualizar este documento.

Dimos continuidad al programa de Desarrollo de Proveedores que en una segunda etapa, tras recibir asesoría y mentoría para incorporar prácticas en su gestión, dio como resultado actividades y programas institucionales de Responsabilidad Social Corporativa.

En cuanto a la relación responsable con los clientes, contamos con mecanismos sólidos de protección a sus derechos a través de un

Programa Integral de Protección, donde avanzamos automatizando la provisión de información sobre el uso adecuado de productos y servicios.

Capacidades para un futuro mejor

Ofrecemos productos, servicios y una extensa red de atención que facilita a las personas su acceso al sistema financiero, incluyendo a las poblaciones subatendidas o de menores ingresos y que además, potencian el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, vitales para el desarrollo económico del país.

Para ayudar a forjar el futuro de quienes nos rodean, y favorecer su resiliencia económica contamos con el programa de Educación Financiera a través del cual ofrecemos información sobre el uso adecuado de los productos y servicios; así como herramientas para el fortalecimiento de las MiPymes.

Impulsamos cada vez más la inclusión financiera digital, brindando oportunidades de acceso y formación a miles de personas y pequeñas y medianas empresas para que se sumen a la transformación digital y que se beneficien con todas sus ventajas. Aprovechamos la tecnología para ampliar el alcance de las capacitaciones a través de nuestra plataforma virtual "Visión Educa" y potenciar los cursos en línea.

Nuestro compromiso con el planeta está más vigente que nunca. El mismo nos impulsa a desempeñar un papel relevante en la transición hacia una economía verde, acelerando la implementación de soluciones para combatir el cambio climático.

La estrategia de gestión ambiental está enfocada en prevenir, mitigar y compensar los impactos de las operaciones, promoviendo la protección del ambiente y la concienciación sobre su cuidado.

En el 2021 medimos nuestra huella de carbono para orientar adecuadamente los esfuerzos por reducir las emisiones de CO₂. Y con el objetivo de compensar aquello que no podamos reducir, trabajamos en alianzas con organizaciones de la sociedad civil, que al mismo tiempo, nos permiten generar un impacto social positivo.

Estamos adheridos a los Principios de Banca Responsable de la UNEP-FI y presentamos recientemente nuestro primer reporte en torno a los principios de esta organización de las Naciones Unidas.

Este año seguimos brindando nuestro aporte en las diferentes iniciativas locales y globales de las que somos miembros, con el objetivo de promover un sistema bancario y un entorno empresarial cada vez más sostenible.

Darío Colmán

Gerente de Desarrollo Sostenible

Nuestra contribución a los desafíos sociales

Con el objetivo de continuar potenciando nuestro compromiso, durante el 2021 mantuvimos adhesiones y sistemas de membresías en espacios de intercambio de buenas prácticas, formación, actualización y rendición de cuentas que nos ayudan a alinear nuestra estrategia de sostenibilidad a los estándares internacionales y promover las buenas prácticas 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

Somos miembros del Pacto Global de Naciones Unidas, asumiendo la responsabilidad de apoyar y desarrollar dentro de nuestra organización los diez principios universales en las áreas de derechos humanos, condiciones laborales, medioambiente y anticorrupción.

En 2006 firmamos como signatarios y desde entonces presentamos un total de 16 Comunicaciones de Progreso (COP). Asimismo, somos parte del Grupo Impulsor de esta red en nuestro país, ejerciendo su presidencia entre los años 2011-2012.

Integramos actualmente las mesas de trabajo de Medio Ambiente y de Equidad y Prosperidad, teniendo en ambas representantes con rol de coordinación.



Más información sobre Principios del Pacto Global que respetamos y promovemos [aquí](#)

Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Alineamos nuestra estrategia a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) identificando oportunidades de contribución desde nuestra gestión corporativa.



Mesas temáticas

Mesa de Medio Ambiente

La Mesa de Medio Ambiente busca contribuir a impulsar buenas prácticas empresariales y promover la concienciación ambiental, aportando a los ODS 12 y 13 a través del consumo responsable y la acción por el clima.

En el 2021 impulsó acciones para una adecuada gestión de residuos, prácticas de consumo responsable y espacios de intercambio de conocimiento en las empresas miembros del Pacto.

Las actividades fueron desarrolladas 100% de modo virtual.

Actividades realizadas

- Taller sobre “Gestión Adecuada de Residuos”.
- Campaña comunicacional “Sé un Consumidor Responsable”
- Taller sobre “Huella de Carbono”.
- Espacio de Networking para el intercambio de las mejores prácticas de empresas referentes en temas tales como huella de carbono y gestión de residuos.



175

participantes de
talleres y networking



16.314

personas alcanzadas
en redes sociales



Mesa de Equidad y Prosperidad

La Mesa de Equidad y Prosperidad busca aportar a los ODS 1, 2 y 10 que abordan el Fin de la Pobreza, Hambre Cero y la Reducción de Desigualdades.

En el 2021 orientados a apoyar el logro del objetivo relacionado al ODS 2- Hambre Cero en el marco del “Día Mundial de los Alimentos” lanzó una campaña que facilitó a las empresas del Pacto materiales digitales y audiovisuales con información para la manipulación adecuada de alimentos y consejos de alimentación saludable. Los contenidos fueron elaborados en conjunto

con el INAN en el marco del Convenio entre el Ministerio de Salud y el Pacto Global Paraguay.

Además buscando aportar al ODS 1- Fin de la Pobreza realizó talleres de finanzas personales dictados por sus integrantes y además organizó conjuntamente con el Banco Central del Paraguay (BCP) un ciclo de charlas por el Día Mundial del Ahorro denominado “Encuentros de Inclusión y Educación Financiera”, donde el Banco contribuyó desde el panel “Hablar de dinero en familia”.

Actividades realizadas



ODS-2

- Campaña por el “Día Mundial de los Alimentos” sobre “Cuidados a tener en cuenta en época de COVID-19”.



10

empresas accedieron al kit
comunicacional

ODS-1

- Talleres de Finanzas Personales para empresas miembros del Pacto Global.



361

colaboradores



9

empresas

- Evento “Encuentros de Inclusión y Educación Financiera”, organizado con el BCP.



477

participantes

Promoción de la Banca con Valores en el sector financiero

Alianza Global para una Banca con Valores

Somos miembros de esta iniciativa, integrada por 67 miembros que operan en 40 países de los cinco continentes, cuyo objetivo es promover que las entidades bancarias sean más transparentes, apoyen el desarrollo económico y la sustentabilidad socio ambiental de forma colectiva a nivel mundial.

En el 2021 fuimos anfitriones de la VII Reunión del Capítulo Latinoamericano de la Alianza Global por una Banca con Valores (GABV por sus siglas en inglés), desarrollada en formato virtual.

Participaron de este encuentro CEOs y altos representantes de los bancos

miembros sumando 40 personas, 12 Bancos representados y tres aliados estratégicos. La reunión delineó la agenda y los desafíos comunes para las entidades bancarias en términos de inclusión financiera; así como buenas prácticas sociales y ambientales.

Se abordaron temas relevantes como la Transformación Digital; el aprovechamiento de las Fintech para la inclusión financiera; Finanzas Verdes y Sostenibilidad; el financiamiento a las Mujeres Empresarias y "Haciendo banca con valores en tiempos de pandemia" expuesto por nuestro Gerente General.

Así también se realizó el seguimiento a la "Hoja de ruta del Capítulo Latinoamericano", cuyos principales objetivos son: fomentar la participación de la mujer, promover los créditos verdes, trabajar en innovación tecnológica, entre otros.

El Banco como único miembro en Paraguay, fue por segunda vez sede del encuentro anual. La estrategia de gestión de la entidad se encuentra alineada a los principios de la GABV, con un modelo de gestión de negocios basado en la sostenibilidad y orientado a servir a la economía real.

Reunión Anual 2021

Participamos de la Reunión Anual de 2021 bajo el lema: "Dando forma al futuro de las finanzas: la banca basada en valores para un mundo cambiante", que se realizó en formato virtual donde el Sunrise Banks (Minneapolis, USA) fue anfitrión del evento.

En el evento se presentó el Informe Anual acompañado de las cuentas financieras, se aprobó el presupuesto y las cuotas de los miembros, así como los nuevos integrantes de la Junta Directiva.

En la misma, nuestro Director el Sr. Beltrán Macchi fue elegido como miembro de la Junta Directiva, representante regional de Latinoamérica.



Más información sobre los Principios de la GABV [aquí](#)





Miembros de UNEP-FI

La United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP-FI) por sus siglas en inglés, es una iniciativa de colaboración mundial única entre las Naciones Unidas y el sector financiero, con la misión de promover finanzas sostenibles.

Formamos parte de esta iniciativa global desde el 2019 y nos comprometimos a incorporar los Principios de Banca Responsable (PRB por sus siglas en inglés) en nuestra gestión, de manera de fortalecer nuestra contribución al logro de los ODS, especialmente aquellos relacionados al sector financiero.

En el 2021 realizamos nuestro primer reporte sobre los Principios de Banca Responsable (PRB), disponible para todos los grupos de interés y el público en general en nuestra web corporativa.

En el marco de este relacionamiento, colaboradores del banco recibieron capacitaciones a nivel internacional en temas de banca sostenible y riesgos ambientales y sociales.



Más información sobre
los Principios de la Banca
Responsable (PRB)
aquí

Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS)

La Mesa de Finanzas Sostenibles es una de las propuestas más relevantes del sistema financiero paraguayo en términos de buenas prácticas y trabaja el objetivo de unificar esfuerzos voluntarios para promover una economía más sostenible, solidaria e inclusiva. Somos miembros de esta iniciativa desde su creación como miembros fundadores y formamos parte de la Junta Directiva.

La Mesa trabaja de forma coordinada con los diferentes reguladores de cuestiones financieras y ambientales: el Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES), Instituto Forestal Nacional (INFONA) y el Banco Central del Paraguay (BCP).



Más información sobre
La Mesa de Finanzas
Sostenibles **aquí**

Promoción de la Responsabilidad Social

Iniciativas que apoyamos

Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC)

Fuimos partícipes del XII Congreso Internacional de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Sustentabilidad, organizado por la Asociación de Empresarios Cristianos – ADEC y presentado por nuestra entidad. Este es el evento más importante a nivel local que busca impulsar buenas prácticas de sustentabilidad que beneficien el desarrollo de negocios responsables.

En esta edición el congreso se realizó en la modalidad 100% virtual, con la participación de disertantes locales e internacionales y se centró en temas relacionados a cómo las empresas pueden aportar al desafío de llegar a la neutralidad del carbono para mitigar los efectos del cambio climático.

Nuestra entidad estuvo a cargo de un panel “Las acciones que se conocen, se replican – Buenas prácticas empresariales” en el cual se destacó la importancia de la comunicación para impulsar los cambios que se esperan de las empresas que apuestan por la sostenibilidad.

Además, el congreso incluyó tres talleres temáticos que permitieron profundizar en los temas de “Economía Circular” a partir de la metodología Design Thinking; en “Huella de Carbono” y en “Gestión Sustentable de la Cadena de Suministros”.

También trabajamos en alianza con la ADEC en la segunda edición de un programa integral de fortalecimiento de proveedores en buenas prácticas empresariales. En este espacio, seis empresas continuaron recibiendo el apoyo necesario para implementar planes de Responsabilidad Social en sus negocios, este programa culminará en el año 2022.



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

Educación



Educación Financiera



Liderazgo y emprendedurismo



Medioambiente



Mitigación de la pobreza



Derechos de los adolescentes y niños



Ética y valores



Promoción de la responsabilidad social empresarial



Salud



Inclusión y discapacidad



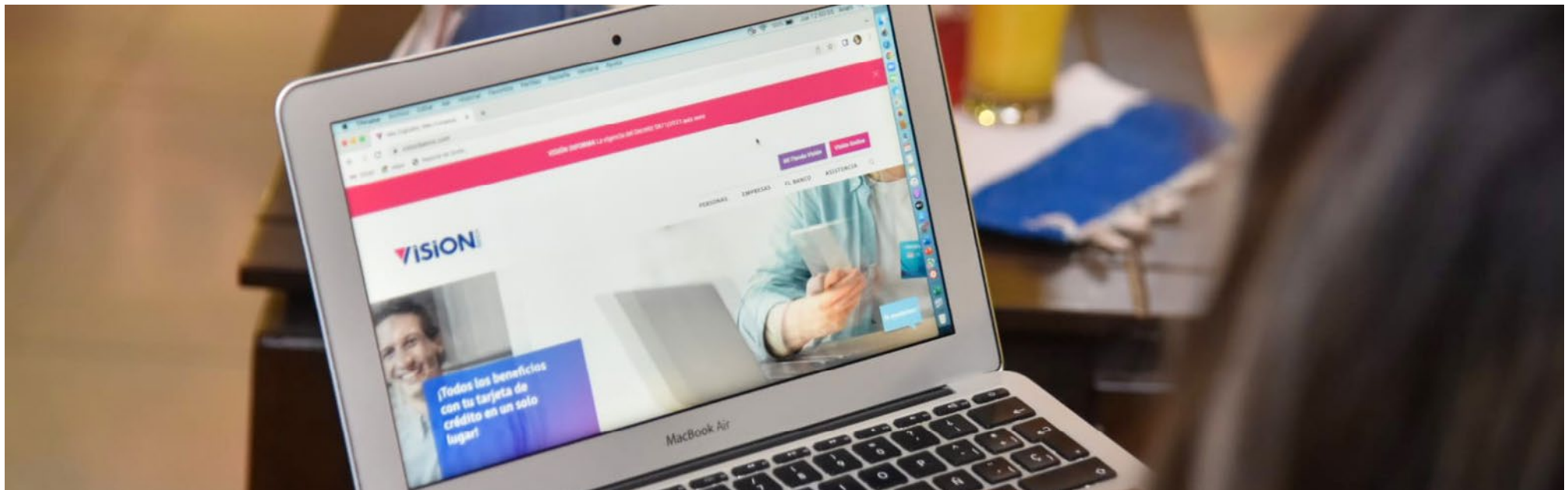
Canales de comunicación con grupos de interés

	Accionistas 	Colaboradores 	Consumidores y clientes 	Proveedores 	Comunidad y organizaciones de la sociedad civil 	Gobierno 	Gremios, competidores y ámbito empresarial 
Canales de información general	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Memoria de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Portal Institucional • Memoria de Sostenibilidad 	<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"> • Página web • Redes sociales • Memoria de sostenibilidad • Conferencia de prensa • Boletines electrónicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Redes sociales • Memoria de Sostenibilidad • Conferencia de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Memoria de Sostenibilidad • Conferencia de prensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Memoria de Sostenibilidad • Conferencia de prensa
Canales de información y comunicación selectivos	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Líneas generales de atención telefónica • Líneas exclusivas de atención telefónica • Oficiales de cuenta exclusivos • Sitio web de Accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Líneas generales de atención telefónica • Dirección de personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Líneas generales de atención telefónica • Manual de uso de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Líneas generales de atención telefónica 	<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"> • Correo electrónico • Líneas generales de atención telefónica • Correspondencia escrita • Gerencia de Desarrollo Sostenible 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Líneas generales de atención telefónica • Correspondencia escrita • Gerencia de Desarrollo Sostenible
Canales de participación	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea de accionistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Voluntariado corporativo • Reuniones periódicas • Clima laboral, actividades de integración • Canales de denuncia del Código de Ética 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de denuncia del Código de Ética • Capacitaciones • Centros de Atención al Cliente • Contact center • Buzón de sugerencias • Defensoría del cliente financiero • Encuesta de satisfacción de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de denuncia del Código de Ética • Capacitaciones • Reuniones periódicas • Evaluación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones eventuales • Voluntariado corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones eventuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones eventuales

Clientes



Resumen audiovisual aquí.



Relación con los clientes

Nuestros clientes son el centro de nuestra gestión y su satisfacción es clave para establecer y mantener relaciones comerciales de largo plazo. Trabajamos para satisfacer sus necesidades proporcionándoles productos y servicios que les permitan proyectar un porvenir mejor, a través de un amplio portafolio de soluciones financieras.

En el 2021 fortalecimos nuestra presencia digital ofreciéndoles soluciones integrales autogestionables 100% digitales a través de nuestra plataforma Visión Digital, que les permitieron no sólo acceder a la oferta del banco sin limitaciones de tiempo y espacio, sino además favorecer su desarrollo económico.

Nuestras numerosas soluciones digitales nos permitieron

ser accesibles, aún ante las limitaciones físicas. Añadimos valor a través de nuestra oferta de canales alternativos que incluyen la extensa red de Corresponsales no Bancarios, tausers, cajeros y los equipos Smart Cash, depositarios en efectivo con acreditación inmediata.

Consolidamos nuestra estrategia comercial con el objetivo de

brindar una propuesta de valor adecuada a cada necesidad.

Y en el marco de la responsabilidad sobre nuestros productos y servicios, cuidamos a los clientes de sus potenciales impactos a través de una estrategia integral que nos permitió honrar su confianza.

Hitos 2021

Clientes



851.322

clientes activos



44%
mujeres

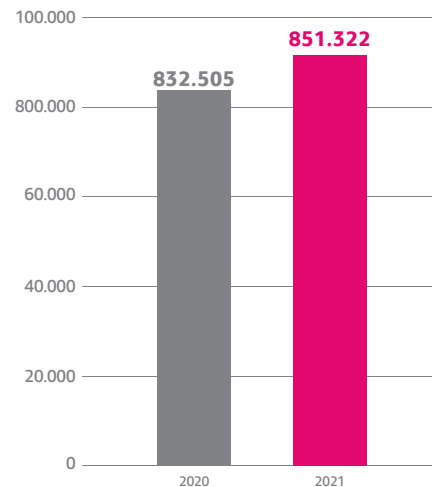


55%
hombres



***1%**
de personas
jurídicas

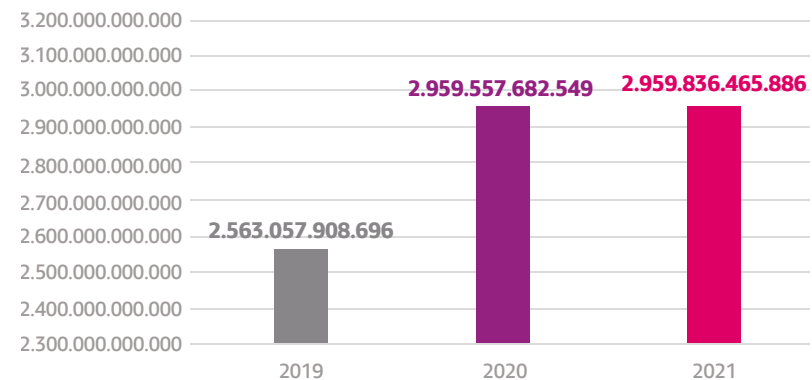
Crecimiento de clientes



2% de incremento

MiPymes

Crecimiento de la cartera MiPymes (en billones de guaraníes)



52%
de créditos
para MiPymes
sobre la
cartera total

Banca Digital



24 x 7...



+12
millones de transacciones



59%
de crecimiento en transacciones



19%
de aumento de usuarios

Covid-19

Nuestra respuesta ante la pandemia



2.143
clientes beneficiados
con FOGAPY



G. 519.299.976.567
de saldo de cartera
FOGAPY

Estrategia comercial

En el 2021, en el marco de un nuevo modelo de negocios, afianzamos nuestra estrategia comercial, promoviendo una cultura ágil que ofrece canales específicos, diseñados a medida, para encontrar soluciones financieras globales.

Con el objetivo principal de asesorar de manera integral a nuestros clientes, los segmentamos de acuerdo a su actividad, estilo de vida, medios de comunicación

de preferencia y necesidades financieras; de modo a ofrecerles soluciones que respondan a su perfil, intereses y metas, mejorando su experiencia y transformando la forma en que operamos.



Ver la lista completa de productos y servicios [aquí](#)

Elegidos por los clientes

En el 2021 nos posicionamos como el banco más recordado y elegido del país, recibiendo los reconocimientos Top Of Mind (TOM), organizado por el Diario 5

Días y escogidos por los consumidores como el preferido en la categoría finanzas en el Ranking de Marcas, de la Cámara de Anunciantes del Paraguay.



Nuestras bancas

Banca Premium



1%
de clientes
conforman
la banca

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.

Banca Personal



16%
de clientes
conforman
la banca

Está dirigida a clientes laboralmente dependientes, que requieren soluciones financieras para créditos, depósitos y pagos, para lo cual se les ofrece un asesoramiento personalizado y canales de autogestión.

Banca MiPymes



8%
de clientes
conforman
la banca

Está enfocada en micro, pequeñas y medianas empresas y personas cuentapropistas, con tecnología especializada y adaptada a las necesidades particulares de los diferentes negocios y acompañamiento cercano.

Banca Minorista



75%
de clientes
conforman
la banca

Apunta a personas que requieran servicios financieros ágiles y variados, de fácil acceso y disponibilidad amplia a través de diferentes canales.

Visión Digital

Nuestro posicionamiento “Más digitales, más humanos” nos desafía a convertir nuestra banca digital en la mejor experiencia para los clientes. A partir de ello, vigorizamos nuestras plataformas online para brindar más comodidades, con una interfaz amigable e intuitiva, que facilita la gestión por medio de accesos rápidos y procesos simples, cumpliendo con altos estándares de seguridad para mayor confiabilidad y ofreciendo una amplia grilla de servicios transaccionales en un solo lugar.

El crecimiento sostenido en el volumen de usuarios y transacciones en nuestras plataformas digitales confirma una amplia aceptación de las propuestas por parte de nuestros clientes.

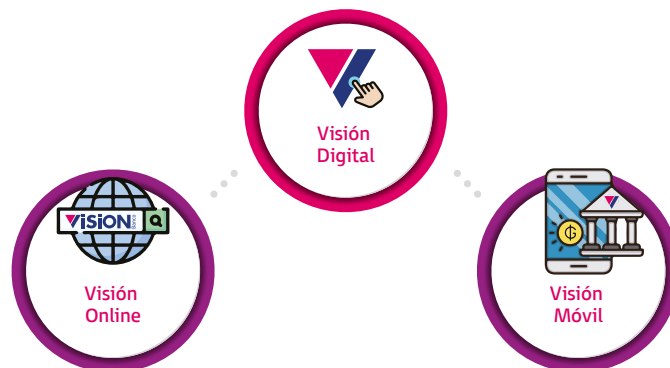
En el 2021 fortalecimos Visión Digital ampliando posibilidades y adecuándonos a la evolución de servicios y soluciones integrales, donde el cliente pueda hallar no sólo un producto, sino todo lo que necesita para cubrir su desarrollo financiero.

Ofrecemos una plataforma robusta y completa, que permiten la “Autogestión”, brindando comodidad y la disponibilidad para realizar transacciones y solicitudes en línea 24/7.

Buscamos agilizar la operación de la App Visión Móvil, para lo cual, implementamos una “Barra de acceso rápido”, un nuevo dashboard con ofertas personalizadas, pagos QR para compras en comercios con POS y la alternativa de guardar cualquier transacción habitual como “Favorita”; estas funcionalidades optimizan el tiempo de gestión, acortando pasos en cada transacción y posibilitando accesos más veloces al usuario.

Pilares de la estrategia de diferenciación

- Facilidad y agilidad
- Personalización
- Soluciones bancarias integrales



Digital



+12
millones de transacciones



59%
de crecimiento en transacciones digitales



19%
crecimiento de usuarios



339.692
usuarios activos (Web y App)



72%
de transacciones en canales alternativos vs presenciales

Autogestión y mejor experiencia digital



Préstamo al toque
100% digital



Activación de Tarjeta de Crédito
100% digital



Pagos vía QR
100% digital

Visión Móvil



Menú de acceso rápido



Transacciones favoritas



Transacciones interbancarias 24/7



Nuestras plataformas

El impulso hacia la operación digital representa un gran reto para responder al mercado con la velocidad necesaria.

Consideramos a la digitalización de la banca como esencial para la continuidad del negocio, por ello buscamos la mejora continua de nuestras herramientas digitales e innovamos con más servicios.

Enfocamos de forma eficiente recursos para la adecuada operación del banco con una alta disponibilidad en nuestros canales virtuales, incrementando nuestro nivel de transaccionalidad de forma significativa, gracias a las facilidades para

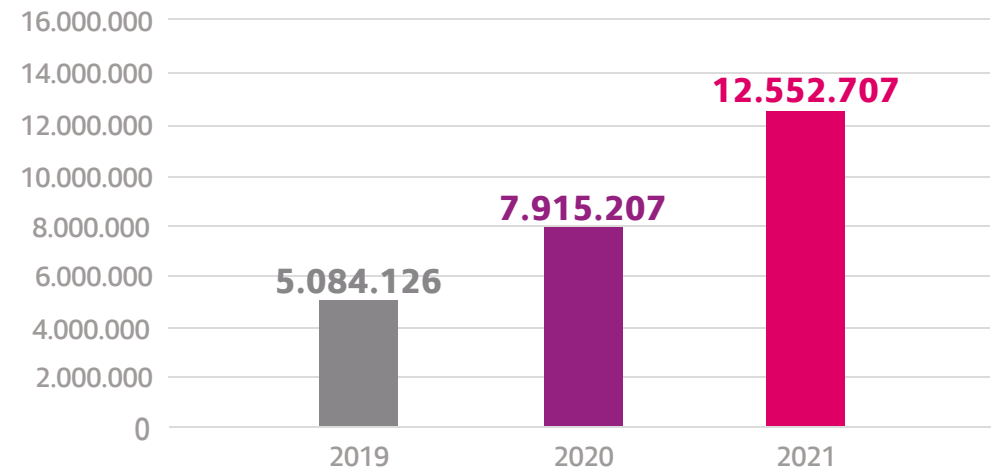
realizar operaciones de forma ágil y segura, generando inmediatez y tranquilidad en la atención a nuestros clientes.

Visión Digital está integrada por la plataforma web y la aplicación para celulares.



59%
de crecimiento en
transacciones

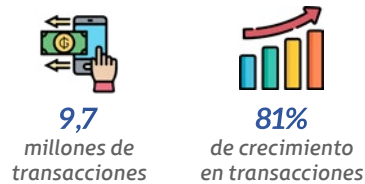
Cantidad de transacciones



Visión Móvil

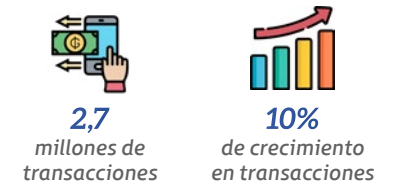
Nuestra aplicación para celulares se consolidó como el canal de preferencia de nuestros clientes por su agilidad, eficiencia y agradable experiencia ya que posibilita una interacción ágil y eficiente con el Banco, sin límites geográficos ni horarios, con una experiencia superior, al alcance de un teléfono celular.

Durante este periodo registramos un total de G. 9,7 millones de transacciones, creciendo 81% más que en el 2020.

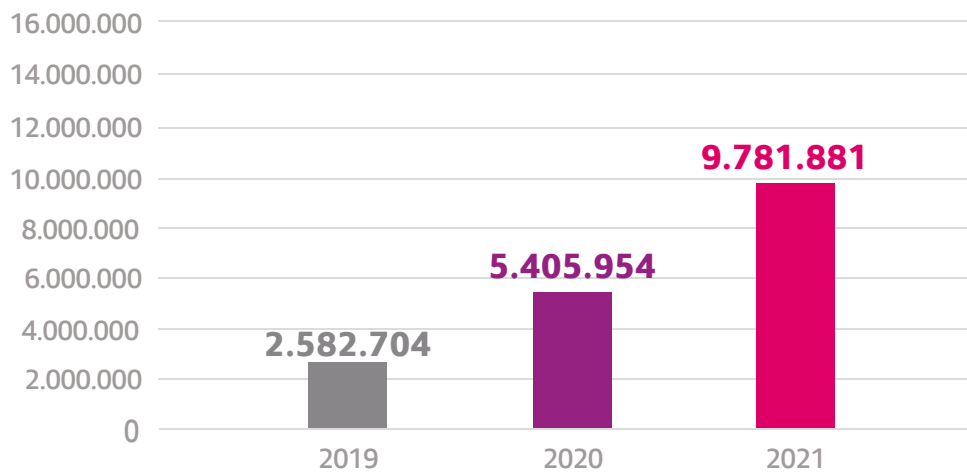


Visión Online

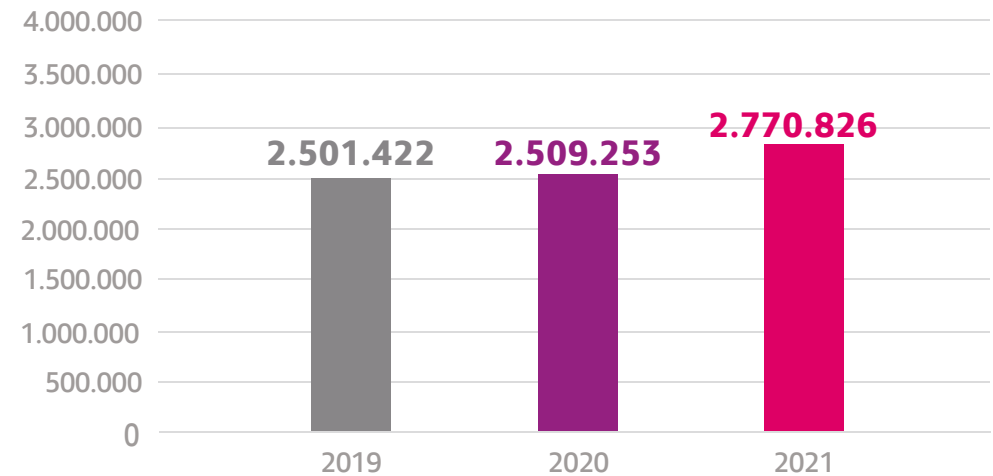
Nuestra plataforma web es una plataforma integral, amigable inteligente que se adapta a diferentes dispositivos y es la de mayor preferencia de empresas. Durante este periodo registramos un total de 2,7 millones de transacciones, creciendo 10% más que el 2020.



Cantidad de transacciones en la App



Cantidad de transacciones en la Web



Mi Tienda Visión

MiTiendaVision.com es una tienda virtual que cuenta, con más de 120 comercios adheridos de diferentes rubros y más de 6.500 productos con las mejores marcas y precios del mercado.

Con tan sólo un click, el usuario puede adquirir productos y servicios, con precios preferenciales y promociones exclusivas, además de la posibilidad de realizar el pago con tarjetas de crédito, débito o prepagas del banco u otra entidad y recibir los productos en su lugar de elección.

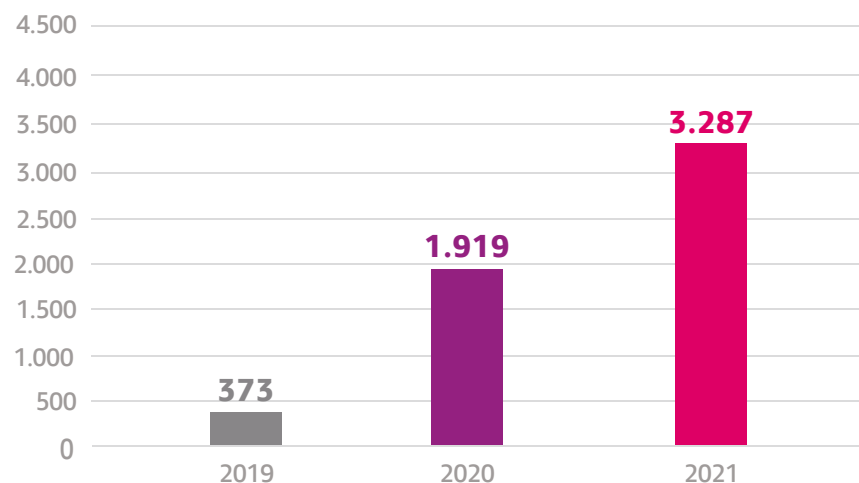
El cliente que posee una tarjeta de crédito puede financiar sus compras hasta en 12 cuotas sin intereses, beneficiarse también con precios preferenciales y descuentos con reembolso vía extracto en fechas especiales, de acuerdo a la afinidad con la que cuente.

En el 2021 lanzamos la versión 2.0 de esta plataforma, con una interfaz íntegramente rediseñada y donde se incluyen medios de pago como tarjeta de crédito, débito, prepagas, Billetera Zimple y un nuevo método de pago con funcionalidad QR.

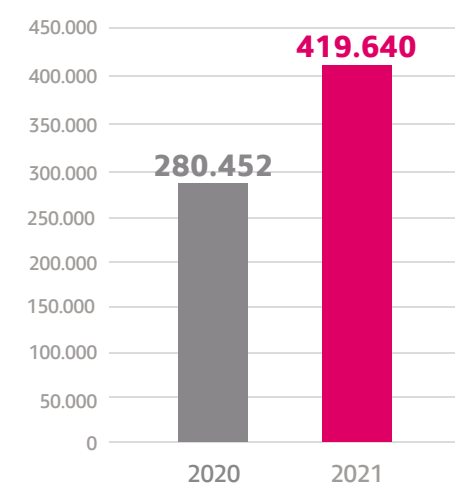
En este ejercicio alcanzamos récords de facturación diaria, mensual y anual; logrando, para este último ítem, un incremento del 63% con relación al año anterior. Del mismo modo, en comparación a 2020, establecimos nuevas marcas en el ticket promedio y la cantidad de transacciones registradas, lo que denota un amplio crecimiento en la modalidad de compra.



Volumen de ventas (en millones de guaraníes)



Crecimiento en visitas



Accesibilidad e inclusión financiera

Ofrece productos y servicios financieros accesibles y asequibles para todo tipo de clientes, brindando facilidades a las poblaciones de menores ingresos y más vulnerables para acceder a un completo repertorio de soluciones pensadas a medida de sus necesidades.

Buscamos eliminar barreras geográficas, que excluyen a las personas de participar en el sector financiero, por medio de nuestros Corresponsales no Bancarios (CNB).

Canales alternativos

Cumplimos con nuestra vocación de servir en todo momento a los clientes, por ello junto a nuestros Centros y Puestos de Atención, ponemos a disposición una red de canales alternativos que permiten un mayor acceso a los servicios bancarios, potenciando nuestra estrategia de accesibilidad en más de 100 ciudades del país.

En el 2021, seguimos consolidando estos canales como una alternativa eficiente y segura para nuestros clientes ante las medidas distanciamiento social registrando importantes crecimientos.

Corresponsales no Bancarios

Somos el banco con la mayor red de Corresponsales no Bancarios (CNB) a nivel país, que nos permite estar presentes en todos los departamentos, con 4.407 bocas distribuidas en más de 120 ciudades estratégicamente seleccionadas.

A través de este canal, proveemos acceso a transacciones financieras a comunidades donde no existen sucursales bancarias, convirtiéndose en una herramienta de inclusión financiera significativa, que posibilita llevar adelante transacciones bancarias fuera de los Centros de Atención.


Este canal permite 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.

En el 2021 registramos 3,1 millones de transacciones, lo que significa un incremento del 27% respecto al periodo anterior. Asimismo, el volumen de transacciones en moneda local alcanzó a G. 3.370 billones, reflejando un crecimiento del 51% para este ejercicio.

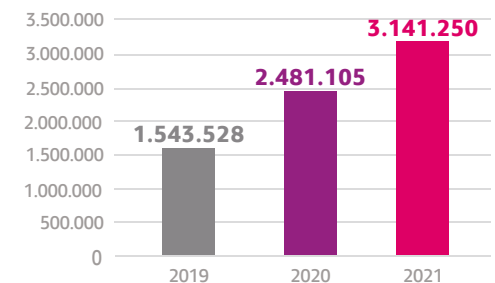
Nuestra oferta de soluciones continúa creciendo en alianza con la red Infonet Cobranzas de Bancard, a través de estos convenios directos contamos con más de 920 servicios públicos y privados, servicios de NETEL y Pago Móvil disponibles.


27%
de crecimiento
en transacciones


G. 3.3
billones
en transacciones


51%
de crecimiento en
volumen de operaciones

Cantidad de transacciones



Canales de autogestión

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.

Este año sumamos 15 cajeros Smart Cash a nuestra red, los cuales cuentan con todas las funciones usuales de un cajero automático y a su vez permiten recibir depósitos que se acreditan en cuenta al instante.

Fortalecimos y ampliamos los procesos y operaciones, tanto de nuestras Terminales de Autoservicio (Tauser) como de nuestros Cajeros Automáticos (ATM), todos localizados estratégicamente a lo largo del país.

Cajeros Automáticos



123

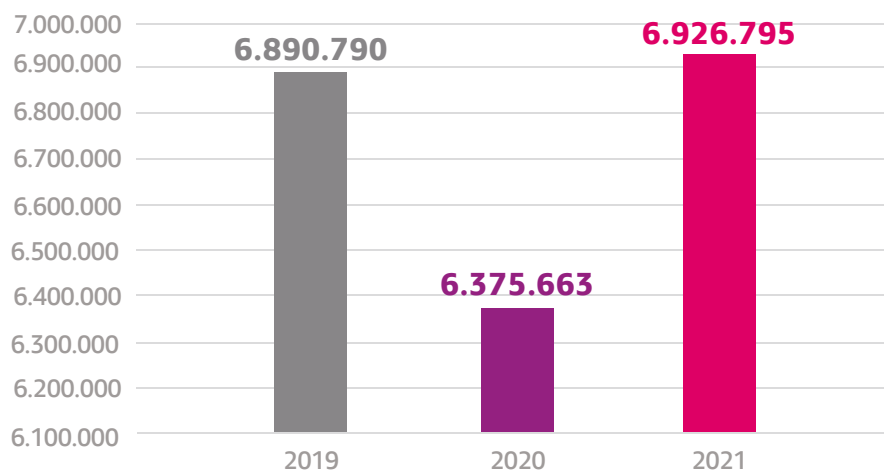
Cajeros automáticos

Nuestros cajeros automáticos permiten realizar numerosas gestiones como: consulta de saldos, extracción en efectivo, transferencias, pago de tarjetas de crédito y de servicios, compra de minutos, retiro de efectivo de billeteras electrónicas, cambio

de pin de tarjetas, retiro de giros nacionales de Visión Giros, entre otras.

Como consecuencia de los nuevos hábitos adquiridos debido a las restricciones de circulación que llevó al cliente a una mayor autogestión para consultas y transacciones, permitió un aumento del 8,64% en las operaciones realizadas por dicho canal en el último año con relación al 2020.

Cantidad de transacciones



Depositorios (Smart Cash)

Estos equipos posibilitan al usuario gestionar depósitos en efectivo, con la generación de un comprobante final y la confirmación en línea de la acreditación a su cuenta. En el 2021 registramos 104.034 transacciones en total.



15

Depositorios



Podes conocer como utilizar el depositario aquí

Terminales de Autoservicio

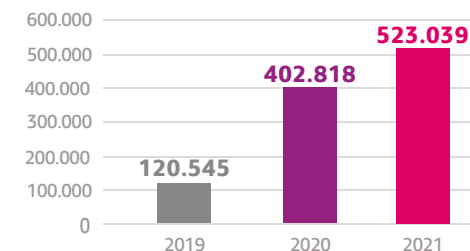


43

Terminales de Autoservicio

El 2021 marcó un crecimiento del uso de este canal en 29,84% con relación al año anterior. Es así que este canal se posiciona como una opción en ascenso para realizar consultas, depósitos, pagos de préstamos y tarjetas, solicitud de chequeras y envíos de Visión Giros las 24 horas.

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, algunas de las opciones más utilizadas comprenden el 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 energía eléctrica (Ande), teléfono (Copaco) y agua (Essap).

Por medio de alianzas directas, disponemos de más de 920 servicios públicos y privados, servicios de NETEL, PRONET y BANCARD.



Con Visión Digital, sé dueño de tu tiempo.

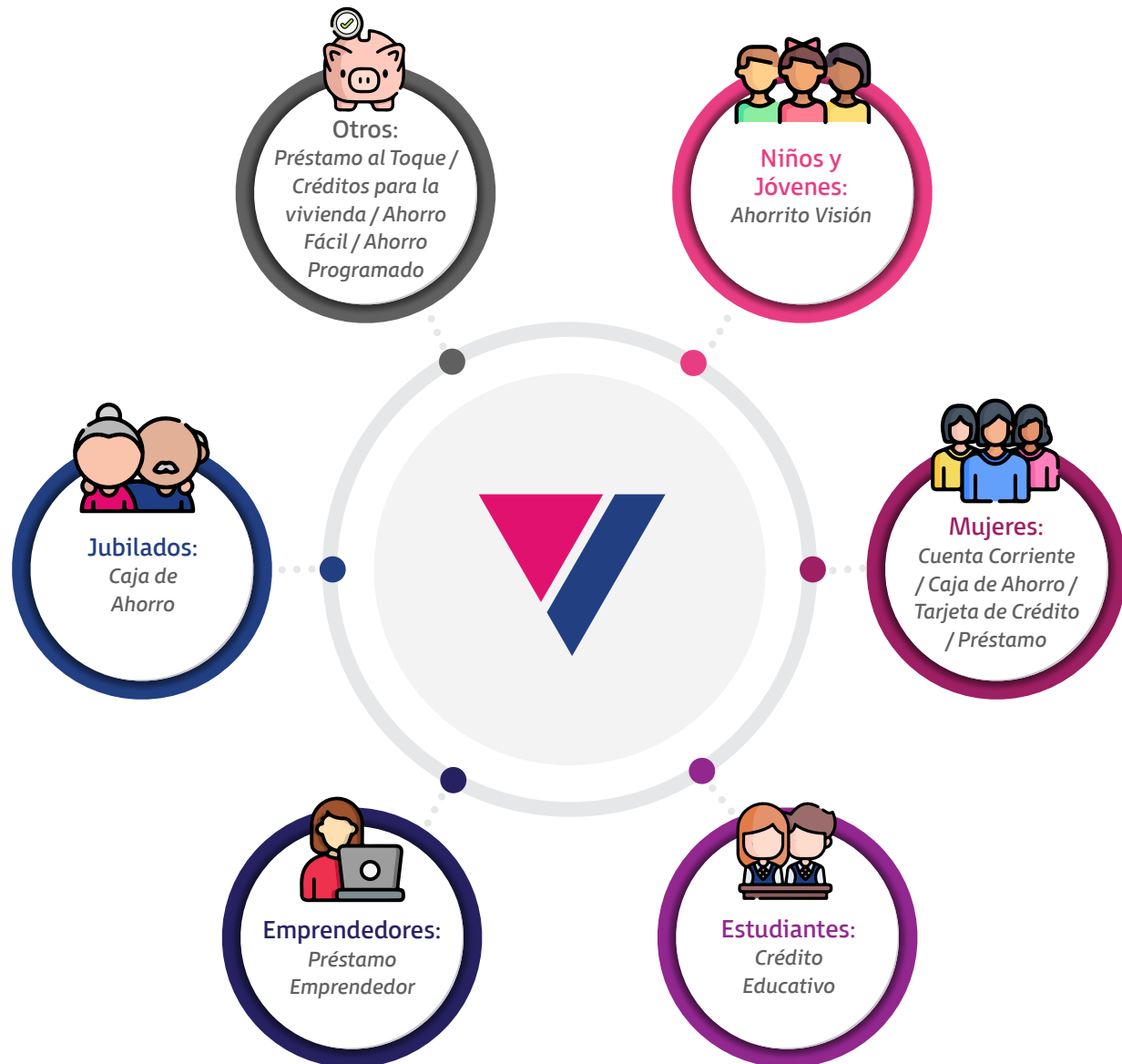
VISION Banco

Productos inclusivos

Desde nuestros inicios impulsamos la inclusión financiera en todo el país, generando soluciones financieras, de tecnología y de acceso que permitan derribar barreras y crear oportunidades para todas las personas, incluyendo a las poblaciones vulnerables. Nuestra plataforma digital nos acerca a cada necesidad y acortamos distancias geográficas a través de nuestros Corresponsales no Bancarios (CNB).

Contamos con productos que facilitan el acceso al sistema formal y ayudan a impulsar los emprendimientos de nuestros clientes, mejorando de esta manera su calidad de vida.

Ofrecemos soluciones dirigidas a niños y jóvenes, estudiantes, emprendedores, jubilados y una línea especial de productos para la mujer. Además, brindamos opciones financieras para satisfacer necesidades como: Créditos para la vivienda, Préstamo al Toque, Ahorro Fácil y Ahorro Programado.



Facilidades para la Vivienda

Comprometidos con nuestro aporte a los desafíos que afronta la sociedad desarrollamos productos específicos de financiamiento para ayudar a que personas con bajos ingresos accedan a un hogar propio.

El producto inmobiliario cuenta con tasas preferenciales y plazos acordes para una planificación a futuro, pensando en el progreso de miles de familias paraguayas y brindando soporte a un rubro que es fuente laboral para un importante segmento de la población.

Durante este periodo de post pandemia, donde la situación económica de muchos clientes continúa resentida por los efectos de la coyuntura, seguimos apoyando a nuestra comunidad, otorgando alivios financieros mediante la recalendarización en las cuotas de los préstamos y financiamientos, según la necesidad.



Juntos por tu hogar



Desarrollado en alianza con Hábitat para la Humanidad.



Familias con ingresos de hasta cinco salarios mínimos y personas con familiares en relación de dependencia.



Financiamos el 100% del valor de la vivienda.



Hasta 7 años de plazo.



Monto de hasta G. 100 millones, a sola firma.



Sin garantía hipotecaria, en co-deudoría.

Juntos por tu hogar



11

viviendas en 2021



2.550

viviendas desde sus comienzos



G. 708.925.000

desembolsados en 2021

Primera vivienda (con fondeo AFD)



55

familias beneficiadas



446

viviendas financiadas desde sus comienzos



G. 8.556.312.033

desembolsados en 2021

¡Seguridad y comodidad para vos y tu familia!

PRÉSTAMO VIVIENDA

20 años de plazo **9,8%** interés anual

Sujeto a condiciones crediticias del Banco. Solicita al 021 414 3080

VISION

Facilidades para la mujer

Visión Mujer

Desarrollamos una gama de productos que facilitan la inclusión financiera de las mujeres, ofreciendo una propuesta integral para las necesidades que pueden surgir en cada uno de sus diferentes roles en la sociedad.

Facilitamos el acceso a este conjunto de soluciones bancarias con requisitos mínimos, tasas preferenciales y agregamos valor brindando beneficios exclusivos. Los productos pensados para ellas contemplan caja de ahorro, cuenta corriente, créditos y tarjetas de crédito.

La gama de productos inclusivos para las mujeres crecieron un 58% en el saldo

cartera de caja de ahorro, equivalentes a G. 104.103 millones. Mientras que en el saldo de cuenta corriente presentó un incremento del 31% con relación al año anterior, alcanzando la suma de G. 78.053 millones. En el 2021 además otorgamos préstamos a 439 clientas, alcanzando un saldo de cartera de G. 8.650 millones.

Este año realizamos un relanzamiento de los productos de este segmento ofreciendo beneficios adecuados a las actuales necesidades de las clientas, lanzando además una campaña de comunicación para reconocer a mujeres que se destacan en sus diferentes roles valorando su importancia en la sociedad.

Algunos beneficios especiales

Préstamos

- Seguro de asistencia al hogar



Plomería Electricidad Cerrajería Ambulancia

- Periodo de gracia en la primera cuota para la cliente embarazada.

Tarjeta de Crédito

- Asistencia al viajero (sin considerar línea de crédito mínima).
- Asistencia vehicular 24 horas.
- Promociones exclusivas en tiendas.

Línea de Productos Especiales

Caja de Ahorro



15.956
clientes



G. 104.103
millones
en saldo de
cartera



58%
de crecimiento
en saldo de
cartera

Cuenta Corriente



4.216
clientes



G. 78.053
millones
en saldo de
cartera



31%
de crecimiento
en saldo de
cartera

Tarjeta de Crédito



6.089
clientes



G. 14.437
millones
en saldo de
cartera



6,43%
de crecimiento
en saldo de
cartera



Facilidades para la educación Crédito Educativo



¡Cumplí el sueño de ser un profesional! ▼

Con el **Crédito Educativo** de Visión Banco, financias el costo de tu carrera y la empezás a pagar cuando seas un profesional.

Sujeto a condiciones crediticias de Banco. Solicitalo llamando al 021 414 3050

VISION

El principal objetivo de este producto es brindar oportunidad de acceso a la educación terciaria mejorando sus oportunidades laborales futuras. Está direccionado a jóvenes y adultos que desean iniciar o continuar una carrera técnica y/o de grado financiando el pago de las mismas.

Un beneficio importante es que el estudiante comienza el pago del capital prestado una vez culminada su carrera, mientras que los intereses son abonados durante el transcurso de los estudios.

En 2021 destinamos más de G. 766 millones a créditos mediante este producto. Más de 1.200 estudiantes fueron beneficiados desde el lanzamiento de esta solución financiera.



1.271
clientes


beneficiados desde
sus inicios



G. 766
millones

desembolsados

Facilidades al crédito formal Préstamo al Toque



Renová tu celular, con un Préstamo Al Toque

PRÉSTAMO

24 MESES DE PLAZO
PRIMERA CUOTA RECIBIRÁS LOS **90 DÍAS**

Sujeto a condiciones crediticias del Banco. Solicita al 021 414 3050

VISION



31.438
clientes



G. 123.714
millones
desembolsados

Entre las características del préstamo, destacan su facilidad de gestión y la inclusión de un seguro para accidentes personales, como resguardo al cliente ante eventos inesperados.

En el 2021 destinamos un total de G. 123.714 millones a Préstamos al Toque, apoyando a un total de 31.438 clientes.

En este ejercicio, debido a la crisis económica causada por la pandemia del COVID-19, registramos una disminución de desembolsos del 44% en este producto.

Desde el lanzamiento de préstamo al toque digital más del 60% de los desembolsos se realizaron desde la app Visión Movil.

Facilidades para el ahorro

Ahorrito Visión

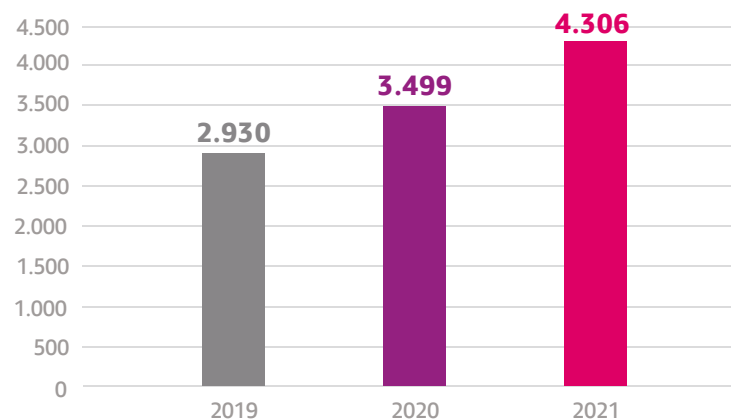


Este producto pretende inculcar en niños y jóvenes la importancia de adquirir hábitos financieros positivos desde temprana edad, promoviendo el ahorro como práctica y fomentando la cultura de bancarización.

La apertura de la caja de ahorro no requiere depósito inicial, esta exoneración busca alentar el acceso al producto, sin necesidad de mantener saldo promedio y sólo con los requisitos de la presentación de la cédula de identidad del niño y de uno de sus padres, junto a la copia del Certificado de Nacimiento o Libreta de Familia que confirme la relación parental.

Trabajamos campañas para dar a conocer los beneficios de este buen hábito, sumando 4.306 clientes en 2021. Este producto tuvo un crecimiento del 23% con relación al año anterior, alcanzando una cartera total de G. 3.471 millones.

Cantidad de clientes



4.306
clientes



G. 3.471
millones de saldo
promedio

Cuenta básica, Ahorro Fácil



559.750
clientes



G 65.556
millones de saldo
promedio de
cartera



4%
de crecimiento
en cantidad de
clientes

Desarrollamos este producto que favorece la apertura de una cuenta a aquellas personas que no poseen ingresos fijos o no están en relación de dependencia.

Amas de casa, estudiantes, asalariados, micro empresarios y profesionales independientes pueden acceder al servicio con tan solo presentar su cédula de identidad, sin depósito inicial ni saldo promedio a mantener y con el otorgamiento de una tarjeta de débito con el costo de emisión exonerado.

En el 2021 abrimos 21.230 cuentas nuevas, alcanzando un total de 559.750 clientes, con saldo promedio de cartera de G. 65.556 millones.

Cerca del 50% de las cuentas básicas fueron abiertas por autogestión de nuestros clientes, con aceptación remota y gestión 100% en línea.

Ahorro para Jubilados

Asistimos a nuestros clientes mayores con la creación de cuentas de ahorro dirigidas a jubilados y pensionados del Instituto de Previsión Social (IPS), permitiéndoles conveniencia y simplicidad para el cobro mensual de sus haberes.

Las cuentas presentan condiciones exclusivas y diferenciadas para este segmento en relación a una cuenta de ahorro convencional, como consultas y extracciones gratuitas en los distintos canales. También otorgan la facilidad de acercarse a cobrar en cualquiera de los cajeros automáticos habilitados por la red Infonet, como también en los CAC y Corresponsales no Bancarios habilitados a lo largo del país.

En el 2021 registramos un total de 51.421 cuentas activas, abonando G. 1.084 millones en beneficios.



51.421
cuentas de
ahorro



437
jubilados accedieron
por primera vez a un
servicio financiero
a través de este
producto



G. 1.084
millones pagados
en beneficios

Ahorro Programado

Promovemos el hábito de ahorro, brindando a nuestros clientes nuevos y recurrentes una opción personalizada que favorece la planificación a futuro y les ayuda a cumplir sus metas y sueños.

Este un monto básico de acceso desde G. 10.000, donde el cliente puede fijar un valor de aporte fijo mensual o un objetivo final y distribuirlo en plazos de hasta 60 meses, con una tasa de interés preferencial.

Con un crecimiento de 91% en relación al 2020, se habilitaron en este periodo 5.263 nuevas cuentas, alcanzando un saldo de cartera de G. 10.130 millones.



5.263
cuentas
de Ahorro
Programadas



G. 10.130
millones
captados



Evolutivo de cuentas y saldo del producto

	2020	2021	Variación
Cantidad de clientes / cuentas	2.760	5.263	90,69%
Saldo al cierre	9.915.559.926	10.130.712.759	2,17%

Asistencia en tiempos difíciles

Desde el inicio de la pandemia por COVID-19 mantuvimos disponibles toda nuestra gama de productos inclusivos, brindando apoyo a nuestros clientes durante la crisis sanitaria.

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, de la AFD y el fondo de garantía FOGAPY.

En el 2021 otorgamos más de G. 519 mil millones en préstamos con garantía FOGAPY, destinados a gastos corrientes del negocio, pago a proveedores, pago de salarios e inversiones, reestructuración de deudas, entre otros.

Asimismo, dimos apoyo financiero para capital operativo con fondos propios y la posibilidad de renovar, refinanciar y re-estructurar créditos otorgando periodos de gracia de capital de hasta en un año de plazo.

Más cerca de los emprendedores

En el 2021, segundo año en un contexto de pandemia y con un descenso gradual de las restricciones, las micro y pequeñas empresas se enfrentaban al desafío de reactivar, estabilizar sus negocios y volver a crecer en una nueva realidad. Como banco de los emprendedores, estuvimos cerca para acompañar a cada uno de ellos a través de herramientas financieras que favorezcan su desarrollo.

Desde nuestro rol, buscamos apuntalar su crecimiento con asesoramiento y formación financiera. De igual manera, diseñamos servicios y productos integrales, pensados para responder a las necesidades de los emprendedores con facilidades y características exclusivas.



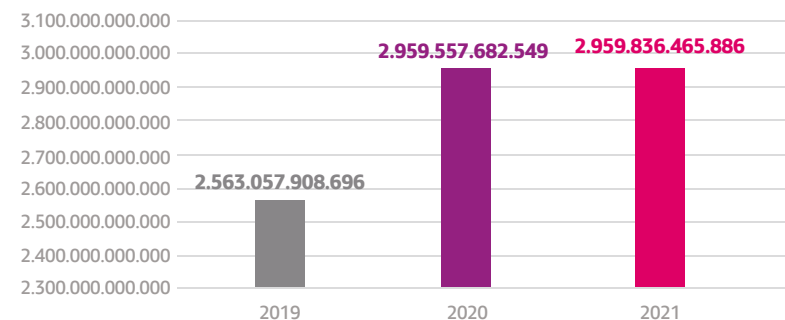
Banca MiPymes

Desarrollamos productos y servicios a medida de las necesidades de las micro, pequeñas y medianas empresas, buscando acompañar cada etapa de sus negocios.

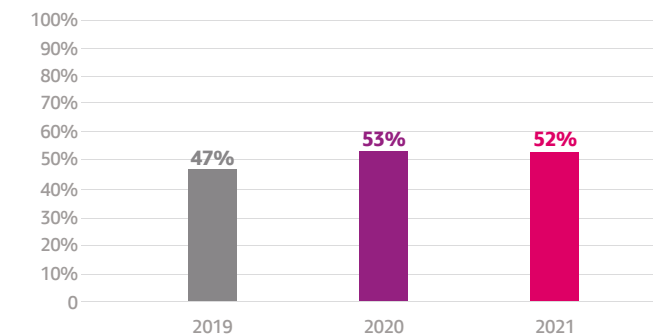
Nuestra estrategia de crecimiento para este segmento estuvo enfocada en los negocios transaccionales, mediante productos competitivos e integrales y créditos dirigidos esencialmente a capital operativo e inversiones.

En el 2021 esta banca alcanzó un saldo de cartera de créditos de G. 2,9 billones, lo que equivale al 52% de nuestra cartera activa.

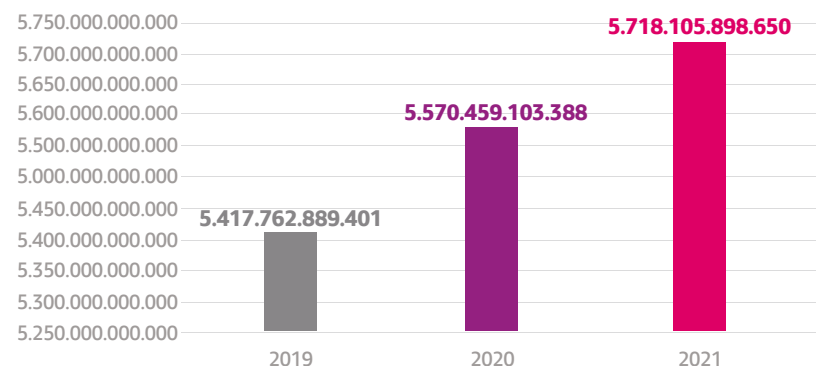
Saldo de cartera MiPymes (en billones de guaraníes)



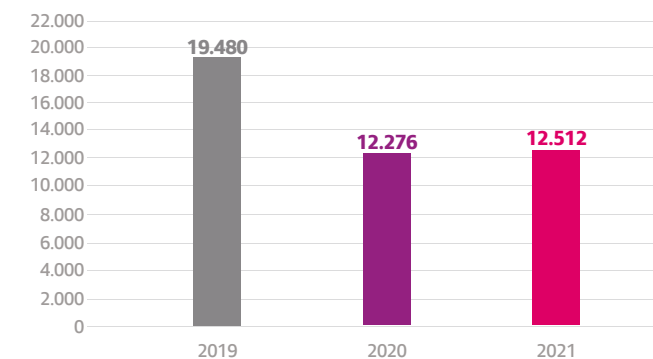
Porcentaje de participación de Banca MiPymes



Saldo de cartera total (en billones de guaraníes)



Cantidad total de clientes



Tarjetas de Crédito



3,2
millones de
transacciones en
Tarjetas



114.762
Tarjetas activas
vigentes

Las tarjetas de crédito son una herramienta flexible que permite a nuestros clientes acceder a un crédito rápido; así como poner a su disposición beneficios relacionados a descuentos y planes de financiación a su medida.

Este producto permite además disminuir la portabilidad de efectivo; reduciendo los riesgos de seguridad y contribuyendo a que el ecosistema de medios de pago sea más robusto y eficiente.



Más digitales. Más humanos

VISION

Desde el inicio de la pandemia, nos enfocamos en desarrollar promociones de descuentos y cuotas sin intereses en rubros de consumo masivo y aquellos importantes debido a la coyuntura que se presentaba, por citar algunas acciones en farmacias, supermercados, análisis clínicos, buscando siempre acompañar a nuestros clientes con acciones que respondan a sus necesidades.

Velando por la salud y comodidad de nuestros clientes, impulsamos la entrega de tarjetas a través de courier, para evitar aglomeraciones en nuestros CAC ante el contexto de pandemia.

Desarrollamos la aplicación de tecnología 3D Secure, que permite a nuestros clientes operar de manera más segura sus transacciones no presenciales validando las mismas a través de sistemas digitales.

En el 2021 contamos con 114.762 tarjetas activas, que presentaron un incremento del 3,80% en transacciones realizadas, generando una variación favorable del 21,83% en el volumen facturado.

Tecnología al servicio del cliente

Asumimos el desafío de ofrecer al cliente soluciones ágiles, que permiten flexibilidad, inmediatez y seguridad a través de la tecnología para lo que desarrollamos procesos, servicios y productos que permiten la autogestión del cliente, disminución del uso de efectivo y una mayor seguridad en sus transacciones.

Buscando contribuir a la bancarización, las tarjetas prepagas, asumen un rol social inclusivo, facilitando el acceso con requisitos básicos y permitiendo al cliente a realizar transacciones seguras de este medio de pago, como ser compras en Internet, acceso a plataformas de streaming y otros.



+ de 46.000
tarjetas con
movimiento



17%
de crecimiento
en el uso de tarjetas



22%
de crecimiento
en volumen
transaccionado

Visión Corredores de Seguros



En el 2021 lanzamos nuestra Corredora de Seguros, una nueva línea de negocios puesta al alcance de todos nuestros clientes en alianza con las aseguradoras más importantes del mercado asegurador.

Las coberturas de contratación de pólizas de seguros están respaldadas por las compañías de seguros aliadas a la corredora de seguros del Banco, conforme a cada producto y plan específico. El cliente es libre de elegir la aseguradora de su preferencia.

Gama de seguros disponibles



vehicular



vida



accidentes
personales



hogar



multirisgos



otros riesgos

Responsabilidad sobre productos

Somos un banco pionero en la promoción de la inclusión financiera en el país, brindamos acceso a servicios financieros y ayudamos a que los clientes entiendan que su uso adecuado es esencial para construir una sociedad mejor y más inclusiva. El Banco Mundial identificó la inclusión financiera como un propiciador de muchos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

A través de nuestro programa de Educación Financiera, impulsamos la bancarización, la salud financiera y la gestión responsable de los productos y servicios financieros que ofrecemos, a partir del acceso a información sobre el uso adecuado.

Contamos con un programa de Educación Financiera y un sistema de Protección al Cliente, que incluye a un área exclusiva dedicada a la Defensoría del Cliente Financiero; así como la implementación de prácticas de calidad en la atención al cliente.

En el 2021, en materia de Educación Financiera pusimos a disposición de clientes y personas interesadas talleres virtuales e impulsamos la utilización de nuestra plataforma digital de capacitación "Visión Educa", de acceso universal y gratuito, para que clientes e interesados en general puedan adquirir nuevos conocimientos sobre las herramientas financieras.



6.433
personas capacitadas en
Educación Financiera



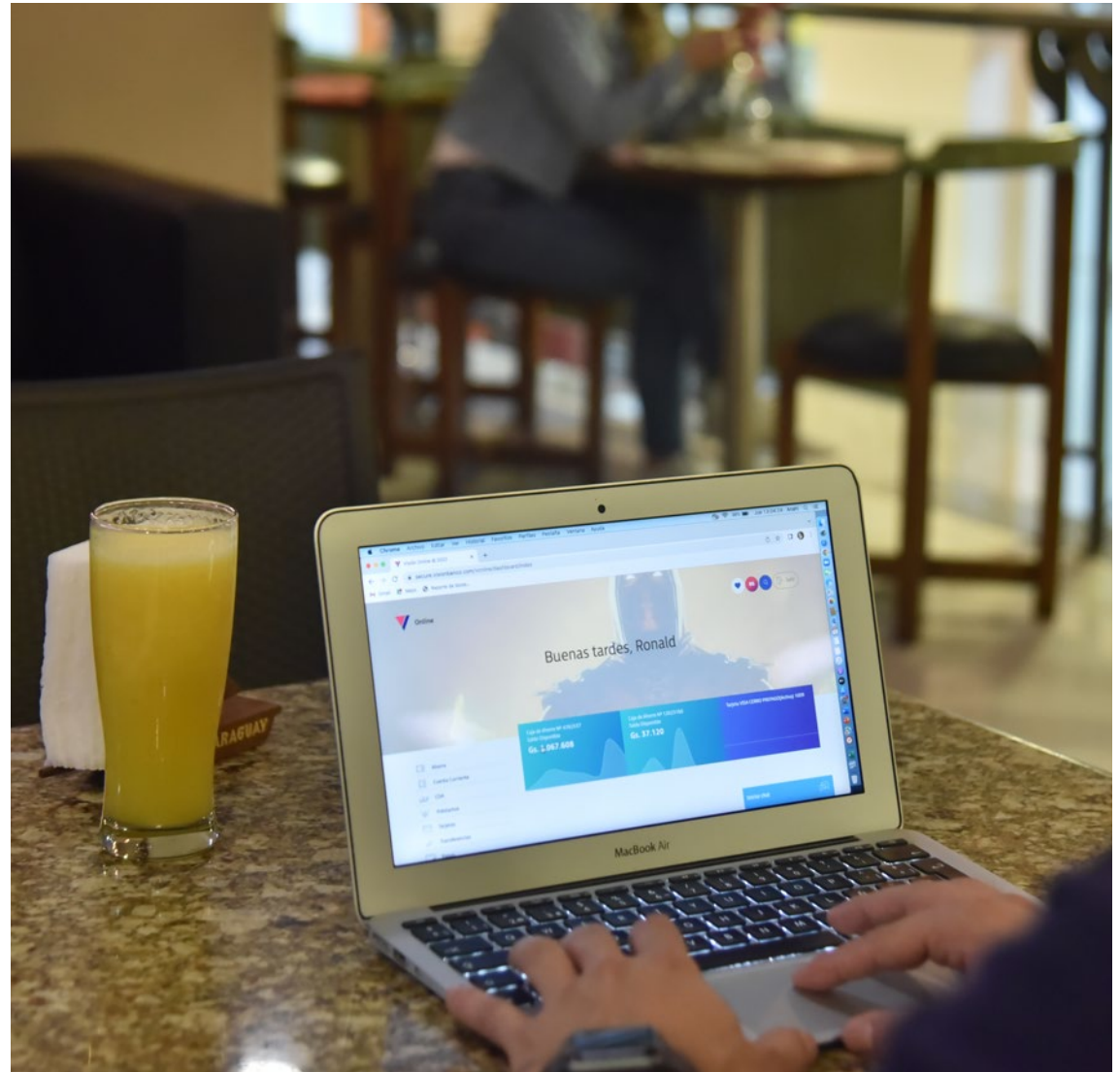
81
casos atendidos
por la Defensoría del
Cliente Financiero



100%
de reclamos
resueltos



78%
a favor del
cliente



Programa de Educación Financiera

Visión Educa

Creemos que los servicios financieros son una herramienta, que junto con la información adecuada y la toma de buenas decisiones brindan los recursos para el desarrollo económico y la calidad de vida de las personas.

Por eso, nuestro Programa de Educación Financiera tiene el objetivo de aportar a fortalecer la salud financiera de las personas a través del programa "La clave para administrar mi dinero" y ayudar al crecimiento de las MiPymes a través de "Negocios que llegan lejos".

Llevamos adelante campañas, programas educativos y actividades brindamos recursos y conocimientos sobre economía personal y familiar y emprendedurismo a toda la comunidad, acercando herramientas para que todos puedan aprovechar las ventajas del sistema financiero.

En el 2021, desarrollamos talleres virtuales e impulsamos el curso sobre finanzas personales disponible en la plataforma web "Visión Educa", alcanzando a 6.433 personas con nuestro programa de Educación Financiera, con más de 6.197 horas de formación.

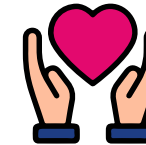


Curso Negocios que llegan lejos



361
emprendedores

Programa La Clave para administrar mi dinero



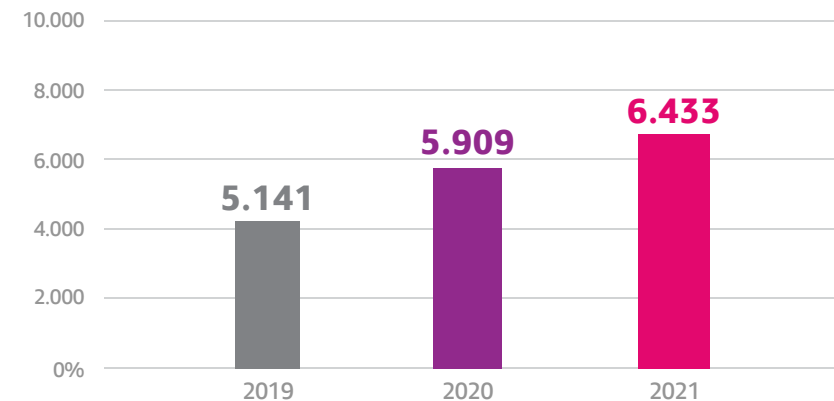
2.866
beneficiados

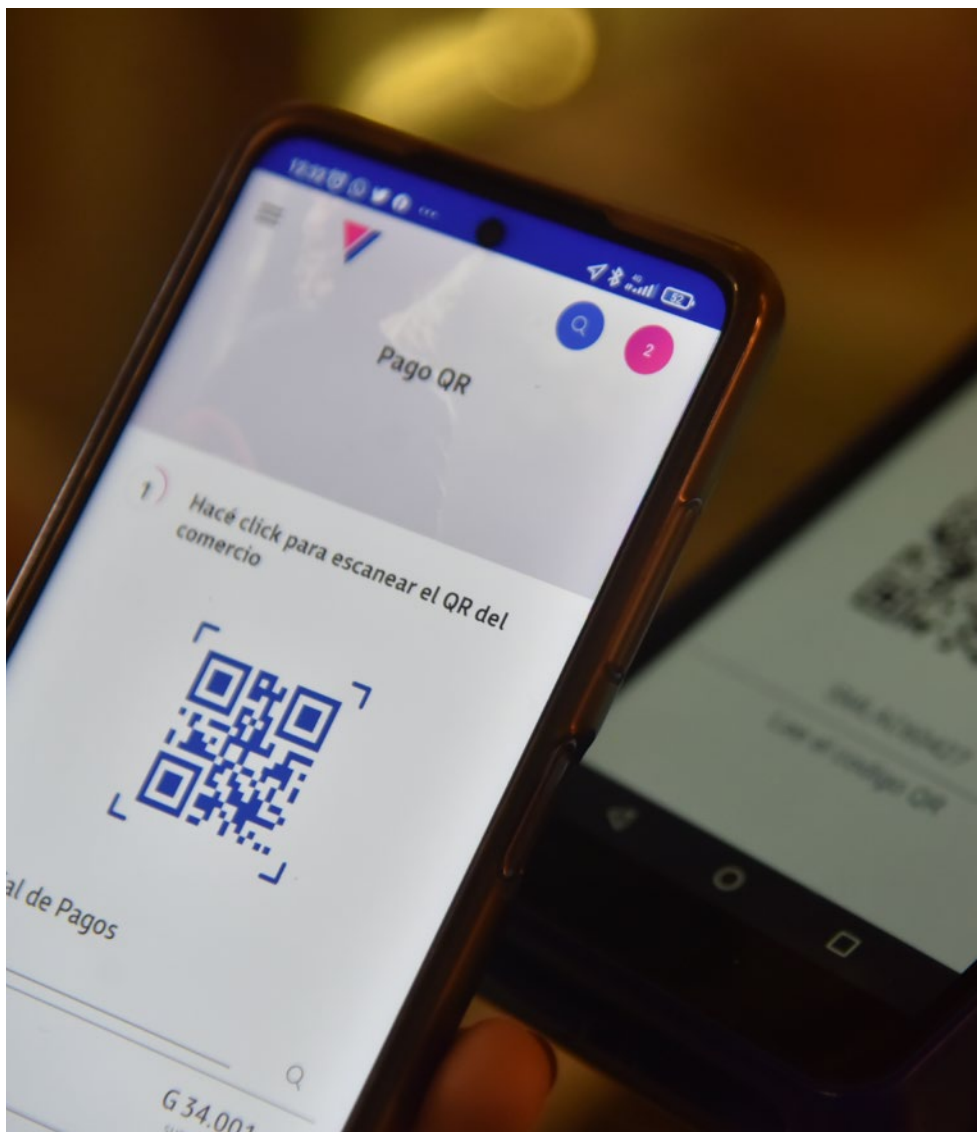
Alcance de campañas en redes sociales



3.206
personas alcanzadas

Personas capacitadas





Programa para fortalecimiento de MiPymes

Negocios que llegan lejos

Promovemos el avance y crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes); por lo cual impulsamos desde hace varios años el programa “Negocios que llegan lejos”, donde ofrecemos herramientas para desarrollar habilidades comerciales, de administración y marketing, al mismo tiempo que instruimos en el uso adecuado de nuestros servicios y productos financieros para perfeccionar la gestión de sus emprendimientos.

También estamos renovando nuestro curso “Negocios que llegan lejos”, con nuevos contenidos que estarán disponibles de forma 100% virtual y gratuita. El lanzamiento de la capacitación está prevista para el transcurso del año 2022 a través de la plataforma Visión Educa.

Visión Impulsa

En 2021, lanzamos “Visión Impulsa”, un ciclo de capacitaciones quincenales pensadas para PYMES de todo el país, con temas de actualidad que tenían como objetivo inspirar e impulsar a los emprendedores a mejorar sus iniciativas.

A través de la plataforma Zoom, desarrollamos seis seminarios web (Webinars) donde se abordaron temas

como beneficios y desafíos para MiPymes, la tarjeta de crédito como herramienta financiera, uso de herramientas digitales, gestión de talento, branding y formalización para pequeñas empresas.



361
participantes

VISIÓN IMPULSA

Aliados Digitales, impulsando a las PYMES

Webinar con **Ximena Baeza**,
Directora de Marketing
y Productos para MasterCard.

Jueves 09 de Septiembre
11:00 hs.

Más digitales, Más humanos

VISION

Programa de Finanzas Personales

La clave para administrar mi dinero



Contamos con talleres presenciales y virtuales desde la plataforma Visión Educa dirigidos a clientes y aliados con el objetivo de fortalecer sus capacidades financieras personales y familiares, poniendo a su disposición contenidos como presupuesto, ahorro y buenas prácticas en el uso de servicios y productos financieros.

Colaboradores de las empresas de nuestros clientes, proveedores y aliados también fueron capacitados este año buscando contribuir al logro de sus metas, planificar ahorros y tener un endeudamiento responsable.

Algunos de estos talleres se realizaron con: el Comité Olímpico Paraguayo, la selección masculina de Rugby, el equipo femenino del Club Olimpia, las micro franquiciadas de la empresa Narella, entre otras.



2.866
personas
capacitadas



1.295
colaboradores



865
aliados y
proveedores



706
clientes

Apoyo a la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)

Semana de la educación financiera

En el marco de la Semana de la Educación Financiera participamos de la agenda de actividades de la ENIF con un conversatorio denominado "Visión Educa", una plataforma digital de aprendizaje de finanzas personales" y la implementación del curso "La clave para administrar mi dinero", con el objetivo de mostrar nuestra plataforma como una oportunidad de aprendizaje gratuito.

También llevamos adelante campañas educativas para generar conciencia sobre el valor de los buenos hábitos financieros. Capacitamos acerca de cómo mantener finanzas personales saludables mediante la adecuada utilización de productos y servicios financieros.

Dictamos talleres presenciales en localidades alejadas de la capital, con menor oportunidad de acceso a la educación financiera como; Loma Plata - Filadelfia y Jejuí - San Pedro. Estos cursos estuvieron a cargo de nuestros voluntarios de los CAC de la zona, instruidos en el marco del Programa de Formación de Capacitadores.



80
participantes de las
actividades



133.671
personas alcanzadas
a través de las
activaciones en redes
sociales



Protección al cliente financiero

Nuestros clientes son el centro de nuestro negocio, por eso nuestro compromiso hacia su seguridad y protección son principios transversales a nuestra gestión.

En este sentido desde el 2012 nos adherimos a los "Principios del Smart Campaign", una iniciativa mundial para promover y mejorar los estándares de buenas prácticas en entidades financieras.

En el marco de este programa, nos sometemos de forma voluntaria a auditorías externas que miden el nivel de cumplimiento de los siete principios y estándares de protección definidos por la organización.

Principios del Smart Campaign



Diseño y entrega de productos adecuados



Prevención del sobreendeudamiento



Trato justo y respetuoso a los clientes



Privacidad, seguridad e integridad de los datos de los clientes



Transparencia



Precios responsables



Mecanismos de resolución de quejas

Programa Integral de Protección al Cliente

Este programa tiene como principio promover y asegurar el respeto de los derechos del consumidor financiero. En una primera instancia proporciona a los clientes información clara y transparente sobre las características de los productos. Y en una segunda instancia atiende los casos críticos de reclamos, que superan los canales normales de atención al cliente.

Desarrollamos materiales sobre los productos y servicios que el banco ofrece con un enfoque educativo, explicando de forma didáctica su uso correcto, sus derechos, obligaciones y riesgos ante el incumplimiento de los términos y condiciones.

Los materiales son enviados de manera automática a los nuevos clientes a través de su canal de preferencia: celular o correo electrónico, en versión digital. Proporcionan información sobre caja de ahorro, certificados de ahorro, cuentas corrientes, préstamos y tarjetas de crédito.

Información oportuna y transparente

Buscamos proporcionar a los clientes información oportuna sobre nuestros productos y servicios financieros, con el fin de promover una comunicación transparente y honrar su confianza.

Pueden encontrar nuestra política en nuestra página web www.visionbanco.com.



Defensoría del Cliente Financiero

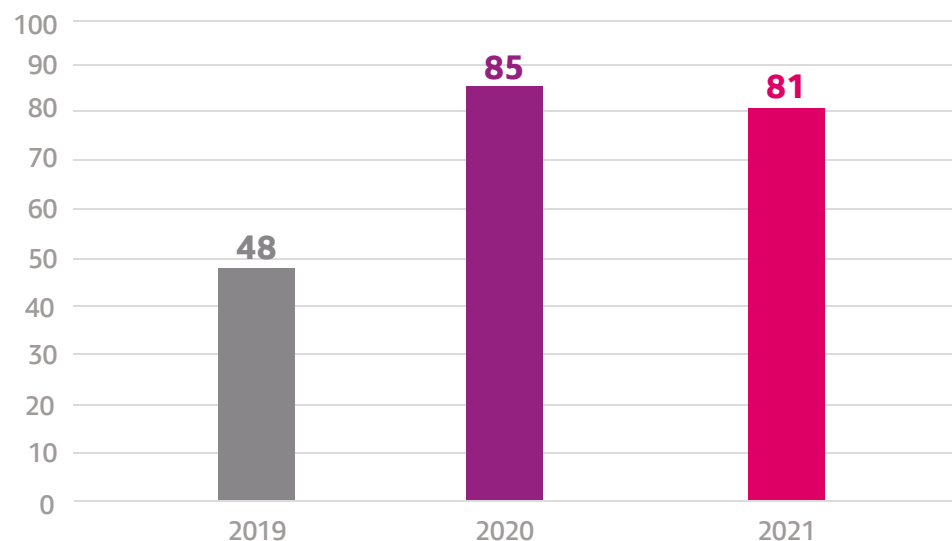
Contamos con una instancia gerencial la cual está enfocada en atender los casos críticos, buscando dar una definición adecuada a cada cliente dentro del marco de los derechos del consumidor.

Esta instancia actúa cuando el cliente no se encuentra satisfecho con las respuestas que recibió a través de nuestros canales normales de atención de reclamos y considera que podría verse afectado su derecho.

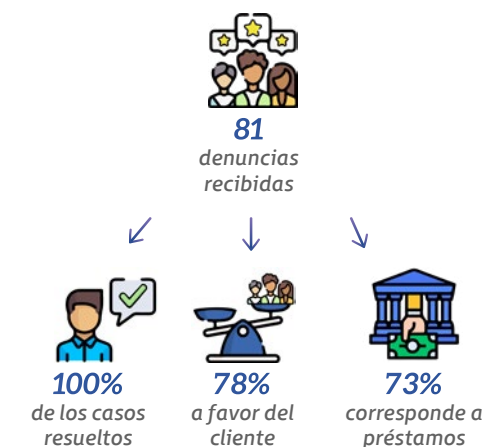
A través de la misma se analizan los antecedentes y con base en esos datos se define la solución adecuada a cada caso, considerando los derechos del consumidor. Si luego de esta instancia, el cliente continúa insatisfecho con la determinación alcanzada, podrá acudir a una instancia neutral y especializada, el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (CAMP).

En el 2021 atendimos un total de 81 casos en la instancia de Defensoría, de los cuales el 78% fueron resueltos a favor del cliente.

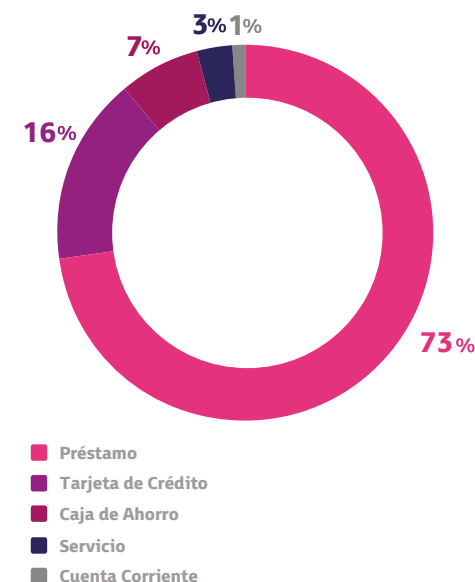
Total de casos atendidos por año



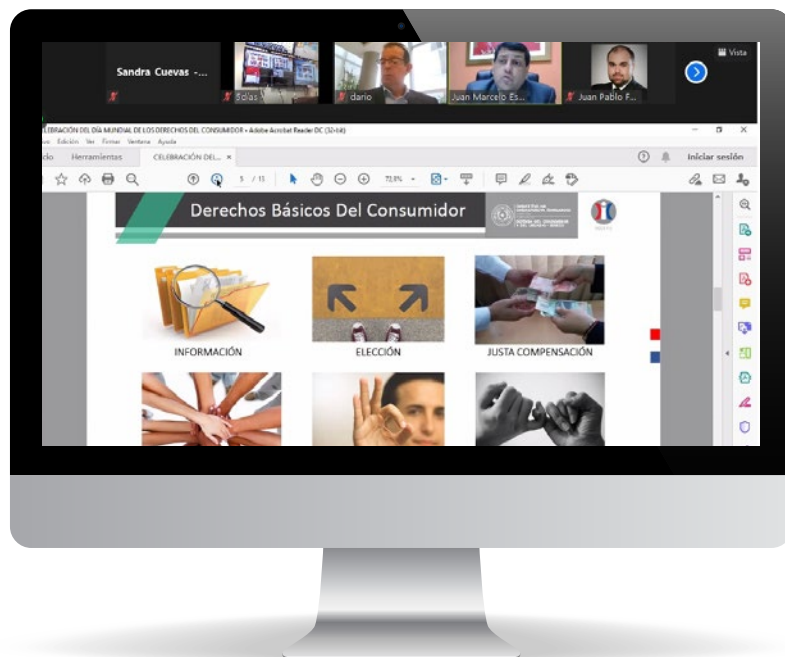
Productos	Total de casos	Casos con costo	Costo total (en millones de guaraníes)
Préstamo	59	9	253.711.005
Tarjeta de Crédito	13	8	4.048.745
Caja de Ahorro	6	0	0
Servicios	2	1	226.289
Cuenta Corriente	1	0	0
Total	81	18	257.986.039



Resumen de casos



Semana del Consumidor



En el marco del “Día Internacional de los Derechos del Consumidor” organizamos el panel virtual denominado “Los Derechos y Deberes del consumidor en la era digital”, en alianza con la Secretaría de Defensa del Consumidor (SEDECO).

El objetivo del evento fue promover la importancia de conocer los derechos y deberes del consumidor como cliente financiero en el contexto actual y la era digital.



89
personas
participaron



4.051
personas
alcanzadas
a través de las
activaciones en
redes sociales

Protección de datos

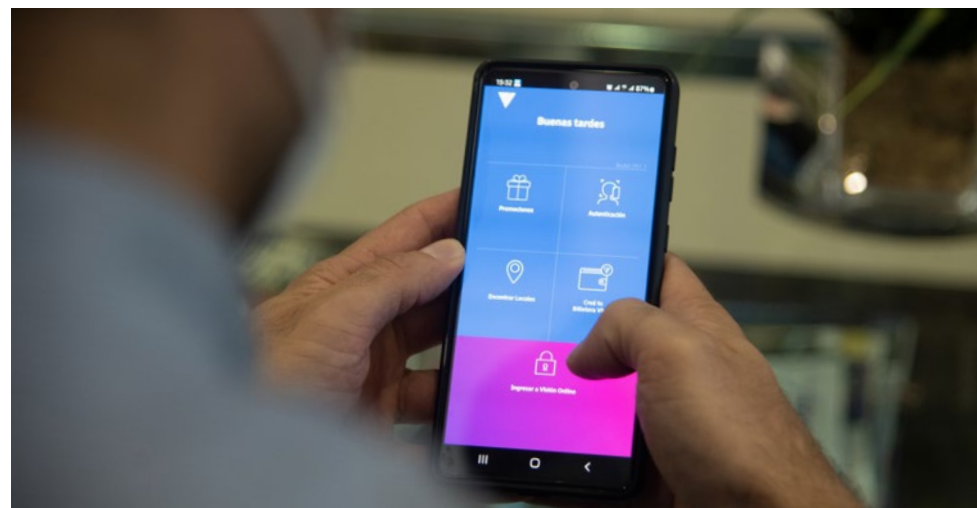
Nuestra relación con el cliente tiene como valor fundamental la confianza. Por eso buscamos cuidar todos los aspectos de la operación y contamos con una robusta gestión de protección de datos, resguardando su información de cualquier riesgo de fraude o delito financiero.

Avanzamos continuamente en materia de ciberseguridad invirtiendo en tecnología, formación y mejora de procesos para mantener protegidos nuestros sistemas de información, su contenido y nuestros canales de comunicación contra actividades delictivas o no deseadas de cualquier tipo, como: delitos electrónicos y ataques cibernéticos, incluido el acceso no autorizado, la fuga de información y el uso indebido de datos o sistemas.

En ese marco, estamos trabajando bajo una estrategia de gestión de vulnerabilidades y protección de los activos de información, que se implementa a través de distintos mecanismos de protección y control.

Elevamos a toda nuestra base de clientes a niveles más sólidos de confianza con mecanismos de autenticación de múltiples factores, más inteligentes y fáciles de usar.

Promovemos además campañas de comunicación para fortalecer los conocimientos de los clientes sobre el uso seguro de nuestras plataformas transaccionales, productos y servicios.



Calidad de atención

El enfoque del cliente como centro es un pilar estratégico para la entidad. Nuestra propuesta de valor radica en el profesionalismo y compromiso de los colaboradores para brindar la mayor calidad de atención, en cualquiera de los canales de preferencia del cliente.

En el 2021 mantuvimos vigente el protocolo de atención presencial en todos los Centros de Atención al Cliente (CAC), donde establecimos medidas preventivas sanitarias para evitar la propagación del virus COVID-19 como la disposición de lavamanos, el distanciamiento entre personas y el uso de tapabocas de carácter obligatorio, entre otras.

También fortalecimos nuestras plataformas digitales para que el cliente pueda acceder a nuestros productos y servicios desde la comodidad de su hogar y establecimos contactos periódicos con los mismos, ofreciéndoles resolver sus necesidades de manera segura a través de nuestros canales digitales y alternativos, minimizando cualquier posible riesgo y brindándoles la mejor experiencia de servicio.

Trabajamos fuertemente en la adopción de los canales digitales a través del asesoramiento por parte de nuestros colaboradores, informándoles a los clientes sobre la disponibilidad de los mismos y las posibilidades de autogestión.



Canales de Consultas



Chat Bot

- **VIVI, nuestra asistente virtual**
www.visionbanco.com
- **WhatsApp**
021 414-3000



Línea Directa
414-3000

Canales de quejas y reclamos



Telefónico:

Línea baja
0800 11 3900 sin costo

Celular Tigo al
*2828 sin costo

Línea Directa
414-3000



Correo electrónico:

servicioalcliente@visionbanco.com

Buzones de sugerencias
en CAC y PAC

Innovación y mejoras



Mejoras del índice de recomendación y satisfacción del cliente

- Rediseñamos cada pregunta para que el cliente pueda sentirse en confianza a la hora de evaluarnos y dejarnos sus comentarios.
- Incluimos la medición de post venta a través de una encuesta automática.



Lanzamiento del sistema de ticket para cajas

- Seleccionamos sucursales de referencia con mayor afluencia de clientes para organizar la espera de los mismos en el sector de caja.
- Optimizamos la base de información real sobre el motivo de visita de clientes en el sector de caja, segmentándolos de acuerdo a las bancas a las que pertenecen.



Asistente virtual en la web institucional y whatsapp

Trabajamos en experiencias memorables para nuestros clientes y nos respaldamos en la autogestión poniendo a disposición a Vivi, nuestra asistente virtual en el sitio institucional www.visionbanco.com y el Whatsapp Bot para responder de manera fácil y rápida las consultas y solicitudes recurrentes.

Funcionalidades de Vivi

- Vivi ayuda con información relacionada a requisitos y beneficios de Tarjetas de crédito, Préstamos, Caja de Ahorro y Cuenta Corriente, además de brindar la posibilidad de solicitar uno de estos productos de forma ágil sin la necesidad de acercarse a una Sucursal del Banco.
- Mediante un mecanismo seguro de validación de clientes brinda datos sobre pago mínimo y deuda total de Tarjeta de Crédito, monto de cuota de Préstamos y saldo en Cuenta de Caja de Ahorro.
- Para aquellos clientes que no cuentan con Visión Móvil ofrece un video tutorial que ayuda en la autogestión de la creación del usuario a la plataforma.
- En el caso de que las consultas no sean resueltas, los clientes en todo momento pueden contactar en línea con un personal especializado del Banco.

Consulta de solicitudes con VIVI, nuestra asistente virtual



Desarrollamos un sitio de ayuda que refleje el estatus de cada reclamo ingresado al Banco.



Cuenta con un mecanismo de validación para resguardar la confidencialidad de la información del titular.



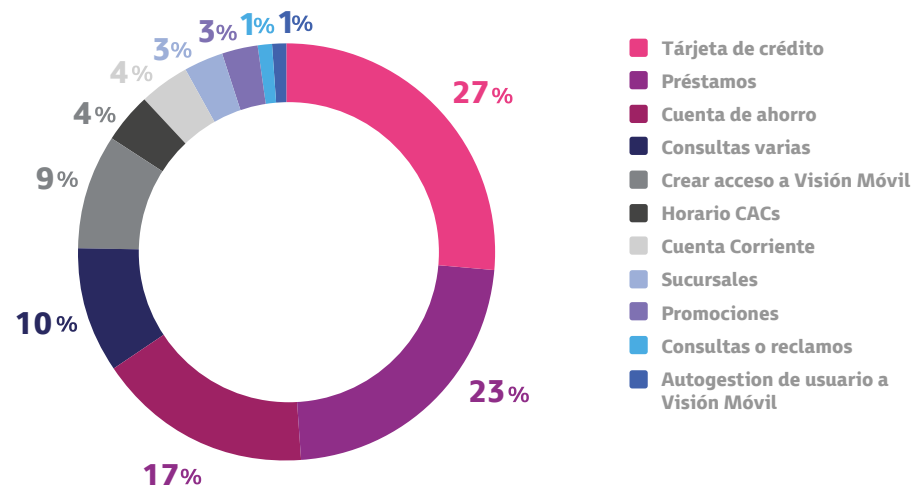
Se encuentra disponible las 24 horas y con lectura actual sobre los tiempos.



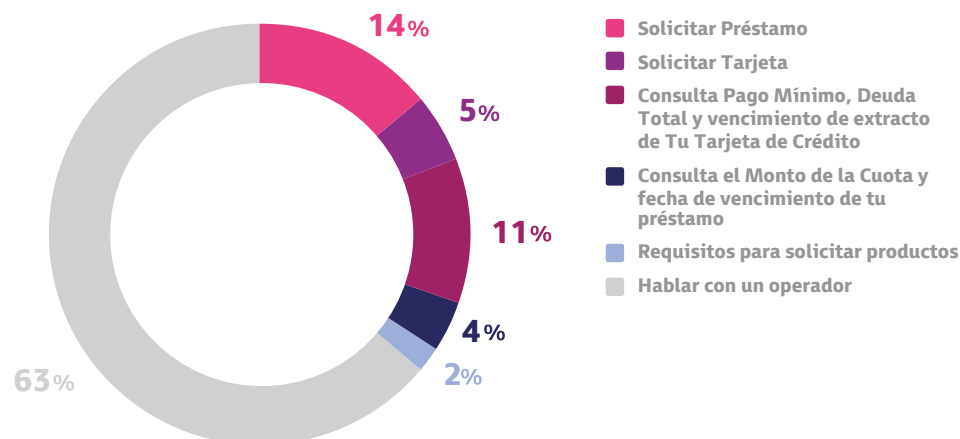
Chat Bot en WhatsApp

En el 2021 lanzamos un Chatbot en el WhatsApp institucional (021 4143000), donde el asistente virtual está disponible para responder consultas de clientes y no clientes, ofreciendo información de productos y servicios bancarios de forma ágil e inmediata.

Chat Bot Vivi



WhatsApp Bot



Centro de Gestión de incidentes y solicitudes IH Center

Disponemos de una herramienta de gestión de incidentes denominada IH Center que nos ayuda a analizar las solicitudes y reclamos de nuestros clientes. De esta forma, podemos detectar las áreas de oportunidad en los procesos que cuenten con mayor número de incidencias y así promover la mejora continua en la gestión, con las áreas involucradas.

IH Center	2020	2021
Total de incidentes registrados	224.491	282.010
Incidentes resueltos	217.255	272.880
Solicitudes	197.620	254.100
Reclamos	19.635	18.780
Incidentes en proceso de atención	7.236	9.130
Solicitudes	6.514	8.343
Reclamos	722	787

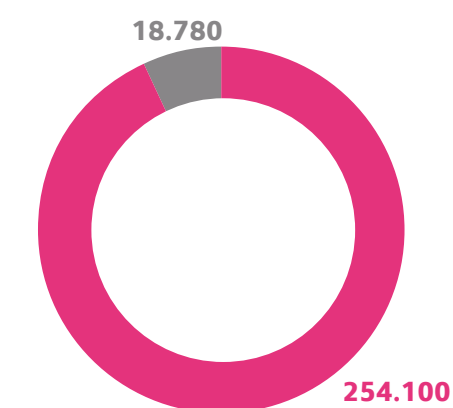


282.010
incidentes
registrados



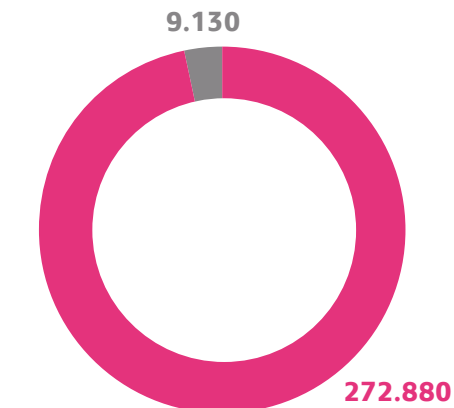
97%
casos resueltos

Incidentes registrados en el IH Center



■ Solicitudes
■ Reclamos

Gestión de casos



■ Resueltos
■ En proceso

Buzón de Sugerencias

Mantenemos disponibles en todos nuestros Centros y Puestos de Atención, buzones de sugerencias en formato físico mediante los cuales recibimos formularios con las inquietudes, solicitudes o quejas relacionadas con los servicios ofrecidos. Los mismos nos permiten realizar un seguimiento de las causas para identificar oportunidades de mejora, estándares de calidad y experiencias de nuestros clientes.

A partir de la crisis sanitaria del 2020, alentamos la utilización de canales alternativos de acceso digital a servicios regularmente ofrecidos en nuestros CAC y así resguardar la seguridad de los clientes y de los propios colaboradores, al mismo tiempo que mantenemos el nivel de satisfacción y una experiencia de servicio de calidad. No obstante, a lo largo del año recibimos un total de 48 evaluaciones y sugerencias en nuestros buzones físicos.

Entre los medios digitales para la recepción de comentarios de nuestros clientes contamos con: redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram), mensajería celular (Chat, Whatsapp) y correo electrónico.

Desarrollo del Buzón Digital

En el 2021 desarrollamos el buzón digital de sugerencias a partir de la implementación de un código QR que posibilita al cliente a dejar un mensaje directo con su opinión, obviando el uso de papeles, apoyando la innovación sostenible.

Sistema de administración de atención presencial

Cuidamos el tiempo de nuestros clientes, por lo que pusimos en funcionamiento un sistema de tickets en 40 Centros de Atención al Cliente que nos ayudan a brindar la mejor experiencia.

Este sistema nos permite contar con la información necesaria para el monitoreo y lectura en línea sobre el motivo de visita de cada cliente, medidos por la Banca a la cual pertenecen; además de brindarnos parámetros de gestión para mejorar nuestro desempeño.

Durante el año seleccionamos los CAC con mayor afluencia con el objetivo de incorporar el sistema de ticket para la medición de clientes en el sector de Caja.

En el 2021 conseguimos mantener un buen promedio de espera alcanzando 10 minutos por cada cliente.

Sistema de Administración de Atención	2020	2021
Tiempo de espera	0:14:03	0:15:41
Tiempo promedio de atención	0:09:48	0:10:50

Centro de Contactos

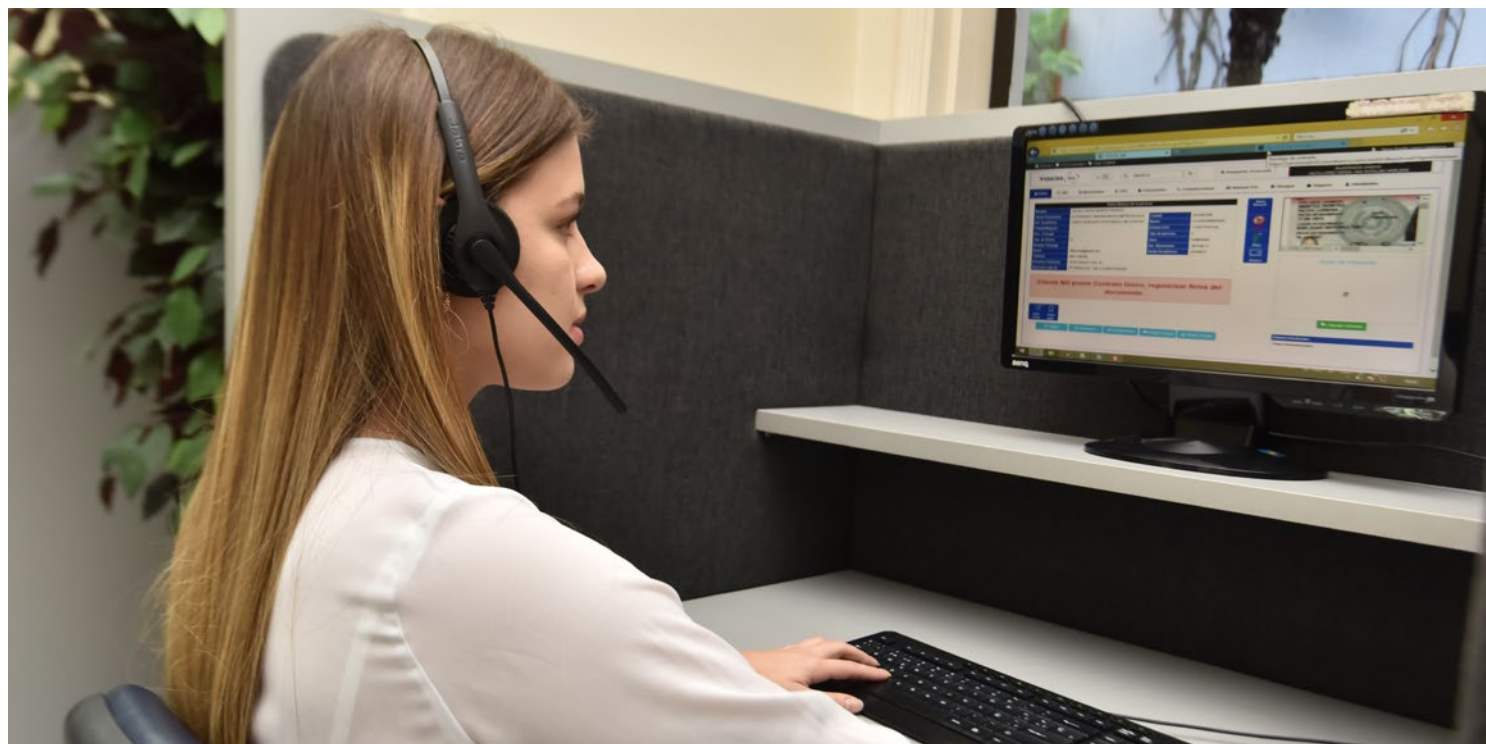
Ofrecemos un asesoramiento personalizado a través de nuestra central telefónica de forma permanente las 24 horas, todos los días de la semana, respaldados en una adecuada combinación de procesos, tecnología y un equipo humano altamente entrenado y comprometido con una atención de calidad.

En búsqueda de mejorar continuamente nuestro desempeño, contamos con un sistema de monitoreo constante de los tiempos de espera y respuesta en la atención, alcanzando un promedio de 27 segundos en este periodo. Este control también nos ayuda a identificar oportunidades de mejora sobre procesos, servicios y productos del banco.

Contamos con una variedad de canales alternativos de atención que permiten al cliente un contacto inmediato y más simple con el banco, respondiendo consultas y orientando en las diferentes gestiones que se pueden realizar por cada medio.

Otro canal de atención ampliamente elegido por los clientes es el WhatsApp.

En el 2021 sumamos 90.930 clientes atendidos y las interacciones por esta vía aumentaron en un 33% con relación al año anterior.



Velocidad en la atención de llamadas

Meses	Resultado	Meta Segundos
Promedio Anual	0:00:27	15 seg

Objetivos-Abandono de llamadas por Bancas

Bancas	Premium	MiPymes	Personal	Minorista
Meta	3%	4%	5%	10%
Promedio Anual	3,63%	4,05%	4,70%	15,44%

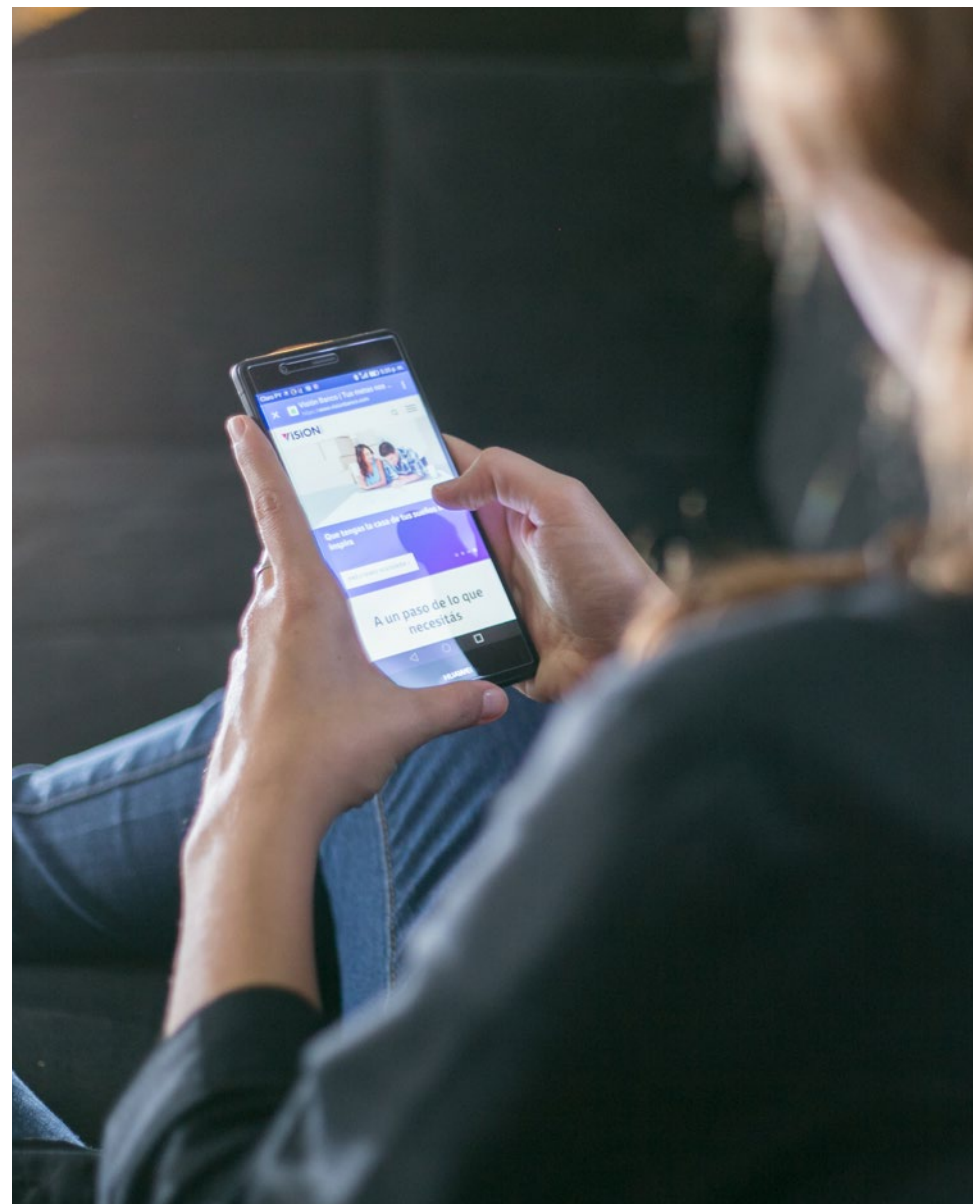
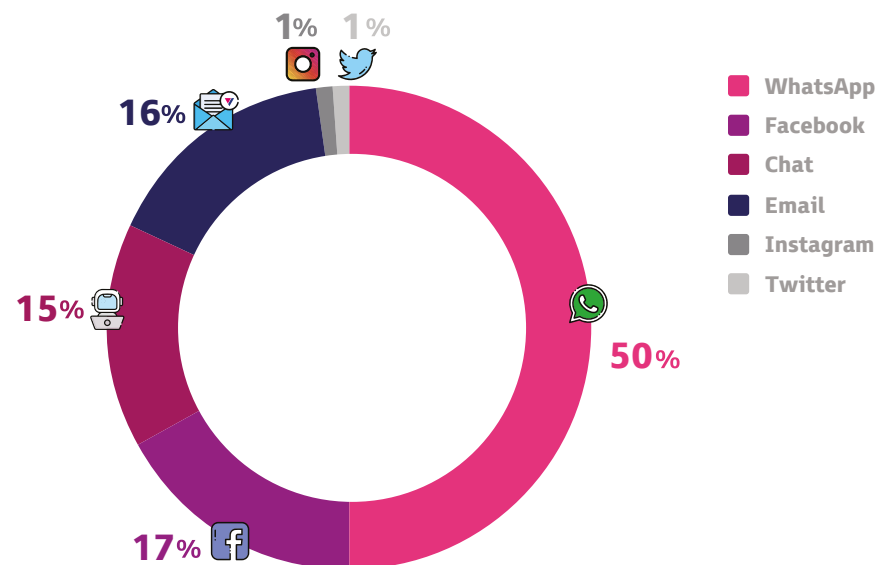
Enero 12,25%	Febrero 11,39%	Marzo 12,01%
Abril 14,39%	Mayo 8,72%	Junio 4,00%
Julio 2,26%	Agosto 5,57%	Setiembre 4,82%
Octubre 2,86%	Noviembre 2,07%	Diciembre 3,11%

Interacciones de los canales alternativos*

Canal	2021	Participación del canal vs el total de interacciones	Variación vs 2020
Whatsapp	90.930	50%	33%
Facebook	32.061	17%	-15%
Email	28.766	16%	44%
Chat	26.302	15%	-27%
Instagram	1.693	1%	-18%
Twitter	840	1%	-28%
Total	180.592		

* Canales administrados por el banco.

Interacciones por tipo de red social



Redes Sociales

Con el objetivo de habilitar más canales de comunicación con los clientes y público en general, de forma más ágil e inmediata, implementamos una estrategia digital cuyos indicadores están dirigidos a lograr mayor alcance e interacciones desde nuestras redes sociales, lo cual nos permite compartir información de valor, recibir comentarios y atender distintas consultas e inquietudes.

Contamos con perfiles en Facebook, Instagram y Twitter, donde acumulamos, al cierre del 2021, 378.362 seguidores; de los cuales 27.459 se sumaron el último año.

Cantidad de seguidores

Redes	2020	2021	Nuevos seguidores
Facebook	295.652	307.953	12.301
Instagram	37.854	50.223	12.369
Twitter	17.397	20.186	2.789
Total	350.903	378.362	27.459

Nuevos seguidores en el 2021



33%
de crecimiento



16%
de crecimiento



4%
de crecimiento

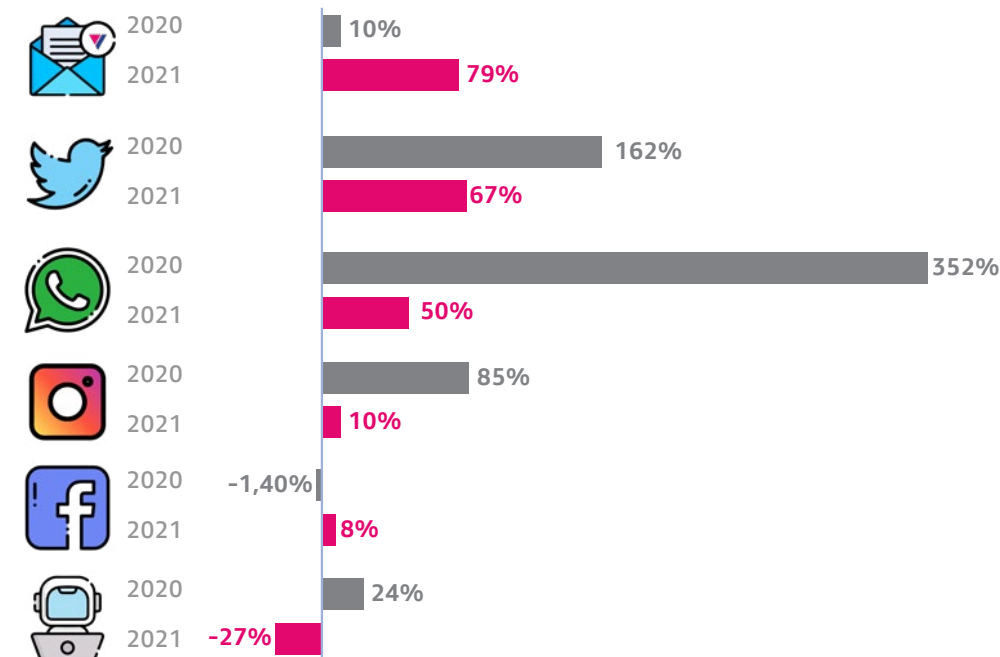
Estos canales de atención cada vez más relevantes, sumados al correo electrónico y el chat, facilitan el contacto personalizado con nuestros clientes y otros grupos de interés.

En 2021, uno de los logros principales fue el crecimiento exponencial de interacciones en todos los perfiles sociales de nuestras redes, como resultado del contenido informativo y educativo relacionado con nuestra oferta de productos y servicios.

Cantidad de interacciones

Redes	2020	2021
Facebook	911.350	980.088
Twitter	17.252	28.783
Instagram	38.721	42.602
Whatsapp	60.713	90.930
Total	1.028.036	1.142.403

Variación en las interacciones (en porcentaje)

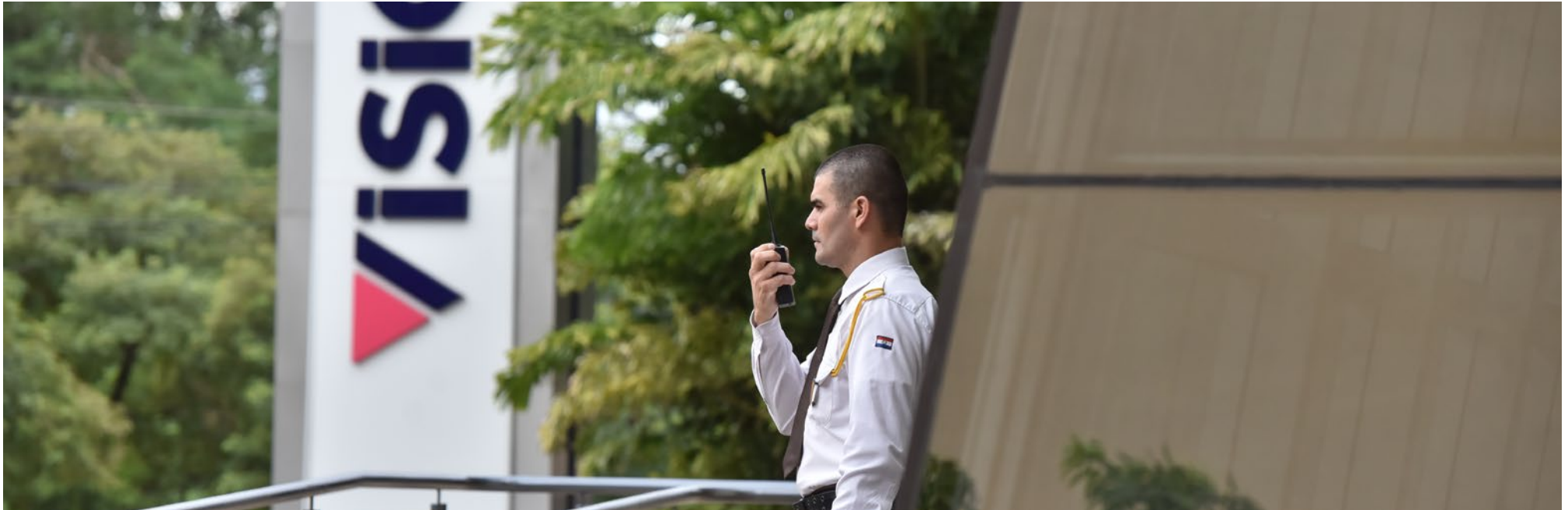




Proveedores



Resumen audiovisual aquí.



Relación con los Proveedores

Desde nuestros inicios apostamos a la construcción de relaciones de largo plazo con nuestros proveedores, basadas en el comportamiento ético, el comercio justo y la promoción de buenas prácticas. Para ello, establecemos vínculos en los que compartimos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Colaboramos para que incorporen las mejores prácticas en materia de responsabilidad social, ambiental, de transparencia y buen gobierno corporativo; así como también establecemos directrices y compromisos para asegurar el respeto a los derechos humanos en nuestra cadena de valor.

Nuestro objetivo final es construir negocios con impacto social positivo, cada vez más respetuosos con el medioambiente y que, en conjunto, podamos aportar al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En el 2021 acompañamos el fortalecimiento de sus sistemas de gestión ética y sostenible, además de poner foco nuevamente en el cuidado de su salud a través de medidas y acciones que aseguren su bioseguridad.

Hitos 2021



226
proveedores
en total*



G. 168.147.891.820
de inversión total
en proveedores



G. 5.465.762.475
destinados a compras
responsables



96%
son proveedores
locales



98%
tienen evaluación
positiva



59
nuevos proveedores
comprometidos contra el
trabajo infantil

*Tipo I, II y nuevos registrados en 2021
Tipo III, IV y V.

Perfil de proveedores

Gestión responsable

Entendemos la gestión con nuestros proveedores como una responsabilidad clave y un pacto expreso con la sostenibilidad. Con esta visión, desde nuestro Código de Ética y Manual de Políticas de Compras y Proveedores, delimitamos un marco de relacionamiento claro y positivo en cuanto a procesos de selección, contratación, estándares mínimos de servicio, criterios sociales y ambientales requeridos.

Los proveedores son considerados piezas claves en el engranaje de nuestra cadena de valor, por lo que trabajamos en la implementación de estrategias que tienen por objetivo brindar a las empresas herramientas y recursos para trasladar el compromiso con la sostenibilidad en nuestro relacionamiento, de manera a impulsar las mejores prácticas.

Este año operamos con un total de 226 proveedores que nos brindaron productos

y servicios para asegurar la continuidad de la operación, impactando en el desarrollo económico a través de la contratación de MiPymes y emprendedores, priorizando la contratación de empresas paraguayas para la generación de fuentes de trabajo a nivel local.

Los proveedores críticos e importantes (I y II) suman 160 en total, de los cuales el 96% son empresas paraguayas y 4% extranjeras.

En el 2021 destinamos G. 168.147.891.820 en total a la adquisición de productos y servicios.

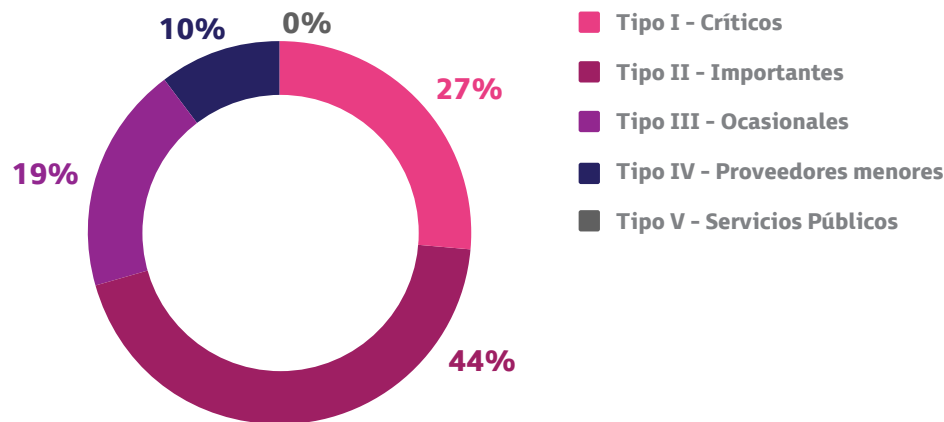


96%
de proveedores
locales



13%
de mujeres
propietarias

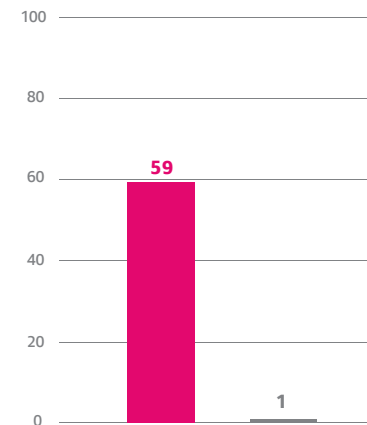
Según su tipo



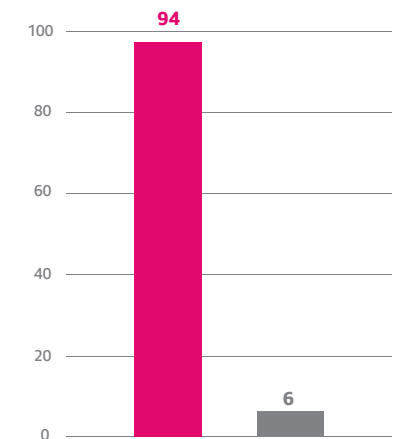
Según su ubicación geográfica

Críticos (Tipo I)

■ Locales
■ Extranjeros



Importantes (Tipo II)



Política de compras

Con el objetivo de un relacionamiento eficiente avanzamos con la digitalización y automatización del 100% de nuestro proceso de compras, aportando mayor celeridad y transparencia, lo que nos permite una optimización en los procesos administrativos, facilitando la gestión y brindando un mejor nivel de servicio.

La digitalización de los procesos nos permite además una mayor eficiencia ambiental por la disminución del uso de recursos como; impresiones, desplazamientos, entre otros.

Políticas, manuales y procesos

- **Manual de Políticas**
Compras y Proveedores.
- **Manual de Proceso**
Evaluación de Proveedores y Compras.

Contamos con un Comité de Evaluación de Proveedores, que se reúne periódicamente para analizar aspectos y definir criterios de evaluación de proveedores de forma integral.

Criterios de selección



CALIDAD del producto o servicio.



ATENCIÓN al cliente antes, durante y después de la entrega.



PRECIO en relación con la calidad y el mercado.



SOLUCIÓN capacidad de reacción para resolver eventuales problemas.



TIEMPO de cumplimiento en la entrega de productos/ servicios.



FLEXIBILIDAD para adaptarse a las necesidades de la empresa.

Proceso de selección



Área
Solicita el producto o servicio.



Compras
Realiza la búsqueda de presupuestos.



Gerencia de Administración
Aprueba la adquisición.



Compras
Comunica al proveedor seleccionado.

Proceso
100%
digital

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



Proceso de evaluación

La evaluación permanente de nuestros proveedores nos permite alinear nuestras prácticas comerciales con nuestras políticas y valores institucionales, cuidando la calidad, eficiencia y buenas prácticas en nuestra cadena de valor.

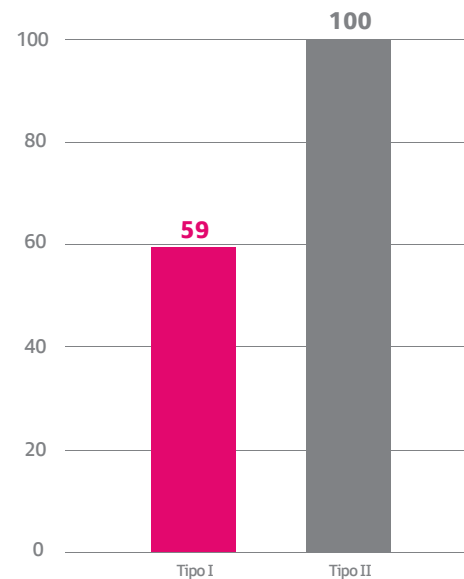
Realizamos la evaluación de proveedores con el propósito de incrementar la eficiencia en los procesos, mitigar riesgos e impulsar la mejora en la calidad de los productos y servicios ofrecidos. Este proceso se coordina a través del área de Compras y son los gerentes y encargados quienes valoran el desempeño de cada proveedor involucrado en base a una serie de criterios previamente establecidos.

De acuerdo a su categoría, los proveedores críticos (Tipo I) e importantes (Tipo II) son examinados anualmente; en el caso de ser aprobados habilitamos su operación con el banco por el término de un año.

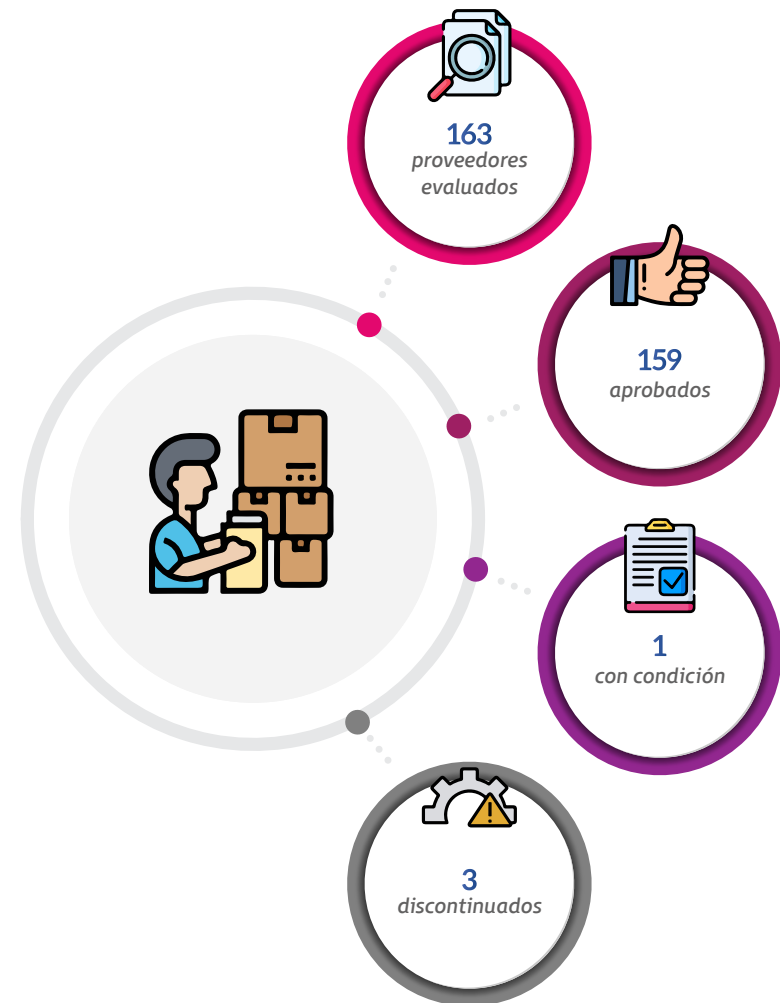
En el periodo 2021 evaluamos 163 proveedores, de los cuales el 98% alcanzó los estándares requeridos.

Con los proveedores admitidos condicionalmente, trabajamos informando sus resultados y realizando una tarea de seguimiento que comprende la implementación de planes de mejora en su servicio, para una re evaluación del mismo a los seis meses. Si al término de este tiempo no alcanza una valoración positiva, rescindimos su contrato.

Proveedores con evaluación positiva



Resultados del proceso de evaluación de proveedores



La gestión sostenible en la cadena de valor

Trabajamos en alianza con nuestros proveedores a fin de promover buenas prácticas sociales y ambientales, entendiendo que empresas sólidas y sostenibles, generan un impacto positivo en la comunidad, al mismo tiempo que nos permite construir relaciones de largo plazo y mutuo beneficio con nuestra cadena de valor.

Acompañamos a nuestros proveedores a través de programas integrales que buscan incorporar las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en los diferentes aspectos de su gestión, lo cual les permite una mayor sostenibilidad de sus negocios; así como amplificar su

impacto positivo hacia sus colaboradores, clientes y comunidad.

A través de nuestra política promovemos los derechos humanos en nuestra gestión y en la cadena de valor, además contribuimos con los desafíos sociales del país colaborando

en iniciativas y eventos de organizaciones de la sociedad civil, la participación en gremios como el Pacto Global y el desarrollo de capacitaciones.



Compromiso de respeto a los DD.HH.



Compromiso de no trabajo infantil



Adopción de sistemas éticos y buenas prácticas de RSE y sostenibilidad



Programa de Desarrollo de Proveedores



Taller de formulación de un Código de Ética



Capacitación en Educación Financiera



Compartir e involucrar en buenas prácticas



Colecta Desafío Solidario

Adopción de sistemas éticos y buenas prácticas

Programa de Desarrollo de Proveedores

Creemos firmemente que las empresas tienen el poder de transformar realidades, por eso, invertimos en el desarrollo de un programa integral que nos permita acompañar a nuestros proveedores en el camino de integrar buenas prácticas sociales y ambientales en todos los aspectos de su gestión, potenciando los impactos positivos en sus colaboradores, clientes y comunidad.

Desde el 2020 impulsamos el Programa de Desarrollo de Proveedores financiando la totalidad de su formación, brindándoles asesoría técnica y mentoría personalizada para que puedan incorporar sistemas y prácticas de Responsabilidad Social y Sostenibilidad en su gestión.

La iniciativa fue realizada en el marco de nuestra alianza con la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) y participaron un total de nueve empresas.

La primera etapa del programa culminó con el compromiso de los representantes de la alta gerencia hacia la implementación de los planes de RSE generados en el proceso.

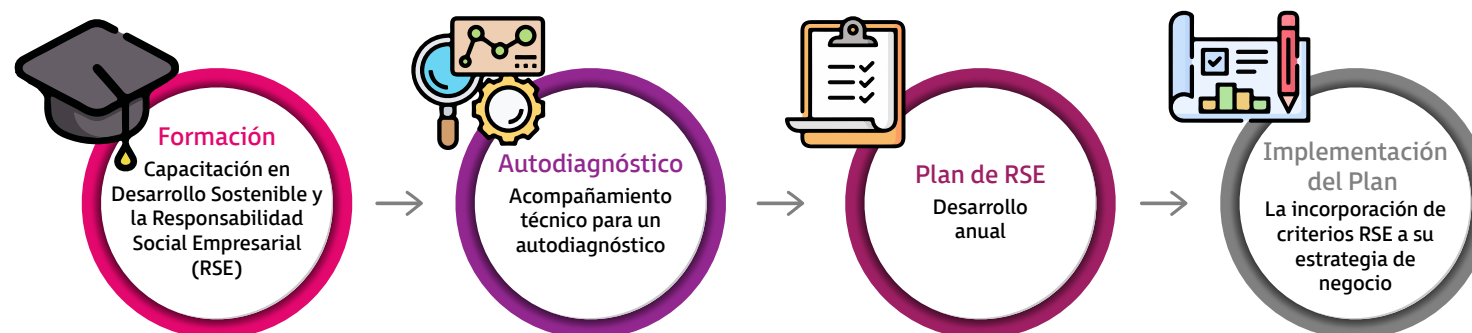
En el 2021 llevamos adelante la segunda etapa, que acompañó la implementación de los planes de RSE, hasta la realización de las primeras actividades en las empresas.

Este proceso de transformación empresarial fue posible gracias a la construcción de relaciones de confianza, reciprocidad y con una visión de largo plazo en la relación con nuestra cadena de valor, donde contribuimos a crear empresas más sólidas y responsables para un futuro más sostenible.

Empresas egresadas



Etapas del Programa de Desarrollo de Proveedores



Involucramiento en buenas prácticas

Desafío Solidario para una vivienda digna



11

proveedores
aportaron



G. 13.000.000
recaudados



2

viviendas de
emergencia



Buscando transmitir y empoderar a nuestra cadena de valor en el desarrollo social de las comunidades, en conjunto con la organización TECHO Paraguay, invitamos a nuestros proveedores a ser parte del “Desafío Solidario”, para la construcción de viviendas de emergencia.

Unas 10 empresas colaboraron logrando obtener los fondos para la donación de dos viviendas de emergencia. Su contribución

se sumó a los aportes de nuestros colaboradores y el Banco, permitiendo multiplicar el impacto positivo a través de una campaña de solidaridad compartida.

Estas iniciativas buscan empoderar y comprometer a nuestra cadena de valor en el desarrollo social de nuestro entorno.

Empresas que apoyaron la campaña:
YRENDAGUE S.A, HORIZONTE S.R.L.,

AVANCE INGENIERIA, BigBox S.R.L., BRITIMP Seguridad y Tecnología S.A., Cyan imagen & comunicación S.A., LETICIA BARRIOS, System and Networks, SOFTSHOP, X CENTER AMOBLAMIENTOS.

Compromiso de respeto a los DD.HH.

Erradicación del trabajo infantil

Desde el año 2015 incorporamos a nuestras políticas y gestión corporativas los “Principios Empresariales y Derechos de la Niñez”, reivindicando el rol de las organizaciones en la lucha contra el trabajo infantil y el cumplimiento de los derechos de los niños y niñas.

El “Compromiso del Proveedor” que establece “la prohibición del trabajo infantil” fue incluido como parte de nuestros requisitos para la contratación de proveedores críticos e importantes.

En total 226 empresas asumieron este compromiso desde los inicios.



59

nuevos Proveedores
firmaron en 2021



226

empresas asumieron este
compromiso desde los inicios



Fortaleciendo la conducta ética

Taller de Código de Ética

Buscando aportar al fortalecimiento de los sistemas éticos de nuestros proveedores, realizamos un taller denominado “Valores detrás de la Organización”, en el que desarrollamos los criterios necesarios a tener en cuenta para la elaboración e implementación de un Código de Ética empresarial.

El taller virtual se efectuó en conjunto con la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) y como parte de la formación compartimos nuestra experiencia, así como otros casos de éxito.

Participaron en total 13 representantes de las empresas: Siemi S.R.L., HORIZONTE S.R.L., BRITIMP Seguridad y Tecnología S.A., PUNTO A PUNTO S.R.L., Big Box S.R.L., BIEDERMANN PUBLICIDAD S.A. e YRENDAGUE S.A.



7
empresas
participantes

Salud financiera para proveedores

Taller de Finanzas Personales



Nuestro Programa de Educación Financiera “Visión Educa” tiene como objetivo colaborar para mejorar las capacidades financieras de los grupos de interés y la ciudadanía en general, fortaleciendo los conocimientos sobre el uso adecuado de los productos y servicios; así como la gestión idónea de pequeños negocios. Lo concretamos a través de diferentes campañas, programas educativos y actividades.

Brindamos capacitación en Finanzas Personales a proveedores con el objetivo de proporcionarles las herramientas necesarias para tomar decisiones más inteligentes e

informadas y administrar efectivamente su economía.

En este sentido, desarrollamos ocho talleres bajo las modalidades presencial y virtual, en los cuales participaron 220 colaboradores de las siguientes empresas: Big Box S.R.L., Yrendagüe S.A., GIMSA S.A, Grupo Sevipar S.A.

Compras responsables



G. 5.465.762.475

*invertidos en
compras responsables*

En el marco de nuestra política Ambiental y en la disposición de realizar compras que prioricen los aspectos sociales, económicos y ambientales trabajamos para lograr procesos más eficientes y la adquisición de productos respetuosos del medio ambiente a través de una apropiada selección de proveedores.

Acondicionadores de aire



Adquirimos equipos con características acordes a las exigencias del regulador (acondicionadores de aire que no utilicen gases de efecto invernadero) contribuyendo a la mitigación de los impactos.

Inversión: G. 26 millones

Resmas de papel de fuentes renovables



Optamos por utilizar papel proveniente de fuentes renovables y más responsables con el medio ambiente. La totalidad del papel utilizado para las impresiones de gestión interna y con clientes son elaboradas de bagazo de caña de azúcar, bajo estrictos controles de calidad.

Inversión: G. 218 millones

Vehículos con baja emisión de CO₂



Contamos con una flota de vehículos compuesta en su mayoría por rodados nuevos, contribuyendo a una mayor seguridad y un mejor funcionamiento para salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores, con tecnologías de consumo de combustible más eficientes (híbridos) para disminuir nuestra huella de CO₂.

Inversión: G. 3.865 millones

Impresión eficiente



Nuestras impresoras son del tipo multifunción, característica que nos permite hacer un uso más eficiente del papel, del tóner y la reutilización de hojas.

Inversión: G. 1.129 millones

Focos de bajo consumo



Dimos continuidad a los recambios de la lumínica de bajo consumo por tecnología LED, gestionando la disposición responsable de estos materiales en desuso a través de mecanismos adecuados para su destrucción, según lo establecido en nuestros procedimientos.

Realizamos tareas permanentes de mantenimiento en nuestra Casa Matriz y trimestralmente en cada sucursal para asegurar un correcto funcionamiento que optimice el ahorro en consumo de energía.

Inversión: G. 225 millones

Más humanos, en tiempos difíciles

Vacunación contra el COVID - 19

Comprendemos que la inmunización es una de las formas más efectivas de prevenir la propagación del COVID-19; por ello trabajamos en conjunto con dos de nuestros principales proveedores, de limpieza y seguridad, promoviendo la vacunación de sus colaboradores.

Compartimos el compromiso en la lucha para la prevención del COVID-19, motivando y concientizando sobre esta recomendación sanitaria. Mediante un control cruzado realizado en conjunto con los responsables de las empresas, verificamos el estatus de inoculación de todo el personal e impulsamos su protección.

El objetivo de esta acción es cumplir con el cuidado de salud de los operarios de limpieza y guardias de seguridad quienes, a su vez, diariamente tienen contacto directo con nuestros colaboradores y clientes.

El 100% del plantel de nuestros guardias de seguridad fue inmunizado con la primera

dosis de la vacuna para el COVID-19, el 97% con la segunda dosis y el 4% con la tercera dosis.

En el caso de los operarios de limpieza fue inmunizado el 94% del plantel con la primera dosis, el 57% con segunda dosis y el 31% con tercera dosis.

Al cierre de esta Memoria los colaboradores de ambos proveedores continuaban recibiendo la inmunización de acuerdo al intervalo correspondiente para cada vacuna y el calendario de vacunación establecido por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPyBS) a nivel nacional.



Guardias de seguridad

100% vacunados con primera dosis



Operarios de limpieza

94% vacunados con primera dosis

Capacitaciones en medidas de bioseguridad

Contamos con protocolos sanitarios para nuestros proveedores de servicio de limpieza y facilitamos su instrucción en medidas de bioseguridad por medio de capacitaciones a fin de cuidar a quienes nos ayudan a diario en nuestras tareas.

Asimismo, estos proveedores comparten, de manera constante, comunicados educativos e instructivos de cuidado a todo su plantel de operarios que trabaja en nuestras instalaciones.

Para operarios de limpieza:



Cuidados y prevención personal contra el COVID-19
105 personas



Limpieza y desinfección de áreas de trabajo
100% del plantel capacitado

Para personal a cargo:



Sistema de Desinfección con Termo Nebulizador
17 personas



Sistema de Desinfección a Vapor
25 personas



100%
de guardias capacitados

Formación en protocolos sanitarios

Conocemos la importancia de mantenernos informados y actualizados en la implementación adecuada de protocolos sanitarios para la prevención del COVID-19.

Compartimos esta responsabilidad con nuestros proveedores de seguridad, asegurándonos que reciban instrucción sobre las disposiciones establecidas por el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPyBS) y nuestros protocolos vigentes para el ingreso a las instalaciones.

En este caso, realizamos la capacitación de manera virtual a través de llamadas telefónicas personalizadas desde la central de monitoreo. El seguimiento y control de lo dispuesto se realiza por cámaras para corroborar que las instrucciones fueron comprendidas y aplicadas.

Principales inversiones en insumos de bioseguridad



G. 568.224.111
en total



503
frascos de
alcohol en gel



26
bandejas para
desinfección



60
bidones de
alcohol



2
lavamanos



gastos varios de
instalación de
terminales



reparación y
mantenimiento de
lavamanos



650
tapabocas



50
secamanos
eléctricos



10
servicios de
desinfección



1
tasa por desinfección
(Municipalidad)



3
alfombras



28
termómetros
infrarrojos



12.012
toallas de mano



accesorios varios
para reparación de
lavamanos

Cultura de prevención y seguridad

El éxito y la sostenibilidad de nuestro negocio están basados en el valor de la confianza que construimos a través de los años con todos nuestros grupos de interés, asumiendo un concepto integral de seguridad.

Mantenemos un compromiso con la mejora continua y la inversión en procesos, tecnología de vanguardia y formación de colaboradores, logrando un entorno seguro para las personas, un resguardo de sus activos y la mitigación de riesgos de seguridad; apuntando a la prevención y fortaleciendo los valores de la entidad. Los manuales y procedimientos, la optimización tecnológica, los programas de formación y la evaluación constante de los riesgos físicos son pilares fundamentales en la política de prevención y seguridad.

A lo largo del 2021 seguimos consolidando nuestros sistemas de seguridad innovando con video analítica e integrando sistemas, logramos implementar controles digitales de avanzada para afrontar diferentes tipos de riesgo, en especial, respondiendo a los nuevos generados por la pandemia de COVID-19.

Entre los principales riesgos podemos mencionar:

Acceso de personas con:

- Síntomas de COVID-19, que representa un potencial peligro de contagio.
- Rostro cubierto por la mascarilla que dificulta la identificación.

Control de medidas de seguridad e higiene por la pandemia: uso correcto de mascarillas, lavado de manos y mantener siempre el distanciamiento.

Estos riesgos nuevos fueron atendidos sin dejar de lado la función principal de la seguridad física, que es el resguardo de los bienes y la integridad de las personas en las instalaciones.



Seguridad Física

La cobertura física de las instalaciones consiste en custodiar a los colaboradores, clientes en general, valores y bienes del banco por medio de acciones preventivas, cumpliendo las disposiciones y procedimientos de seguridad, con el objetivo de minimizar los riesgos.

Para ello contamos con la asistencia de 172 guardias y 81 brigadistas. La función de éstos últimos reside en gestionar eventos que puedan afectar a la seguridad de las personas. Los mismos cuentan con entrenamiento para prevenir y atender situaciones de contingencia como incendios, amenazas de bombas, inundaciones, derrame de sustancias peligrosas y además brindar primeros auxilios.



172 guardias
integran el sistema de seguridad



81 brigadistas
en total



3 brigadas
de emergencia

Formación continua

La formación continua enriquece las habilidades y los conocimientos de los colaboradores, mejorando su desarrollo profesional, su productividad y generando un valor importante a la empresa.

Tenemos la convicción que la formación en seguridad de nuestros colaboradores es una de las mejores herramientas para preservar su integridad y la de quienes se relacionan a diario con el banco, creando una cultura de seguridad más fuerte y comprometida en la organización.

Es por ello que desarrollamos el plan de capacitación anual, desarrollado en la modalidad presencial.

En el 2021 abarcamos 38 sucursales, logrando capacitar a 335 colaboradores en la aplicación del Plan de Contingencias, específicamente en prácticas de evacuación ante siniestros y prácticas de derrames de sustancias peligrosas.

Nuestras brigadas de emergencia están conformadas por grupos de colaboradores voluntarios debidamente entrenados y capacitados para actuar antes, durante y

después de una emergencia. Ellos tienen el nombre de brigadistas y se desempeñan como promotores del área preventiva, actuando en caso de una emergencia.



335
capacitados en total

Políticas, manuales y procesos

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

Comité Antifraude y Seguridad

Analiza aspectos de seguridad de forma integral.



131 guardias
de Asunción y Gran Asunción
capacitados



Cobertura de seguridad
para entidades
financieras

116 guardias participaron



Curso de Formación
de Seguridad Privada
(Delitos Económicos)

15 guardias participaron

Tecnología al servicio de la seguridad

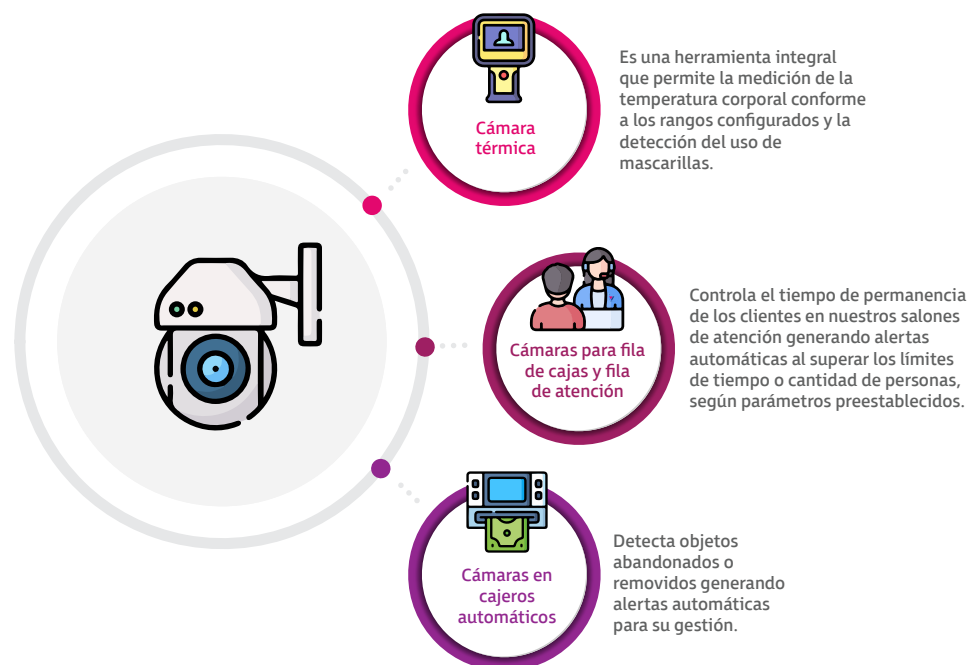
La incorporación de tecnología inteligente se presenta como una gestión de mejora constante en nuestros sistemas de seguridad y forma parte del lineamiento estratégico, apuntando a generar un entorno seguro y confiable, reducir riesgos y obtener una mayor productividad mitigando costos.

Venimos consolidando nuestra transformación digital a través de la utilización de Inteligencia Artificial (IA) en nuestras instalaciones y el uso estratégico de datos, la cual nos permite comparar procedimientos, identificar problemas y activar alertas de acción para garantizar la seguridad, integrando además diferentes tipos de controles y dando como resultado final una mejor experiencia al cliente.

Continuamos optimizando la utilización del sistema de seguridad por Video Analítica, alcanzando la gestión electrónica de forma centralizada.

Estas herramientas nos permiten gestionar problemas relacionados con la seguridad, brindando información valiosa en forma pertinente, agilizando la respuesta de emergencia, permitiendo que la organización sea más eficiente, alerta y segura.

Por el lado de la innovación destacamos la implementación de la plataforma HikCentral, equipamiento que administra y gestiona no solo las imágenes, sino también



los datos proveídos por las cámaras y terminales de reconocimiento facial con analítica. Esta herramienta colabora con los controles ante la Pandemia del COVID-19, verificando el uso correcto de las mascarillas, el distanciamiento en las sillas de espera y con la posibilidad también de controlar la temperatura corporal, considerando las normativas y las medidas de seguridad establecidas por el Gobierno

y el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPyBS).

En el 2021 también desarrollamos el proyecto de centralización de imágenes por medio de un Storage depositado dentro del centro de cómputos. En él se resguardan datos de cámaras inteligentes de forma programada, obteniendo imágenes de


G. 291.573.530
de inversión
en tecnología

Destinados a:


instalación de
cámaras con video
analítica


instalación de
terminales de
reconocimiento
facial y toma de
temperatura

origen no sólo en las sucursales, sino también en nuestra Casa Matriz.

A fin de asegurar y potenciar su correcta puesta en funcionamiento, adecuamos nuestras políticas y procesos a las nuevas herramientas digitales.

Evaluación permanente de riesgos

El análisis permanente de riesgos es uno de nuestros pilares en materia de prevención, razón por la cual realizamos evaluaciones en las instalaciones y en base al análisis de los resultados, podemos medir los niveles de seguridad y las condiciones en que se encuentran. Así identificamos oportunidades de mejora y las gestionamos de forma preventiva garantizando la productividad y la rentabilidad de las actividades, manteniendo un ambiente laboral seguro.

En el 2021 dimos continuidad a las tareas de control y mitigación de riesgos, por medio de evaluaciones a las instalaciones alcanzando a 38 sucursales. Teniendo en cuenta las métricas establecidas y cumpliendo con la disposición en el Manual de Políticas - Seguridad Física, constatamos como resultado que el nivel de riesgo de las sucursales visitadas tiene la ponderación de Tolerable.

Profundizamos el estudio, análisis y puesta en marcha de mejoras en políticas, normativas, procedimientos, medidas de seguridad y prevención, considerando la implementación de nuevas tecnologías.

Asimismo, comenzamos los trabajos de adecuación contemplando la nueva normativa del Banco Central del Paraguay

(BCP) con el Manual de Seguridad Financiera. Los mismos se encuentran en etapa de culminación para el año próximo.

Entre los logros relevantes en Seguridad, podemos mencionar que en el periodo no se registraron eventos como: robos, asaltos, incendios, etc. que pudieron afectar a colaboradores, clientes en general, ni a los bienes del banco.

No obstante, registramos un intento de robo al Cajero Automático de la sucursal de Ypacarai, donde se forzó la puerta del ATM, activando el sistema de alarmas por lo cual el equipo de monitoreo ejecutó el plan de contingencias, logrando reprimir el evento de manera exitosa y que la persona se retire del lugar sin llegar a los valores. Los daños materiales fueron mínimos y no afectaron a nuestro activo más importante que son las personas.



0 eventos
robos, asaltos, incendios

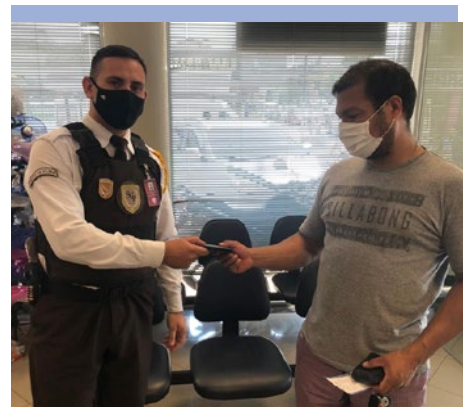
Fomentamos la honestidad

Entendemos a la honestidad como un valor primordial en la generación de confianza, y es por eso que alentamos y reconocemos a los guardias de seguridad que se comprometen con nuestros principios, devolviendo objetos perdidos y olvidados por clientes o personas que ingresan a nuestras instalaciones.



2 guardias
reconocidos

Alcides Cáceres encontró una billetera con dinero en efectivo y documentos de un cliente, los que entregó a colaboradores para su posterior entrega al propietario.



Alcides Cáceres



Gregorio Rodríguez

Gregorio Rodríguez encontró en el estacionamiento de Casa Matriz un cheque por valor de G. 249.000.000 y lo entregó a colaboradores operativos para su devolución al cliente.

Colaboradores



Resumen audiovisual aquí.



Relación con los Colaboradores

El capital humano es el principal motor de nuestra gestión, por eso buscamos impulsar y acompañar el crecimiento de cada uno de nuestros colaboradores, promoviendo el equilibrio entre su vida laboral y personal.

Trabajamos para fortalecer en nuestro plantel las capacidades para esta era digital, lo que

al mismo tiempo, nos permite brindar una mejor experiencia a nuestros clientes. Esto lo hacemos a través de nuestros programas de formación, realizados principalmente en plataformas virtuales.

La diversidad y la equidad de género forman parte de nuestra cultura, por eso, garantizamos

entornos libres de cualquier tipo de discriminación y con oportunidades para todos.

Ante la continuidad de la pandemia de COVID-19, el cuidado de nuestros colaboradores se mantuvo como una prioridad a lo que respondimos manteniendo las medidas integrales que aseguran su salud y seguridad. Fortalecimos

los programas para el cuidado de la salud física, psicológica y financiera del plantel; así como las acciones para promover los valores familiares.

Llevamos adelante todas estas acciones porque entendemos que brindar empleo digno contribuye al progreso de las personas y de la sociedad.

Hitos 2021



1.499
colaboradores
en total



99%
son paraguayos



28.682
horas de formación
en total



96%
de capacitaciones
virtuales



G. 213.304.454.410
de inversión total en
colaboradores



47%
mujeres



53%
hombres



47%
de mujeres en la
plana gerencial



1.240
horas de formación
en DD.HH.



19,1
horas de capacitación
en promedio por
colaborador

Nuestros colaboradores

Nuestra cultura, basada en valores y un propósito trascendente, nos impulsa a generar una experiencia laboral positiva, inclusiva y a ser parte de la construcción de un mejor futuro para todos.

Estamos comprometidos con fomentar el desarrollo integral de nuestro plantel y promover la excelencia en el desempeño de nuestros líderes y colaboradores. De esta forma, contribuimos a la ejecución exitosa de nuestra estrategia de negocios y garantizamos la mejor experiencia de servicio para los clientes.

En el 2021 mantuvimos nuestro enfoque en resguardar la salud y seguridad de nuestros colaboradores respetando los protocolos sanitarios establecidos y las medidas de bioseguridad; impulsando y facilitando la vacunación del plantel; así como promoviendo programas para favorecer su salud física, psicológica y financiera.

Priorizamos el empleo local en las diferentes comunidades donde operamos, manteniendo estándares de trabajo digno y favoreciendo la diversidad e inclusión.

Ante la velocidad con la que avanza el mundo de la tecnología, la transformación digital y la identificación de las nuevas competencias laborales, representan el

mayor reto en nuestra gestión para los próximos años.

La tecnología aproxima una oferta de productos y servicios al mercado que desafía las habilidades requeridas en nuestros colaboradores para continuar creciendo y consolidándonos en nuestro sector. Esto nos compromete a mantenernos conectados con el negocio, a priorizar la disponibilidad y desarrollo del talento, así

como a generar los mecanismos adecuados para comprometerlo y retenerlo.

Trabajamos orientados a acompañar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores para responder a las necesidades de nuestros clientes y ayudarlos a mejorar su resiliencia.

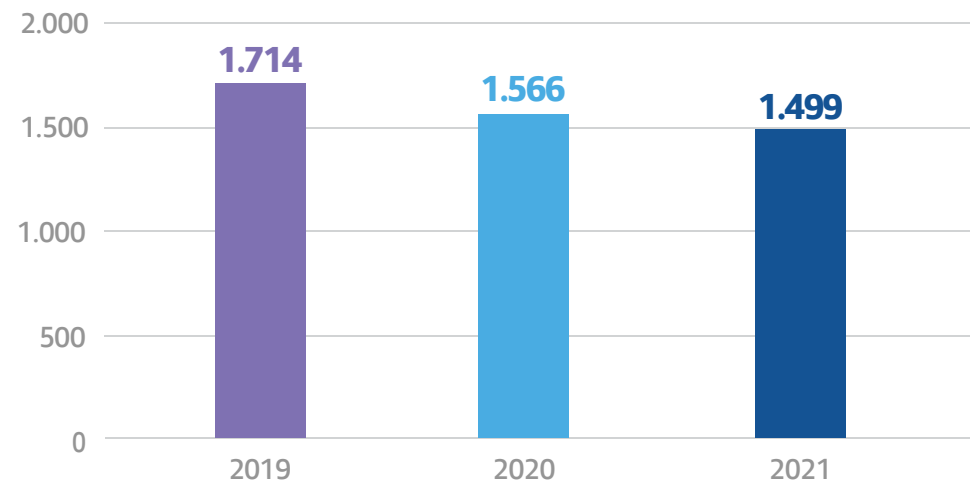
Enfocamos nuestros esfuerzos en el desarrollo de una cultura orientada a las

nuevas tendencias digitales y la innovación. Esta estrategia contempla satisfacer las demandas y necesidades del mercado mediante la automatización de procesos en búsqueda de eficiencia y migración hacia canales alternativos, lo cual explica la variación interanual en el plantel de colaboradores.

Es importante destacar que la disminución visibilizada en este punto corresponde a la implementación de un plan de reemplazo para las salidas voluntarias que vuelve más eficiente la contratación de fuerza laboral, no representando una política reduccionista.

En el 2021 consolidamos siete Centros y Puestos de Atención al Cliente, reorganizándose en otras sucursales físicas a fin de optimizar los recursos. Esto no se tradujo en una variación del número de colaboradores, ya que los mismos fueron reasignados.

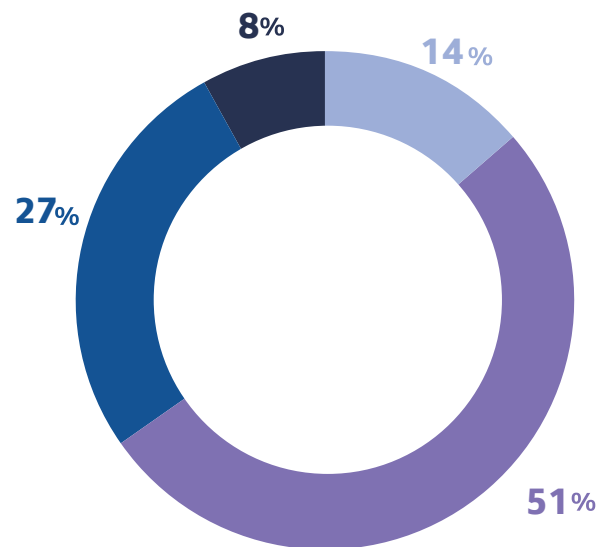
Cantidad de colaboradores por año



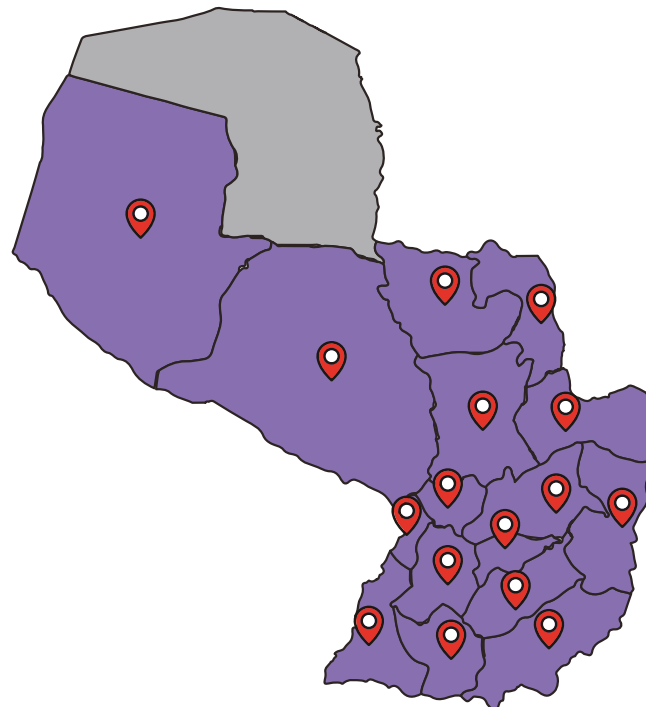
Según su edad

El 65% de nuestro plantel se encuentra en un rango de edad de entre 18 a 35 años, respondiendo a nuestra política de apostar al talento joven, ayudando a desarrollar y potenciar sus habilidades profesionales.

- 18 a 25 años
- 26 a 35 años
- 36 a 45 años
- > 46 años



Según su distribución geográfica



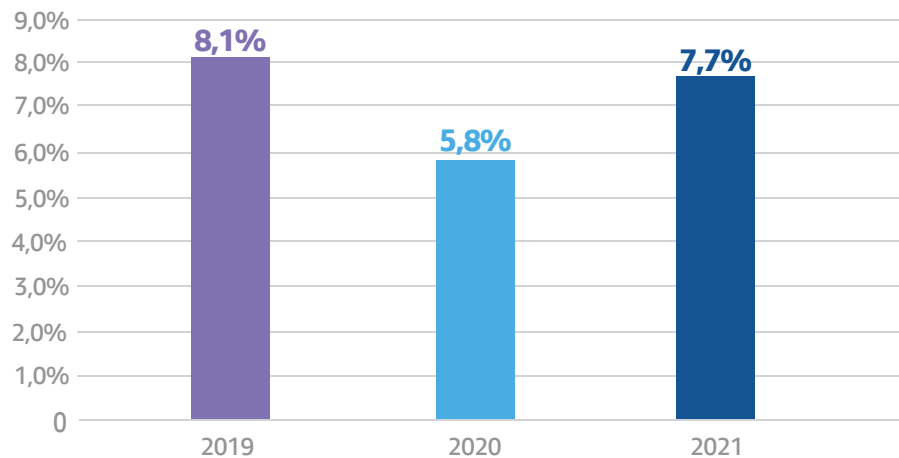
Somos el banco privado con mayor presencia a nivel país y como parte de nuestra política de contratación, promovemos la generación de empleo local en las comunidades donde operan nuestros Centros y Puestos de Atención. Es por esto que los colaboradores paraguayos representan un 99% de nuestro plantel.

Departamentos	
Concepción	25
San Pedro	49
Cordillera	45
Guairá	19
Caaguazú	45
Caazapá	11
Itapúa	63
Misiones	10
Paraguarí	25
Alto Paraná	89
Central	1.024
Ñeembucú	9
Amambay	17
Canindeyú	43
Presidente Hayes	12
Boquerón	13
Total	1.499

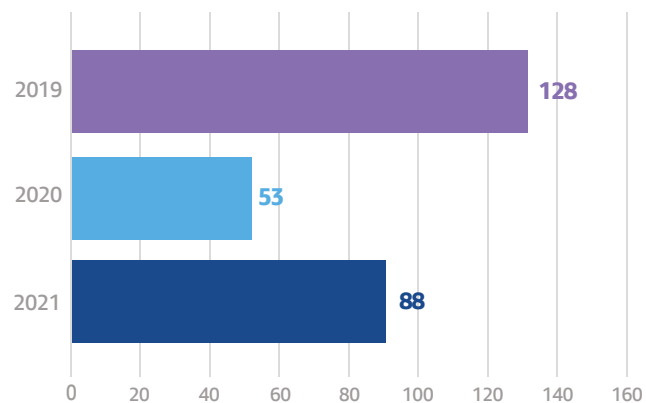
Índice de rotación

En el 2021 el índice de rotación fue de 7,7%, considerado una cifra normal en relación a los años previos a la pandemia por COVID-19. La antigüedad promedio del plantel es de 4,2 años.

Índice de rotación



Nuevas contrataciones



Absentismo

Durante el año se registraron 9.820 días por absentismo, siendo un número bajo teniendo en cuenta el contexto de pandemia por COVID-19.



9.820
días de absentismo



5.208
días por permiso de
maternidad



366
días por permiso de
paternidad



2.601
días de
reposo



1.645
otras licencias



0
accidentes
laborales

Colaboradores del futuro

Intensificamos nuestros esfuerzos para desarrollar una fuerza laboral preparada para el futuro, buscando instalar una cultura basada en la mentalidad digital, que responda al nuevo Modelo de Negocios.

Brindamos formación en meta-competencias para acompañar la estrategia del banco y formamos grupos

interdisciplinarios para llevar adelante iniciativas de innovación alineadas a nuestros objetivos estratégicos.



56%
de inversión destinada al desarrollo de competencias para la era digital



Gestión en contexto de pandemia por COVID-19

En el 2021 la pandemia no había terminado. De hecho, el mundo experimentó el mayor número de casos de COVID-19 jamás registrado.

Asimismo, seguimos monitoreando la situación, dando seguimiento diario a los casos, cumpliendo todas las medidas sanitarias y protocolos para brindar seguridad a nuestro plantel.

Garantizamos un servicio de divulgación continua para mantener a todos los colaboradores informados y actualizados sobre las fechas de inmunización y nuevas disposiciones a través de fuentes oficiales de información.

Impulsamos campañas de vacunación y proporcionamos a los colaboradores información sobre las vacunas a través de comunicaciones internas a fin de alcanzar la mayor cantidad del plantel inmunizado ante la enfermedad.

La coyuntura económica, a partir de la pandemia COVID-19, brindó un escenario de incertidumbre laboral en el sector financiero que se tradujo en un impacto emocional. Ante esto, respondimos garantizando los puestos de trabajo, brindando contención para nuestros colaboradores y monitoreando el impacto en el clima laboral.



***99%**
del plantel vacunado



1,5
horas en promedio de
licencia por colaborador



478
colaboradores
beneficiados con licencias
para vacunación



G. 568.224.111
de inversión en insumos
de bioseguridad

*Los colaboradores no vacunados
aún son por razones
médicas o personales



Colaboradores inmunizados
contra el Covid-19 a la fecha:



33% del total de vacunados ya cuentan con la segunda dosis.
En la medida que éstas se habilitan, los compañeros se acercan
a los vacunatorios.

¡Acercate vos también si ya podés recibir tu dosis!

Me vacuno, Me cuido

VISION



**La mejor vacuna
es la que te toque ▼**

¡Aprovechá esta
oportunidad y acercate
a los vacunatorios!

Me vacuno, me cuido.

VISION



**Equipo de
contención**
para acompañamiento
de casos



Protocolos de
bioseguridad

- Protocolo para colaboradores
- Protocolo Agente de Salud y Seguridad Ocupacional
- Protocolo de atención presencial a Clientes
- Protocolo para manejo de casos sospechosos
- Protocolo para áreas o CAC que entran en cuarentena

Remuneración y beneficios

Remuneración

Apostamos al crecimiento dentro de la entidad trabajando continuamente para atraer, potenciar y retener talentos. Ofrecemos un paquete integral de remuneraciones, incentivos y beneficios competitivos en el sector.

Aplicamos nuestro sistema de remuneración a partir de una escala que contempla la responsabilidad del rol, las condiciones del mercado y las cualidades personales del colaborador en cuanto a su desempeño. Mientras que el monto del salario mínimo establecido por ley en el país asciende a G.2.192.839, el nivel salarial mínimo bancario se ajusta por encima de esta cifra.

Evolución del salario mínimo

Sector Bancario		
Año	Servicio	Administrativo
2019	2.849.714	3.542.638
2020	2.849.714	3.542.638
2021	2.975.101	3.698.514

Visión Banco		
Año	Servicio	Administrativo
2019	2.850.000	3.543.000
2020	2.850.000	3.543.000
2021	2.976.000	3.699.000

Beneficios económicos adicionales



Incentivo por Resultado (IxR)

Contamos con un programa de incentivos que reconoce el esfuerzo en alcanzar las metas individuales, de equipo e institucionales que se alinean y dan soporte al cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

Este Incentivo por Resultado (IxR) representa una compensación variable mensual del 28% de la remuneración total mensual.



Aporte jubilatorio

Conforme a la Ley de la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados de Bancos y Afines, se establece el aporte patronal jubilatorio a favor de todos los colaboradores.

El desembolso que realizamos a tal efecto, se compone de un 17% sobre el salario pagado, más el 1% al Sistema Nacional de Promoción Profesional (SNPP); mientras que el aporte que realiza el colaborador es del 11% sobre su haber.

En el 2021 destinamos G. 23.189.832.758 para el Fondo de Jubilación de la Caja de Jubilados Bancarios.

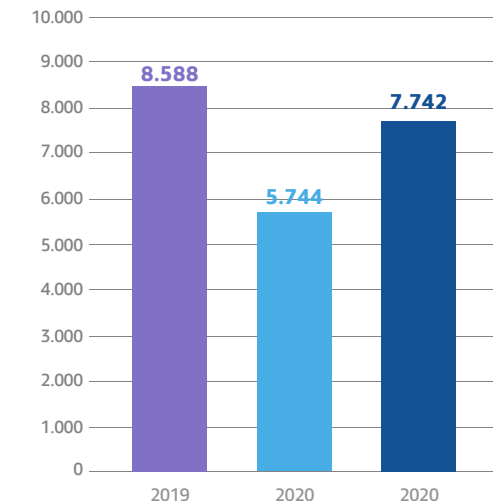


Gratificación especial

Anualmente nuestros colaboradores perciben una remuneración extraordinaria establecida de acuerdo al resultado del ejercicio. Esta gratificación especial, otorgada en carácter voluntario, premia y reconoce la eficiencia y productividad en las tareas desarrolladas.

Durante este periodo se destinaron a tal efecto G. 7.742.105.732. Es importante destacar que la gratificación fue del 100% sobre el salario.

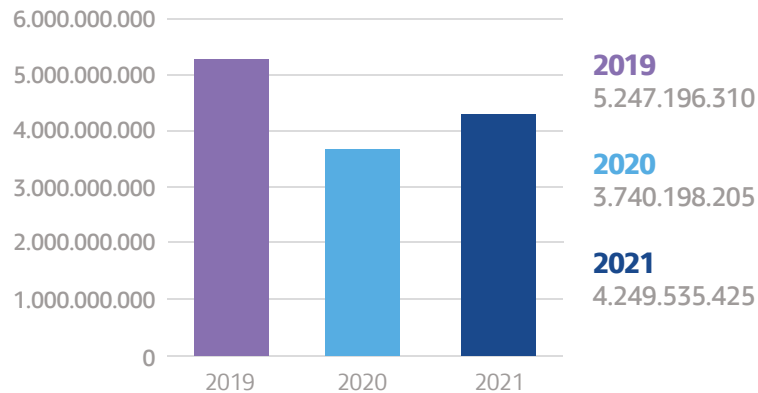
Evolutivo de la gratificación (en millones de guaraníes)



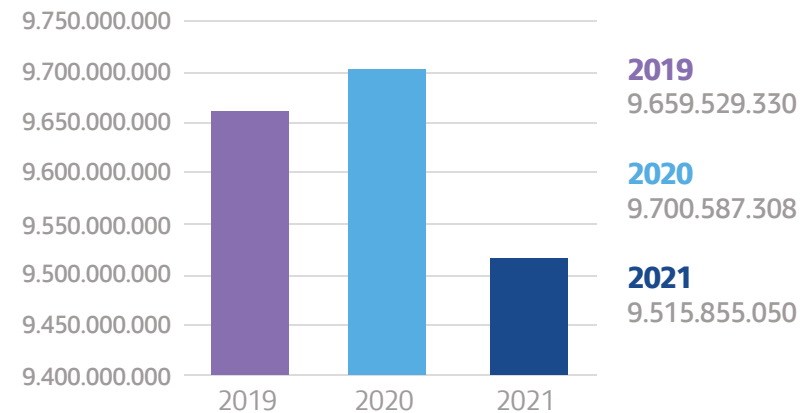
Beneficios adicionales

Principales inversiones en colaboradores
(en guaraníes)

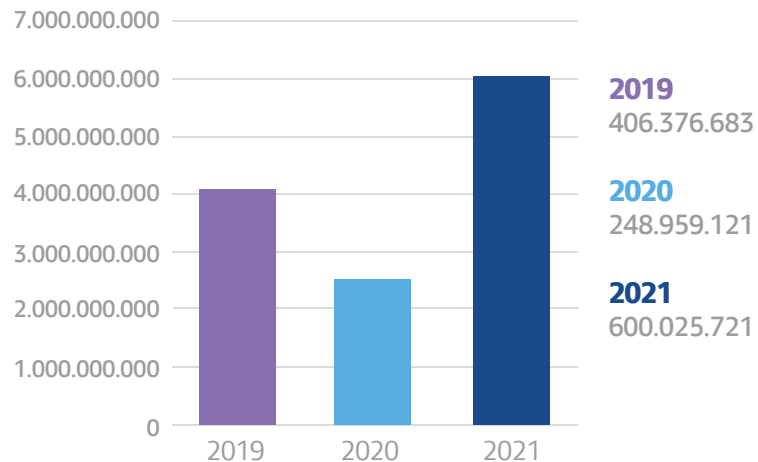
Almuerzo



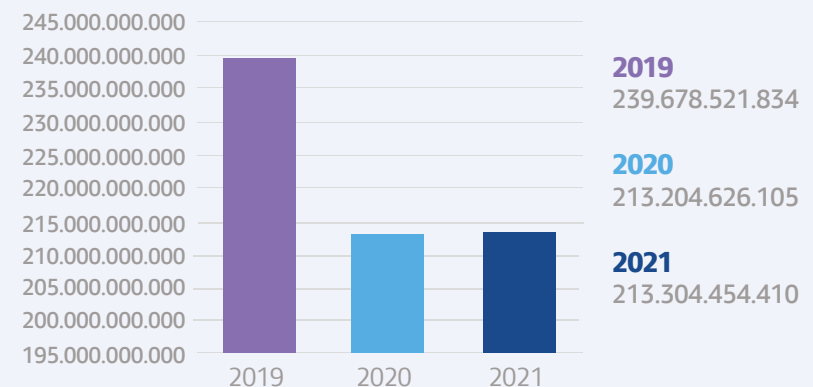
Seguro y gastos médicos



Uniforme



Inversión total



Seguro médico


1.499
colaboradores


3.422
familiares
adheridos


G. 9.515.855.050
de inversión

Entendemos como prioritaria la salud de todos nuestros colaboradores, por lo cual contamos con un seguro de adhesión obligatoria, que brinda cobertura médica sanatorial al titular y a familiares que fueran opcionalmente adheridos.

Cubrimos en un 75% el costo de este servicio, mientras que el colaborador abona el 25% restante.

Además de brindar tranquilidad al proteger a los colaboradores de potenciales gastos que pudieran darse por eventos relacionados a la salud, ofrecemos otros importantes beneficios como descuentos y facilidades en la compra de medicamentos a partir de convenios con distintas farmacias.

Chequeos médicos

En sintonía con nuestras prácticas de cuidado integral al colaborador, realizamos chequeos médicos cada año, según el plan de trabajo establecido. De igual modo, monitoreamos de forma constante la salud de nuestro plantel con el soporte profesional brindado por un equipo de Asesores Médicos y una médica nutrióloga.

No obstante, debido a la pandemia y por resolución del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, los chequeos médicos fueron suspendidos durante los años 2020 y 2021; por lo tanto, esperamos retomar nuestras prácticas de salud preventiva en el periodo 2022.



Desarrollo profesional, cultura inclusiva y calidad de vida

Promovemos el crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores con el fin de alcanzar una fuerza laboral preparada para el futuro, capaz de impulsar su propio progreso.

Generamos espacios de participación priorizando la diversidad, la equidad y la inclusión como parte de nuestra cultura.

Asumimos un compromiso activo en el bienestar integral de nuestro plantel con el propósito de contribuir a su calidad de vida y la de sus familias.

Desarrollo profesional

Dado que las habilidades requeridas en la banca evolucionan rápidamente con la introducción constante de roles, productos y servicios innovadores; damos gran importancia a la educación y desarrollo continuo, brindando a nuestros colaboradores el marco adecuado para desplegar su potencial y generar nuevas ideas.

Ofrecemos distintas posibilidades y espacios de aprendizaje dentro de nuestro programa global de capacitación, que se adaptan a las necesidades académicas de los colaboradores.

Para ello, contamos con nuestra Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB), con apoyo a programas de formación externa como maestrías y especializaciones en áreas relevantes para la gestión diaria, con escuelas de liderazgo e innovación, instrucción en habilidades blandas y técnicas, y de actualización profesional.

Potenciamos nuestra plataforma digital de aprendizaje para continuar fortaleciendo nuestro enfoque de formación, en un ambiente de constante motivación y crecimiento, alcanzando al 98% de nuestros colaboradores con capacitaciones virtuales.



Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB)

A través de la Universidad Corporativa Visión Banco (UCVB) diseñamos, implementamos y gestionamos un programa integral de formación continua de calidad para nuestros colaboradores. En este espacio brindamos las herramientas y conocimientos necesarios para impulsar sus carreras profesionales, ajustadas al ejercicio de su rol, las actividades que desempeña y los objetivos estratégicos del Banco.

En el 2021 alcanzamos un total de 28.682 horas de formación, capacitando al 100% de nuestro plantel a través de 181

cursos brindados por docentes internos y externos. En total la inversión representó G. 692.095.874.

Conforme a nuestro enfoque orientado a priorizar la modalidad virtual sumamos 27.667 horas dictadas bajo esta condición, representando el 96% de las capacitaciones. En total alcanzamos al 98% de los colaboradores.

Este año consignamos una media de 19,1 horas de instrucción por colaborador.

Universidad Corporativa



28.682
horas de
formación



181
cursos
desarrollados



100%
del plantel



Gs. 692.095.874
de inversión total
en 2021



19,1
horas de formación
promedio por
colaborador

Capacitaciones virtuales



27.667
horas de
formación



177
cursos
desarrollados

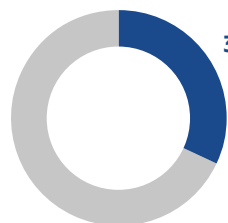


98%
del plantel

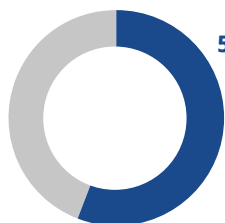


96%
de cursos
en la modalidad
virtual

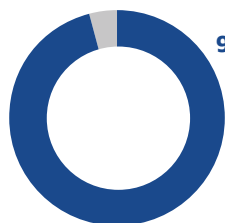
Capacitación por modalidad



2019



2020

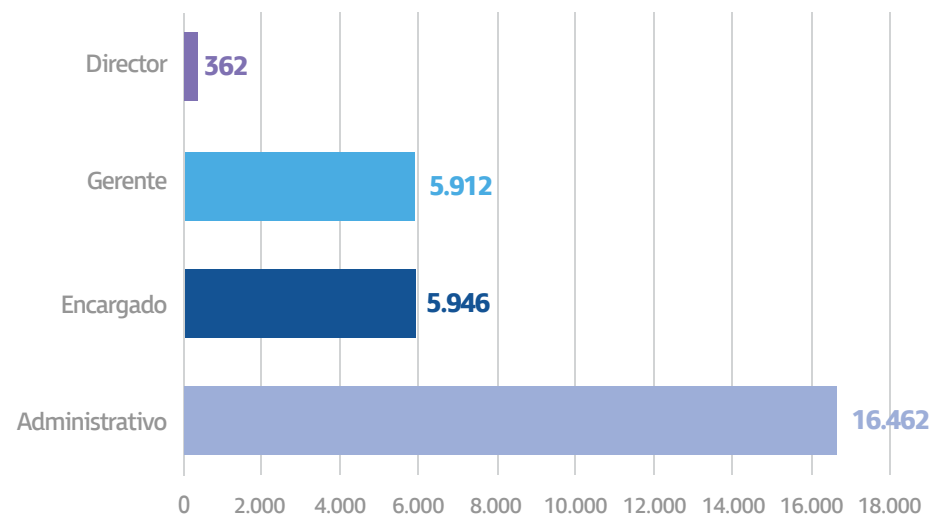


2021

■ Virtual

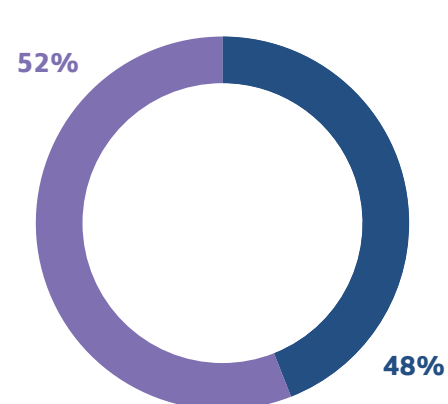
■ Presencial

Horas de capacitación por cargo



Horas de capacitación por sexo

■ Mujeres
■ Hombres



14.805



13.877

Becas de posgrados

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 a través del financiamiento en cuotas 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, con excelentes competencias de trabajo en equipo que requieren aumentar sus conocimientos para optimizar el trabajo de áreas claves para el negocio.

En el 2021 financiamos la totalidad de 42 becas, entre ellas maestrías, posgrados, diplomados y especializaciones, que alcanzaron la suma de G. 147.797.224.

Desde los inicios del programa hasta la fecha financiamos 67 becas en total.



42
becas en 2021



G. 147.797.224
de inversión

Formación en habilidades blandas



Formación de líderes

Desde nuestra “Escuela de Liderazgo” buscamos dotar a nuestros líderes con los conocimientos y herramientas para gestionar el talento de sus equipos, robusteciendo sus aptitudes con una marcada inclinación hacia el desarrollo humano.

Academia de Liderazgo GABV

La Academia tiene como objetivo formar líderes que puedan desarrollar todo su potencial para aportar a la transformación del sistema bancario. En el 2021 tuvimos un representante en la formación virtual que, a través de sesiones individuales, colectivas y de coaching, facilitó herramientas para liderar e innovar durante períodos de disrupción y alta complejidad.

Escuela de Liderazgo Transformacional 2021

La capacitación estuvo dirigida a gerentes de Centros de Atención al Cliente (CAC) con el objetivo de fortalecer sus capacidades. Se realizó en la plataforma E-Learning con cuatro módulos que abordaron los temas:

- Principios de los Equipos Ágiles. Gestión de la diversidad, la confianza y la empatía.
- Creando una cultura de aprendizaje continuo.
- Construyendo el Liderazgo Transformacional.
- Cuando la cultura se encuentra con la experiencia de clientes.



Charlas inspiradoras y de actualización

En la búsqueda de infundir nuevas ideas, estimular iniciativas y compartir aprendizaje sobre la coyuntura económica en la cual operamos; en el 2021 realizamos las siguientes charlas, en el marco de nuestro proceso de Planificación Estratégica:

- El buen futuro de la banca, las 5 P de la banca 4.0.
- Panorama macroeconómico, social y político.
- Más allá del efectivo. La evolución de los medios de pago y las principales tendencias en la región.
- El camino a cumplir el sueño.
- El futuro de la banca: Banking as a service.
- Ciberseguridad, tendencias y desafíos.
- El juego de la palabra.
- La importancia de la Gestión de Riesgos.

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.



Formación en derechos humanos

Como entidad interesada en el respeto de los derechos humanos, brindamos capacitaciones abordando los principales temas, para aumentar la motivación y la capacidad de protegerlos y promoverlos.

Desarrollamos 1.240 horas de formación para nuestro plantel de colaboradores en temas como:

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

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.

Desarrollo profesional

Evaluación de desempeño

Consideramos a este tipo de evaluación como una herramienta clave para fortalecer nuestra gestión de personas y aspirar a la mejora continua en el desempeño de nuestros colaboradores.

De acuerdo a los objetivos y planes estratégicos de la organización, realizamos una evaluación general anual y evaluaciones mensuales de gestión, con el propósito de brindar retroalimentación útil sobre el desempeño laboral, contribuyendo a su crecimiento profesional.

Con los mismos fines, efectuamos una valoración del periodo de prueba, aplicado a las personas que se incorporan a nuestra entidad y a los colaboradores promocionados a otras áreas.

En este año el 94,4% de los evaluados obtuvo una calificación promedio de 4,11 (de una escala de 1 al 5) y promocionamos a un total de 163 colaboradores.

Dimensiones de la evaluación de desempeño:



Eficiencia y calidad de gestión



Compromiso con el equipo



Visión del negocio



Excelencia personal



Relación sustentable con clientes internos y externos



Conducción de personas y equipos de trabajo



163
colaboradores
promocionados

Mapecto de talento



Participantes

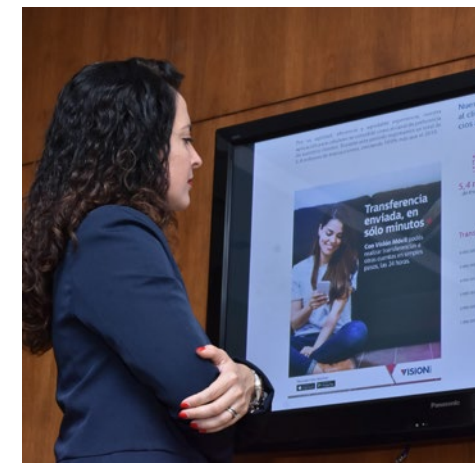
27
en el 2021

357
desde sus inicios

Conocemos los procesos de transformación constantes en los que opera actualmente la industria bancaria, por eso, el desafío consiste en dotarnos de una fuerza laboral adecuada y, especialmente capacitada para responder a los nuevos y cambiantes retos de nuestra actividad.

El mapeo de talento es un programa ideado para identificar talentos estratégicos en los colaboradores y potenciarlos para beneficio del profesional y la entidad.

Reconociendo las fortalezas y oportunidades de mejora, acompañamos el crecimiento personal generando espacios de formación y desarrollo.



Esta herramienta se nutre de la medición de cuatro dimensiones de la competencia humana: Metódico, Visionario, Empático Social y Emprendedor; resultando este último el talento clave para el banco.

En el 2021 aplicamos el programa a 27 integrantes de los laboratorios de Innovación, equipo multidisciplinario compuesto por colaboradores de distintas áreas y cargos.

Ambiente laboral participativo

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

Clima laboral

Encuesta de clima "Visión te escucha"



4,3

índice de satisfacción
en clima interno



72% del plantel
participó de la
encuesta

El clima laboral está vinculado con la satisfacción del plantel respecto a su trabajo y su calidad de vida. En orden de marcar una diferencia positiva, necesitamos conocer la perspectiva de nuestros colaboradores, determinada en parte por las percepciones que ellos mismos tienen de los sistemas organizacionales existentes y generar espacios de participación para gestionar la mejora continua de este indicador.

Realizamos una evaluación anual del clima organizacional denominada "Visión te escucha" a través de la metodología de encuesta para conocer las expectativas de nuestros colaboradores y abrir espacios de participación.

Medimos nuestro clima organizacional dentro del escenario COVID-19, como un apartado dentro de la encuesta, para conocer nuestro desempeño en este contexto, la efectividad de las medidas sanitarias impuestas y la efectividad de las campañas de comunicación realizadas al respecto.

También como parte de nuestra gestión de la relación con los grupos de interés realizamos la consulta con colaboradores del banco a través de encuestas y focus group. La consulta con los grupos de interés y específicamente este público se realizará a inicios del 2022.

Encuestas y consultas



Visión te escucha

En el 2021 logramos un índice de satisfacción general de 4,3 en una escala del 1 al 5



Encuesta de gestión COVID-19

La calificación obtenida alcanzó 4,3 en una escala del 1 al 5



Consulta con grupos de interés

Comunicación interna

La comunicación interna tiene un rol clave en su apoyo y divulgación del nuevo modelo de negocio, los renovados valores corporativos y la transformación que lleva adelante el banco hacia una cultura más ágil y digital.

En el 2021 cumplió un papel clave para promover la vacunación, mantener a los colaboradores informados sobre las disposiciones sanitarias, generando conciencia sobre los cuidados necesarios.

Comprendiendo además que los actuales escenarios impactados por lo digital, están transformando la manera de comunicarnos y relacionarnos con todos los grupos de interés y de forma muy especial con nuestros colaboradores, avanzamos cada año hacia la utilización de nuevos formatos y tecnología para llegar a este público.

En el marco de la campaña de difusión de los valores corporativos utilizamos por primera vez los Podcast, para hacer llegar mensajes de una forma más cercana y amena, teniendo una gran aceptación.

En los últimos años también fuimos incorporando más formatos digitales a la hora de realizar los mensajes como audiovisuales, gif y otros.

Viví nuestra nueva Visión



Escuchá este Podcast
accediendo al siguiente enlace.



Los principales temas abordados a través de la comunicación interna fueron:



Valores corporativos



Plan Estratégico y prioridades del negocio



Medidas sanitarias, información sobre COVID-19



Buenas prácticas de responsabilidad social



Cultura corporativa y el orgullo de pertenencia

Cultura inclusiva

Adoptar la diversidad y la inclusión es importante para permitirnos atraer a las mejores personas, acceder a una mayor variedad de talentos y construir equipos más cohesionados para producir resultados de calidad para nuestro negocio, clientes y comunidad.

Respetamos las diferencias y promovemos este enfoque para propiciar una cultura

que valore las diferencias al interior y exterior de nuestra entidad, mediante la no discriminación de ningún tipo.

Para hacer tangible nuestro compromiso a largo plazo con la inclusión, nos aseguramos de contar con un enfoque inclusivo en los siguientes procesos:



Programa de inclusión de personas con discapacidad (PcD)

Nuestro programa de inclusión “Visión Inclusiva” contempla una perspectiva global de nuestros procesos, eliminando barreras en todos los niveles y trabajando con base en los siguientes ejes:



Principales acciones desarrolladas en 2021

Capacitación

Con el propósito de seguir fortaleciendo la cultura de inclusión impartimos una serie de capacitaciones para sensibilizar a nuestros colaboradores sobre este tema, alcanzando al 100% del plantel. (En el 2020 fue 95% E-learning y 100% ejecutivos de planta).

En este sentido, realizamos un plan progresivo de formación en pautas de trato adecuado a través de talleres dirigidos al plantel de colaboradores bajo la modalidad virtual (E-Learning) y a los Ejecutivos de Planta que se desempeñan en atención al cliente, a quienes llegamos a su totalidad en el periodo anterior.

En el 2021 capacitamos sobre pautas de trato adecuado a 91 nuevos colaboradores incorporados, alcanzando al 100% del plantel.

Pautas de Trato Adecuado Modalidad E-Learning

91 nuevos colaboradores capacitados en 2021



100%
del plantel
sensibilizado



100%
de ejecutivos de
planta capacitados



Taller “Cómo ser un influencer incluyente”

Dictamos un taller formativo bajo la modalidad virtual para brindar información sobre los tipos de discapacidad, paradigmas y modelos; así como los beneficios de la inclusión de Personas con Discapacidad (PcD) en el ámbito laboral. La formación dictada por la Fundación Saraki fue dirigida a los colaboradores con el objetivo de convertirlos en influencers inclusivos.



132
colaboradores
participaron

Oportunidad de empleo

Adoptamos un criterio de innovación y productividad que nos permite valorar diversos aportes, un ejemplo es nuestra promoción de la colaboración y progreso laboral de las personas con discapacidad. En la actualidad, nuestro talento humano cuenta con cuatro personas con discapacidad completamente integradas.

Adecuación documental

Promovemos la inclusión a partir de nuestras políticas y manuales de gestión humana, en apoyo a la lucha contra la discriminación, en defensa de la diversidad y los derechos humanos. En el 2021 iniciamos la revisión y actualización de los manuales para gestión del talento humano como el de capacitaciones y reclutamiento con mejores prácticas para favorecer la inclusión. Los mismos serán revisados luego por la Fundación Saraki, especialista en el tema, para su posterior aplicación.

Promoción del empleo juvenil

Pasantías estudiantiles

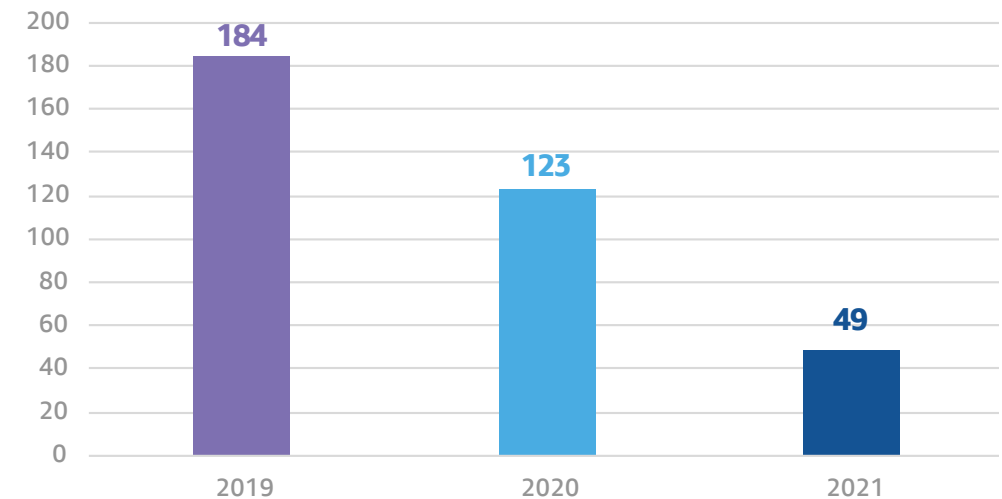
Contamos con un plan de aprendizaje laboral enfocado al desarrollo de habilidades para el primer empleo que aplica para estudiantes que cursan los últimos años de la educación media.

En el 2021 en total 49 pasantes de colegios públicos y privados participaron de nuestro programa, acompañados por colaboradores

de diferentes sectores de la entidad, quienes compartieron aprendizajes técnicos y actitudinales.

Apostar al futuro, abriendo puertas a los más jóvenes, es nuestro compromiso como Banco con valores, que aspira a facilitar la vida de las personas y las comunidades, apoyando el crecimiento del país.

Cantidad de pasantes



Marca Inclusiva

Este año fuimos galardonados como Empresa Amiga de la Inclusión por la Fundación Saraki y la red de empresas inclusivas SUMMA por las acciones que llevamos adelante desde hace más de una década en el marco de nuestro compromiso con la inclusión de PcD.

Equidad y compromiso contra la discriminación y violencia hacia la mujer

Ofrece un lugar de trabajo seguro e inclusivo, donde todos son respetados sin distinción de condición, contribuyendo a su desarrollo profesional y personal.

Fomentamos una cultura que apoya plenamente a las mujeres en el lugar de trabajo, porque atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos femeninos es fundamental para alcanzar la equidad.

Nos esforzamos por lograr el equilibrio de género en todos los niveles de la organización, tanto en el plantel de colaboradores, como en los cargos de liderazgo.

La prevención de la violencia contra las mujeres está presente en nuestro Código de Ética y normativa interna, promoviendo las mejores prácticas en este sentido. Además contamos con una profesional especialista en el tema (área de Dirección de Personas) para brindar contención y acompañar los casos que se presenten.

Tenemos el compromiso de contar con un ambiente laboral igualitario y seguro, donde nuestras colaboradoras tengan las mismas oportunidades de desarrollo profesional y personal.

La equidad está presente en nuestras normativas, prácticas y acciones de:



Reclutamiento y selección



Promoción y desarrollo



Capacitación



Remuneración y salario



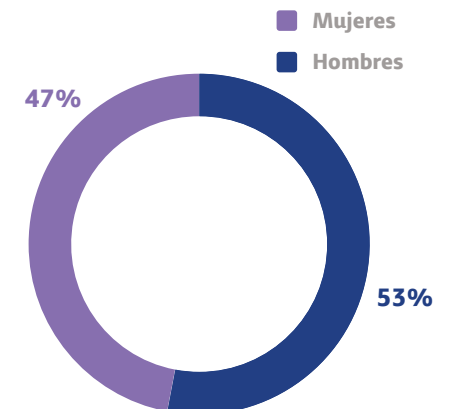
Beneficios y programas de conciliación de la vida personal, familiar y laboral



Equidad en el acceso al empleo

Nuestro plantel está integrado por un 47% de mujeres, manteniendo estable en el curso de los años esta distribución equitativa, como consecuencia de una cultura que brinda igualdad de oportunidades a los diversos grupos humanos, reconociendo, valorando y respetando sus contribuciones.

Distribución de colaboradores por género

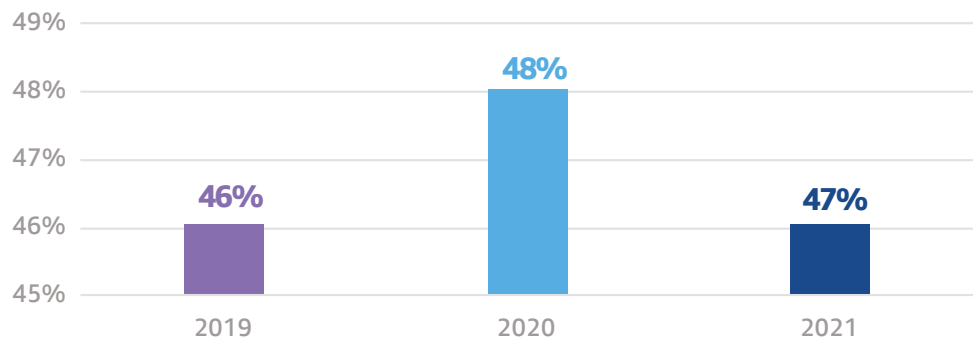


Mujeres en cargos gerenciales

Nuestro enfoque aspira al crecimiento de las mujeres en todos los niveles de liderazgo para que puedan desarrollar sus habilidades y crear oportunidades profesionales, de acuerdo a su capacidad. En nuestra entidad, el 47% de los cargos gerenciales están ocupados por mujeres.

Nos esforzamos por lograr el equilibrio de género en todas las partes de la organización, en la fuerza laboral total y en todos los niveles de liderazgo.

Mujeres en cargos gerenciales



Equidad en la compensación salarial

Una de las demostraciones más evidentes de la desigualdad entre mujeres y hombres es la brecha salarial.

Nuestra política de remuneraciones garantiza que las mujeres y los hombres que tienen el mismo mérito, igual nivel de experiencia y que realizan tareas semejantes, reciban el mismo salario y condiciones laborales.

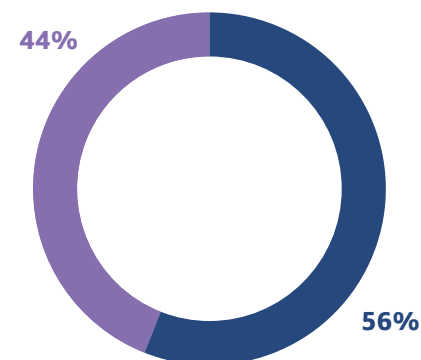
Contamos con escalas de compensación según los puestos y responsabilidades de los colaboradores, independientemente del género u otras características subjetivas.

En 2021, el 48% del total de remuneraciones correspondió a mujeres y el 52% a hombres.

Compensación según sexo

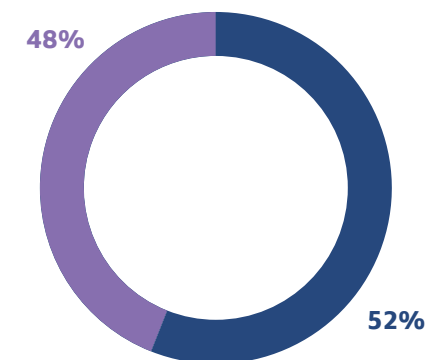
Cargos Gerenciales

- Promedio de compensación total a mujeres
- Promedio de compensación total a hombres



Cargos administrativos/operativos

- Promedio de compensación total a mujeres
- Promedio de compensación total a hombres



Calidad de vida

Somos conscientes de lo importante que es el equilibrio entre el trabajo y la vida personal para una fuerza laboral productiva y motivada, por lo que buscamos ofrecer a nuestro plantel las mejores condiciones de trabajo posibles.

Nuestros esfuerzos están enfocados en promover acciones que favorezcan la salud física, mental y financiera de los colaboradores y un entorno laboral que tenga en cuenta la conciliación de sus compromisos profesionales y privados en diferentes áreas de sus vidas.

Salud integral

A partir de nuestro programa de calidad de vida, propiciamos el desarrollo integral de los colaboradores dentro y fuera del ámbito laboral, ocupando el bienestar físico un lugar prioritario. Por tal motivo, estimulamos la adopción de hábitos saludables que mejoren su estilo de vida.

Salud de la mujer

Nuestras colaboradoras cuentan con una licencia correspondiente a los estudios de papanicolau y mamografía, otorgando un día al año para la realización de los mismos.

Propiciamos la salud de la mujer fomentando la prevención del cáncer de cuello uterino y de mamas, enfermedades que cuentan con un alto índice de causa de mortalidad en el país.



33

colaboradoras
utilizaron el beneficio

Contención a mujeres en situación de vulnerabilidad

Contamos con la presencia de una psicóloga que brinda contención psicológica y acompañamiento a mujeres colaboradoras víctimas de situaciones límites como pueden ser hechos de violencia, problemas familiares, ansiedad, depresión, paranoia entre otros. Igualmente, concedemos un permiso especial para la gestión de denuncias y para atención psicológica o legal, en horario laboral.



0

casos de violencia
intrafamiliar



140

colaboradoras
contenidas
psicológicamente

Enfermería y médico

Nuestra Casa Matriz cuenta con atención de enfermería permanente en un dispensario destinado a proporcionar asistencia de emergencia ante cualquier situación que pueda ocurrir dentro del horario laboral.

Asimismo, se encuentran a disposición de nuestro plantel dos profesionales médicos para la atención de consultas.



488

atenciones en
enfermería



150

consultas
médicas

Gestión y orientación médica

Tenemos a disposición de los colaboradores un servicio exclusivo que funciona como espacio para la gestión y orientación médica. A través del mismo facilitamos la programación de citas con profesionales de la salud, visación de órdenes para estudios y permite realizar consultas generales sobre el seguro médico.



964

acompañamientos médicos

Charlas médicas

Dentro de las actividades del programa "Vida Sana", impulsamos espacios con profesionales médicos, para informar y concienciar sobre los cuidados a tener en cuenta para la prevención de enfermedades y el cuidado integral de la salud.



893

participantes



976 horas

en total

Cuido mi salud

Ofrecemos a nuestros colaboradores la atención gratuita de una profesional nutrióloga que asesora, prepara planes alimenticios saludables y monitorea el progreso de quienes participan de esta propuesta.



259

participantes



388

consultas realizadas

Bienestar familiar

El cuidado y bienestar integral de nuestros colaboradores es de suma importancia para la institución, ayuda a mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Por tal motivo implementamos actividades y estímulos que impulsen su desarrollo profesional en equilibrio con el ejercicio de su cuidado personal y familiar.

Creamos el programa *Bienestar Integral para Colaboradores* con el fin de apoyar el comportamiento saludable en nuestro lugar de trabajo y vida privada. Desarrollamos nueve actividades, alcanzando la suscripción de 1.087 participantes.

Talleres de Bienestar Emocional



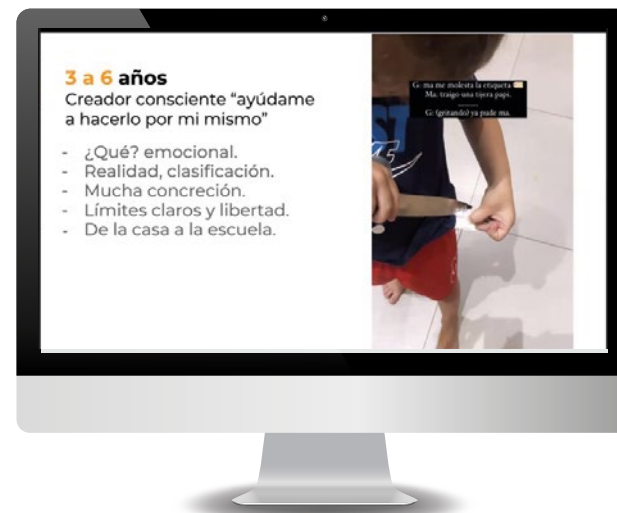
Participantes

Estrés. Un enemigo invisible
120
colaboradores

Música y calma
177
colaboradores

10 tips para manejo de estrés
73
colaboradores

Escuela para padres



Tenemos la convicción que cuidar nuestras relaciones familiares es cuidar nuestro entorno social, por eso, desde hace años mantenemos activo un programa para padres que apunta a fortalecer el bienestar familiar.

Por medio de iniciativas como charlas sobre educación positiva y actividades participativas generamos diferentes espacios para el encuentro familiar, la formación en valores y la promoción de relaciones sanas.

Charlas sobre la promoción de valores familiares

• Educar con empatía

115 colaboradores participaron

• Diálogo familiar: estrategias para abordar la sexualidad

52 colaboradores participaron

• Internet: ¿cómo padres y madres pueden acompañar?

43 colaboradores participaron

Bienestar económico

Educación Financiera

Apoyamos el fortalecimiento de la 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 la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

Finanzas personales para colaboradores

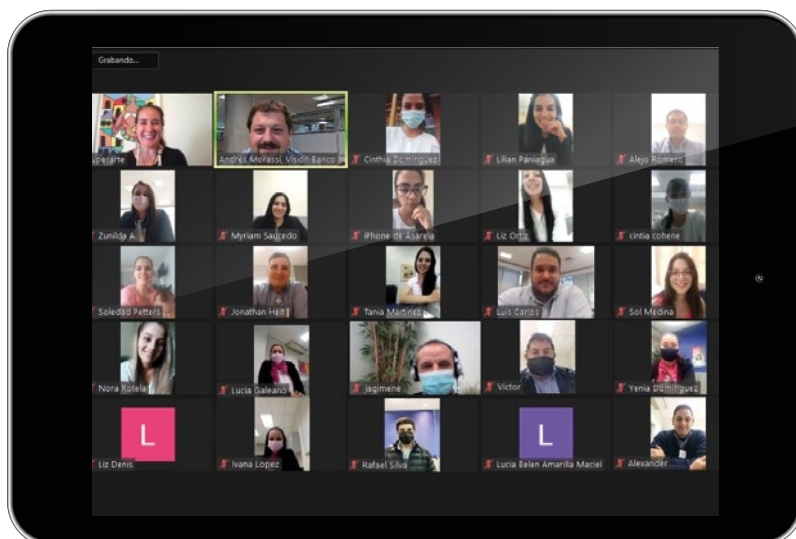
Salud Financiera

Capacitamos a nuestros colaboradores, con el objetivo de brindarles herramientas

para el manejo adecuado de sus propias finanzas, de modo que puedan lograr su bienestar financiero.

Desarrollamos varios cursos virtuales sobre Salud Financiera, de los cuales participaron 925 colaboradores, lo que constituye un 62% del total.

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



Programa Consultorio Financiero

Llevamos adelante la cuarta edición de nuestro programa de Consultorio Financiero, cuyo objetivo es mejorar la salud financiera de los colaboradores.

En el 2021 iniciaron el programa 40 colaboradores a través de sesiones personalizadas con expertos en finanzas personales, quienes serán asesorados hasta el próximo año.

Además de adquirir el hábito del ahorro y aprender a hacer un registro de su presupuesto mensual, los participantes reciben consejos sobre cómo equilibrar su situación financiera y así mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

También entregamos un premio final que consistió en duplicar el ahorro del ganador (hasta G. 1.000.000) que se sorteó entre todos los que lograron finalizar el periodo (12 meses).

Participaron de la campaña 290 colaboradores que realizaron la apertura de su caja de ahorro programado para cumplir sus metas. En total se abrieron 329 nuevas cuentas en esa categoría.



925

capacitados en finanzas personales



40

colaboradores participaron del consultorio financiero



290

participaron de la campaña de ahorro

Campaña de ahorro

En el mes del Ahorro realizamos una campaña intensiva para promover el hábito del ahorro entre nuestros colaboradores, ofreciendo incentivos como merchandising y mejoras en la tasa de interés para premiar su perseverancia.

Beneficios para el bienestar



Permiso por cumpleaños

Concedemos a cada colaborador una licencia en el día de su cumpleaños, mediante la cual podrá retirarse de su puesto laboral desde el mediodía, con la intención de brindarle más tiempo para compartir con su familia.



Apoyo familiar

Disponemos de una asistencia económica para nuestros colaboradores en caso de fallecimiento de hijos, padres o cónyuge.



47
colaboradores asistidos



Licencia especial para acompañamiento familiar

Todas las madres de la entidad cuentan con tres días de permiso anual para asistir a sus hijos pequeños en situaciones de enfermedad.



Guardería

Otorgamos una ayuda económica mensual a todos los colaboradores con hijas/os menores de tres años de edad y que así lo requieran, para cubrir gastos de guardería.



168
días otorgados



40
niños beneficiados



Beneficios establecidos por legislación nacional

Permiso por nacimiento

El permiso por maternidad se otorga con el objeto de garantizar el descanso de la madre y el periodo de lactancia del niño, esta licencia tiene un plazo de 18 semanas ininterrumpidas. Existen permisos excepcionales que prorrogan el término de tiempo, para casos en que el embarazo sea múltiple o en que el niño sea prematuro o padezca enfermedades congénitas.

El permiso por paternidad faculta al padre a tomar una licencia de 14 días corridos desde el momento del nacimiento.

En el 2021, un total de 40 madres y 27 padres hicieron uso de su permiso por nacimiento.

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

Impulsamos la Lactancia Materna

Con el objetivo de promover y apoyar la lactancia materna nos sumamos al proyecto Buenas Prácticas de Alimentación – “Lactancia Materna” impulsado por el MSPyBS, el CIRD y UNICEF con el fin de fortalecer a las empresas públicas y privadas en su apoyo a la mujer trabajadora durante el periodo de lactancia.

En conjunto con las áreas involucradas y las mencionadas instituciones realizamos un recorrido por las salas de lactancia, ubicadas en nuestra Casa Matriz y el CAC 20 CDE II, para seguir brindando a nuestras colaboradoras un espacio acondicionado de acuerdo a sus necesidades.

Recibimos de parte de los expertos información y guía sobre los lineamientos actuales, normas técnicas y administrativas para la regulación, implementación, registro, habilitación y control de salas de lactancia materna.

Permiso de lactancia

Se trata de un permiso diario de 90 minutos, desde el reintegro de la colaboradora a su lugar de trabajo, durante los primeros seis meses del niño. Esta licencia podría prorrogarse según indicación médica desde el séptimo mes, hasta incluso los 24 meses de edad, con una duración de 60 minutos diarios.



14
lactarios



100%
activos

Comunidad



Resumen audiovisual aquí.



Relación con la Comunidad

Las comunidades en las que operamos constituyen espacios en los que emergen nuestros clientes y colaboradores como actores con los que construimos la sostenibilidad de nuestro negocio.

Nuestra estrategia de relacionamiento busca ayudar a la sociedad a afrontar los principales desafíos globales que enfrenta a través de programas

que aporten a la mitigación de la pobreza, fomenten el emprendedurismo, promuevan la educación, la educación financiera y favorezcan la inclusión con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas.

Llevamos adelante estas acciones de la mano de organizaciones de la sociedad civil, especialistas en los diferentes temas que

abordamos, con los que establecemos alianzas que nos permiten participar de esta evolución y proyectar nuestro impacto.

Orientamos la inversión social de manera que la misma se traduzca en el fortalecimiento de las capacidades de los grupos vulnerables y a través del voluntariado corporativo, establecemos espacios de co-

participación para atender las necesidades urgentes, así como desarrollar capacidades para el futuro.

En el segundo año de afrontar los desafíos que trajo la pandemia por COVID-19 continuamos apoyando a las comunidades más afectadas a través de campañas de donación y la movilización a favor de las mismas.

Hitos 2021



4.553
beneficiarios
directos en total



G. 413.287.037
de inversión social
en total



21
viviendas de
emergencia construidas
TECHO Paraguay



135
familias recibieron
kit de abrigos
TECHO Paraguay



776 kg
de alimentos donados
Banco de Alimentos



204
voluntarios
movilizados

Pilares de gestión social

Con la visión de contribuir al desarrollo sostenible, llevamos adelante nuestra inversión social para aportar al logro de los desafíos que tenemos como sociedad. Por ello, enfocamos nuestros planes de gestión en la búsqueda de un mejor impacto y eficiencia en beneficio de nuestra comunidad:



Mitigación de la pobreza

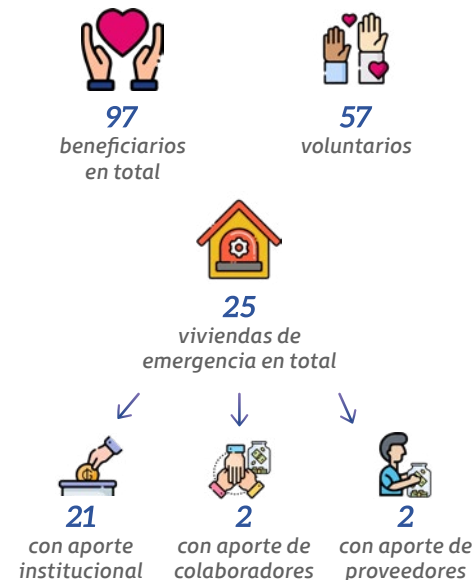
TECHO Paraguay

Somos el Banco oficial de la organización TECHO Paraguay desde el 2009 y como cada año sumamos nuestro esfuerzo para mejorar la calidad de vida de las familias paraguayas contribuyendo con un aporte económico para la ejecución de planes y programas de desarrollo comunitario en

los asentamientos intervenidos; sumamos nuestras manos a través del voluntariado e impulsamos campañas de recolección de fondos, acompañando a las comunidades que fueron más afectadas en estos años de pandemia.


Con el pleno convencimiento de que juntos construimos un país con más oportunidades para todos, cooperamos con las viviendas de emergencia como primer paso hacia una vivienda digna, apoyamos la implementación de planes para la capacitación, el desarrollo del liderazgo y la participación comunitaria, con el ánimo de generar capacidades para superar la pobreza y erradicar las desigualdades.

Logros 2021



Aportamos al



 Podes ver el video de la construcción corporativa aquí



Desafío Solidario – Colecta TECHO

Lideramos una gran campaña con nuestros colaboradores y proveedores denominada “Desafío Solidario”, para convertir lo recaudado en viviendas, proyectos de desarrollo comunitario y otras acciones que apoyen la meta prevista en la colecta.

Resultados

Colaboradores



G. 16
millones



415
colaboradores



2
viviendas de
emergencia

Proveedores



G. 13
millones



11
empresas



2
viviendas de
emergencia

Apoyamos la colecta

“Que volver a la normalidad, signifique una vida más digna para todos y todas”

Como anfitrión de la Colecta 2021 “Que volver a la normalidad, signifique una vida más digna para todos y todas”, acompañamos a TECHO Paraguay en el desafío de llegar a nuestros clientes y grupos de interés en un contexto de pandemia, para lo cual habilitamos todos los canales alternativos y digitales a fin de facilitar las donaciones.

Nuestros colaboradores se unieron a través del voluntariado apoyando en la tarea logística y operativa de apertura de alcancías y depósitos, siendo un soporte primordial para la campaña. Comprometidos con brindar nuestra contribución desde todos los

ámbitos, este año en alianza con Prosegur pusimos a disposición los depositarios, equipos altamente ágiles que posibilitaron a los voluntarios gestionar los depósitos en

efectivo, generándoles un comprobante final y permitiendo además monitorear los ingresos realizados a la Cuenta de Ahorro N° 980.000 en tiempo real.

Canales digitales y alternativos para donación



Caja de
Ahorro



Visión
Digital



Mi Tienda
Visión



Cajeros
Automáticos



Tarjetas de
Crédito



Podes ver el video de la colecta aquí

Más cerca de las comunidades con TECHO

Campaña "Abrigá con tu ayuda"



En el marco de *Visión Solidario*, impulsamos una campaña interna de recolección de abrigos facilitando la donación de prendas de invierno a comunidades beneficiarias de la organización.

En esta oportunidad llegamos a la Comunidad 8 de Diciembre de la ciudad de Luque para asistir a 135 familias, movilizando a nuestros voluntarios durante las tres jornadas de clasificación y armado de los kits.



135
kits de
abrigos



540
personas
beneficiadas



8
voluntarios

Taller de Finanzas Personales



80
personas
alcanzadas



2
voluntarios



Desarrollamos un taller de Finanzas Personales para pobladores de la comunidad Independencia 2 de Luque, comunidad beneficiaria de TECHO Paraguay.

La capacitación presencial fue dictada por voluntarios formados en el tema.

Banco de Alimentos

Colecta Anual del Banco de Alimentos

Creemos que la participación comunitaria ayuda a impulsar cambios positivos por eso, promovemos campañas solidarias junto a nuestros colaboradores generando compromiso hacia los desafíos sociales del país.

Cada año apoyamos la colecta anual del Banco de Alimentos, que facilita la donación de alimentos no perecederos que son destinados a hogares de niños, mujeres y ancianos, gracias al aporte de las industrias, comerciantes y clientes de los principales supermercados y comercios del país.

En 2021 logramos la participación de 141 voluntarios que se involucraron en la tarea de recolección de alimentos durante la jornada. También fuimos embajadores exclusivos de la colecta en seis localidades, donde brindamos apoyo logístico,



voluntariado y nos encargamos de la entrega final de los alimentos colectados a las instituciones beneficiarias.

Además de participar de la jornada de recolección, impulsamos una colecta interna con colaboradores donde alcanzamos 456 kilogramos de alimentos no perecederos que se sumaron a lo reunido en las seis localidades exclusivas, totalizando 776 kilogramos. Esto permitió beneficiar a 434 personas de nueve instituciones que trabajan con la fundación.

Alcance de la Colecta Nacional



60.131 kg
de alimentos



30.000
personas
beneficiadas



+ de 1.000
voluntarios

Alcance de la colecta interna



776 kg
de alimentos



434
personas
beneficiadas



141
voluntarios

Estos resultados corresponden al alcance de la colecta interna y de los puntos en donde fuimos voluntarios exclusivos.

Educación y Emprendedurismo

Fundación Dequení



Programa “Mujeres y Madres emprendedoras, niños y niñas estimulados”

En los últimos años, los sectores más vulnerables han sufrido un mayor impacto en sus vidas y medios de subsistencia. Por ello, apoyamos programas de desarrollo con la Fundación Dequení que permiten generar capacidades en familias y comunidades.


Este programa tiene como objetivo contribuir a la superación de la pobreza de las familias a través del desarrollo económico y financiero de mujeres cuyos niños y niñas de primera infancia cuentan con el acceso a la estimulación oportuna en el proyecto Alfombrita Viajera de las comunidades de Itakoty e Itapoty de la ciudad de San Antonio (Central).

Es un proyecto que se ejecutará durante dos años, consta de dos fases de capacitación y desarrollo para que las mujeres de los asentamientos ya mencionados alcancen una mayor sostenibilidad y resiliencia para crecer y prosperar en el futuro.

Durante este primer año (2021) accedieron a talleres sobre crecimiento personal y autoestima; la motivación alcanzada con estas mentorías fue secundada con capacitaciones sobre finanzas básicas, impartiendo las nociones iniciales que complementan la buena salud de cualquier actividad económica que desplieguen.

Es importante remarcar que a la par de estas acciones, los niños y niñas, hijos de las mujeres participaron de encuentros de estimulación oportuna desarrollados por una parvularia que los visitó casa por casa. El proyecto contribuirá a que los infantes participantes desarrollen su potencial y las capacidades propias de esta etapa, favoreciendo de esta manera el ingreso exitoso a la educación formal.

En el 2022, trabajaremos en el desarrollo de sus habilidades por medio de cursos de oficios y talleres de emprendedurismo, contemplando temas como planes de negocio, ventas y creación del emprendimiento; con el objetivo de brindarles oportunidades para la generación de ingresos a través de sus propios negocios. Además les facilitaremos acceso al crédito y a la bancarización para el manejo de los ingresos obtenidos en sus emprendimientos.


43
mujeres
capacitadas


86
niños recibieron
estimulación
temprana



Campañas de la Fundación Dequení a favor de la Educación

"Siempre útiles para los niños"



2
colegios
alcanzados



253
alumnos
beneficiados

Convencidos de la importancia de acompañar el desarrollo de los niños para el futuro, apoyamos esta campaña de donación de útiles escolares cuya meta era proveer kits escolares para apoyar la tarea de los docentes en escuelas e instituciones educativas de varios departamentos del país.

En el marco de *Visión Solidario* impulsamos internamente una colecta permitiéndonos beneficiar con kits a los Colegios Miguel Ángel Torres y Fortaleza 123 (Central), donde tenemos presencia y cuyos estudiantes forman parte de los programas de la Fundación Dequení.

Además, donamos a estas instituciones insumos de bioseguridad, entre ellos lavamanos, alfombras desinfectantes, lavandina, mascarillas, rociador y alcohol en gel.

"McDía Feliz"



230
combos
adquiridos por
colaboradores



G. 6
millones
recaudados con
colaboradores

En sintonía con el ideal ya expresado de apoyar el crecimiento saludable de los niños y niñas de primera infancia, facilitamos la venta de vales de Big Mac a beneficio del programa *"Alfombrita Viajera"*, iniciativa que ayuda a niños y niñas a recibir estimulación temprana en las comunidades intervenidas por Dequení.

Inclusión

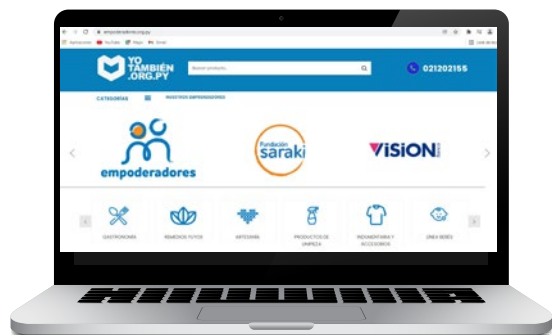
Fundación Saraki

Promovemos la inclusión y los derechos de las personas con discapacidad (PcD), buscando contribuir a la autonomía y la integración social, por eso trabajamos en alianza con la fundación para fortalecer nuestra cultura inclusiva y proyectos que impacten en la sociedad.

Durante el 2021 recibimos asesoramiento, de la Fundación Saraki, en las adecuaciones

de nuestros manuales de políticas y procesos internos; así como en el diagnóstico de nuestro sitio web institucional, de manera a incluir criterios de accesibilidad; buscando cimentar la necesaria cultura de diversidad e inserción para garantizar que todos tengan las mismas oportunidades de participar en cada aspecto de la vida.

Plataforma e-commerce para emprendedores con discapacidad



Apoyamos el desarrollo de la primera plataforma e-commerce denominada “Yo También”, destinada al comercio de productos y servicios de emprendedores con discapacidad a nivel nacional, contribuyendo a mejorar su calidad de vida e independencia económica.

En el sitio web www.yotambien.org.py los compradores podrán adquirir productos tales como: artesanía, obsequios, productos

de limpieza, indumentarias y accesorios, merchandising, productos reciclados y gastronomía.

Dando continuidad a los trabajos iniciados, acompañamos el pre lanzamiento de la misma que permitirá luego los testeos y ajustes necesarios para su lanzamiento oficial, contemplado dentro del primer semestre del 2022.

Red de Empresas inclusivas SUMMA

Miembros de la Red de Empresas Inclusivas SUMMA

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.

A través de esta iniciativa promovemos los derechos de las personas con discapacidad, tanto en el ámbito interno a través de políticas e iniciativas a favor de la inclusión;

así como a través de las actividades en el marco de la Red, que buscan sensibilizar a otras organizaciones y empresas y su cadena de valor, incidir en políticas públicas, representar al país ante instancias regionales e internacionales en espacios de intercambio de experiencias y mejores prácticas.

Networking SUMMA

Trabajamos junto a una red de organizaciones en la búsqueda de promover la participación de las PcD, potenciar oportunidades para su plena inclusión, así como la concienciación y la promoción de cambios significativos.

En esta oportunidad, la iniciativa tuvo como objetivo compartir buenas prácticas en materia de inclusión de personas con discapacidad a fin de motivar a los participantes a replicarlas.



Representantes de las empresas Mentu Aliados, Grupo Riquelme y Casa Rica visitaron nuestra Casa Matriz.

Sello “Empresa i”

Recibimos el premio del Sello “Empresa i”, que reconoce a las empresas, entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil que poseen buenas prácticas en inclusión laboral y accesibilidad.

Fuimos reconocidos en la categoría principal: “Amiga de la Inclusión”, y en las categorías donde se destaca nuestra gestión en materia de: Recursos Humanos (RR.HH), Comunidad, Cadena de Valor y Accesibilidad (Casa Matriz).

Esta certificación que es una iniciativa de la Red SUMMA y la Fundación Saraki, nos impulsa a una revisión y mejora constante de nuestra gestión inclusiva y accesibilidad para favorecer la inclusión plena.

Reconocimientos obtenidos:

- Empresa “Amiga de la Inclusión”
- Recursos Humanos (RR.HH)
- Comunidad
- Cadena de Valor
- Accesibilidad (Casa Matriz)



Fundación Teletón



Participamos de la Colecta Anual de la Fundación Teletón, buscando apoyar el desarrollo de un sistema nacional de rehabilitación, accesible y que brinde oportunidades para los niños, niñas y adolescentes con discapacidad física.

Un total de 372 colaboradores realizaron su donación, lo que sumado al aporte institucional alcanzó G. 60 millones en total.

El monto fue entregado a la Fundación Teletón en el evento televisivo.


G. 60 millones
de aporte
institucional y de
colaboradores


372
colaboradores
aportaron a la
campana

Campañas solidarias

Programa de Donación de Sangre "Doná Vida en Vida"



En el marco de nuestro programa de voluntariado *Visión Solidario*, en conmemoración al Día Mundial del Donante de Sangre y en apoyo al Centro Nacional de Servicios de Sangre (CENSSA) realizamos dos jornadas internas de donación de sangre en nuestra Casa Matriz.



30
donantes



90
personas
beneficiadas

Con cada bolsa de sangre se obtienen:

- glóbulos rojos
- plaquetas
- plasmas

Tapitas Solidarias

Como parte de nuestra gestión social y ambiental, iniciamos una campaña interna de recolección de tapitas en apoyo a la organización "LUCHA", que colabora para la mejora de los albergues de niños que padecen cáncer.

Este año logramos recolectar 41 kilogramos en total que fueron entregados a Eco Implant, empresa que adquiere los materiales y transfiere su equivalente en efectivo a LUCHA.

Por medio de esta acción, no sólo generamos conciencia ambiental evitando que las tapitas terminen como residuos comunes en el vertedero; sino que también alcanzamos un impacto social porque colabora con el sostenimiento de instituciones que trabajan con pacientes oncológicos.

Todo lo recaudado es para el beneficio de los hogares Asoleu, Rocío Roga y el Albergue del Hospital Niños de Acosta Nu.



41 kg
de tapitas de
plásticos



3
instituciones
beneficiarias



campaña con
impacto social y
ambiental

Voluntariado corporativo

Desde hace varios años, emprendemos múltiples actividades de voluntariado basadas en servicios y habilidades para conectarnos mejor con la comunidad, involucrando a nuestros colaboradores para hacer una diferencia en la sociedad,

especialmente durante este tiempo de pandemia que afectó con mayor severidad a las comunidades vulnerables.

Consideramos que el voluntariado corporativo es una forma de vivir

nuestros valores, compromete a nuestros colaboradores y aprovecha nuestro tiempo y habilidades para hacer contribuciones significativas a las comunidades en las cuales vivimos y trabajamos, motivo por el cual abocamos nuestros esfuerzos para generar espacios de participación en programas sociales y ambientales.

En 2021 alcanzamos la participación de 204 voluntarios en 23 actividades útiles a la sociedad, dedicando 956 horas a estas iniciativas.

Particularmente los programas sobre mitigación de la pobreza marcaron una fuerte presencia e involucramiento de nuestros colaboradores, con las actividades en el espacio de alianzas con TECHO Paraguay y el Banco de Alimentos.

Incentivos para Voluntarios Visión

Como reconocimiento y retribución por la participación en el voluntariado, otorgamos licencias especiales a los participantes de las diferentes actividades, como permisos de retirarse antes del horario de salida y días libres para recompensar la decisión de cooperar con la comunidad.

Este año, en la conmemoración del día Internacional del Voluntario, llevamos a cabo un sorteo de vouchers entre todos los voluntarios a nivel país, para que disfruten de eventos culturales y gastronómicos como la cena del Banco de Alimentos y Bombechef, y también merchandising. Un total de 30 voluntarios disfrutaron de estos premios.

Apoyo a actividades de interés comunitario

Ante el segundo año de afrontar los desafíos del contexto de pandemia, continuamos apoyando con fuerza a las comunidades más afectadas a través de la participación y aporte a diferentes proyectos y campañas de donación, buscando movilizar esfuerzos en favor de éstas, practicando y promoviendo la solidaridad.

Contribuimos a un total de 27 entidades con aportes en efectivo, resultado de colectas, además de equipos informáticos, insumos de bioseguridad, balones de oxígeno, muebles, extintores, etc. Entre las actividades que apoyamos con los donativos se encuentran: Campaña para compra de Balón de Oxígeno de la Red del Pacto Global Paraguay, apoyo a la Bombetón e instituciones educativas, entre otras.



Inversión social

Nuestra inversión social anual refleja nuestro compromiso con el desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia.

El 2021 fue un año desafiante, en el que la crisis sanitaria y económica continuó afectando al sistema financiero, al igual que a muchos otros sectores de la economía. En este contexto y ante las adversidades, respondimos con apoyo y sentido de comunidad, practicando y promoviendo la solidaridad para acompañar necesidades sanitarias urgentes y dar respuesta a los grupos sociales más vulnerables, a través de

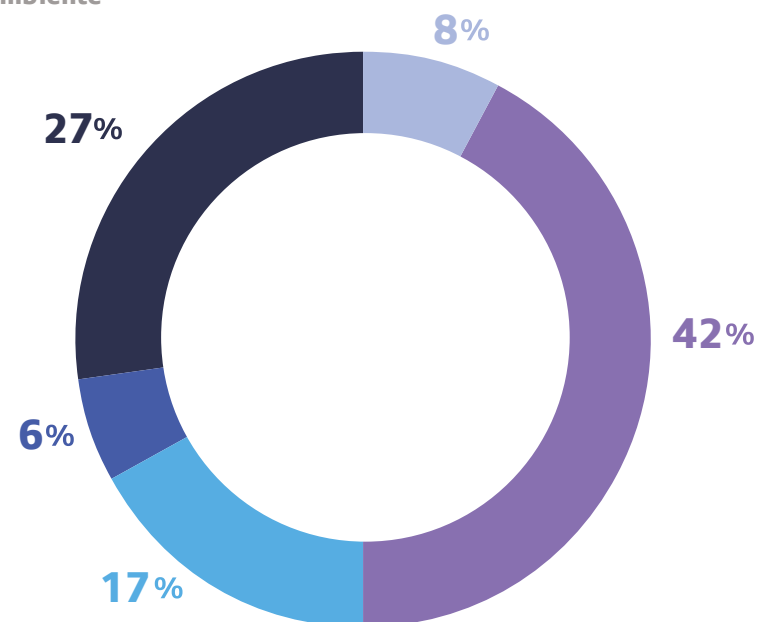
nuestras alianzas con organizaciones de la sociedad civil.

Si bien, las restricciones causadas por la pandemia del COVID-19 limitaron el desarrollo de algunos programas afectando sus niveles de ejecución, multiplicamos nuestros esfuerzos para generar las maneras y espacios de llevarlos adelante con la mayor seguridad y eficacia.

En la siguiente tabla y gráfico se puede observar la distribución de esta inversión, conforme con los diferentes ejes de intervención.

Inversión social en 2021 (en porcentaje)

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



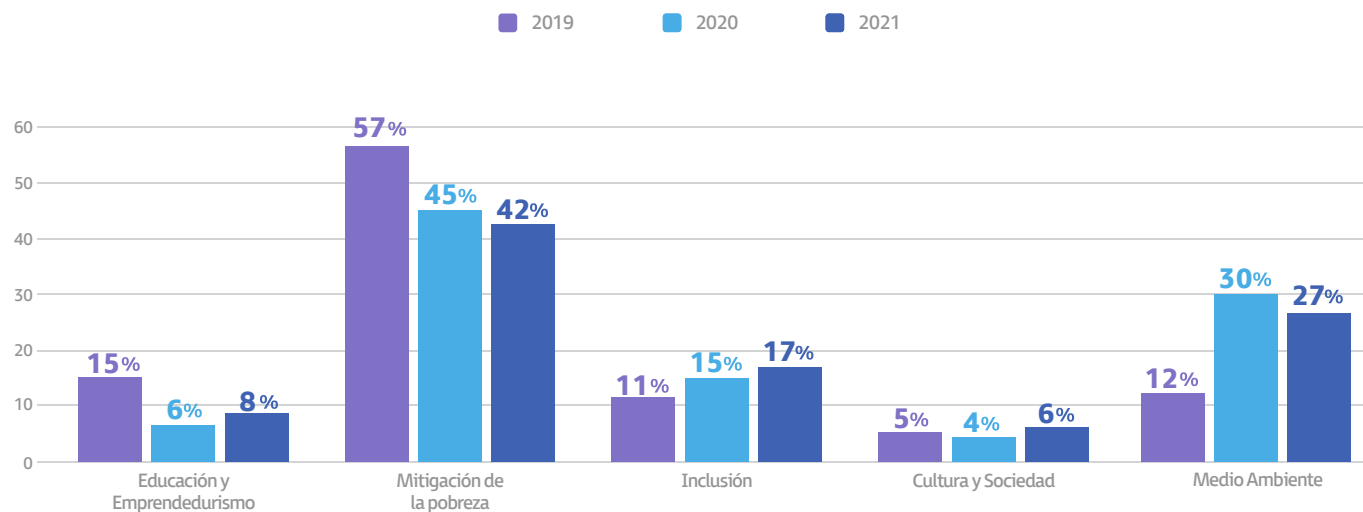
Inversión social en 2021

Inversión Social	Monto en G.	Porcentaje
Educación y Emprendedurismo	35.216.363	8%
Mitigación de la pobreza	172.353.455	42%
Inclusión	69.218.727	17%
Cultura y Sociedad	23.816.751	6%
Medio Ambiente	112.681.741	27%
Total	413.287.037	100%

Comparativo de inversión global

Desglose de inversión social en tres años						
	2019	%	2020	%	2021	%
Educación y Emprendedurismo	96.160.216	15%	34.000.000	6%	35.216.363	8%
Mitigación de la pobreza	378.565.270	57%	245.252.000	45%	172.353.455	42%
Inclusión	70.866.277	11%	78.630.000	15%	69.218.727	17%
Cultura y Sociedad	32.091.221	5%	21.775.927	4%	23.816.751	6%
Medio Ambiente	82.121.608	12%	163.270.902	30%	112.681.741	27%
Total	659.804.592	100%	542.928.829	100%	413.287.037	100%

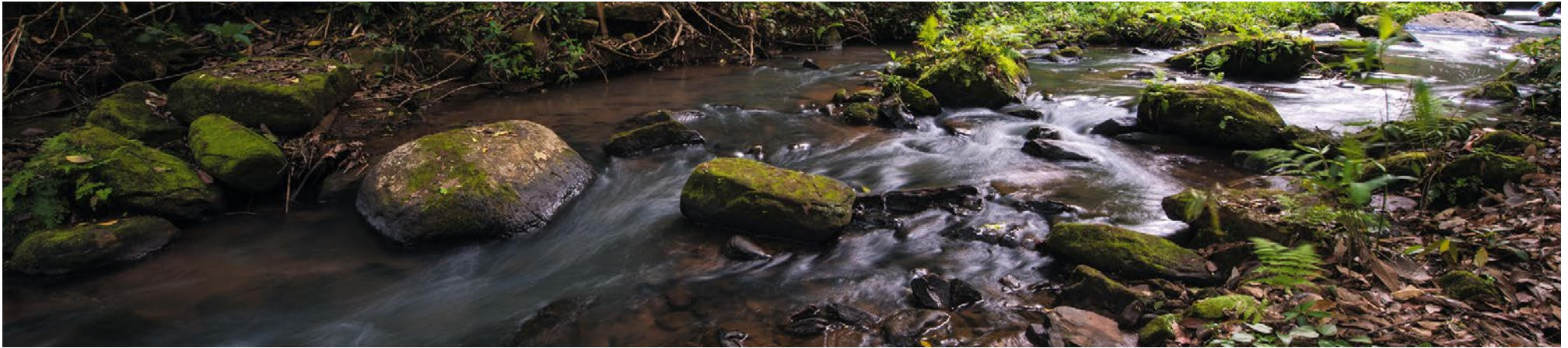
Comparativo de inversión global (en porcentaje)



Ambiental



Resumen audiovisual aquí.



Gestión Ambiental

Estamos comprometidos a proporcionar servicios financieros que contribuyan a preservar el planeta para las generaciones futuras. Por ello gestionamos de manera responsable los impactos de nuestras actividades para identificar, evaluar y mitigarlos.

Este compromiso se refleja en nuestras operaciones internas, buscando limitar el impacto en el medio ambiente. Minimizar los riesgos ambientales y tomar medidas climáticas significativas requiere

un enfoque integral y, al mismo tiempo, monitorear constantemente las prácticas y el desempeño para realizar planes y ajustes adecuados. Es por ello que, desde hace años, cumplimos con un conjunto de políticas ambientales propias y adaptamos continuamente nuestros procesos a los nuevos requisitos normativos.

Nuestro compromiso ambiental nos impulsa a generar procesos de transformación del negocio. Alineados a nuestra visión

de largo plazo, buscamos impulsar la sostenibilidad en la comunidad, el bienestar de las personas y el cuidado de los recursos naturales, convencidos que esto ayudará a lograr mercados y economías más saludables y sólidas.

Mantenemos estándares internacionales en los ámbitos sociales y ambientales, por ello certificamos una vez más la Norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Ambiental. Del mismo modo, dimos continuidad a los procesos de innovación

digital implementados para nuestros productos y servicios financieros, con el objetivo de ser más eficientes en materia ambiental en cuanto a su aplicación.

Respondemos al compromiso de promover economías más sostenibles, examinando los proyectos que financiamos de acuerdo a los posibles impactos ambientales y sociales que puedan causar mediante el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

Hitos 2021



G. 5.648.323.404
de inversión total
en gestión ambiental



158.354
clientes evaluados
en riesgo socio
ambiental



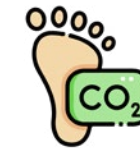
97%
de clientes
de riesgo
ambiental bajo



9,5
toneladas de papel
y cartón reciclados



100%
clientes de TC con
extractos digitales



12.937 tCO₂e
huella de carbono
del 2020



Estrategia de Gestión Ambiental

Con una visión sostenible de largo plazo mantenemos un firme compromiso con el medio ambiente y la lucha contra el cambio climático, que se refleja en diversas líneas de actuación como el análisis de riesgos sociales y ambientales en nuestras operaciones de financiación, la medición de nuestra huella ambiental, el uso eficiente de recursos, la compensación de nuestros impactos y la promoción de buenas prácticas.

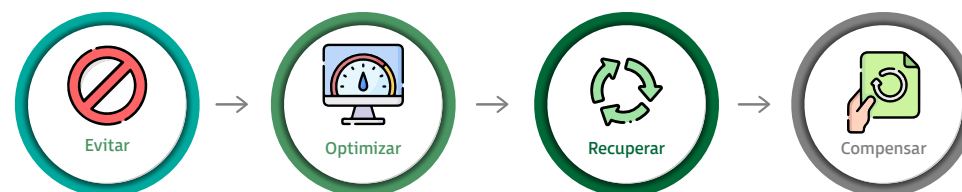
Contamos con una Política Ambiental que guía nuestras acciones y a partir de ella trabajamos en políticas y procesos más eficientes de gestión que nos permiten minimizar nuestra huella climática directa.

Conservamos un enfoque constante en la gestión y uso racional de los recursos naturales, impulsando una conciencia ambiental hacia todos nuestros grupos de interés y promoviendo las mejores prácticas ambientales en el sector financiero, empresarial y la comunidad.

En el 2021 realizamos la medición de nuestra huella de carbono con una auditoría externa certificada, análisis que nos permite una visión de nuestro impacto climático para establecer nuestros avances y desafíos para una gestión más eco-eficiente desde nuestro negocio. Asimismo, durante este periodo robustecimos los sistemas para la transformación digital del negocio, lo que nos permitió mejorar nuestro desempeño ambiental y aumentar la eficiencia operativa.

Renovamos nuestro compromiso de continuar gestionando nuestros impactos y contribuyendo al cuidado del medio ambiente a través de proyectos de mitigación con impactos positivos hacia el ambiente y la sociedad.

A través de alianzas con organizaciones de la sociedad civil compensamos nuestras emisiones, buscando además proyectos que generen un impacto social positivo.



Política Ambiental

Con el propósito de tomar medidas para acelerar las soluciones climáticas y fomentar el desarrollo económico sostenible, contamos con una política ambiental que direcciona nuestras acciones y procesos.

Esta política, aprobada por la alta dirección, es un claro compromiso en relación a la gestión de los efectos ambientales. La misma apunta a responder a las necesidades y evolución del entorno, los desafíos del negocio y nuestros objetivos estratégicos. Está sujeta a una revisión y actualización constante, e involucra todas nuestras operaciones con base en los siguientes once aspectos centrales.

Principios de nuestra Política Ambiental





Sistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001

La eficiencia ambiental de nuestra gestión es parte de nuestra estrategia de negocio, por eso contamos con planes, sistemas de gestión y auditorías que nos permiten avanzar en este aspecto, respondiendo a los más altos estándares internacionales.

Contamos con la certificación del Sistema de Gestión Ambiental Norma ISO 14001 desde el 2015, siendo el primer banco paraguayo en lograr la misma y con un compromiso constante de evolución.

En el 2021 nos sometimos a la auditoría de seguimiento de la norma que destacó como fortaleza la adecuada definición e implementación de un sistema efectivo para alcanzar los objetivos y metas establecidos en la Política Ambiental. Como conclusión determinó que el Sistema de Gestión fue debidamente mantenido e implementado.

La certificación internacional obtenida comprende nuestra Casa Matriz y 26 Centros de Atención al Cliente de Asunción y Gran Asunción.



7 años
certificando la
ISO 14001



134
colaboradores
capacitados para la
auditoría del SGI



8
Centros de Atención al
Cliente evaluados
en el 2021

Plan de Gestión Ambiental (PGA)

Hacemos efectiva nuestra Política Ambiental a través del Plan de Gestión Ambiental (PGA), instrumento que nos permite un marco de actuación para gestionar eficientemente los impactos relevantes que genera nuestra operación.

Forman parte de los aspectos climáticos más relevantes considerados dentro del plan anual: la gestión de residuos, ruido, efluentes, uso de recursos naturales, emisiones atmosféricas, derrame de productos peligrosos, entre otros.

El plan identifica los principales aspectos, delineando las acciones, metas, responsables y presupuesto para la reducción y mitigación de impactos.

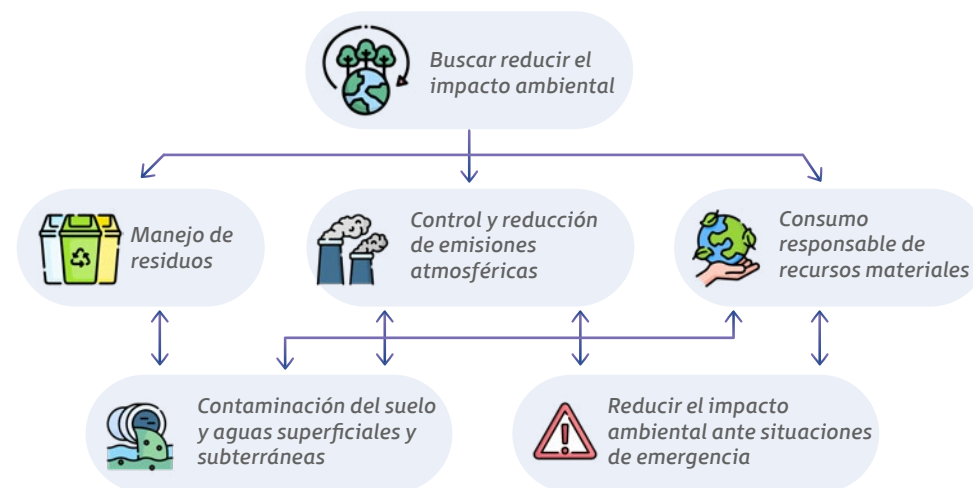
Además, llevamos adelante constantes campañas de comunicación, formaciones y auditorías periódicas con el objetivo de facilitar su adopción por parte de nuestros colaboradores.

Entre las iniciativas propuestas para este último año, incluimos programas de concienciación y de disposición adecuada de residuos de bioseguridad, generados en el marco de la prevención del COVID-19. De igual modo, dictamos charlas sobre cambio climático y compostaje buscando crear compromiso social y ambiental.



100%
colaboradores capacitados

Plan de Gestión Ambiental



Principales aspectos e impactos analizados en el PGA

Aspectos	Áreas y procesos	Impacto	Acciones
 Residuos	Oficinas.	Contaminación del suelo y del agua.	Gestión adecuada de residuos.
 Ruido	Casa Matriz y Centros de Atención. Generadores. Parque automotor.	Alteración de la calidad del aire, polución sonora. Emisiones atmosféricas.	Cumplimiento de normativas ambientales.
 Efluentes	Oficinas, Casa Matriz y Centros de Atención.	Contaminación de suelo y agua.	Utilización de productos de limpieza biodegradables. Mantenimiento de griferías de agua.
 Recursos Naturales (uso de agua, energía, combustible)	Casa Matriz y Centros de Atención. Parque automotor. Infraestructura.	Agotamiento del recurso. Contaminación del aire, incidencia en el calentamiento global.	Mantenimiento de griferías de agua, generadores, parque automotor; automatización del apagado de luces.
 Emisiones Atmosféricas	Oficinas. Parque Automotor.	Contaminación del aire. Daño de la capa de ozono.	Cumplimiento regulatorio para la habilitación de vehículos y compra de equipos con certificación ambiental. Mantenimiento óptimo de la flota de vehículos, generadores y acondicionadores de aire.
 Situaciones de emergencia. 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. Plan de contingencia. Simulacros de evacuación. Tratamiento de residuos.

Cumplimiento de la normativa ambiental

Dentro de los principales ejes de la Política destacamos el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable a todas nuestras operaciones. Damos seguimiento permanente a la vigencia de permisos y el cumplimiento de requisitos en todos los Centros de Atención (CAC) ubicados en los diferentes municipios.

A través de un plan de monitoreo integral gestionamos las patentes, tasas ambientales, tasas por prevención de incendios y planos aprobados, entre otros.

El Ministerio del Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADES) aprobó para nuestra Casa Matriz la Declaración de Impacto Ambiental (DIA) con vigencia hasta el año 2023. Esta certificación no es aplicable para los CAC, por sus características y dimensiones.

En este periodo, no reportamos ningún tipo de multa, ni sanción ambiental.

Gestión eficiente de recursos

Un enfoque fundamental de acción se concreta en la gestión de impactos ambientales a partir del uso eficiente de recursos, así como la concienciación interna y externa para promover la sostenibilidad ambiental en nuestro entorno.

Con la intención de minimizar nuestra huella ambiental, cuantificamos y monitoreamos nuestro consumo de energía, agua, movilidad personal y corporativa, estableciendo parámetros para implementar medidas de mejora continua.

Dadas las restricciones derivadas de la contingencia sanitaria por COVID-19, este fue un año atípico en nuestro desempeño ambiental. En este sentido, algunos de los indicadores relacionados con el consumo de recursos se vieron alterados debido a la necesidad de implementar medidas de bioseguridad, como la mayor utilización de agua y de energía.

Gestionar de manera eficiente nuestros recursos nos permitirá aportar a reducir el impacto climático en nuestras operaciones.

Energía eléctrica

Contamos con un plan permanente de eficiencia energética que incluye operaciones e incorporación gradual de tecnología de bajo consumo, así como procesos y prácticas responsables. En los últimos dos años los desafíos energéticos se dispararon como consecuencia de la pandemia y nos impulsaron a desarrollar nuevos planes de acción.

La continuidad de la crisis mundial ocasionada por la pandemia COVID-19 y las medidas sanitarias implementadas para prevenir el contagio de la enfermedad, impactaron en todas nuestras sucursales, registrando un aumento en el consumo energético.

La mayor incidencia de este incremento se dio a partir del requerimiento de mantener espacios de oficina aireados, generando una exigencia superior a los compresores de los climatizadores de aire.

En el 2021, se observó una variación del 10,53% en términos globales, cifra que se establece entre los parámetros normales esperados; y que a su vez confirma la necesidad de continuar nuestros esfuerzos para gestionar el consumo energético, siendo más eficientes ante las nuevas demandas.

Durante este periodo, continuamos con el plan de eficiencia energética en Casa Matriz y Centros de Atención al Cliente, que implicó

principalmente el reemplazo de artefactos y focos de iluminación por tecnología LED.

Actualmente el 80% de los focos fueron sustituidos, mientras que el saldo restante se cambiará progresivamente, a medida que finalice su vida útil.

También continuamos implementando y fortaleciendo los sistemas de apagado de luces y desconexión de áreas en la totalidad de Centros de Atención al Cliente (CAC), ajustando la eficiencia de uso a los horarios y necesidades de las mismas.

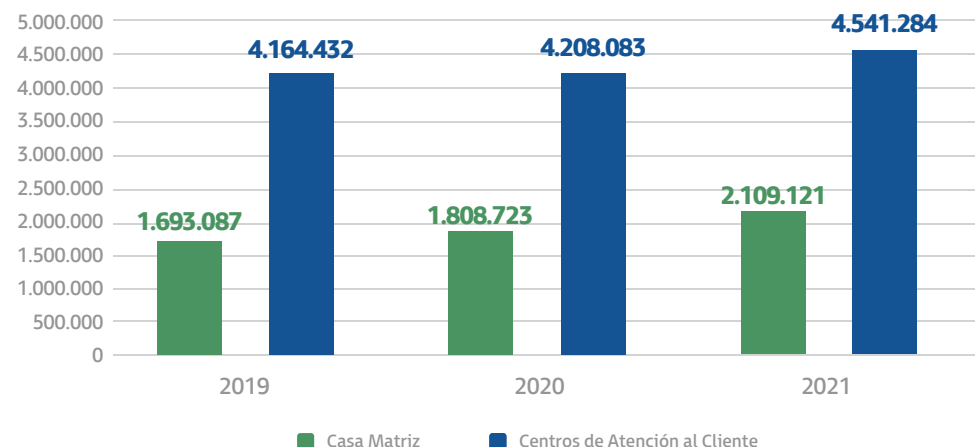
Trabajamos fuertemente en reducir las emisiones relacionadas con la energía en nuestras propias operaciones mediante el programa de eficiencia energética, que permite principalmente el reemplazo de artefactos y focos de iluminación por tecnología LED.



Meta:
100% de
iluminación LED

Progreso: 80%

Consumo de energía eléctrica (en kw/h)





Agua

La pandemia por COVID-19 y las disposiciones sanitarias exigidas a nivel local para el cuidado de la bioseguridad de las personas, afectaron el uso de este recurso.

Las exigencias en este sentido, nos llevaron a ampliar los servicios adicionales de limpieza y desinfección, implementamos lavatorios para el lavado de manos en el 100% de nuestros Centros de Atención al Cliente (CAC).

En consecuencia, observamos un aumento generalizado del uso de este recurso alcanzando los 67.182 m³ de agua, lo cual

representa un incremento del 6,66 % con respecto al 2020.

Registramos el principal aumento en nuestra Casa Matriz, que alberga al 30% de nuestros colaboradores, razón por la cual para mitigar esta situación, promovimos el uso eficiente del agua mediante la instalación de lavatorios de manos automáticos. Esta renovación ya alcanza a un 70% de los lavamanos existentes.

Además, trabajamos en un plan de reemplazo paulatino de los grifos con sensor especialmente en las sucursales

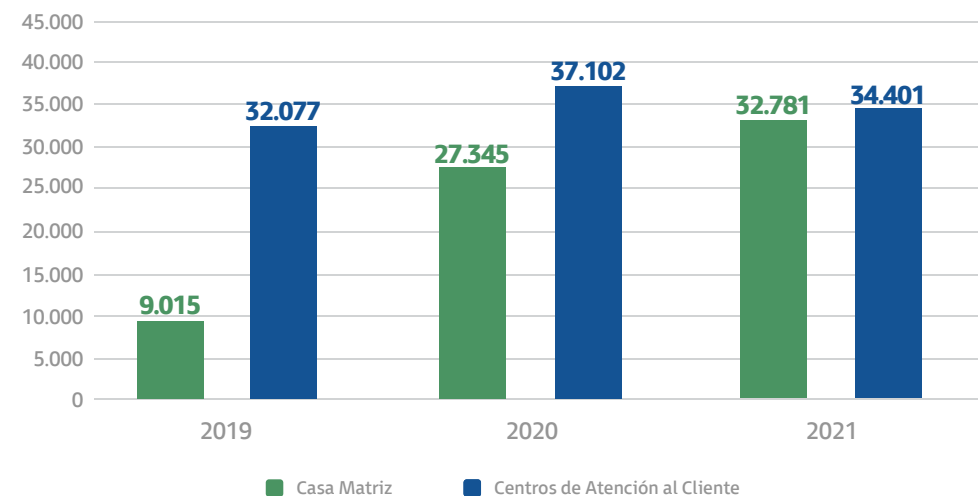
donde se concentra la mayor cantidad de colaboradores por lo que el uso del agua es mayor.

Realizamos durante el mes de marzo, mes en que se celebra el Día Mundial del Agua, una campaña interna de comunicación y concientización sobre el uso racional y eficiente de este recurso, brindando consejos sobre el consumo responsable tanto en las oficinas como en el hogar.

Apoyamos las iniciativas de prevención y racionalización adquiriendo jabones y productos de limpieza biodegradables y libres de tripolifosfato. Además, seguimos optando por el lavado ecológico en nuestra flota de vehículos, esto implica la utilización de productos que pueden descomponerse por acción biológica y un menor volumen de agua para su limpieza.

El sistema utilizado nos permitió ahorrar 27.405 litros de agua.

Consumo de agua (en m³)



Trabajamos en disminuir el uso del agua en nuestras instalaciones mediante la instalación de lavatorios de manos automáticos y un plan de reemplazo paulatino de los grifos comunes por otros que permiten el ahorro de agua, especialmente en las sucursales donde se concentra la mayor cantidad de colaboradores.

Papel



100%
de clientes de TC
cuentan con
extractos digitales



40%
disminución en el uso
de resmas comparado
con años previos
a la pandemia del
COVID-19

El creciente uso de la tecnología en la prestación de servicios, tomó un nuevo impulso desde el inicio de la pandemia y nos permitió fortalecer y ampliar las soluciones virtuales a nuestros grupos de interés.

La digitalización de procesos, formularios y gestión de productos financieros, no solo agiliza nuestra gestión; sino que impacta directamente en la utilización de papel, mitigando impactos ambientales a mediano plazo por la reducción del uso de papel en sucursales, disminución de impresiones y del desplazamiento de clientes, entre otros.

En 2021, intensificamos nuestros esfuerzos para la digitalización automatizando la no impresión de extractos al 100% de los clientes de Tarjeta de Crédito (TC), lo que significó que 114.000 usuarios puedan auto gestionarse a través de nuestra plataforma transaccional, Visión Digital.

En cuanto a consumo de resmas de papel registramos un incremento del 11,6% con relación al año anterior, dado principalmente por el retorno a oficinas. Sin embargo, cabe destacar que la cantidad

utilizada representa una disminución de al menos 40%, de nuestra utilización de resmas de papel, en comparación con años previos a la pandemia COVID-19.

Intensificamos nuestros esfuerzos para la digitalización automatizando la no impresión de extractos al 100% de los clientes de Tarjetas, lo que significó que 114.000 usuarios puedan auto gestionarse a través de la plataforma Visión Digital.

Digitalización de formularios y documentos

Ampliamos el programa de digitalización de formularios emitidos al cliente, anteriormente físicos y pre impresos, y que actualmente se completan de manera virtual lo cual permite disminuir notablemente la utilización de papel.

En el último año, la impresión de formularios alcanzó los G. 749.312.728 en total, lo que representa una disminución del 1% en relación al año anterior, en el cual ya habíamos implementado con fuerza la digitalización.



G. 749.312.728
de inversión en impresión
de formularios



Impresiones

Impulsamos iniciativas que nos permiten lograr una mayor eficiencia ambiental, tales como la digitalización de procesos administrativos internos: pagos de salarios, seguros, procesos de compra entre otros; así como el fomentar el uso responsable de las impresoras.

En este periodo tuvimos un ligero aumento del 7,8% de las impresiones, con relación al anterior. No obstante, el monto total representa una disminución mayor al 25% en relación a los años previos a la pandemia.

Mantuvimos nuestra inversión en equipos de impresión, siempre optando por marcas que nos aporten eficiencia energética y permitan el ahorro de papel.



100% de equipos
multifunción son
ecoeficientes

Reutilización de papeles

Como paso previo a reciclar, promovemos la reutilización de papeles lo que nos permite contribuir al ahorro de la energía que conlleva tener que transformar productos y reduce significativamente los desechos y la contaminación.

Tenemos una arraigada cultura de reutilización de papeles instalada desde hace varios años. En el 2021, confeccionamos 210 blocks de notas a partir de unas 14.700 hojas y formularios impresos en una sola cara. La cantidad de blocks confeccionados este año disminuyó en un 47,5% teniendo en cuenta que se elabora según necesidad y que se contaba

con un stock del año anterior (debido a la cultura de reducción de uso de papel).

Además, fueron reutilizados en más de una oportunidad 3.123 sobres de correspondencia interna, gracias al sistema de etiquetado múltiple.

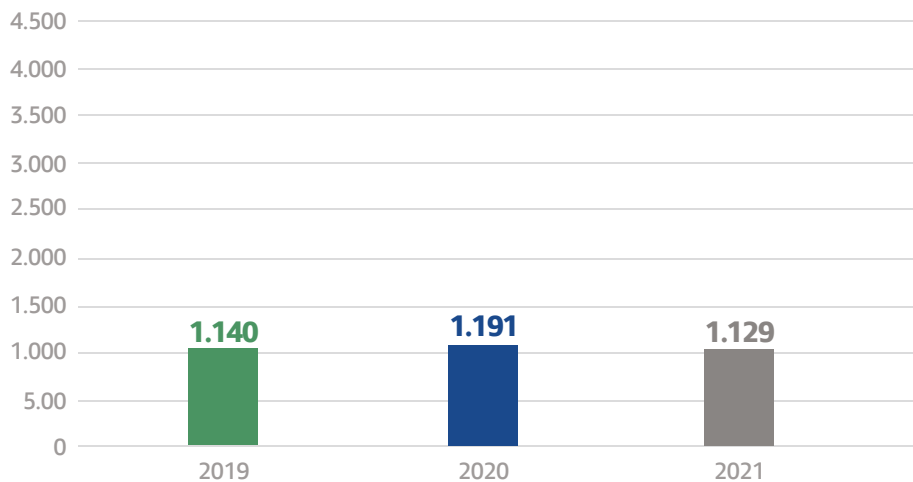


14.700 hojas
reutilizadas

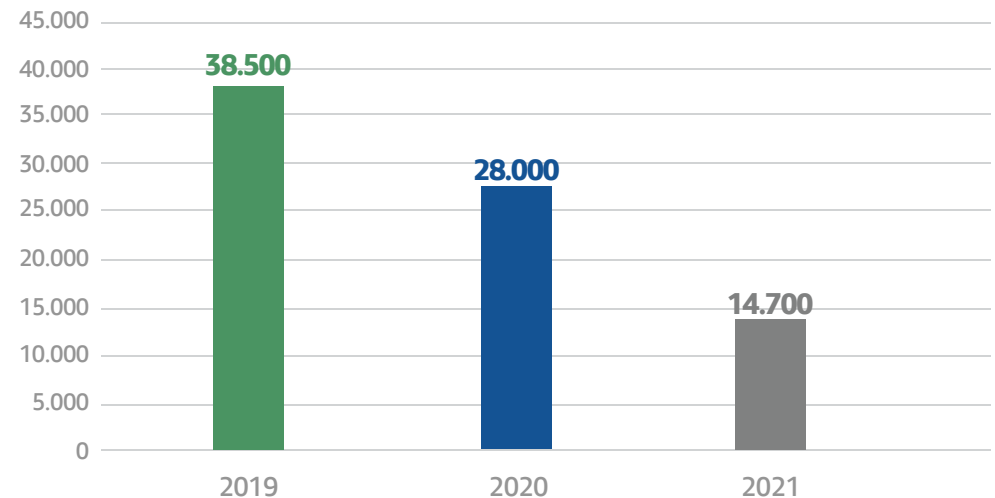


210 blocks
realizados

Inversión en equipos con uso eficiente de energía - Leasing (en miles de millones)



Papel reutilizado (cantidad de hojas)



Gestión adecuada de residuos

Contamos con un programa de "gestión adecuada de residuos" que contempla el tratamiento responsable de los que son generados en nuestras actividades, con el objetivo de minimizar nuestro impacto ambiental.

Durante el 2021 continuamos capacitando sobre prácticas para la disposición apropiada de residuos con posible contaminación biológica, tales como mascarillas y guantes, elementos utilizados como medidas de bioseguridad en razón de la pandemia por COVID-19.



9,5 toneladas
de papel y cartón
reciclado



86%
más de
papel reciclado



717,2 kilos
de residuos
contaminantes



2.548 plásticos
de tarjetas
para su disposición
responsable

Papel y cartón

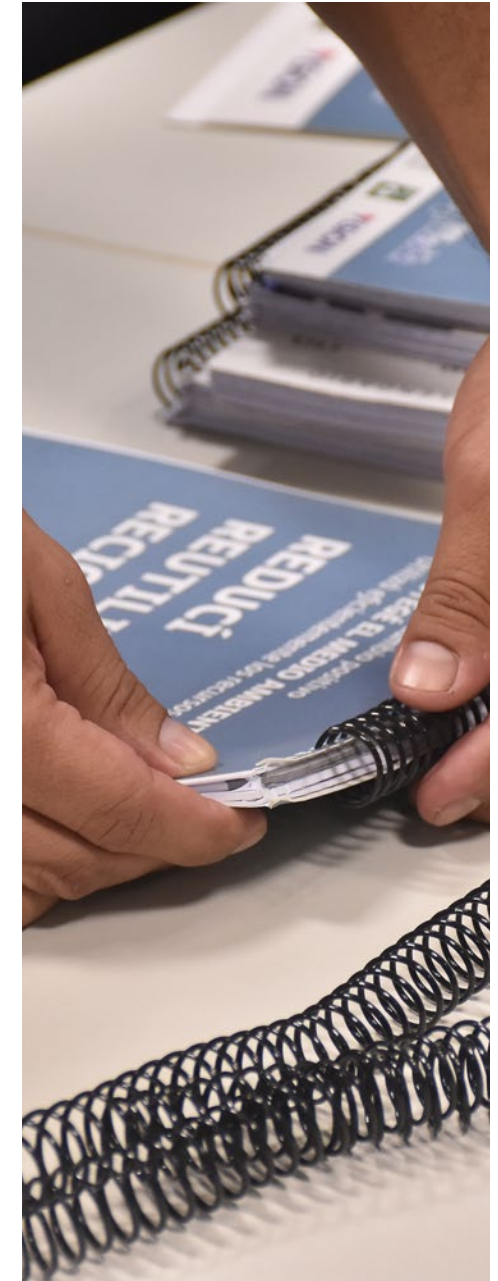
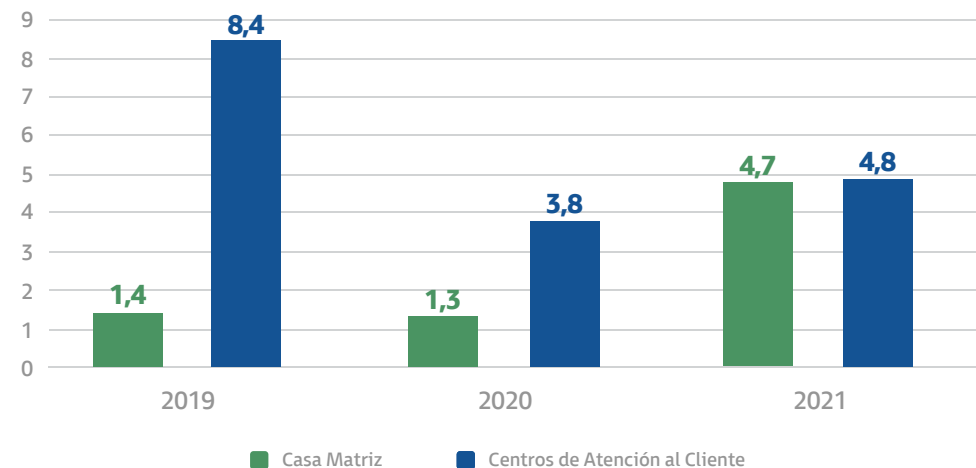
Como parte de nuestro programa de manejo responsable de residuos, reciclamos y reutilizamos papeles y cartones generados en nuestra operación. Desde hace varios años, llevamos adelante una alianza con la organización Gestión Ambiental (GEAM) para su proyecto "Procicla" que nos permite separar y mantener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

Este año alcanzamos 9,5 toneladas de papel y cartón, lo que representa un 86% más de lo

reciclado en 2020. Esto como consecuencia de las campañas de concientización y buenas prácticas que impulsamos con nuestros colaboradores.

El incremento en la cantidad de material reciclado se debe, por un lado, al reciclaje de documentaciones de archivos dados de baja; así como del embalaje de equipos informáticos adquiridos, lo cual representó 3,9 toneladas más que el año anterior en reciclaje de cartón.

Papel y cartón reciclado (en toneladas)





Plásticos de Tarjetas

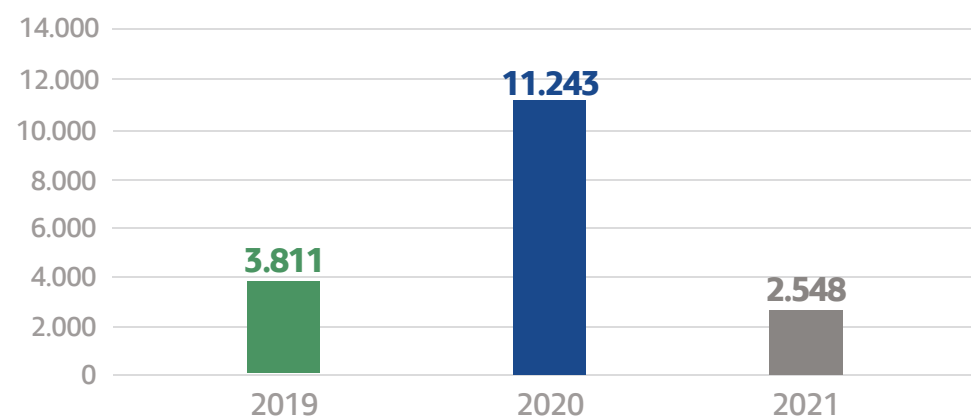
Nuestro plan de manejo responsable de residuos contempla la adecuada disposición de tarjetas de crédito y débito que fueron emitidas por el banco.

Los plásticos de las mismas son gestionados por medio de la empresa Tayi

Ambiental, quien cuenta con las licencias para su disposición final.

En el 2021 entregamos un total de 2.548 tarjetas para su disposición responsable, lo que representa un 77% menos que el periodo anterior.

Plásticos de tarjeta (en unidades)



Residuos peligrosos

Siguiendo los lineamientos de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, el manejo y disposición adecuada de los residuos considerados como tóxicos o peligrosos que generamos es gestionado por una empresa especializada, que contratamos para su retiro y solución final.

Elementos como: focos, tóner de tinta, fluorescentes, pilas, baterías entre otros, son descartados por medio de este servicio previniendo daños en nuestro

entorno ambiental y cumpliendo los requerimientos de la Norma ISO 14001.

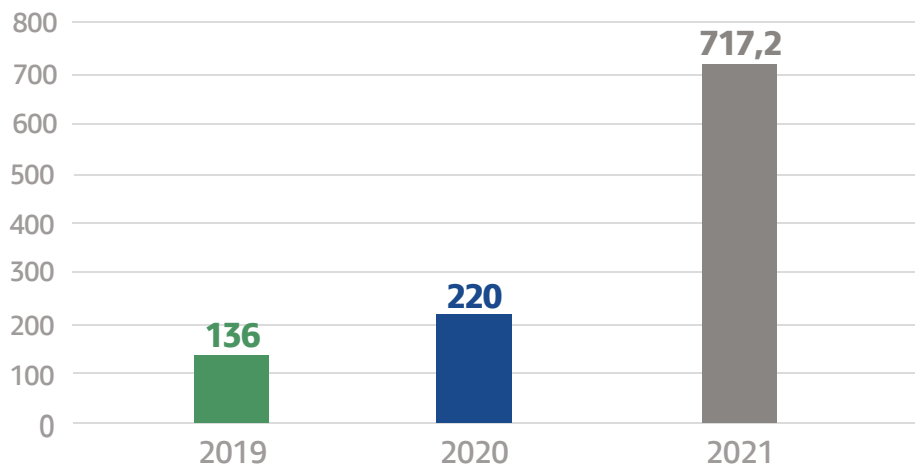
Nuestro Manual de Residuos contempla desde el año pasado nuevos tipos de elementos contaminantes, constituidos por mascarillas (tapabocas). Para estos residuos, considerados patológicos, dispusimos basureros con tapas identificadoras del material a descartar y establecimos para su almacenamiento, previo a su retiro de disposición final, bolsas diferenciadas

que indiquen el tipo de contaminante promoviendo el manejo adecuado. Entregamos a Tayi Ambiental para su correcta disposición un total de 40 kg.

Al mismo tiempo, realizamos campañas de sensibilización ambiental promoviendo la utilización de mascarillas reutilizables y explicando la importancia de un descarte responsable en caso de optar por las desechables.

En 2021 entregamos un total de 717,2 kilogramos de residuos peligrosos o contaminantes, entre los principales: tubos de fluorescentes, reactancias y mascarillas, aparatos eléctricos y electrónicos. Este número representa un 226% más que el año anterior. El incremento registrado se debe a que hemos dado de baja equipos informáticos en desuso tales como switches, servidores, rúters.

Residuos peligrosos (en kilogramos)



Huella de Carbono

Queremos contribuir a un futuro más sostenible para nuestro planeta, mejorando la huella de carbono fruto de nuestras operaciones.

A lo largo de la última década, trabajamos con NatureOffice (empresa certificadora alemana en esta materia) instalando protocolos de medición en nuestros espacios con la intención de gestionar adecuadamente los esfuerzos por reducir emisiones protegiendo el medio ambiente. Además del compromiso por disminuir nuestro impacto, también compensamos aquellos que no podemos mitigar, invirtiendo en proyectos que permitan notables reducciones de carbono.

Para obtener información relevante y completa, medimos nuestra Huella de Carbono de manera voluntaria e independiente; a partir de ello podemos monitorear nuestra gestión de emisiones y controlar la efectividad de las acciones implementadas.

En el 2021 llevamos adelante la medición correspondiente al año anterior, la cual fue pospuesta debido a la coyuntura sanitaria planteada por la pandemia COVID-19.

Seleccionamos, como muestra representativa, Casa Matriz y los siguientes Centro de Atención al Cliente (CAC): Palma, Fernando de la Mora y Ciudad del Este de

acuerdo a los parámetros como: cantidad de colaboradores operativos, movimiento de trabajo, afluencia de personas y control sobre sus recursos.

El informe arroja resultados aproximados para las emisiones de toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO_2e). De acuerdo a ello, en el periodo se generaron 12.937 tCO_2e entre Casa Matriz y un cálculo promedio para 71 Sucursales.

Tanto el cálculo como la asignación de las emisiones fueron realizadas con base en el Greenhouse Gas Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard (Protocolo GHG).

En orden de generar y documentar los balances de gases de efecto invernadero, se definieron cinco principios: esencialidad, integridad, continuidad, transparencia y veracidad.



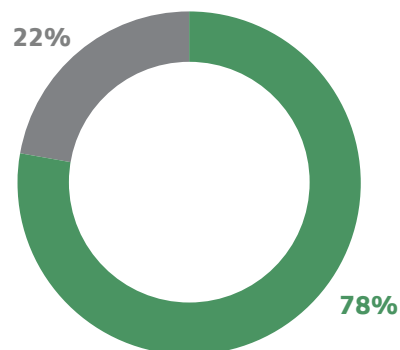
12.937 tCO_2e
huella de carbono
en el 2020



71
CAC se incluyeron
para el cálculo
promedio

Distribución de las emisiones totales (en tCO_2e)

■ Toneladas de CO_2 CAC
■ Toneladas de CO_2 Casa Matriz



Categorización de las fuentes de emisión según el Protocolo GHG

El Protocolo GHG determina tres categorías dentro del marco de un balance de emisiones las cuales son 1, 2 y 3 según el alcance. El alcance 3 contempla 15 categorías las cuales son relevantes según el tipo de organización.

Límites del sistema

El análisis incluye el estudio de las emisiones de gases de efecto invernadero resultantes de la provisión de electricidad, el consumo asociado al agua, la movilidad del personal, movilidad corporativa, y el tratamiento de los residuos. Las emisiones causadas por el uso de materiales de oficina como ser tóner, resma de hojas blancas, papeles pre-impresos fueron incluidas.

Las emisiones se determinaron según el principio Top – Down, es decir todos los flujos de entrada y salida; a su vez incluidos en el inventario.

Variables relevantes

Las fuentes de emisiones más relevantes dentro de los consumos y procesos del banco son:



energía eléctrica



movilidad corporativa



movilidad del personal



compra de materiales



residuos y desechos

Balance de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

De acuerdo con el Protocolo GHG, teniendo en cuenta su relevancia y datos para nuestra entidad, el alcance de las emisiones fue tomado de la siguiente manera:

Balance GEI

		Emisiones tCO ₂ e	Participación en %
1 CAC	Alcance 1	14,25	10,01%
	Alcance 2	110,42	77,6%
	Alcance 3	17,63	12,39%
	Sub total	142,30	100%

		Emisiones tCO ₂ e	Participación en %
Casa Matriz	Alcance 1	1161,56	40,99%
	Alcance 2	1171,15	41,33%
	Alcance 3	500,90	17,68%
	Sub total	2833,61	100%

Iniciativas de compensación

Impresión en Clima Neutral

Este año mantuvimos la iniciativa de imprimir documentos y productos con el esquema denominado Clima Neutral. Éste nos permite financiar un proyecto certificado, de carácter socioambiental, donde las emisiones de carbono aportadas por las impresiones son voluntariamente controladas y compensadas por nuestra parte.

En el ejercicio 2021, imprimimos 2.167.000 chequeras y documentos según esta

modalidad, equivalentes a 16.700 kg de CO₂ emitidos, completamente aplicados por compensación al proyecto de protección climática La Buena Cocina emprendido por MEDA Paraguay y NatureOffice.

Otra estrategia adoptada consistió en reforzar la digitalización de procesos internos y productos financieros, mediante lo cual aliviarnos el impacto generado disminuyendo impresiones y movilidad.

Proyecto “Enriquecimiento de bosques y producción sostenible”

A finales del año 2021, firmamos un convenio de cooperación con la Fundación Moisés Bertoni para la ejecución del Proyecto “Enriquecimiento de bosques y producción sostenible”, iniciativa de reforestación que tiene por objetivo aumentar la cobertura boscosa buscando un equilibrio entre la conservación de bosques y la producción sostenible.

Adicionalmente, este acuerdo nos permitirá compensar nuestras emisiones de carbono a partir de la plantación de 20.000 plantines de Yerba Mate y otras especies forestales nativas.

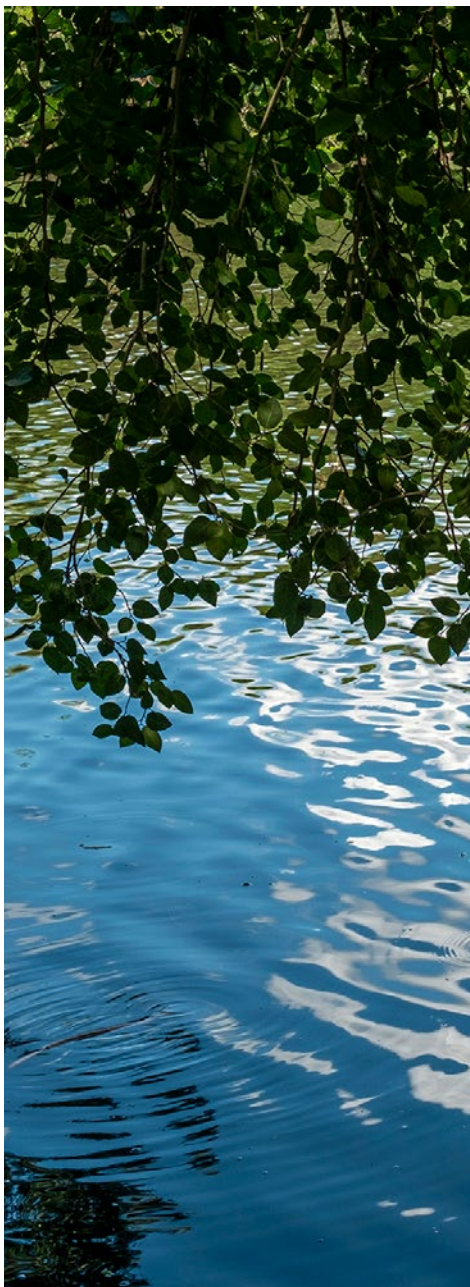
El área de ejecución se encuentra ubicada en el Departamento de Canindeyú, específicamente en la Reserva de Biósfera

del Bosque Mbaracayú (RBBM), que cuenta con una superficie de 322.850 ha.

El trabajo se realizará junto a productores locales, ubicados en la zona de influencia de dicha reserva natural, involucrando en el proceso productivo a alumnas del Centro Educativo Mbaracayú (CEM).

La ejecución del proyecto inicia en el 2022, con un plazo de seguimiento y acompañamiento efectivo de cuatro años.

Estimamos una captura de 106,8 tC por hectárea anualmente, lo que significa que, plantando 20.000 plantines en 16 hectáreas, se capturarán 854,40 tC en el término de cuatro años.



Comparativo de inversión ambiental

Comparativo de inversión ambiental (en guaraníes)

Concepto	2017	2018	2019	2020	2021
Equipos con uso eficiente de energía (Leasing)	1.606.657.769	1.606.168.425	1.140.048.558	1.191.176.481	1.129.669.718
Acondicionadores de aire	71.825.000	12.440.000	9.873.000	19.068.400	26.488.800
Vehiculos con baja emisión de CO ₂	1.881.500.194	1.140.483.795	1.224.648.021	1.131.252.011	3.865.808.744
Focos de bajo consumo	41.226.730	27.802.700	35.815.280	79.800.000	225.392.963
Otros (papel ecológico)	487.941.236	353.330.000	319.753.227	218.534.566	218.402.250
Mantenimiento del Certificado (Sistema de Gestión Integrado)	61.050.000	87.217.000	71.292.753	99.715.230	88.129.188
Reciclado y reutilización	34.212.972	42.120.132	42.120.132	32.197.871	28.301.874
Plan de compensación de emisiones	postergado	postergado	postergado	postergado	40.000.000
Educación Ambiental	2.500.000	0	0	2.742.563	4.772.312
Medición de huella de carbono	0	14.750.000	14.750.000	0	18.562.500
Tratamiento de residuos	3.750.000	3.200.000	0	4.170.909	2.795.055
Total	4.190.663.901	2.747.512.052	2.858.300.971	2.778.658.031	5.648.323.404

Finanzas Sostenibles

Mediante el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) determinamos, valoramos y administramos, de modo eficiente, potenciales riesgos en las actividades y proyectos que apoyamos con financiamiento.

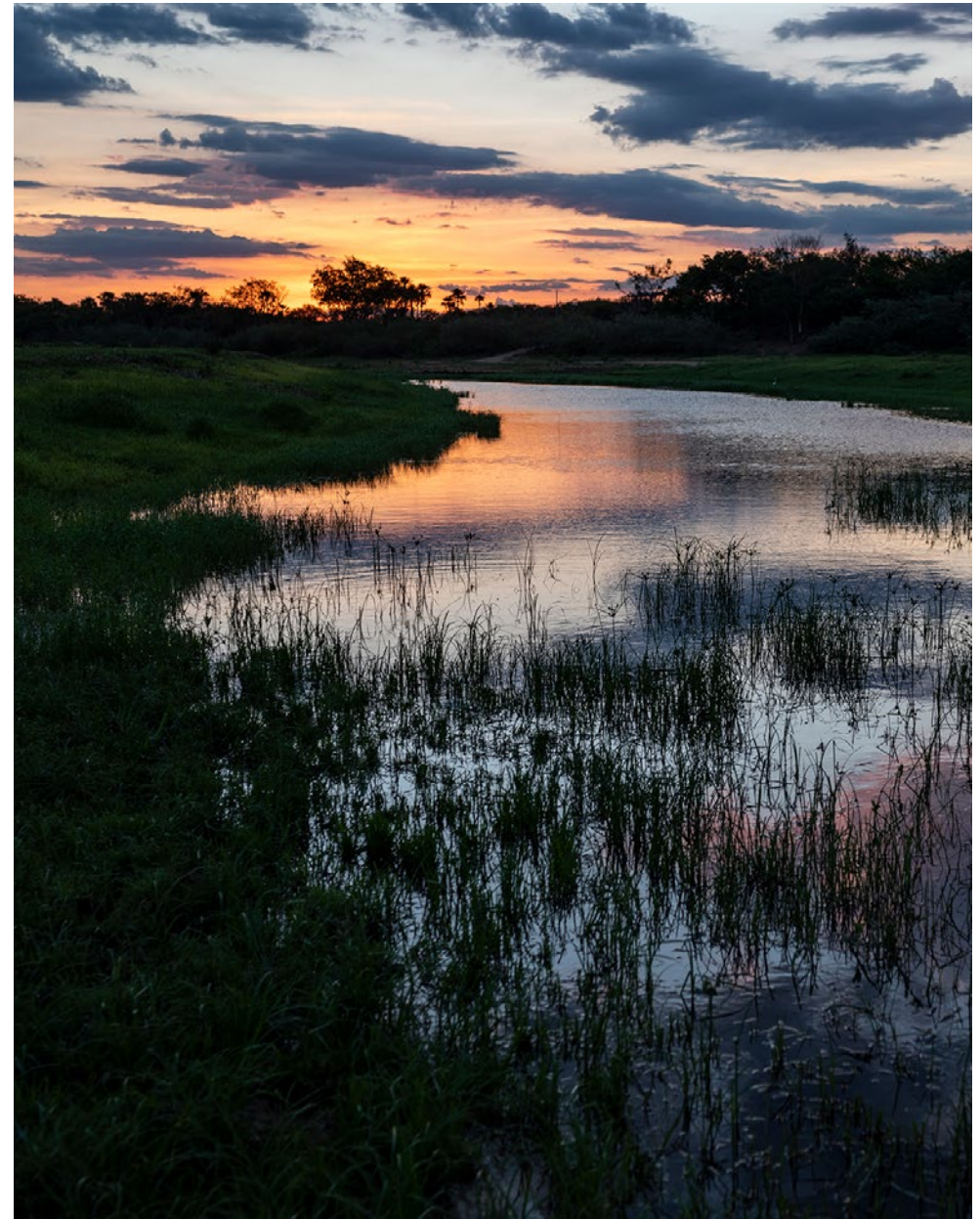
En el 2021 trabajamos en la incorporación de tres guías sectoriales que adoptamos como miembros de la Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS), las mismas contemplan medidas para el financiamiento del sector Agrícola, Agroindustrial y Ganadero en el Paraguay.

Esto permite un mejor entendimiento sobre la actividad del cliente, un mayor acercamiento y conocimiento de sus prácticas ambientales y el cumplimiento regulatorio.

A partir del análisis de los créditos otorgados en este periodo observamos que nuestra cartera de préstamos tiene un bajo riesgo socio ambiental, con un 97,02% de clientes calificados en este rango, en tanto solo el 0,44% del registro se ubica en riesgo alto. Un total de 158.354 clientes son evaluados en la categoría de riesgo ambiental.



97,02% de clientes
con riesgo ambiental bajo





Iniciativas ambientales con diferentes sectores

Espacios de cooperaciones locales e internacionales

Somos conscientes sobre los desafíos que enfrentamos como comunidad en el cuidado ambiental, por eso fomentamos la educación y las iniciativas ecológicas como herramientas de transformación social.

De igual manera, integramos activamente espacios de cooperación para promover la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales, asegurando su uso sostenible. Por consiguiente, apoyamos la propuesta de regulación voluntaria en temas de buenas prácticas ambientales y sociales tanto a nivel nacional como internacional; participando de la Mesa de Finanzas Sostenibles, la Mesa de Medio Ambiente del Pacto Global y como único banco nacional adherido a los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP-FI).

Como miembros de Global Alliance for Banking on Values (GABV) nos hemos comprometido a evaluar y divulgar el impacto climático de nuestra cartera de préstamos e inversiones en un período de tres años y, en última instancia, garantizar que el impacto climático de los préstamos e inversiones esté en línea con el Acuerdo de París. Esta iniciativa denominada 3 C utiliza la metodología de medición desarrollada por un grupo de bancos holandeses conocida como Platform for Carbon Accounting Financials (PCAF), nos encontramos trabajando en los datos y los primeros resultados estarían para el año 2022.

Educación Ambiental

En el marco de nuestro programa Visión Ambiental, generamos espacios y canales de comunicación con el fin de promover la educación ambiental entre nuestros principales grupos de interés.

Acompañamos estas iniciativas con campañas de información y actualización sobre la gestión ambiental del Banco, recomendaciones para el consumo responsable y pequeñas acciones que se pueden hacer desde casa para colaborar con el cuidado del ambiente.

Entre las principales acciones podemos destacar:

Campaña “Ponete las Pilas”

Relanzamos nuestra campaña interna “Ponete las Pilas”, con el objetivo de promover la conciencia y educación ambiental sobre la disposición adecuada de residuos peligrosos y altamente contaminantes como pilas y baterías.

Para un efecto integral de la iniciativa, comunicamos acerca del impacto negativo en el ambiente de no disponer adecuadamente estos materiales, ubicamos depósitos para pilas en cada área e instruimos sobre el procedimiento para trasladar estos contenedores una vez llenos.



Taller de compostaje

Con motivo de “El Día Mundial del Medio Ambiente” y con fin de incorporar pequeñas acciones que generan cambios positivos para cuidar el ambiente, realizamos un taller virtual de compostaje a cargo de Paraguay Composta.

De la capacitación participaron 45 colaboradores, que fueron instruidos acerca de ésta práctica de abono natural.

La importancia de la misma radica en que al compostar reciclamos hasta el 60% de los residuos generados en nuestra casa o empresa, la cual se puede reutilizar en forma de abono para tierra y plantas.



Curso de Cambio Climático

En conmemoración al “Día del Cambio Climático”, ofrecimos a nuestros colaboradores charlas sobre el grave peligro que conlleva el calentamiento global, sus efectos, la situación climática de la región y en particular de nuestro país.

Dictamos dos cursos de forma virtual con la participación de un total de 93 colaboradores en ambas sesiones.



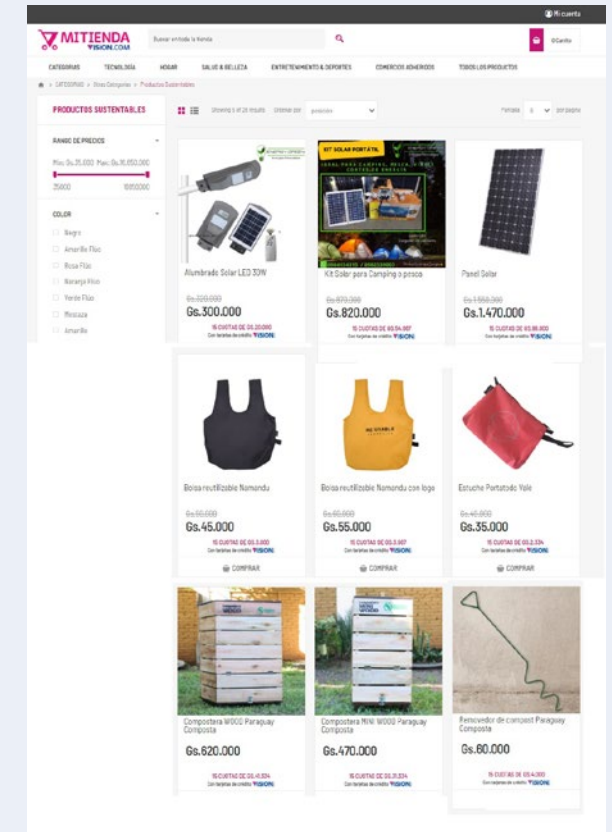
En la ocasión, además de brindar recomendaciones acerca de cómo disminuir la propia huella personal, también dimos a conocer sobre nuestras buenas prácticas empresariales que permiten mitigar el impacto ambiental.

Productos sustentables en Mi Tienda Visión

En el 2021, en nuestra marketplace virtual, Mi Tienda Visión, contamos con una categoría especial para ofrecer productos y servicios amigables con el medio ambiente.

Allí los clientes tienen la oportunidad de adquirir productos con descuentos especiales y financiamiento a través nuestras tarjetas de crédito.

Al cierre del 2021, en la Eco Tienda se encuentran disponibles 25 productos entre los cuales podemos citar bolsas ecológicas y reutilizables; paneles, baterías, alumbrados y congeladores solares; composteras y más.



Ver aquí otros
productos
disponibles
aquí

Finanzas



Resumen audiovisual aquí.



Gestión Financiera

Luego de un primer año de pandemia COVID-19 en el que se adoptaron fuertes restricciones a nivel mundial y local, el dinamismo económico fue mejorando gradualmente en el 2021 con el avance del proceso de inmunización.

El panorama mundial se vio afectado principalmente por tres factores: los problemas de logística y suministros, la crisis energética y los altos precios internacionales que condujeron a picos

inflacionarios en la mayor parte del mundo. Tras dos años de caídas consecutivas, el Producto Interno Bruto (PIB) de Paraguay creció 5% como resultado del buen desempeño de la construcción y la ganadería; así como por la recuperación de la industria y algunas ramas de servicios.

En el 2021 el sistema financiero mantuvo su solidez y culminó con una utilidad a distribuir del 16,4% superior interanualmente, mientras que

la cartera de créditos creció 9,2% respecto al año previo, reflejando la contribución del sistema al financiamiento de la actividad económica.

En este escenario, alcanzamos niveles de crecimiento en nuestra cartera de créditos conforme a las metas, con una calidad estable de la misma y un desempeño positivo en la gestión de los costos financieros.

Mantuvimos nuestro enfoque estratégico en las Mipymes fortaleciendo su propuesta de valor, apoyando la resiliencia de los pequeños negocios y conservamos nuestro aporte en el sector.

A continuación ofrecemos información financiera que es exigencia de la entidad reguladora; así como complementaria que refleja nuestro modo de generar valor económico a nuestros distintos grupos de interés.

Hitos 2021



G. 539.752
millones de VED



Tendencia
Estable



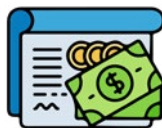
Mejora en la calificación
crediticia de riesgo



Diversificación de
fuentes de fondeo



Nº 1
en canales de acceso
fijos y móviles
para clientes



Nº 1
en cuentas básicas
inclusivas



Nº 1
en saldos de cuentas
inclusivas



Nº 1
en pagos de
Moneygram

Valor Económico Añadido (EVA)

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

En el último año, generamos un Valor Económico (VEG) de G. 832.733 millones,

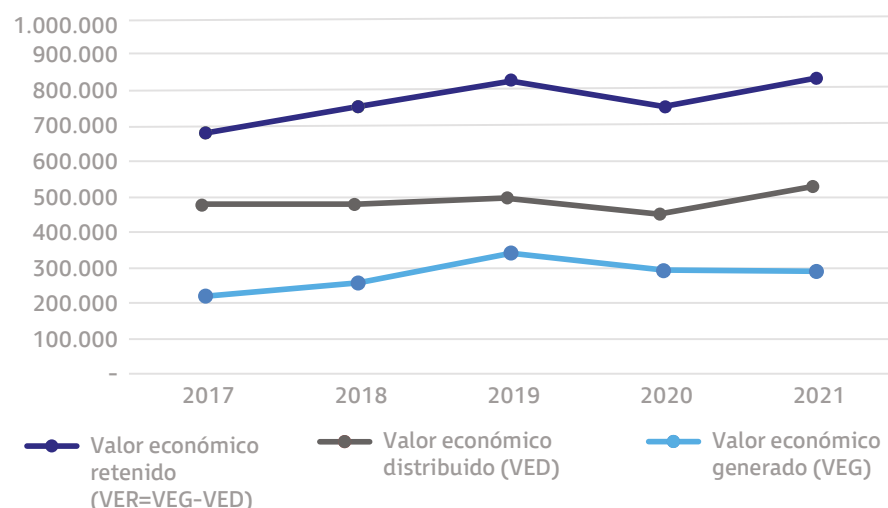
mientras que el Valor Económico Distribuido (VED) alcanzó los G. 539.752 millones.

Ambos valores registran niveles mayores que el año anterior, como consecuencia de la mayor actividad económica registrada en el segundo año de la pandemia por COVID-19.

Resumen del EVA

(en millones de guaraníes)

	2017	2018	2019	2020	2021
Valor económico generado (VEG)	692.990	767.542	829.396	768.066	832.733
Valor económico distribuido (VED)	492.120	489.151	491.936	465.500	539.752
Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	200.871	278.391	337.460	302.565	292.981



Valor Económico generado y distribuido

(en millones de guaraníes)

	2019	2020	2021
Valor económico generado (VEG)	829.396	768.066	832.733
Margen de intermediación	546.485	530.291	584.343
Comisiones netas	189.929	156.952	152.244
Actividad de seguros	0	0	0
Otros ingresos ordinarios (1)	94.038	83.213	101.043
Otras ganancias y pérdidas netas	-1.056	-2.390	-4.897

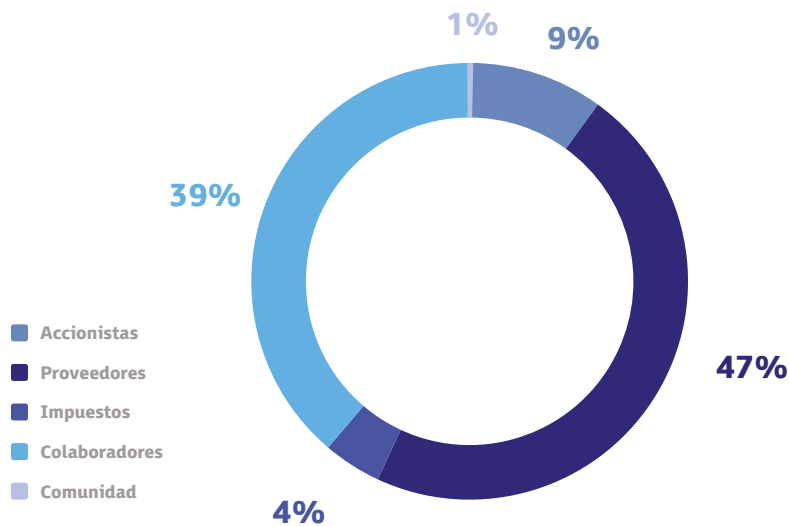
Valor económico distribuido (VED)	491.936	465.500	539.752
Accionistas: dividendos	23.161	23.669	53.954
Resultado atribuido a la minoría	0	0	0
Proveedores y otros gastos de administración (excluidos sueldos y salarios)	212.913	219.389	253.233
Sociedad: Impuestos	19.930	15.324	23.279
Empleados: gastos de personal	235.214	206.447	208.800
Comunidad: Recursos destinados	718	671	486

Valor económico retenido (VER=VEG-VED)	337.460	302.565	292.981
Provisiones y amortizaciones (2)	329.399	294.991	276.576
Reservas	8.061	7.575	16.406

Valor Económico Distribuido (en millones de guaraníes)



(en porcentaje)



Distribución del valor económico (VED)



Colaboradores

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 1.499 personas en el 2021.



Proveedores

Mediante la contratación de servicios y compra de insumos que garanticen el sostenimiento de nuestra operación, colaboramos con el sistema económico del país y al progreso de negocios locales; principalmente trabajamos con pymes, alentando el desarrollo de tal sector y la generación de empleo local.



Gobierno

Cooperamos con el Estado cumpliendo a cabalidad con nuestras obligaciones fiscales. Este cumplimiento auspicia el bienestar de nuestra comunidad, ya que los aportes brindan los recursos necesarios para la distribución de bienes y servicios que benefician a la población.



Comunidad

Con el propósito de implementar proyectos de desarrollo social en las comunidades donde operamos, generamos alianzas con diferentes organizaciones y brindamos financiamiento que permite aportar al desarrollo.



Accionistas

Distribuimos valor para nuestros accionistas, manteniendo nuestro esfuerzo y compromiso por generar beneficios económicos de forma cada vez más responsable y sostenible.

Balance general

El Sistema Financiero creció un 9,20% en la cartera de créditos, mientras que nuestros préstamos alcanzaron un 1,43% de incremento respecto al periodo anterior, respondiendo a nuestras metas y teniendo en cuenta el escenario desafiante de recuperación económica.

Brindamos facilidades a nuestros clientes para el acceso a préstamos, manteniendo

la calidad de la cartera y conservando la cobertura de las provisiones de acuerdo a nuestras políticas crediticias.

En cuanto a los indicadores de calidad de la cartera, destacamos un cierre de 4,28% para la Mora a 60 días y de 175,59% para la cobertura de provisiones. Además, mantuvimos la fortaleza del capital, que cerró en 13,68%, favorecido por las medidas excepcionales COVID-19 establecidas por el regulador y por aportes de capital, de acuerdo a nuestro plan de capitalización.

AÑO 2021

(en millones de guaraníes)

	Sistema G.	%	Visión G.	%	Posición
Activos Totales	174.573.475	100%	8.226.286	4,71%	10
Préstamos Totales	112.951.849	100%	5.237.305	4,64%	10
Depósitos Totales	127.277.496	100%	6.704.646	5,27%	8
Patrimonio Neto	22.260.951	100%	786.627	3,53%	11
Capital	12.250.147	100%	509.892	4,16%	7

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



Estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2021

VISIÓN BANCO SOCIEDAD ANÓNIMA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO
ESTADO DE SITUACIÓN PATRIMONIAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Presentado en forma comparativa con el ejercicio anterior (Expresado en Guaraníes)

ACTIVO	31.12.2021	31.12.2020
DISPONIBLE		
Caja	315.229.664.858	577.011.914.243
Banco Central del Paraguay (Nota c.17)	965.963.663.603	641.686.452.970
Otras instituciones financieras	135.665.847.773	106.293.657.842
Deudores por productos financieros devengados (Previsiones) (Nota c.6)	659.633.773 (755.500)	606.812.883 -
	1.417.518.054.507	1.325.598.837.938
VALORES PÚBLICOS Y PRIVADOS (Nota c.3)	731.654.580.369	696.073.330.387
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR FINANCIERO (Nota c.5.1)		
Colocaciones	41.568.237.000	34.777.359.015
Créditos utilizados en cuentas corrientes	329.672	1.356.773
Deudores por productos financieros devengados (Previsiones) (Nota c.6)	1.025.676.866 -	1.504.006.803 (3.344)
	42.594.243.538	36.282.719.247
CRÉDITOS VIGENTES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA SECTOR NO FINANCIERO (Nota c.5.2)		
Préstamos	5.413.039.982.550	5.323.372.343.567
Deudores por productos financieros devengados (Previsiones) (Nota c.6)	182.384.198.063 (292.803.261.028)	253.543.995.546 (137.771.594.176)
	5.302.620.919.585	5.439.144.744.937
CRÉDITOS DIVERSOS (Nota c.5.5)	173.745.214.410	163.789.728.530
CRÉDITOS VENCIDOS POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA (Nota c.5.3)		
Sector no financiero - sector privado	229.110.332.347	179.323.023.587
Sector financiero	983.895	2.004.627
Deudores por productos financieros devengados (Ganancia por valuación a realizar) (Previsiones) (Nota c.6)	24.313.877.510 (1.415.230.766) (152.196.010.314)	17.076.819.683 (2.161.783.455) (92.224.749.841)
	99.813.952.672	102.015.314.601

ACTIVO	31.12.2021	31.12.2020
INVERSIONES (Nota c.7)		
Bienes recibidos en recuperación de créditos	64.439.505.354	61.740.606.099
Inversiones en títulos valores emitidos por el sector privado	21.120.599.747	-
Inversiones en títulos valores emitidos por sector privado - Renta variable (Nota b.4)	14.928.289.500	14.929.005.500
Inmuebles destinados a la venta	100.000.000	100.000.000
Inversiones especiales	393.467.345	393.467.345
Derechos Fiduciarios	52.220.543.032	131.017.930.658
Rentas sobre inversiones en el sector privado (Ganancias por valuación a realizar) (Previsiones) (Nota c.6)	3.928.237.088 (363.923.000) (39.662.719.119)	9.838.603.190 (1.296.500.786) (109.757.056.169)
	117.103.999.947	106.966.055.837
BIENES DE USO (Nota c.8)		
Propios	119.587.289.402	103.428.769.333
CARGOS DIFERIDOS (Nota c.9)	221.647.839.495	96.394.122.794
Total de activo	8.226.286.093.925	8.069.693.623.604
CUENTAS DE CONTINGENCIAS Y DE ORDEN		
Créditos a utilizar mediante uso de tarjetas	99.944.251.609	148.044.118.775
Otras líneas acordadas	16.918.258.289	13.223.575.222
Total de cuentas de contingencias (Nota E)	116.862.509.898	161.267.693.997
Total de cuentas de orden (Nota I)	7.435.524.860.567	6.459.192.556.768

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

PASIVO	31.12.2021	31.12.2020
OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA - SECTOR FINANCIERO (Nota c.13)		
Banco Central del Paraguay - Fondo de garantía	7.876.621.589	7.634.299.918
Depósitos - Otras instituciones financieras	554.959.831.995	702.379.555.716
Préstamos de organismos y entidades financieras	397.848.383.522	535.208.910.023
Acreedores por cargos financieros devengados	12.312.786.958	16.988.099.873
	972.997.624.064	1.262.210.865.530
OBLIGACIONES POR INTERMEDIACIÓN FINANCIERA - SECTOR NO FINANCIERO (Nota c.13)		
Depósitos - Sector privado	5.940.696.378.409	5.611.939.108.204
Depósitos - Sector público	174.511.070.802	175.381.585.265
Obligaciones o debentures y bonos emitidos (Nota c.10)	188.944.220.000	230.802.475.000
Otras obligaciones por intermediación financiera	7.334.700.352	3.419.477.265
Acreedores por cargos financieros devengados	38.896.614.196	47.264.886.245
	6.350.382.983.759	6.068.807.531.979
OBLIGACIONES DIVERSAS		
Acreedores fiscales y sociales	5.687.040.529	498.027.515
Dividendos a pagar	354.233.684	396.755.221
Otras obligaciones diversas	100.710.169.032	71.562.391.223
	106.751.443.245	72.457.173.959
PROVISIONES Y PREVISIONES	9.526.949.612	10.819.211.276
TOTAL DE PASIVO	7.439.659.000.680	7.414.294.782.744
PATRIMONIO (Nota D)		
Capital integrado (Nota b.5)	499.566.700.000	416.593.200.000
Capital secundario (Nota b.5)	928.000.000	928.000.000
Aportes no capitalizados - Prima de emisión	9.397.228.243	9.084.201.862
Ajustes al patrimonio	44.781.855.472	44.781.855.472
Reserva Legal	159.885.116.282	152.310.460.196
Resultados acumulados	1.708.640.863	457.062.244
Utilidad del ejercicio	70.359.552.385	31.244.061.086
Total del patrimonio	786.627.093.245	655.398.840.860
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO NETO	8.226.286.093.925	8.069.693.623.604



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 2021

VISIÓN BANCO SOCIEDAD ANÓNIMA EMISORA DE CAPITAL ABIERTO
ESTADO DE RESULTADOS CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FINALIZADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021
Presentado en forma comparativa con el ejercicio anterior (Expresado en Guaraníes)

	31.12.2021	31.12.2020
GANANCIAS FINANCIERAS		
Por créditos vigentes por intermediación financiera - Sector financiero	7.755.386.983	8.549.873.683
Por créditos vigentes por intermediación financiera - Sector no financiero	790.148.019.099	794.525.467.465
Por créditos vencidos por intermediación financiera	7.551.055.600	3.112.341.855
Por rentas y diferencia de cotización de Valores públicos	43.980.479.105	36.995.248.960
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	-	-
	849.434.940.787	843.182.931.963
PÉRDIDAS FINANCIERAS		
Por obligaciones - Sector financiero	(67.587.750.088)	(80.619.285.225)
Por obligaciones - Sector no financiero	(197.504.320.573)	(232.272.662.769)
Por valuación de activos y pasivos financieros en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	(2.039.954.241)	(1.292.476.178)
	(267.132.024.902)	(314.184.424.172)
RESULTADO FINANCIERO ANTES DE PREVISIONES - GANANCIA	582.302.915.885	528.998.507.791
PREVISIONES		
Constitución de provisiones (Nota C.6)	(1.283.628.957.018)	(1.506.623.239.261)
Desafectación de provisiones (Nota C.6)	1.049.463.695.283	1.259.537.412.306
Pérdida por quitas sobre créditos	(42.410.382.634)	(47.904.987.480)
	(276.575.644.369)	(294.990.814.435)
RESULTADO FINANCIERO DESPUÉS DE PREVISIONES - GANANCIA	305.727.271.516	234.007.693.356
RESULTADO POR SERVICIOS		
Ganancias por servicios	199.802.302.683	195.039.800.142
Pérdidas por servicios	(47.558.269.632)	(38.087.633.230)
	152.244.033.051	156.952.166.912
RESULTADO BRUTO - GANANCIA	457.971.304.567	390.959.860.268



Liliana Samudio
Contadora General



José Luis Kronawetter Z.
Síndico



Luis Maldonado R.
Vicepresidente



Humberto Campercholi G.
Presidente

	31.12.2021	31.12.2020
OTRAS GANANCIAS OPERATIVAS		
Ganancias por créditos diversos (Nota f.3)	27.931.220.767	22.408.951.981
Rentas - Bienes Inmuebles	5.238.095	-
Otras (Nota f.4)	70.695.230.155	58.666.362.647
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	186.650.165	1.148.631.579
Administración de fideicomisos	2.411.651.872	2.137.717.468
	101.229.991.054	84.361.663.675
OTRAS PÉRDIDAS OPERATIVAS		
Retribución al personal y cargas sociales	(208.799.831.381)	(206.446.944.553)
Gastos generales	(179.600.048.265)	(160.438.096.517)
Depreciaciones de bienes de uso	(12.392.718.267)	(11.040.709.350)
Amortizaciones de cargos diferidos	(57.287.717.774)	(36.254.242.250)
Por valuación de otros activos y pasivos en moneda extranjera - neto (Nota f.2)	-	-
Otras (Nota f.4)	(16.048.326.204)	(21.021.730.501)
	(474.128.641.891)	(435.201.723.171)
RESULTADO OPERATIVO NETO - GANANCIA	85.072.653.730	40.119.800.772
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS		
Ganancias extraordinarias	1.403.581.822	533.845.944
Pérdidas extraordinarias	(2.801.926.188)	(2.767.678.032)
	(1.398.344.366)	(2.233.832.088)
AJUSTES DE RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		
Ganancias de ejercicios anteriores	148.611.849	878.503.428
Pérdidas de ejercicios anteriores	(1.793.987.920)	(891.191.684)
	(1.645.376.071)	(12.688.256)
UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTES DEL IMPUESTO A LA RENTA	82.028.933.293	37.873.280.428
IMPUESTO A LA RENTA (Nota f.5)	(11.669.380.908)	(6.629.219.342)
UTILIDAD DEL EJERCICIO	70.359.552.385	31.244.061.086

Informe de auditores



DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

25 de febrero de 2022

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

Hemos examinado los estados financieros adjuntos de Visión Banco S.A.E.C.A. (la Entidad), los cuales incluyen el estado de situación patrimonial al 31 de diciembre de 2021, los correspondientes estados de resultado, de evolución del patrimonio neto y de flujos de caja por el año que terminó en esa fecha y un resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros de Visión Banco S.A.E.C.A. al 31 de diciembre de 2020 fueron examinados por otros auditores independientes, quienes en su dictamen de fecha 24 de febrero de 2021 emitieron una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Responsabilidad de la gerencia sobre los estados financieros

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

Responsabilidad del auditor

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

Alcance

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con normas de auditoría emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay y con lo requerido por los estándares de auditoría independiente establecidos por la Superintendencia de Bancos del Banco Central del Paraguay. Tales normas requieren que cumplamos con principios éticos y planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el objeto de obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén exentos de errores materiales. Una auditoría comprende la realización de procedimientos con el fin de obtener evidencia de auditoría sobre las cifras y exposiciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error. En la realización de estas evaluaciones de riesgo, el auditor considera los controles internos relevantes relativos a la preparación y presentación adecuada de los estados financieros de la Entidad a fin de diseñar procedimientos de auditoría que son apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la gerencia de la Entidad, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión de auditoría.

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

©2022 PricewaterhouseCoopers. Todos los derechos reservados. PwC refiere a la sociedad civil paraguaya PricewaterhouseCoopers y en algunas ocasiones a la red PwC. Cada firma miembro es una entidad legal separada. Por favor visite pwc.com/membership para más detalles.



Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación patrimonial y financiera de la Entidad al 31 de diciembre de 2021, los resultados de sus operaciones, las variaciones del patrimonio neto y los flujos de caja por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas contables, los criterios de valuación y clasificación de riesgos y las normas de presentación dictados por el Banco Central del Paraguay.

PricewaterhouseCoopers

Gastón Scotover (Socio)
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay
Matrícula de contador público Tipo "A" N° 331
Registro de firmas profesionales N° 2

Activos

El sistema bancario experimentó un aumento en su ritmo de colocación de créditos, alcanzado cifras favorables en sus principales índices, con un 9,20% de expansión interanual de esta cartera y un 1,65% de incremento de los depósitos.

En cuanto al contexto macroeconómico, el Producto Interno Bruto (PIB) de nuestro país finalizó el 2021 con un crecimiento de 5% (cifras preliminares), mientras que la inflación registró un alza del 2,2% respecto al año anterior, alcanzando una tasa del 6,8%.

Dentro de un escenario de recuperación económica, nuestra cartera de créditos conservó su participación sobre activos, con una escala de 64,46%, resultado acorde a los lineamientos estratégicos planteados para el periodo y con una leve disminución en la participación de los créditos vencidos respecto al 2020.

Evolución (en porcentaje)	2017	2018	2019	2020	2021
Disponible	16,34%	13,70%	14,73%	16,43%	17,23%
Valores públicos	6,84%	5,77%	7,27%	8,63%	8,89%
Créditos vigentes (Sector Financiero)	0,51%	4,12%	1,37%	0,45%	0,52%
Créditos vigentes (Sector No Financiero Neto de Provisiones)	70,02%	69,86%	69,54%	67,40%	64,46%
Créditos diversos	1,51%	2,25%	2,54%	2,03%	2,11%
Créditos vencidos (Neto de Provisiones)	2,07%	1,68%	1,32%	1,26%	1,21%
Inversiones	0,82%	0,70%	1,31%	1,33%	1,42%
Bienes de uso	1,60%	1,36%	1,32%	1,28%	1,45%
Cargos diferidos	0,29%	0,55%	0,60%	1,19%	2,69%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Evolución (en millones de guaraníes)	2017	2018	2019	2020	2021	Variación 2021/2020
Disponible	1.033.407	936.048	1.097.430	1.325.599	1.417.518	6,93%
Valores públicos	432.341	393.795	541.304	696.073	731.655	5,11%
Créditos vigentes (Sector Financiero)	32.445	281.353	102.044	36.283	42.594	17,40%
Créditos vigentes (Sector No Financiero Neto de Provisiones)	4.427.274	4.771.819	5.180.770	5.439.145	5.302.621	-2,51%
Créditos diversos	95.685	154.021	188.893	163.790	173.745	6,08%
Créditos vencidos (Neto de Provisiones)	130.613	114.969	98.698	102.015	99.814	-2,16%
Inversiones	51.730	47.968	97.878	106.966	117.104	9,48%
Bienes de uso	101.207	92.575	98.244	103.429	119.587	15,62%
Cargos diferidos	18.303	37.648	45.029	96.394	221.648	129,94%
Total	6.323.004	6.830.196	7.450.290	8.069.694	8.226.286	1,94%

Préstamos

En una coyuntura de recuperación económica, seguimos apostando y apoyando a las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes). En el 2021 nuestra cartera de créditos tuvo una participación en créditos minoristas y de consumo del

40,61%, según la clasificación establecida por el regulador.

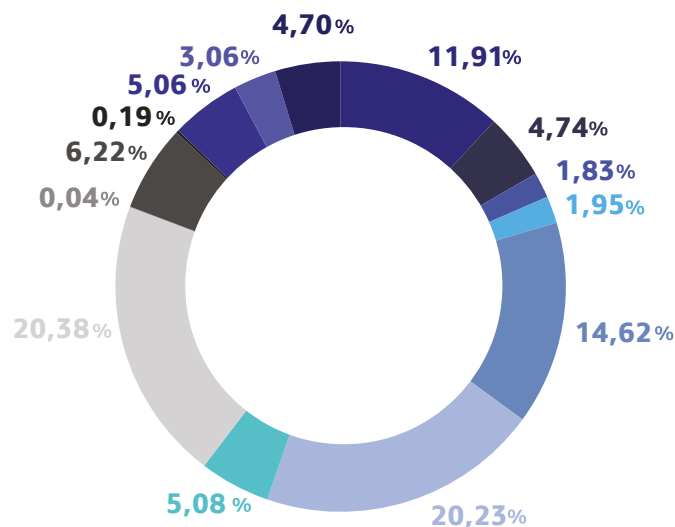
Consideramos clave nuestro rol como institución financiera para el crecimiento de los pequeños negocios, durante y post

pandemia. Por ello, trabajamos en ofrecer servicios y productos bancarios integrales con una atención personalizada, ágil y simple.

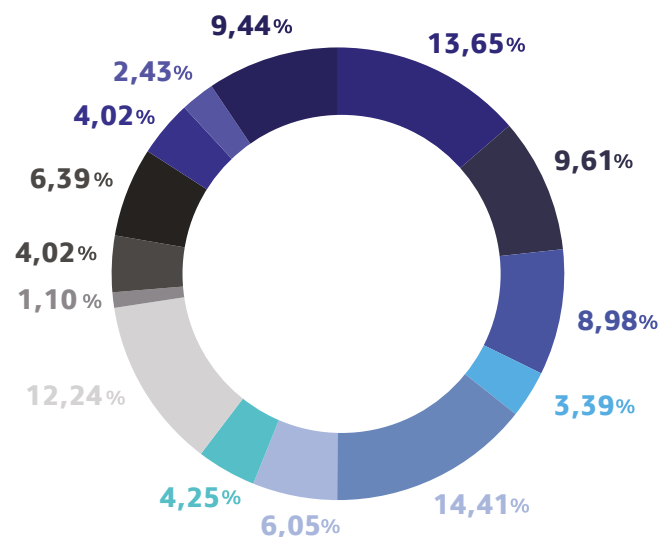
Nuestro enfoque de negocios se alinea al cumplimiento de nuestra misión; ser un

banco rentable, sostenible y con valores, que acompañe el desarrollo de emprendedores y pequeñas empresas otorgando soluciones de financiación, lo cual contribuye a la microeconomía y la generación de fuentes de trabajo.

Cartera por sectores Visión Banco



Cartera por sectores Sistema Bancario



Evolución de la cartera de comercio al por menor en el sector bancario

(en millones de guaraníes)

Posición en el mercado	Entidad	Dic-2021
1	Banco Continental S.A.E.C.A.	1.338.581
2	Visión Banco S.A.E.C.A.	1.198.754
3	Banco Itaú S.A.	969.139
4	Banco Regional S.A.E.C.A.	901.274
5	Banco Familiar S.A.E.C.A.	505.198
6	Banco Atlas S.A.	339.078
7	Banco GNB Paraguay S.A.	298.446
8	Banco Nacional de Fomento	293.836
9	Banco BASA S.A.	267.361
10	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	183.184
11	Banco Río S.A.E.C.A.	148.377
12	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	122.900
13	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - BANCOP S.A.	121.281
14	Banco de la Nación Argentina	31.598
15	Citibank N.A.	11.033
16	Banco GNB S.A. (en proceso de fusión por absorción)	2.198
17	Banco Do Brasil S.A.	0

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 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

Cartera de Préstamos por Bancas

En el último año consolidamos nuestro modelo de negocios a partir de la implementación de ofertas específicas para segmentos, centrados en los clientes de valor, otorgando respuesta a sus necesidades mediante la adopción de nuevas soluciones digitales para un servicio más ágil y eficaz.

Bancas	Saldo*	% de Participación
MiPymes	2.959.836	52%
Premium	1.318.769	23%
Personal	900.872	16%
Minorista	538.629	9%
Total	5.718.106	100%

* (en millones de guaraníes)

A partir de una segmentación por bancas de nuestra Cartera de Préstamos, buscamos mejorar la experiencia y el crecimiento de los clientes, adaptando nuestros servicios a las necesidades de cada uno de ellos.

Nuestra cartera de Banca MiPymes mantiene una participación mayoritaria, respondiendo a nuestra visión de apoyar el desarrollo de la economía nacional a través de la generación de negocios y empleos.

Asimismo, enmarcado en nuestra estrategia financiera todas las Bancas presentan su participación bajo estrictos criterios de seguridad, rentabilidad y liquidez.

Calidad de la cartera de préstamos

A lo largo del 2021, en un ámbito de recuperación post pandemia, como estrategia mantuvimos una gestión prudente de activos, lo cual nos permitió lograr un nivel controlado de morosidad.

En este sentido, registramos una disminución de 3,7% respecto del año anterior en el indicador de mora a 30 días, con un cierre de 6,49% para este periodo. En lo que respecta a la mora a 60 días, la variación en relación al 2020 registró un descenso que se extendió hasta alcanzar el nivel de 4,28% al finalizar el año.

Por otra parte, apoyada en las medidas crediticias dispuestas por el regulador, la cobertura de provisiones sobre préstamos vencidos a 60 días finalizó en 175,59%, nivel superior al del ejercicio anterior.

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

En una coyuntura de transición de la crisis sanitaria, los clientes optaron por tener sus ahorros en forma líquida, lo cual impulsó los depósitos hasta alcanzar un nivel de 80,98% del total de nuestra composición de fondeo. Esto reivindica la confianza de nuestros clientes para el resguardo de sus valores, con la posibilidad de hacer uso de una variedad de medios de pago a 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, lo cual nos permite mantener un mayor equilibrio operativo y una mejor distribución de los pasivos.

Fuentes de fondeo principales (en porcentaje)

	2017	2018	2019	2020	2021
Fondos, bancos privados y préstamos de la AFD	9,08%	9,87%	7,42%	6,73%	4,93%
Ahorros y depósitos	76,77%	75,72%	78,50%	80,20%	80,98%
Bonos Subordinados	3,98%	3,65%	3,30%	2,86%	2,30%
Acreedores por cargos financieros documentados	1,01%	0,91%	0,91%	0,80%	0,62%
Acreedores por documentos a compensar	0,59%	0,69%	0,71%	0,26%	0,20%
Obligaciones diversas y otros	0,36%	0,67%	0,64%	0,90%	1,30%
Provisiones	0,15%	0,14%	0,21%	0,13%	0,12%
Patrimonio	7,24%	7,40%	7,90%	7,73%	8,71%
Resultados (ejercicio)	0,81%	0,94%	0,42%	0,39%	0,86%
Total Pasivos y Patrimonio	100%	100%	100%	100%	100%
Depósitos sobre Total Pasivos y Patrimonio	76,77%	75,72%	78,50%	80,20%	80,98%

(en millones de guaraníes)

	2017	2018	2019	2020	2021	Variación 2021/2020
Fondos, bancos privados y préstamos de la AFD	574.224	674.260	552.611	542.843	405.725	-25,26%
Ahorros y depósitos	4.853.989	5.171.840	5.848.796	6.471.789	6.661.345	2,93%
Bonos Subordinados	251.815	249.613	245.746	230.802	188.944	-18,14%
Acreedores por cargos financieros documentados	64.105	62.300	67.449	64.253	51.209	-20,30%
Acreedores por documentos a compensar	37.526	46.927	52.939	21.331	16.150	-24,29%
Depósitos afectados en garantía	0	0	0	0	7	-
Obligaciones diversas y otros	22.945	45.897	47.730	72.457	106.751	47,33%
Provisiones	9.200	9.708	15.531	10.819	9.527	-11,94%
Patrimonio	457.981	505.401	588.267	624.155	716.268	14,76%
Resultados (ejercicio)	51.219	64.250	31.222	31.244	70.360	125,19%
Total Pasivos y Patrimonio	6.323.004	6.830.196	7.450.290	8.069.694	8.226.286	1,94%
Depósitos sobre Total Pasivos y Patrimonio	76,77%	75,72%	78,50%	80,20%	80,98%	0,97%
Total Pasivo y Patrimonio - Balance	6.323.004	6.830.196	7.450.290	8.069.694	8.226.286	

Depósitos del público

En un entorno de recuperación económica logramos mantener nuestra posición en volumen de depósitos, conforme nuestras políticas integrales de diversificación del fondeo, con el objetivo de presentar una combinación de depósitos a la vista y a plazo fijo balanceada.

Durante el 2021 mantuvimos el liderazgo en cantidad de cuentas inclusivas y canales de acceso fijo y móviles en el sector privado. Al cierre del año nos posicionamos en el séptimo lugar en volumen de depósitos.

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

Posición en el mercado	Entidad	Dic-2021
1	Banco Itaú S.A.	20.492.113
2	Banco Continental S.A.E.C.A.	17.377.393
3	Banco Regional S.A.E.C.A.	12.289.124
4	Banco GNB S.A. (en proceso de fusión por absorción)	10.786.914
5	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	9.687.940
6	Banco GNB Paraguay S.A.	7.584.487
7	Vision Banco S.A.E.C.A.	6.698.126
8	Banco Atlas S.A.	6.540.467
9	Banco BASA S.A.	6.239.950
10	Banco Familiar S.A.E.C.A.	4.433.773
11	Banco Río S.A.E.C.A.	2.901.981
12	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	2.715.373
13	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - BANCOP S.A.	2.659.362
14	Citibank N.A.	1.990.604
15	Banco de la Nación Argentina	388.312
16	Banco Do Brasil S.A.	225.852

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

Fuente: Fondo de garantía de depósitos.

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

Posición en el mercado	Entidad	Dic-2021
1	Banco Familiar S.A.E.C.A.	815.306
2	Vision Banco S.A.E.C.A.	797.793
3	Banco Itaú S.A.	461.533
4	Banco GNB S.A. (en proceso de fusión por absorción)	228.496
5	Banco Continental S.A.E.C.A.	148.454
6	Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A. - INTERFISA BANCO	112.060
7	Banco Regional S.A.E.C.A.	102.937
8	Banco Atlas S.A.	91.488
9	Sudameris Bank S.A.E.C.A.	76.809
10	Banco BASA S.A.	54.923
11	Banco Río S.A.E.C.A.	43.850
12	Banco GNB Paraguay S.A.	24.292
13	Banco para la Comercialización y Producción S.A. - BANCOP S.A.	18.999
14	Banco de la Nación Argentina	4.293
15	Citibank N.A.	207
16	Banco Do Brasil S.A.	190

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

Fuente: Fondo de garantía de depósitos.

Evolución de los depósitos garantizados

Visión Banco S.A.E.C.A.					
	2017	2018	2019	2020	2021
Depósitos garantizados (en millones de G.)*	1.771.045	1.845.974	1.904.669	2.325.080	2.286.384
Total de depósitos (en millones de G.)**	5.333.841	5.223.318	5.903.328	6.523.566	6.698.126
Total de depositantes***	424.536	1.015.098	689.319	750.241	797.793
Depósitos garantizados/Total de depósitos (%)	33,20%	35,34%	32,26%	35,64%	34,13%
Depósitos promedio por depositante (en millones de G.)	12,56	5,15	8,56	8,70	8,40

Sistema Bancario					
	2017	2018	2019	2020	2021
Depósitos garantizados (en millones de G.)*	13.063.568	13.558.008	14.391.611	16.803.874	17.403.762
Total de depósitos (en millones de G.)**	80.130.098	81.240.247	91.381.086	105.070.572	113.011.769
Total de depositantes***	1.517.428	2.623.481	2.489.015	2.713.215	2.981.630
Depósitos garantizados/Total de depósitos (%)	16,30%	16,69%	15,75%	15,99%	15,40%
Depósitos promedio por depositante (en millones de G.)	52,81	30,97	36,71	38,73	37,90

* 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

(en porcentaje)

Tipo	2017	2018	2019	2020	2021
Ahorro a la Vista en Guaraníes	17,83%	18,98%	20,42%	23,85%	25,70%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos (G. Equivalente)	2,92%	2,88%	2,84%	4,11%	4,95%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	41,11%	39,20%	38,74%	29,24%	29,41%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Equivalente)	7,84%	8,59%	9,42%	11,49%	8,84%
Cuentas Corrientes en Dólares (G. Equivalente)	2,88%	2,76%	2,79%	3,40%	3,83%
Cuentas Corrientes en Guaraníes	17,53%	17,39%	16,48%	18,73%	19,15%
Cuentas Combinadas en Guaraníes	2,91%	3,07%	3,15%	3,75%	3,84%
Cuentas Combinadas en Dólares (G. Equivalente)	0,18%	0,63%	0,26%	0,42%	0,57%
Bonos Subordinados (G. Equivalente)	4,84%	4,52%	3,96%	3,65%	2,73%
Otros	1,95%	1,98%	1,94%	1,35%	0,97%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

(en millones de guaraníes)

Tipo	2017	2018	2019	2020	2021	Variación 2021/2020
Ahorro a la Vista en Guaraníes	928.332	1.049.099	1.267.780	1.507.886	1.775.880	17,77%
Ahorro a la Vista en Dólares Americanos (G. Equivalente)	151.996	159.423	176.188	260.008	342.039	31,55%
Ahorro a Plazo Fijo en Guaraníes	2.140.021	2.167.076	2.405.849	1.849.166	2.032.657	9,92%
Ahorro a Plazo Fijo en Dólares Americanos (G. Equivalente)	408.360	474.942	585.184	726.398	610.823	-15,91%
Cuentas Corrientes en Dólares (G. Equivalente)	150.069	152.685	173.364	214.812	264.923	23,33%
Cuentas Corrientes en Guaraníes	912.579	961.526	1.023.643	1.184.364	1.323.170	11,72%
Cuentas Combinadas en Guaraníes	151.431	169.698	195.464	237.266	265.263	11,80%
Cuentas Combinadas en Dólares (G. Equivalente)	9.492	35.041	16.319	26.750	39.264	46,78%
Bonos Subordinados (G. Equivalente)	251.815	249.613	245.746	230.802	188.944	-18,14%
Otros	101.631	109.227	120.387	85.584	67.359	-21,29%
Total	5.205.725	5.528.330	6.209.924	6.323.037	6.910.321	9,29%

Patrimonio neto

El fortalecimiento patrimonial es un objetivo primordial, respondiendo a nuestra estrategia de impulsar la rentabilidad y sostenibilidad.

Mientras que, el TIER I, compuesto por el capital más los recursos de efectivo, alcanzó G. 90.861 millones, superando en un 15,72% el monto del año anterior, el componente de TIER II cerró el periodo en G. 8.680 millones.

En el 2021, el capital más los recursos de efectivo que componen el TIER I se incrementaron en 15,72%, equivalente a G. 90.861 millones, en relación al año anterior. Mientras que el componente de TIER II se ubicó en G. 8.680 millones.

De esta manera, el patrimonio efectivo alcanzó un total de G. 677.529 millones al cierre de 2021, lo cual nos permitió alcanzar un nivel de solvencia del 13,68%, superior al 12% exigido por la regulación local.



Patrimonio efectivo 2021

(en millones de guaraníes)

	Cuentas Patrimoniales	Val. Abs.	%
1	Capital integrado	499.567	73,73%
2	Aportes no capitalizados	9.397	1,39%
	Primas de emisión	9.397	
	Adel. irrev. a ctas. de integ. de capital	0	
3	Reserva legal	159.885	23,60%
4	Menos:		
	Particip. en Entid. Filiales	0	
5	Capital principal (nivel 1)	668.849	
6	Capital secundario	928	0,14%
7	Reserva de revalúo	31.347	4,63%
8	Reserva facultativas	0	
9	Reservas genéricas p/ cart. y conting.	20.000	2,95%
10	Otras reservas	0	
11	Bonos subordinados	141.121	20,83%
12	Resultados acumulados	1.709	0,25%
13	Utilidad del ejercicio	0	
14	Menos:	186.425	27,52%
	Cargos diferidos autorizados	186.425	
	Deficit 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)	8.680	
16	PATRIMONIO EFECTIVO	677.529	100%

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%



Margen de crecimiento de activos

Datos al: 30/12/2021

A.) Control Capital Integrado - Capital Mínimo

• Capital integrado	499.566.700.000
• Capital Mínimo Exigido (Circular SB. SG. N° 00013/2020)	56.647.000.000
• Superávit de Capital Mínimo	<u>442.919.700.000</u>

B.) Capacidad de crecimiento estimativo de operaciones

Conceptos	Montos
• Tier 1	<u>668.849.044.525</u>
• Activos y Contingentes Ponderados	4.953.982.928.588
• Relación Tier 1 /Activos y Contg. Ponderados	<u>13,50%</u>

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

• Activos y Contingentes necesarios para la Relación Mínima del 8 %	6.592.360.538.614
• (-) Activos y Contingentes Ponderados	4.953.982.928.588
• Crecimiento estimativo de Activos	<u>1.638.377.610.026</u>

Datos

Conceptos	Montos
• Tier 1 + Tier 2 (Patrimonio Efectivo)	<u>677.529.346.209</u>
• Activos y Contingentes Ponderados	4.953.982.928.588
• Relación Tier 1 + Tier 2/Activos y Contg. Ponderados	<u>13,68%</u>

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

• Activos y Contingentes necesarios para la Relación Mínima del 12 %	5.643.819.453.921
• (-) Activos y Contingentes Ponderados	4.953.982.928.588
• Crecimiento estimativo de Activos	<u>689.836.525.333</u>

TOTAL DEL ACTIVO **8.226.286.093.925**

Estado de resultados

En el marco de la coyuntura de recuperación económica, el sistema bancario registró niveles de rentabilidad mayores al año anterior en 15,69%, acompañado de una morosidad del 2,16% menor al ejercicio anterior.

Mediante una gestión prudente y eficiente de los activos y pasivos, conforme los lineamientos estratégicos establecidos, logramos un desempeño acorde a los nuevos objetivos en los indicadores de rentabilidad y morosidad que nos propusimos.

El margen financiero, compuesto por la participación del resultado antes de provisiones, el resultado operativo neto y la utilidad antes de Impuesto a la Renta, fue superior al año anterior, explicado por el escenario de recuperación económica y la gestión del Banco.

En tanto que, el resultado bruto alcanzó una participación del 53,94% en la estructura porcentual del cuadro de ganancias y pérdidas, superando al valor registrado el año previo, como consecuencia principalmente del aumento de la actividad económica registrada en todos los sectores.

Evolución del Estado de Resultados		2020	2021
Ganancias financieras		100,00%	100,00%
Pérdidas financieras		-37,13%	-31,43%
Resultado antes de provisiones		62,87%	68,57%
Provisiones		-34,99%	-32,56%
Resultado después de provisiones		27,89%	36,01%
Resultado por servicios		18,61%	17,92%
Resultado bruto		46,50%	53,94%
Otras ganancias operativas	8,62%		11,40%
Otras pérdidas operativas	-50,37%		-55,32%
Resultado operativo neto		4,76%	10,02%
Resultados extraordinarios		-0,26%	-0,16%
Ganancias extraordinarias	0,06%		0,17%
Pérdidas extraordinarias	0,33%		0,33%
Ajuste de resultados de ejercicios anteriores		0,00%	-0,19%
Utilidad antes de Impuesto a la Renta		4,49%	9,66%
Impuesto a la Renta		-0,79%	-1,37%
Utilidad después de Impuesto a la Renta		3,71%	8,28%

Riesgos



Resumen audiovisual aquí.



Enfoque de gestión del riesgo

Conscientes de que este aspecto es inherente al negocio financiero, fortalecemos año a año nuestra gestión integral de riesgos, desde un enfoque prudente y responsable.

Por esto, diseñamos e implementamos estrategias, procesos y actividades para identificar, evaluar, controlar

y mitigar los riesgos. Además de contar con una cultura de administración y prevención del riesgo que constituye una responsabilidad compartida por todos los colaboradores del Banco.

Disponemos de manuales de políticas, procedimientos y un Comité de Riesgos, encargado

de analizar, proponer y verificar las políticas y los procedimientos para la identificación, estimación y administración de los riesgos corporativos; así como vigilar los límites de exposición al riesgo aprobados por el Directorio.

El objetivo es garantizar que la gestión de riesgos sea coherente con las estrategias comerciales implementadas y el apetito establecido por tipo de riesgo, para que exista un equilibrio adecuado entre ese riesgo y la recompensa final de maximizar el valor generado.

Hitos 2021



Riesgo Macroeconómico

- Reactivación gradual de los sectores económicos.
- 6,8% de inflación interanual en 2021.



Riesgo Crediticio

- Crecimos en el segmento de clientes AAA.
- Mejor calidad y rentabilidad de la cartera.
- Implementación de modelos de clasificación para clientes con tarjetas de crédito.
- Optimización de la cobertura de mora 60 días.
- Expansión de la Banca Minorista y la Banca Premium.



Riesgo Socioambiental

- Fortalecimiento del SARAS para evaluación de créditos.
- 97% cartera de bajo riesgo.



Riesgo de Mercado

- Crecimiento consistente en los depósitos.
- Sostenimiento de desembolsos hasta su maduración.
- Estrategias de precios para mitigación de efectos de la pandemia.
- Estabilidad de moneda local y participación mayoritaria de esta moneda.
- Posición conservadora en el mercado de divisas.



Riesgo Estratégico

- Planificación pertinente y ejecución ordenada de la estrategia.
- Alineamiento de la organización.
- Logro de metas en indicadores clave de gestión estratégica.



Riesgo Reputacional

- Compromiso de gestión ética y responsable en lo económico, social y ambiental.
- Contacto permanente con los grupos de interés.
- Robustecimiento de buenas prácticas de Gobernanza.
- Fortalecimiento a la atención y seguimiento de reclamos.



Riesgo Operacional

- Fortalecimiento de conocimientos del plantel sobre este tipo de riesgo.
- Capacitaciones al 100% de los colaboradores incorporados.
- Innovación digital en los procesos del área.



Riesgo de Liquidez

- Moderado nivel de exposición.
- Baja volatilidad de depósitos.
- Apoyo oportuno a sectores afectados por la pandemia.
- Monitoreo constante para anticipar situaciones de riesgo o excesos.

Riesgos Integrados

Desde el 2020 el entorno económico mundial estuvo determinado por la pandemia del COVID-19, en un escenario incierto. En el segundo año de operación en contexto pandemia, la gestión de riesgos continuó representando un eje fundamental para garantizar la solvencia, sostenibilidad y el logro de nuestros objetivos.

El 2021 presentó un panorama más alentador que el ejercicio anterior con la reapertura de las fronteras, la llegada y aplicación de las vacunas contra el COVID-19 y la flexibilización de medidas económicas. Esto implicó el análisis constante de la calidad de la cartera y la aplicación de las medidas complementarias definidas por el regulador, Banco Central del Paraguay (BCP), que fueron claves para acompañar las diferentes necesidades de los sectores y tipos de clientes en el proceso de recuperación económica.

La aplicación de nuevas herramientas para el análisis de los datos del portafolio, la proyección de mora y previsiones fueron clave para lograr un monitoreo y control permanente. Estos procesos, sumados a la tecnología adecuada, permitieron optimizar

la previsibilidad de riesgos y generar las mejores formas de mitigarlos.

En el 2022 estas estrategias continuarán siendo una constante, con un mayor foco en la optimización de los recursos económicos desde el enfoque de riesgo financiero continuaremos incorporando nuevas tecnologías, también seguiremos ampliando los procesos de análisis de datos para abarcar a más clientes con ofertas personalizadas y en el momento oportuno.

Consistentes con nuestra estrategia corporativa, donde enfocamos la gestión del riesgo de crédito hacia los clientes recurrentes y con un buen historial crediticio, lo cual nos ha dado buenos resultados en los últimos ejercicios.

La digitalización de los procesos, así como la experiencia del cliente en sus interacciones digitales fueron acompañados muy de cerca por el área de Riesgo Operacional, de modo a mitigar posibles riesgos de fraude, tanto internos como externos, así como los posibles errores de operadores. En los próximos años seguiremos fortaleciendo esta línea de trabajo, consolidando una plataforma digital de servicios madura y segura en todos los ámbitos que permita brindar la mejor experiencia digital a los clientes.



Riesgo Macroeconómico

Paraguay es uno de los países que logró mayor resiliencia ante la pandemia del COVID-19 debido a su estabilidad y disciplina macroeconómica. A pesar del contexto, el país obtuvo un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) del 5% en 2021, con base en la recuperación en todos los componentes de la demanda.

Los ingresos totales mostraron una importante recuperación con una variación positiva del 13,7%. Por su parte, el gasto total mostró un leve incremento, luego de los gastos extraordinarios realizados en el año 2020 en el marco de la pandemia.

El 2021 cerró con un déficit fiscal de -3,6% del PIB y con un nivel de inversión del 2,9% del PIB. Para el cierre del año 2021, el saldo de la deuda pública total fue de 34,9% del PIB y el saldo de la deuda pública de la Administración Central del 30,6% del PIB.

La recuperación económica de los diversos sectores y el impacto de costos derivados de la pandemia se tradujo en una inflación interanual de 6,8%, por encima de la meta de inflación de 4% establecida por el BCP. Como acciones para mantener niveles deseados de inflación y buscar dinamizar la economía, desde mediados del 2020 la Tasa de Política Monetaria (TPM) tuvo variaciones significativas, desde un nivel

de 0,75% al inicio del año, con aumentos graduales que derivaron con un cierre de año en un nivel de 5,25%.

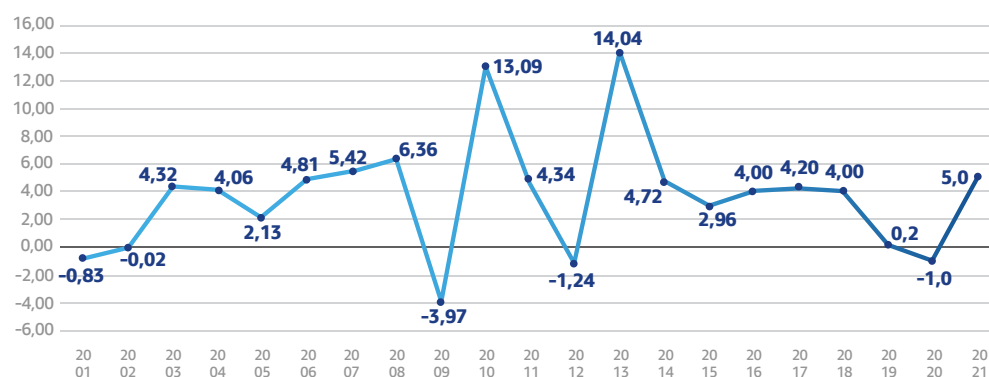
En cuanto al Tipo de Cambio Nominal de la moneda, el Guaraní se apreció en 0,73% con relación al dólar estadounidense, muy por debajo del peso argentino cuya devaluación fue del 21,98% y 5% por parte del real brasileño ambas monedas afectadas por la incertidumbre mundial ante el desempeño económico.

A nivel país, se espera que el crecimiento se modere gradualmente hacia una tasa interanual del 3,9% en 2023, como resultado de una mayor estabilización de

los precios de las materias primas y las condiciones económicas mundiales.

Después del estímulo monetario para afrontar la pandemia, se espera que la política monetaria continúe normalizándose, llevando la inflación nuevamente al centro de la banda meta. Finalmente, también se espera que los niveles de pobreza retornen en el 2023 a los niveles anteriores a la pandemia, donde se habían incrementado, impulsada por mayores ingresos laborales provenientes de los sectores comercial y agrícola.

Crecimiento del PIB (porcentaje anual)



Paraguay es uno de los países que mejor pudo afrontar la pandemia de COVID-19 debido a su estabilidad y disciplina macroeconómica.



5%
crecimiento del PIB
en 2021



6,8%
inflación interanual



3,7%
proyección de
crecimiento del PIB
para 2022

Se espera que el crecimiento del PIB alcance el 3,7 % en 2022, con base en la recuperación en todos los componentes de la demanda. Se prevé que la mejora en precios de la soja ayude a compensar el impacto negativo de la sequía en la producción agrícola. La proyección económica en cuanto al crecimiento, es que se modere gradualmente hasta el 3,9% en 2023 a medida que se estabilicen los precios de las materias primas y las condiciones económicas mundiales.

Las expectativas de crecimiento del Paraguay para el 2022 se encuentran en torno a una tasa del 3,9% debido a la reactivación económica prevista para el año.

Riesgo de Crédito

El año 2021 inició con buenas expectativas de crecimiento ante el retroceso de la pandemia y la reactivación gradual de la mayoría de los sectores económicos. Este escenario, acompañado de un objetivo de crecimiento planteado por nuestra estrategia, permitió un enfoque preferente hacia los clientes excelentes, lo cual derivó en una mejora de los indicadores de calidad de cartera y cobertura de la cartera vencidos.

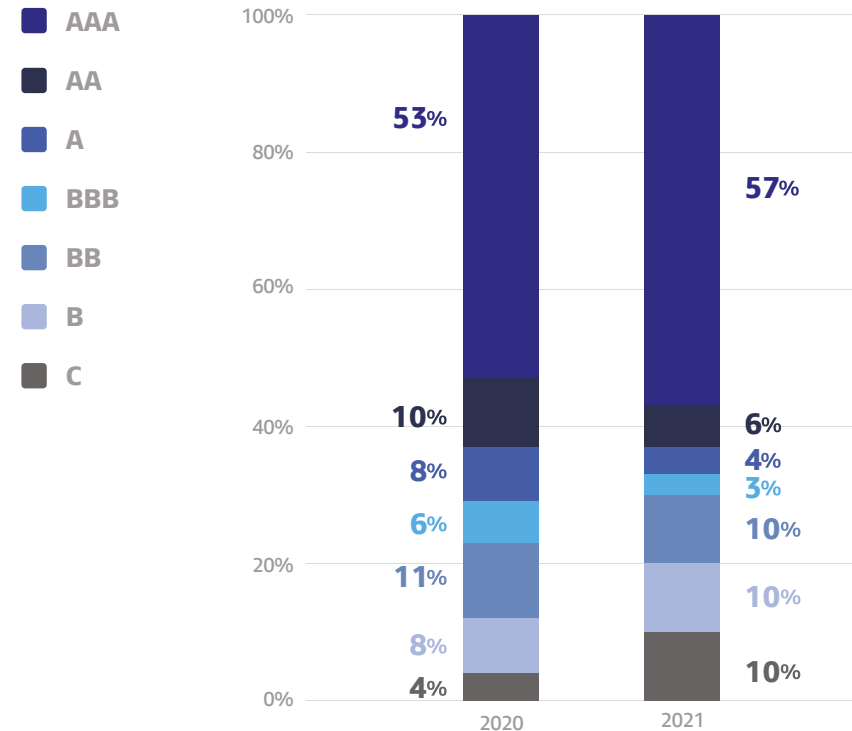
Atendiendo los desafíos del contexto de la pandemia, continuamos acompañando a los clientes con ofertas de valor que les permitieron conservar su calidad de cliente y contar con la liquidez suficiente para afrontar los efectos que estaban generando las medidas de emergencia sanitaria. Estas estrategias fueron definidas dentro del

marco normativo especial establecido por el BCP para mitigar los efectos negativos del COVID-19, buscando otorgar alivio financiero a los clientes.

Con respecto a la inyección de capital, en el mercado local se han lanzado varios productos, destacándose el Fondo de Garantías del Paraguay (Fogapy) que tuvo gran aceptación en el mercado y que por el lado del riesgo se encuentra mitigado por la garantía estatal.

En los últimos meses del año se observó un gran desempeño, que impactó de manera positiva en nuestros indicadores de gestión, logrando mejores niveles de rentabilidad, de calidad de portafolio y de cobertura de la cartera vencida entre los principales.

Saldo de portafolio de préstamos por rating (en porcentaje)



Calidad de cartera

A pesar del impacto que sufrió la calidad del portafolio de créditos a causa de la pandemia, logramos mejoras considerables en la calidad de los clientes en relación al año 2020, con un aumento del 4% en el grupo de clientes clasificados como AAA.

Por otra parte, los efectos de la pandemia en la economía local, incidieron también en una

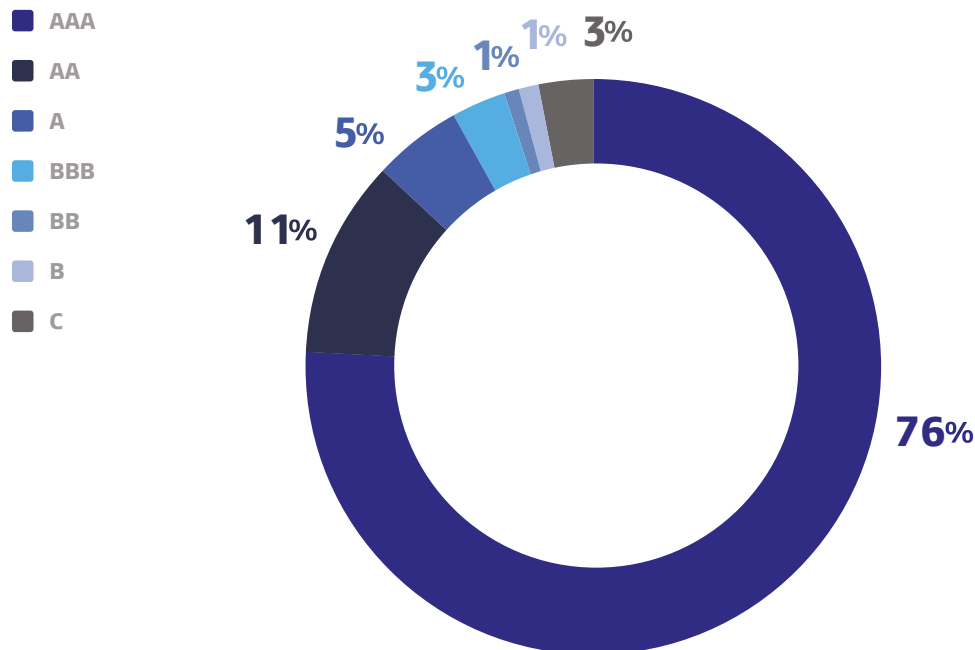
notoria migración de clientes entre rangos de rating B, que cayeron a rating C entre los años 2020 y 2021. Ésta migración también se da a causa de unos ajustes realizados en el cálculo del rating de préstamos haciendo más exigente la medición para la clasificación de cada cliente.

Riesgos de tarjetas de créditos

A inicios del 2021 y ante la necesidad de contar con un modelo de clasificación para el producto de "Tarjetas", desarrollamos un modelo que clasifica a los clientes según variables definidas relacionadas al uso de

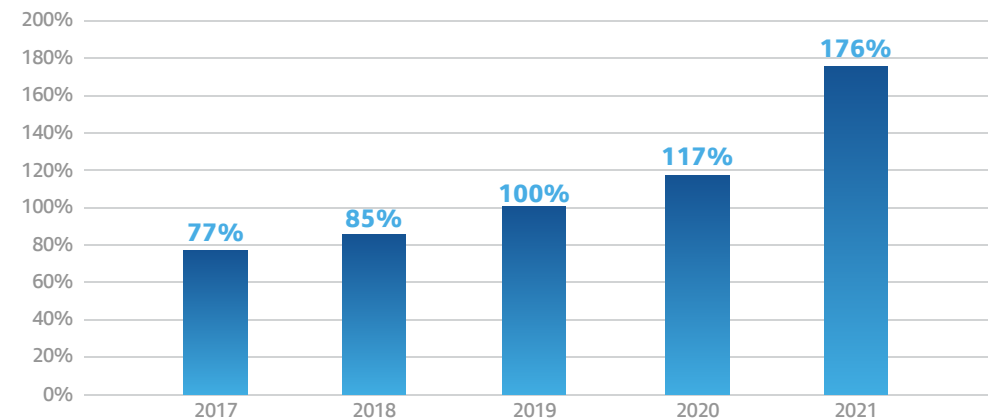
tarjetas de crédito, utilizando la misma clasificación que el rating de préstamos desde el rating AAA hasta el rating C, en éste primer año de implementación del cálculo cerramos con la siguiente composición.

Saldos por rating de tarjetas (en porcentaje)



Cobertura de Mora 60 días

Cobertura de Mora 60 (en porcentaje)



Por la liberación paulatina de restricciones se tuvo una leve mejoría de la economía en general. En nuestra gestión crediticia mantuvimos el acuerdo de mejorar la cobertura de la mora 60 días con las previsiones, logrando una cobertura del 176% al cierre del año 2021 a través del esfuerzo de contención y recuperación de los clientes en mora; así como también las previsiones adicionales por cliente con calificaciones subjetivas y diferencia de calificaciones.

Vencimiento vs. Cobro

Durante este ejercicio, el ratio se vio afectado por las modificaciones en las fechas de vencimiento de las cuotas así como también por el aumento de refinanciaciones, que se dieron como consecuencia de una de las medidas de alivio financiero aplicadas por la pandemia; hemos detectado un importante

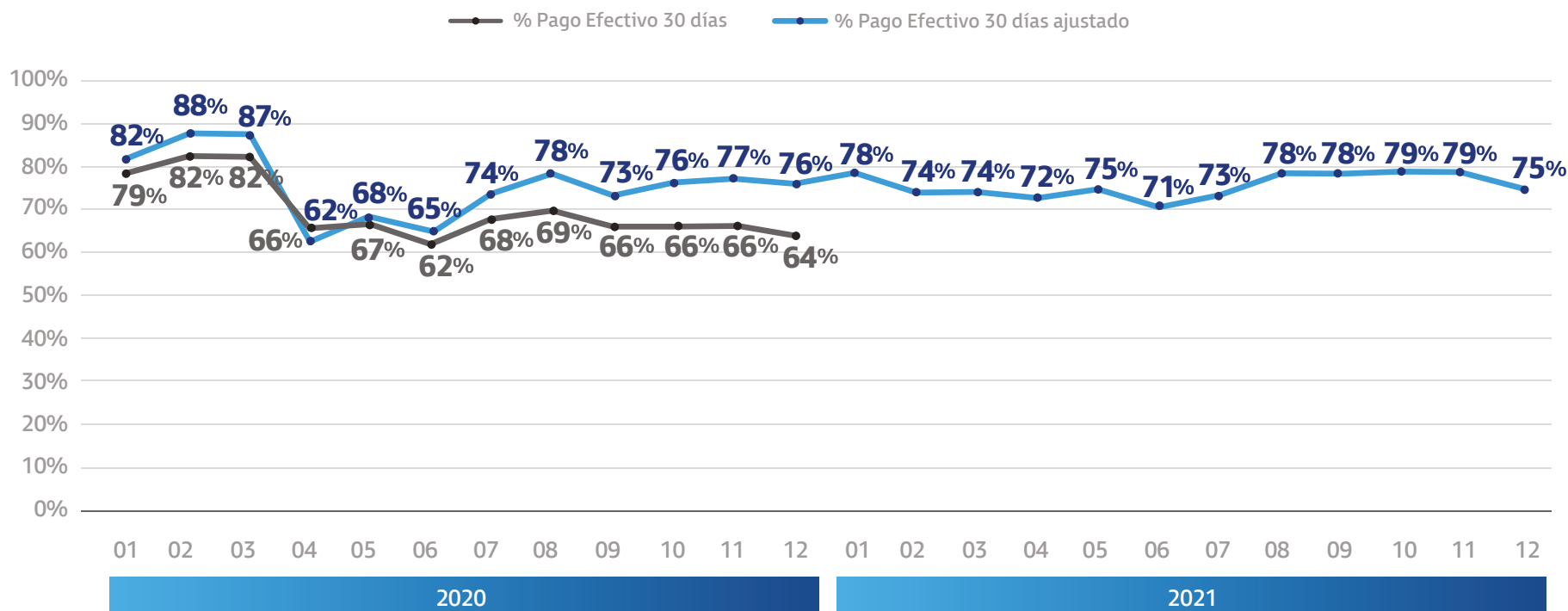
volumen de cuotas a cobrar que ya fueron refinanciadas y que en el cálculo hacia disminuir el ratio; por lo que se realizaron ajustes en el cálculo que son presentados a continuación. A efectos de este modelo, se consideran como pago real todos los pagos efectivos de las cuotas hasta 30

días de su vencimiento, incluye los pagos adelantados, mientras la operación no haya sido cancelada.

A comienzos del año 2021 se dio un incremento importante en relación a enero 2020 con un 78% de pago real a 30

días. Durante el año 2021 mantuvimos un comportamiento estable y con mejor desempeño que el año 2020, con un promedio del 76% de recupero real a 30 días gracias a las flexibilizaciones de las medidas sanitarias en el país.

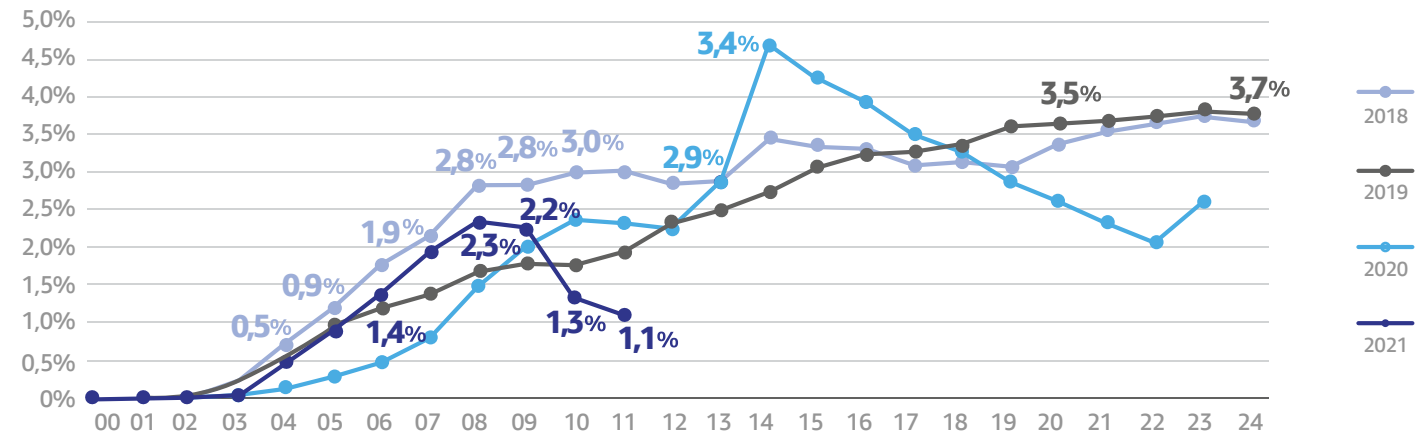
Pago real a 30 días (en porcentaje)





Análisis de cosecha

Análisis de cosecha (últimos 4 años)



El análisis de cosecha nos permite hacer un seguimiento de la tendencia de la mora real de todo el monto desembolsado, manteniendo como base fija el monto total desembolsado de cada mes y la métrica de mora 60 más la venta de acuerdo con los meses de maduración del crédito.

Los desembolsos de los últimos años denotan una mejoría por una menor morosidad de los primeros meses de maduración, esta menor morosidad es el resultado de mejores

análisis y ajustes en la política de concesión de créditos. En relación al 2021 a los 8 meses de maduración tuvimos un pico del 2,3% esto se debe al vencimiento de cuotas de operaciones refinanciadas a consecuencia de la pandemia, aunque se muestra una tendencia favorablemente a la baja.

Los desembolsos del año 2020 tuvieron un mejor comportamiento en los primeros meses de maduración con relación a los desembolsos del año 2021 gracias

al traslado de cuotas realizado a inicios de la pandemia, aunque en el mes 10 de maduración los desembolsos del año 2021 retomaron índices por debajo del histórico con un promedio del 1%, este comportamiento ratifica la importancia de seguir con el plan de ajuste y mejoramiento de procesos de recuperación y cobranzas.

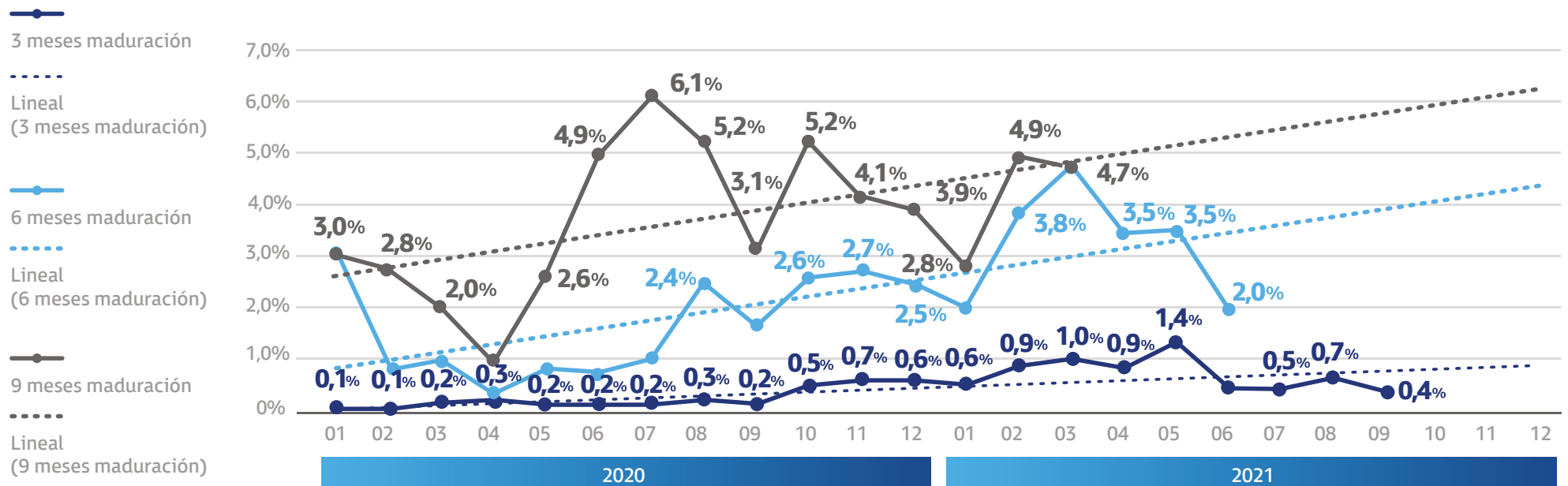
Curvas de mora

Las curvas de mora mayor a 30 días refleja los niveles de morosidad de acuerdo con los meses de maduración y la 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.

Para los desembolsos del año 2021 fuimos cambiando paulatinamente las políticas de concesión de créditos con menores plazos de gracia para el vencimiento de la primera cuota, así como también los cambios en los cortes de aprobación de los modelos de scoring que tenían una mayor exigencia

para la aprobación de créditos, lo cual tuvo como resultado que el ratio mora 30 en el año 2021 tenga un comportamiento a la alza con pequeñas variaciones con relación al año 2020 con un promedio de 0,8% para los desembolsos que llegan a los 3 meses de maduración del 2021.

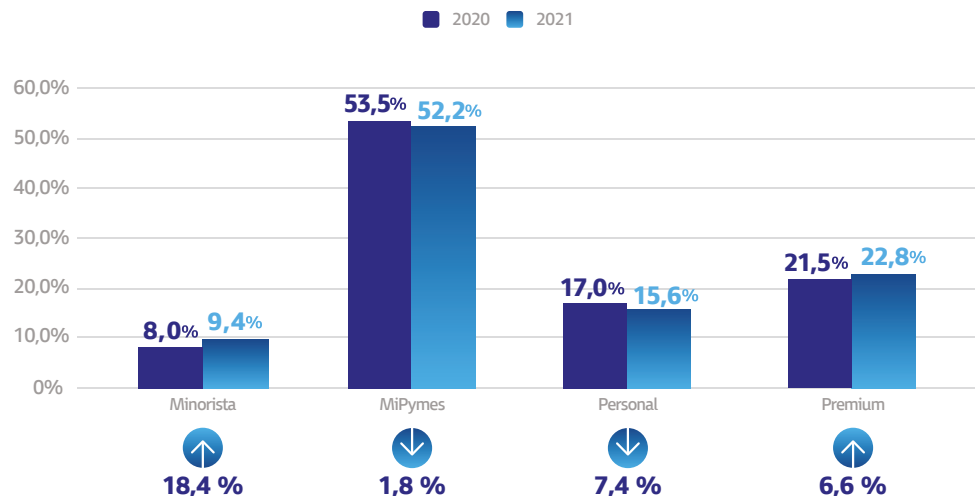
Curvas de mora por maduración



Composición y crecimiento del portafolio de créditos

Las bancas con mayor crecimiento de participación en el total portafolio de cartera activa fueron la Banca Minorista con una variación interanual del 18,4% y la Banca Premium con una variación interanual del 8,6%, respondiendo al foco de nuestra estrategia comercial, por un lado, de mejorar las tasas promedio y por el otro de obtener mayores garantías en los créditos.

Comparativo de participación (por tipo de bancas)



Distribución de la cartera por rangos de desembolso

Respondiendo a la planificación del 2021 y los ajustes realizados a consecuencia de la pandemia, mantuvimos el plan de crecimiento principalmente centrado en clientes con rating AAA y con rangos de

desembolsos mayores a ciento veinte millones de guaraníes. El crecimiento se dio tanto en la participación, como en el volumen y la cantidad de clientes.

Rango desembolsado (en guaraníes)

Rango desembolso	Riesgos		Cantidad de clientes	
	2020	2021	2020	2021
1 a 2.500.000	0,7%	0,4%	24,3%	16,6%
2.500.001 a 5.000.000	1,1%	1,2%	15,3%	20,5%
5.000.001 a 15.000.000	6,4%	5,1%	32,8%	33,4%
15.000.001 a 50.000.000	8,7%	8,4%	13,0%	15,4%
50.000.001 a 120.000.000	17,3%	17,6%	8,6%	11,6%
120.000.001 a 250.000.000	17,4%	17,7%	3,5%	5,2%
250.000.001 a 500.000.000	16,9%	17,1%	1,6%	2,4%
500.000.001 a +	31,4%	32,5%	0,9%	1,5%

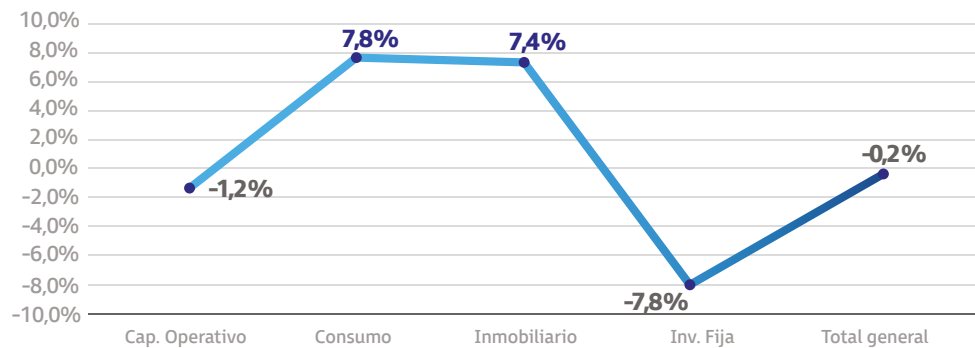
Destinos de créditos y crecimiento de cartera

Considerando la cartera total de préstamos en el 2021 se dio un decrecimiento en el portafolio general del -0,2% debido a la incertidumbre del mercado a consecuencia de la pandemia, pero buscando aumentar la participación de créditos con mayores garantías, tanto en el sector consumo con un aumento de 7,8% interanual y el sector inmobiliario con 7,4% comparando con el año anterior.

El destino de crédito con mayor crecimiento en términos de participación fue la cartera de consumo, si bien existe una disminución en la participación del destino de Capital Operativo entre el año 2020 y 2021. Este grupo sigue siendo el de mayor participación en el portafolio general de créditos y se mantendrá por varios años más teniendo en cuenta que es el destino principal para las MiPymes.

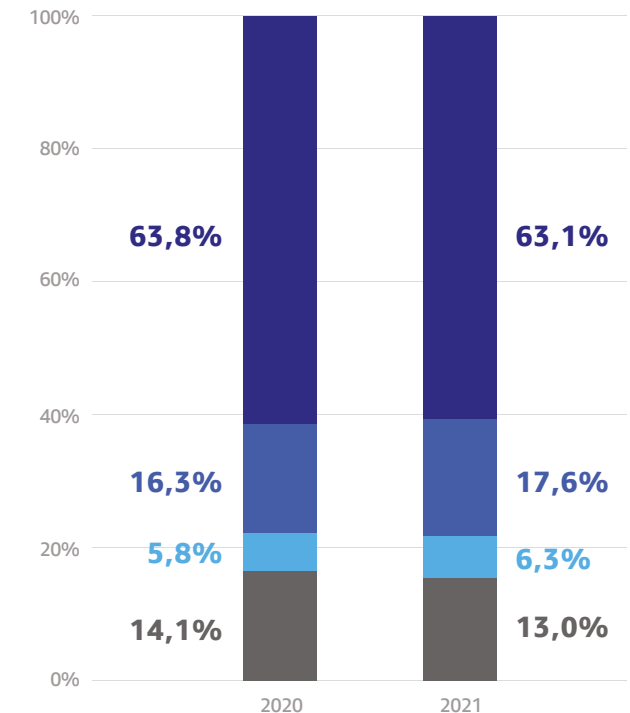


Crecimiento interanual por destino de crédito (en porcentaje)



Participación por destino de crédito (en porcentaje)

- Capital operativo
- Consumo
- Inmobiliario
- Inversión fija



Riesgo de Liquidez

Mantenemos un perfil de riesgo de liquidez moderado apalancado en una adecuada estructura para el monitoreo diario de los niveles de exposición al riesgo, con mecanismos de alerta temprana y proyecciones, determinando diferentes zonas de riesgo con sus planes de acción. De esta manera, contribuimos a una gestión proactiva, evitando reaccionar no sólo 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 en la optimización de recursos, así como a

garantizar los recursos necesarios para enfrentar las inversiones y el crecimiento proyectado de la cartera de préstamos.

A pesar de un mejor ejercicio económico en relación con el año anterior, en el 2021 los clientes continuaron optando por mantener mayor prudencia en el uso o retiro de fondos, demostrando confianza en el sistema financiero y en nuestra gestión.

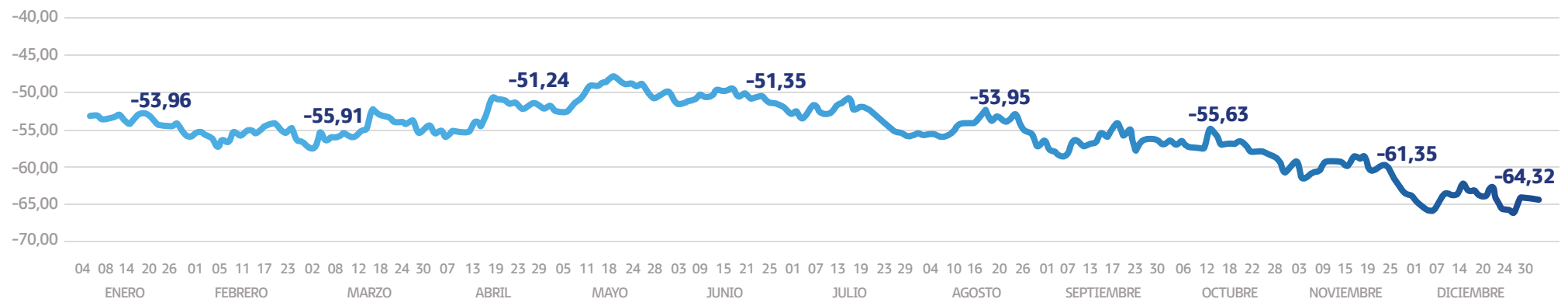
La adecuada gestión de liquidez nos permitió apoyar a los sectores afectados por la pandemia, respondiendo de manera oportuna a la demanda de créditos. Realizamos un monitoreo permanente del

comportamiento del mercado para lograr identificar cualquier señal de alerta que pudiera exponer la confianza de nuestros depositantes, con estrategias sustentadas en los criterios y parámetros fijados por el Comité de Riesgos y el Comité de Activos y Pasivos.

En 2022, seguiremos expectantes ante el desempeño de la economía, principalmente en el comportamiento del crédito y los depósitos para asegurar el uso eficiente de los recursos disponibles.

Mantuvimos un perfil conservador ante el riesgo de liquidez, con cobertura de más del 50% de los exigibles inmediatos, con niveles de liquidez adecuados durante el ejercicio. Desde el último trimestre, con una mayor reactivación de la actividad económica, el indicador fue tomando niveles de exposición más elevados enfocados al cuidado, rentabilidad y sostenibilidad, respondiendo a la confianza de nuestros grupos de interés.

Evolución del ratio de calce arbitrado (en porcentaje)



Riesgo de Tasas de Interés

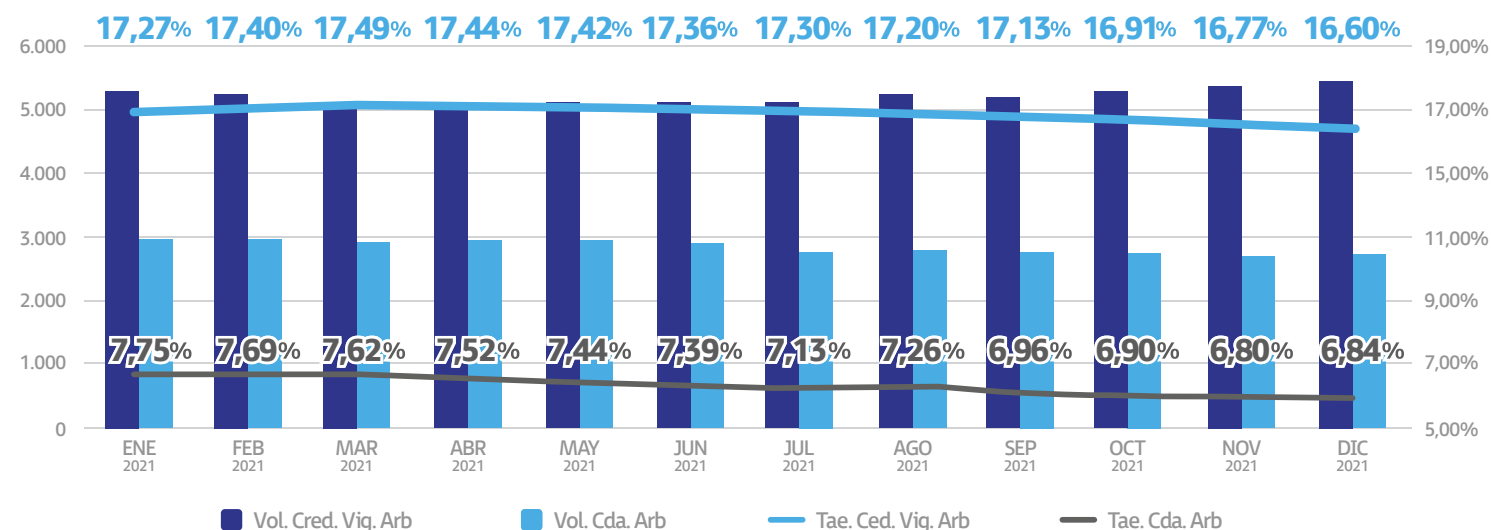
En el 2021, las tasas pasivas en ambas monedas mantuvieron una tendencia a la baja. A pesar de ello, se dio un crecimiento de los depósitos, prácticamente durante todo el año.

La forma de riesgo de tasa de interés que enfrentamos es de repacto en créditos, debido a que es nuestra estrategia sostener los desembolsos hasta su maduración, tanto los activos colocados en el sector no financiero, como los instrumentos financieros para rentabilizar los excesos de liquidez.

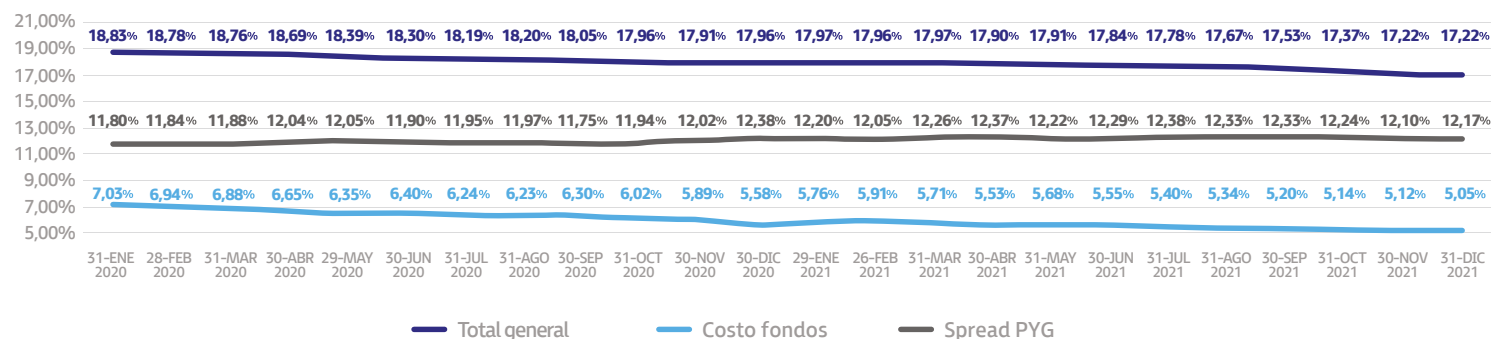
El sistema financiero sigue recogiendo los efectos de la política monetaria que se viene implementando desde hace un par de años, a través de la reducción de tasas de interés que se observa tanto en créditos como en depósitos. El costo de los desembolsos fue también inferior al observado en el 2020.

Condicionados por el mercado y contextos económicos agravados por la pandemia, las tasas activas como pasivas fueron disminuyendo a lo largo del año. Esto dio como resultado un estrechamiento del margen financiero, lo cual mitigamos con estrategias de precios en nuestros servicios.

Evolución de tasas activas y pasivas (Valores arbitrados)



Evolución del margen financiero - PYG



Riesgo de tipo de cambio

El 2021 se desarrolló bajo un contexto global y regional aún con incertidumbre, dado por los efectos de la pandemia y los conflictos de las principales economías del mundo como la variación en el precio del crudo, los eventos climáticos que afectaron a la agricultura y ganadería, generando una suma de factores que ocasionaron volatilidad en las monedas de región.

Por su parte, el guaraní cerró el año con una apreciación del 0,73% ante el dólar estadounidense. El Banco Central del Paraguay realizó intervenciones con las que consiguió mitigar impactos y evitar una devaluación.

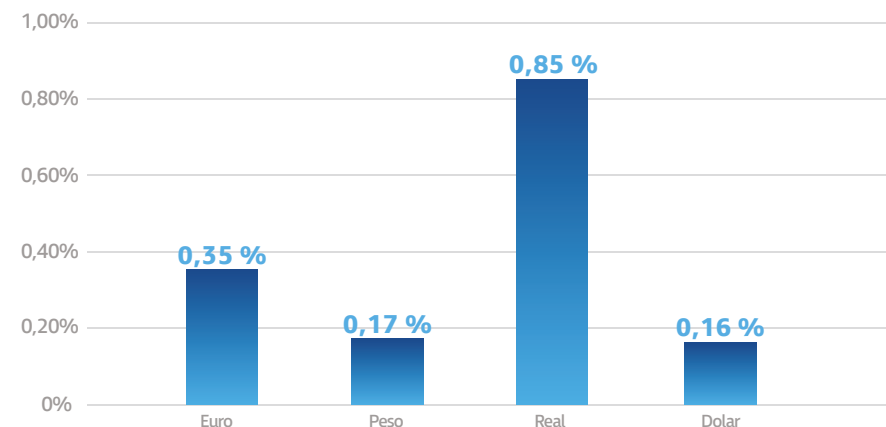
En lo referente al riesgo cambiario, mantenemos una posición conservadora, lo cual nos permite atender la demanda del mercado de divisas de nuestros clientes, al mismo tiempo que responde a la estrategia de mitigar el riesgo generado por la variación de los tipos de cambio en el balance y, especialmente en el estado de resultados. Para la implementación de esta estrategia consideramos 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.

En lo que respecta a las principales monedas con las que tratamos, la que presentó mayor

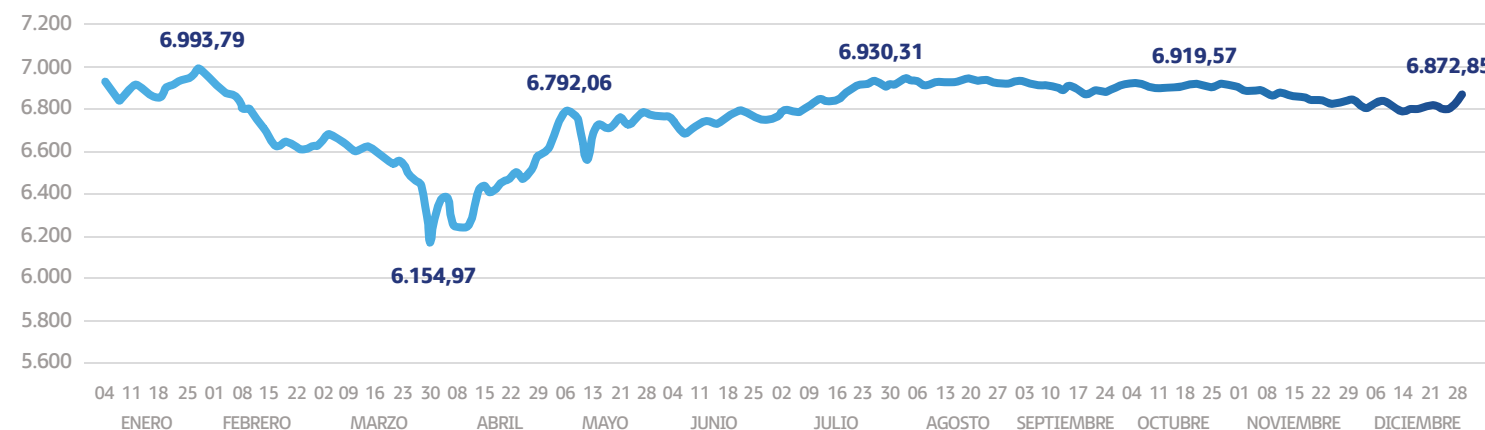
volatilidad acumulada fue el real brasileño, seguido por el euro, el peso, y la moneda más estable, fue el dólar norteamericano.

El 2021 cerró con una leve depreciación del dólar americano, pero con mayor grado de volatilidad para final del año. Este comportamiento impactó levemente en la expansión de nuestro balance, ya que solo alrededor del 20% de los activos están denominados en moneda extranjera.

Volatilidad acumulada del año



Evolución de cotización de referencia del dólar americano



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 en el 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 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.



158.354

clientes asignados a una categoría de riesgo ambiental



19%

de la cartera total de clientes corresponde a créditos analizados a través del SARAS

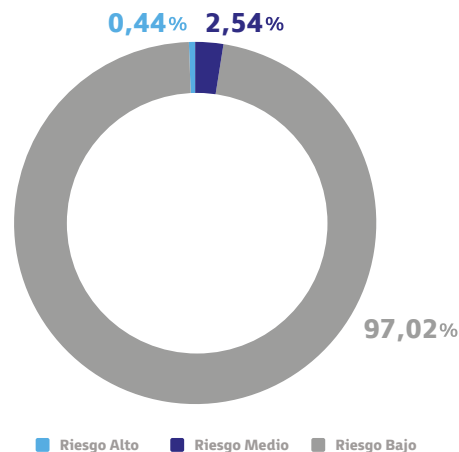
Buscamos una cartera más sana y productiva en el mediano y largo plazo; así como generar un mayor nivel de confianza del cliente.

En el 2021 realizamos la adecuación y ajustes necesarios de nuestro sistema SARAS para mejorar el análisis, incorporando las tres guías sectoriales que adoptamos como miembros de la Mesa de Finanzas Sostenibles para el financiamiento del "sector Agrícola", "Agroindustrial" y "Ganadero" en el país. Si bien ya fueron rediseñadas las adecuaciones seguimos trabajando en oportunidades de mejora detectadas.

Clientes por tipo de riesgo ambiental y social (en cantidad)

Riesgo	Cantidad
Alto	701
Medio	4.015
Bajo	153.638
Totales	158.354

(en porcentaje)

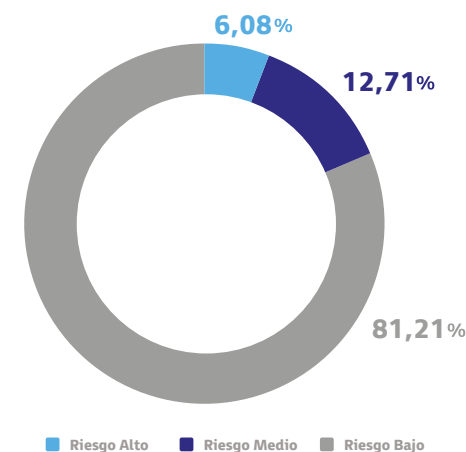


Por Saldo de Cartera (en millones de guaraníes)

Riesgo	Volúmen
Alto	366.248.389.412
Medio	765.294.201.719
Bajo	4.889.691.440.623

*Datos al cierre del 31/12/21

(en porcentaje)



Riesgo Reputacional

El riesgo reputacional está asociado al surgimiento de percepciones desfavorables por parte de los grupos de interés y el público en general, de nuestras actividades, acciones y omisiones que puede derivar en el incumplimiento de los objetivos establecidos por el banco. El riesgo de crédito, de mercado, operacional y de lavado de activos pueden generar riesgo reputacional.

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 de este riesgo se basa en el compromiso con una gestión económica, social y ambiental ética y responsable, en la administración proactiva de nuestros posibles impactos y en una relación cercana con todos los grupos de interés.

Implementamos buenas prácticas en los diferentes ámbitos de actuación, las que nos posicionan como una entidad 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, donde constantemente buscamos robustecer los procesos internos.

Las áreas de Desarrollo Sostenible y Comunicación Corporativa son las encargadas de la gestión conjunta y coordinada de la

imagen y reputación del Banco. Además, contamos con el apoyo de comités especializados como el de comunicación, el cual es exclusivo para brindar especial atención a eventos que pudiesen afectar a nuestra reputación y velar por ofrecer información oportuna a todos los grupos de interés.

Contamos con manuales y procedimientos para la gestión de situaciones críticas o de emergencia. En 2021 se fortaleció la estructura organizacional dando énfasis al equipo centralizado que realiza el seguimiento a los casos de reclamos de forma a brindar una atención oportuna a este tipo de hechos, en coordinación con las diferentes áreas que realizan la gestión de resolución específica de estos eventos con nuestros clientes.

Destacamos que frente al escenario de sensibilidad, tensión e incertidumbre que aún

se mantuvo 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 esta tipología de riesgos incluimos, tanto riesgos internos tales como decisiones erróneas o incorrectamente implementadas, deficiencias en la gestión, inefectiva gestión y supervisión del Banco; así como los riesgos externos asociados a cambios en el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad y/o la falta de capacidad de respuesta oportuna a dichos cambios, entre los cuales se encuentran el riesgo de gobernabilidad y reputacional.

Este riesgo es inherente al Directorio y sus decisiones. El sistema de gestión estratégica, impulsado desde el Comité de Dirección, apunta a mitigar este riesgo mediante un régimen de gestión integral que conecta y alinea las distintas prioridades del negocio en un proceso de planificación participativa y mediante un seguimiento permanente.

El Directorio, junto con el Comité de Dirección, establecen las expectativas con relación al desempeño organizacional (estrategia y marco de gestión), asimismo evalúan de manera continua el desempeño general y los riesgos inherentes. La Gerencia General y la Plana Ejecutiva dirigen el proceso estratégico y aseguran su ejecución, proyectando y evaluando los distintos escenarios.

Gestionamos todo el proceso a lo largo del año, de acuerdo a un cronograma de actividades establecido y lo retroalimentamos a través del control y evaluación del planeamiento estratégico, basado en un sistema de información gerencial.

Desarrollamos de manera sistemática la matriz de riesgo estratégico, mediante la cual se analizan anualmente los potenciales riesgos que pueden limitar o frenar el logro de los objetivos y se determinan las actividades de mitigación, de manera proactiva.

En el 2021 la pertinencia de la estrategia y la ejecución ordenada de los planes definidos, nos permitió alcanzar resultados positivos en las diferentes líneas de acción. Como consecuencia de esto alcanzamos o superamos la mayoría de las metas establecidas de los indicadores claves de gestión estratégica.

Un resultado destacado fue el crecimiento de la utilidad y el margen operativo, representando éste último un 9% de incremento en relación al año anterior. Asimismo, la evolución de los indicadores de la banca digital y el desarrollo de estrategias de satisfacción de los clientes evidenciaron avances positivos y constituyen un impulsor para la transformación del Banco. El 2021 fue un año en el que sentamos las bases del nuevo modelo de negocios del Banco, renovamos la mirada apalancados en una nueva mentalidad y una cultura organizacional como motor de la transformación.

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

Políticas y manuales relacionados

- Manual de Políticas Planificación Estratégica
- Manual de Proceso - Planificación Estratégica

Enfoques de Gestión

Gestión Sustentable

Gestión ambiental

Nuestro enfoque de gestión ambiental responde no sólo a un compromiso efectivo con la atención al impacto ambiental de nuestras operaciones, sino también con el logro de la eficiencia, a través del manejo sostenible de recursos.

Contamos con una Política Ambiental que incluye un Manual de Procesos de Gestión Ambiental, un Plan de Gestión Ambiental y un Manual de Tratamiento de Residuos. Estos instrumentos de gestión nos permiten realizar el control de requisitos legales aplicables a aspectos ambientales, la evaluación sistemática de los impactos ambientales de nuestras operaciones y una gestión adecuada de los mismos. Además, desde el año 2015 contamos con la Certificación ISO 14001.

Durante los últimos años hemos venido participando en iniciativas que impulsan el fortalecimiento de un sistema financiero más sustentable, conjuntamente con otras instituciones del sector financiero. Estas iniciativas incluyen el compromiso de generar un ecosistema económico que promueva buenas prácticas de Gestión Ambiental.

Extendemos este compromiso hacia otros grupos críticos, a través de procesos de identificación y administración de riesgos ambientales y sociales en las actividades que financiamos y la firma de un compromiso ambiental y social que exigimos a nuestros proveedores.

Estrategia del negocio

Esta dimensión de nuestra gestión constituye un tema material, tanto desde la perspectiva del negocio como desde las expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestra gestión de negocios se sustenta en el proceso de planificación estratégica con proyección de 5 años; es decir, cada 5 años se realiza la revisión y ajuste de la planificación. Los miembros del Directorio tienen la responsabilidad de la definición de los objetivos estratégicos, con el apoyo de la plana gerencial, quienes deben velar por la implementación y monitoreo del cumplimiento de este plan. Contamos además con un plan operativo, cuyo cumplimiento se asegura a través de manuales de procesos, monitoreo y evaluaciones mensuales sistemáticas de su avance y cumplimiento.

Ética y transparencia

Nuestro sector de negocios involucra la administración de los intereses financieros de nuestros accionistas y clientes, por ello, la Ética y Transparencia constituyen un tema material de nuestra gestión.

Asumimos este aspecto como uno de los pilares centrales de nuestra estrategia de negocios, y lo sustentamos con la implementación de un Comité de Ética, un Código de Conducta Ética, un manual de Buen Gobierno Corporativo y un Reglamento Interno de Trabajo. La generación de la confianza de los distintos actores con los que nos vinculamos también depende de estos mecanismos, por lo cual aseguramos la difusión y entrenamiento de nuestros colaboradores en la aplicación efectiva de los mismos; así como de la implementación de auditorías externas sistemáticas, que aseguren su implementación. Contamos, además con una certificación del Pacto Ético y Cumplimiento e implementamos programas y procesos que garanticen buenas prácticas anticorrupción. Los canales de denuncia, a través de nuestra página web y otros canales internos, permiten que tanto nuestros colaboradores como clientes y otros actores externos, contribuyan en la realización de este compromiso.

Resultados financieros

La eficiencia en los resultados financieros ha sido identificada como un aspecto material, tanto desde el análisis del negocio como desde las expectativas de nuestros grupos críticos. La rendición de cuentas con nuestros grupos de interés y entidades reguladoras constituye el aspecto central de nuestro enfoque de transparencia y de cumplimiento con el marco regulatorio vinculado a este tema. Forman parte de nuestras políticas y prácticas la remisión de informes financieros (Balance trimestral y anual) e informes mensuales al Banco Central del Paraguay; y la elaboración de un plan estratégico a cinco años, que define el compromiso de corto y mediano plazo, con los objetivos financieros. Así mismo, realizamos la rendición de cuentas a nuestros grupos de interés a través de varios canales, como la Asamblea General de Accionistas, publicación de la Memoria de Sostenibilidad y de nuestra página web. Estas prácticas requieren de un proceso de sistematización y análisis periódicos que nos permiten monitorear permanentemente el estado de los resultados financieros durante todo el ejercicio anual.

Relación con los Grupos de Interés e Innovación

Productos y servicios – buenas practicas con clientes

Nuestro enfoque de gestión con clientes se basa principalmente en principios de responsabilidad sobre nuestros productos y servicios. La identificación de necesidades de clientes, de oportunidades de mejora en nuestros productos y servicios, y la transparencia y protección a nuestros clientes constituyen la base de nuestra estrategia de gestión comercial. Contamos con políticas y manuales de procesos comerciales, Política de Protección al Cliente y un área de Protección al cliente, a través de la que se gestionan mecanismos de atención a denuncias externas (buzón de sugerencias, página web y línea telefónica gratuita).

Otros mecanismos que nos permiten gestionar el potencial impacto con nuestros clientes son la política de mora, la política de créditos y la consideración de criterios de inclusión financiera en el desarrollo de nuestros productos y servicios.

Estos mecanismos nos ayudan a controlar el nivel de endeudamiento de nuestros clientes y la creación de oportunidades de inclusión financiera a sectores excluidos.

Estrategia de desarrollo de la comunidad

Identificamos que nuestra mayor oportunidad de impactar en el desarrollo social son la generación de empleo y la atención de las necesidades a las comunidades donde operamos.

Los riesgos y oportunidades identificados en la gestión de este tema son la generación de empleo, inclusión y acceso de grupos vulnerables a productos y servicios financieros, además del acceso productos, equidad de género. Como riesgos podemos citar al sobre endeudamiento.

A fin de atender adecuadamente estos riesgos y oportunidades nuestro enfoque de gestión con la comunidad atiende los siguientes temas: Practicas de contratación de personas de las comunidades locales en las sucursales en las que opera, productos financieros diseñados con condiciones adecuadas para permitir el acceso y la inclusión de minorías y grupos vulnerables, por ejemplo préstamos para viviendas sociales, prestamos educativos, entre otros.

Relación con colaboradores

Creemos que el empleo digno y la creación de oportunidades de desarrollo, contribuyen a la mejor participación de nuestros colaboradores en el logro de la estrategia corporativa. Nuestro enfoque de gestión en este tema incluye estrategias de formación y desarrollo humano y profesional en temas vinculados a nuestras políticas, estrategia y compromisos institucionales; y la creación de condiciones de trabajo dignas, con beneficios económicos y sociales.

Los mecanismos formales que implementamos para sustentar nuestro enfoque de gestión con colaboradores, incluyen manuales de políticas de recursos humanos, manuales de funciones, reglamento interno de trabajo, programas de formación y evaluación del desempeño y prácticas de evaluación del nivel de satisfacción de colaboradores. Las auditorías externas también evalúan el cumplimiento de estas políticas.

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página /Omisión	Principios del Pacto Global
Contenidos Generales			
Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización.	12	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios.	41	
	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.	12,17	
	102-6 Mercados servidos.	14, 157, 159	
	102-7 Tamaño de la organización.	14	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores.	89-111	PG 6
	102-9 Cadena de suministro.	72-86	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	14	
	102-11 Principio o enfoque de precaución.	172,185-187	
	102-12 Iniciativas externas.	31-34	
	102-13 Afiliación a asociaciones.	30,34-36	PG 10
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	4-7, 29	
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales.	4-7, 8-11, 29, 185,186	
Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta.	13, 26	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	26	
	102-18 Estructura de gobernanza.	15-17	
	102-19 Delegación de autoridad.	16	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	16-22	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	8	

Ética e integridad	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	16-21	PG 1-10
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	El presidente del Banco no ocupa un cargo ejecutivo. 16-21	
	102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	16,17	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.	16-19	
	102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	El Directorio aprueba anualmente la estrategia de Riesgo. 19	PG 1-10
	102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	17-20	PG 1-10
Gobernanza	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	8, 11	PG 8
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	170-187	PG 1-10
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	9-11, 25,29	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.	Se registra en las actas y minutas de comités, que son elevadas luego al Directorio.	
	102-35	Políticas de remuneración.	23	
	102-36	Proceso para determinar la remuneración.	23, 95-97	PG 10
	102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	No se solicita.	
	102-38	Ratio de compensación anual.	95-107	
	102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual.	95	
Participación de grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés.	9	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 68% de los colaboradores participa de la Asociación. No se cuentan con acuerdos de negociación colectiva en este periodo.	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	9, 10	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	9	PG 10
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	9,11	

Prácticas de elaboración de informes	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.	9, 10	
	102-47	Lista de temas materiales.	9	
	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.	8	
	102-51	Fecha del último informe.	8	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	8	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	Contratapa.	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.	8	
	102-55	Índice de contenido GRI.	190	
	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.	188-189	PG 1-10
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
	201-1	Valor económico directo.	151-153	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático.	185	
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación.	95-96	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.	95-96	PG 4,6
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	91	PG 6
Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados.	El Banco no realizó inversiones de infraestructura significativas en comunidades locales.	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	40	

Prácticas de adquisición	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	72-73	
Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	27	PG 10
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	26-27	PG 10
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	27	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 2021.	
DESEMPEÑO AMBIENTAL				
Materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	133-136	PG 7,8
	301-2	Insumos reciclados utilizados.	136-139	PG 7,8
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	136	PG 7,8
Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	133	PG 7,8
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	No se cuenta con registro del consumo energético fuera de la organización.	PG 7,8
	302-3	Intensidad energética.	133	PG 7,8
	302-4	Reducción del consumo energético.	133	PG 7,8
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	133	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 2021 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).	141	PG 7,8
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	141	PG 7,8
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).	140-141	PG 7,8
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	140-141	PG 7,8
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	140-141	PG 7,8
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).	140-141	PG 7,8
	305-7	Oxido de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire.	El Banco realiza sus mediciones en CO ₂ equivalente. Pág. 141	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.	139	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 2021. Pág. 132	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.	73, 80	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.	92	PG 4,6
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales.	95-97	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.	84	PG 1,4,6
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absetismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	En el 2021 no se registraron accidentes laborales; así como 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.	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.	98-101	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	98-99	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	102	PG 4,6
Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	19,21, 106,107	PG 6
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	107	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.	77,81,84	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.	100	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.	74	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.	
Cumplimiento socio económico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	56, 61	

SUPLEMENTO FINANCIERO

Responsabilidad de productos

Cartera de productos	FS6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio, según la región y la dimensión.	156-164	
	FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación social o ambiental positiva y negativa.	185	
	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 Pag. 103,104; sin embargo no cuenta con productos diseñados de forma específica.	

Responsable

Darío Colmán

dcolman@visionbanco.com

Coordinación general

Anahí Vera

Sandra Cuevas

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 Artística

Fernando Allen

Fotografía Comercial

José Bogado

José Molinas

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

Memoria de Sostenibilidad 2021



 **414 3000**

www.visionbanco.com

