

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 1. Presentación del informe social y ambiental

**“Nuestro compromiso es con la sociedad, con las comunidades y con las generaciones futuras”**

### 1.2. Nuestro modelo de gestión de Negocios

En visión banco hacemos de la responsabilidad social, ambiental y cultural, una forma de vida laboral. Actuamos en base de valores y principios éticos y esta forma de gestionar nuestro negocio ha generado un efecto positivo en como nos sentimos y en nuestros resultados económico-financieros, sociales, culturales y ambientales”  
“Formular, declarar y comunicar nuestros valores y principios para el público interno y externo reafirma el compromiso de toda la organización con el propósito y fines últimos de Visión.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## ***Misión de la Empresa:***

Somos una institución financiera mayoritariamente de capital nacional, que busca ofrecer servicios financieros amplios a la población, en especial a los segmentos de microfinanzas.

Basamos nuestra estrategia competitiva en un servicio eficiente y un trato amigable para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, uno por uno.

Hacemos de la creatividad nuestra principal arma competitiva, combinando conocimientos y talentos de capital humano, procesos y tecnología a fin de generar la oferta de productos y servicios, respetando siempre los criterios que rigen a la industria financiera: seguridad, rentabilidad y liquidez

Adoptamos la responsabilidad social empresarial como modelo de gestión y apuntamos al desarrollo sustentable de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, competidores, gobierno, accionistas y comunidades donde operamos, buscando la triple línea de resultados económico, social y ambiental.

Estamos convencidos que el comportamiento basado en la ética es la base de la empresa sustentable.

Recogemos así el desafío de llevar los servicios financieros a la mayoría (alcance); en todo el país (cobertura) en forma sustentable; contribuyendo a la generación de riquezas.

## ***Visión:***

“Ser la mejor empresa microfinanciera de América Latina”.

Visión es una empresa microfinanciera regulada, con fines de lucro, que realiza su actividad de intermediación enfocada preferentemente al segmento de clientes microempresarios, quienes componen un mercado de requerimientos financieros con gran potencial de desarrollo para nuestras economías latinoamericanas.

Creemos que los productos y servicios microfinancieros serán de excelente calidad siempre u cuando estén ajustados a las características, intereses y estilos de vida del segmento al cual van dirigidos. Buscamos cercanía al microcliente, agilidad, cortesía, exactitud y responsabilidad social. Solo así lograremos contribuir en forma efectiva al desarrollo.

Tendremos el mejor perfil de riesgo al aplicar las metodologías apropiadas para el tratamiento de los requerimientos de los clientes. Nuestros riesgos están razonablemente atomizados y calzados para minimizar la exposición de las inversiones de la empresa.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Desarrollaremos en el segmento ahorrador la consciencia y el interés por depositar en la empresa, así como en la comunidad de inversionistas institucionales, las que serán retribuidas con el mejor beneficio: *seguridad, rentabilidad, liquidez*.

El recurso humano de la empresa desarrollará sus competencias en un ambiente profesional y favorecedor de la iniciativa y creatividad, ubicando en el centro de gravedad al cliente, trabajando consustanciado con los objetivos organizacionales, con alto grado de motivación, espíritu de equipo, participación y reconocimiento. Además, todas las personas de la organización mantendrán una actitud de cuidado por el medio ambiente.

Buscaremos consolidarnos como la empresa microfinanciera mas rentable, con los menores costes relativos de la industria microfinanciera y las tecnologías de información construidas sobre las características particulares del segmento microempresarial. Marcaremos los estándares de la industria en términos de eficacia, eficiencia, mezcla de productos, alcance y penetración, satisfacción de los microclientes y presencia activa en los foros de decisión del Paraguay y de la región latinoamericana, interesados por facilitar su acceso a oportunidades de desarrollo a través del sistema financiero formal.

## ***Mega Objetivo:***

“Liderar todos los mercados del país con productos financieros facilitadores del desarrollo, rentables y sostenibles”.

## ***Visión de servicio al cliente:***

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

## ***Filosofía del negocio***

Basados en su capital humano, los procesos de negocios y la mejor tecnología disponible, Visión crea una atmósfera de trabajo responsable que le permite atender en forma eficiente, ágil y amigable a todos sus clientes, proveedores y demás grupos de interés.

Para generar alta rentabilidad, beneficio mutuo y relaciones de largo plazo, el centro neurálgico de la estrategia es *“conocer al cliente”*. Alrededor de este conocimiento dinámico, nuestra organización existe y evoluciona.

## **Fundamentos de nuestra gestión de negocios**

**Orientación al cliente:** estamos convencidos de que el conocimiento de nuestros clientes, el trato amigable y personalizado así como la rapidez en las respuestas a sus requerimientos, son nuestras principales fortalezas competitivas.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

**Creatividad e innovación:** desarrollamos mecanismos de alerta temprana que son llevados a los procesos de negocios para evolucionar y adaptarnos continuamente.

**Calidad:** Mejoramos continuamente nuestra actuación y procesos de negocios. La satisfacción de nuestros clientes es nuestro compromiso.

**Empowerment:** nuestra gestión descentralizada requiere que el capital humano en cada centro de atención gestione las relaciones y negocios con responsabilidad hacia los clientes, el capital a su cargo, los objetivos y la estrategia.

**Trato amigable:** este es un elemento que nos hace “inigualables” frente a los competidores, porque las personas merecen ser tratadas con respeto, cortesía y... una amplia sonrisa, que les energice el día al relacionarse con nuestra organización.

**Microfinanzas:** todas las personas de la organización deben tener un profundo conocimiento de los mercados donde trabajamos, a fin de orientar los procesos a la satisfacción de los clientes.

**Diversificación de los riesgos:** la gestión diaria debe incluir responsablemente un análisis de los riesgos organizacionales en todas sus dimensiones: incobrabilidad; calce; operaciones de cambios; tecnologías; concentración.

**Relaciones de largo plazo:** nos proponemos visualizar en todo momento la contribución a largo plazo de las relaciones con nuestros clientes, proveedores y grupos de interés, como elemento clave en el sostenibilidad de nuestra organización.

**Buen ambiente de trabajo:** nuestra organización cuenta con un ambiente de trabajo donde se estimula la responsabilidad, la honestidad, la discreción, la diversidad, el compromiso, la alegría, la creatividad e innovación, la buena comunicación y los equipos de trabajo.

**Seguridad; Rentabilidad; Liquidez:** estos elementos son piedras basales de la existencia de nuestra organización, por lo que las estrategias deben asegurarlos en todo momento.

**Organización flexible:** trabajamos con una estructura organizacional flexible y eficiente, construyendo procesos de negocios apropiados. Somos capaces de responder ágilmente frente a los cambios del entorno y a los requerimientos estratégicos.

**Responsabilidad social y ambiental:** creemos que el desarrollo de nuestra organización será sustentable siempre y cuando las comunidades donde trabajamos progresen y sepan mantener las riquezas de la naturaleza.

**Rapidez:** en Visión somos conscientes que el tiempo es un bien escaso y muy apreciado por nuestros clientes. Por ello, nuestros procesos son eficientes y los clientes felices.

**Orientación estratégica:** para enfocarnos a nuestra visión y objetivos, la gestión diaria de la organización está orientada por la estrategia.

**Resiliencia:** ante la adversidad, nuestra organización es capaz de resistir y de utilizar el conocimiento como base para construir nuevas habilidades y comportamientos logrando así sostenerse y cumplir sus objetivos. No solo estar en el lugar y momento adecuados, sino que anticiparse a los cambios que se vendrán.

# **Memoria de Sostenibilidad 2008**

## **1. La Responsabilidad Social y El Desarrollo Sustentable**

# **Memoria de Sostenibilidad 2008**

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 1.1. Nuestra responsabilidad Social y el desarrollo sustentable

*Para Visión banco, ser socialmente responsable va más allá de obtener certificaciones, cumplir regulaciones y normas y operar con estándares elevados de calidad. Es, en primer lugar, obtener éxito en los mercados y ser sustentable. Es asumir responsabilidad total por los impactos de sus acciones sobre el ambiente natural, las comunidades donde opera, su público interno, accionistas, funcionarios, clientes, proveedores, gobierno y sobre la sociedad en general. Es en definitiva, “generar valor agregado para todos”*

Visión ha decidido adoptar la Responsabilidad Social Empresarial como una herramienta que le permita crear valor para todos los grupos de interés.

Este compromiso va más allá del cumplimiento de regulaciones normas o estándares. El compromiso es actuar sobre una base de principios y valores éticos y transmitir e inculcar esto a los diversos públicos con los que actuamos a diario.

Es además, el compromiso de ser exitosos para que el valor creado por la operación sea sostenible en el tiempo.

Es asumir el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente, y aún más, es educar en la responsabilidad ambiental a los diversos públicos con que actuamos.

Es respetar los derechos de los colaboradores, y preocuparnos por su seguridad, bienestar, salud física, mental y espiritual y dotarle de las condiciones de trabajo adecuadas y de la capacitación necesaria para el desarrollo eficiente y eficaz de su trabajo, preocupándonos por el desarrollo integral y por el equilibrio necesario entre trabajo y familia.

Es darle una remuneración, que le permita llevar una vida digna y darle participación en la gestión de su tarea y en los resultados de la organización.

Es respetar los derechos de nuestros clientes, cuidando la comunicación de los atributos de nuestros productos y servicios, ofreciendo solo aquello que podemos cumplir, creando las condiciones para que podamos atender sus necesidades, quejas y reclamos dándoles la seguridad de que sus derechos como consumidor son respetados por la organización.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Es darles a todos nuestros clientes una experiencia de compra inigualable, con un trato amigable que sea gratificante para él como persona, cumpliendo en cada oportunidad la promesa de valor de nuestra oferta.

Es compartir con ellos, el compromiso con la responsabilidad social y darles la oportunidad de ser parte del mismo.

Es ser exigentes con nuestros proveedores en cuanto a la calidad de sus productos y servicios, ayudándoles en el desarrollo de los mismos al nivel de los estándares requeridos. Es crear una relación de *ganar-ganar* con ellos y hacerles partícipes de los beneficios de la responsabilidad social empresarial como herramienta de gestión.

Es actuar en todos los ámbitos de la actividad gremial y de la sociedad civil participando activamente y promoviendo la construcción de ciudadanía, opinando, proponiendo e incidiendo en las grandes decisiones nacionales o sectoriales que se toman desde el Estado, y fundamentalmente desde la autoridad regulatoria.

Es en síntesis, influir con otros colegas para que el clima de negocios sea favorable en Paraguay y, hoy concretamente es incidir para la modernización del Estado y el combate a la corrupción e impunidad imperante.

Es dar a las comunidades donde operamos, un apoyo en términos de tiempo, recursos y conocimiento, para el desarrollo de las mismas y, en especial, para la solución de sus problemas más acuciantes.

**¡ Es generar valor sostenible para todos !**

# **Memoria de Sostenibilidad 2008**

## **2. La Gestión de la RSE en Visión banco**

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## La estructura organizacional y la implementación de la RSE

**Definición de Políticas de RSE Estrategia:** Estas políticas son definidas por la Alta dirección del Banco, con lo cual se involucran absolutamente en el compromiso.

**Gerenciamiento:** la implementación de las políticas definidas y la elaboración y implementación de los planes de responsabilidad social están a cargo de la Gerencia de Calidad y RSE.

**Desarrollo de actividades:** La realización de las distintas actividades de RSE en todos sus aspectos involucra a toda la organización, formando parte de las responsabilidades de los Encargados de áreas afectadas y aquellas definidas en el plan, por lo que consideramos a la RSE, una gestión con transversalidad absoluta en la organización

**Voluntariado Colaboradores:** El equipo de voluntarios del banco, convenientemente entrenados y organizados, colaboran en llevar adelante todos los programas de orden social, cultural, deportivo y ambiental, con el concepto claro de que la solidaridad en nuestra organización es de carácter activo.

**Co-responsabilidad de lo aliados:** A través de los numerosos convenios de cooperación con fundaciones y organizaciones aliadas, llevamos adelante numerosos programas donde la responsabilidad es compartida con los especialistas.

## El sistema documental RSE

El área responsable de liderar las acciones de RSE se organiza y se documenta adecuadamente considerando especialmente:

- **El Plan anual:** Todas las acciones de responsabilidad social, ambiental y cultural se encuentran programadas en un plan anual.
- **Programas:** Cada emprendimiento de RSE en el ámbito interno y externo, son documentadas en programas y resoluciones del comité ejecutivo, donde se especifican las características de los mismos. Los informes finales sobre convenios con fundaciones también forman parte de esta documentación.
- **Registración:** Todas las inversiones de RSE, son imputadas a cuentas especialmente habilitadas para el efecto, y se llevan registros cronológicos para evaluarlo en el tiempo.
- **Medición:** Se implementan indicadores que nos permitan medir y visualizar los avances en un determinado periodo y su proyección en el tiempo.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

- **Presupuesto económico de RSE:** Donde se detalla cuantitativamente la inversión que la entidad asigna para las acciones de orden social, ambiental y cultural, sobre el cual se ejerce un estricto control presupuestario
- **Reporte anual:** Material de comunicación para todas las partes interesadas con el cual rendimos cuenta de nuestras actuaciones y demostramos nuestra triple línea de resultados: El económico, el Social y el Ambiental.

## Política de Comunicación

La comunicación de los resultados de RSE se realiza principalmente a través de un Reporte de sostenibilidad anual, con el propósito de hacer conocer el grado de alcance de los objetivos establecidos y específicamente la contribución de los programas implementados en beneficio de las partes interesadas y de toda la sociedad.

Con periodicidad mensual, el Directorio de la entidad recibe información sobre los avances de lo planeado en responsabilidad social.

El público interno también es informado detalladamente sobre las acciones de RSE, de manera a lograr su adhesión.

*La comunicación interna* esta estructurado en base a:

- ✓ La participación activa en la preparación del plan de RSE y de la estrategia
- ✓ La información permanente sobre avances de los planes, novedades, proyectos y actividades de la organización, a través de correos electrónicos, reuniones, calendario de actividades y publicaciones en el portal electrónico y la participación efectiva de los colaboradores y voluntarios en las acciones.

*La comunicación externa* se realiza por medio de la presentación del plan anual de RSE, los programas, notas de prensa y la memoria anuales de sostenibilidad, además de las Campañas institucionales.

La iniciativa de un reporte con formato global (GRI)

Nuestro compromiso de liderar y apoyar la difusión de la RSE

### a) Primer Congreso de Responsabilidad Social Empresarial.

Presentamos nuestra experiencia acumulada en la inserción de la Responsabilidad Social Empresarial en nuestro accionar cotidiano en el marco del Noveno Congreso Latinoamericano de UNIAPAC y Primer congreso de RSE de la ADEC y tuvimos el honor de apoyar la organización y realización del mismo, en calidad de presentadores oficiales.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Hemos propiciado la participación de los actores claves de la sociedad a este congreso, como ser la de los últimos Egresados de la Maestría de administración de Empresas de la Universidad Católica, entre otros actores, cubriendo los costos de inscripción y participación.

## **b) XI Foro Interamericano de la Microempresa del BID**

Como el primer Banco de Microfinanzas del Paraguay tuvimos ocasión de ofrecer a los participantes un evento cultural en el Banco Central del Paraguay que transmitió a los mismos nuestra esencia cultural. Nuestra presencia fue además significativa en todo el Foro y presentamos nuestra experiencia en Microfinanzas compartiendo lecciones aprendidas en nuestros 16 años de vida institucional.

## **c) Participación en “Comunidad construyendo Nación”**

Nuestra entidad fue invitada como entidad bancaria de buenas prácticas al evento de RSE emprendido por AVINA que consistió en una muestra práctica de las contribuciones específicas de cada uno de los estamentos de la comunicad/Nación. En la misma se identificaron potenciales cooperaciones entre los participantes y se realizaron intercambios de información sobre iniciativas de la sociedad civil y el sector empresarial que contribuyen al desarrollo social.

## Comunicación de nuestras buenas prácticas

### **a) Exposiciones en foros y gremios**

En las ocasiones en que hemos sido invitados a exponer sobre nuestro modelo de gestión basado en la estrategia de RSE, lo hemos hecho con todo gusto y con la convicción de que las buenas prácticas deben ser difundidas por todos los medios posibles, para lograr que más organizaciones se sumen en esta línea.

Así, hemos realizado presentaciones de estas buenas prácticas de RSE en foros empresariales organizadas por la ADEC (Asociación de Empresarios Cristianos) El Club de ejecutivos del Paraguay, en la Red del Pacto Global del Paraguay y Cooperativas, además de los foros de capacitación y formación de varias Universidades.

### **b) Material audiovisual de RSE**

Hemos elaborado un material audiovisual corporativo donde exponemos nuestras políticas de RSE e informamos las buenas prácticas corporativas, para ser difundidas en congresos, foros y expoferias donde le toque participar a la organización

## Dialogo con las partes interesadas

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Participación en Congresos y foros internacionales de RSE

- a) Conferencia anual de Ethos - Brasil
- b) Foro anual de Redes locales del Pacto Global - Alemania
- c) VI Congreso latinoamericano de RSE del BID/FOMIN – Colombia

Nuestra primera evaluación social – Oikocredit

La gestión de nuestra entidad ha sido sometida a una primera evaluación de carácter social encargada por Oikocredit, un fondo de financiación de origen Holandés, quienes requirieron este estudio a una empresa Chilena especializada en estudios de investigación social, que evalúe nuestra gestión en lo que respecta a Alcance, RSE, productos adaptados al segmento meta y participación de clientes.

## **Memoria de Sostenibilidad 2008**

### **3. Valores, cumplimiento y gobierno corporativo**

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 3.1. Valores del Banco

**Humanidad:** respeto a la dignidad y a los derechos de la persona; a la igualdad y a su diversidad.

**Respeto:** tenemos una actitud prudente, que nos orienta al crecimiento con espíritu de autocrítica y conciencia de nuestras virtudes y debilidades.

**Confianza:** desarrollamos relaciones basadas en la consideración personal y profesional, brindando respaldo y seguridad a todos aquellos con quienes nos vinculamos.

**Compromiso:** construimos una gestión basada en el progreso continuo, estimulando la interacción, el esfuerzo y la contribución de toda nuestra gente hacia el logro de resultados.

**Integridad:** asumimos una conducta honesta, racional, transparente, coherente, austera y responsable en la gestión diaria.

### Ética y transparencia

Consideramos que la actuación ética y transparente de las empresas es posible, es un buen negocio y sobre todo es la forma correcta de hacerlo.

En Visión banco, es vital la rendición de cuentas de sus actuaciones a los diversos públicos interesados

### Principios éticos del Banco

Nuestro actuar en base a valores y principios, genera un efecto positivo en como nos sentimos y en nuestros resultados económico-financieros, sociales, culturales, y ambientales. A partir de esto definimos nuestros principios fundamentales:

- a. **La Ética** del capital humano, a través de una conducta profesional recta, imparcial y honesta, dentro y fuera de la entidad, participando en el compromiso social que ésta tiene como miembro de la comunidad en la que se inserta.
- b. **Profesionalidad** de los colaboradores, a través de la prudencia y el cuidado debido, fundamentando sus opiniones y recomendaciones en datos suficientes, contrastados y confiables.
- c. Absoluta **confidencialidad**, respecto a todos los datos e informes de clientes y de la organización, que no hayan sido publicados previamente por la entidad.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

- d. Trabajar con **transparencia y respeto** por los acuerdos establecidos, con los diferentes públicos con los que la empresa se vincula.
- e. Buscar satisfacer a nuestros clientes y consumidores, a través de la mejor **calidad** en el servicio.
- f. Generar acciones **innovadoras** para el crecimiento, y desarrollo que agreguen valor a la empresa, la sociedad y a sus accionistas.
- g. Promover, una comunicación basada en la **veracidad** de las informaciones, y de los hechos.
- h. Contar con un ambiente de trabajo seguro y saludable, que estimule la **iniciativa, la creatividad y el desarrollo continuo** del capital humano de la empresa.
- i. Contribuir al **desarrollo integral de las comunidades** en donde actuamos, y de la sociedad en general, respetando a su gente, sus culturas y costumbres.
- j. Desarrollar una **gestión sostenible**, buscando resultados en las tres dimensiones: económico, social y ambiental.
- k. **Respetar las leyes** y convenciones nacionales e internacionales, integrando nuestra cadena de valor en este compromiso, y promoviendo un contexto comercial sustentable y competitivo.

## 3.2. Cumplimiento del compromiso asumido

### Compromiso con la transparencia

Como organización que trabaja sobre la base de la confianza de los distintos actores con los cuales interactúa; Visión desarrolla un esfuerzo extraordinario en los procesos de auditoría, revisión, evaluación, calificación y certificación de su gestión, tanto por su propia estructura de control, la del regulador, analistas y calificadoros externos.

#### a) Concurso de Transparencia y provisión de informaciones para publicaciones de indicadores de microfinanzas

Nuestra organización participa anualmente del concurso de transparencia financiera propiciado por **CGAP** (Grupo Consultivo de Ayuda a la Población Pobre) y provee datos para las publicaciones de indicadores de microfinanzas de **Mix Market** (Iniciativa para la estandarización y transparencia del sector de las microfinanzas en América latina y el Caribe) para la divulgación de información financiera, con lo cual, la misma ha mejorado

# Memoria de Sostenibilidad 2008

considerablemente en los últimos tiempos, conforme al número creciente de entidades que han sido reconocidas.

El Premio a la Transparencia Financiera premia el cumplimiento de las normas internacionales sobre divulgación de información financiera y las directrices microfinancieras. Los participantes reciben observaciones detalladas sobre su desempeño y apoyo continuo en la preparación de sus estados financieros.



## b) Auditoria independiente

Como contribución a la transparencia y a la seguridad de nuestros clientes, de los entes de regulación y demás partes interesadas, seleccionamos las mas prestigiosas y reconocidas empresas de auditoria independiente a nivel global

Actualmente tenemos contrato de prestación de servicios con la PriceWaterhouseCoopers desde el ejercicio 2006 y con proyección hasta el 2008



## c) Calificación crediticia en escala Global y Clasificación crediticia en escala Local

Desde hace 6 años, Visión es sometida a **calificación crediticia en escala Global** a cargo de Standard and Poors y desde el año 2006 se suma una **clasificación crediticia en escala local** de Feller-Rate de Chile.

**Estas evaluaciones y sus resultados son emitidas y comunicadas anualmente, y ambas se hallan programadas y presupuestadas para el año 2009**

# Memoria de Sostenibilidad 2008



**Solvencia: Py A-**  
**Perspectivas: Positivas**  
Fecha: 30/09/2008

The McGraw-Hill Companies

**STANDARD  
& POOR'S**

**B/Estable/--**  
Fecha: 20/09/2008

## Compromiso con la Calidad

Visión es una empresa microfinanciera regulada que declara su compromiso por desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad a fin de satisfacer plenamente los requerimientos de sus clientes. En este sentido, cada miembro de la organización enfocará todos sus esfuerzos a mantener y mejorar continuamente la calidad de nuestros productos, servicios y procesos desarrollados para satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de todos los clientes... uno por uno.

La generación de valor añadido para nuestros clientes y colaboradores se basa en la mejora continua de la calidad. El establecimiento de prioridades, los planes de mejora interna y la actividad de los centros de atención al cliente reciben toda la atención y el servicio que estamos comprometidos a prestar bajo los estándares de actuación para adaptar nuestras actividades a la normativa internacional *ISO 9001:2000*.

A través de esta metodología de trabajo queremos ser percibidos como la mejor empresa financiera en cada barrio, ciudad y localidad, basándonos siempre en la relación más estable, frecuente y cordial con cada uno de nuestros clientes o amigos que decidan depositar su confianza en nosotros.

### a) Certificación de la gestión de la calidad

La organización cuenta con procesos normalizados bajo las Normas ISO 9001:2000 que le ha permitido fortalecer sus ventajas competitivas.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Estas certificaciones han identificado **oportunidades de mejora** importantes en la organización. El sistema de gestión de la calidad tiene 6 años de vigencia.

En el año 2006 se ha logrado la primera renovación de la certificación y en el año 2008 se logró la adecuación de la certificación a la condición bancaria, que nos permite garantizar la calidad de todos los productos y servicios a favor de los clientes.

Las auditorias de revisión y certificación están a cargo de la **Tuv Rheinland - Argentina**



## **b) Auditorias internas de la Calidad**

Las auditorias de la Gestión de la Calidad son realizadas en forma continua y se cuenta con un Plan Anual de Auditorias de la Calidad aprobado por la Dirección para 2007.

Estas auditorias contribuyen al fortalecimiento del proceso de mejora continua en la organización.

## **Compromiso con los consumidores**

Nuestro compromiso es respetar los derechos de nuestros clientes y consumidores y aportarles valor

Garantizamos los derechos de elegir, de la seguridad de los productos, del acceso a la información abundante, de reclamar y recibir respuesta, de recibir servicios eficientes, de asociarse y del cumplimiento de lo ofertado.

## **Compromiso con los colaboradores**

La Responsabilidad de la organización en cuanto a sus colaboradores, está orientada a mantener competitivas a cada una de las personas, como la estrategia apropiada para asegurar la empleabilidad en el tiempo. Para ello, la organización cuenta con un Plan de

# Memoria de Sostenibilidad 2008

desarrollo integral de las personas que tiene como objetivo contar con colaboradores saludables, física, mental y espiritualmente.

## Compromiso con los gremios

Visión banco entiende su compromiso con todos los gremios y se constituye en miembro activo de cada uno de ellos, por medio de sus representantes de la línea ejecutiva.

### a) Miembro de ADEFI y ASOBANC

En este sentido tiene un fuerte compromiso con el gremio de las entidades financieras y Bancarias ADEFI (Asociación de Entidades Financieras) del cual es miembro activo y a través del cual se canalizan y se difunden los valores y principios de la organización en busca de reprises las buenas practicas dentro del mismo y ser generadores activos de cambios positivos. Ya en la condición bancaria, Visión banco se adhirió a la ASOBANC (Asociación de Bancos del Paraguay) con el firme propósito de sumar esfuerzos para logro de los objetivos afines.

La participación activa en estos gremios constituyen el vinculo valido y efectivo para las contribuciones con el Estado y los organismos de regulación. Esto es extensivo a todo el sector empresarial, a la Cámara de Comercio, a la FEPRINCO, y demás gremios.

### b) Miembro de la Red del Pacto Global en Paraguay

Visión ha suscripto su adhesión al Pacto Global en el año 2006 y formó parte activa del grupo impulsor en Paraguay.

Hoy día, Visión banco integra la Red del Pacto Global en Paraguay, conjuntamente con mas de 30 empresas y organizaciones de la sociedad civil, suscriptoras de esta iniciativa, formando parte del consejo Directivo, y presentó recientemente su Primera comunicación de progreso en los principios del Pacto (COP).

El Pacto Global es un foro internacional lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en el año 2000. El pacto llama a las compañías a adoptar diez principios relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, ambiente y anticorrupción.

Esta iniciativa aspira contribuir a la emergencia “de valores y principios de la humanidad, de cara al mercado global”. Para esto, a través de las compañías, organizaciones de las Naciones Unidas, organizaciones no gubernamentales (ONG's) y otros factores se quiere un mercado global más inclusivo y más equitativo.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## **c) Miembro del Pacto Ético Comercial (PEC)**

Visión ha suscripto el Pacto Etico Comercial (PEC) y es miembro activo de esta iniciativa privada nacional, impulsada desde la Cámara de Comercio Paraguayo Americana y la Cámara de Anunciantes, con el auspicio del Departamento de Estado de la Embajada Americana, que propugna la conducta ética del empresariado paraguayo.

Esta organización ha requerido de cada entidad suscriptora del pacto, proveer documentaciones legales, impositivas y declarativas como evidencia documental de la responsabilidad ética corporativa. Visión banco S.A.E.C.A. ha cumplido con el 100 % de los requerimientos a la fecha.

El PEC ha contribuido en la actualización del Código de Conducta Ética de la organización, y con este respaldo nos encaminamos a certificar como “empresa ética”, con programas de integridad funcionando a todos los niveles.

## **d) Miembro de la Red de Microfinanzas**

El programa de las Naciones Unidas en el Paraguay también ha propiciado la formación de la Red de microfinanzas en nuestro país, conformada por bancos, financieras y cooperativas orientadas al segmento de microclientes para la oferta de servicios financieros. Visión está comprometida con este desafío desde el inicio y espera contribuir en su afianzamiento, esperando llevar adelante programas que contribuyan con los sectores menos desarrollados de la economía nacional

Visión banco es también miembro de la Red de Microfinanzas de América Latina y el Caribe.

## **Compromiso de compartir Información**

Visión comparte la información en general, con instituciones y organismos locales y del exterior, a los efectos del análisis comparativo con otras entidades de la Región, con el objetivo de incorporar las mejores prácticas e indicadores de gestión.

La información es compartida también con los diversos actores involucrados y están disponibles para las consultas del tipo que sean. Elaboramos una memoria de sostenibilidad a los efectos de comunicar nuestras acciones de responsabilidad social empresarial

Contamos con un Código de Conducta Ética en la organización que contemplan nuestros principios y valores humanos y rigen nuestras relaciones, nuestros derechos y obligaciones.

## **El compromiso de comunicar que hacemos y como lo hacemos**

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Basados en principios de transparencia y rendición de cuentas a todas las partes interesadas, Visión banco emite reportes institucionales denominados “**Memorias**” desde su primer ejercicio fiscal y desde el año 2006, emite un reporte de sostenibilidad, siendo la primera empresa paraguaya en hacerlo publico.

Esta memoria actual referente al Ejercicio 2008, es la Tercera edición de la “Memoria de sostenibilidad” de la organización, en la cual se informa sobre una triple línea de resultados

## Control Interno e Informático

En una organización caracterizada por su descentralización y su empoderamiento, la gestión de la unidad de control interno y la de la auditoria informática son de fundamental importancia en el sistema de control interno, como complemento al control ejercido por el Sindico de la sociedad.

## Prevención del lavado de dinero y bienes

Un fuerte impulso a la transparencia y a la seguridad de nuestro actuar es la gestión de nuestro Oficial de Cumplimiento de la Prevención del lavado de dinero y bienes, cuidando la aplicación de las disposiciones legales y políticas internas que a su vez permite generar mejor información de clientes que redundan finalmente en mejores servicios para los mismos.

Este año hemos trabajado con apoyo externo especializado con el objeto de lograr afianzamiento en esta gestión y en el 2009 nos prepararemos para certificar nuestro sistema de prevención.

## Calificación CADEF (de la Superintendencia de Bancos SIB – BCP)

La calificación *Cadef* de la SIB del Banco Central del Paraguay (BCP) al 31.12. 2008, sobre nuestra Entidad, refleja una buena calificación a nuestra gestión, considerando que la misma ha sido afectada por nuestro ingreso a la categoría bancaria.

### **Calificación CADEF al 31 de diciembre de 2008**

Publicada en cumplimiento del Art. 106° de la Ley 861/96 y elaborada con datos de Estados Contables de la Entidad con dictamen de los Auditores externos independientes. Esta calificación corresponde a la situación de la Entidad a la fecha de corte indicada, siendo por tanto de carácter estático y esencialmente cuantitativo.

<b>Entidad</b>	<b>Capital 15 %</b>	<b>Activo 40 %</b>	<b>Utilidad 10 %</b>	<b>Liquidez 20 %</b>	<b>Gestión 15 %</b>	<b>General</b>	<b>Observac. y/o hechos posteriores</b>
Visión Banco S.A.E.C.A.	100	110	150	100	360	148	Ninguna

**Máxima Calificación: 100**

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Mínima Calificación: 400

## 3.3. Gobierno Corporativo

### Gobierno

El modelo de gerenciamiento abierto es el modelo escogido para nuestra gestión de dirección donde todos los miembros de la organización tienen la oportunidad de brindar sus opiniones sin perder el respeto a los niveles jerárquicos de la compañía

Planificamos el futuro de la organización con la participación de todos, trabajamos fuerte para su concreción y participamos de la recompensa generada por los resultados

### Organización flexible

La estructura organizacional es flexible y eficiente, donde se diseñan e implementan procesos de negocios apropiados para que seamos capaces de adecuarnos con agilidad frente a los cambios del entorno y a los requerimientos estratégicos.

### Proceso de planificación estratégica

Todos los niveles de la organización participan del proceso de planificación estratégica, aportando sus conocimientos, experiencias, puntos de vistas e información con respecto al mercado y los clientes, sean de áreas comerciales o de áreas de apoyo.

Los resultados del análisis estratégico, volcados en los planes anuales y de largo plazo son comunicados convenientemente a todos los miembros de la organización, en forma directa, en sus respectivos puestos de trabajo y éste punto es evaluado por todos los colaboradores en la evaluación del clima organizacional.

### La RSE y la Estrategia

La Responsabilidad social forma parte de la misma estrategia, siendo la sostenibilidad uno de los desafíos estratégicos más importantes. Por ello, todos los esfuerzos están orientados al logro de los objetivos estratégicos de la organización, alineados a la Visión, Misión, y fundamentalmente a las estrategias competitivas y la reputación

# Memoria de Sostenibilidad 2008

A través de cada uno de nuestros programas y actividades de Responsabilidad social, ambiental y cultural, contribuimos al desarrollo de la sociedad, considerando a todas las partes interesadas en la organización.

- **Pilares estratégicos de la organización:**

- 1. Sostenibilidad**, manteniendo e incrementando el valor a largo plazo de la organización; creando valor económico, social, ambiental y cultural para todos los grupos de interés.

- 2. Crecimiento**, incrementando la dimensión actual de los volúmenes de negocios a fin de alcanzar una economía de escala.

- 3. Rentabilidad**, maximizando la eficiencia y eficacia, dentro de la filosofía de ganar-ganar con los grupos de interés

## Estrategia competitiva

El banco busca posicionarse como una empresa financiera que genera la mejor oferta de servicios financieros como: depósitos a la vista y a plazo en las mejores condiciones de liquidez, seguridad y rentabilidad, otorga créditos más rápidos, a mejores tasas, con la mejor atención al cliente, con mayores facilidades y menor burocracia en la solicitud y el otorgamiento de los mismos y servicios varios de ventanilla, proveyendo un servicio de caja muy valorado por los clientes y los habitantes de las comunidades donde opera, resumiendo todo esto en el slogan “*Líder en Microfinanzas*”. La creatividad es la principal arma competitiva de la organización, basada en la actitud, motivación e iniciativa de las personas que desarrollan sus competencias en la organización y en la mejor tecnología disponible.

Para generar alta rentabilidad, beneficio mutuo y relaciones de largo plazo, el centro neurálgico de la estrategia es “*conocer al cliente*”. Alrededor de este conocimiento dinámico, la organización existe y evoluciona. La empresa desarrolla acciones para lograr que los microempresarios, cuentapropistas y las pymes, perciban que los servicios financieros de alta complejidad están a su alcance si operan con el banco.

## Objetivos presupuestarios participativos y acordados

La organización ha creado y desarrollado una cultura de constantes desafíos en base a la fijación de metas presupuestarias ambiciosas para todos los productos, distribuidos detalladamente por Centros de atención a clientes (CACs), con la activa participación de sus Gerentes y la orientación de los supervisores regionales.

Este involucramiento en la elaboración de las metas presupuestarias contribuye a la apropiación de tales objetivos por parte de la fuerza de ventas.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## El premio de la remuneración variable de gestión

El logro de los alcances presupuestarios en cada uno de los productos y servicios, es retribuido por medio de incentivos económicos para los gestores directos e indirectos.

Esta remuneración variable, denominada así por la variedad de metas de productos que involucra, se calcula en base a una formulación que incorpora pesos relativos a cada presupuesto, y el resultado final es el porcentaje de ejecución presupuestaria consolidada, que es multiplicada por una bonificación económica referencial.

Con este sistema de remuneración variable, la organización premia a todos los colaboradores de la organización, por su contribución directa e indirecta en el logro de los resultados comerciales.

<b>Programa: Compromiso con los gremios</b>	<b>Horas anuales</b>	<b>Valor</b>
Participación de Ejecutivos en LA ADEFI y ASOBANC	288	28.800.000
Participación de Ejecutivos en la FEPRINCO	156	15.600.000
Participación en convocatoria del gobierno y organiz. Internacionales	60	6.000.000
Participación de Ejecutivos en la Red de Microfinanzas	140	14.000.000
Participación de Ejecutivos en la ADEC	124	12.400.000
Participación de Ejecutivos en la Camara de Comercio	220	22.000.000
Participación de Ejecutivos en la Red del Pacto Global-PNUD/Py	150	15.00.000
Participación de Ejecutivos en el PEC (Pacto etico comercial)	86	8.600.000
Participación de Ejecutivos en DENDE (desarrollo en Democracia)	48	4.800.000
Participación de Ejecutivos - Otros Gremios	120	12.000.000
<b>Total de horas laborales de ejecutivos invertidas en gremios</b>	<b>1392</b>	<b>139.200.000</b>
Valor estimativo en guaranies de cada hora de nuestros Ejecutivos		100.000
Total de aportes y pago de cuotas sociales a gremios		67.462.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>206.662.000</b>

## **Memoria de Sostenibilidad 2008**

# **4. Nuestra gestión de RSE con todas las partes interesadas**

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 4.1 Todas nuestras partes interesadas

### 4.1.1 Publico Interno

Buscamos la Identificación plena de nuestra gente con la misión, visión, valores y objetivos de la organización, construyendo un ambiente confiable, armónico, propiciador del desarrollo, manteniendo un espíritu de superación constante y de respeto a la individualidad, creando un clima de participación en todos los procesos de negocios.

Ayudamos a la gente a lograr su felicidad, a través de la realización personal; a lograr la armonía entre vida, familia y trabajo; **“ayudarles a que sean lo mejor que pueden ser”**, cuidando la salud física, mental y espiritual

### 4.1.2 Medio Ambiente

Asumimos el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente e incluso educar en la responsabilidad ambiental a los diversos públicos con quienes interactuamos, concientes de nuestra responsabilidad para con las generaciones futuras.

### 4.1.3 Consumidores y Clientes

Consideramos al cliente como la razón de ser de la empresa, por lo que será determinante en los procesos de negocios, que cada integrante de la familia *Visión* busque su satisfacción, conocer sus gustos y preferencias, como base para la investigación y el desarrollo de productos y servicios eficientes, para satisfacer y superar sus expectativas.

A los consumidores en general le garantizamos sus genuinos derechos

### 4.1.4 Accionistas

Buscamos la motivación e interés de todos los accionistas en la misión de la empresa; gestionando la organización con total transparencia; lograr su participación en los objetivos organizacionales e interesarles en la triple línea de resultados: el económico, el social y el ambiental.

### 4.1.5 Proveedores y la cadena de valor

Incentivamos y propiciamos el relacionamiento participativo de los proveedores en los procesos de negocios, orientado al beneficio mutuo (Ganar-Ganar); buscar y contratar empresas y profesionales proveedores que sean responsables, previsibles y organizados, orientados al desarrollo sostenible y con objetivos de relacionamiento de largo plazo.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 4.1.6 Los gremios, los competidores y el ámbito empresarial

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

Contribuimos a mejorar el entorno competitivo, con implementación de buenas practicas que motiven a la industria , procurando en lo posible la *Coopetencia*, como estrategia donde todos aprendemos y mejoramos los estándares y atributos competitivos para dar más valor a los Clientes

## 4.1.7 Comunidad

Contribuimos a la generación de mejores condiciones de vida en las comunidades donde la empresa desarrolla su misión.

Creemos que el desarrollo de nuestra organización será sustentable siempre y cuando las comunidades donde trabajamos progresen y cuiden de la naturaleza.

## 4.1.8 Gobierno y Sociedad

Estamos comprometidos a cuidar el impacto de las normas y regulaciones con respecto a la sostenibilidad del negocio, promoviendo, contribuyendo y participando del diseño del sistema y propiciar mejores regulaciones donde se conjuguen intereses de todas las partes.

La sociedad que confía en nosotros y nos provee de todos nuestros requerimientos para operar tiene nuestro compromiso y nuestra contribución positiva para el desarrollo.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 4.1.1. Publico interno

### Competitividad y Empleabilidad

La Responsabilidad de la organización en cuanto a sus **colaboradores**, está orientada a mantener competitivas a cada una de las personas, como la estrategia apropiada para **asegurar la empleabilidad** en el tiempo. Para ello, la organización cuenta con un Plan de desarrollo integral de las personas que forman parte de la organización.

### Capacitación estratégica, operativa y humana

Se fomenta el desarrollo y la capacitación continua para lo cual la organización cuenta con un plan anual que tiene como objetivo central, preparar al capital humano para enfrentar los desafíos estratégicos y mantenerlos actualizados en los diferentes ejes temáticos del quehacer empresarial.

### Asistencia social y escolar

En el plano social, otorga una **ayuda económica** a mitad de año a todos los colaboradores, equivalente a un salario mensual, con el objeto de **sobrellevar el gasto económico que implica la adquisición de útiles y uniformes de inicio de clases**.

<b>Programa: Capacitación y asistencia social al Capital Humano</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de cursos para el desarrollo profesional, laboral y personal		94
Horas totales de capacitación año 2008	7.220	
Inversión total en Capacitación		464.919.326
Asistencia Social y Escolar	560	0
Cursos de Pos grados	5	3.375.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>468.294.420</b>

### Clima organizacional

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Mediante un proceso anual definido y sistematizado, se realiza una evaluación organizacional, con el objeto medir la satisfacción del capital humano e identificar oportunidades de mejoras. Se registran resultados de los 5 últimos años, en cada categoría o línea de consultas a los colaboradores y estas mediciones ayudan a tomar medidas de mejora en beneficio de todo el capital humano. La escala de calificación es de 1 a 5 y sigue el criterio utilizado por el modelo de la Fundación Malcolm Balbrige.

## Infraestructura y Seguridad

Todas las dependencias y sucursales del Banco cuentan con el equipamiento y espacio físico necesario para la realización de la tarea de los colaboradores y la concurrencia de clientes u otros visitantes, así como los elementos para la prevención y eventual reacción ante accidentes, y siniestros. Los elementos detectores de incendios, alarmas, sistemas de monitoreo permanente y equipos de reacción para incendios, salidas de emergencia, escaleras externas, y bocas de provisión adicional de agua para bomberos, forman parte de la estructura de prevención y reacción para caso de siniestros.

Especialistas en seguridad del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay (CBVP), realiza una evaluación de nuestras instalaciones principales y nos informan sobre el estado de nuestros sistemas de seguridad y su adecuación a las normas.

El personal del banco recibió este año capacitación especializada en prevención de accidentes, de sobre planes de reacción ante siniestros y asaltos y otras organizaciones especializadas en el tema y se ha constituido **una brigada especial con 33 miembros de la organización**, para liderar eventuales acciones en caso de producirse eventos.

El diseño y habilitación de nuevas dependencias del banco considera con importancia superlativa, la seguridad y comodidad de nuestros clientes; y el ambiente agradable, cómodo y seguro para nuestros colaboradores.

Todas las dependencias del banco cuentan con **custodia** de una empresa de seguridad privada y **seguros contratados** para seguridad del personal, clientes y bienes de la Entidad.

Las licencias municipales, que son exigencias para los locales de la Capital, están en trámite y se espera concluirlos en el 2009

## Tratamiento de la insalubridad

La manipulación del dinero en efectivo y el trabajo en los archivos y bóveda de documentos son considerados procesos nocivos para la salud, por lo que, la organización provee diariamente de leche fluida en sus puestos de trabajo a cada colaborador destinado a estos

# Memoria de Sostenibilidad 2008

procesos, con el fin de complementar la alimentación diaria de los mismos y prevenir posibles daños a la salud.

## **Programa: Provisión de leche a funcionarios c/ trabajo insalubre**

	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de litros de leche proveídos		<b>3.594</b>
Inversión social interna	<b>164</b>	<b>10.595.000</b>
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>10.595.000</b>

## La solidaridad en la organización

Se promueve el espíritu solidario entre los colaboradores y los mismos pueden manifestar libremente su solidaridad en ocasiones en que crean necesario.

También se promueve la participación activa de los colaboradores en los eventos solidarios liderados por la Entidad donde el aporte de los mismos es clave para el éxito del emprendimiento.

De esta manera se pretende sensibilizar a cada miembro del capital humano, sobre las necesidades fundamentales de la sociedad y el compromiso de todos para con los sectores más vulnerables.

## Programa de Voluntariado

La organización impulsa y apoya un programa de voluntariado en el cual se identifican a los colaboradores que tienen la voluntad y el tiempo disponible para cooperar en programas de responsabilidad social, ambiental y cultural de la Entidad.

Actualmente se cuenta con más de 200 voluntarios, debidamente identificados e inscriptos, con la especificación de los eventos sociales, culturales, deportivos y ambientales en los que desea participar.

Seguro para la atención de la salud, pruebas anuales y alta complejidad

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Todos los miembros de la organización cuentan con un seguro medico de primer nivel para la atención de la salud, con cobertura en la Capital e Interior del país.

Este servicio es extensivo a los cónyuges y demás familiares del beneficiario e incluye el servicio de ambulancia y la asistencia médica de alta complejidad para todos.

Por 3 periodos anuales consecutivos se realiza el Control o chequeo medico anual a los colaboradores de la Entidad que incluye análisis clínico, rayos X de tórax, papanicolau, electrocardiogramas y pruebas de esfuerzo, con el valor agregado de las conclusiones y recomendaciones clínicas sobre los resultados. Estos estudios se realizan a toda la población laboral.

<b>Programa: Seguro Medico Privado para el Capital Humano</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de funcionarios beneficiados	525	
Cantidad de Familiares beneficiados	972	
Aporte de la Entidad sobre costo Total ( 75 %)		683.449.681
Cantidad de funcionarias con reposo por maternidad	14	54.852.000
Chequeo medico integral programado en forma anual – año 2008	191	
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>738.301.681</b>

## Registro interno de donantes de Sangre

Hemos implementado en la organización, un registro interno de los donantes habituales de sangre y los eventuales, de tal modo a contar con los mismos en ocasiones en que algún miembro de la organización o familiares de los mismos lo requieran, que en la mayoría de los casos se presentan como casos urgentes.

El espíritu solidario de la organización hizo posible esta base de datos y la misma esta disponible para los casos mencionados, administrado por las áreas de Dirección de personas y el área de RSE.

## El beneficio de los recursos financieros

Como beneficio a los colaboradores se implementan planes de préstamos ordinarios y tarjetas de créditos para los mismos, en condiciones favorables, con trámites ágiles y disponibilidad

# Memoria de Sostenibilidad 2008

inmediata, dada las necesidades de cada uno. Estos recursos financieros facilitan las compras habituales y el acceso a bienes con mayor comodidad.

## Seguros de vida y de accidentes personales

Los traslados de los colaboradores que en el cumplimiento de sus funciones se desplazan de un punto a otro dentro del territorio nacional están totalmente asegurados, especialmente los traslados hacia el Interior del país, con seguro de vida y el seguro de accidentes personales.

<b>Programa: Seguro de vida y de accidentes a funcionarios viajeros</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de funcionarios viajeros beneficiados	25	62.155.152
Prima total del seguro		1.800.000.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	62.155.152

## Bonificación alimenticia

El costo de alimentación de cada colaborador es cubierto por la organización, a través de una bonificación por almuerzo durante su permanencia en la organización, facilitando el espacio físico adecuado y las comodidades necesarias para garantizar una adecuada alimentación durante las horas de trabajo. Se otorga intervalos de descanso adecuado para la alimentación correcta y saludable

<b>Programa: Asistencia alimenticia a funcionarios</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de funcionarios beneficiados	660	796.893.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	796.893.000

## Donación de computadoras a colaboradores

Hemos implementado una campaña de donación de computadoras reacondicionadas para los colaboradores jóvenes que se encuentren cursando estudios universitarios.

Estos equipos han sido retirados de la red del banco considerando las exigencias de nuestras operaciones actuales. Sin embargo los mismos se han reacondicionado adecuadamente y puestas en perfectas condiciones para ser destinados al uso como computadora personal

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Los criterios de selección de los potenciales beneficiarios fueron: Ser estudiante universitario cuya carrera dure como mínimo 4 años, estar por lo menos en el segundo año de la carrera, formar parte de la escala salarial mas baja y no contar con computador a la fecha del concurso. Entre todos los que reunían estas condiciones, que finalmente sumaron la cantidad de 80 colaboradores, se realizó el sorteo pertinente y se entregaron a los ganadores, 20 computadores personales en excelente estado.

## Beneficios que contribuyen al bienestar físico

El plan individual de asistencia deportiva implementado tiene la finalidad de prevenir los estados de estrés y mejorar la calidad de vida de los colaboradores. La organización reembolsa el 50 % del costo mensual de gimnasio a los colaboradores que realizan actividades físicas en estos centros deportivos u otros similares. Además se promueven el uso de los **masajes terapéuticos** de relajación para los colaboradores, de 10 sesiones como mínimo y el costo es cubierto también en un 50 % por la organización, a pedido del colaborador.

También se **incentiva la actividad deportiva grupal**, para lo cual se organizan torneos internos, y dentro del gremio de las entidades financieras y bancarias, involucrando a todos los colaboradores de la organización.

La integración de todo el capital humano y sus familias son los objetivos de las **festividades y las celebraciones** en la organización, con las fiestas conmemorativas en días especiales como fin de año, día del niño, día del padre, día de la madre, día de la juventud y el día del trabajador.

<b>Programa: Actividades recreativas y deportivas</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Valor</b>
Cantidad de Eventos deportivos colectivos organizados		8
Cantidad promedio de participantes en eventos colectivos	450	
Inversión anual en actividades deportivas colectivas		30.000.000
Reembolso mensual de cuotas por actividades deportivas individuales	15	
Inversión anual en actividades deportivas individuales		3.849.995
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>33.849.995</b>

<b>Programa: Festividades, celebraciones, esparcimiento e integración</b>	<b>Eventos</b>	<b>Valor</b>
Eventos que involucran al 100 % del Capital Humano	2	
Inversión social interna		312.432.549
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>312.432.549</b>

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## El espacio cultural en la organización

Cada año en el mes de noviembre y como aporte del capital humano en recordación de cada aniversario de la organización, los voluntarios llevan adelante el Evento cultural "Descubrí a la Gente de Visión, descubrí sus talentos" en el que funcionarios de Visión demostraron sus talentos en las distintas disciplinas como: canto, baile, actuación, y declamación

## Desarrollo personal y familiar

En el plan de calidad de vida para los colaboradores, la entidad organiza y lleva adelante, charlas, cursos y seminarios sobre como lograr una vida sana, a través de capacitación en nutrición, orientación para las actividades físicas, Conocer los efectos nocivos del tabaquismo, drogas y el alcoholismo, y su prevención.

## Incentivando y premiando los logros en altos estudios

A modo de incentivo y reconocimiento por culminación de estudios universitarios cuya duración sea mayor a 4 años, la Entidad entrega una suma fija de dinero a cada egresado para cubrir gastos de tramitación de títulos, certificados y otros gastos propios en la etapa de culminación de la carrera.

## Alta gerencia, pos-gradados, y maestrías

Los colaboradores del nivel gerencial pueden lograr beneficios económicos para realizar cursos de especialización y actualización tales como Maestrías, pos-gradados y cursos diplomados, siempre que guarden relación con la gestión y fines de la Entidad. Este apoyo económico cubre el 50 % del costo de dichos estudios y se financia sin costo el otro 50 % al beneficiario.

# **Memoria de Sostenibilidad 2008**

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 4.1.2. Medio Ambiente

### Manejo sustentable de papeles

Contamos con un convenio con el Programa PROCICLA de la GEAM (Gestión Ambiental) para llevar adelante una campaña de manejo sustentable del papel, a quienes entregamos los papeles y cartones reciclados, permitiendo que mas de 30 familias salgan de los vertederos públicos y trabajen en condiciones dignas en centros de acopio para el reciclado contribuyendo así al desarrollo de los mismos. En la Entidad, contamos con un miembro de esta organización de recicladores que nos ayuda a llevar adelante esta campaña de manejo sustentable de papeles.

En esta campaña comprende la reducción, la reutilización y el reciclado dado que el uso del papel en la organización es importante, por lo que se realiza una campaña de ahorro de mismo, considerando la preservación de los recursos naturales que son insumo para la producción del mismo.

En este sentido se promueve el uso del papel impreso **en su anverso**, utilizándolo **en ambos lados**, para los casos de **uso interno**. El papel que ya no se puede utilizar es destinado al reciclado, al igual que los cartones y son entregados a organizaciones de recicladores.

Contamos con un convenio con el Programa PROCICLA de la GEAM (Gestión Ambiental) para llevar adelante una campaña de manejo sustentable del papel, a quienes entregamos los papeles y cartones reciclados, permitiendo que mas de 30 familias salgan de los vertederos públicos y trabajen en condiciones dignas en centros de acopio para el reciclado contribuyendo así al desarrollo de los mismos. En la Entidad, contamos con un miembro de esta organización de recicladores que nos ayuda a llevar adelante esta campaña de manejo sustentable de papeles.

<b>Materiales entregados</b>	<b>Kilos</b>
Papel Blanco impreso	12.354
Papel Mezcla/colores	7.410
Cartón	2.130
<b>Total entregado</b>	<b>21.894</b>

### Control de emisión de gases tóxicos de vehículos

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Se realiza un control anual de **emisión de gases** a los vehículos de la entidad con el propósito de evitar la contaminación ambiental, como así también, la realización del mantenimiento mecánico preventivo de los mismos, para evitar una emisión de gas por encima de lo permitido según las normas vigentes

El resultado de dicho control puede ser positivo de (0 a 4 % de emisión) o negativo (mayor a 4 % de emisión de gases)

En el caso de que el control resulte negativo, el vehículo es sometido a mantenimientos mecánicos de rigor para minimizar la emisión y solucionar el inconveniente referido en el informe.

Aquellos casos de vehículos o unidades considerados críticos por los años de uso y por la emisión de gases por encima de lo permitido, son **renovados**.

## **Control Emisión de gases de vehículos**

### **Año 3**

	<b>Cant.</b>	<b>Resultado</b>	<b>Obs.</b>
Total vehículos controlados-Periodo 3/2008	12	Promedio 2,46	Ninguna
Vehículos dentro del rango permitido	10	Emisión < a 4	Ninguna
Vehículos fuera del Rango permitido	2	Emisión > a 4	Vehículos a renovar

## La política de créditos y el cuidado del medio ambiente

Se halla incorporado en el manual de créditos, políticas y procedimientos, las siguientes restricciones de otorgamiento, en relación al cuidado del medio ambiente:

- ✓ No financiamiento de actividades prohibidas por las leyes y normas ambientales y sociales de la República del Paraguay, como así también las financiaciones no recomendadas por los organismos internacionales
- ✓ Se ha incorporado como requisito para la aprobación de solicitudes de créditos, la exigencia de la Declaración del Impacto Ambiental, expedido por la SEAM (Secretaría del Ambiente), a solicitantes de créditos que se encuentren dentro de las características y actividades definidas en la Ley 294/93 sobre evaluación del Impacto Ambiental (EIA)

## Campaña ambiental de los Municipios

Anualmente nuestra organización apoya las campañas de la Municipalidad de Asunción del control de *emisión de gases de vehículos* y las acciones tendientes a concienciar a la ciudadanía sobre este problema de la contaminación en la capital.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Dentro de este contexto apoyamos en lo económico y en logística, la *feria ambiental* que se lleva a cabo en uno de los centros comerciales más importantes de la ciudad, tratando todos los temas del cuidado del Ambiente.

## Programa ambiental “Plantemos nuestro futuro”

A través de un convenio con la *Fundación Moisés Bertoni*, se lleva adelante una campaña de arborización y difusión de la preservación ambiental en las escuelas, Este convenio de cooperación se implementa a través del programa: “*Plantemos nuestro futuro*” que consiste en organizar jornadas de plantación y arborización donde participan miembros de la organización, técnicos de la Fundación Moisés Bertoni, docentes y niños de las escuelas seleccionadas de la capital y el interior del país.

Se trabaja con niños de los primeros grados de las escuelas y sus maestros, con quienes se realizan charlas de capacitación sobre preparación de suelo, tratamiento de semillas, macetas, riego y cuidados culturales de plantas. También se distribuyen materiales didácticos sobre el tema, a los efectos de que los niños puedan llevar estos instructivos a sus familias.

Cada una de estas jornadas culmina con la plantación de 50 arbolitos, que constituyen la garantía de oxígeno en el futuro y los niños se convierten en guardianes de los mismos.

<b>Programa: Plantemos nuestro futuro - año 6</b>	<b>Por Escuela</b>	<b>Total año 2008</b>	<b>Acum. 6 años</b>
Escuelas participantes de capital e interior	1	6	460
Numero de Alumnos orientados y capacitados	50	300	2000
Numero de profesores lideres	5	30	230
Numero de funcionarios participantes	6	36	276
Horas de capacitación	3	18	138
Cantidad de árboles plantados	50	300	2300
Población capacitada en forma indirecta con materiales	240	1.320	8800
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>12.000.000</b>	<b>52.000.000</b>

Arborizaciones en espacios públicos

# Memoria de Sostenibilidad 2008

La organización lleva adelante con sus voluntarios y el apoyo de la Fundación Moisés Bertoni, arborizaciones especiales en espacios públicos (plazas, parques, áreas verdes) de las comunidades donde tiene presencia, donde la gente concurre para realizar caminatas y esparcimiento al aire libre.

Se contribuye en el mejoramiento de estos espacios verdes enriqueciendo la arborización del lugar y dotándolo de cestos para basura, carteles indicadores y mensajes para la preservación del medio.

Se llevaron a cabo **5 arborizaciones especiales** en el año, en la ciudades de San Lorenzo, Tobatí, San Ignacio – Misiones, Caacupé y Villarrica, donde se han plantado mas de 600 arboles de especies nativas

<b>Programa de arborización en espacios públicos</b>	<b>Por evento</b>	<b>Totales</b>
Escuelas participantes en arborizaciones especiales	6	6
Numero promedio de especies nativas plantadas	180	720
Numero de Alumnos orientados y capacitados	50	200
Numero de profesores lideres	5	25
Numero de funcionarios participantes	6	30
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>15.300.000</b>

## Reforestación del bosque atlántico del Alto Paraná

Apoyamos en la difusión y promoción de la campaña impulsada por la organización ambientalista mundial WWF en la región y la Fundación Moisés Bertoni, denominada **“Reforestemos el bosque atlántico del Alto Paraná”**.

Promotores ambientalistas de la campaña, apostados en nuestros Centros de Atención, han informado a los clientes sobre la campaña y han adherido a muchos de ellos para el apoyo de campaña.

La información mencionada fue enviada igualmente en los extractos de cuentas, con lo que mas usuarios del banco se han sumado como colaboradores de esta iniciativa.

## Concierto “Simbiosis”

Conjuntamente con la Fundación Moisés Bertoni, en su vigésimo aniversario y en coincidencia con el aniversario 16 de nuestra Entidad, hemos realizado un concierto de carácter ambientalista denominado “Simbiosis” con el afamado pianista costarricense Manuel Obregón, donde la música y la naturaleza se han unido en perfecta simbiosis, con lo cual los mas de 800

# Memoria de Sostenibilidad 2008

asistentes, clientes y amigos de ambas organizaciones, han apreciado la riqueza artística del hombre y la riqueza que nos regala la naturaleza, tomando conciencia de la importancia de conservarlo.

El evento constituyó un claro ejemplo del compromiso que tienen, tanto el banco como la Fundación Moisés Bertoni, en preservar el medio natural, especialmente a través de los esfuerzos conjuntos que vienen realizando por las de 6 años

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 4.1.3 Consumidores y Clientes

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

Declaración de derechos de los consumidores

***NUESTRO COMPROMISO...RESPETAR LOS DERECHOS DE NUESTROS CLIENTES!! Y APORTARLES VALOR!!***

### **El derecho a elegir**

En Visión nos gusta escuchar, atender, conocer y satisfacer uno por uno a nuestros clientes. ¡Gracias por elegirnos!

### **El derecho a la seguridad**

En Visión tenemos los mejores productos y servicios para nuestros clientes, garantizándoles la confiabilidad de los mismos.

La seguridad física en nuestros locales y de las finanzas de nuestros clientes son nuestra prioridad.

### **El derecho a la información**

En Visión encontrará toda la información que necesita sobre cada uno de nuestros servicios y sobre el desempeño de la institución. Tenemos un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

### **El derecho a reclamar**

Visión le garantiza el respeto y el cumplimiento de las leyes establecidas para proteger sus intereses como cliente, así como la respuesta a sus reclamos cuando se sienta afectado por alguna deficiencia en la prestación de nuestros servicios.

### **El derecho a asociarse**

Usted tiene derecho a asociarse con los demás clientes para defender sus derechos; en Visión creamos las condiciones para que podamos atender sus necesidades, quejas y reclamos dándole la seguridad de que sus derechos como clientes son importantes para nosotros.

### **El derecho a recibir servicios eficientes**

En Visión le brindamos calidad certificada en todos nuestros productos, servicios y procesos, los que han sido desarrollados para satisfacer las necesidades, expectativas e intereses de todos los clientes... uno por uno.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## **El derecho al cumplimiento de lo ofertado**

En Visión cuidamos la comunicación de los atributos de nuestros productos y servicios, no ofreciendo lo que no podemos cumplir.

**SI CUMPLIMOS CONTIGO, coméntalo afuera !!  
SI NO RECIBISTE EL SERVICIO QUE ESPERABAS, por favor, habla con nosotros!!**

Los productos ofertados son de calidad certificada

Todos nuestros productos y procesos sin excepción se hallan certificados por las normas de calidad ISO 9001:2000 y ello contribuye a la satisfacción de nuestros clientes.

Información abundante y responsable de los productos

Comunicamos objetivamente los atributos de nuestros productos y servicios de tal modo a que los clientes y el público en general interesado en los mismos, tomen la oferta con conocimiento acabado de lo que ello implica.

Tenemos como lema: No ofrecer lo que no podemos cumplir.

Encuestas de satisfacción de clientes

Llevamos adelante, encuestas periódicas a nuestros clientes y no clientes de los segmentos meta, para conocer detalladamente sus requerimientos actuales, del tal modo a lograr su satisfacción.

Consultas a clientes sobre planes de negocios a implementar

Nuestros planes de negocios son puestos a consideración de nuestros clientes y potenciales clientes de los segmentos meta, antes de que sean comercializados, para que los mismos validen con su aceptación, los atributos de los productos y servicios a ofrecer.

**Proceso de quejas y reclamos**

Garantizamos un proceso simple y seguro para la atención de sus quejas o reclamos, brindándoles en todos los casos, una respuesta rápida y dándole la oportunidad de que si no queda conforme con la respuesta o no recibe respuesta en el plazo de 15 días, puede el cliente recurrir a la Defensoría del Cliente Financiero de la ADEFI y eventualmente a una etapa de Mediación

**Defensoría del Cliente Financiero de la ADEFI**

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Nuestra entidad ha liderado la creación de este organismo en el seno de la ADEFI, para garantizar que los derechos de los clientes de las entidades sean atendidos y considerados convenientemente, en especial aquellos referidos a la provisión de información, el cumplimiento de lo ofertado y la atención de quejas.

La DCF (Defensoría del Cliente Financiero) es un organismo autónomo y especializado ofrecido por la ADEFI (Asociación de Entidades Financieras), donde los clientes de las entidades adheridas pueden recurrir, en una segunda etapa, de no recibir respuestas a sus reclamos por parte de su entidad financiera, con el objeto de recabar mayor información y propiciar la negociación y la conciliación.

## Servicio de Mediación

Nuestra Entidad y el Centro de Arbitraje y Mediación del Paraguay (CAMP, dependiente de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Paraguay - CNCSP) han acordado la prestación del servicio de Mediación, para que en caso de controversias con los clientes, contemos con otras alternativas de resolución de conflictos.

## Buzón de sugerencias en todos los Centros de atención a clientes

Habilitamos buzones de sugerencias en todos los centros de atención a clientes de la Empresa, a disposición de los clientes, de tal modo a que opinen sobre nuestros servicios, que nos cuenten como les atendemos, si están satisfechos o no con nuestra gestión y esto nos permite mejorar cada día

## Estructura pensada para satisfacer al cliente

Los clientes del segmento meta requieren atención con agilidad para aprovechar las oportunidades del mercado y no cuentan con tiempo para las formalidades propias del crédito. Por ello, nuestra organización se halla estructurada para recoger la información y completar los documentos *in situ* por medio de los ASMs. (Administradores de servicios financieros). También nuestros Centros de atención a Clientes (CACs.) se hallan distribuidos en las zonas urbanas y rurales donde están localizados las Mypes, donde contamos con colaboradores que tienen la misión de recibirles con amabilidad y abundante información.

## Día del Cliente

Le dedicamos a todos nuestros clientes, un día especial denominado “**Día del cliente**”. Este día especial lo llevamos a cabo un día de cada mes en todos los centros de atención a clientes como señal clara de lo importante que son para nosotros y que son nuestra razón de ser.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## Distribución de carácter social de la cartera de créditos

Definimos como **público objetivo principal** a los microempresarios y trabajadores por cuenta propia del sector formal e informal, que trabajan en las áreas urbana y rural del Paraguay. Este público realiza sus actividades preferentemente en los sectores servicios, comercio, agricultura, ganadería e industria.

Las características dinámicas de las actividades de los microempresarios y trabajadores por cuenta propia requiere agilidad para aprovechar las oportunidades generadas por el mercado, necesitando disponer rápidamente de capital para la adquisición de materias primas y mercaderías. Estos clientes no cuentan con tiempo para completar papeles, por eso es necesario exigir la documentación básica para realizar la operación y recoger la información *in situ*. Se establecen relaciones de confianza, a partir de la transparencia de las informaciones a los clientes y políticas de la entidad y de la coherencia de éstas en la práctica. Los representantes de la organización realizan un acompañamiento permanente de manera a conocer, mantener y ampliar la clientela, crear una cultura de pago puntual, evitar la pérdida de recursos y adecuar los servicios a las necesidades del público objetivo.

## La cartera de créditos a la microempresa, urbana y rural

Los sujetos de crédito de los *microcréditos* son pequeños comerciantes, productores rurales y asalariados. Su pago se efectúa normalmente en cuotas periódicas, pudiendo ser semanales, quincenales, mensuales, etc., adecuándose al flujo de ingreso normal del cliente. Los *microcréditos rurales* están dirigidos a pequeños productores del interior del país, establecidos en zonas de influencia de los diferentes centros de atención a clientes (CACs).

## La cartera de créditos a la Microempresa, por género

Se favorecen también a los emprendimientos productivos y comerciales liderados por **mujeres**, quienes aportan en forma importante al ingreso familiar

## Cercanía y el asesoramiento

La empresa llega a sus clientes a través de Centros de Atención a Clientes (CACs.) ubicados estratégicamente en los principales barrios de Asunción, las ciudades del Gran Asunción y ciudades del interior del Paraguay, siendo lugares de venta de una amplia gama de servicios financieros en forma directa. Cada uno de los CAC cuenta con varios Oficiales de cuentas, los que llegan a los clientes utilizando la mercadotecnia de relaciones *uno x uno*, estableciendo una relación personalizada. Conjuntamente con los sistemas de información y el seguimiento, el Oficial de cuentas parte de la columna vertebral de la tecnología crediticia.

Con los datos que maneja la empresa, se ha podido identificar que uno de los aspectos más importantes al momento de decidir sobre la obtención de créditos, es la ubicación de las

# **Memoria de Sostenibilidad 2008**

oficinas de atención al cliente. La estrategia es establecer CACs en zonas con mayoría de población microempresaria, a fin de permitir la captación de nuevos micro clientes y otorgar mayores facilidades de acceso a los clientes actuales y potenciales.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 4.1.4. Proveedores y la cadena de valor

Buscamos establecer relaciones de largo plazo con los proveedores, siempre que sean responsables y previsibles, orientados al beneficio mutuo y al desarrollo sostenible.

### Compromiso con los Proveedores

Hemos aprendido y seguimos aprendiendo día a día de esta relación con los proveedores, logrando un desarrollo conjunto.

Nuestro compromiso con los proveedores a quienes consideramos nuestros aliados estratégicos es firme y buscamos establecer con ellos, relaciones de largo plazo. tenible.

### Evaluación de los proveedores

Aquellos proveedores del banco considerados críticos, son evaluados periódicamente y reciben la retroalimentación necesaria para mejorar y fortalecer la cadena de valor.

El Comité de Evaluación de Proveedores es el órgano responsable de la evaluación periódica de los proveedores conforme a sus categorías de modo a que estén debidamente habilitados para la provisión de materiales y servicios.

Los tipos de proveedores de productos y servicios definidos por la organización son 3 (tres) y son las siguientes:

**Proveedores tipo 1:** Aquellos proveedores de productos y servicios considerados críticos para la Entidad, sin los cuales se puede ver afectado el servicio al cliente o la continuidad de los servicios de la organización. Estos son evaluados semestralmente

**Proveedores tipo 2:** Aquellos proveedores importantes cuyos servicios y productos requieren una erogación económica importante y que la calidad de los mismos es de suma importancia para nuestros procesos Estos son evaluados anualmente

**Proveedores tipo 3:** Aquellos proveedores de productos y servicios secundarios o proveedores de materiales y servicios varios que se requieren en la organización en forma eventual u ocasional por lo que se requiere de mayor libertad para su adquisición o contratación atendiendo a cuestiones de disponibilidad, conveniencia y rapidez. Estos proveedores no requieren evaluación

El evaluador deberá calificar con un puntaje del 1 (uno) al 5 (cinco) cada uno de los criterios expuestos en un formulario preestablecido.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Los proveedores con puntajes bajos deben entrar en un plan de mejora, para lo cual son informados en detalle de los resultados de sus evaluaciones

## Fortalecimiento de la cadena de valor con incorporación de prácticas de RSE

Estamos en etapa de culminación del programa de fortalecimiento de la cadena de valor, propiciado por la Asociación de Empresarios Cristianos ADEC, con financiación del BID y nuestra Entidad, en su primer año, que tiene fundamental importancia para el banco por lo que significan los proveedores en la gestión.

Este programa permite el fortalecimiento de los proveedores claves o críticos y esta experiencia será beneficiosa para todos los proveedores del banco, especialmente para las Pymes que son la mayoría, haciéndolas mas previsibles y eficientes, fortaleciendo las relaciones y la cadena de valor.

## Procesos de compras participativos

El proceso de compras de la organización prevé el análisis de diferentes ofertas de los proveedores antes de la decisión de compra, dando oportunidades de participación a los proveedores habilitados por la organización en el proceso de evaluación previa, en igualdad de condiciones.

Este análisis contempla criterios de calidad de los productos o servicios ofertados, entrega, servicios adicionales, disponibilidad en el tiempo y precio.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 4.1.5. Comunidad

Tenemos un firme compromiso con las comunidades donde operamos porque nos interesa su desarrollo sostenible.

Queremos ser parte de las comunidades y nuestro éxito en las mismas tiene directa relación con el bienestar de sus pobladores

### Apoyo de eventos comunitarios

Nuestra entidad apoya y tiene presencia institucional en eventos y festividades de las comunidades donde opera, concientes del compromiso que debemos asumir activamente como miembros de una comunidad.

#### Actividades deportivas y culturales

Patrocinamos en este año, varias actividades deportivas y culturales de interés comunitario, donde se destacan 2 programas que se detallana a contoinuación:

#### **Apoyo al Atletismo Nacional**

Este año apoyamos de nuevo la Asociación Misionera de Atletismo, particularmente en la organización del Campeonato Nacional de Atletismo, organizada este año por la citada asociación.

Acompañamos el esfuerzo de dotar de equipos informáticos y de comunicación a la Asociación, de atuendos deportivos para los atletas y las mejoras en el previo de la pista de atletismo.

#### **Feria internacional del Deporte y la Vida sana – sport Show**

Apoyamos la Primera feria internacional del deporte y la vida sana desarrollado en la ciudad capital, donde diferentes estamentos del deporte se han hecho presentes. En la ocasión, nuestra organización tuvo la oportunidad de difundir sus buenas prácticas y su campaña de vida saludable, realizando charlas sobre el tema y prestando servicios de control de talla, peso, entrega de materiales informativos sobre prevención del riesgo cardiovascular y sobre nutrición, desde un stand implementado para el efecto

Patrocinador de Wellness Paraguay 2008

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Nuestra entidad, comprometido con su campaña de vida saludable, apoyó en calidad de banco patrocinador oficial, el evento deportivo denominado Wellness Paraguay 2008, donde deportistas y maestros especializados en deporte, participaron de un ciclo de entrenamiento y capacitación con altos exponentes de la materia venidos del exterior, para un adecuado desarrollo del deporte y lograr mejores beneficios para el cuerpo.

## Promoción de exposiciones regionales y ferias artesanales

Apoyamos y promocionamos las ferias de artesanos, exposiciones y ferias regionales del comercio y la producción.

## Expoferia de Artesanía paraguaya

Anualmente nuestra entidad coopera con la Asociación Nacional de Artesanos del Paraguay, (ANAPAR) para la gran muestra de la producción artesanal denominada Expoferia de la Artesanía Paraguaya, donde artesanos de todo el país se nuclean para hacer conocer su trabajo, su creatividad y su ingenio. Además, es propicia la ocasión para poner a disposición de los artesanos, soluciones financieras adaptadas a sus posibilidades, siendo estos emprendedores, parte de nuestro segmento meta.

<b>Programa: Compromiso con las comunidades</b>	<b>Cantidades</b>	<b>Valor</b>
Eventos y festividades de las comunidades del interior	4	15.514.444
Patrocinador de actividades culturales de interés	12	13.518.500
Patrocinador de actividades deportivas	10	82.400.000
Promoción de ferias de artesanos, del comercio, y la producción	4	10.750.000
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>122.182.944</b>

## Promoción de la vida sana

La organización realiza esfuerzos en la promoción de la vida sana a través de la orientación para la lucha contra el sedentarismo, el Tabaquismo, drogadicción y el alcoholismo y promueve la práctica de ejercicios físicos y la buena nutrición, tanto para el público interno como para los miembros de las comunidades donde opera.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## Cooperación con la Organización Desarrollo en Democracia (DENDE)

El banco coopera con Desarrollo en Democracia, organización técnica de la sociedad civil que tiene como misión el desarrollo de estudios de investigación en el ámbito social, político y económico con el objeto de aportar tanto al sector privado como al público, información sobre oportunidades de mejoras de las condiciones de vida de los Paraguayos logrando un desarrollo sostenible, respetando la libertad, la democracia y considerando el rol subsidiario y complementario del Estado.

## Provisión de libros de la reforma educativa a escolares

A través de un convenio de cooperación con la **“Fundación en Alianza”**, nuestra entidad coopera con donación de libros de la reforma educativa desde el Primero al sexto grado, a niños de escuelas del interior y de la capital, situados en zonas de escasos recursos.- El convenio anual para esta campaña denominada **“Un libro, una Esperanza”**, equivale a entregas programadas a 12 (doce) escuelas, y el criterio básico es entregar a todos los escolares de cada grado y que ninguno quede sin su material básico. Estudios técnicos mencionan que la carencia de textos para la lectura en las escuelas de escasos recursos es acuciante y notoria. Nuestros colaboradores acompañan estas visitas a las escuelas en sus zonas respectivas y participan del proceso de entrega de libros.

<b>Programa: Un Libro, una esperanza - año 5</b>	<b>Por Escuela</b>	<b>Total año 2007</b>	<b>Acum. 5 años</b>
Escuelas beneficiadas de capital e interior	1	14	54
Numero de Alumnos beneficiados con la Entrega	193	2.704	8.704
Numero de profesores lideres	7	98	378
Numero de funcionarios participantes	8	112	432
Total de libros entregados	193	2702	8.702
Comunidades o ciudades beneficiadas	1	6	30
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>10.000.000</b>	<b>50.000.000</b>

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## Promoviendo el emprendedorismo en los Jóvenes

A través de un convenio de cooperación con el programa Junior Achievement, nuestra entidad promueve la iniciativa, la creatividad y el emprendedurismo en los jóvenes estudiantes del ciclo secundario con el programa “**La Compañía**” que consiste en planificar, desarrollar, constituir y operar una empresa real con los compañeros del colegio, por un periodo de 14 semanas, viviendo la experiencia practica de los negocios.

Con esto los jóvenes estudiantes adquieren conocimientos de la complejidad y de las ventajas de un sistema económico de mercado, desarrollando sus capacidades creativas y emprendedoras.

Nuestra organización y Junior Achievement seleccionan los colegios con los cuales se implementa el programa, y los mismos deben ser de las áreas de influencia de nuestros CACs, cuyos gerentes y colaboradores son los asesores empresariales durante el tiempo que dure el programa, y asisten a las reuniones semanales de las compañías constituidas.

El programa provee a los jóvenes y asesores, los materiales técnicos necesarios y entrenamiento correspondiente.

En la “**Feria de Emprendedores**”, concursan los lideres de cada una de las compañías constituidas y se premian a las mejores dirigentes, según los criterios definidos en el programa.

Como culminación del programa, se organiza la “**Noche de los héroes**” donde las compañías con mejores resultados, con mejor organización y con mejor acompañamiento, reciben sus justificados premios.

**Excelente año:** Este año, de las 8 compañías auspiciadas por el banco, 5 de ellas han salido premiadas como: Mejor Compañía, por el servicio destacado, por presentación de informes, por el entusiasmo demostrado, y por el asesoramiento. Finalmente nuestra entidad logró el premio mas importante de la noche, **El premio por el compromiso social.**

## Campaña Socios por un día, de Junior Achievement

Con una cifra record de 30 alumnos visitantes de distintos colegios de la Capital y el interior, nuestra entidad participó de la campaña anual denominada “Socios por un Día” de Junior Achievement, donde estos jóvenes acompañan a los ejecutivos del banco en su jornada laboral, experimentando la labor gerencial de los mismos y de quienes lo alumnos van recibiendo información sobre todo lo actuado en la jornada.

**Programa de Junior Achievement "LA  
COMPANÍA - año 5**

Por CACs

Total año 2008

Total Acum.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Numero de Compañías empresariales creadas y dirigidas	1	8	32
Numero de Jovenes estudiantes emprendedores	25	200	1.068
Numero de Funcionarios Gerentes - Asesores empresariales	2	16	40
Carga horaria - Talleres de planif., producción y control - Estudiantes		61	244
Carga horaria - Talleres de planif., producción y control - Asesores Emp.		32	128
Ciudades en que se implementaron las compañías		8	32
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaraníes:</b>	<b>37.500.000</b>	<b>163.966.000</b>

## Apoyo integral a la Fundación Dequení -Trabajo con Niños, jóvenes y sus familias

Como cada año, el banco se constituyó como presentador oficial de todos los eventos de la Fundación Dequení durante el año 2008 y el apoyo económico es destinado principalmente a que los niños de la fundación cuenten con un complemento nutricional y la provisión de vacunas de fortificación, con el objeto de favorecer su presencia activa en las escuelas.

**Dequení** es una Fundación sin fines de lucro, que trabaja con niños y con sus familias y sus tutores, para lo cual cuentan con Centros comunitarios en la Capital e interior del país. Esta Fundación brinda una atención integral a niños y niñas de familias humildes, con el objeto de que se conviertan en ciudadanos útiles a la sociedad.- El apoyo de nuestra organización es económico y de voluntariado para todos los programas concretos que tiene la Fundación y es especial a tres actividades tradicionales de la fundación:

- Apoyo para el programa denominado **Cena del pan y el vino**, en la capital y en el interior del país, siendo esta una actividad de recaudación de fondos para la Fundación.
- Apoyo del banco y de los colaboradores voluntarios en la **Caminata de la Solidaridad**, que es un evento de que busca la concienciación de la ciudadanía sobre las carencias de muchos niños y niñas pobres en nuestro país, y la reivindicación de sus legítimos derechos.
- Cooperación con la Campaña de **Becas escolares** para los niños, niñas y jóvenes con quienes trabaja la Fundación, con el lema específico de este año denominado **“Educación costo cero”** que busca concienciar a las autoridades publicas sobre el compromiso de una educación básica gratuita que garantice el desarrollo de toda la población, disminuyendo las desigualdades

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Con esta alianza estratégica, cooperamos con el sector de la niñez, brindando una asistencia integral a los mas carenciados y además, se logra que los padres experimenten una solución efectiva a los problemas de sus familias, a través de un proceso participativo y autogestionado.

## Programa de Becas Escolares de la Fundación Dequení

El capital humano del banco, la dirección y la misma entidad han contribuido especialmente en esta campaña para que **60 niños y niñas** tengan las condiciones necesarias para el año lectivo escolar, como contribución a la disminución de la deserción escolar

<b>Programa de ayuda a Niños . Fundac. DEQUENÍ - año 6</b>	<b>Total año 2008</b>
No. de niños y niñas con complemento nutricional c/aporte de Visión	<b>1.200</b>
Localidades o ciudades en las cuales la fundación opera	<b>10</b>
Numero total de Niños niñas, beneficiados por la Fundación	<b>4.434</b>
Numero total de familias beneficiadas por la Fundación	<b>2.160</b>
Numero total de adolescentes beneficiados por la Fundación	<b>2.244</b>
Numero de concurrentes en caminata de la solidaridad – Concienciación	<b>26.000</b>
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>54.445.000</b>

## Oportunidades para jóvenes con capacidades diferentes

### a) Apoyo a las olimpiadas especiales

Nuestra entidad apoya a las olimpiadas de atletas especiales regionales que se desarrollan en varios departamentos en su etapa clasificatoria para las olimpiadas especiales a nivel nacional. Como compromiso con las comunidades donde operamos, apoyamos este emprendimiento que busca demostrar lo lejos que pueden llegar nuestros conciudadanos con capacidades diferentes

### b) Inserción laboral

Venimos trabajando con apoyo de organismos especializados, preparándonos para dar oportunidades laborales a jóvenes con capacidades diferentes en nuestra organización.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

Hemos empezado a incorporar algunos casos y la experiencia es bastante alentadora para la organización, atendiendo a la adaptación de los incorporados, como la positiva acogida del capital humano.

El año próximo trabajaremos en programas de formación, capacitación e inserción de más personas con capacidades diferentes en la organización.

## Cooperación con Teletón

Hemos apoyado decididamente el esfuerzo de la nueva organización de la fundación Teletón – Paraguay en su compromiso con las personas con discapacidades físicas.

Participamos activamente del Maratón de solidaridad emprendido por esta organización, donde hemos realizado un aporte importante para las obras sociales de Teletón, producto de una campaña solidaria interna donde se involucró decididamente los miembros del capital humano del Banco y la misma Entidad.

## Pasantías laborales de estudiantes secundarios y Universitarios

Apoyamos el programa de pasantías laborales de estudiantes secundarios y universitarios del Ministerio de Educación, dándole la posibilidad de la experiencia del primer empleo, ayudándoles a adquirir conocimientos prácticos en la gestión empresarial.

Los estudiantes secundarios, con pasantías laborales de 240 horas mínimas, y para los estudiantes universitarios, 320 horas como mínimo.-

Estos estudiantes son registrados como potenciales postulantes a incorporarse al capital humano de Visión, con la ventaja de que ya conocen el trabajo en la organización y ésta conoce la actitud de los mismos.

### Primer empleo

Las pasantías laborales de los jóvenes de la secundaria y los universitarios, establece una importante relación entre los mismos y el banco, al igual que los beneficios del programa “la compañía” de Junior Achievement, con los que se posibilita el primer empleo de estos jóvenes tanto en nuestra entidad como en el resto del mercado.

<b>Programa de Pasantías Laborales</b>	<b>Estudiantes</b>	<b>Total horas</b>
Numero de pasantías de Estudiantes Secundarios - 240 horas	213	51.120
Numero de pasantías de Estudiantes Universitarios – 320 horas	7	2.240
Total de estudiantes y horas de pasantías laborales	220	53.360
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>220</b>	<b>198.617.778</b>

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## Colecta anual de la Fundación Banco de Alimentos

Por cuarto año consecutivo apoyamos a la Fundación Banco de Alimentos y hace dos años en calidad de presentadores oficiales del evento, con la provisión de materiales, medio de transporte, y con el voluntariado del capital humano de Visión, para la colecta anual de la fundación, cuya finalidad es la recolección de alimentos a ser destinados a hogares de niños, mujeres y ancianos, gracias al aporte de las personas industrias, comerciantes y clientes de los principales supermercados y comercios.

<b>Programa: Apoyo a la Fundación Banco de Alimentos – año 4</b>	<b>Cantidades</b>	<b>Porcentaje</b>
Cantidad de voluntarios adheridos a la Campaña anual de recolección	1100	
Cantidad de voluntarios de nuestra Entidad	181	16%
Total de Kilos de alimentos recolectados en la Campaña anual 2007	43.000	
Kilos de alimentos recolectados por los Voluntarios de la Entidad	8275	19%
Numero de hogares de niños, mujeres y ancianos beneficiados	60	
<b>Inversión social corporativa</b>	<b>Guaranies:</b>	<b>6.000.000</b>

## Cooperación con la Cruz Roja Paraguaya

Hemos participado activamente de la fiesta de la banderita de la Cruz Roja Paraguaya, evento que permite a esta organización con 89 años en nuestro país, recaudar fondos para el logro de su misión social. Hemos habilitado una mesa receptora en ocasión del evento, hemos habilitado una cuenta de ahorro en la cual hemos depositado nuestro aporte voluntario y hemos involucrado a nuestros colaboradores y clientes en esta campaña solidaria.

## Cooperación con las Aldeas infantiles S.O.S. del Paraguay .

Hemos comprometido nuestro apoyo a la campaña de recaudación de aportes de las Aldeas S.O.S. del Paraguay a través de un convenio de cooperación firmado. En cumplimiento a este compromiso hemos enviado materiales informativos de la campaña por medio de los extractos de cuentas y hemos invitado a los clientes del banco a cooperar en los programas educativos de Aldeas S.O.S.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## Cooperación con Fundación Corazones por la Infancia

Nuestra organización apoya a esta fundación que tiene como objetivo principal, la lucha por los legítimos derechos del niño y los jóvenes, a través de la ayuda a hogares de niños, jóvenes, y mujeres y con programas especiales que buscan disminuir los niños y adolescentes en las instituciones u hogares, buscándoles familias acogedoras, la vuelta de los mismos a sus familias biológicas y la búsqueda de padres adoptivos.

Nuestro apoyo específico para sus programas de **Familias Acogedoras** (programa "Nido") para niños de la primera infancia, su **Cena de Recaudación de fondos y la Caravana Navideña**.

## Cooperación con la Fundación ASOLEU y KUÑA ATY

Con nuestra participación como auspiciante del evento "**Todo bicho que camina va a parar en el asador**" hemos cooperado con la Fundación para niños y niñas con leucemia llamada ASOLEU y con la Fundación Kuñá atý, organización líder en la lucha por los derechos de la Mujer

El evento de referencia movilizó a todos los sectores de la sociedad a través de una campaña mediática muy importante, con lo que logró una importante contribución para ambas organizaciones sociales.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

## 4.1.6. Gobierno y Sociedad

Nuestra organización opera dentro de una Sociedad con la cual se siente comprometida, y nuestros colaboradores, proveedores, clientes, y competidores forman parte de esta sociedad.

Dentro de este concepto de relación directa, nuestra organización entiende su compromiso con el desarrollo sostenible de la Sociedad, la sociedad de donde nos proveemos, la sociedad donde nos relacionamos, la sociedad a la cual servimos y la Sociedad que nos Regula

### Contribución impositiva al Estado

Conforme a la Clasificación de la Subsecretaría de Estado de Tributación, nuestra Entidad forma parte de la categoría de Grandes Contribuyentes y figura entre las veinte (20) empresas de mayor contribución impositiva al Fisco.

- ***Impuesto a la renta sobre Ejercicio 2007*** **2.270.278.511 G.**
- ***Impuesto a la renta sobre Ejercicio 2008*** **3.625.894.464 G.**

### Contribución impositiva a los Municipios

Todos los centros de atención a clientes, que son las unidades productivas de la organización, incluidas la Casa Matriz, contribuyen impositivamente con los Municipios donde operan conforme al volumen de las operaciones, en concepto de Patente Municipal Comercial

- ***Patente Municipal en la ciudad de Asunción*** **148.421.000 G.**
- ***Patente Municipal en las ciudades de Gran Asunción*** **98.754.732 G.**
- ***Patente Municipal en las ciudades del Interior*** **171.682.432 G.**

### Ocupación laboral en la Organización

Al cierre del ejercicio 2008, la población laboral en la Entidad asciende a **725** colaboradores, caracterizado por un buen equilibrio de genero, alto porcentaje de jóvenes e importante cantidad de casos de primer empleo.

# Memoria de Sostenibilidad 2008

• <b>Total de colaboradores al cierre de 2008</b>	<b>100%</b>	<b>725</b>
• <b>Funcionarias Mujeres al cierre año 2008</b>	<b>51%</b>	<b>370</b>
• <b>Mujeres en Cargos Gerenciales año 2008</b>	<b>12%</b>	<b>44</b>

## Contribución a la Salud de la Ciudadanía

Cooperamos con las respectivas regiones sanitarias del país, dependientes del Ministerio de Salud Pública, para la difusión e implementación de sus respectivos programas, principalmente en las siguientes

### Apoyo a campañas de vacunación

La organización apoya **las campaña anual de vacunación de carácter nacional**, organizando visitas de los funcionarios del ministerio , para realizar las vacunaciones a los miembros de la organización y dispone de sus instalaciones para que los clientes que llegan a las oficinas, puedan acceder a este beneficio.

### Difusión y promoción de las campañas preventivas de salud

Apoyando en la **campaña de difusión de los programas de prevención de enfermedades y epidemias**, con la provisión de materiales varios e información de salud por medio de materiales de difusión: Este año se implementaron materiales informativos para:

- Campaña de lucha contra el Dengue
- Campaña del cuidado del Corazón
- Campaña de control de la Hipertensión arterial
- Campaña de control de la glicemia
- Campaña de promoción de vida saludable
- Campaña de vacunación anual

### Programa de control del Tabaquismo

Nuestra cooperación se extiende a la **campaña anti-tabaco** denominada “Déjalo y gana” del Programa de control del tabaquismo, difundido por todo el país, poniendo foco en los colegios, universidades, empresas, y centros comerciales en esta campaña, nuestro aporte consiste en la provisión de afiches informativos para la campaña y la donación de

# Memoria de Sostenibilidad 2008

los premios para los ganadores del concurso nacional (ex fumadores premiados) y a los padrinos de los concursantes.

## Programa de control de la hipertensión arterial

Apoyamos también a la ***campaña preventiva de control de la hipertensión arterial***, del Instituto de prevención cardiovascular del Ministerio de salud, que tiene como Misión, concienciar a la ciudadanía sobre el cuidado y control de la presión arterial. El apoyo consiste en aportar materiales informativos y los eventos organizados a favor de campaña facilitar los locales del banco para el control de presión a los clientes que acuden a nuestras oficinas y el control de los miembros de nuestra Organización.

## Contribución al empleo joven

Apostamos a la gente joven de nuestro país, dándoles la oportunidad de aprender y trabajar en la organización, en la capital e interior, siendo para muchos de ellos, su primer empleo.

## Contribución a la inserción laboral de la mujer

La mujer tiene igual oportunidad de desarrollo profesional en nuestra organización y muchas de ellas se destacan en puestos superiores.

## Contribución a la oferta laboral en el interior del país

Brindamos oportunidades de trabajo a jóvenes de las comunidades del interior donde operamos; para muchos de ellos constituye el primer empleo.