

# Informe de Progreso

Diciembre 2010 - Diciembre 2011



 **interfisa**

F I N A N C I E R A

33 años abriendo puertas

## Contenido

### 3 CONOCIENDO NUESTRA INSTITUCIÓN

- 4 Responsables por el Informe de Progreso
  - Alcance de este Informe de Progreso
  - Informaciones importantes
- 5 Carta de apoyo continuo al Pacto Global
- 6 Misión y visión de RSE
- 7 Los Objetivos del Milenio
- 8 Quiénes Somos: Misión, Visión, Valores
- 9 Nuestros Principios de Ética
- 10 El Código de Ética
  - Filosofía Corporativa
  - Fines de Interfisa
- 11 Áreas de Negocios en las Cuales Actuamos
- 12 Productos y Servicios
- 13 Relaciones Institucionales
- 14 Gobierno Corporativo
- 15 Organigrama
- 16 Construcción de Relaciones Responsables con los Principales Grupos de Interés

### 17 COLABORADORES - “GENTE INTERFISA”

#### 18 DERECHOS HUMANOS - acciones relacionadas

- 18 Colaboradores
  - Colaboradores por Región
- 19 La Diversidad de Género
- 20 Oportunidades para los Jóvenes
- 21 Comunicación Interna
- 22 Capacitaciones y Desarrollo de la “Gente Interfisa”

#### 24 NORMAS LABORALES - acciones relacionadas

- 24 Programa de Inclusión Laboral
- 25 Beneficios Adicionales
- 26 Encuentros y Fechas Especiales para los Colaboradores Empleados

### 27 CLIENTES

- 18 Canales de Atención
  - Canales de Comunicación
- 29 Cifras Interfisa

### 31 PROVEEDORES

#### 32 MEDIO AMBIENTE – Acciones relacionadas

- 32 Acciones relacionadas con los principios del Medio Ambiente
  - Sostenibilidad Ambiental
  - Sistema de Contabilidad y Reporte de Gases de Efecto Invernadero
- 33 Programas Especiales
  - Capacitaciones Brindadas
- 34 Proyectos Comunitarios Relacionados al Programa Interfisa Verde
  - VIII Conferencia Interamericana Sobre Responsabilidad Social de la Empresa
  - Líderes Jóvenes de Interfisa en acción
- 35 Interfisa Verde y el Plan de Sustentabilidad para el Edificio de Casa Matriz y las Sucursales
  - Clientes participan del programa INTERFISA VERDE
- 36 Alianzas estratégicas para el programa INTERFISA VERDE
  - Plantando el Futuro
  - INTERFISA VERDE en Costa Rica

### 37 GOBIERNO

- 38 Apoyo a la Cultura Paraguaya
  - Firma de Acuerdo para Apoyar al Bicentenario
  - Presencia en las Localidades

### 39 COMUNIDAD

- 40 Programa de Becas
  - Becas de Inglés
- 41 Educación para el Ahorro
  - Navidad con los Niños
  - Compromiso con el Futuro de los Niños
- 42 Programa para Jóvenes Socios por un Día
  - Alanza con el Banco Mundial de la Mujer

### 45 ANTICORRUPCIÓN - acciones relacionadas

- 46 Acciones relacionadas con los principios
  - Anticorrupción

### 47 DESAFIOS 2012

# Conociendo Nuestra Institución





## Responsables por el Informe de Progreso

### Gerente de Responsabilidad Social

Lic. Ivonete da Silva

### Secretaria General

Sandra Diez Pérez

### Asesor Externo para el Programa INTERFISA VERDE

Dr. Juan Francisco Facetti

### Asesor Económico

Econ. José Cantero

### Fotografías

Archivo Interfisa Financiera

## Alcance de este Informe de Progreso

Con este informe damos a conocer las principales actividades relacionadas con cada uno de los principios del PACTO GLOBAL en nuestras acciones diarias.

Este material será compartido con los grupos de interés de la empresa, primeramente los funcionarios, a través de reuniones, página web e intranet.

Con nuestros clientes e instituciones con las cuales mantenemos una alianza, la comunicación se hace por medio de una publicación trimestral y en nuestra página web [www.interfisa.com.py](http://www.interfisa.com.py), con los proveedores mantenemos reuniones anuales.

Hemos incluido informaciones de los años anteriores para una mejor comprensión de los datos actuales.

## Informaciones Importantes

Vicepresidente Ejecutivo

**Dr. Darío Arce Gutiérrez**

Adhesión de la empresa al Pacto

**Diciembre 2006.**

En qué sector actúa la empresa

**Rubro financiero.**

País de origen

**Paraguay.**

Dirección

**25 de mayo esquina Paraguari- Asunción.**

Teléfono

**595.21. 4159000**

Línea gratuita **0800.114455.**

web [www.interfisa.com.py](http://www.interfisa.com.py)

[interfisa@interfisa.com.py](mailto:interfisa@interfisa.com.py)



## Carta de apoyo continuo al Pacto Global

Tengo el agrado de presentarles nuestro cuarto informe de progreso, en el cual exponemos nuestras acciones relacionadas con los principios del PACTO GLOBAL.

Este informe es realmente especial porque el año 2011 ha sido muy representativo para la historia del país y de nuestra entidad. Fue un año en el que hemos celebrado con mucho orgullo el bicentenario patrio y los 32 años de vida institucional.

Hemos logrado consolidar nuestro posicionamiento en el mercado, así como afianzar programas claves que nos posibilitan aumentar nuestro compromiso con la sociedad.

Hemos obtenido la calificación “A”, encabezando nuestra entidad el ranking de la mejor calificada entre las entidades financieras del país, en la Notas de Solvencia y del Sistema Financiero. Este hecho nos llena de orgullo, pues indica el esfuerzo del equipo humano en la realización de una sólida gestión, en la correcta administración de los riesgos y a la vez representa un respaldo para que nuestros clientes utilicen los diversos productos y servicios financieros que brindamos.

Otro hecho valorable fue haber liderado el ranking en el mercado de entidades financieras, en los indicadores de crecimiento y mayor saldo de cartera de préstamos, mayor cartera de ahorros y la morosidad más baja del sistema financiero, además de ser la de mayor utilidad, según datos publicados por el Banco Central del Paraguay.

El logro de este posicionamiento es el resultado del liderazgo de un gran equipo humano que compone Interfisa. Este espíritu de liderazgo también se evidencia con nuestro compromiso con los principios del Pacto Global.

A partir de este compromiso hemos dado inicio al Programa Interfisa Verde, el cual tiene por objetivo convertir a la financiera en una empresa neutral en las emisiones de carbono, para ello consideramos necesaria la concienciación de nuestros Stakeholders.

Asimismo, nos encontramos realizando el “Proyecto de Desarrollo de Productos de Crédito Rural con Enfoque al Género” conjuntamente con el Women’s World Banking y financiado con la asistencia del Fondo Multilateral de Inversiones – FOMIN – Banco Interamericano de Desarrollo, el cual tiene por objetivo alcanzar la Inclusión Financiera, la Bancarización y la Educación Financiera a Mujeres Rurales de nuestro país



Por todo lo expuesto, queremos demostrar el trabajo de un gran equipo que compone Interfisa, del cual me siento orgulloso de ser parte y con el que tenemos grandes desafíos y metas importantes que cumplir en los próximos años.

En mi carácter de Vicepresidente Ejecutivo de Interfisa, ratifico nuestro compromiso a los principios del Pacto Global, que se observará a través de este informe que rinde cuentas de nuestra Gestión Social y de las acciones relacionadas con los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde el año 2006.

Finalmente, agradezco a todas las personas que hicieron posible y que trabajaron para la publicación de este Informe, que refleje la integración de nuestra gestión diaria con los principios éticos y valores institucionales alineados con los principios del Pacto Global.



**Dr. Darío Arce Gutiérrez**  
Vicepresidente Ejecutivo

## Misión y visión de RSE

Para Interfisa Financiera el fin último de la Responsabilidad Social es promover actividades empresariales y acciones sociales que fomenten el bien común y eleven la calidad de vida de sus colaboradores, de la comunidad y el cuidado del Medio Ambiente.

Nuestra Visión de Responsabilidad Social es contar con programas que permitan proyectarnos a largo plazo apuntando a la sostenibilidad de la empresa y la sustentabilidad en la educación infantil y la preservación del Medio Ambiente.

## PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

### Derechos Humanos

**1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

**2** Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

### Normas Laborales

**3** Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

**4** La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

**5** La abolición del trabajo infantil.

**6** La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

### Medio Ambiente

**7** Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.

**8** Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

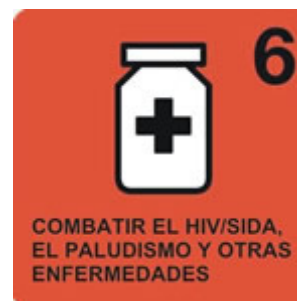
**9** Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

### Anticorrupción

**10** Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

## Los Objetivos del Milenio

Los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio, que abarcan desde la reducción a la mitad de la extrema pobreza, hasta la detención de la propagación del VIH/SIDA y la consecución de la enseñanza primaria universal para el 2015, constituyen un plan convenido por todas las naciones del mundo y todas las instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial. Los objetivos han reavivado esfuerzos sin precedentes para ayudar a los más pobres del mundo.



## Quiénes Somos: misión, visión, valores

**I**NTERFISA Financiera es una empresa privada del sistema financiero paraguayo, fundada el 28 de julio de 1978 y autorizada por el Banco Central del Paraguay por Res. N° 1, Acta N° 117 del 25/06/1979.

Inició sus operaciones el día 02 de julio de 1979. Actualmente cuenta con más de 70 mil clientes, con presencia en varios departamentos del país. Es una de las empresas líderes en la concesión de los créditos rurales a micro y pequeños empresarios.

En el año 2011 fue calificada como la primera Entidad en Ranking de Cartera Activa, Pasiva, Rentabilidad y Crecimiento de Cartera y como primera Entidad en Rating de Calificación de Riesgo (A Estable).

Cuenta con 584 colaboradores directos, y 111 personales tercerizados para el área de seguridad e higiene, distribuidos en 34 sucursales y 2 centros de atención a clientes.

El portafolio de productos se complementa con productos orientados a los empleados públicos y privados, contando además con una banca corporativa, de servicios y el área de Fiducia.

### NUESTROS OBJETIVOS

**1** Brindar a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad.

**2** Desarrollar el clima organizacional que facilite la gestión de la calidad, a través de una capacitación, concientización y promoción continua de los recursos humanos.

**3** Lograr la adecuada rentabilidad para los accionistas.

**4** Contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad.

### VISIÓN

*“Mantener el liderazgo, proveyendo innovadores productos financieros que respeten las mejores prácticas, ejecutadas por profesionales de excelencia y ofreciendo soluciones de calidad a través de servicios competitivos, con atención personalizada, creando constante valor al accionista y a la comunidad”.*

### MISIÓN

*“Ofrecer una amplia gama de productos destinados a satisfacer las necesidades financieras y de servicios de clientes, personas, micro empresas y pymes que se encuentran trabajando en todo el país.”*

### VALORES

*“En Interfisa valoramos la integridad de las personas comprometidas con la Institución, manteniendo el liderazgo mediante el trabajo en equipo con calidad y alegría, fomentando la transparencia y excelencia de nuestros servicios.”* Valores: Integridad – Liderazgo – Responsabilidad – Disciplina – Respeto – Lealtad – Compromiso – Confianza – Honestidad – Trabajo en Equipo – Transparencia – Calidad – Excelencia – Alegría.



# Nuestros Principios de Ética

## INDEPENDENCIA Y TRANSPARENCIA

La opinión y el análisis sobre los clientes de la empresa son autónomas e independientes de cualquier grupo de poder o interés de cualquiera de los miembros.

## VOCACIÓN POR LA VERDAD

Consideramos fundamental difundir información veraz, precisa y oportuna, así como un análisis objetivo en la clasificación de riesgos y empresas, manteniendo la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso.

## CALIDAD EN EL SERVICIO

Procuramos ofrecer a cada uno de los clientes un servicio personal, sensible a sus requerimientos, y responsable y confiable en cuanto a sus resultados, mejorando constantemente el nivel de los productos y servicios ofrecidos.

## COMPROMISO CON EL PARAGUAY

A través de nuestras actividades, aspiramos a la promoción del crecimiento económico de nuestro país, así como el desarrollo de aquellos segmentos que tienen dificultad en acceder a servicios financieros, como son los microempresarios metropolitanos y rurales.

## DESARROLLO DEL PERSONAL

Aspiramos crear un ambiente que promueva el desarrollo de todos los trabajadores y que los incentive en la búsqueda por optimizar su potencial. Estimulamos tanto la creatividad individual como el trabajo en conjunto, a fin de mantener un balance entre la unidad e identidad institucional y la autonomía requerida para maximizar la innovación y eficiencia. La institución aspira a ofrecer a cada uno de sus trabajadores capacitación y entrenamiento continuos, así como el reconocimiento y remuneración que premie sus aportes al cumplimiento de los objetivos empresariales.



## RESPONSABILIDAD CON EL TRABAJADOR

Los funcionarios que trabajan en Interfisa Financiera, deben procurar hacer suyos los objetivos y políticas de la empresa, poniendo su mejor esfuerzo en alcanzar de manera profesional y responsable dichas metas y objetivos.

## ESPÍRITU DE EQUIPO

El trabajo imaginativo de cada uno es estimulado en un ambiente de camaradería, respeto mutuo, integridad, consideración e imparcialidad en el trato que permita instituir un contexto que facilite el humor y la capacidad de autocrítica, contribuyendo a un mayor desarrollo intelectual y cultural dentro de un espíritu creciente de cooperación y realización del trabajo.

## CRECIMIENTO DE LA EMPRESA

Pretendemos lograr un crecimiento consistente sobre la base de la creatividad e innovación de nuestros integrantes, de un posicionamiento adecuado en el mercado que atendemos y de un mejoramiento continuo y constante del prestigio de nuestra Institución

## El Código de Ética

**E**l Código de Ética tiene por finalidad señalar los principios fundamentales dentro de los cuales debe desarrollarse la actividad de la empresa, sin perjuicio de las normas legales y de las que hayan adoptado con anterioridad al presente o las adopte en el futuro, siempre y cuando estas disposiciones no se contradigan entre sí. Este Código consolida el compromiso de acogerse a las más estrictas normas de integridad personal y profesional en las relaciones entre los funcionarios de la institución y los clientes y demás terceros.

Los lineamientos que abarca el Código de Ética están relacionados con el Código de Conducta del funcionario, la obligación de confidencialidad, cuidado de la información, respeto a las leyes la organización y el control interno. También se tiene en cuenta los principios, deberes, recomendaciones en relación con los mecanismos de control para la prevención y detección de actividades delictivas y las prácticas controladas y delictivas, así como las sanciones.

## Filosofía Corporativa

Orientamos nuestra gestión a la satisfacción de las necesidades del mercado como medio para alcanzar las metas de solvencia, rentabilidad y liquidez monitoreando permanentemente el impacto de las políticas en el mercado y en la competencia.

## Fines de Interfisa

Somos una empresa orientada a los beneficios y el crecimiento continuo de nuestra participación en el mercado.



## Áreas de Negocios en las que actuamos



### Banca Personal

Banca Personal provee productos y servicios financieros para individuos y asociaciones, utilizando la red de sucursales distribuidas en todo el país, así como la red de cajeros automáticos, asesores comerciales y la banca on line. En los servicios de esta banca, están las tarjetas de crédito, los préstamos para la vivienda, préstamos para compra de vehículos, entre otros productos y servicios financieros.



### Banca Microempresas

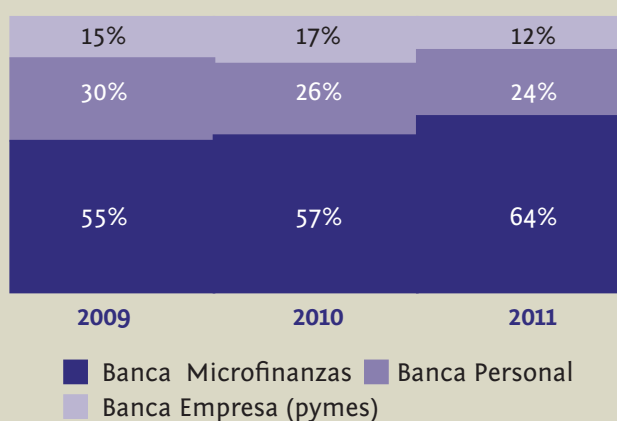
La Banca de Microempresa es la que abarca la mayor cantidad de la cartera de la entidad, brindando asesoramiento y asistencia a un segmento específico, con un trato personalizado, generando un valor agregado al servicio ofrecido, mejorando su nivel y calidad de vida, creando lazos de cooperación y mutuo beneficio. Esta banca ofrece productos y servicios para las micro, pequeñas y medianas empresas, con el objetivo de ayudar en el desarrollo de sus negocios y en su crecimiento.



### Banca Pymes

Esta Banca atiende a las pequeñas y medianas empresas con soluciones financieras, para capital de trabajo y financiación de varios tipos de actividades tales como Comercio, Servicios, Producción y Emprendimientos Agropecuarios.

#### COMPOSICIÓN CARTERA



#### CLIENTES POR BANCAS Y PRODUCTOS

	2009	2010	2011
Microfinanzas	15.661	19.894	23.977
Banca Personal	44.310	46.442	52.703
Banca Empresa	193	301	294
CDA	1.981	2.086	2.374
Ahorro Vista	12.862	15.311	17.277

## Productos y Servicios

### Créditos MiPyMes



### Préstamos para la vivienda



### Home Banking



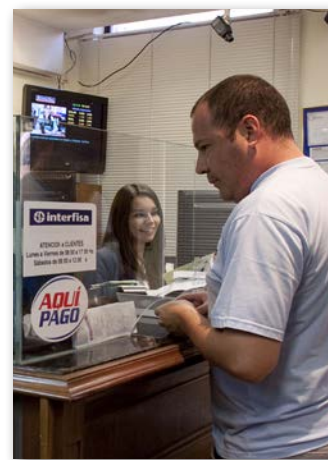
### Cambios de monedas



### Cajeros automáticos



### Cobro de servicios públicos y privados



### Tarjetas de crédito



### Club INTERFISA



### Créditos agrícolas y ganaderos



### Transferencias de dinero





## Relaciones institucionales

- Women's World Banking - WWB - socio fundador.
- Fondo Multilateral de Inversiones - FOMIN
- Internationale Projekt Consult GmbH - IPC
- Frontier Finance International
- Visa Internacional
- Western Union
- Pronet S.A.
- Procard S.A.
- Federación Iberoamericana de Asociaciones Financieras -FIBAFIN
- Asociación de Empresas Financieras del Paraguay - ADEFI
- Red de Microfinanzas del Paraguay
- Agencia Financiera de Desarrollo - AFD
- Citibank/Overseas Private Investment Corporation.
- Comunidad Andina de Fomento - CAF
- Red del Pacto Global Paraguay
- Mix Market
- Responsibility SICAV
- Teletón
- Universidad Americana



Red del Pacto Global  
Paraguay



proNET S.A.



Bancard

FRONTIER  
FINANCE INTERNATIONAL



## Gobierno Corporativo

**I**NTERFISA Financiera se caracteriza por tener una cultura organizacional participativa con un código de conducta y principios de ética que rigen el buen funcionamiento de la empresa. Los grupos de trabajo están organizados por comités donde la participación y la creatividad son una constante.

### PERSONAL SUPERIOR

#### Director General

- Darío Arce Gutiérrez

#### Director Comercial

- Jorge Woitschach

#### Director de Riesgos

- Carlos Villamayor

#### Director de Auditoría

- Jorge Díaz Bogado

### PLANA EJECUTIVA

#### Gerente Comercial Microfinanzas

- Luis Cáceres

#### Gerente Comercial Banca Personas

- Jesús Sánchez

#### Gerente de Captaciones

- Javier Estigarribia

#### Gerente de Servicios no Financieros

- Julio Salinas

#### Gerente de Cambios

- Norberto Ortiz

#### Gerente de Análisis de Créditos

- Oscar Segovia

#### Gerente de Recuperación

- María E. Samaniego

#### Gerente de Servicios Legales

- Adela Valiente

#### Gerente de Operaciones

- Carlos Salcedo

#### Gerente de Contabilidad

- Angel Paredes

#### Gerente de Finanzas

- Walter Rolandi

#### Gerente de Tecnología

- Diesil Masi

#### Gerente de Riesgos y Control Financiero

- Javier Urbieta

#### Gerente de Responsabilidad Social y Marketing

- Ivonete Da Silva



### MIEMBROS DEL DIRECTORIO

#### Presidente

- Jorge Díaz de Bedoya

#### Vicepresidente

- Darío Arce Gutiérrez

#### Directores Titulares

- Osvaldo L. Ugarte F.
- Dido Florentín Bogado
- Abelardo Brugada Saldívar

#### Directores Suplentes

- Gabriel Díaz de Bedoya
- Carmen Perrone de Arce
- Salomón Melgarejo

#### Síndico Titular

- Emilio S. Hirschhorn

#### Síndico Suplente

- Neri Giménez Malgarini

### COMITÉS

- Estratégico
- Control Interno
- Prevención de Lavado de Dinero
- Activo y Pasivo (CAPA)
- De Crédito
- TIC
- Marketing
- Responsabilidad Social
- Seguridad

### ASESORÍAS

#### Asesor Económico

- Econ. José Cantero

#### Asesor del Programa INTERFISA VERDE

- Juan Francisco Facetti

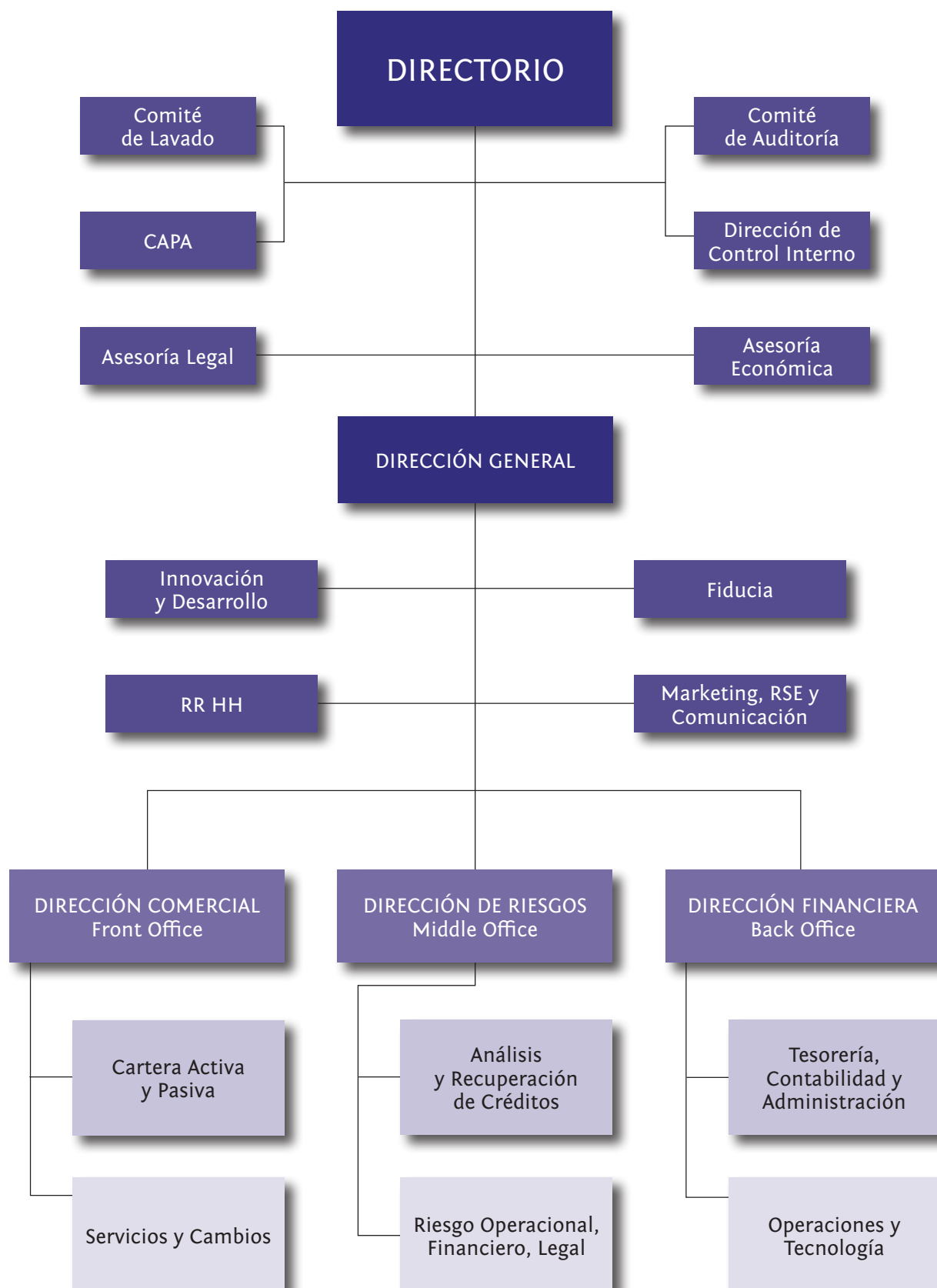
#### Asesor Legal

- Enrique Zacarías Michelagnoli

#### Asesora Bursátil

- Gloria Ayala Person

## Organigrama



## Construcción de Relaciones Responsables con los Principales Grupos de Interés

Parte interesada	Quiénes Son	Relacionamiento
<b>Colaboradores</b>	Más de 500	Reuniones, Capacitaciones y Comunicación Interna
<b>Clientes</b>	Más de 70 mil en los diferentes departamentos del país	A través de las Sucursales, Comunicación por Correo y la Revista Institucional.
<b>Proveedores</b>	Multinacionales, Pequeñas y Medianas Empresas, Profesionales Independientes proveedores productos y servicios	Encuentro Anual de Proveedores, Llamado a Licitación y Reuniones Personales
<b>Gobierno</b>	Organismos Municipales y Departamentales y Nacionales	Encuentros con Intendentes, Gobernadores al iniciar la actividad en el Municipio, Departamento o a Nivel Nacional
<b>Sociedad</b>	Las comunidades a las que ofrecemos productos y servicios a través de nuestras sucursales y en las que se realizan actividades sociales y culturales relacionadas a nuestros programas.	Auspicios para eventos, proyectos de ayuda a la educación, cuidado del medio ambiente entre otros





**COLABORADORES -  
"GENTE INTERFISA"**





## Acciones relacionadas con los principios



### Derechos Humanos

**1** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.

**2** Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

**I**NTERFISA Financiera está comprometida con la protección y el desarrollo de las personas, sean ellas accionistas, directivos, colaboradores, clientes o habitantes de la comunidad en las que desarrolla sus actividades.

En Interfisa nos comprometemos constantemente a desarrollar programas y actividades que permitan el fortalecimiento personal de su público de interés, dando la verdadera importancia, valor y el respeto a cada una de ellos.

## Colaboradores

En el 2011 Interfisa Financiera ha desarrollado una campaña para su público interno, denominada “Vamos por Más”!!!.

Esta campaña fue lanzada en el mes de mayo en el evento del día del los trabajadores donde aprovechamos la participación de todos los funcionarios en un día de capacitación y diversión.

### COLABORADORES POR REGIÓN

Internamente y para un mejor manejo operativo, la empresa ha creado regiones de acuerdo a la ubicación de las sucursales. Contamos actualmente con 6 regiones, más la región centro, que comprende la Casa Matriz y la Sucursal Plaza Uruguaya, donde están distribuidos los 584 funcionarios.

**En la Región Norte** contamos actualmente con 4 sucursales en las ciudades de Santaní, Nueva Esperanza, Santa Rosa del Aguaray y Salto del Guairá. Allí se concentran 50 colaboradores.

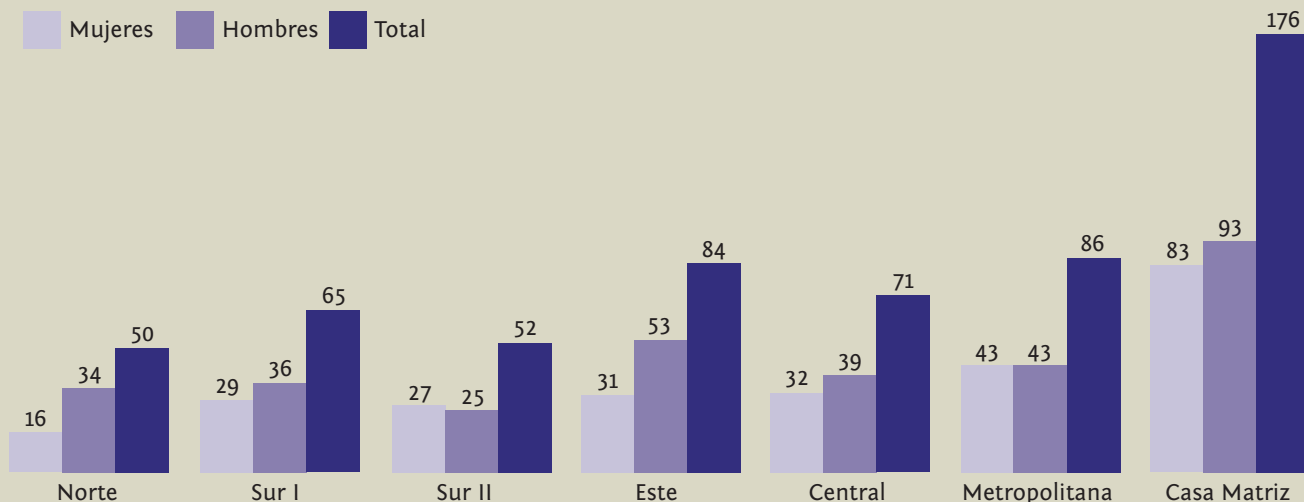
**En la región Sur I** están las Sucursales de Encarnación, María Auxiliadora, Natalio, Obligado, y Coronel Bogado, sumando 65 colaboradores.

**En la región Sur II** contamos con las sucursales de Pilar, Quiindy, Carapeguá, San Ignacio y Paraguarí, con 52 colaboradores.

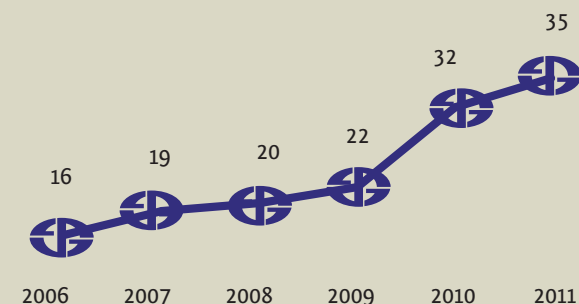


## COLABORADORES POR ZONA

Mujeres Hombres Total



## SUCURSALES INTERFISA



La Región Este está compuesta por sucursales en las ciudades de Ciudad del Este, J. Eulogio Estigarribia, Caaguazú, Coronel Oviedo, Villarrica, San Juan Nepomuceno, contando con 84 colaboradores.

**Región Central**, con las sucursales de Caacupé, Itauguá, Villa Hayes, Luque, San Lorenzo, Mariano Roque Alonso y Sucursal Pettirossi sumando 71 colaboradores.

**Región Metropolitana** está compuesta por las sucursales de Villa Morra, Eusebio Ayala, Acceso Sur, Fernando de la Mora, Lambaré, Gral. Díaz, Mariscal López y Ñemby, totalizando 86 colaboradores.

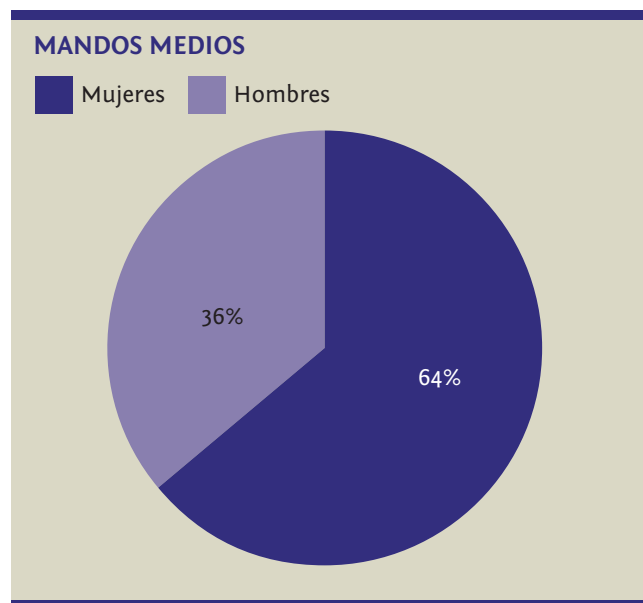
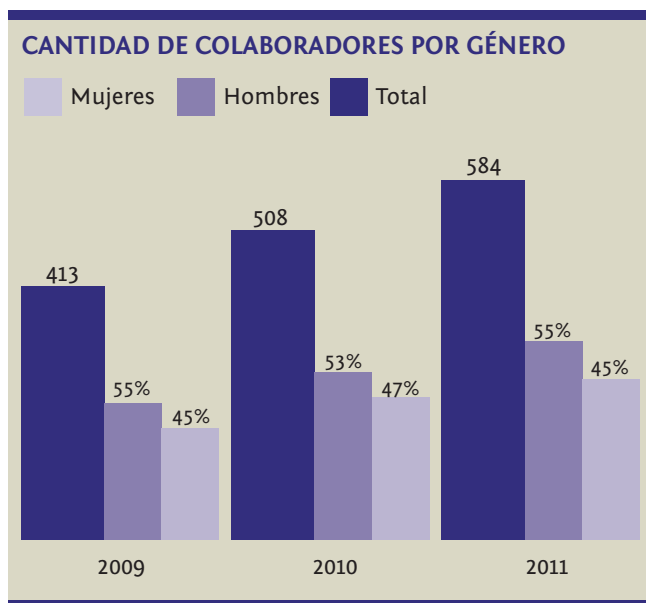
La concentración mayor de colaboradores está en la región de la Casa Matriz, donde se encuentra nuestra Casa Central, con todos sus departamentos administrativos y comerciales, así como la Sucursal de Plaza Uruguaya, sumando a 176 colaboradores.

## LA DIVERSIDAD DE GÉNERO

En Interfisa favorecemos la diversidad y la igualdad de oportunidades. Al abrir una nueva sucursal o centro de atención se busca privilegiar la contratación local en las comunidades donde actuamos buscando siempre que haya diversidad de género. Hoy en día nuestro grupo de colaboradores está compuesto por 55% de varones y 45% mujeres.

**La “Gente Interfisa” y la equidad de género:** El objetivo de Interfisa es que cada colaborador pueda ser parte activa de la empresa, aportando sus conocimientos, su creatividad para potenciar su crecimiento no sólo profesional sino personal logrando de esta forma una mayor satisfacción de los clientes.





En el cuadro general de los mandos medios, que componen el sector operativo, contamos con un mayor porcentaje del género femenino, ya que el 64% de estos cargos son ocupados por las mujeres.

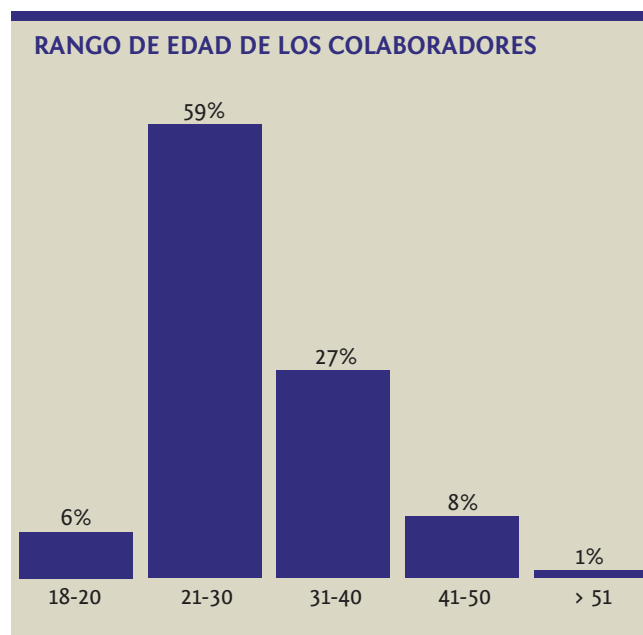
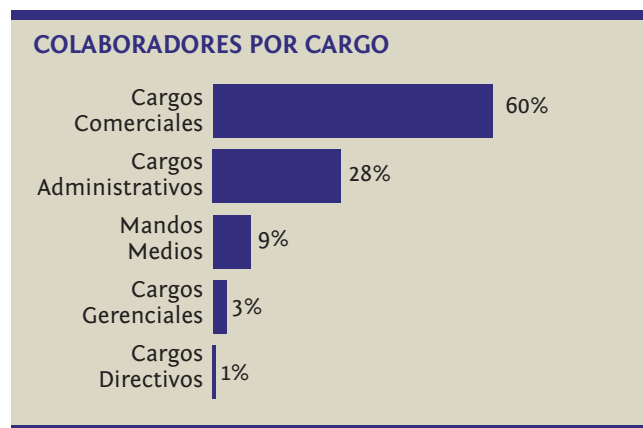
**“Gente Interfisa” por edad:** INTERFISA posee un cuadro de colaboradores conformado en un 59% por gente joven entre los 21 a 30 años de edad. La mayoría son estudiantes universitarios que ingresan a la empresa para adquirir nuevos conocimientos y para formarse profesionalmente.

**“Gente Interfisa” por cargos:** Por ser una empresa de productos financieros donde las colocaciones de préstamos se hacen a través de ejecutivos de negocios, principalmente en el área de las microfinanzas, contamos con un 44% de los colaboradores que hacen parte del área comercial de la empresa.

### OPORTUNIDADES PARA LOS JÓVENES

Uno de los objetivos es dar oportunidades de trabajo a los jóvenes que recién empiezan su vida laboral. Para ellos, las entrevistas son realizadas en el departamento de Gestión de Personas, con un riguroso sistema de evaluación en el que intervienen las áreas donde el candidato se va incorporar. Durante el 2011 se entrevistaron 389 personas, de las cuales 170 hoy forman parte del cuadro de colaboradores, lo que equivale un 43% de ingresos con relación a las entrevistas.

La cantidad de nuevos colaboradores se da por el crecimiento y expansión de la empresa con la apertura de nuevas sucursales y centros de Atención. En el 2011 se habilitaron 6 nuevas sucursales.





**Búsquedas Internas:** Las búsquedas internas son una constante en la empresa, pues de esta manera se ofrece oportunidad de crecimiento interno al personal para que puedan desarrollarse en otras áreas a las cuales se sientan identificados y reúnan el perfil correspondiente.

**Pasantías para alumnos de colegio:** Una forma que la empresa sustenta para ayudar a los jóvenes de colegios y a la comunidad donde se desarrolla, es la de ofrecer siempre oportunidades para hacer su pasantía antes de terminar el colegio, ya que esto es una exigencia del Ministerio de Educación. Cada año, varios pre adolescentes y jóvenes pasan por las oficinas de casa central y de las sucursales para aprender un poco más de la vida laboral. Se les designa un tutor y al final de las horas exigidas, la empresa les otorga un certificado de cumplimiento firmado por su tutor y por la Gerencia General.

PASANTÍAS COLEGIO	2008	2009	2010	2011
Pasantías	40	42	45	50

**Pasantías universitarias:** Como Interfisa está compuesta de un cuadro de colaboradores de casi un 60% en edades comprendidas entre 21 a 30 años, les ofrecemos la oportunidad del primer empleo, para comenzar su vida laboral. En la empresa son capacitados para las labores a las cuales tienen o reúnen un mejor perfil. Algunos de ellos nos relatan la importancia de este trabajo:



*“Empecé mis actividades en Interfisa como pasante de Colegio, debido al desempeño que tuve también participe del programa de Pasantía Universitaria, y hoy después de 2 años hago parte de esta gran familia como asesor de negocios de la banca personal, donde me siento muy a gusto y busco cada día ser mejor, dando gracias a Dios, y a todos los que me ayudaron a crecer tanto personal como profesionalmente. Quiero agradecer a Interfisa por haberme abierto las puertas, dándome la posibilidad de seguir con mis estudios universitarios”.*

EVER CABRERA – SUC. CAAGUAZÚ.

## COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación con todos los funcionarios se da diariamente a través de algunos canales específicos que son los encargados de mantener informados a todo el grupo humano de las actividades de la empresa, las promociones y noticias más importantes. El objetivo, además de la información, es el de mantener una comunicación fluida que genere pertenencia, fortaleciendo de esta forma la identidad y la cultura organizacional así como la motivación de todo el grupo humano. Los canales son la Intranet, el correo electrónico, la página web, la memoria de la empresa así como una revista informativa que se envía a los clientes internos y externos en forma trimestral.





## CAPACITACIONES Y DESARROLLO DE LA “GENTE INTERFISA”

Las capacitaciones en Interfisa cumplen un papel muy importante, pues ofrecen herramientas para que las personas puedan desarrollar sus aptitudes y de alguna forma les ayuda a mejorar la empleabilidad. Asimismo, se realizan promociones internas que se hacen para que cada funcionario se sienta feliz y pueda dar lo mejor de sí en el Departamento o área donde se desempeña.

Durante el 2011 focalizamos las capacitaciones a nivel de crecimiento personal, con énfasis en el desarrollo de capacidades de coaching y liderazgo y desarrollo personal. Esta capacitación estuvo orientada a los directores, gerentes y mandos medios, con la participación de más de 120 personas, totalizando 4 grupos de capacitaciones.

Se organizaron varias capacitaciones internas donde la gran mayoría del personal ha participado. Las capacitaciones internas son realizadas por los encargados de producto o de aéreas, como Tarjetas, Microempresas, Crédito para la Vivienda, Cambios, Servicios, entre otros. Además, la empresa se preocupa por mantener actualizado a todo su personal, enviándolos a cursos externos, donde aborda temas relacionados con su crecimiento personal y profesional.

Para esta cantidad de personas capacitadas sumamos en gran

encuentro que hacemos anualmente en el día del trabajador, donde aprovechamos no sólo para celebrar la fecha, sino también para capacitarnos y compartir experiencias, como fue el encuentro realizado en el 2011, donde estuvo presente el capacitador internacional Jaime Pizarro, profesional chileno que puso una nota de compromiso y entusiasmo a los más de 400 funcionarios que ese día acudieron al evento.

Además, la empresa invierte una gran suma en las capacitaciones externas e internacionales.

Plan de capacitación	2009	2010	2011
Total de horas de capacitación externa	400	600	700
Total de horas de capacitación interna	600	800	800
Total de horas en capacitación	1.000	1.400	1.500
Cantidad de personas capacitadas	584	854	1.126
Gastos en capacitaciones	185.000.000	220.000.000	248.500.000



**Solidaridad interna:** Contamos con un programa denominado SOLIDARIDAD, donde, con un aporte inicial de la empresa se pudo crear un fondo. Mensualmente los funcionarios aportan voluntariamente y obtienen varios beneficios y subsidios.

Durante el año 2011, fueron beneficiados con este programa 67 colaboradores, por un total de Gs.28.500.000.

**TELETÓN, una cadena solidaria en la empresa:** Teletón mueve, porque busca rescatar en cada uno de nosotros lo mejor que tenemos para DAR LO MEJOR, para Ser mejores, para Ser SOLIDARIOS!!!!

Una vez más, los 500 funcionarios participamos del maratón solidario de Teletón. Este año hemos recaudado G. 16.500.000 y la empresa aporta el mismo monto y con esto entregamos a Teletón 2011 la suma de G. 33.000.000.



#### BENEFICIOS OFRECIDOS A LA “GENTE INTERFISA”

Bonos por resultados alcanzados: El año 2011 fue un año de muchas conquistas y logros significativos para la empresa, y muchas de ellas se deben al gran esfuerzo del equipo humano que la compone, un equipo profesional y dedicado a los resultados. De esta forma, el Directorio de Interfisa con mucha alegría y satisfacción ha reconocido el esfuerzo de todos los colaboradores, y en consecuencia ha decidido premiar con bonos al 100% de los funcionarios, equivalente al 45% de su salario, totalizando 3 entregas en el año con una suma de más de Setecientos millones de guaraníes.

##### \* Gratificación 45 %

2011	Monto	Cant. Funcionarios
Abril	246.293.444	531
Julio	238.990.000	532
Diciembre	275.625.489	563
<b>Total</b>	<b>761.008.933</b>	



## Acciones relacionadas con los principios



### Normas Laborales

**3** Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.

**4** La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.

**5** La abolición del trabajo infantil.

**6** La eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

**P**ara Interfisa Financiera es fundamental satisfacer las necesidades personales y colectivas de sus colaboradores. Es por ello que respetamos la libertad de asociación y contamos con políticas institucionales que establecen procedimientos en los cuales se aseguran que cada uno de los colaboradores tenga pleno conocimiento de las tareas que desempeñan, como así también, sus derechos, obligaciones y el alcance de sus responsabilidades, eliminando toda forma del trabajo forzoso y obligatorio.

### PROGRAMA DE INCLUSIÓN LABORAL

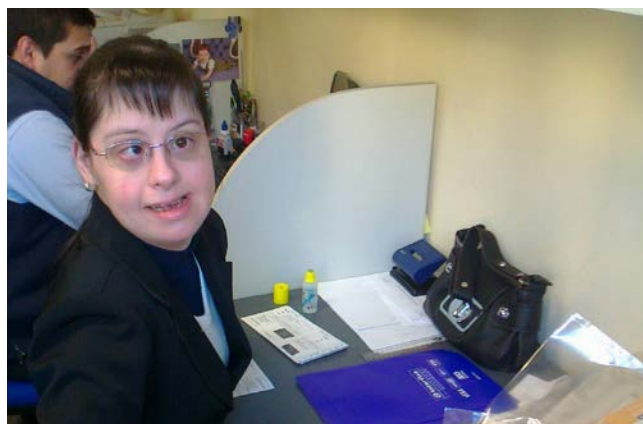
Uno de los compromisos asumidos en el 2010, fue el de incorporar personas con capacidad especial en el cuadro de colaboradores.

Este proceso fue aprobado por la Dirección General en el 2010 para que la persona que ingrese cuente con las capacidades mínimas para el desarrollo de las actividades. Por tal motivo, pasará por los mismos procesos internos de selección adaptado a su condición de nuevo integrante y al área a la cual se le asigne. Y en el 2011 hemos contratado la primera persona con capacidad especial, que está desarrollando sus actividades en el Dpto. de Tarjetas de Crédito. Ella es Monserrat Chilavert.

**Remuneraciones:** Ofrecemos a todos los colaboradores un salario acorde al mercado actual. Estos salarios están en relación al cargo, a la responsabilidad, el desempeño individual de cada uno de ellos.

**Reconocimientos:** Al finalizar el año 2011, durante un evento, algunos funcionarios fueron reconocidos por su trayectoria, por sus logros. Este reconocimiento público por parte de la empresa se dio por la antigüedad, por la lealtad, por sus gestiones y por el trabajo que vienen desarrollando desde hace 9, 10 o 15 años en la institución.

En Interfisa estamos comprometidos con la abolición del trabajo infantil, profundizando esta práctica en nuestra cadena de valores, a través de la concienciación como requisito fundamental para el establecimiento del vínculo comercial. Asimismo, estamos comprometidos con la no discriminación y contamos con una Política de Contratación a personas con capacidad especial, que forman parte del plantel de funcionarios de la entidad, desarrollando actividades que les permita tener un mejor nivel de vida.





## BENEFICIOS ADICIONALES

**Salud:** Además del seguro social al cual están adheridos todos los colaboradores, la empresa ofrece una ayuda económica a los que deseen contar con un seguro médico privado, que podrán elegir la empresa de seguro para que tengan otro respaldo además del seguro del estado.

**Alimentación:** Otro de los beneficios que los colaboradores cuentan son ayuda económica para el almuerzo, durante el año 2011, los beneficiados con este programan fueron 388 funcionarios.

**Incentivo al Estudio:** Como el 60% del cuadro de colaboradores está en la edad del estudio universitario y para incentivar a que puedan continuar sus estudios y la carrera universitaria la empresa cuenta los beneficios de días libres para exámenes finales en la facultad. Para los cursos superiores ofrece un porcentaje para becas.

**Bonificación Familiar:** Este es un beneficio regido por Ley en Paraguay y 103 colaboradores fueron beneficiados con la Bonificación Familiar, así como el permiso por maternidad, del que fueron beneficiadas 17 personas durante el año 2011.

**Uniforme:** Otro de los beneficios que el colaborador de Interfisa tiene es la ayuda en su uniforme donde la empresa asume el 50% del costo y el funcionario la otra parte, de esto 250 funcionarias fueron beneficiadas.

**El futuro de los niños:** Uno de los objetivos de la entidad, es el de acompañar a los colaboradores en la educación de sus hijos, por este motivo, todos los años se entrega un Bono Escolar, a través del cual este año, 173 funcionarios fueron apoyados con este beneficio en pos de la educación de sus hijos. Con esta acción estamos cumpliendo, un año más, con nuestro deseo de que INTERFISA forme parte del futuro de sus hijos, de sus familias, lo cual nos llena de gran satisfacción y orgullo.

**Convenio con la Universidad Americana:** Para ofrecer oportunidades de continuar con sus estudios de post grado o mismo para los hijos de los funcionarios, nuestra empresa ha firmado un convenio de cooperación Interinstitucional con la UNIVERSIDAD AMERICANA, con el objetivo de ofrecer beneficios a los funcionarios y alcanzarán también a los cónyuges e hijos de los funcionarios, así como para todos los clientes de Interfisa sus cónyuges e hijos.



UNIVERSIDAD  
**AMERICANA**  
*Entre las mejores de Latinoamérica*

Además, el convenio también contempla las pasantías laborales que los alumnos de dicha institución podrán hacer en nuestra empresa, así como acceder a la Bolsa de Trabajo con que hoy cuenta la Universidad.

### BENEFICIOS ENTREGADOS A LOS FUNCIONARIOS AÑO 2011 EN GUARANÍES

Bono escolar  
**39.600.000**

Ayuda alimenticia  
**931.200.000**

Uniforme  
**63.000.000**

Gratificación  
**761.008.933**

Seguro médico privado  
**232.359.569**

Maternidad  
**45.588.333**

Bonificación familiar  
**110.596.601**

Total general  
**2.183.353.436**

## ENCUENTROS Y FECHAS ESPECIALES PARA LOS COLABORADORES

Durante todo el año la empresa se esmera en ofrecer oportunidades de encuentros entre los funcionarios, sus hijos y su familia. Es así que contamos con eventos especiales, tales como:

**Día del Trabajador:** Se reúne la totalidad de los funcionarios para una capacitación y el compartir entre todos.

**Día del Niño:** Cada sucursal participa del evento en su comunidad y en la casa matriz este año hemos reunido a los hijos de los funcionarios y los hijos de los clientes, para pasar un día diferente.

**Día de la Madre y día del Padre:** A cada funcionario en la condición de padre o madre en su día, la empresa le envía un obsequio.

**Aniversarios de Sucursales:** son conmemorados con un pequeño brindis con los clientes, donde se comparte la alegría de ser parte de la comunidad.

**Torneos Internos:** En el año 2011, además del torneo interno que se realiza en las sucursales metropolitanas, también tuvimos los torneos regionales, con el objetivo principal de estrechar los vínculos de amistad y compañerismo entre los colaboradores.

**Torneo ADEFI:** Este es un torneo que se realiza entre varias empresas asociadas a la Adefi (Asociación de Empresas Financieras) en el participamos desde hace varios años. El equipo femenino ya logró 5 campeonatos.



## VOLUNTARIADO

Muchos de nuestros colaboradores entienden el sentido del voluntariado que es muy valorado por todos, es así que desde varios años participamos como voluntarios en la COLECTA NACIONAL DE ALIMENTOS donde durante todo un día están en los supermercados del país recolectando alimentos para ser entregados a los mas carenciados inscriptos en el programa. Muchas Sucursales hacen turno y ponen su grano de arena con alegría y entrega para que la Colecta sea exitosa. Este año tuvimos más de 50 funcionarios que participaron en las diferentes regiones donde estamos.





CLIENTES





**D**urante el año 2011 reforzamos el concepto de “Abriendo Puertas”, con el objetivo principal de ayudar a que los clientes y potenciales clientes puedan concretar sus sueños a través de un producto o servicio que ofrecemos. Atendimos las necesidades de más de 80 mil clientes, con productos y servicios adecuados a sus necesidades y regiones. El 65% de nuestra cartera está compuesta por clientes de microfinanzas, ya que somos una entidad orientada a impulsar el micro crédito en las áreas urbanas y rurales.

## CANALES DE ATENCIÓN

**Red de Sucursales:** Cerramos el año con 35 centros de atención al cliente, ubicados en lugares y localidades estratégicos para ofrecer a todos los clientes una cercanía a nuestros locales.

**Mejoras en las Sucursales:** Durante el año 2011 se ha trabajado en mejorar las estructuras de algunas de nuestras sucursales para ofrecer mejor comodidad a todos los clientes del área metropolitana y rural. Hoy en día las sucursales cuentan con amplio espacio para que los clientes se sientan cómodos y puedan hacer las gestiones en un ambiente confortable para todos.

**Nuevas Sucursales:** En el año 2011 hemos inaugurado 5 nuevas sucursales en zonas de mucha afluencia de personas ofreciendo la cercanía a todos los clientes. Las nuevas sucursales habilitadas fueron las de Paraguarí, Villa Hayes, San Juan Nepomuceno, en el interior. En Asunción, Mcal. López y Petrirossi.

**Cajeros Automáticos:** Durante el año 2011 ampliamos y optimizamos la red de cajeros automáticos, habilitando 18 nuevos cajeros automático, sumando 25 cajeros en sucursales y puntos de ventas del país para la comodidad de todos los clientes que utilizan tarjetas de crédito y débito. Estos puntos de contactos son ágiles y seguros para la realización de las transacciones de nuestros clientes.

## CANALES DE COMUNICACIÓN

**Página Web:** Uno de los canales altamente valorados y que ponemos a disposición de los clientes, es la página web que cuenta con el banco 24 horas, lo que permite realizar una amplia gama de operaciones y consultas desde la comodidad de la casa u oficina. Durante el año 2011 se implementaron nuevos accesos a la página web ampliando considerablemente el uso de la misma. Uno de esos beneficios es la facilidad de que los clientes puedan realizar sus declaraciones juradas. Hoy contamos con más de 350 estudios contables y contadores que lo hacen a través de medios electrónicos, llegando el año 2011 a más de 9 mil transacciones.



**Línea Gratuita:** Hemos habilitado la línea 0800 para que nuestros clientes puedan comunicarse sin costo.

**Revista Interfisa:** Este material es enviado a cada 3 meses a los clientes, y son informaciones sobre la empresa, las promociones y los eventos más importantes de la empresa.

**Envíos Masivos:** utilizamos el correo de nuestros clientes para el envío promociones o informaciones importantes y pertinentes.



**Encuentros:** También se utiliza el método de reuniones con potenciales clientes para que puedan conocer mejor nuestra empresa y los productos y servicios que ofrecemos. Estas reuniones se dan generalmente en las localidades del interior del país.

**Utilización del envío de SMS:** Se utiliza el servicio de envíos de mensajes vía celulares que permite una mayor agilidad en el contacto con el cliente.

**Pago Móvil:** otros de los beneficios que entregamos a los clientes es la posibilidad de realizar operaciones de consulta y pagos de servicios a través del teléfono celular, ayudando de esta forma a que muchos de ellos no tengan que moverse de sus lugares de trabajo para abonar los productos y servicios.



# Apy Estable

La mejor calificación entre las empresas financieras

## 24,4%

De crecimiento de la cartera crediticia en el 2011

Sistema **24,04%**

## 25,55%

De crecimiento de depósitos

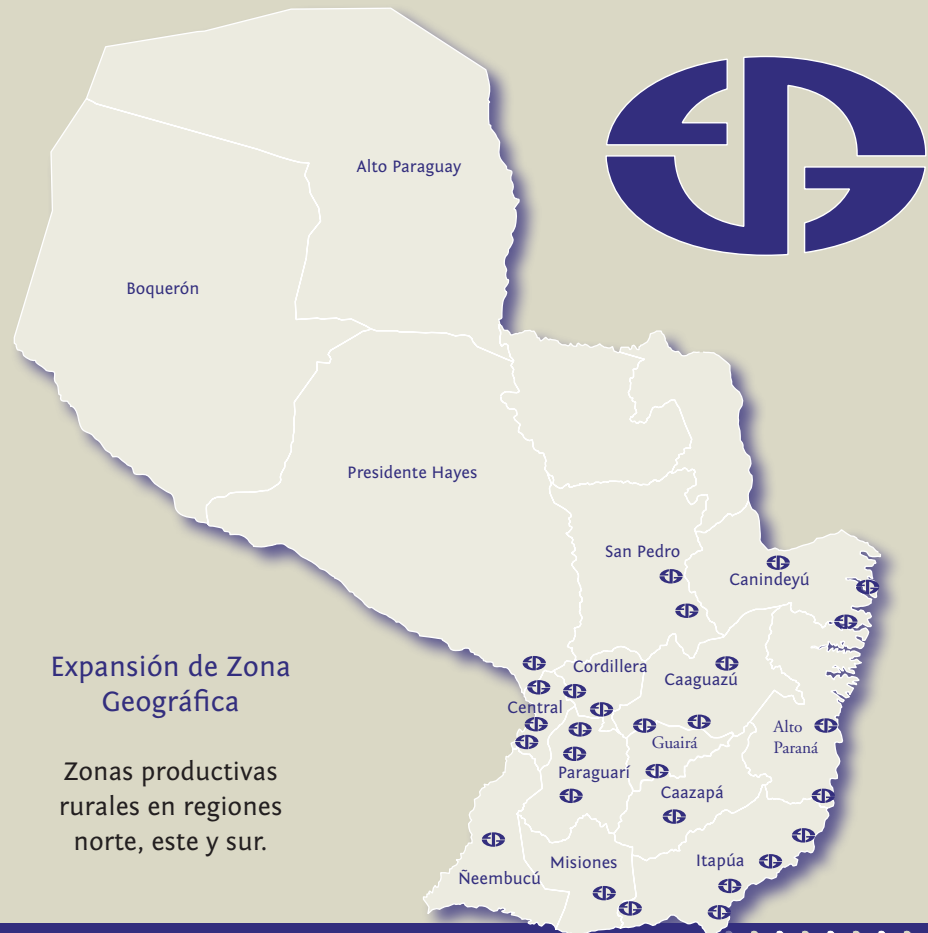
Sistema **23,26%**

## 3,2 a 2,9%

De disminución de la mora

Sistema **4,31%**

### EXTENDEMOS NUESTRO ALCANCE

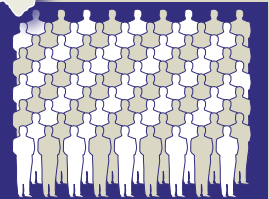


Expansión de Zona Geográfica

Zonas productivas rurales en regiones norte, este y sur.

# 72.500

CLIENTES



### PROTECCIÓN AL CLIENTE - THE SMART CAMPAIGN

Interfisa Financiera está adherida a la Campaña de Protección al Cliente "The Smart Campaign" la cual es un esfuerzo global comprometido a incorporar las prácticas de protección al cliente en la cultura institucional y en las operaciones de la industria microfinanciera. Nuestra empresa se une a este programa para continuar con las relaciones sólidas y duraderas con los clientes, haciendo aumentar el grado de fidelización del cliente y reduciendo el riesgo financiero.



Keeping clients first in microfinance

#### Los principios de Protección al cliente son:

1. Diseño y distribución apropiada de productos
2. Prevención del sobreendeudamiento
3. Transparencia
4. Precios responsables
5. Trato justo y respetuoso de los clientes
6. Privacidad de los datos del cliente
7. Mecanismos para resolución de quejas

## 10 razones para reciclar

- **Evita la contaminación en los vertederos**  
La contaminación de los vertederos incluye el cianuro, dioxinas, mercurio, metano, ácido clorhídrico, ácido sulfúrico. Los gases van al aire y los líquidos se filtran en las aguas subterráneas.
- **Evita el calentamiento global**  
En 2000, el reciclado de los residuos sólidos impidió la liberación de 32,9 millones de toneladas métricas de equivalente de carbono en el aire. Reciclar una tonelada de vidrio resultó en un ahorro energético de más del 300% y reduce las emisiones de dióxido de carbono en 3,46 toneladas.
- **Reduce la contaminación del agua y el uso de sustancias tóxicas**  
Manufacturar artículos de materiales reciclados genera mucha menos contaminación del agua que la fabricación de materiales nuevos. A menudo evita por completo la necesidad de utilizar químicos tóxicos.



terfisa



PROVEEDORES



En el año 2012 nos hemos planteado desarrollar y hacernos conocer más de cerca con los proveedores. Como el año anterior, hemos realizado el 2º Encuentro con los proveedores principales, donde recibieron toda la información acerca del programa INTERFISA VERDE. El objetivo del encuentro, además de que conozcan profundamente el programa y los objetivos, es el de buscar la forma de cómo trabajar en conjunto para disminuir o compensar la huella de carbono que la empresa tiene a través de los proveedores.

Algunos pudieron exponer prácticas que empezarán a utilizar a partir de ahora, en el caso del proveedor de Limpieza que ya se adhirió al programa con la certificación de No Uso del TRI-POLIFOSFATO DE SODIO en sus productos de limpieza, ya que este material daña y perjudica el medio ambiente.

Una de las empresas graficas con las cuales trabajamos ya está enviando los certificados para las compensaciones de la hue-

lla de carbono a las cuales ya estamos aportando y trabajando en conjunto con la misma. La imprenta calcula la cantidad de emisiones de CO2 generada a partir de un producto impreso y como empresa pagamos un costo adicional para compensar todo el CO2 generado. El monto adicional pagado, la imprenta realiza la adquisición de los certificados de carbono por nuestra empresa y así finalmente, de a poco vamos compensando la cantidad de CO2 generada. Todas las impresiones Clima Neutral, son identificadas impresas con el logo "Impresión Clima Neutral".



Los proyectos cumplen con las más altos estándares y certificaciones como Gold Standard o CCB / CarbonFix, garantizando la sostenibilidad ambiental y social.

## Acciones relacionadas con los principios



### Medio Ambiente

**7** Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales;

**8** Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; y

**9** Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

### 1. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

INTERFISA está convencida de que el éxito de mantenernos como Financiera número uno en el Paraguay y con un crecimiento a largo plazo, se basa en la adopción de un modelo de negocios sostenible. La importancia de esto emerge en un momento en el que Paraguay goza de un alto crecimiento y expansión económica. El programa ha establecido una línea base de la generación de los GEI de todas las actividades de INTERFISA, establece metas de reducción, determina proyectos pilotos innovadores con alto impacto social y mide las reducciones obtenidas con sus correspondientes ahorros alcanzados. Se desarrolla a través de campañas internas bien definidas, basadas en cuatro ejes principales: ahorro de agua, de papel, combustible y energía eléctrica. Esto permite a INTERFISA fomentar ganancias, al reducir las pérdidas, promoviendo acciones de eficiencia energética y de reducción en el consumo de los combustibles

fósiles y electricidad en las sucursales, las cuales también representan ventajas competitivas debido a las reducciones de costos y mejoras de imagen corporativa asociadas.

### 2. SISTEMA DE CONTABILIDAD Y REPORTE DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

A fin de que el Programa INTERFISA VERDE realice efectivamente la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero del ciclo de vida de los servicios, se ha creado una línea base y sistema de recolección de datos, seleccionando las fuentes de GEI. Esta línea de base incluye todas las emisiones de GEI permitiendo comparaciones temporales significativas y por último, reduciendo el sesgo y la incertidumbre en la medida que ello sea factible.

De acuerdo al tipo de emisiones directas e indirectas, se definen



Número de Empleados al 30 Octubre de 2011	522	
Total de Emisiones (al 30 de Diciembre de 2011)	1030,07	Ton. CO <sup>2</sup>
Emisiones de carbono según fuentes		
<b>ALCANCE 1</b>		
Emisiones Combustible de Empresa (1 Ene-31 Dic 2010)	790,4	Ton. CO <sup>2</sup>
Emisiones de Gas Refrigerante (1 Ene-31 Dic 2011)	81,45	Ton. CO <sup>2</sup>
	<b>Total: 871,85</b>	Ton. CO <sup>2</sup>
<b>ALCANCE 2</b>		
Emisiones por electricidad	0	Ton. CO <sup>2</sup>
<b>ALCANCE 3</b>		
Emisiones de Combustible de Empresa	SD	Ton. CO <sup>2</sup>
Emisiones de Combustible del Personal	150,47	Ton. CO <sup>2</sup>
Emisiones de Combustible Proveedores	SD	Ton. CO <sup>2</sup>
Emisiones por disposición de A.A	0	Ton. CO <sup>2</sup>
Emisiones por viaje aéreos (2011)	7.75	Ton. CO <sup>2</sup>
	<b>Total: 158,22</b>	Ton. CO <sup>2</sup>
<b>Total general de emisiones: 1.030,07 Ton. Met.</b>		

tres tipos de Alcances: a.) Alcance 1: Las emisiones directas ocurren de fuentes que son propiedad de o están controladas por INTERFISA; b.) Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad adquirida y consumida por INTERFISA. Por ser energía limpia, la proveída a la red eléctrica del Paraguay, el Alcance 2 tiene un valor de cero; Alcance 3: Otras emisiones indirectas- Las emisiones del alcance 3 son consecuencia de las actividades de INTERFISA, pero ocurren en fuentes que no son propiedad ni están controladas por ella. El alcance 3 provee la oportunidad de innovar en la administración de GEI.

La medición de emisiones de GEI se ha realizado y se mantendrá en el futuro, con base en la aplicación de factores de emisión documentados. Estos factores son cocientes calculados del “2010 Guidelines to Defra / DECC’s GHG Conversion Factors for Company Reporting” que relacionan emisiones de GEI a una medida de actividad en una fuente de emisión. El periodo de mediciones fue del 1 Enero a 31 de Diciembre del 2011. El resultado de la medición de todas la emisiones de GEI producidas por INTERFISA en el periodo de monitoreo es el siguiente.

### 3. PROGRAMAS ESPECIALES

**3.1 Ahorro energético** En el marco de una estrategia de eficiencia energética se ha establecido como meta el ahorro de la energía eléctrica. Para ello se ha realizado un diagnóstico de la eficiencia energética de los edificios y sucursales y en base a ello se han establecido recomendaciones para la reducción del consumo de energía. De las 25 sucursales que existían a inicios de 2010, se ha logrado en nueve de ellas un ahorro de 58000 KW en el año 2011. Esto representa la energía eléctrica que puede ser utilizada

en un año por 385 viviendas beneficiadas por una tarifa social básica.

**3.2 Ahorro de papel** Se estima que el uso anual de papel en INTERFISA es de 6284 resmas. En septiembre se ha iniciado un proyecto piloto en Sucursal Plaza Uruguaya para la digitalización de la información para el procesamiento y apertura de cuentas. Este programa una vez optimizado será aplicado en todas las sucursales de la empresa permitiendo el ahorro de importantes cantidades de papel. Por otro lado se ha firmado un convenio con la Facultad de Ingeniería UNA – Carrera Industrial, a fin de desarrollar una solución tecnológica para el triturado del papel utilizado en las operaciones y en su tratamiento, a fin de reciclar el papel.

Los objetivos son: a. promover a través de los socios del Pacto Global la utilización de papel reciclado de industria nacional; b. la generación de empleos e incentivar el trabajo de emprendedores, c. la disminución del uso de papel no reciclado en las operaciones contribuyendo a evitar la tala de bosques para la producción de celulosa.

### 4. CAPACITACIONES BRINDADAS

Para llevar adelante esta estrategia se realizaron cursos para todas los funcionarios de las sucursales en las regiones Norte (Santafé), Este (Caaguazú), Sur (Itapúa) y Central (Paraguarí), capacitándose a unos 170 funcionarios. En la región Metropolitana y Asunción fueron capacitados 125 funcionarios. Asimismo se capacitaron a los proveedores de INTERFISA FINANCIERA.

El contenido del programa del curso fue: origen del cambio cli-

mático, consecuencias en las poblaciones y empresas, actividades de INTERFISA que producen efectos en el clima; objetivos del Programa INTERFISA VERDE. Pilares de acción: ahorro de energía, ahorro de agua, ahorro de papel, ahorro de combustible y reciclaje.

## 5. PROYECTOS COMUNITARIOS RELACIONADOS AL PROGRAMA INTERFISA VERDE

El último paso del Programa INTERFISA VERDE es la neutralización de las emisiones del año 2011. Para ello, INTERFISA comprará certificados de reducción de emisiones. Se realizó una intensa búsqueda de este tipo de proyectos en Paraguay con certificación, pero al no existir se ha decidido comprar de países vecinos los certificados en proyectos. Verificaremos que estas reducciones alcancen los estándares aceptables de mejores prácticas del mercado.



## VIII CONFERENCIA INTERAMERICANA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA EMPRESA

Participación del Programa INTERFISA VERDE en la VIII Conferencia Interamericana sobre Responsabilidad Social de la Empresa, que fue un foro organizado por el Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin), miembro del Grupo BID; que reunió especialistas y empresas para discutir el mercado de RSE en América Latina y el mundo.



CSR Américas 2011 contó con sesiones plenarias y paneles simultáneos organizados en torno a tres bloques temáticos: soluciones de las empresas para afrontar desafíos sociales, soluciones responsables para los propios desafíos empresariales y diversas experiencias que retratan cómo el sector privado afronta el cambio climático.

Respuestas al cambio climático, en este bloque INTERFISA FINANCIERA ha presentado su programa INTERFISA VERDE, como un ejemplo de cómo grandes y pequeñas empresas están integrando los riesgos relacionados al cambio climático, sus activos y oportunidades dentro de sus estrategias de negocio. El panel busco proveer valiosas lecciones aprendidas a organizaciones interesadas en embarcarse en procesos similares.

Además de todas las reuniones que los ejecutivos de Interfisa pudieron mantener con las empresas y empresarios participantes de la VII Conferencia Interamericana de RSE organizada por el BID, el Vicepresidente Ejecutivo Dr. Darío Arce Gutiérrez, así como varios otros empresarios paraguayos, mantuvieron una reunión privada con la autoridad máxima del BID, el presidente LUIS ALBERTO MORENO, quien felicitó a Interfisa por su programa INTERFISA VERDE que fue presentado en uno de los paneles de la conferencia.



## LÍDERES JOVENES DE INTERFISA ¡EN ACCIÓN!

En el marco de la VIII Conferencia Interamericana sobre Responsabilidad Social de la Empresa (CSRAmericas) se realizó el Primer encuentro de Agentes del Cambio denominado PARAGUAY JOVEN, el encuentro fue coordinado por la Asociación de Empresarios Cristianos (ADECD), con el apoyo del Ministerio de Hacienda, y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Varios colaboradores de Interfisa de las distintas sucursales y regiones pudieron participar del foro para la construcción de un Paraguay más inclusivo y sostenible. Con mucha alegría y entusiasmo, 500 jóvenes de entre 18 a 30 años, de todo el país se reunieron para reflexionar de sobre temas que contribuyen al desarrollo equitativo y sostenible del Paraguay y profundizar en la responsabilidad social como una actitud profesional y de desarrollo personal.



Se destacan varias plenarias sobre temas como “Escenario País” ¿Cómo estamos? y “Construyendo una generación de jóvenes socialmente responsables”. También se realizaron talleres con temas como “Medioambiente y desarrollo sostenible: El mundo que recibimos, ¿es el mundo que queremos dejar?”, “Diversidad e inclusión: Las diferencias nos complementan” y “Participación ciudadana: De la neutralidad a la incidencia”.

### INTERFISA VERDE Y EL PLAN DE SUSTENTABILIDAD PARA EL EDIFICIO DE CASA MATRIZ Y LAS SUCURSALES

El Edificio de nuestra Casa Matriz declarado como Patrimonio Histórico y Cultural. Cuando Interfisa Financiera lo adquirió hace 19 años, decidió reciclarlo para el funcionamiento de su Casa Matriz, solicitándole al arquitecto “respetar fundamentalmente la tipología de diseño original”, y adecuarla internamente a las necesidades operativas y funcionales requeridas por una entidad Financiera. Dicha adecuación, fue efectuada sin alterar la estructura original del Edificio, incorporándole así toda la infraestructura tecnológica e informática interna exigidas por Interfisa, sin que la misma resulte visible.

Se agrega que Interfisa, con el propósito de consolidar la imagen histórica del edificio y sumarse a los festejos del Bicentenario de la Ciudad de Asunción, ordenó que su fachada fuese pintada con el color de su origen. Esto se logró mediante el informe que desinteresadamente efectuara la Comisión Italiana contratada para el reciclaje de varios Edificios Históricos de Asunción, y Rocio Marin quien verificó sobre las paredes externas del Edificio las distintas capas de colores hasta llegar al original.

Para Casa Matriz y sus Sucursales, se ha propuesto e iniciado cuanto sigue:

- a. El menor consumo de energía lumínica para un total de aproximadamente 1.580 artefactos incorporados en sus 34 Sucursales, mediante la incorporación de iluminación leds, que ahorrará el 72% del total de energía que consume una luminaria tradicional, y que además de evitar los rayos UV, evitará el menor consumo de energía para los equipos de aire acondicionado instalados.



- b. El uso de aislaciones térmicas bajo las coberturas de las 34 Sucursales hoy en funcionamiento.
- c. El uso de cerramientos de cerámico que evita las pérdidas de agua para todas las griferías existentes.
- d. El uso de 380 V para los equipos de aire acondicionado de más de 24.000 BTU porque reduce un consumo de energía del orden del 65%
- e. El menor uso de papeles para las impresiones que diariamente se requieran operativamente.
- f. La implementación de un sistema de recolección de basuras clasificadas.
- g. El uso para las obras en ejecución, de la mayor cantidad de materiales biodegradables y pinturas no contaminantes
- h. La implementación de buzones transparentes en cada Sucursal, para el depósito de pilas alcalinas.

Este Plan de sustentabilidad ambiental, Interfisa lo ha iniciado con el propósito de ponerlo en vigencia total en aproximadamente 12 meses.

### CLIENTES PARTICIPAN DEL PROGRAMA INTERFISA VERDE

Cambio de sobres de plástico por correo electrónico: Hoy en día la empresa utiliza el sobre de plástico para el envío de los extractos, uno de los objetivos para el año 2012 es que los mismos sean reemplazados por sobres de papel reciclados. Teniendo en cuenta los varios canales de comunicación que tenemos con los clientes hemos solicitado a todos que se adhieran al programa INTERFISA VERDE, autorizando el envío de sus extractos vía e-mail. Tuvimos muy buena acogida entre los clientes que entendieron el objetivo del programa y día a día empiezan a adherirse.





## ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA EL PROGRAMA INTERFISA VERDE

Interfisa ha firmado convenios marcos para trabajar en conjunto con algunas organizaciones elegidas para acompañar a nuestra empresa en este gran programa.

Interfisa Verde es un programa de sostenibilidad ambiental, el cual busca alianzas estratégicas con Organizaciones No Gubernamentales, Empresas y Proveedores, para el cuidado y preservación del medio ambiente, las cuales son decisivas para impulsar el proyecto en todas las ramas del mercado, y de esta forma rendir frutos en un futuro inmediato para la disminución de la huella de carbono, que afecta negativamente al medio ambiente convirtiéndola en una problemática de escala mundial. El objetivo del presente convenio es el de establecer bases para el apoyo mutuo en la ejecución de proyectos de capacitación y entrenamiento en áreas de interés relacionadas a la conservación y defensa de la naturaleza, identificadas y definidas por las partes, aprovechando la infraestructura de las mismas y los profesionales respectivos. Cabe resaltar que las actividades bajo este acuerdo serán exclusivamente de carácter caritativo, científico, literario o educativo que se llevara a cabo en el año 2012.

## PLANTANDO EL FUTURO

Los funcionarios de cada una de las Sucursales Interfisa son parte de una comunidad, y para esto es importante que asuma el rol protagonista. En muchas comunidades ellos participan activamente de eventos relacionados con el cuidado del medio ambiente. En Salto del Guairá, los compañeros pudieron compartir un día sábado de trabajo en su comunidad, con la entrega de 200 plantines de varias especies, como cedro, guayaybi, obeña, ingá, lapacho, entre otros, para la reforestación de la nueva plaza, además de la donación de los plantines han trabajado arduamente para plantarlos.

*“Estas actividades realizadas por los compañeros de Salto del Guairá engrandece a Interfisa en su compromiso con Interfisa Verde. Es de mucha importancia que compañeros que son Padres de Familia dieran un ejemplo a sus hijos y a toda la comunidad”* JULIO ROJAS –GERENTE REGIONAL NORTE

En Fernando de la Mora, los funcionarios también pudieron participar de un evento apoyando el programa INTERFISA VERDE, entregando plantines al Parque Ecológico. Allí entregaron 100 plantines de especies nativas, tales como lapacho, paraíso, ingá, nísperos, además de plantas ornamentales para adornar el parque.

Es la concienciación que está naciendo en cada uno de los funcionarios: la semillita de INTERFISA VERDE.



## INTERFISA VERDE EN COSTA RICA

INTERFISA, en el marco de su Programa de Responsabilidad Social Empresarial y de su Programa INTERFISA VERDE, estuvo presente en el Latinamerican Carbon Forum que se realizó en Costa Rica. El Foro fue auspiciado por el Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones de Costa Rica, la OLADE, el Banco Mundial, el BID la CAF, y varios organismos del Sistema de las Naciones Unidas. En este Foro INTERFISA presentó los resultados del cálculo de la Huella de Carbono y de las estrategias de neutralización de sus emisiones, los cuales fueron obtenidos siguiendo la metodología recomendada por el Greenhouse Gas Protocol del World Business Council for Sustainable Development y del World Resources Institute.





GOBIERNO

# 1811-2011

Cuando nuestros próceres abrieron la puerta del gobernador Velasco, en realidad estaban abriendo las puertas a todo lo que soñamos y somos.

Por eso en Interfisa hace más de 30 años trabajamos día a día por nuestro querido Paraguay.

*Sigamos haciéndolo.*

*Feliz Bicentenario*

**200**  
PARAGUAY  
BICENTENARIO

 **interfisa**  
FINANCIERA

Más de 30 años abriendo puertas



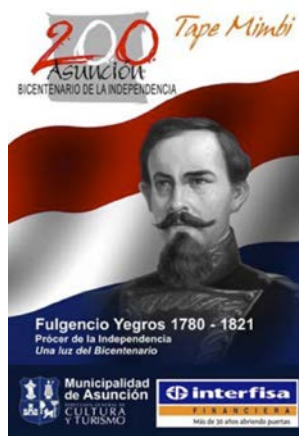
## APOYO A LA CULTURA PARAGUAYA

Con el objetivo de apoyar la cultura nacional, y de la mano de compatriotas trabajadores del arte, INTERFISA FINANCIERA invierte en la cultura, y apoya económicamente la película Nacional CHE PYKASUMI. El filme, hablado en guaraní y con subtítulos en español, cuenta con el apoyo del Fondec y la Municipalidad de Yaguarón. Es una película nacional, que rescata una música paraguaya y parte de la historia paraguaya. De esta manera trabajamos juntos con la Municipalidad para contribuir a rescatar la cultura Paraguaya.

## FIRMA DE ACUERDO PARA APOYAR AL BICENTENARIO

El año 2011 fue el año del Bicentenario de Paraguay y nuestra empresa se adhirió a los festejos con la firma de un convenio para la utilización del logo oficial en todas las sucursales, y de esta forma concienciar la población del gran evento. Además nuestra empresa entregó a la comisión del Bicentenario pines alusivos al evento para ser distribuidos a quienes los deseen.

De la mano de la Municipalidad de Asunción se destacó el proyecto didáctico denominado "TAPE MIMBI", porque exhibe ante la ciudadanía los retratos de mujeres y hombres pensadores y cultores de las artes, las ciencias y el deporte que pasaron a la inmortalidad por su participación activa en la conformación de la identidad cultural y soberanía del Paraguay.



Esta educación popular estuvo presente en la parte posterior de los colectivos y en la vía pública, con la iluminación sincronizada de paneles didácticos con otros cien rostros de la cultura de los últimos doscientos años, instalados en lugares emblemáticos de la ciudad.

## PRESENCIA EN LAS LOCALIDADES

Además estamos presentes en muchos de los eventos en las comunidades donde contamos con sucursales, como exposiciones organizadas por la Municipalidad o la Gobernación, fiestas tradicionales de los municipios. El año 2011 estuvimos presentes en exposiciones y ferias ganaderas, industriales y de servicios, Serenata a la Ciudad de Yaguarón, Fiestas Patronales, Festivales Artísticos y del chipá (comida típica paraguaya)





COMUNIDAD





Teniendo en cuenta que la sociedad son todas las comunidades donde hoy actuamos con algunas de nuestras sucursales, tratamos de alguna forma de estar presentes en los eventos que realizan las Municipalidades o los departamentos y en algunos casos específicos contamos con programas de ayuda.

## PROGRAMAS DE BECAS

Somos parte de la comunidad de Caaguazú, estamos orientados a la educación principalmente la educación primaria y de escasos recursos.

Un año más la empresa ha decidido apoyar el programa de la Fundación Diquen, para que alumnos de escasos recursos de zonas rurales y urbanas puedan contar con la BECA ESCOLAR, que consiste en un Kit para cada alumno recibió que contiene: una mochila, con útiles escolares de acuerdo a cada grado, uniformes y calzados y un kit de refuerzo escolar para el segundo semestre. Además reciben refuerzo escolar con educadoras, en horario opuesto al que asisten las clases.

Esta entrega hace parte del programa de Responsabilidad Social de Interfisa, relacionado con los principios del Pacto Global del eje Derechos Humanos. Lo más importante del proyecto es que la fundación Dequení en estos 25 años ha entregado más de 11 mil becas en los más de 26 proyectos que cuenta en muchas comunidades de escasos recursos del Paraguay. La entrega del año 2011 de Interfisa consistió en 50 Becas.



## BECAS DE INGLÉS

Desde hace 6 años nuestra empresa auspicia el programa de Becas de Inglés que la Embajada de los Estados Unidos otorga a jóvenes prometedores para ampliar sus conocimientos del idioma.

**Objetivo del Programa de Becas de Inglés:** Mediante estas becas, jóvenes paraguayos sobresalientes, tendrán la oportunidad de estudiar inglés por dos años, alcanzando un nivel avanzado en el conocimiento del idioma, lo cual les abrirá puertas a nuevas oportunidades y aumentará su habilidad para participar exitosamente en el desarrollo socio económico del Paraguay. Podrán así estar mejor preparados para competir y para participar en el futuro de programas de estudio e intercambio.

Durante el año 2011 nuestra empresa ha entregado 2 Becas completas para que los jóvenes puedan contar con más oportunidades en el campo laboral, ayudando así a mejorar la calidad de vida de los mismos y de sus familias.



## EDUCACION PARA EL AHORRO

Este año nuestra empresa hizo el mayor esfuerzo para concienciar a los niños de la importancia del ahorro. En varias sucursales los Gerentes acompañados de su equipo de trabajo visitaron escuelas con la charla sobre la “Hormiguita y la Cigarra” (donde la cigarra es la que derrocha todo el tiempo y la hormiguita es la que ahorra para el invierno). Estas proyecciones ayudaron a que los niños puedan entender el valor del ahorro. Uno de los compañeros dio un testimonio sobre las visitas en las escuelas: “Es de importancia destacar que nos llena de orgullo realizar este tipo de labor con los niños de nuestra comunidad”



## NAVIDAD CON LOS NIÑOS

Como una forma de hacer que la Navidad sea un momento de compartir ofrecimos en nuestra casa matriz un día de Navidad con Papá Noel. Nuestra Casa Matriz cambió de color, cambió de ritmo, cambió de clientes, cambió de diálogo, todo estaba relacionado con LA NAVIDAD, algunos funcionarios llevaron sus hijos, y los clientes se hicieron presentes en la gran NAVIDAD DE INTERFISA.

La inocencia estuvo presente y pudieron hablar con PAPA NOEL, sacar fotos, hacer concurso de danza, de dibujos, jugar con los globos. Algunos de los niños hicieron algo muy especial pudieron compartir un día en INTERFISA CON SUS PAPÁS, ya que eran los hijos de los funcionarios.



## COMPROMISO CON EL FUTURO DE LOS NIÑOS

### Programa de Entregas de Computadoras a las Escuelas.

Así como en años anteriores, durante el año 2011 estuvimos presentes en la Escuela República Dominicana, en la ciudad de Fernando de La Mora, donde entregamos computadoras a más de 750 estudiantes-

Estas entregas hacen parte del programa de Responsabilidad Social con el objetivo de que estas herramientas sean utilizadas para una educación integral de los alumnos.

Otra de las escuelas beneficiadas con el programa fue la Escuela Santa Teresita, de la Ciudad de Capiatá, donde la comisión de padres y los profesores se mostraron agradecidos por la donación. Estamos convencidos de que estas acciones de entregar herramientas que ayuden al desarrollo integral de los niños, es la base para la construcción de una sociedad y de un país mejor.



## PROGRAMA PARA JÓVENES SOCIOS POR UN DÍA

Junior Achievement es una fundación educativa internacional





cuya misión es generar en los jóvenes el espíritu emprendedor que les permita alcanzar sus metas, en un marco de responsabilidad y libertad. Trabaja para promover la educación emprendedora en jóvenes, proveyendo de apoyo local a sus socios en todos los aspectos de implementación de programas. En Paraguay La Fundación Paraguaya lleva a cabo la experiencia del programa “SOCIOS POR UN DÍA”.

El objetivo principal del programa es acercar a estudiantes del último año de Educación Media al mundo del trabajo, durante una jornada laboral. De esta manera lograrán clarificar sus ideas en lo que respecta a su futura elección profesional, que sea sustentable para su futuro laboral.

Como empresa, desde hace 3 años venimos participando de este programa. Este año, 5 jóvenes estuvieron compartiendo con gerentes de la casa matriz, y con los funcionarios de la Sucursal de Caacupé.



## ALIANZA CON EL BANCO MUNDIAL DE LA MUJER

En INTERFISA reconocemos y valoramos que el capital social del interior del país reside en las mujeres emprendedoras rurales.

Son las mujeres rurales las que se valen de su ingenio y emprendedurismo para administrar los escasos recursos y garantizar el bienestar mínimo de sus familiares. Son ellas el motor de la prosperidad.

En INTERFISA estamos comprometidos a intensificar el capital social de las mujeres emprendedoras rurales.

Con este fin hemos firmado un acuerdo de cooperación con el Banco Mundial de la Mujer (Women's World Banking), institución de prestigio y trayectoria a nivel internacional que dispone de una red de 39 entidades financieras en 27 países y con 26 millones de clientes, 80% mujeres.

Nuestra institución, al integrar la red del Banco Mundial de la Mujer, podremos contar con todo el conocimiento, experiencia y asesoramiento de la mayor institución que apoya a las mujeres emprendedoras a nivel global.

Con este apoyo intensificaremos nuestro esfuerzo para proveer una gama más amplia de productos y servicios financieros, incluyendo ahorros, seguros y ayudaremos a que las mujeres rurales intensifiquen su capital social para salir de la pobreza.

El proyecto será financiado con una combinación de fondos suministrados por el Banco Mundial de la Mujer, el Banco In-





teramericano de Desarrollo y el gobierno Alemán (Ministerio Alemán para la Cooperación y el Desarrollo Económico). Asimismo contará con una contrapartida de INTERFISA.

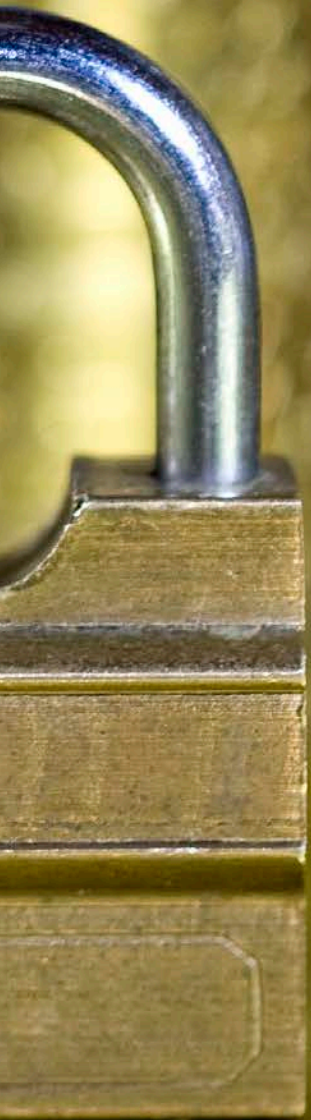
**Proyecto de Desarrollo de Productos de Crédito Rural con Enfoque al Género Femenino** El Banco Interamericano de Desarrollo –BID, ha resuelto apoyar a tres Instituciones de Microfinanzas líderes en sus estrategias para expandir los servicios a las áreas rurales, con el objetivo de alcanzar la Inclusión Financiera, la Bancarización y la Educación Financiera a Mujeres Rurales y han sido seleccionadas instituciones de Colombia, Perú y en Paraguay, nuestra entidad, para desarrollar el producto mencionado, siendo los beneficiarios finales del mismo, las unidades familiares de áreas rurales, especialmente las mujeres, quienes obtendrán acceso a productos financieros adecuados a sus necesidades, permitiendo inspirar una nueva cultura ambiental en el desarrollo del sector privado del Paraguay.







ANTICORRUPCIÓN





## Acciones relacionadas con los principios



### Anticorrupción

**10** Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

En Interfisa Financiera contamos con políticas implementadas que avalan la transparencia y seriedad en todas nuestras actividades y de las cuales todos los funcionarios tienen pleno conocimiento y son constantemente capacitados, con la finalidad de evitar la extorsión, el soborno y la corrupción en cualquiera de sus modalidades.

Interfisa cuenta con un plan anual para de capacitación sobre la PREVENCIÓN Y LAVADO DEL DINERO, empezando con los miembros del directorio.

La capacitación fue con el objetivo de aclarar varios puntos sobre el tema de la corrupción, lavado de dinero y el soborno.

Hoy en día en el Lavado de Dinero está considerado como la tercera industria que mueve la mayor cantidad de dinero en el mundo.

Interfisa declara que la lucha contra el Lavado de Dinero es prioritaria dentro de su organización y ninguna utilidad o fuentes de negocios puede ser justificada si con ella corre el riesgo de ayudar a quienes pretenden utilizar nuestros servicios con esos fines.

Se considera como Lavado de Dinero al conjunto de procedimientos utilizados para cambiar la identidad u origen del dinero obtenido ilegalmente, a fin de que aparente haber sido obtenido de fuentes legítimas.

El elemento básico de nuestro Sistema de Protección es el buen conocimiento de nuestros clientes. Ese conocimiento, sumado a la perspicacia de quienes integran la Financiera y asumido como un interés por el cliente y su negocio, es la clave para la detección operaciones que pueden provenir del Lavado de Dinero.

A finales del año 2010 nuestra Entidad ha realizado una actualización de su Sistema de Prevención de Lavado de dinero en base al cumplimiento establecido en la Resolución N°



172/2010 de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD) así como la Ley 1015/97 y su modificatoria la Ley 3.783/09 y los estándares internacionales (49 recomendaciones de GAFI). En el 2011 trabajamos en la adecuación del Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y del Financiamiento del Terrorismo y se realizaron las capacitaciones programadas dictadas por especialistas en AML/CFT(\*), además nuestros funcionarios del Área de Cumplimiento participaron en importantes Seminarios organizados por el Banco Central del Paraguay y la Seprelad.

Proyectamos la expansión de la Unidad de Compliance, Área encargada de los procedimientos de control para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de la Financiera, de manera a optimizar los controles existentes e implementar otros que minimicen el riesgo al que estamos expuestos por la naturaleza de la Entidad.

(\*) ALD/CFT, siglas que representan, Anti-lavado de Dinero y Contra el Financiamiento del Terrorismo, conforme a la aceptación internacional a partir de las 49 recomendaciones de GAFI/FATF (Grupo de Acción Financiera Internacional o Financial Action Task Force, en inglés)

## Los desafíos para el año 2012



**E**l año 2012 viene con muchos desafíos y expectativas, una de ellas es el Proyecto de Desarrollo de Productos de Crédito Rural con Enfoque al Género” en conjunto con el Women’s World Banking que tiene como objetivo alcanzar la Inclusión Financiera, la Bancarización y la Educación Financiera a Mujeres Rurales de nuestro país.

También como empresa del rubro financiero queremos llegar a muchos más clientes y para los próximos años el desafío es llegar a los 100 mil clientes.

Con relación a los principios del Pacto, el año 2010 nos habíamos comprometido a trabajar en el eje de Medio Ambiente al cual lanzamos el programa INTERFISA VERDE que hemos presentado en la Conferencia Interamericana de RSE que tuvo lugar en nuestro país, además de concienciar a todos los funcionarios de la importancia del ahorro de energía, de papel y de agua.

Este año los desafíos son profundizar el Programa Interfisa Verde a través de talleres participativos con los proveedores que juntos podamos trabajar en todas las dimensiones del programa.

Además tenemos como meta desarrollar los programas de Educación Ambiental con las Organizaciones a las cuales hemos firmado el acuerdo para el cuidado del medio ambiente.

En este sentido queremos implementar el programa de clasificación de la basura en las diferentes sucursales, continuar con el programa de reducción de energía y papel y compensar la huella de carbono de la empresa con la compra de bosques certificados.

Un gran año nos espera con muchos desafíos, pero estamos seguros que contamos con la herramienta principal, que es un equipo humano comprometido y dispuesto a trabajar para llegar a las metas trazadas.



F I N A N C I E R A

33 años abriendo puertas

25 de Mayo esq. Paraguari. N° 417

Tel.: 595 21 415 9000 (RA)

[www.interfisa.com.py](http://www.interfisa.com.py)