



GRUPO INTERNACIONAL  DE FINANZAS S.A.E.C.A.

FEBRERO 2012

INFORME DE PROGRESO

FEBRERO 2013



COMMUNICATION ON
PROGRESS





Perfil de Interfisa Financiera



Interfisa Financiera es una empresa privada del sistema financiero paraguayo. Actualmente cuenta con 46 sucursales y más de 100 mil clientes, con presencia en prácticamente todos los departamentos del país. Es una empresa líder en la concesión de los créditos rurales a micro y pequeños empresarios.

Este portafolio de productos se complementa con productos orientados a los empleados públicos y privados, además de una banca corporativa y de servicios.

Cuenta con programas empresariales focalizados en la educación primaria y de escasos recursos, y los relacionados con el medio ambiente y con la inclusión financiera.



Dirección Web www.interfisa.com.py

Alto cargo Dr. Darío Arce Gutiérrez – Vicepresidente y Gerente General.

Fecha de adhesión al Pacto Diciembre 2006.

Sector Rubro financiero.

Desglose de grupos de interés Empleados, Proveedores, ONG y Comunidad, Medio ambiente.

País de origen Paraguay.

Dirección 25 de mayo esquina Paraguairí- Asunción.

Teléfono: 595.21. 4159000 Línea gratuita: 0800 114 455

Esta memoria social se difunde internamente a través del correo electrónico a los colaboradores, con charlas explicativas y en la página web donde constan todos los informes anteriores.

Responsable del informe

Lic. Ivonete da Silva, Gerente de Responsabilidad Social.

Reseña Histórica

Grupo Internacional de Finanzas Sociedad Anónima de Capital Abierto (Interfisa Financiera SAECA) es una empresa privada del sistema financiero paraguayo, fundada el 24 de julio de 1978, con aprobación de su Estatuto Social y reconocimiento de su personería jurídica por Decreto del Poder Ejecutivo N° 2256, de fecha 22 de noviembre de 1978, y autorizada por el Banco Central del Paraguay por Res. N° 1, Acta N° 117 del 25 de junio de 1979.

En 1995, por medio del apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Interfisa Financiera ha incorporado tecnología crediticia para atender las necesidades de los micro-emprendimientos urbanos. Con esta visión estratégica, en el 2005 ha implementado un programa de microfinanzas enfocado al sector rural. Posteriormente, en 2012, con el apoyo del BID y del Banco Mundial de la

Mujer, la entidad ha adoptado una tecnología de microfinanzas para la inclusión financiera de género en el sector rural del país.

Actualmente, con más de 100 mil clientes, Interfisa Financiera es una de las empresas líderes en la concesión de los créditos rurales a micro y pequeños empresarios.

La orientación hacia las micro, pequeñas y medianas empresas conllevó a la apertura de sucursales y centro de atención en prácticamente todos los departamentos de Paraguay. En la actualidad cuenta con 46 sucursales, y más de 800 colaboradores.

En el año 2013 se posicionó como la entidad financiera de mayor Rentabilidad, con mayores volúmenes en depósitos y en crédito otorgados, además de contar con la calificación más elevada entre las empresas financieras de A PY(+) Estable.



Así somos en Interfisa Financiera

Misión

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

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”

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.”

Los valores que pregonamos a nuestros colaboradores son:

HONESTIDAD: La honestidad es el valor que determina la elección de los miembros de la organización en actuar con base a la verdad y justicia. La entidad reconoce que es una condición fundamental en las relaciones institucionales y en los negocios.

RESPECTO: El respeto es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética. La entidad es especialmente categórica en cuanto al respeto a la dignidad de la personas y lo considera un deber que todos han de tener presente en sus relaciones con los clientes. Los miembros de la organización deben poner en práctica el principio del trato justo, evitando discriminaciones de cualquier índole. El maltrato de cualquier clase es éticamente inaceptable.

DIGNIDAD: La dignidad está relacionada con la excelencia de los miembros de la entidad en la manera de comportarse, una persona que se comporta con dignidad es alguien con sentido ético, integridad rectitud y honradez.

EFICIENCIA: Los funcionarios de la entidad deben disponer su capacidad para conseguir los objetivos institucionales se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles. La posición que ocupen dentro de la entidad los funcionarios depende de la calidad de su rendimiento y, consecuentemente, de las evaluaciones pertinentes.

LEALTAD: La lealtad significa, que los funcionarios compartan los objetivos personales propios con los que persigue Interfisa Financiera y hacen lo posible para que estos se consigan. Los miembros de la organización deben colaborar lealmente con quienes se relacionan en su entorno. La conducta del empleado no debe inspirarse en una mal entendida competencia que lo lleve a tratar de impedir que sus compañeros sobresalgan, acumulen méritos o se capaciten. La lealtad no debe impedir o limitar que se informe a los superiores, confidencialmente, sobre las noticias o sospechas que se tuviera sobre cualquier hecho u omisión irregular que perjudique el patrimonio o el buen nombre de la entidad.



INTEGRIDAD: Los miembros de la organización deben desenvolverse con rectitud, honradez ser personas en quien se pueda confiar, sus acciones y sus palabras deben ser dignas de credibilidad.

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.

Nuestra Política de Calidad

Implica brindar nuestros productos y servicios en forma oportuna y eficiente con las características y modalidades requeridas por nuestros clientes y a un costo equitativo en relación con la mejor calidad posible ofrecida a los mismos, la que será sostenible en el transcurso del tiempo.

Nuestros objetivos:

- Brindar a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad.
- Desarrollar el clima organizacional que facilite la gestión de la calidad, a través de una capacitación, concientización y promoción continua de los recursos humanos.
- Lograr la adecuada rentabilidad para los accionistas.
- Contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad.



TRANSPARENCIA: Es un deber de la entidad hacer de conocimiento público la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones. Tiene por objeto generar un ambiente de confianza, se-

guridad y franqueza entre la entidad y sus contrapartes. La entidad debe proveer al cliente información oportuna, clara, y de fácil comprensión de sus productos y servicios, sus precios, y la forma de canalizar sus reclamos.

CONFIDENCIALIDAD: Los miembros de la entidad son responsables de la información no pública de sus clientes y sus operaciones.



Áreas de Negocios

Interfisa Financiera conduce sus actividades a través de las siguientes áreas principales de negocios:

Banca Microempresas



La Banca de Microempresa es la que abarca la mayor cantidad de la cartera de la entidad. Brinda asesoramiento y asistencia a un segmento específico, con un trato personalizado, lo que genera un valor agregado al servicio ofrecido, mejorando su nivel y calidad de vida, además de crear lazos de cooperación y mutuo beneficio.

Banca Personal



Banca Personal, que 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 Empresas



La Banca Empresas atiende a las pequeñas, medianas y grandes empresas con soluciones financieras, gestionando negocios importantes para el desarrollo de las empresas y del país.



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
Responsability SICAV
Teletón
Asociación de Empresarios Cristianos

Productos



Préstamos para pequeñas y medianas empresas.



Interf

Préstamos Personales



Tarjetas de Crédito.

Pago de Servicios



Préstamos Comerciales



Proyecto Hogar



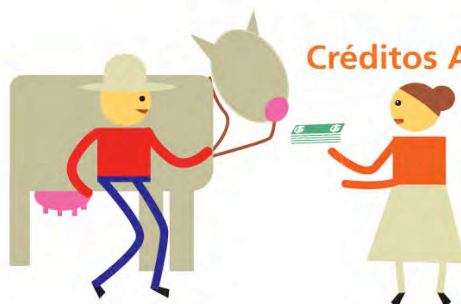
Cambios

y servicios

isaGiros.



Créditos Agropecuarios



Remesas de Dinero.



Ahorro e Inversiones.



Descuentos de Cheques



Asociaciones de empleados



Home Banking



Club Interfisa



Gobierno Corporativo



MIEMBROS DEL DIRECTORIO

Presidente

- Jorge Díaz de Bedoya

Vicepresidente

- Darío Arce Gutiérrez

Directores Titulares

- Dido Florentín Bogado
- Abelardo Brugada Saldivar
- Salomón Melgarejo

Directores Suplentes

- Gabriel Díaz de Bedoya
- Carmen Perrone de Arce

Síndico Titular

- José Cantero Sienra

Síndico Suplente

- Fleming Duarte

PERSONAL SUPERIOR

Director General

- Darío Arce Gutiérrez

Gerente de Riesgos

- Carlos Villamayor

Gerente Financiero

- Walter Rolandi

PLANA EJECUTIVA

Gerente Comercial Microfinanzas

- Luis Cáceres

Gerente Banca Empresa

- Luis Brítez

Gerente de Innovación y Desarrollo

- Silvia Arce

Gerente Banca Personas

- Manuel Franco

Gerente de Captaciones

- Javier Estigarribia

Gerente de Servicios Financieros

- Julio Salinas

Gerente de Cambios

- Norberto Ortiz

Gerente de Normalización y Recuperación

- Óscar Segovia

Gerente de Análisis de Créditos

- Myriam Romero

Gerente de Servicios Legales

- Adela Valiente

Gerente de Operaciones

- Carlos Salcedo

Gerente de Administración y Contabilidad

- Angel Paredes

Gerente de Tecnología

- Diesel Masi

Gerente de Riesgos y Control Financiero

- Javier Urbieto

Gerente de RSE y Comunicación

- Ivonete Da Silva

Gerente de Marketing

- Claudia Espínola

Jefe de Desarrollo Organizacional

- Celeste Ramos

COMITÉS

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

ASESORÍAS

Legal

- Dr. Horacio García

Programa Interfisa Verde

- Dr. Juan Francisco Facetti

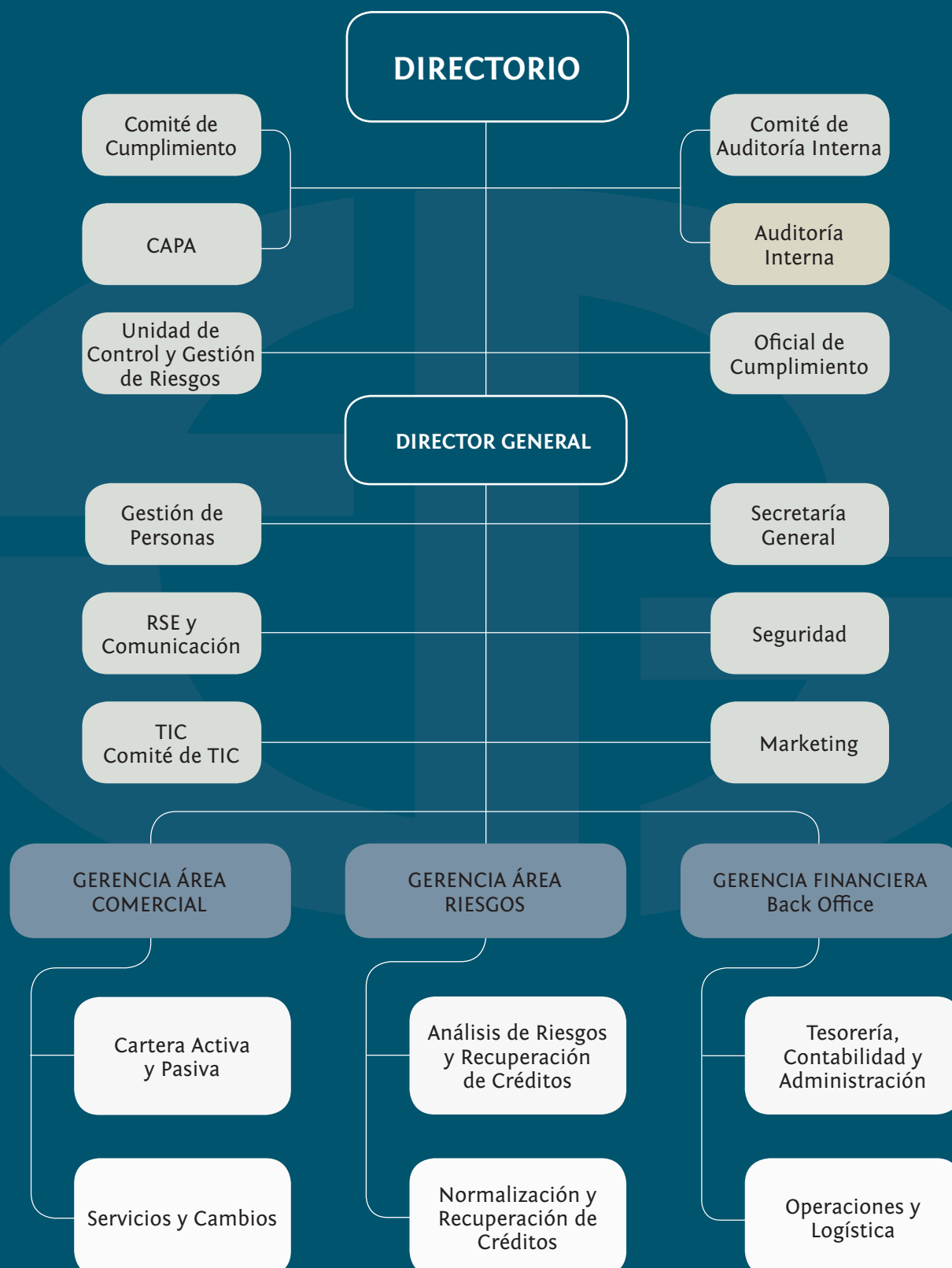
Corredora de Seguros

- Dr. Miguel Ángel Berni

Bursátil

- CADIEM – Casa de Bolsa

Organigrama



46
SUCURSALES

767
FUNCIONARIOS

100.000
CLIENTES

ASUNCIÓN

- Casa Matriz
- Plaza Uruguaya
- Villa Morra
- Pinozá
- General Díaz
- Mcal. López
- Acceso Sur
- Pettirossi
- 5ª Avenida

Centro de Atención al Cliente

- Colegio de Contadores del Paraguay

GUAIRÁ

- Villarrica

ITAPÚA

- Encarnación
- Coronel Bogado
- María Auxiliadora
- Natalio
- Obligado

Centro de Atención al Cliente

- San Pedro del Paraná

ALTO PARANÁ

- Ciudad del Este

AMAMBAY

- Pedro Juan Caballero

CAAGUAZÚ

- Coronel Oviedo
- Caaguazú
- Dr. J. E. Estigarribia (Campo 9)

Centro de Atención al Cliente

- Caaguazú

CAAZAPÁ

- San Juan Nepomuceno

CANINDEYÚ

- Curuguaty
- Nueva Esperanza
- Salto del Guairá

SUCURSALES

CENTRAL

- Fernando de la Mora
- Lambaré
- Ñemby
- San Lorenzo
- Luque
- Mariano Roque Alonso
- Itauguá
- Limpio

Centro de Atención al Cliente

- Limpio

CONCEPCIÓN

- Concepción

ÑEMBUCÚ

- Pilar

PRESIDENTE HAYES

- Villa Hayes

PARAGUARÍ

- Carapeguá
- Caacupé
- Paraguarí
- Quiindy

MISIONES

- San Ignacio

SAN PEDRO

- San Estanislao
- Santa Rosa del Aguaray



Los Objetivos del Milenio

Los 8 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 los delineamientos del plan trazado por todas las naciones del mundo y las instituciones de desarrollo más importantes a nivel mundial. Los objetivos han reavivado los esfuerzos sin precedentes para ayudar a los más pobres del mundo.





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 cola-

boradores, 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 de educación infantil y la preservación del Medio Ambiente. Como empresa hemos asumido el compromiso de concordar con los 10 principios del PACTO GLOBAL que describimos abajo:

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; y

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.

CARTA DE APOYO CONTINUO AL PACTO GLOBAL

Señores
PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS
Presente
Ref.: Declaración de Apoyo Continuo

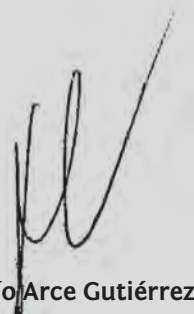
Una vez mas y por sexto año consecutivo INTERFISA FINANCIERA presenta su comunicación de progreso donde deja explicito su compromiso y apoyo a los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Esta comunicación de progreso es el reflejo de las acciones que nuestra empresa ha realizado durante el año 2013, aunando esfuerzos para acompañar esta propuesta tan vigente para muchas empresas, donde abarcan 4 ejes principales: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

En este documento presentamos las acciones, iniciativas y proyectos en la búsqueda del cumplimiento de los principios.

A través de esta comunicación queremos inspirar a que más empresas se sumen a esta iniciativa que ayuda a lograr colaboradores entregados, con espíritu de servicio y solidarios y, por sobretodo, una empresa rentable y comprometida con la sociedad y con el medio ambiente.

Ponemos a consideración esta sexta comunicación de progreso mientras ratificamos nuestro compromiso de seguir apoyando los 10 Principios del Pacto Global.




Dr. Darío Arce Gutiérrez
Vicepresidente Ejecutivo



A través de esta comunicación queremos inspirar a que más empresas se sumen a esta iniciativa





Acciones en 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.

COMPROMISO

Interfisa Financiera apoya la Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y está comprometida con la protección y el desarrollo de las personas, sean estas accionistas, directivos, colaboradores, clientes o habitantes de la comunidad en las cuales 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.

Público Interno



Actividades y Resultados con los colaboradores

En el año 2013 hemos revisado nuestro código de ética, y hemos realizado sensibilización a todos los colaboradores sobre su contenido y sobre la vivencia de los valores.

Nuestro código de ética tiene por finalidad señalar los principios fundamentales dentro de los cuales debe desarrollarse la actividad de

Financiera Interfisa, 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 funciona-

rios de la institución y los clientes y demás terceros.

Además como parte de formación sobre Ética y valores se realizaron comunicaciones internas para una mayor comprensión de los temas. En este sentido tratamos de desarrollar las actividades basadas en los principios y valores que rigen la empresa.

INTERFISA 2K MARCANDO LA DIFERENCIA



En el año 2013, Interfisa ha desarrollado una campaña interna con el objetivo de inculcar en sus colaboradores la vida sana. La primera campaña interna del año se realizó en el mes de marzo anticipando el día de los trabajadores donde generalmente se hace una reunión con la totalidad de los colaboradores.



La campaña fue acompañada por más de 700 funcionarios, con la supervisión de nuestra agencia de publicidad y fue denominada INTERFISA 2K.

Fue de gran importancia para muchos de los colaboradores que pudieron vivir un momento diferente fuera de sus oficinas y de su ambiente laboral, donde la competencia sana y el esfuerzo de cada uno hizo la diferencia. Además el evento pudo combinar actividades deportivas, informaciones institucionales y disertación sobre la vida saludable,



y charla motivacional. También este día fueron premiados los funcionarios destacados del año por sus gestiones en las diferentes áreas y departamentos de la empresa.

Lo vivido este día ayudó a visualizar el tema de LLEGAR A LA META, TENER UNA SOLA DIRECCION y a consolidar la UNION DEL GRUPO HUMANO.

La campaña INTERFISA 2K además, tuvo como tinte el cuidado de la salud, ya que los funcionarios participaron activamente de la corrida de 2 kilómetros.



METELE PATA

Siempre con el objetivo de mantener la competencia sana se desarrolló durante año 2013 la Campaña Interna para los colaboradores denominada "METELE PATA- Regional" y "Metetele Pata Institucional"

La campaña METELE PATA Regional, tuvo como objetivo el crecimiento del área comercial pero con motivaciones especiales.

Metetele Pata fue creada para motivar a los colaboradores que están en constante contacto con los clientes a dar lo mejor, a buscar ser profesionales en todos los aspectos de colocación, gestión en la atención, en disminución de mora y en la búsqueda por nuevos clientes. Esta competencia sana duró 3 meses y resultó ser una motivación adicional para muchos colaboradores que luchaban por ser los Ganadores, generando así un clima de competencia, y de búsqueda por la eficiencia, la calidad en las gestiones y la destacada atención a los clientes.



En este sentido la empresa ha entregado más de 200 premios en los 3 meses que tuvo vigente la promoción, logrando en todos los participantes el sentido de pertenencia el amor a la empresa, la consolidación de los grupos

humanos y lo principal, una competencia sana, en la que el triunfo fue para todos, fortaleciendo la cultura institucional y los principios y valores básicos que sustentan a la empresa generando el orgullo de los funcionarios.



METELE PATA INSTITUCIONAL

tuvo como objetivos incentivar el crecimiento y la competencia sana entre las sucursales, motivar a los funcionarios para el logro de los objetivos generales de la empresa y reconocer el esfuerzo y crecimiento del Trabajo en Equipo en cada una de las 45 sucursales. Esta promoción interna generó ruido muy grande debido a los premios que la empresa puso a disposición de los ganadores, donde el objetivo principal fue el trabajo en equipo.

Los equipos de las Sucursales de Villa Morra y de Ciudad del Este, se ganaron el premio de un viaje a elección de los integrantes para un fin de semana, esto solo afianzará el trabajo en equipo y la pertenencia de ambos equipos.

CAMPAÑA INTERNA ÑANDE VALE

Esta promoción interna fue pensada para generar el deseo e superación de todos los que hacemos parte de la empresa, ya que fue una campaña abierta para todos los colaboradores con premios motivadores.

Campañas y premiaciones como esta son muy valoradas por los colaboradores.

La Campaña ÑANDE VALE estuvo relacionada con las colocaciones del producto Tarjetas de Crédito y también logro la competencia sana en todas las personas del área comercial y administrativa.

Con estas grandes campañas, hemos cerrado el año 2013 ofreciendo grandes oportunidades de crecimiento, de entretenimiento, pero principalmente el trabajo fuerte estuvo en concienciar los valores y los principios en todos los colaboradores, finalizando con un gran éxito por las metas alcanzadas no solo de la empresa, sino metas personales.



**Mariza Ramos**

Encargada Operativa Sucursal San Juan Nepomuceno.

Ingresé a Interfisa como Atención al Cliente en el año 2011, para luego ocupar el cargo de Soporte Comercial Microfinanzas en el 2012; aprendí mucho y trabajé muy de cerca con los Ejecutivos de Microfinanzas aumentando mis conocimientos en la parte comercial. El año 2013 fue un año realmente muy bueno en sentido laboral para mí. Surgió el cargo vacante de Encargada Operativa y gracias a la confianza de Interfisa y el esfuerzo y la dedicación que siempre he puesto en mi trabajo, pude ascender.

Actualmente soy estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, y me siento muy conforme en el puesto que ocupo hace 4 meses. Con todas las ganas de seguir creciendo como profesional y como persona en esta Empresa que considero mi segunda casa. Inmensamente agradecida a Interfisa por la confianza puesta en mi persona para este cargo, y con el compromiso siempre de ir mejorando y creciendo cada día más.

NUESTRA GENTE EN CONSTANTE CRECIMIENTO

Interfisa como otras empresas se caracteriza por ofrecer a sus colaboradores la oportunidad internas de crecimiento profesional.

A lo largo del año, muchos colaboradores que por su actitud, trabajo en equipo, vivencia de los valores institucionales pudieron ser promovidos a cargos superiores, aumentando de esta manera la búsqueda de talentos internos.

**Vilma Medina**

Gerente de la Sucursal Caaguazú.

“Me inicié en la empresa en el año 2002 en el cargo de Encargada Operativa durante 10 años y muy honrada pues en estos 10 años fui destacada como la mejor operativa en la entidad. El gran amor y el sentido de pertenencia que tengo por la empresa fue lo que me llevó a un ascenso a Supervisora de Oficiales en año 2013, donde pude conocer más a fondo el negocio de las microfinanzas estando en constante contacto con mis compañeros oficiales de crédito.

A finales de año fui ascendida al cargo de Gerente de Sucursal Caaguazú, una gran responsabilidad por la magnitud de la sucursal y la gran cantidad de recursos humanos que allí trabajan. Me siento muy feliz y agradecida a la empresa que sigue apostando siempre por su gente y ofreciendo oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y profesional”

LA DIVERSIDAD DE GÉNERO

El año 2013 fue marcado por la expansión del programa de crédito con enfoque a género para los clientes, pero internamente también se dieron muchos cambios en los puestos claves donde muchas funcionarias mujeres tuvieron la oportunidad de ascender en sus puestos, cambiando de esta forma el porcentaje de mujeres en puestos de mandos medios en el cuadro de funcionarios.

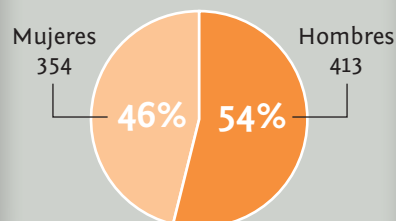
Cerramos el año con 46% de mujeres y 54% de hombres. La gran variación que tuvimos fueron en los mandos medios donde el 64% son del género femenino.

A nivel gerencial contamos con 20% de mujeres en el cargo.

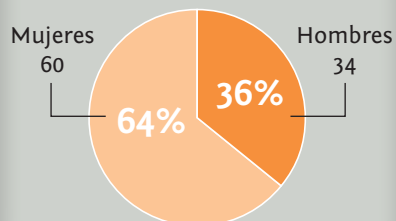
COLABORADORES POR ÁREAS

Con relación a las áreas cerramos el año 2013 con 74.45% de nuestros colaboradores en el área comercial ya que este es nuestro negocio y el 25.55% en el área administrativa. Las áreas comerciales comprenden las ventas, atención al cliente, cajeros, gerentes regionales y de sucursales, ejecutivos de negocios que son los encargados de ofrecer los productos de préstamo, tarjetas, ahorros y servicios.

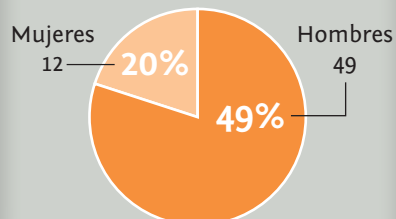
Género | 767



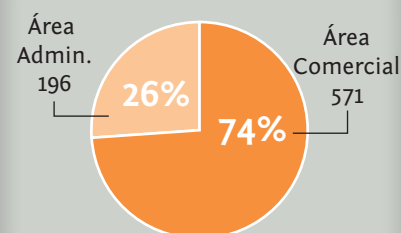
Mandos Meidos | 94



Cargos Gerenciales | 61



Colaboradores por áreas



PLAN DE INSERCIÓN

Paraguay es un país con un gran número de jóvenes que salen de la universidad con pocas capacitaciones para el ámbito laboral. En el país algunas empresas tienen programas específicos para ayudar a estos jóvenes. Desde interfisa contamos con un plan de inserción porque queremos ofrecer oportunidades laborales para que puedan comenzar una carrera y su vida laboral.

El año 2013 se han realizado 696 entrevistas con jóvenes de las diferentes regiones del país donde tenemos sucursales. Durante el año ingresaron a la empresa 232 nuevas personas en todas las áreas pero principalmente dimos especial atención al área comercial con un porcentaje de ingreso del 34%.



PROGRAMAS DE PASANTIAS PARA LOS COLEGIOS

Ellos fueron ingresando, algunos son muy callados, otros un poco tímidos, algunos muy extrovertidos y se sienten parte de la sucursal donde les toca vivir esta experiencia. Son muchas historias, muchos valores, pero todos los pasantes tienen un solo objetivo: Tener su primera experiencia laboral.

En Interfisa le damos total apoyo para que puedan desarrollarse e ingresar al mundo laboral, hoy en día con-

tamos con varios colaboradores que tuvieron esta experiencia, la hicieron bien y hoy son funcionarios de la empresa.

También concienciamos a los colaboradores de la gran responsabilidad que tienen en sus manos de mostrar la empresa, donde los pasantes pueden vivenciar el amor al trabajo, la pertenencia, el trabajo en equipo y los valores institucionales.

PROGRAMA DEL PRIMER EMPLEO

Este programa fue creado con el objetivo de ofrecer a aquellos jóvenes que nunca han trabajado una oportunidad laboral. Están trabajando y teniendo su primera experiencia como pasantes comerciales lo llamamos y estamos seguros que para ellos son experiencias de vida y que luchan día a día para que puedan formar parte del grupo de colaboradores de la empresa. Es el caso de Laura Maria Sequeira Fatecha es una de las personas que están empezando su vida laboral con la



empresa. “Soy una privilegiada de formar parte de una empresa tan importante y muy bien vista en la ciudad de Caacupé. En este tiempo como pasante me hicieron sentir como una compañera más de trabajo. Sé que estoy en un plan de primer empleo pero me sentiría feliz, orgullosa y afortunada si puedo demostrar mi compromiso por seguir creciendo y así retribuir la confianza que depositaron en mi aun sin tener ningún conocimiento sobre el tema financiero”

LA COMUNICACIÓN INTERNA

Buscando siempre la forma de mantener comunicado a los 800 colaboradores la empresa redobla los esfuerzos en la comunicación interna a través de correos electrónicos.

Este correo es utilizado diariamente para comunicar noticias importantes de la vida de la empresa, así como dar a conocer las promociones y nuevos productos que se van lanzando.

Otro de los medios que da a conocer todas las actividades internas y externas es nuestro News Letters, donde buscamos durante el año 2013 presentar un nuevo visual para que el mismo sea un canal importante de comunicación para el público interno y externo.



Además de estos medios hoy ya contamos con las Redes Sociales donde hay una interacción importante con los funcionarios.

Buscamos además utilizar las reuniones y talleres para comunicar datos importantes de la empresa. Los eventos sociales también son utilizados como una forma de llegar a los mas de 800 colaboradores.





CAPACITACIONES

EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO- CONFERENCIAS INTERNACIONALES

Durante todo el año 2013 la empresa ha redoblado sus esfuerzos para que los colaboradores tengan diferentes capacitaciones, principalmente las áreas que están en constante contacto con los clientes. Estamos convencidos que las capacitaciones internas cumplen un papel importante ya que ofrecen herramientas para el desarrollo no solo profesional sino personal de todos los colaboradores.

Uno de los objetivos del año 2013 fue el de ayudar al desarrollo de habilidades gerenciales y de Coaching a todo el nivel gerencial. Siendo así la empresa ha contratado los servicios

del Dr. Edgardo Maya Bohórquez, renombrado consultor internacional, profesor del equipo internacional del INCAE Business School. El principal objetivo de esta capacitación es la de conformar un EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO que cuente con el conocimiento de sí mismo y con liderazgo.



FORMANDO LÍDERES - SEMINARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EMPOWERMENT

Otro consultor Internacional estuvo trabajando con los colaboradores de Interfisa, fue el Dr. Ernesto Ayala Molinas, actualmente es Profesor de Marketing, Gerencia de Marcas y Estrategia en programas de postgrado y maestría en administración de empresas en universidades de Colombia, Paraguay y El Salvador.

El Dr. Ayala capacitó a un grupo de mandos medios y gerentes de sucursales y productos en temas relacionados con Atención a Clientes, Empowerment y el Plan de Marketing.



PLAN DE CAPACITACIÓN EN MICROFINANZAS



El departamento de Microfinanzas tuvo un papel preponderante en las capacitaciones durante el año 2013. El plantel comercial formado por más de 170 ejecutivos distribuidos en todo el país pudo recibir capacitaciones para mejorar el proceso de análisis de los créditos de micro finanzas.

Además el departamento de Riesgos

Microfinanzas llevo adelante capacitaciones in situ, trabajos realizados en las sucursales durante el mes de diciembre, fueron visitadas 20 sucursales y capacitados más de 120 funcionarios relacionados a Microfinanzas, mediante controles de créditos post desembolso, visita a clientes y posterior reunión de capacitación sobre las observaciones encontradas.



Nuestra participación en la III Cumbre de Microfinanzas que tiene por objetivo actualizar conocimientos, compartir experiencias y analizar las tendencias del Sector de las Microfinanzas.

Como aliados de la Red de Microfinanzas, todos los años un gran equipo de colaboradores participa de la cumbre, ya que los temas tratados son importantes para el sector de las microfinanzas. Este año los temas de la Cumbre estuvieron relacionados con Modelos de negocio llave en mano, micro franquicia, Educación Financiera, El ahorro como motor del crecimiento económico, finanzas responsables con enfoque a medio ambiente y genero.

PARTICIPACION EN EL CARDMEETING CON EL PROGRAMA ¡NDE VALÉ!

El Cardmeeting es el seminario de medios de pagos más importante del



país. En el seminario nuestra empresa tuvo una participación en uno de los paneles que fue el de la inclusión financiera, se expuso nuestro programa NDE VALE con las estrategias de comunicación y comercialización.

NDE VALÉ! nace con el objetivo de innovar la política de concesión de créditos en las microfinanzas pues está dirigido a personas tradicionalmente excluidas del sistema financiero. Este programa lo estamos desarrollando conjuntamente con el Women's World Banking (Banco Mundial de la Mujer) y el FOMIN/BID.

CAPACITACIONES INTERNACIONALES

Destacamos algunas de las capacitaciones Internacionales que los ejecutivos de la empresa participaron

REUNIÓN GLOBAL, WOMEN'S WORLD BANKING

Participamos como panelistas en la 15a Reunión Global, Women's World Banking, realizada en la ciudad de AMMAN en Jordania: El evento reu-



nió a 39 instituciones de microfinanzas de 28 países con el objetivo de compartir y promover las mejores prácticas en el tema de los proyectos para mujeres de escasos recursos. Los miembros de la Red tuvieron la oportunidad de aprender y compartir iniciativas que promueven la innovación y la inclusión de la mujer, pero principalmente la de establecer una visión compartida para el futuro de la RED. El tema desarrollado por Interfisa fue "Logrando el equilibrio entre el cumplimiento de la Misión del programa de inclusión y la rentabilidad".

FOROMIC/2013, MÉXICO

Participaron representantes de la empresa para conocer las mas nuevas tendencias de las microfinanzas.

CAPACITACIONES GRUPALES

Durante el año, todos los funcionarios pudieron participar de reuniones, charlas y talleres relacionados con el nuestro negocio. Fueron más de 3 mil horas dedicadas a mejorar nuestros procesos, conocimiento y autoconocimiento. La más grande de todas las capacitaciones la rea-

lizamos en el mes de marzo con la participación de los 800 colaboradores.

La misma tuvo como objetivo inculcar el hábito de la vida sana, y se denominó Interfisa 2k con la participación de ALEJANDRA STAMATEAS, conferencista internacional.



Plan de capacitación	2009	2010	2011	2012	2013
Cantidad de Funcionarios	383	487	549	684	777
Total de horas de capacitación externa	400	600	700	812	1.250
Total de horas de capacitación interna	600	800	800	1.280	1.896
Total de horas en capacitación	1.000	1.400	1.500	2.092	3.146
Gastos en capacitaciones	185.000.000	220.000.000	248.500.000	362.528.000	385.532.421

BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES.

En el año 2013 la entidad ha logrado mantenerse en el puesto N°1 en el Ranking de Financieras del País. Por ese motivo y valorando el esfuerzo que cada uno de los colaboradores el directorio de la entidad ha resuelto establecer una bonificación especial, para el 100% de los funcionarios. Este monto alcanza la suma de Gs. 682.649.000.- consistente en el pago del 25% del salario fijo.

Programa de Ayuda interna:

Nos sentimos como una gran familia y lo que afecta a uno de los miembros en muchos casos es compartido por la red de correo interno y todos ponen su grano de arena, esto es algo característico en la Gente de Interfisa.

Con este espíritu se creó el Fondo Solidario, donde los funcionarios voluntariamente pueden ingresar y con un pequeño aporte reciben beneficios y subsidios.

Este fondo se inicio con el aporte económico de la empresa para sustentar al programa.

63 colaboradores usufructuaron los beneficios y subsidios durante el año.

Las ayudas y subsidios están relacionadas con salud, adopción y graduación universitaria

SUBSIDIOS

- | | |
|----|--|
| 1. | Por Internación Sanatorial o reposo domiciliario |
| 2. | Por Fallecimiento |
| 3. | Por Accidente |

PREMIOS

- | | |
|----|---------------------------------|
| 4. | Por nacimiento o adopción plena |
| 5. | Por matrimonio |
| 6. | Por Graduación Universitaria |

AYUDA A LA COMUNIDAD

Los funcionarios de la sucursal Maria Auxiliadora, participaron de una comilona a beneficio del Hospital Distrital de la ciudad. Entre todos organizaron la presencia de nuestra empresa, cocinando y vendiendo las adhesiones para recaudar fondos para esta institución.

Un equipo NDE VALÉ!!!





GENTE SOLIDARIA

Teletón, la gran causa nacional que mueve a todo el país. Hace 5 años venimos participando del gran llamado solidario que hace la organización y una vez más pudimos realizar en gran maratón solidario para ayudar a que muchas personas y en su gran mayoría niños a que tengan una mejor calidad de vida a través de las rehabilitaciones que esta organización realiza.

Este año los funcionarios participamos de un desayuno en la organización con el objetivo de compartir



experiencias y como fue para cada empresa realizar un maratón para conseguir las donaciones entregadas. Fue una mañana muy rica pero principalmente llena de historias de personas, funcionarios jóvenes que hicieron mucho para que la empresa pueda donar. En el caso de nuestra empresa se hizo el maratón a través de una comunicación interna donde las 45 sucursales participaron y la empresa duplicó el monto y pudimos hacer la entrega de cuarenta millones de guaraníes.

CAMPAÑA NACIONAL DE ALIMENTOS

Todos los años nuestra empresa apoya a nivel económico esta gran colecta de alimentos que tiene por objetivo ayudar a varias instituciones carenciadas a contar con alimentos para todo el próximo año. La misma se desarrolla en varias ciudades del país, y este año nuevamente algunos colaboradores de

las sucursales de INTERFISA, acudieron para poner su grano de arena. Los compañeros de CAAGUAZU hicieron primeramente una colecta interna para comprar los alimentos y además también fueron voluntarios por un día, ayudando de esta manera a la gente que más nos necesita.



SOLIDARIDAD DE LOS FUNCIONARIOS



Campuka es un campamento para niños con enfermedades serias a través del cual, mediante la metodología de recreación terapéutica los niños fortalecen su autoestima, crean vínculos positivos y renuevan sus esperanzas, impactando no solo en la vida de los chicos, sino a sus familias y comunidad.

Todos los funcionarios de Interfisa pudieron poner su grano de arena en este gran proyecto donde el objetivo principal es brindar un espacio para socializar, soñar y divertirse con la alegría de ser 100% niños.



Acciones en 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.

COMPROMISO

Para 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 los trabajos que desempeñan, como así también sus derechos, obligaciones y el alcance de sus responsabilidades, eliminando de todas maneras el trabajo forzoso y obligatorio.

En Interfisa estamos comprometidos con la abolición del trabajo infantil, profundizando esta práctica en nuestra cadena de valor, a través de la concienciación y 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 Discapacidad, que accede a que formen parte del plantel de funcionarios de la entidad, desarrollando actividades que les permita tener un mejor nivel de vida.

Durante el año se ha trabajado en una política de no discriminación a través del departamento de Gestión de Personas. Esto se da debido a la necesidad de implementar valores fundamentales para el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos en un ambiente de tolerancia y comprensión. De esta forma la empresa concientiza sobre la no discriminación propicia para el ejercicio de los derechos y libertades fundamentales de las personas. Esta concientización se da a través de capacitaciones con el objetivo de internalizar y aplicar en las actividades de relacionamiento interno y con la sociedad.

Política de Sensibilización sobre el Código de Ética: Se ha creado un comité responsable de difundir con más intensidad el código de Ética entre los funcionarios, principalmente como una manera de

institucionalizar los principios éticos de la empresa.

Clima organizacional 2013

Medir el clima laboral es importante para desarrollar una buena gestión en cuanto a productividad, trabajo en equipo y por sobre todo que los funcionarios sean felices en sus puestos de trabajo.

En este sentido contamos con un plan anual de visitas a sucursales y conversamos con cada uno de nuestros funcionarios a través de las charlas de confianza y para complementar las visitas aplicamos la encuesta de clima que nos brinda un % del parecer en cuanto a cómo ven

Infraestructura, Autonomía, Relacionamento, Sentido de pertenencia, Remuneraciones, Realización Profesional, Liderazgo de la sucursal donde están y a su vez nos sirve para saber que debemos mejorar a nivel de la misma.



PROGRAMA INTERNO INTERFISATE



Con el Slogan “Se parte del cambio que quieres ver”, hemos hecho el lanzamiento de un programa interno INTERFISATE con el objetivo de inculcar una nueva cultura que pretende la empresa. El programa está enfocado en el área comercial y en el área operativa. El primero lo que busca es contar con una nueva actitud, de atención al cliente, trabajo en equipo, mejor comunicación, generando de esta forma un mayor apoyo entre todas las áreas de la empresa. El segundo enfo-

que que el programa INTERFISATE está trabajando es el de contar con nuevas herramientas y sistemas de trabajo para incrementar la productividad, logrando de esta manera los objetivos y metas propuestos, generando un clima laboral propicio y consecuentemente una mayor rentabilidad y mayor participación en el mercado. Estamos seguros que los resultados serán muy oportunos y positivos para el cambio que esperamos en cada uno de nuestros colaboradores.

OTROS BENEFICIOS PARA LOS COLABORADORES

SALUD

La empresa acrecienta cada vez más los beneficios tangibles a sus colaboradores y que además les aporte una ayuda económica en el área de salud, alimentación, estudios, uniformes, entre otros.

En el área Salud, el año 2013 la empresa ha contratado los servicios de una empresa especializada en el área salud, para la realización de charlas específicas, para el monitoreo de ausencias así como el acompañamiento en el caso de internación y de emergencias médicas.

Además contamos con profesional médico que una vez a la semana hace consultorio en la empresa tratando de aliviar el gasto y los tiempos en el caso de las consultas y los gastos que estos generan.

El 100% de los colaboradores se encuentran asegurados en el seguro social y la empresa pone a disposición con un % de ayuda para aquellos que quieren optar además por un seguro privado, pudiendo el colaborador elegir la empresa entre las opciones ofertadas.

CHARLAS SOBRE CUIDADO DE LA SALUD

Como parte del programa de BIEN ESTAR DEL PERSONAL, se ha iniciado las charlas con un profesional de la salud Dr. Alejandro Torreani sobre PREVENCIÓN CARDIOVASCULAR.

Este programa incluye la contratación de un profesional para brindar información, asesoramiento médico las 24 horas en casos de accidentes, enfermedades y consultas,



además de acompañar en todos los momentos relacionados con la salud del personal.

El objetivo principal de estas charlas es sensibilizar a todos los funcionarios para llevar una vida saludable acompañada de buena alimentación y ejercicios físicos, ya que el tema cardiovascular hoy en día es considerado el que tiene mayor cantidad de muerte en todo el mundo.

ALIMENTACION

La alimentación es otro ítem muy valorado por todos, y los que están en áreas críticas principalmente de atención al público y otros departamentos. La empresa entrega mensualmente una ayuda económica para 586 colaboradores.

EDUCACION Y FORMACION

Teniendo en cuenta la gran población de colaboradores jóvenes que posee la empresa (un 60% del cuadro de colaboradores son jóvenes que están cursando una carrera universitaria). Para incentivarlos a continuar sus estudios, la empresa cuenta los beneficios de días libres

para exámenes finales en la facultad. Para los cursos superiores ofrece beneficio para becas. Además durante el año 2013 se aprobó una nueva modalidad de subsidio que son las becas para POST GRADOS Y MAETRIAS, ayudando de esta forma en la formación a nivel superior de los colaboradores.

BONO ESCOLAR

El Programa de Bono Escolar, reconoce las necesidades de todos los funcionarios que son padres y del gran esfuerzo que hacen para que sus hijos en edad escolar (5 a 12 años) puedan estudiar. El bono consiste en la entrega de una suma de dinero para solventar los gastos en los materiales necesarios para el buen desempeño de los hijos. Además de la ayuda económica que se le brinda con este programa lo mas importante es el grado de pertenencia que generan en los hijos de los funcionarios, pues como empresa somos parte de su formación. Este año, 157 colaboradores han sido beneficiados con el bono escolar

La Bonificación Familiar es un beneficio regido por Ley en Paraguay y en el año 2013 fueron otorgados a 109 colaboradores, así como el permiso por maternidad, mediante el cual, 36 mamás recibieron dicho beneficio.

UNIFORMES:

Contar con una imagen pulcra hace parte de la conducta de los colaboradores y en este sentido, la empresa asume el 50% del costo de los uniformes, para que todos puedan tener una excelente presencia institucional en los centros de Atención al Cliente. Este año el 100% de los funcionarios recibieron este beneficio.

CONVENIOS CON UNIVERSIDADES

Universidad Americana:

La empresa firmo una alianza con la universidad para la cooperación entre ambas instituciones. Los beneficios son tangibles para los funcionarios ya que en todas las carreras, cursos y talleres contamos con beneficios que ayudan a que todos se mantengan con un nivel de formación exigido por la empresa, ya que los cursos pueden ser presenciales o a distancia. Estos beneficios alcanzarán también a los cónyuges e hijos de los funcionarios, así como para todos los clientes de Interfisa, sus cónyuges e hijos.



Universidad UPAP – Universidad Politécnica y Artística

Sumando esfuerzos para que los funcionarios y clientes puedan continuar o acceder a las carreras universitarias la institución firmo un convenio con la UPAP para favorecer a estudiantes de distintos niveles. El Convenio tiene como foco “financiar a estudiantes de la UPAP para realizar: “Cursos de Grado, de Pos Grado, Congresos, Seminarios u otros cursos de capacitación universitaria”.



Estas financiaciones que promueven al estudio terciario y a la capacitación de nuestros futuros profesionales tendrán un trato preferencial en atención personalizada y agilidad

de trámites. A la vez el Convenio incluye el desarrollo y ejecución de Programas de Capacitación con enfoque especial en Educación Financiera.

BENEFICIOS ENTREGADOS A LOS FUNCIONARIOS:

En el año 2013		Cantidad Funcionarios Beneficiados
Bono escolar	47.100.000	157
Bono de Refrigerio	1.127.600.000	586
Gratificación Extraordinaria	682.649.000	753
Bonificación Familiar	106.375.776	109
Uniforme	153.034.125	767
Seguro Médico	379.708.740	220
Bonificación por Maternidad	78.820.724	36
TOTAL DE BENEFICIOS	2.575.288.365	

FECHAS QUE MARCAN

Como cualquier gran familia, nuestra empresa no es diferente y hay ciertos valores que permanecen aunque la empresa haya crecido. Estos valores además de permanecer en la cultura de la empresa son muy valorados por todos los que formamos parte. Estos momentos son oportunidades para que la gran familia pueda conocerse mejor entre compañeros.

NAVIDAD

Es un momento mágico para todos y en nuestro país todavía se mantiene como una tradición que las empresas entreguen canastas a sus funcionarios. Sabemos que es un alto cos-

to cuando las empresas se vuelven muy grandes, pero ya es tradicional que la empresa brinde en este momento algo especial para los colaboradores. Salen los camiones con su itinerario cargados de lindas canastas para hacer la sorpresa a todos.

DÍA DE LA MADRE Y DE LOS PADRES

Ser parte de una gran familia es importante para los colaboradores, y siendo así en estas fechas especiales la empresa los hace sentir como parte de una familia, entregándole a cada integrante un pequeño obsequio conmemorando estas fechas especiales.



DIA DE LOS NIÑOS

Este año el día del niño fue conmemorado en el Gran Teatro de Asunción con la obra de teatro Hansel y Gretel. El objetivo del evento además de ser un momento de compartir con sus hijos es también crear en ellos el amor hacia el arte, abriéndoles una nueva ventana en las opciones de estudio, de lectura y de nuevos horizontes.

LA AMISTAD, UN TESORO!!!

Año tras año los colaboradores hacen posible celebrar con mucha alegría y compañerismo esta fecha que

en Paraguay está marcada con mucha fuerza. EL DIA DE LA AMISTAD, lo vivimos intensamente y estrechamos los lazos que nos une como gran equipo humano.

TORNEO INTERFINANCIERO Y BANCARIO

La empresa apoya a los eventos organizados por la Adefi (Asociación de Empresas Financieras). Este año ambos equipos salieron campeones, el equipo femenino de fútbol 5 logró su séptimo campeonato en el torneo, y el equipo masculino su 4to campeonato.



Cientes



¡NDE VALÉ!

El proyecto de crédito rural con enfoque sensible al género ha constado de varias etapas y ya hemos culminado la primera parte de la expansión del programa en 5 sucursales (Campo 9, Santani, Coronel Oviedo y Caaguazú).

En este mismo año iniciamos una segunda parte donde hemos incorporado 10 sucursales del área rural para el plan de expansión e ingresaron las Sucursales de Caacupé, Itaugua, Carapeguá, Villarrica, Santa Rosa del

Aguaray, Curuguaty, San Juan Nepomuceno, Paraguari, CAC de Caaguazú y Quiindy.

Las actividades específicas que se realizaron durante El año 2013 para el Crédito Rural con Enfoque en Género- Nde Valé estuvieron relacionadas con las capacitaciones y reuniones con clientes. Se realizaron varias actividades en las Sucursales de las regiones Norte, Este y Central donde se estuvo trabajando con la expansión de esta modalidad de crédito.



Las capacitaciones fueron constantes para los soportes comerciales, oficiales de créditos, gerentes de sucursal y los gerentes regionales siempre con el objetivo de que conozcan mejor el producto y la metodología para el éxito de la expansión del producto en estas regiones.

Además durante el año recibimos la visita de la Consultora EAC Consultant para la evaluación de los trabajos realizados, así como el seguimiento por parte de los consultores del Banco Mundial de la Mujer (WWB).

El equipo responsable por el crédito rural con enfoque a género - CREG, realizaron durante el año varias evaluaciones y seguimientos de las metas y objetivos del proyecto, con talleres en varias sucursales, Focus Group con los clientes, seguimiento y mejoras en las políticas de crédito y mejoras también en la metodología del trabajo.

Los Focus Group fueron realizados en muchos casos a clientes mujeres para conocerles mejor y tener una retroalimentación sobre el nuevo producto, sobre nuestra atención, y si el crédito estuvo acorde a sus necesidades.

El crédito con enfoque a Género Nde Vale, culminó su segundo año con más de 6.000 clientes, de los cuales tuvimos una participación superior al 40% de mujeres, siendo este uno de los objetivos principales del proyecto con el apoyo del Banco Mundial de la Mujer y del BID.

Lo más importante que podemos rescatar en esta expansión a otras regiones fue que la mayoría de los clientes son clientes que por primera vez sacaron un crédito, con esto nos indica que el proyecto está sirviendo para ampliar el acceso a las finanzas en las áreas rurales con un enfoque en las mujeres del área rural.

Somos conscientes que en Paraguay y en muchos países de América Latina, las mujeres poseen un ingreso inferior al hombre, pero en este caso con el crédito NDE VALE, notamos que el monto del préstamo de las mujeres es más elevado que de los hombres, concluimos así que el buen asesoramiento que están teniendo las mujeres en este sentido les da la seguridad de solicitar una línea un poco más elevada que los hombres del proyecto.





Para lograr estos resultados hemos capacitados a mas de 77 Oficiales de Créditos con una tecnología enfocada netamente a lograr la claridad de los ingresos de la clientes del Género Mujer, a la vez de incorporar mas Oficiales de Créditos Mujeres dentro del Plantel de la empresa para un mayor acercamiento.

La cartera lograda al cierre del ejercicio fue superior a los 5 MM de dólares con una mora que no superó 1,25 % muy por debajo del mercado financiero.

Las metas y los objetivos trazados fueron superados logrando el 130 % de los clientes captados con esta tecnología y cuando hablamos de

género hemos logrado el 224 %.

En el 2014 ingresaremos en el tercer año del proyecto con muchos retos, y con el firme propósito de seguir bancarizando a la familia rural, con un enfoque a género para que puedan tener una mejor calidad de vida, para que puedan progresar en sus negocios.

La meta para el 2014 es llegar a más de 9.000 clientes nuevos. Contamos con un equipo de microfinanzas abocados a esto, para de esta forma sobrepasar las metas, ya que el propósito es capacitar a 133 Oficiales de Créditos, 20 Gerentes de Sucursales, 9 Gerentes Regionales y así llegar a 28 Sucursales de sector Rural.



CAMPAÑA DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

En este año hemos trabajado arduamente por cada uno de los principios con una consultora internacional para poder ingresar en el programa de Certificación en Protección al Cliente, para de esta forma fortalecer aún más el compromiso de mantener a los clientes como centro del trabajo que realizamos.

Interfisa Financiera ingresó en la campaña The Smart Campaign, que es un esfuerzo internacional para aunar a los líderes en microfinanzas en torno a un objetivo común: mantener a los clientes como motor del sector. Por ser una empresa enfocada a las microfinanzas, Interfisa decide ingresar a esta campaña Internacional de transparencia en las relaciones con los clientes, donde



estamos trabajando para sensibilizar a todos los colaboradores en los principios de protección al cliente que tiene que ver con la ética en los negocios, evitando que los clientes se sobre endeuden, contando con prácticas adecuadas para el cobro y ofreciendo canales y mecanismos para recibir y resolver las quejas de los clientes, siempre teniendo en cuenta la privacidad de los datos de los clientes.

PRINCIPIOS DE LA CAMPAÑA DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

Además hemos trabajado en contar con un manual de procedimientos para el seguimiento de los reclamos, quejas y sugerencias para de esta forma canalizarlos en un plan de acción para la mejora continua velando de esta forma para ofrecer servicios con calidad a los clientes. Los principios básicos de protección al cliente para ayudar a las instituciones microfinancieras a emplear una ética adecuada y la inteligencia comercial son:

INTERFISA PROTEGE A SUS CLIENTES Y SE UNE A THE SMART CAMPAIGN.

7 PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN

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

Interfisa FINANCIERA

the smart campaign

En microfinanzas, nuestros clientes son lo primero

En el marco de este programa hemos dotado todas las sucursales de la empresa de buzones de sugerencias

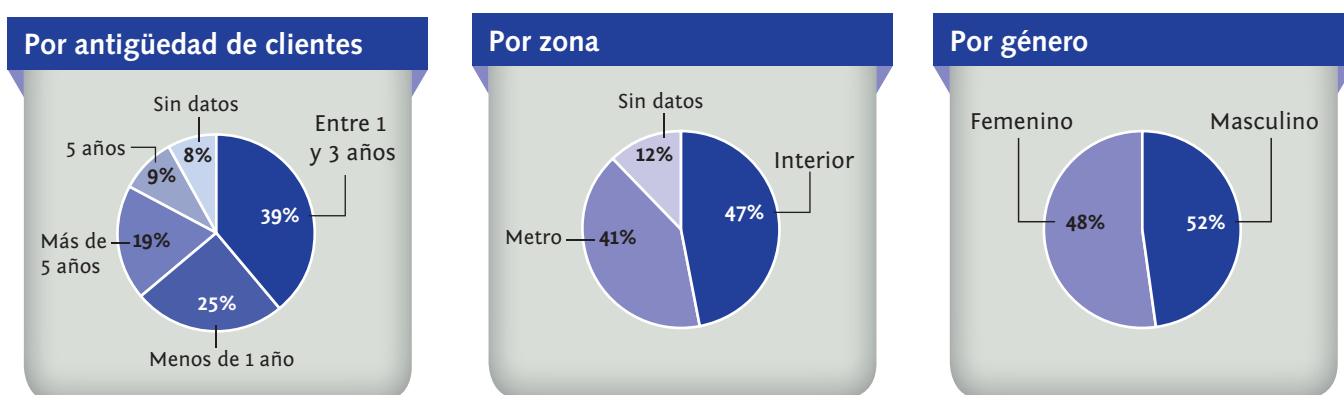
para que los clientes puedan manifestar sus sugerencias así como las quejas de los servicios prestados.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON NUESTROS CLIENTES

Hemos elaborado una encuesta de satisfacción que lo realizamos con 1.500 clientes para conocer sus inquietudes con relación a nuestra atención y los servicios que ofrece-

mos. Tuvimos una buena respuesta de nuestros clientes y para premiarles hemos hecho un sorteo entre todos los participantes de varios premios.



POLITICAS DE COBRANZAS RESPONSABLES

En el marco de programa de Smart Campaign, hemos considerado de vital importancia que nuestra empresa cuente con dicha política de cobranzas responsables para proporcionar un trato justo aun cuando el cliente por alguna eventualidad incumpla con el compromiso adquirido con la entidad.

Este incumplimiento expone al

cliente como la entidad a situaciones de potencial riesgo, aun así la entidad está comprometida a tratarlos de manera justa y respetuosa.

Para ello ha establecido políticas, promoviendo la capacitación de los colaboradores, en miras a hacer cumplir con los principios éticos para la tarea del área de cobranzas y normalización.

DIA INTERNACIONAL PARA NUESTRAS CLIENTES MUJERES.

En conmemoración del Día internacional de las mujeres, y con el objetivo de hacer un regalo a todas las mujeres clientes de Interfisa, se ha realizado una conferencia con la participación de más de 200 mujeres con la conferencista internacional ALEJANDRA STAMATEAS.



CANALES DE ATENCIÓN

Sucursales: Cerramos el año 2013 con 3 nuevos centros de atención a los clientes sumando así 45 locales cada vez más cerca de los clientes.

Durante el año hemos modernizado varias sucursales para ofrecer a los clientes locales mas amplios .

Nuevas Sucursales: Las nuevas Sucursales habilitadas durante el año para ofrecer más comodidades a los clientes fueron:

Sucursal Quinta Avenida.

Sucursal de San Pedro del Paraná- Región Sur del País.

Sucursal 2 de Caaguazú – Región Este del País.



SUCURSAL QUINTA AVENIDA
Asunción



SUCURSAL DE SAN PEDRO DEL PARANÁ
Región Sur del País



SUCURSAL 2 DE CAAGUAZÚ
Región Este del País

COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Redes Sociales: Acompañando la nueva manera de comunicarse con las nuevas generaciones y con el objetivo de contar con un canal de comunicación acorde a los tiempos actuales, hemos habilitado el “fan page” (Facebook) y el canal de YouTube.

Esta es una nueva herramienta que ponemos a disposición de nuestros clientes para comunicar las actividades comerciales de la empresa principalmente las nuevas promociones, los eventos realizados e información de interés de todos.

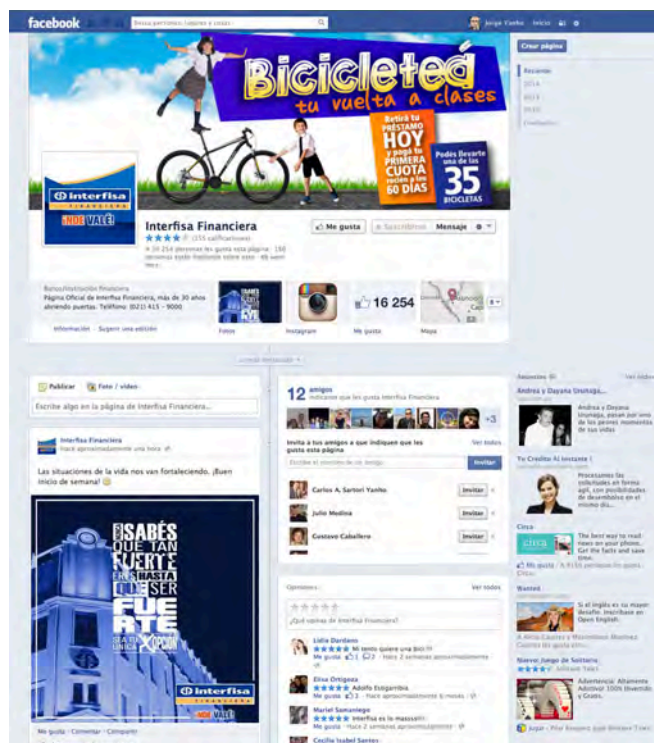
Este nuevo canal nos ayudara a interactuar con los clientes y potenciales clientes y llegar a otros nichos de mercado así como dar a conocer todas las promociones, servicios, educación financiera básica.

Página Web: Nuestra Web le da la agilidad y facilidad para los clientes. Miles de operaciones financieras se hacen desde la web Banking. Cada día estamos innovando para estar más cerca de los clientes. El próximo año 2014 haremos un nuevo diseño para interactuar con el cliente de una forma más amena y fácil.

Línea Gratuita: Contamos con la línea gratuita 0800 para los clientes para que puedan comunicarse a nuestro call center sin costo alguno.

Conferencias de Prensa, donde damos a conocer al público en general y a nuestros clientes los nuevos productos y servicios así como las acciones de responsabilidad Social que la empresa ejecuta.

News Letters: Este material fue creado para dar a conocer las novedades de la institución con relación



a los lanzamientos de productos y servicios, acciones en la comunidad, convenios con noticias e informaciones para nuestros clientes y para los stakeholders.

Pago Móvil: Con el avance de la tecnología hoy en día ya es posible que nuestros clientes que estén en el interior del país o en algún lugar donde no contemos con una sucursal tengan 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 deslocarse de sus lugares de trabajo para abonar los productos y servicios.

Medios masivos de comunicación: Llegamos a nuestros clientes a través de los medios masivos de comunicación, en las diferentes localidades donde estamos como ser radios, televisión y medios escritos.

Focus Group: durante el año 2013 utilizamos estos métodos para conocer las inquietudes de nuestros clientes, con reuniones pequeñas donde ellos manifiestan sus necesidades y nosotros atentos en poder ayudar a que cumplan con sus sueños.

ENCUENTROS Y REUNIONES CON LOS CLIENTES



El objetivo es estar cerca del cliente para ayudarlo no solo económicamente sino como mejorar sus ingresos y su calidad de vida, a través del ofrecimiento de créditos pensados para cada rubro. De esta forma los gerentes regionales, de sucursales y oficiales de crédito organizan y participan de reuniones con los productores in situ y generalmente se dan en las sucursales del interior del país.



EL VALOR DEL CLIENTE - PREMIOS CITI A LOS MICROEMPREENDEDORES



EL premio Citi al Microemprendedor tiene por objetivo promover el desarrollo del emprendedurismo, mediante el reconocimiento a los microemprendedores, gestores fundamentales del crecimiento y sostenibilidad de un sector que se estima en más de 1.200.000 unidades empresariales y que absorbe aproximadamente el 66% de la fuerza laboral del país, según estudios del Citibank.

Por segundo año consecutivo nuestros clientes participaron de los Premios CITI al Microemprendedor y fueron entregados premios por el valor de USD 15.000 a 7 Microempresarios. Estos premios cuentan con el apoyo de la Red de Microfinanzas del Paraguay y el Diario La Nación.

El Premio Citi al Microemprendedor es un programa global de Citi que se

lleva a cabo en más de 30 países en el mundo y hasta ahora se han entregado más de U\$S 5.5 millones en premios a cerca de 5.000 microempresarios.

Nuestro cliente Sr. Avelino Amarilla de la ciudad de Villa Elisa, que es un microempresario del rubro de Tornería se llevó el premio en el rubro de SERVICIOS.

Además una cliente de interfisa Ganadora del año 2012 Susann de Caccasia se ganó una beca para participar de un Seminario Internacional sobre capacitación financiera organizado por Citi. Los microemprendedores de varios países de la región se reunieron para participar de este encuentro donde podrán intercambiar experiencias y fortalecer sus capacidades para administrar sus emprendimientos.

PREMIOS ADEC

Como empresa aliada a la ADEC – Asociación Cristiana de Empresarios, año tras año venimos apoyando como auspiciantes los premios ADEC, que son los impulsores de los nuevos modelos de empresa y empresarios que buscan formar esta asociación.

Estos premios son muy reconocidos a nivel país porque detrás de ellos están muchas historias de vida de familias, empresarios y personas que con su actitud, estilo de vida,



honestidad, eficiencia, transparencia e innovación pudieron ser protagonistas.

Comunidad

MAS CERCA DE LOS CLIENTES

Tratamos de estar presentes en las ferias organizadas por las comunidades y asociaciones rurales del

país, así como en las fiestas patronales de las ciudades donde contamos con sucursales o centros de atención al cliente.

EXPO DE MARIA AUXILIADORA

Destacamos el trabajo realizado por los funcionarios de la Sucursal Maria Auxiliadora en la 1ª Expo Distrital. Trabajaron incansablemente para montar un lindo stand, pusieron lo mejor de sí, y fueron elogiados por toda la comunidad, por las autoridades y principalmente por los clientes.

Con pocos recursos hicieron mucho....entre todo el equipo se pusieron las pilas para economizar y entre todos armaron el Stand, las estructuras y lo que más resalto fue la

creatividad de cada uno. Visitaron nuestro Stand varias autoridades locales y departamentales y elogiaron el gran trabajo del equipo.

El equipo humano que allí estuvo, no solo hizo promociones de los productos y servicios, como siempre ellos se destacaron por ser proactivos, y llevar algo de Responsabilidad Social a los niños. Organizaron en el Stand la proyección de películas infantiles con el objetivo de fomentar en los niños la importancia del ahorro, en trabajo en equipo y los valores.



INAUGURACIONES DE NUEVAS SUCURSALES Y REFACCIONES

San Pedro del Parana

Para ofrecer mayor comodidad a muchos de nuestros clientes de esta región del país, hemos inaugurado un Centro de Atención al Cliente en la ciudad, ofreciendo de esta forma toda la gama de productos y servicios financieros para los clientes de esta comunidad.

Quinta Avenida

Sucursal con alma Cerrista, abrimos las puertas de una nueva sucursal en el barrio Obrero cuna de los simpatizantes de uno de los grandes clubes del país. Nuestra Sucursal de Quinta Avenida fue inaugurada para ofrecer comodidad a todos los clientes que viven en este populoso barrio de Asunción.

2ª Sucursal en Caaguazú

Abrimos un Centro de Atención al cliente en el mercado de Caaguazú. Con el objetivo de estar más cerca de los comerciantes y pequeños productores rurales, el nuevo CAC está localizado en el corazón mismo del mercado municipal de la ciudad de Caaguazú.

REMODELACIONES

Coronel Bogado

Desde hace 21 años estamos atendiendo a los pequeños y micro empresarios de la región Sur en la sucursal de Coronel Bogado. La misma recibió refacciones importantes para poder ofrecer a sus clientes un local amplio y con mucho mas comodidades.

Sucursal Pinozá

Fue remodelada contando con instalaciones modernas para la atención



de nuestros clientes externos. Además cuenta con salas para capacitaciones internas.

Villa Morra

Imponente la nueva Sucursal de Villa Morra, con nueva fachada, y con locales amplios y modernos para recibir a los clientes.

Sucursal Encarnación

Fue la primera sucursal abierta después de casa Matriz y hoy cuenta con un amplio y moderno local para atender a los clientes de la región sur del país.

DÍA DE LOS NIÑOS EN LAS COMUNIDADES DONDE ACTUAMOS



Para nuestra empresa este día es especial, pues tratamos de estar presentes en todas las comunidades donde contamos con una sucursal y lo principal tratamos de compartir con los niños que están cerca de nosotros. Algunas sucursales eligen una escuela o institución, otras agasajan niños de la calle, otras los niños que este día visitan nuestra sucursal.

Cada una busca a su manera hacerse presente en la vida de muchos niños. Destacamos aquí la proactividad del equipo de la sucursal de María Auxiliadora que este día los funcionarios se vistieron de forma diferente con

caras pintadas, ropas coloridas y fueron visitar a una escuela de escasos recursos en uno de los asentamientos de la localidad, donde además de los obsequios, golosinas, merienda también pudieron compartir una sonrisa con cada uno de los niños. Con gran emoción nos comenta que: “Aprendimos muchísimo porque algunas veces con el trajín diario nos olvidamos de ser agradecidos, nos olvidamos lo fácil y satisfactorio que es DAR AMOR y cuanto se recibe por tan poco, fueron lagrimas y palabras de agradecimiento de los niños que estarán grabados en nuestros corazones”.



EDUCACION – NUESTRO COMPROMISO CON EL FUTURO DE LOS NIÑOS

Niños de Concepción y Santani recibieron textos y materiales educativos apadrinados por Interfisa!

Interfisa es una empresa que apoya a la educación primaria básica y principalmente para las escuelas de escasos recursos, por tal motivo y el marco del convenio firmado con el movimiento JUNTOS POR LA EDUCACION se realizó entregas de textos y materiales educativos, en las ciudades de Concepción y Santani, donde felices, los niños recibieron las respectivas donaciones.

En la ciudad de Concepción se realizó, entregas de textos y materiales educativos, siguiendo con el cronograma establecido por el MEC, conjuntamente con el Movimiento JUNTOS POR LA EDUCACION y las empresas benefactoras.

Interfisa Financiera apadrina la Escuela Básica 6.871, Virgen del Rosario, fue beneficiada con la entrega de 1.317 textos. En el acto de entrega tuvo la participación de representan-

tes de Interfisa, del Mec y de Juntos por la Educación y aproximadamente 226 alumnos fueron receptores de estos textos educativos.

En Santani la escuela 3.697, San Isidro, en Yataty del Norte, se vivió un momento particularmente diferente y desafiador pues, en dicha ocasión, nuestro Gerente de la Sucursal de Santani, Anibal Venialgo, dio un emotivo mensaje a los alumnos... “Al ser de esta zona, me siento plenamente identificado con nuestra realidad, y me pone muy contento ver a tantos chicos expectantes por esta entrega de textos, es una experiencia muy apasionante, dijo en un primer momento. Aníbal contó además su experiencia de estudiante, la cual lo llevó a cabalgar desde su casa en el campo, durante 6 Km. hasta llegar a su escuela. Hoy en día puedo decirles que tengo un buen puesto, pero todo ello se debió al estudio, así que yo les insto a no abandonar la escuela, que mediante ella se puede alcanzar cualquier meta, subrayó emocionado”.



PROGRAMA DE COMPUTADORAS RECICLADAS PARA ESCUELAS Y COLEGIOS



En el marco del programa de Responsabilidad Social, Interfisa Financiera hace entrega de computadoras al Colegio Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Yaguaron.

El Colegio cuenta con la modalidad de Educación Básica Bilingüe y la Educación Alternativa para jóvenes y adultos. Es una modalidad única en el 9º departamento y por ello acuden al colegio personas que por motivos de fuerza mayor no tuvieron la oportunidad de terminar sus estudios secundarios. También estudian en dicha institución personas ya adultas con escasos recursos económicos y que necesitan mejorar su calidad educativa para una inserción



en la sociedad y en el mundo laboral. Las computadoras entregadas servirán para la nueva sala de computación donde jóvenes y adultos podrán aprender esta materia que hoy en día es fundamental para la búsqueda de cualquier actividad laboral.

Somos conscientes que la educación es la base de una sociedad, y como parte de una comunidad queremos devolver a través de programas como este, porque creemos que nuestro país necesita apostar en la educación.

CHARLAS DE CAPACITACION A PROFESORES

Estuvimos con profesores que están trabajando con el programa de Educación Ambiental que nuestra empresa está apoyando para comentarles sobre el programa INTERFISA VERDE y nuestro programa de género NDE VALE. Fue un momento de compartir muy lindo ya que hemos mostrado los materiales con los testimonios de las clientes NDE VALE y tuvimos una serie de preguntas sobre el programa y como podrían acceder.



BECAS DE INGLES

Desde hace 7 años nuestra empresa viene apoyando a jóvenes sobresalientes que desean estudiar el idioma inglés pero que no cuentan con los recursos necesarios. Todos los años varias empresas se unen con la Embajada de los Estados Unidos y el Centro Cultural Paraguayo Americano para hacer entregas de las becas que tienen duración de 02 años.

Según el embajador de los Estados Unidos James Thessin, “Estas becas apoyan a los jóvenes sobresalientes que a pesar de sus limitaciones estudian y ven sus esfuerzos premiados, teniendo la oportunidad de es-



tudiar un segundo idioma sin costo alguno, ayudándolos a convertirse en futuros líderes de sus comunidades”.

En el mismo acto el embajador Americano hizo entrega de un agradecimiento especial a Interfisa por apoyar proyectos relacionados con la Educación en el país.

INTERFISA RATIFICA SU COMPROMISO CON LA EDUCACION DEL PAIS



Por un año mas hemos ratificado el compromiso de apoyo económico con la firma de un convenio con la Organización JUNTOS POR LA EDUCACION.

Nuestro Vicepresidente, Dr. Darío Arce Gutierrez, en sus palabras en el evento de firma de convenio comentó “Para nosotros representa un compromiso con el país, con nuestros hijos, con las futuras generaciones. Y es el compromiso que sin duda más feliz nos hace a quienes trabajamos todos los días desde el negocio de las finanzas a lograr que los paraguayos vivan mejor y el pueblo pueda estar cada vez mas incluido en el sistema de vida que adoptamos como nación. Expreso nuevamente la satisfacción por ser



parte de este gran emprendimiento en el cual todos ganamos porque la mejora en la calidad educativa, permite crear un desarrollo sostenible beneficiando a la organización y la sociedad en general”.

ARTE Y CULTURA



Como parte de los programas que tiene la municipalidad de Asunción y como miembros activos de la Asociación de los Amigos de la Plaza Uruguaya, una de las plazas más emblemáticas de la ciudad al cual el municipio está tratando de recuperarla para que toda la ciudadanía pueda utilizar, estuvimos auspiciando varios eventos culturales que se realizaron con el objetivo de difundir el arte, pero también de ofrecer vida nocturna a las personas que les gusta el arte y la cultura.



CHE PYKASUMI

Este largometraje fue producido por directores paraguayos se basa en hechos reales y está inspirado en el poeta Cecilio Valiente.

Con la ciudad de Yaguaron como telón de fondo, esta historia de amor presenta al humilde profesor y a su enamorada, que pertenece de la clase alta de la ciudad, en una relación desaprobada por los padres de la novia.

Esta película fue grabada en el año 2010 y nuestra empresa fue una de las auspiciantes y este año fue galar donada y reconocida por los directores por el aporte a la cultura nacional. La película está recorriendo todos los rincones del país tratando de llevar un poco de la historia del poeta a todo el país.



PROMOCIONES

El año 2013 marco en Interfisa por las diferentes promociones que hemos entregado a nuestros clientes en todas las bancas.



NUEVO SERVICIO AHORA EN NUESTROS CAJEROS PODÉS HACER

TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS

CON TUS TARJETAS DE DÉBITO INTERFISA

- Transferencias entre Cajas de Ahorro de Interfisa
- Transferencias entre tu Cuenta en Interfisa y Bancos
- Transferencias entre un Banco y tu Cuenta en Interfisa

SIMPLES PASOS A SEGUIR:

1. Introduce tu Tarjeta de Débito
2. Selecciona el Idioma
3. Ingresá la Clave y personal "Procesar"
4. Selecciona "Transferencias"
5. Ingresá el monto a transferir
6. Seleccioná la Entidad a quien desás transferir
7. Seleccioná el nro de cuenta al que quieras transferir
8. Retirá tu ticket comprobante y ya está

Tarjeta de Débito Interfisa Servicios y Beneficios

- Emitida una Tarjeta de Débito VISA de uso nacional e internacional.
- Dispones los 24 hrs. tu cuenta a través de la red de cajeros automáticos.
- Sin costo de transacciones limitadas y sin costo en comercio.
- al 1° Empleo de la tarjeta en un comercio.
- Facilidad por 24 hrs. para pago de servicios públicos, privados y todos los servicios en red de cajeros automáticos.

Interfisa **¡NO VALE!**

Call Center 415 9000 | www.interfisa.com.py | 0800 11 44 55 | 0981 998 500 | 0981 998 500 | 0981 998 500

¡Por un vuelta a clases diferente!

QUERIDO... TRAIGO LA LISTA DE ÚTILES DEL NENE. TRANQUI! YA TENGO LA SOLUCIÓN!

Con nosotros podés...

1. Solicitar tu **PRESTAMO VUELTA A CLASES** y pagar la primera cuota a los 60 días
2. Realizar tus compras de útiles escolares en 4 cuotas a 0% de interés con tarjeta de crédito Interfisa

GRATIS con tu préstamo de 1 millón de pesos

Interfisa **¡NO VALE!**

Call Center 415 9000 | www.interfisa.com.py | 0800 11 44 55 | 0981 998 500 | 0981 998 500 | 0981 998 500

¡Vuelta a clases!

Solicitá tu préstamo **¡VA!** pagás la primera cuota a los 60 días y te llevas una **MOCHILA ESCOLAR**

GRATIS

Interfisa **¡NO VALE!**

Call Center 415 9000 | www.interfisa.com.py

En el CNSB con Interfisa el verano tiene brillos exclusivos

- 20% de descuento en el Restaurant del Club y Comedores Gastronómicos adheridos en San Benito los viernes.
- 10% de descuento en la compra de comodidades en la estación de Club y 5% en las adheridas en San Benito.
- 20% de descuento por el pago anual de la cuota social e 10% si lo pagas en cuotas con Débito Automático.

Vení nuestro stand en el Club y recibí al instante tu tarjeta **CNSB** con un ahorro de exclusión

Interfisa **¡NO VALE!**

Call Center 415 9000 | www.interfisa.com.py | 0800 11 44 55 | 0981 998 500 | 0981 998 500 | 0981 998 500







Acciones en 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.

COMPROMISO

En Interfisa Financiera estamos comprometidos con el cuidado y la preservación del Medio Ambiente, es por ello, que hemos diseñado un Programa Medioambiental denominado INTERFISA VERDE, a través del cual se promueven iniciativas responsables para la conservación del Medio Ambiente, la educación basada en buenas prácticas y la difusión constante a nuestros stakeholders y difusión de buenas prácticas entre los colaboradores.

DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS ENTRE LOS COLABORADORES.

Interfisa Verde es el programa de cuidado del medio ambiente que Interfisa Financiera desarrolla con sus clientes, proveedores y funcionarios. El programa tiene como objetivo medir la huella de carbono de la empresa y buscar las formas de compensar.

Los colaboradores internos participan del programa buscando la reducción en el uso de hojas, y la reducción de energía eléctrica en las 45 sucursales.

Como parte del programa durante el

año 2013 hemos cambiado el sobre o bolsitas plásticas que se envía los más de 40 mil extractos de cuenta, por sobres de papel de bosques certificados con certificado de garantía. También invitamos a los clientes a recibir sus extractos de cuenta vía correo electrónico ahorrando de esta forma el envío y la impresión de los mismos. Los extractos de cuenta de los funcionarios también dejaron de ser impresos y se envía vía correo electrónico.

POLÍTICA AMBIENTAL DE INTERFISA FINANCIERA

INTERFISA reconoce que una gestión Empresarial responsable debe tener en cuenta los efectos que sus negocios provocan en el ambiente. Por esta razón, INTERFISA apoya estrategias, políticas y medidas prácticas que ayudan a la conservación de los recursos naturales y mejoramiento ambiental.

El desarrollo sostenible: partiendo de la base que el desarrollo sostenible se centra en mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos de la tierra, sin aumentar el uso de recursos naturales más allá de la capacidad del ambiente de proporcionarlos indefinidamente, INTERFISA trata de tomar acción, de cambiar políticas y prácticas en todos los niveles, desde el ámbito individual hasta el de proveedores y clientes. Reconocemos que las autoridades gubernamentales nacionales y locales, empresarios e individuos tenemos todos un rol y responsabilidad

en el desarrollo económico sostenible: satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades

La Gestión Ambiental

Estos son los aspectos claves de nuestro Compromiso

- Gestionar adecuadamente los impactos ambientales directos e indirectos de nuestras actividades.
- Estricto cumplimiento de la legislación ambiental nacional y municipal.
- Educar a nuestro público interno a adoptar prácticas responsables ambientales en todas nuestras instalaciones, equipos y recursos y buscar:
 - ♦ Mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental.
 - ♦ Reducir el consumo de energía y promover la efi-

- ♦ ciencia energética.
- ♦ Reducir el uso de gases refrigerantes como los clorofluorcarbonos (CFCs.).
- ♦ Conservar los recursos y el fomentar el uso de materiales reciclables.
- ♦ Minimizar o reciclar los residuos sólidos.
- ♦ Instar a proveedores y contratistas que adopten políticas ambientales e iniciativas ambientales responsables.

INFORME DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



1. Sostenibilidad Ambiental

En el año 2013 INTERFISA mantuvo su apuesta por el desarrollo de un modelo de gestión sostenible como clave del éxito para mantenerse como Financiera número uno en el Paraguay. La importancia de esto emerge en un momento en el que los recursos naturales y la energía en el Paraguay se encuentran bajo gran demanda por el crecimiento y expansión económica.

El programa INTERFISA VERDE se basa en los tres principios del Pacto Global: Principio 7. “Las empresas deben apoyar la aplicación de un cri-

terio de precaución respecto de los problemas ambientales”; Principio 8: “Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental”; y el Principio 9: “Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente”.

El Programa que iniciamos en 2011 nos conduce hacia una eficiente gestión ambiental en la empresa con la cual garantizamos beneficios sostenibles para nuestros clientes y accionistas, extendemos nuestra responsabilidad ambiental hacia la cadena de proveedores e incorporamos a la

universidad en nuestra constelación de aliados. Con ello garantizamos que los efectos de nuestra gestión ambiental lleguen a más beneficiarios y tenga un efecto “en cadena” promoviendo una nueva cultura de gestión incorporando cambios tecnológicos “duros” y “blandos” amigables al ambiente y planteados desde el ámbito académico incorporando la innovación tecnológica.

Los resultados alcanzados en el 2013 y que se informan en este Reporte reflejan nuestro compromiso por la efectiva gestión de los impactos sociales y ambientales de nuestra empresa. Creemos que adoptando esta conducta responsable, brindamos a la sociedad valores compartidos por clientes, proveedores y socios estratégicos. Este informe asimismo refleja como nuestros empleados juegan un rol fundamental en nuestro éxito de alcanzar los objetivos.

2. En nuestra gestión ambiental el Cambio Climático es el objetivo prioritario.

Nuevamente a nivel global el 2013 fue un año marcado por eventos ligados al cambio climático donde testimoniamos cambios extremos en las temperaturas, tormentas violentas y una serie de efectos ligados a este fenómeno. La respuesta de INTERFISA a los desafíos y oportunidades que representa el cambio climático es el Programa INTERFISA VERDE.

Durante 2013 seguimos construyendo una línea base de datos respecto a nuestras emisiones de gases de efecto invernadero a través de la medición de nuestra Huella de Carbono. Con la implementación de varios subprogramas buscamos

atenuar y reducir el efecto producido por los GEI originados en las actividades cotidianas de la Empresa. Los gases de efecto invernadero más comunes en las actividades son CO₂ (anhídrido carbónico), CH₄ (metano); NO_x (óxidos de nitrógeno) y los gases refrigerantes (R-12 y R-22).

El sistema de medición de la Huella de Carbono se basa en la adopción de estándares y guías internacionales DEFRA y la ISO lo cual ha implicado la instalación de un sistema de contabilidad de todas las actividades de la empresa que emiten de forma directa e indirecta GEI.

El alcance de los objetivos fijados sitúa a la Financiera INTERFISA como la empresa pionera adherida al Pacto Global, en instaurar un cambio de paradigmas entre sus funcionarios y proveedores que permite inspirar una nueva cultura ambiental en el desarrollo del sector privado del Paraguay.

El programa se desarrolla a través de campañas internas bien definidas, basadas en cuatro ejes principales: ahorro de agua, de papel, combustible y energía eléctrica, permitiendo 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.

3. Sistema de Contabilidad y Reporte de Gases de Efecto Invernadero

A fin de que el Programa INTERFI-





SA 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; incluyendo todas las emisiones de gases de efecto invernadero identificadas que proporcionan una contribución importante a la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero derivados de los productos; permitiendo comparaciones significativas con otra información relacionada con los GEI; y por último, reduciendo el sesgo y la incertidumbre en la medida que ello sea factible;

3.1 Definición del concepto de "alcance"

Para ayudar a delinear las fuentes de emisiones directas e indirectas, mejorar la transparencia, y definir las metas empresariales, se definieron tres "alcances" para propósitos de reporte y contabilidad de GEI (alcance 1, alcance 2 y alcance 3).

A. Alcance 1: Emisiones directas de GEI

Las emisiones directas ocurren de

fuentes que son propiedad de o están controladas por INTERFISA. Por ejemplo, aquellas emisiones provenientes de la combustión en vehículos, generadores eléctricos, etc., que son propiedad o están controlados por INTERFISA, o la combustión de combustibles en medios de transporte, como automóviles, camionetas, etc. (transporte de personal, materiales y bienes adquiridos) y por último emisiones fugitivas: liberaciones no intencionales, como fugas en las uniones, sellos, o juntas de equipos, así como emisiones fugitivas de gases refrigerantes. Se ha identificado equipos que utilizan el gas R-22 (emisiones de hidrofluorocarbonos (HFCs) durante el uso de equipo de aire acondicionado y refrigeración).

B. Alcance 2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la electricidad

El alcance 2 incluye las emisiones de la generación de electricidad adquirida y consumida por INTERFISA. Sin embargo se aclara que por ser energía limpia la proveído a la red eléctrica del Paraguay, el Alcance 2 tiene un valor de cero.

C. Alcance 3: Otras emisiones indirectas

El alcance 3 es una categoría de reporte que permite incluir el resto de las 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.

Se ha identificado las emisiones indirectas provenientes de las actividades de INTERFISA a través de

la realización de una encuesta al personal para obtener los datos del tipo y cantidad de combustible que utilizan semanalmente para desplazarse de sus hogares al trabajo (no se incluyen otras actividades no relacionadas directamente al trabajo diario). Asimismo se ha calculado las emisiones por transporte aéreo de los ejecutivos y funcionarios de INTERFISA.

Hemos incluido además en proceso de cuantificación del uso de combustible por la tercerización del reparto de facturas (courier), el transporte de combustibles, materiales de oficina adquiridos, y por el uso de combustible para la recolección y disposición de residuos.

3.2 Selección del método de cálculo
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 de “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.

3.3 RESULTADOS PARCIALES DE LA CONTABILIDAD DE EMISIONES

Seguidamente se presenta en la Tabla el cálculo de emisiones en el periodo. Se realizó el cálculo de la huella de carbono como resultado de las emisiones directas e indirectas de la empresa. El periodo comprendido fue de 1 Enero a 31 Diciembre 2013. Es de resaltar que en el periodo considerado el número de funcionarios de INTERFISA ha crecido en un xx% lo cual ha generado un aumento de los GEI respecto al periodo anterior. El resultado de la medición de todas la emisiones de GEI producidas por INTERFISA en el periodo de monitoreo es el siguiente.

Número de Empleados al 31 Diciembre de 2013		738
Total de Emisiones (al 31 de Diciembre de 2013)	2122,8	Ton. CO2
EMISIONES DE CARBONO SEGÚN FUENTES		
ALCANCE 1		
Emisiones Combustible de Empresa (1 Ene-31 Dic 2013)	953,6	Ton. CO2
Emisiones de Gas Refrigerante (1 Ene-31 Dic 2013)	180,9	Ton. CO2
Total:		Ton.CO2
ALCANCE 2		
Emisiones por electricidad	0	Ton.CO2
ALCANCE 3		
Emisiones de Combustible de Empresa	143,2	Ton. CO2
Emisiones de Combustible del Personal	721,6	Ton. CO2
Emisiones de Combustible Proveedores	111	Ton. CO2
Emisiones por disposición de equipos acondicionadores de aire	0	Ton. CO2
Emisiones por viaje aéreos (2013)	12,5	Ton. CO2
Total:	988,3	Ton.CO2
Total general de emisiones:	2.122,8	Ton. Met.



4. Programas especiales:

4.1 Ahorro energético

A pesar de que no se cuentan con emisiones de Alcance 2, 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, del uso de la electricidad cotidianamente y en base a ello se han establecido recomendaciones para la reducción del consumo de energía.

De las 40 sucursales que existían a inicios de 2013, se ha logrado en diez de ellas, un ahorro de 74.000 KW/h en el año 2013. Esto representa la energía eléctrica que puede ser utilizada en un año por 520 viviendas beneficiadas por una tarifa social básica.

4.2 Ahorro de papel

En cada sucursal de la empresa se ha realizado un monitoreo del uso de papel, además durante el periodo de gestión, se ha incentivado el uso de la digitalización en las gestiones de la documentación. A pesar del aumento significativo de sucursales en todo el país con el consiguiente aumento en el número de operaciones se ha logrado una importante reducción en el uso del papel de 1190 resmas respecto al año 2012. Con este ahorro se ha evitado generar cerca de 2,7 toneladas de residuos de papel. Es de recordar que en el mes de Septiembre 2012 se ha iniciado el proyecto de la digitalización de la información para el procesamiento y apertura de cuentas lo cual ha permitido alcanzar estos importantes logros en eficiencia.

Por otro lado con la implementación de un convenio con la Facultad de Ingeniería – Carrera Industrial - de la Universidad Nacional de Asunción, firmado en 2011, se ha desarrollado una solución tecnológica para el triturado del papel utilizado en las operaciones y en su tratamiento a fin de reciclar el papel. Este trabajo de investigación fue presentado en Agosto de 2013 obteniendo la máxima calificación. Los objetivos fueron: a. diseño de una solución tecnológica móvil a la recolección y triturado según normas de seguridad DIN, y b. la disminución del uso de papel no reciclado en las operaciones contribuyendo a evitar la tala de bosques para la producción de celulosa.



6. Protección del Lago Ypacarai

Ya en el año 2011 INTERFISA exigió a sus proveedores de limpieza, la presentación de un certificado que sus productos domisanitarios utilizados sean libres de tripolifosfatos, mismo antes de que entre en vigencia la Reglamentación del MSPBS que exige la fabricación, utilización e importación de productos domisanitarios libres de este agente contaminante. En este periodo INTERFISA reforzó sus acciones sobre la aplicación de esta política además de incluir la difusión de la problemática del lago Ypacarai en los cursos brindados a



sus funcionarios.

Los tripolifosfatos contienen un nutriente que provoca la floración descontrolada de algas. Este fenómeno ya viene ocurriendo en el Lago de Ypacarai desde 2007. De esta forma INTERFISA colabora con la ciudadanía en la conservación de los cursos superficiales de agua.

El Verde es esperanza. **Usalo.**



Solicite su Tarjeta INTERFISA VERDE y juntos aportaremos al cuidado del medio ambiente.

Las comisiones generadas por el uso de la tarjeta son aplicadas al programa de Educación Ambiental de la ASOCIACIÓN PRO CORDILLERA SAN RAFAEL- PROCOSARA.



NUESTRO APOYO AL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

Con el fin de crear una conciencia amigable con el medio ambiente en niños y jóvenes estamos impulsando el programa de Educación Ambiental que Pro Cosara está realizando en Instituciones Educativas cercanas a la Reserva San Rafael. El programa además de concienciar a los niños, jóvenes y los profesores también estuvo trabajando con los padres sobre la problemática del Agua.

Asociación “Pro Cosara” es una organización dedicada a la conservación de uno de los últimos fragmentos de Bosque Atlántico que quedan en Paraguay. La organización vuelca todos sus esfuerzos para consolidar la preservación de esta importante reserva y lograr un desarrollo sustentable en el área de la Reserva San Rafael.

La reserva Cordillera San Rafael

La reserva está ubicada en los Departamentos Itapúa y Caazapá en la Cordillera San Rafael, un levanta-



tamiento geográfico en el oriente paraguayo, con elevaciones de hasta 500 metros. Con una superficie de 73.000 hectáreas (730 km²), es el mayor fragmento intercomunicado del originario Bosque Atlántico del Alto Paraná en Paraguay. San Rafael es el ámbito natural de numerosas especies singulares de la flora y la fauna, pero también de las comunidades de los indios Mbya, habitantes autóctonos de Paraguay que todavía viven de forma parcialmente tradicional.



PROGRAMA DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

Durante el año 2013 se desarrollaron varias actividades con el objetivo de sensibilizar a los niños de las diferentes escuelas de la región sobre los cuidados del medio ambiente a través de la plantación de arbolitos en sus escuelas y comunidades. Esta temática lo aplican también en aula con un profesor que les explica sobre las tendencias sobre el cuidado del medio ambiente con rondas de aprendizaje.

El programa además contempla talleres con los profesores sobre la Educación Ambiental, donde los mismos tienen oportunidad de compartir los conocimientos para posteriormente aplicar en las aulas

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Intensificar la promoción del área protegida de la Cordillera San Rafael a través de la concienciación socio ambiental de la población local, especialmente de niños y jóvenes. Las actividades del proyecto

A) VISITAS A ESCUELAS Y DESARROLLO DE ACTIVIDADES AMBIENTALES

Se han iniciado las actividades de Educación ambiental con las 18 Instituciones Educativas seleccionadas, el trabajo se desarrolla con niños y niñas de 2º y 3º ciclo tanto en el distrito de Alto Verá, Itapúa Poty como en Tavaí. Cabe resaltar que se cuenta con 1 colegio de bachillerato con el cual se trabaja por expreso pedido de la supervisión de Tavaí

Las actividades ambientales beneficiaron a un total de 408 alumnos y 35 docentes que acompañan el desarrollo del programa.

Para la elección de los temas a desarrollar se tuvo en cuenta los pedidos realizados por los docentes en las evaluaciones de los años anteriores y se trabajó con biodiversidad, agua, y basura.

Consideramos importante el desarrollo del tema AGUA por la instalación de varios pozos artesianos en la zona entre el fin del año pasado y el inicio del presente año. Por lo mismo también se desarrolla charlas con padres de los niños.

La metodología para el programa estuvo enfocada en proyectar los problemas de conservación de sitios y diversidad que se genera en forma mundial a nivel local en el ambiente de los niños; de esta manera las actividades se desarrollan en dos etapas, el planteamiento del problema y el desarrollo de las posibles soluciones a través de investigaciones con materiales o situaciones en sus propias comunidades de esta manera los niños deben realizar investigaciones sobre el tema del día y luego exponer sus trabajos, compartiendo sus resultados con sus demás compañeros.

Las actividades de Educación Ambiental en escuelas han dado muchos resultados prometedores, se observan niños con mayor conciencia sobre los recursos naturales de sus comunidades, y muchas escuelas utilizan los ejes temáticos desarrollado por Pro Cosara para las ferias o exposiciones anuales realizados en los centros educativos





Se resalta también que fueron realizados arborizaciones en algunas instituciones, como la escuela Sagrado Corazón de Jesús de Pirapo'i con plantación de 120 plantines de especies nativas; y apoyo a diversificación de producción dentro del programa especial desarrollado en la Escuela Agroecológica Yvytymi de San Miguelito(Tava'i).

Además se apoyó el proyecto de arborización realizado por los funcionarios de las Ruinas Jesuíticas de Jesús del Tavarangué con donación de 2.000 plantas de especie nativa, los mismos fueron utilizados para arborizar el predio exterior de la Ruina de Jesús, patios de colegios y escuelas cercanas y plazas públicas.

B) COMPETENCIAS ECOLÓGICAS

Las evaluaciones se realizan de acuerdo a los proyectos que presentan las escuelas, si bien la huelgas y jornadas docentes atrasaron los trabajos se desarrolló algunos proyec-

tos ambientales en algunas escuelas en temas relacionadas a reciclaje, arborización y producción de plantas medicinales.

Los proyectos resultaron muy interesantes, en cuanto a las plantas medicinales desarrollado por la escuela San Blas de San Buenaventura los niños aprendieron sobre las propiedades curativas de 10 especies de plantas medicinales, su producción y envasado; dicho proyectos se continuará en el año 2014 con el fin de ampliar la diversidad de producción.

Proyecto del Agua

En cuanto al proyecto de agua los niños de 5º y 6º grado de la escuela Gral. Bernardino Caballero realizaron campaña de concienciación entre sus demás compañeros en cuanto al cuidado y uso racional del agua, teniendo en cuenta que a partir del presente año la escuela se conecta al sistema de agua potable.

Programa de Reciclado:

El programa de reciclado desarrollado por la Escuela San Francisco de Asís consistió en reutilizar los cartones de leche para germinar semillas de verduras para la huerta escolar, realización de planteras de plásticos y queda pendiente para el 2014 el desarrollo del parque con elementos reciclados, utilizando bidones de plásticos, cubiertas entre otros.

La escuela San Francisco de Asís realizó una campaña de recolección de pilas, colocándolos en botellas de plásticos para su disposición final, como una forma de minimizar el impacto producido por estos residuos, ya que en la zona no se cuenta con empresas que reciclen estos materiales. La escuela ganadora es San Francisco de Asís, de Pirapo'i, los mismos realizaron la visita a Pro Cosara como premio; durante la jornada se realizaron varios juegos ambientales, recorrido por los senderos y un almuerzo de confraternidad.

C) MATERIALES DE PROMOCIÓN

Fue realizada la impresión del afiche sobre diversidad biológica de San Rafael con el logo de INTERFISA como auspiciante del programa de Educación Ambiental.

Otras actividades: Capacitación a Docentes:

Fueron realizados talleres en la localidad de Tavaí con la participación de

45 docentes, incluyendo los supervisores administrativos y pedagógicos de la zona; para la zona de Alto Verá e Itapúa Poty con la participación de 20 docentes, el mismo fue desarrollado en la Estación Ecológica de Pro Cosara.

Una segunda jornada ambiental a docentes fue realizada en Tava'i para los docentes de ese lugar; y en el predio de la escuela San Francisco de Asís de Pirapo'i; se desarrolló el tema del Cambio climático y energía alternativa. Cabe resaltar que el tema a desarrollar fue preparado por el equipo de educación ambiental de Pro Cosara con la colaboración de la Bióloga Marta Villasan de la Universidad de Salamanca- España.

Además fueron entregados los materiales utilizados a cada Institución participante.

Se elaboró materiales didácticos sobre cambio climático que fue distribuido a las escuelas participantes. Además fue entregado el certificado de participación firmado por el supervisor de cada zona correspondiente.

Evaluación

El proyecto ha sido de gran importancia para Pro Cosara y ha contribuido en gran medida a perseguir el objetivo Institucional de Preservar



San Rafael; realizando capacitaciones a los docentes de la zona, responsables de la formación de los futuros pobladores de la zona de influencia de San Rafael, y desarrollando actividades ambientales en Instituciones educativas ubicadas en zonas estratégicas con respecto al Parque, desde donde provienen gran parte de los problemas ambientales registrados en el área protegida, concienciar a los niños y jóvenes sobre la importancia de cuidar de su medio ambiente es un aporte fundamental para apostar por una generación de personas conscientes y con capacidades y conocimiento

suficiente que creemos serán claves en momentos de tomar decisiones y realizar acciones concernientes a la preservación y recuperación de los recursos naturales.

Las actividades de Educación Ambiental en escuelas han dado muchos resultados prometedores, se observan niños con mayor conciencia sobre los recursos naturales de sus comunidades, y muchas escuelas han utilizado los ejes temáticos desarrollado por Pro Cosara para las ferias o exposiciones anuales realizados en los centros educativos.





Acciones en **Anticorrupción**

10

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

COMPROMISO

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.

La institución se declara profundamente comprometida en la lucha contra el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo (LD y FT), por lo que ha puesto en vigencia Políticas y Procedimientos de prevención, gestión y administración de sus riesgos. La Unidad de Cumplimiento junto con el Comité de Cumplimiento, son los pilares fundamentales de la estructura de prevención, ambos son responsables de coordinar las políticas e implementar los procedimientos adecuados para la eficacia del sistema.

En el año 2013 INTERFISA ha iniciado el proceso de adecuación de sus normas a los nuevos requerimientos regulatorios de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero (SEPREDAD). Así mismo ha implementado el Manual de Gestión y Administración de Riesgos de LD y FT con el objetivo de minimizar el grado de exposición de la entidad a los riesgos asociados a su reputación, a la continuidad de sus operaciones y/o, a posibles derivaciones legales.

Como parte del programa de mejora continua del área, la entidad ha desarrollado un Plan de Capacitaciones para los funcionarios con temas que abarcaron desde la génesis



del Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo, tipologías, normativa nacional y estándares internacionales, señales de alerta, reporte de operaciones inusuales, entre otros temas.

Se destaca además, la participación de los profesionales de la Unidad de cumplimiento en el curso de especialización AML ¹, dictado por la Florida International University en colaboración con la Florida International Bankers Association (FIBA), organización que incluye entre sus miembros a algunas de las mayores instituciones financieras del mundo. Los citados funcionarios fueron distinguidos con la Certificación Internacional de Asociado en Anti Lavado de Dinero (AML).

¹ AML (Anti Money Laundering): Anti Lavado de Dinero, por sus siglas en inglés.

El año 2014 viene con mucha fuerza para nuestra empresa, pues contamos con toda la energía y sinergia para generar cambios importantes al interior de la empresa.

El cambio principal está dado por el programa interno denominado INTERFISATE, donde grupos de colaboradores trabajan incansablemente con una consultora internacional para lograr los resultados esperados en el área comercial y de operaciones.

Otro de los grandes retos que tenemos para este año es trabajar firmemente por el programa de Crédito Rural con Enfoque a Género denominado NDE VALE en otras regiones del país, teniendo en cuenta el éxito que hemos obtenido en la primera fase de expansión del programa en la región este del país.

Un proyecto trascendental que emprendemos en el 2014 es el programa de inclusión de género, buscando que las empresarias que conducen pequeñas y medianas empresas obtengan financiamiento y sean más productivas. Este proyecto, Interfisa lo está emprendiendo con el apoyo del Fomin, del BID, siendo el primer caso de “up scaling” de inclusión financiera en la región.

En el eje de Medio Ambiente el objetivo es seguir con el programa de Educación Ambiental tratando de concienciar a los profesores, padres de niños de la importancia del cuidado del medio ambiente.

Además el otro gran reto es certificar en los principios de Protección al Cliente, donde en el año 2013 hemos dado un paso importante, tratando de adecuar, mejorar y poner en prácticas acciones y gestiones inherentes a este proceso.

Somos conscientes que todo esto será posible si trabajamos mancomunados, mirando todos en una sola dirección, contando con los recursos humanos preparados para afrontar este gran reto.



GRUPO INTERNACIONAL  DE FINANZAS S.A.E.C.A.

25 de Mayo esq. Paraguari. N° 417 - Tel.: 595 21 415 9000 (RA)
www.interfisa.com.py



You Tube

