

# 2014 **INFORME DE** 2015 **PROGRESO**





# SUMARIO

Reseña Histórica	4
Organigrama	5
Relaciones Institucionales	6
Sucursales	7
Valores	10
Filosofía Corporativa	12
Áreas de Negocios	13
Carta de Apoyo	14
Misión y Visión de RSE	15
Objetivos de Desarrollo Sostenible	16
<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>17</b>
Actividades y resultados con los colaboradores	20
Capacitaciones	27
Capacitaciones externas	31
Capacitaciones internacionales	32
Comunidad	35
Voluntariado	41
<b>NORMAS LABORALES</b>	<b>43</b>
Clientes	48
<b>MEDIO AMBIENTE</b>	<b>57</b>
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>	<b>61</b>

# PERFIL

Interfisa es un banco nacional con 36 años de trayectoria en el sistema financiero paraguayo y presencia en todos los departamentos del país, por medio de 49 sucursales y 35 cajeros automáticos. Es un banco que marca liderazgo en el segmento de las micro y pequeñas empresas, atendiendo además al segmento de las medianas y grandes empresas, ofreciendo una amplia gama de productos y servicios financieros a sus más de 130 mil clientes.

Cuenta con programas empresariales focalizados en la educación primaria y para personas de escasos recursos.

Interfisa Banco mantiene una larga trayectoria en actividades relacionadas a la inclusión financiera y de conservación del medio ambiente.

Implementa de forma muy satisfactoria un gobierno corporativo, cuyos principios apuntan a la transparencia empresarial y corporativa. En efecto, el Directorio acompaña muy de cerca la implementación y vivencia de los valores éticos, y la promoción de las buenas prácticas en gestión.

El Banco cuenta con un sistema normativo que se encuentra en constante desarrollo para precautelar la sostenibilidad de las operaciones. Posee además, procedimientos formalizados y aprobados por la máxima autoridad del sistema bancario nacional, los cuales son difundidos y sostenidos por medio de capacitaciones de implementación in situ y apoyados con la escuela e-learning.

La presente memoria social se difunde internamente a través del correo electrónico a los colaboradores, y es profundizadas con charlas explicativas. También se encuentra disponible en la página web de la entidad, donde constan todos los informes anteriores.

Responsable del informe

**Gerente de Responsabilidad Social – Lic. Ivonete da Silva**



## **Dirección Web**

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

## **Alto cargo**

Dr. Darío Arce Gutiérrez –  
Vicepresidente

## **Fecha de adhesión al Pacto**

Diciembre 2006.

## **Sector**

Rubro Bancario.

## **Desglose de grupos de interés**

Empleados,  
Proveedores, ONG y  
Comunidad, Medio  
ambiente.

## **País de origen**

Paraguay.

## **Dirección**

25 de mayo esquina  
Paraguarí- Asunción.

## **Teléfonos**

(595) 21 4159000 – línea  
gratuita: 0800. 114455

# Reseña Histórica

**G**rupo Internacional de Finanzas Sociedad Anónima de Capital Abierto (Interfisa Banco 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), y con la denominación de 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 Banco de género en el sector rural del país.

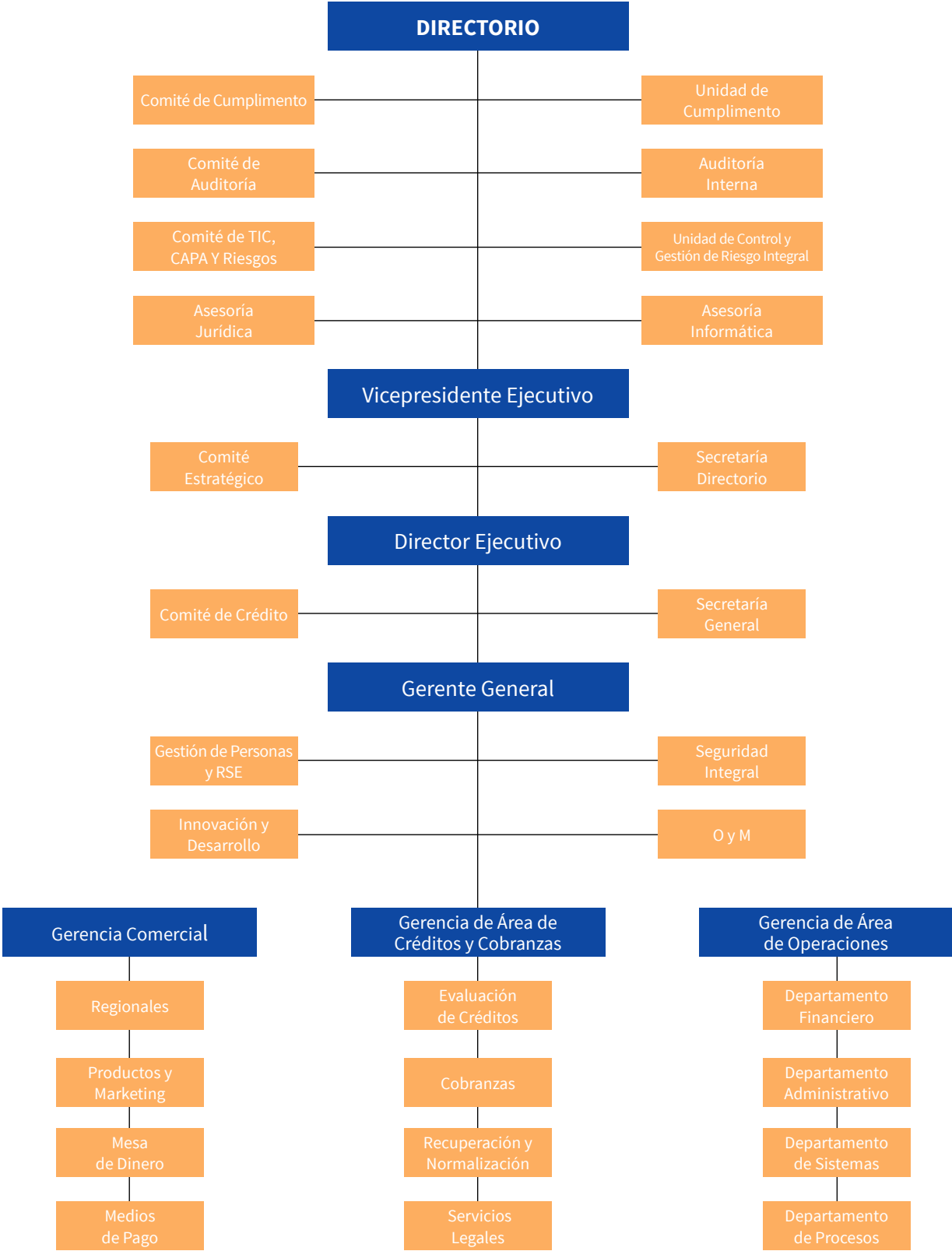
Actualmente, con más de 130 mil clientes, y con la denominación de Interfisa Banco está enfocada a la concesión de los créditos a microempresas, consumo, pymes y préstamos corporativos.

En el año 2014 fue seleccionada por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Microfinance Information Exchange, Inc. (MIX) el ranking anual de las principales instituciones microBancos (IMF) de América Latina e como Entidad financiera se posiciono entre las 10 mejores entidades de microfinanzas de America Latina y entre las 4 mejores de Paraguay. 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.

Interfisa en la actualidad cuenta con 49 sucursales con un plantel de 821 colaboradores al cierre del año 2015.



# Organigrama



# Relaciones Institucionales



- Fondo Multilateral de Inversiones - FOMIN
- Corporation Comunidad Andina de Fomento - CAF
- Women's World Banking - WWB - socio fundador
- Federación Latinoamericana de Bancos - FELABAN
- ASOBAN - Asociación de Bancos del Paraguay
- Visa Internacional
- Western Union
- Pronet S.A.
- Bancard S.A.
- Procard S.A.
- Red de Microfinanzas del Paraguay
- Agencia Financiera de Desarrollo - AFD
- Citibank
- Red Pacto Global
- MixMarket
- Responsibility Sicav
- Oikocredit
- Centro de Información y Recurso para el Desarrollo - CIRDA
- Centro de Importadores del Paraguay - CIP
- Viceministerio de Mipymes
- Asociación Paraguaya de Empresarias y Ejecutivas Profesionales - APEP

# Sucursales

## ASUNCIÓN

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

## ALTO PARANÁ

Ciudad del Este - Centro  
Ciudad del Este - Km 7  
Santa Rita

## AMAMBAY

Pedro Juan Caballero

## CAAGUAZÚ

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

## CAAZAPÁ

San Juan Nepomuceno

## CANINDEYÚ

Curuguaty  
Nueva Esperanza  
Salto del Guairá

## CENTRAL

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

## CONCEPCIÓN

Concepción

## GUAIRÁ

Villarrica

## ITAPÚA

Encarnación  
Coronel Bogado  
María Auxiliadora  
Natalio  
Obligado  
San Pedro del Paraná

## ÑEEMBUCÚ

Pilar

## PDTE. HAYES

Villa Hayes

## PARAGUARÍ

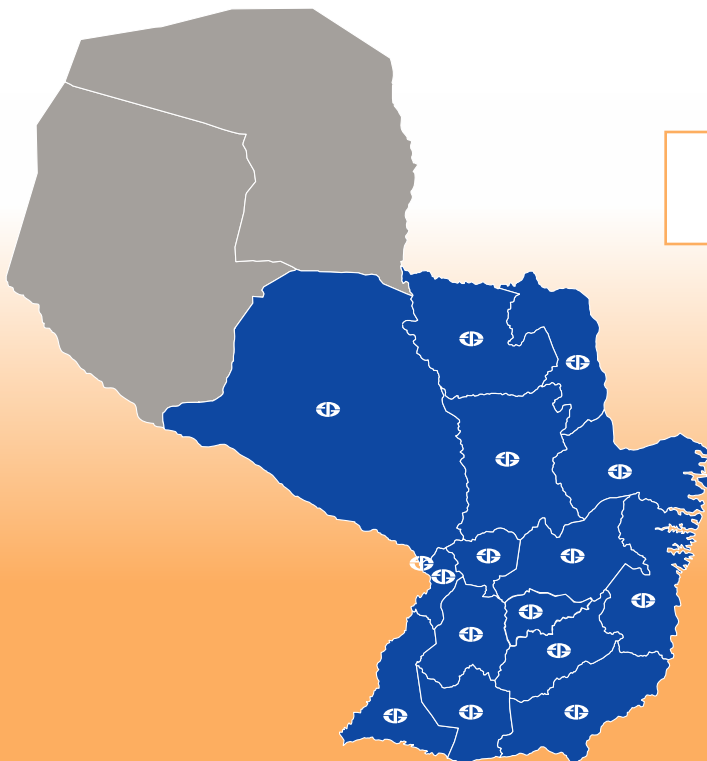
Carapeguá  
Caacupé  
Paraguarí  
Quiindy

## MISIONES

San Ignacio

## SAN PEDRO

San Estanislao  
Santa Rosa del Aguaray



**49**  
SUCURSALES

**821**  
COLABORADORES

**130.000**  
CLIENTES

# 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

**Ser el Banco Preferido por brindar Soluciones con Excelencia.**

# 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 pre a nuestros colabor

**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 colaboradores

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 colaboradores depende de la calidad de su rendimiento y, consecuentemente, de las evaluaciones pertinentes.

**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.

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

# gonamos adores son

**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, seguridad 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.

**LEALTAD:** La lealtad significa, que los colaboradores compartan los objetivos personales propios con los que persigue Interfisa Banco 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.





## 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.

# Áreas de Negocios

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



Préstamos  
para Pequeñas  
y Medianas  
Empresas



Tarjetas de Crédito



Préstamos



Proyecto Hogar



Préstamos a  
Personas



Pago de Servicios



Créditos a  
Microempresarios



Interfisa Giros



Cambios



Descuentos de  
Cheques



Ahorro e  
Inversiones



Remesas de Dinero



Seguros



Home Banking



Interfisa Club

## Banca Personal

Esta Banca 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 Corporativa

Atiende a las grandes empresas, gestionando negocios importantes para el desarrollo de las empresas y del país.

## Banca Microempresas

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. La Banca de Microempresa es la mayor componente de la cartera de la entidad.



# CARTA DE APOYO CONTINUO AL PACTO GLOBAL

Señores

**PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

Presente

Ref.: Declaración de Apoyo Continuo

**P**onemos a consideración nuestra comunicación de progreso dejando explícito el compromiso y el apoyo a los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas donde refleja las acciones realizadas.

El año 2015 marcó un hito en nuestra historia institucional, pues en el mes de enero el Banco Central del Paraguay aprobó la transformación social de nuestra entidad y desde el 02 de febrero del 2015 iniciamos las operaciones bajo la modalidad de INTERFISA BANCO, para ampliar nuestra gama de productos y servicios a nuestros 130 mil clientes.

En el año 2015, tras la implementación del exitoso proyecto NDE VALÉ de inclusión financiera de género en el segmento de las microempresas, hemos iniciado un programa muy innovador de equidad de género, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, para el sector de las pequeñas y medianas empresas, con el propósito de que las empresarias líderes de negocios de empresas de pequeño y mediano porte puedan aumentar su nivel de productividad y competitividad con la provisión de nuevas herramientas y técnicas.

En el marco este proyecto, estamos realizando capacitaciones especializadas a Mujeres líderes de pequeñas y medianas empresas, ofreciendo herramientas de aprendizaje y conocimiento que abarcan la gestión comercial, financiera, de mercado, así como módulos de estrategia y liderazgo. Dicho programa de capacitación lo estamos emprendiendo por medio de una alianza con la Fundación CIRD- Centro de Información y Recurso para el Desarrollo.

Con relación a las acciones con nuestros colaboradores, hemos trabajado en pilares claves de la entidad, realizando capacitaciones, outdoors y encuentros con el objetivo de inculcar valores de honestidad, vocación de servicio, excelencia y calidad.

En Interfisa Banco ponemos énfasis en el programa de bienestar personal, ofreciendo a los funcionarios asesoramiento semanal de un especialista médico quien realiza consultas in situ para la comodidad y bien estar de todos.

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

**Dr. Darío Arce Gutiérrez**  
VICEPRESIDENTE



# Misión y Visión de RSE

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

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

Como empresa hemos asumido el compromiso de coincidir 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.



Los Estados Miembros de las Naciones Unidas se reunieron en la Cumbre de Desarrollo Sostenible 2015 para acordar la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS), un gran acuerdo sobre metas globales que apuntan a acabar con la pobreza extrema, combatir la desigualdad y la injusticia y proteger nuestro planeta.

Los ODS cuentan con 17 objetivos con los cuales se hace un llamado a la sociedad civil, gobiernos y al sector empresarial para apoyar las metas que se desean alcanzar en los próximos 15 años. Estos objetivos reemplazan los ODM – Objetivos del Milenio.

Sabemos que estos objetivos ayudaran a impulsar las acciones y buenas prácticas a partir de los PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL al cual estamos adheridos.







# Derechos Humanos

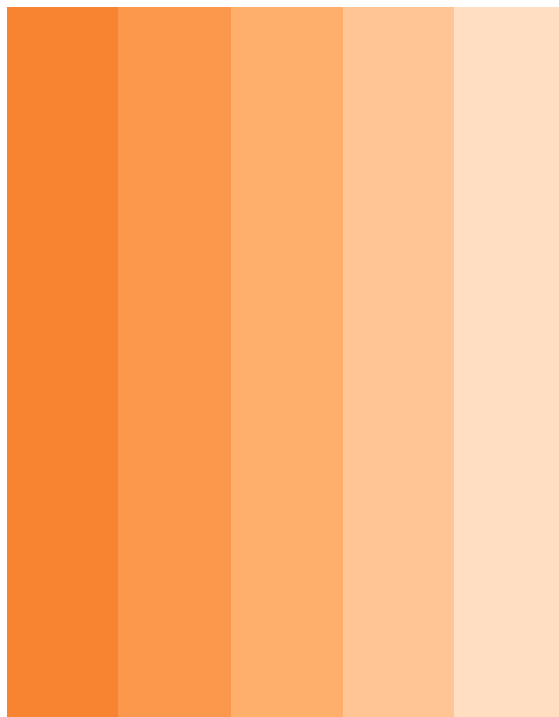
## PRINCIPIOS RELACIONADOS

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





# Actividades y resultados con los colaboradores







## Corrida Dequeni

El segundo año que nuestros colaboradores participan de la “Corrida de la Solidaridad” organizada por la Fundación Dequeni, para atletas de diferentes edades. El objetivo principal es contar con una mejor educación en el país, mejorando no sólo en cobertura, sino principalmente en calidad. La corrida también sirve como una jornada de actividad de grupo, disfrutando de una actividad saludable para promover de una forma innovadora una mejor educación para los niños.

La corrida también sirve como una jornada para toda la familia, disfrutando de esta manera de una actividad saludable, de compartir y trabajar en equipo para así juntos apoyar una mejor educación para los niños.

Interfisa, así como varias otras empresas del país, ha participado un año más de la Corrida para levantar junto con otras empresas la

bandera de la educación para todos los niños.

La participación de los colaboradores en la Corrida Solidaria siempre genera un clima de alegría, compromiso, compañerismo, amor a la entidad, pero lo más importante que la corrida tiene un objetivo noble. El diferencial no era solo participar de una actividad deportiva, correr una corrida sino ayudar a la Educación de miles de niños de nuestro país. La corrida Dequeni, fue un verdadero encuentro entre compañeros de trabajo para juntos emprender esta gran corrida solidaria con una actitud positiva.

Fue un evento 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.

## METELE PATA

### Tercera Edición



La campaña METELE PATA, que se inició en el año 2013 y siguió vigente debido a que ayuda a mantener un clima de motivación en todo el equipo comercial. En el 2015 salimos ya con la Tercera Edición con los objetivos específicos para las sucursales.

Metele Pata- fue creada para motivar a los colaboradores que están en constante contacto con los clientes para ofrecer un servicio financiero con alta calidad en la atención al cliente.

Esta nueva competencia comercial resultó ser un aliciente una motivación adicional para muchos colaboradores, generando de

esta forma un clima de motivación buscando siempre la felicidad de los colaboradores reeditando en la eficiencia, la calidad en las gestiones y la destacada atención a los clientes.

En este sentido la empresa ha entregado 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 colaboradores.

## Oportunidades de crecimiento interno

Interfisa Banco se caracteriza por ofrecer a sus colaboradores la oportunidad interna de crecimiento profesional. Desde febrero 2015 con la conversión a Banco, la empresa ha ampliado sus esfuerzos para fortalecer el crecimiento y profesionalismo del equipo humano.

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.



### Lic. Luz Cáceres

Encargada Operativa - Suc. Lambaré

“Soy Licenciada en Administración de Empresas, pero ingresé a Interfisa como Pasante Universitaria en el Año 2010, cuando aún era estudiante de los primeros años de la carrera. Luego tuve la oportunidad de ser nombrada como Atención al Cliente. El puesto sirvió de experiencia para tener un contacto directo con los clientes y brindarles la mejor atención. Si bien los desafíos aparecían a lo largo de mi carrera profesional en donde pude ocupar el cargo de Soporte Comercial de Microfinanzas.

Llegado el tiempo en culminar esta etapa, tuve oportunidad de ocupar el cargo Auxiliar Soporte Operativo.

Actualmente, estoy al frente de un nuevo desafío, fui nombrada Encargada Operativa.

Este crecimiento personal y profesional se debe gracias a la confianza que Interfisa deposita en las personas. Me siento orgullosa de pertenecer a esta Empresa.

Interfisa Banco, Mi hogar, Mi Familia...”







## Mauricio Candia

Encargado Call Center

“Soy un colaborador agradecido con Interfisa. Desde que ingresé como gestor de cobranzas me comprometí con la entidad a trabajar con honradez, honestidad y con el fiel compromiso de dar lo mejor. Es así que desde mi ingreso fui creciendo gracias a mis superiores que supieron ver en mí el compromiso y desempeño para con la entidad.

Me desempeñé como gestor de cobranzas, analista de créditos, encargado operativo, supervisor de cobranzas y actualmente como Encargado de Call Center, un desafío que asumo diariamente hace más de un año con mucha responsabilidad. Agradecido por la oportunidad de crecimiento, capacitación constante, y con el fiel compromiso de dar lo mejor de mí para tan importante área.

Aprendí y sigo aprendiendo de mis compañeros y superiores. Siempre soñé trabajar en una gran empresa, me fijé esa meta y tuve la gran oportunidad de trabajar y crecer dentro de la gran Familia que es Interfisa Banco”.



## Fátima Ramírez

Encargada Operativa Suc. M. Roque Alonso

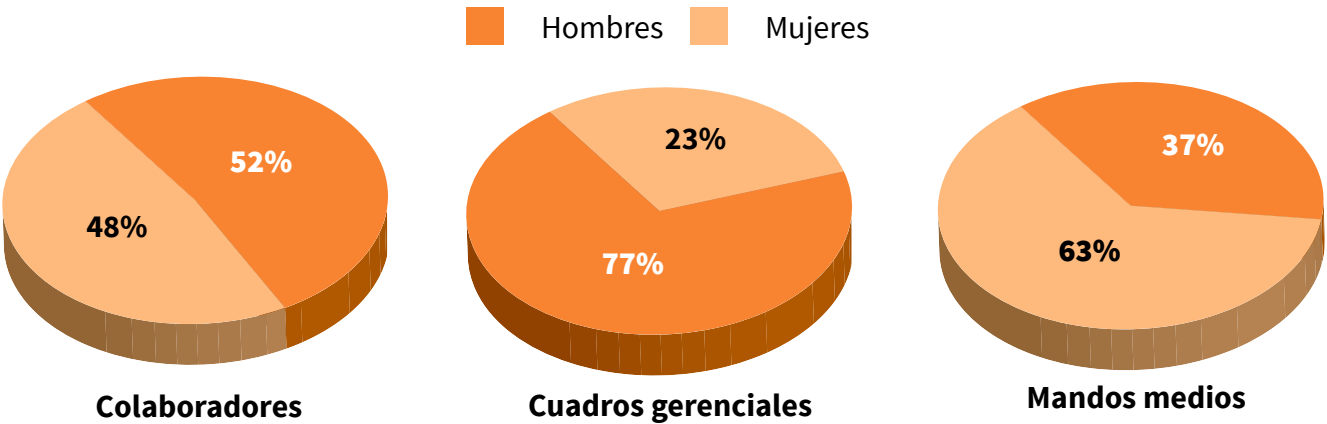
“Ingresé a Interfisa en el año 2010, desempeñándome como atención al cliente durante 2 años, y gracias a mi buen trabajo, a la orientación y el respaldo de mis superiores fui creciendo pasando a ser auxiliar operativa de sucursal a encargada operativa de sucursal”.

Me siento orgullosa de formar parte de esta gran familia y del excelente equipo de trabajo con quienes aprendo cada día.

Agradezco a Interfisa Banco por la confianza puesta en mí desde el inicio, debido a que éste es mi primer empleo, y a las oportunidades de crecimiento que me han permitido forjar mi propio destino y hacer de esta mi carrera profesional; con una cultura orientada al trabajo en equipo y un enfoque permanente en el cliente. No debemos olvidar que con esmero y dedicación no hay límites para el crecimiento profesional.

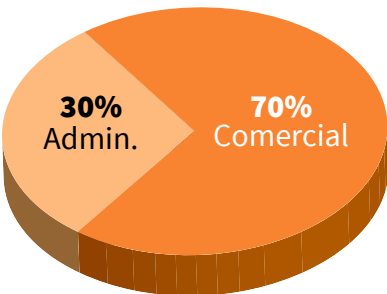
Año tras año nos seguimos proponiendo el desafío de ser los mejores. El cliente es nuestra máxima prioridad y el motivo por el que estamos aquí, fortalecer esas relaciones es nuestro futuro”.

# La diversidad de género



Nuestra empresa se caracteriza por contar con un plantel de colaboradores con edad inferior a 30 años, lo que representa 63%, de los cuales el 53% son mujeres y el 48% son varones.

# Colaboradores por áreas



El 70% de nuestros colaboradores se encuentra en el área comercial y el 30% 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 el portafolio de productos de la empresa.

# Nuevos colaboradores

Durante el año 2015 hemos entrevistado a 302 personas para la incorporación en las diferentes regiones del país y para los diferentes cargos y de acuerdo a los perfiles deseados.

De los cuales han ingresado como colaboradores activos del Banco el 43%. Estos ingresos se dieron por la apertura de nuevas sucursales y el fortalecimiento del área comercial y administrativa en vista al a la conversión de Financiera a Banco en el mes de febrero del 2015.



## Programas de Pasantías para los Colegios

Este año hemos iniciado las pasantías de colegio en el mes de diciembre. Ellos llegan con muchas expectativas y con el tiempo y el compartir se vuelven parte importante del área al cual fueron destinados, y la empresa se vuelve un poco más joven y con más ruido por los pasillos y departamentos. Los jóvenes llegan con el miedo de estar en una gran empresa pero luego empiezan a ser parte y realizar tareas que nunca había realizado. Algunos vienen solamente para cumplir con sus horas de pasantía, otros por exigencias de su colegio y otros vienen abiertos a aprender algo nuevo y ponen el mayor empeño en todas las tareas que les solicitamos.

Con el tiempo, algunos de estos pasantes serán los futuros colaboradores de nuestra empresa y para esto que sus experiencias sean enriquecedoras, cada uno cuenta con tutores para enseñarles las actividades propias del área y orientarles en los valores corporativos, el amor al trabajo, y las reglas fundamentales de convivencia y disciplina de una empresa.

Además, de hecho, hoy en día contamos en el plantel de colaboradores con personas que realizaron sus pasantías escolares, universitarias y de primer empleo, y hoy están en cargos de confianza dentro de la empresa.

Tuvieron la oportunidad de participar de estas pasantías 52 estudiantes de colegio.





## Programa del Primer Empleo



Desde hace años nuestra empresa ha decidido ofrecer a los jóvenes una oportunidad de trabajo y ha creado el programa del primer empleo, con el objetivo de ofrecer a aquellos jóvenes que nunca han trabajado una oportunidad laboral.

Hoy en día muchos de ellos realizan tareas importantes en la empresa y están teniendo su primera experiencia como colaboradores y estamos seguros que para cada uno de ellos esta es una experiencia de vida y ponen su mayor empeño para continuar formando parte de la empresa.

### Mayra Mereles

Agente de Atención Telefónica.

“Me siento muy agradecida por formar parte de una empresa tan prestigiosa y muy contenta por la confianza que depositaron en mi.

En estos meses estoy aprendiendo mucho relacionado con los clientes, con la buena atención, con los valores, con la ayuda de mis compañeros que me apoyan a seguir creciendo en este ámbito laboral.

Siento la capacidad de poder retribuir mis mayores conocimientos a la primera empresa que me abrió las puertas y así seguir perteneciendo a esta hermosa familia que es Interfisa”.

# La Comunicación con los Colaboradores



La comunicación es una herramienta fundamental en una empresa con un número tan grande de colaboradores. En Interfisa buscamos siempre la forma de mantener una comunicación clara con los colaboradores.

Por ello desarrollamos un sistema de correo electrónico que llega a todos nuestros colaboradores.

A través de esta herramienta les brindamos informaciones internas de la empresa, damos a conocer promociones y los nuevos productos que la entidad va lanzando.

También disponemos de comunicaciones a través de la intranet del banco donde este año hemos puesto énfasis en contar con actualización constante sobre los sistemas operativos de la empresa.



# Capacitaciones

Año	Cantidad de Colaboradores	Total hs Capacitación externa	Total hs capacitación interna	Total Hs en Capacitación	Gastos en Capacitaciones
2009	383	400	600	1.000	185.000.000
2010	487	600	800	1.400	220.000.000
2011	549	700	800	1.500	248.500.000
2012	684	812	1.280	2.092	362.528.000
2013	777	417	177	594	352.665.421
2014	908	4.396	11.820	16.216*	522.225.093
2015	1500	8.352	23.562	31.914	853.492.421

\* Hubo variación en la cantidad de horas de capacitación con relación a años anteriores debido a que utilizamos un nuevo método de medición de horas donde se suman las horas por persona capacitada.

El año 2015, por ser el año de nuestra conversión a Banco, la mayoría de las capacitaciones se realizaron in situ, sobre temas relacionados con el negocio bancario.

Ademas, fue el año del lanzamiento del programa de Calidad y Excelencia para todos los colaboradores.

Como empresa, deseamos que los colaboradores estén siempre en la vanguardia y a las exigencias del mercado bancario. En cada encuentro o capacitación se trata de inculcar

la importancia de contar con estándares elevados de conocimientos.

Las principales actividades internas de capacitaciones a las cuales el 100% de los colaboradores participaron fueron:

- 1. Lanzamiento de un programa de Calidad y Excelencia.
- 2. La Universidad de Negocios para los colaboradores.
- 3. Lavado de Dinero para todas las áreas y departamentos de la empresa.

Durante el año 2015 nos hemos enfocados en realizar. Capacitaciones Regionales multidisciplinarias. para abarcar la mayor cantidad de temas posibles en los dos días de reuniones.

La empresa ha invertido más de 30 mil horas de capacitación para la formación de sus colaboradores





# Escuela E-Learning



Esta herramienta fue creada para que todos los colaboradores puedan actualizarse en temas importantes sin tener que desplazarse de sus sucursales o departamentos.

Nuestra Escuela E-learning tuvo un papel importante durante el año 2015. Se habilitaron cursos de temas relevantes para el negocio, tanto para el área comercial como como administrativa.

Los temas desarrollados durante este año fueron

- MICROFINANZAS
- CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
- FONDO DE GARANTÍA
- GESTIÓN DE RIESGO INTEGRAL
- CUENTAS CORRIENTES
- PLD.

Es un sistema que estamos implementando para un mejor aprovechamiento de todos los cursos existentes. Esta escuela cuenta con evaluaciones personales que están siendo agregadas a las evaluaciones de desempeño y al legajo del personal.

# Programa de Calidad y Excelencia



Este programa tiene como reto principal incorporar estándares más elevados en temas de Calidad y Excelencia, tanto en los procesos internos como en el vínculo con nuestros clientes.

El programa de Calidad y Excelencia fue replicado al 100% de los colaboradores y tuvo como objetivo establecer estilos de liderazgo y el camino al cual la empresa quiere recorrer con cada uno de los colaboradores.

Este programa tuvo dos partes principales. En la primera se expuso una encuesta interna de Excelencia para identificar las acciones de mejora.

La segunda parte fue vivenciar lo aprendido a través de dinámicas y técnicas con un coach internacional. Fue una experiencia de crecimiento única, ya que se trabajaron en técnicas de respiración, de tai chi y la búsqueda por la mejora personal, por romper con los paradigmas y buscar una nueva forma de hacer las actividades.





## Capacitaciones Regionales



Con el objetivo de crear grupo multidisciplinarios de capacitación fueron realizadas durante el año 2015 *Capacitaciones Regionales*.

Participaron más de 120 colaboradores en grupos de 60 personas de las diversas regiones del país. Fueron desarrollados temas relacionados con el negocio, pero también aspectos de crecimiento personal y profesional:

- Tarjetas de crédito
- Servicios y Canales
- Seguro

- PLD
- Mipymes
- Análisis
- Banca Personal
- Calidad de Datos
- Valores
- Atención al Cliente
- Cuenta Corriente
- Riesgo Operacional

Además, se trabajaron en varias dinámicas de valores, creatividad, pertenencia y principalmente la honestidad y la vocación de servicio.



## “INTERFISATE - Liderando el Cambio”

Interfisate fue un programa que marcó a todos los colaboradores, ya que buscaba el cambio en algunos paradigmas internos y preparar a todos para los nuevos desafíos. Fueron varios meses de capacitaciones, talleres y trabajos grupales, que ayudaron a mejorar y consolidar aún más el equipo humano que tuvo que enfrentar el gran reto en el año

2015; el de la conversión a banco.

En el programa Interfisate continuamos con la búsqueda de la excelencia en los cargos gerenciales, por tal motivo los talleres tuvieron como objetivo principal compartir experiencias, desafíos y nuevas propuestas, a fin de alcanzar el éxito a nivel personal e institucional.

# Capacitaciones externas

## Microfinanzas

Con el objetivo de mantener a los ejecutivos de la Entidad siempre en la vanguardia sobre temas inherentes al negocio, colaboradores de la Entidad participaron de la V Cumbre de Microfinanzas organizada por la RED DE MICROFINANZAS.

El lema de la Cumbre fue: “*Incluimos Con Cuidado de no Excluir*” con un dialogo abierto y participativo donde expositores nacionales e internacionales pudieron compartir las buenas prácticas sobre el tema de la inclusión financiera y la lucha contra la pobreza.







## **MK TRENDS- Asunción- Paraguay**

Seminario relacionado con las nuevas tendencias del marketing y de la comunicación. Es un espacio donde se encuentran los expertos del área para exponer ideas y visiones, la experiencia de grandes referentes del ámbito local e internacional y lleva a conocer e identificar las tendencias del marketing para proyectarlas al mercado nacional y regional.

# Capacitaciones Internacionales

## **Feria de Soluciones Innovadoras**

Se trata de un importante evento que contó con conferencias magistrales, seminarios sobre tecnologías de punta, donde participan mayormente ejecutivos del área de TIC. Esta feria fue realizada en México.





## Foromic



FOROMIC es uno de los eventos más importante en temas microfinancieros y empresariales de la región. Es organizado por FOMIN, miembro del Grupo BID.

El Foro Inter-Americano de la Microempresa (Foromic) es un espacio donde las empresas e instituciones financieras, en particular aquellas que trabajan con microfinanzas, micro, pequeñas y medianas empresas, pueden presentar como sus innovaciones apoyan la inclusión financiera. El tema de este año fue *EL FUTURO DE LA INCLUSION FINANCIERA*.

Algunos de los temas tratados fueron: El rol de las pymes, políticas y programas de apoyo a las micro y pequeñas empresas, el futuro de la inclusión financiera, estrategias innovadoras y tecnologías digitales que generan la inclusión financiera, captando nuevos clientes a través de productos verdes, ahorro previsional una nueva oportunidad para la inclusión financiera, entre otros temas relacionados con las microfinanzas.



## FELABAN

Directivos de Interfisa marcaron presencia en la Asamblea Anual de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), es una institución organización sin fines de lucro que agrupa, a través de sus respectivas asociaciones en 19 países del continente, a más de 623 bancos y entidades financieras de América Latina.

Organizado por la FIBA - Asociación de Banqueros Internacionales de Florida (FIBA), Inc., es la reunión internacional más grande y prestigiosa de los altos directivos de los bancos e instituciones financieras de toda la región. La Asamblea Anual atrae a cerca de 1.800 participantes de 54 países diferentes. Celebrada cada dos años en Miami desde 1997, es el mayor

encuentro del sector privado en nuestro hemisferio. Todos los bancos en América Latina haciendo negocios internacionales asisten a la Conferencia FELABAN con el fin de reunirse con banqueros de los EE.UU., Canadá, Europa y otros países que hacen negocios en América Latina.

Para los banqueros, la Asamblea Anual de FELABAN proporciona un foro en el que el sector financiero puede sostener importantes reuniones de negocios con sus pares de otros países. Con cerca de 1.800 gestores de alto nivel y tomadores de decisiones de 51 países en la asistencia, no hay otro lugar que ofrece esta oportunidad para maximizar el número de reuniones de negocios en un corto espacio de tiempo.

## Programa Boulder MFT

Ejecutivos de la entidad participaron en Quito – Ecuador, del programa diseñado para profesionales de las microfinanzas e instituciones dedicadas a ofrecer servicios financieros (micro ahorro, microcrédito y micro seguros, remesas). El programa trata de identificar temas emergentes de una industria dinámica, entender los desafíos que enfrenta la región y potenciar el pensamiento crítico necesario para la toma de decisiones estratégicas. Durante dos semanas de completa inmersión técnica, los participantes discuten



temas sobre los actuales paradigmas en la industria de las microfinanzas y se fortalecen los conocimientos en áreas de gestión financiera, implementación de nuevos productos y evaluación del riesgo.

## V Congreso de Educación Banco CLEF Py

Organizado por la Asociación de Bancos del Paraguay y la Federación Latinoamericana de Bancos. El congreso tuvo como objetivo compartir y conocer herramientas que ayudan a comprender cuánto, cuándo, cómo y dónde gastar o invertir; cómo usar eficientemente los distintos tipos de instrumentos de créditos y de pagos que hoy se ofertan en el mercado, para lograr un estilo de vida estable y de crecimiento sostenido.



# COMUNIDAD

## Unicef “Una noche, miles de sueños 2015”

En Paraguay cada día mueren cuatro bebés menores de 28 días, y cada tres días fallece una madre por causas relacionadas con el embarazo o el parto, frecuentemente por razones evitables.

Interfisa Banco estuvo presente para adherirse a la movilización nacional “Cero muertes evitables” y ayudar de esta manera en la construcción del nuevo Albergue Maternal.

Los fondos recaudados se destinarán a la construcción del primer albergue maternal en la ciudad de Curuguaty, cerca de un hospital de referencia, donde las mamás podrán aguardar hasta el momento del parto, y luego acompañar a su bebé si nace prematuro o requiere algún seguimiento médico.

Muchas veces la distancia geográfica de las



familias rurales incide en la llegada a tiempo al servicio de salud, a más de los gastos en transporte y todo lo que conlleva una movilización en estas circunstancias.



## Campaña de la leche

La CAMPAÑA DE LA LECHE fue creada por la Fundación Dequení para las escuelas de escasos recursos. Las empresas pueden ser participes de esta campaña donando leche para que los niños puedan contar con este nutriente durante el año escolar.

La leche tiene un alto contenido en nutrientes, proteínas, grasa, lactosa y sales minerales, necesaria en los programas de ayuda alimentaria dirigidos a poblaciones de riesgo. Este insumo resulta particularmente importante para Dequení, pues el consumo diario de leche durante los primeros años de vida, cambian las oportunidades de desarrollo y educación de los niños.

Este año hemos entregado 500 litros de leche en la ciudad de YPANE en el proyecto comunitario “Sagrado Corazón” que es maternal para niños de escasos recursos.

Dequeni necesita anualmente 150.000 litros de leche para sus servicios de complemento nutricional o vaso de leche, para más de 4.500 niños y niñas en edad escolar.



**“Edúquen a los niños y no será necesario castigar a los hombre.”(Pitágoras)**



## Juntos por la Educación

Durante el año de 2015 hemos realizado en conjunto con la Organización JUNTOS POR LA EDUCACION la entrega de más de 300 unidades de libros a una escuela en la ciudad de Asunción, en el marco del programa de Responsabilidad Social. La escuela fue elegida por nuestra empresa de acuerdo a un listado proveído por la organización.

La Organización Juntos por la Educación tiene como objetivo principal convertir la educación en una Causa Nacional. Ya suman más de 60 empresas que apuestan por la Educación. Como empresa estamos seguros que este es el camino y que acciones como esta forjarán un nuevo estilo de jóvenes en todo el país.

En el colegio que asistimos estudian más de 700 niños y jóvenes, que aún estando en la capital del país no cuentan con una biblioteca. Nuestra empresa está convencida que solo trabajando en la formación y educación de los más jóvenes se podrá generar los cambios en las próximas generaciones.





## Entrega de Útiles Escolares – Escuela Pantaleón Arce



Un año más la empresa ha cumplido con el fortalecimiento de la escuela Pantaleón Arce, entregando útiles escolares al inicio del año. Sabemos de la gran necesidad que existe en nuestro país de contar con una educación de calidad. Por tal motivo, nos abocamos a este proyecto de ayuda a la escuela. Esta es una institución que nació del sueño de los directores del Banco de contar con un proyecto social donde empresa y comunidad puedan trabajar juntos para mejorar la calidad de la educación de niños de escasos recursos.

Compartimos el inicio de las clases con entrega de útiles. También participamos en la fiesta del día del niño. Hemos entregado computadoras para la creación de su sala de computación.

Todos los años nuestra empresa se hace presente en el acto de graduación de la Escuela



Pantaleón Arce, donde estudian niños de escasos recursos y que año a año nos hacemos cargo de entregarles los útiles escolares para que puedan continuar con sus estudios.

A los más pequeños, la empresa le obsequia una mochila para el próximo año escolar y a la mejor alumna o alumno una medalla de



oro como reconocimiento de su entrega y dedicación.

Son momentos muy importantes para esta escuela que está localizada en un barrio muy humilde de la Ciudad de Yaguarón, con padres muy comprometidos con la educación de sus hijos

**Parque Infantil:** Este año y a pedido de la comisión de padres y la directora de la escuela, el directorio de Interfisa, a través de su programa de Responsabilidad Social, ha aprobado la entrega de un parque infantil para la escuela.

Interfisa pudo realizar el sueño de la directora, de los padres, de los profesores, pero



principalmente el sueño de los niños de la Escuela Pantaleón Arce.

Todos querían utilizar los juegos, los gritos de felicidad llenaron el patio de la escuela. Los padres que estaban allí presentes una vez más agradecieron esta gran alegría que como empresa podemos proporcionar a sus hijos.



## Becas de Ingles



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.

Desde hace 9 años nuestra empresa viene apoyando a jóvenes sobresalientes que desean estudiar el idioma inglés pero en muchos casos no cuentan los recursos necesarios. Son varias las empresas que se unen para este proyecto

Estas becas son parte de un aporte de la Embajada de los Estados Unidos y el Centro Cultural Paraguayo Americano, donde buscan involucrar a varias empresas para ser padrinos de los jóvenes y que ellos puedan realizar su curso de ingles sin costo alguno con una duración de 02 años. Las becas están destinadas a los jóvenes sobresalientes que a pesar de sus limitaciones estudian y ven sus esfuerzos premiados, teniendo la oportunidad de estudiar un segundo idioma



sin costo alguno. Esta es una oportunidad para los futuros profesionales que con ayuda de varias empresas privadas tienen la oportunidad de ampliar sus conocimientos en un segundo idioma.



# VOLUNTARIADO

En Interfisa nos consideramos una gran familia y en muchas sucursales los colaboradores están siempre pendientes de ayudar en su comunidad y realizan actividades o campañas para ayudar a personas que por alguna desgracia tuvieron grandes pérdidas materiales. Es así que los compañeros de una sucursal decidieron participar de un llamado solidario realizado en su comunidad a favor de los damnificados de un temporal entregando vestimentas y han colaborado en efectivo para la compra de alimentos.

***¡Ser solidarios es un acto de amor!***

## Lucha Contra el Cáncer

En el mes de octubre en todo el mundo se conmemora el mes de la lucha contra el cáncer de mama y nuestras colaboradoras estuvieron participando de eventos así como concienciando a las clientes en cada una de las sucursales sobre la importancia del cuidado y la autoestima de la mujer.

Estuvimos además realizando un material para la Fundación SOS VIDA de lucha contra el cáncer para que la institución pueda contar con un video institucional en las constantes charlas y seminarios que realiza en el país. En algunas sucursales se imprimieron volantes de concienciación para entregar las a mujeres clientes en apoyo de la noble causa.





## Teletón 2015

Teletón, es considerada la gran causa nacional que mueve a todo el país. Hace 8 años venimos participando del gran llamado solidario que hace la organización y una vez más pudimos realizar el gran maratón solidario para ayudar a muchos niños de escasos recursos a que tengan una mejor

calidad de vida a través de las rehabilitaciones que esta organización emprende hace.

La empresa ha entregado la suma de 55 millones, gracias a la participación de los mas de 800 colaboradores.



# Normas Laborales

## PRINCIPIOS RELACIONADOS

**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;

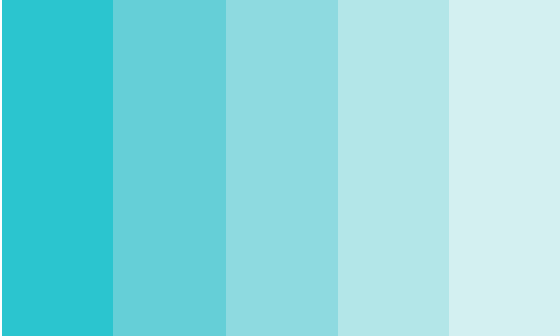
**5** La abolición del trabajo infantil;

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

## COMPROMISO:

Para Interfisa Banco 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 colaboradores de la entidad, desarrollando actividades que les permita tener un mejor nivel de vida.





## Código de Ética

En el año 2014 hemos implementado un canal de denuncia para temas relacionados con incumplimiento de nuestro Código de Ética y en el año 2015 hemos trabajado en la sensibilización y socialización del nuevo código de ética.

Este año lo hicimos de una forma lúdica con juegos y dinámicas para que pueda ser una vivencia de los valores que como empresa debemos impregnar en nuestro accionar diario.



## Beneficios Para Nuestra Gente

El objetivo de la empresa es contar con colaboradores leales, de modo que la empresa acreciente cada vez más los beneficios tangibles en sus colaboradores y que además les aporte una ayuda económica en el área de salud, alimentación, estudios, uniformes, entre otros.

En el área Salud, la empresa ha brindado servicio de atención médica a todos los colaboradores. Este beneficio abarca desde la ayuda en conseguir los mejores profesionales, hasta en buscar el horario para la cita con el médico, seguimiento en todos los casos de ausencias laborales por motivos de enfermedad. Los asesores médicos entran en contacto con el colaborador para conocer más a profundidad su problema y de esta forma encausar a profesionales especialistas en el tema.

Es importante aclarar que todos los colaboradores cuentan con un seguro médico privado, del cual la empresa se hace cargo del

pago del 60%. La empresa ha contratado un seguro de alto nivel contando con prestaciones de Alta Complejidad y Gastos Médicos mayores.

La alimentación es otro ítem muy valorado por todos, y los que están en áreas críticas principalmente de atención al público y otros departamentos cuentan con la ayuda económica por parte de la empresa para el almuerzo. Durante el año, el 73% de los colaboradores pudieron contar con esta ayuda. El área de cajas reciben un beneficio especial, una ayuda para la compra de la leche que deben consumir para evitar contaminación.

**EDUCACIÓN Y FORMACIÓN:** 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 con beneficios de días libres para exámenes finales en la facultad. Para los



cursos superiores ofrece beneficio de becas.

Durante el año 2015, varios ejecutivos fueron beneficiados con el programa de Becas para estudios de MBA y de Post Grado.

**LA BONIFICACIÓN FAMILIAR:** En el año 2015, este beneficio fue otorgado a 105 colaboradores. Además, 45 colaboradoras fueron beneficiadas con el permiso por maternidad.

**UNIFORMES:** Contar con una imagen corporativa 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 hemos implementado el uniforme para los varones.

**CONVENIOS CON UNIVERSIDADES:** Interfisa firmó convenio con la Universidad Americana y la Universidad UPAP para el fortalecimiento de la capacidad institucional del Banco. Los beneficios son tangibles para los

colaboradores de Interfisa, ya que contamos con beneficios para carreras, cursos y talleres que ayudan a que todos se mantengan con un nivel excelencia exigidos por los clientes. Estos beneficios alcanzan también a los cónyuges e hijos de los colaboradores, así como para todos los clientes de Interfisa, sus cónyuges e hijos.

**PROGRAMA DE AYUDA INTERNA – SOLIDARIDAD.** Este fondo fue creado por el directorio de la empresa con el objetivo de contar con fondos para ayudar a los colaboradores con algunos subsidios. Para dar inicio al fondo solidario la empresa realizó un aporte y mensualmente, y, en forma voluntaria, los colaboradores aportan una suma para la ayuda en momentos de internación sanatorial, reposo, fallecimiento, nacimiento, matrimonio y por graduación universitaria.

Este año fueron beneficiados 109 colaboradores con los subsidios que ascendieron a una suma de G. 50.000.000.



## Charlas de Salud para los Colaboradores

Una vez al mes los colaboradores de distintas áreas participan de una charla con un profesional médico como parte de los programas de BIEN ESTAR DEL PERSONAL. El objetivo principal de estas charlas es sensibilizar a todos los colaboradores 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. El año 2015

las charlas estuvieron relacionadas con la Prevención cardiovascular y la Prevención contra el cáncer de mama y de próstata.

El profesional médico fue contratado por la empresa para brindar informaciones, 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.

### Beneficios otorgados a los colaboradores

Año 2015	Monto Gs.	Cant. De Func.
● Bono Refrigerio	1.411.173.334	579
● Bonificación Familiar	147.019.226	105
● Bonificación por Maternidad	225.483.805	43
● Seguro Medico	1.892.671.200	773
● Uniforme	146.174.000	394
<b>Total de beneficios</b>	<b>3.822.521.565</b>	

## Fechas Especiales para los Colaboradores

**LAS CANASTAS DE NAVIDAD** son una tradición en Paraguay, pero en algunos casos ya no es práctica de las empresas entregar a los colaboradores por el alto costo que implica. En Interfisa y desde hace 36 años la historia se repite en el mes de diciembre, donde cada colaborador recibe el obsequio de la canasta. Además, se realiza la Cena de Fin de Año donde la gran familia puede reunirse para conmemorar lo vivido durante todo el año.

**LOS NIÑOS:** los niños tienen su día especial. En cada una de las 48 sucursales los colaboradores buscan integrarse a su comunidad ayudando o participando de algún evento en escuelas, casas cuna, hogares de niños o mismo en eventos realizados por las municipalidades

Este año y una vez más destacamos la labor de los colaboradores de muchas sucursales que en forma voluntaria y desinteresada visitaron algunas escuelas para reglarles a los niños momentos especiales.

Muchos niños de escasos recursos pudieron pasar un día diferente, con risas, con golosinas y rodeados de mucha alegría y bullicio.

Los hijos de los colaboradores cuentan con un obsequio especial para conmemorar con sus hijos.

Buenas Prácticas por el día del niño:  
**SUCURSAL CORONEL BOGADO:** En la sucursal de Coronel Bogado entre los colaboradores realizaron un aporte voluntario para dar un colorido especial a este día de los Niños. Entregaron juguetes a los niños. Además aprovecharon el momento para llamar la emisora de radio local y realizar una entrevista comentando sobre uno de los ejes de la RSE del banco que continúa siendo la educación de los niños de escasos recursos económicos.

**SUCURSAL VILLARRICA:** Un ejemplo a seguir es de los colaboradores de la Sucursal de Villarrica que disputaron un campeonato local y de 64 equipos de fútbol lograron llegar al 4to pue-



to y con el premio más el aporte del banco, han logrado comprar obsequios para niños de 3 escuelas de escasos recursos.

**EL DÍA DE LA MADRE Y DEL PADRE:** La empresa se preocupa de que los padres y madres reciban un obsequio como forma de agradecimiento; mostrando así el interés por cultivar un buen clima laboral. Son gestos como este que marcan profundamente a los colaboradores y que crean el sentido de pertenencia y amor a la empresa.

# CLIENTES

## Proyecto Pymes para mujeres empresarias

Nuestra empresa ha firmado un convenio de cooperación con el BID para expandir servicios financieros a mujeres que lideran Pymes, desarrollado en el marco del Convenio de Cooperación firmado por Interfisa Banco y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en su calidad de administrador del Fondo Monetario Multilateral de Inversiones (FOMIN); el cual es ejecutado con la colaboración de la Fundación Comunitaria Centro de Información y Recursos para el Desarrollo (CIRD).

Para ello, el Banco Interamericano de Desarrollo aprobó un préstamo por el valor de USD 5 millones de su sector Oportunidades para la Mayoría, que fue creado en el año 2006 por el BID para promover y financiar modelos de negocios sostenibles y de mercado y que combinan esfuerzos de empresas privadas, gobiernos locales y comunidades para desarrollar y ofrecer productos y servicios para personas en la base de la pirámide socioeconómica en América Latina y el Caribe.

En Paraguay existe una brecha importante de acceso de crédito entre empresas lidera-

das por mujeres y aquellas que están a cargo de hombre. En términos de acceso a financiamiento, tan sólo el 21,3% de los créditos en Paraguay se encuentran dirigidos a MIPYME que tienen a una mujer como gerente general.

Con el objetivo de cerrar esta brecha y mejorar el índice de bancarización por género, el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) e Interfisa Banco firmaron un convenio de cooperación técnica para incrementar el acceso al financiamiento para el segmento de las Pymes lideradas por mujeres.

El referido proyecto es el primero a ser implementado en América del Sur, pues implica un proceso de “upscaling” o bancarización ascendente desde el acceso de financiamiento por género a las micro-emprendedoras hacia el otorgamiento de instrumentos financieros a pequeñas y medianas empresarias.

Esta cooperación impulsará el desarrollo y adaptación de productos financieros y servicios financieros para adecuarse a las necesi-







dades de mujeres empresarias, los cuales serán activamente diseminados por Interfisa.

El proyecto beneficiará a unas 1.200 Pymes que sean propiedad de mujeres en Paraguay. Las mismas recibirán acceso a financiamiento por parte de Interfisa.

Para afianzar este proceso, Interfisa realizó una alianza con el Centro de Información y Recursos para el Desarrollo (CIRD), para el diseño de un Programa de Capacitación Integral dirigido a mujeres empresarias. Dicho centro, en coordinación con Interfisa, desarrollará las capacitaciones en aula, como así también desarrollará programas de capacitación virtual que estarán disponibles en la página web de Interfisa.

Adicionalmente, Interfisa participará en la Alianza Global de Bancos para las Mujeres (GBA), siendo la misma una plataforma global para compartir lecciones aprendidas y mejores prácticas en materia de financiamiento a mujeres emprendedoras.

Este proyecto ha sido diseñado en el marco de una iniciativa conjunta entre el Departamento de Financiamiento Estructurado y Corporativo (SCF) del BID y el FOMIN denominada Banca para Empresarias (weB), lan-

zada en abril del 2012 durante la Cumbre de las Américas en Cartagena, Colombia, y se encuadra dentro de la Línea de Actividad de Estímulo al Financiamiento para Pequeñas Empresas (LAPE).

Como parte principal del proyecto está el Programa de Capacitación denominado “Mujeres líderes de Pymes”.

El Programa de capacitación Mujeres líderes de Pymes, tiene como objetivo fortalecer la capacidad productiva de las mujeres propietarias y/o líderes de pequeñas y medianas empresas, por medio de la capacitación en gestión de empresas.

La capacitación se centra en la administración de empresas y la planificación estratégica, ofreciendo cursos de: Gerencia y Administración de Pymes, Estrategias de Comercialización para Pymes, Gestión Estratégica Financiera para Pymes y Productividad e Innovación para Pymes.

Interfisa Banco está apuntando más allá de la educación financiera, nos estamos centrande en cursos de administración de empresas enfocados en las Pymes, para que las mujeres líderes de negocios obtengan un mayor grado de productividad, con lo cual tendrán



mayores oportunidades para acceder a los servicios financieros y, de ese modo, ampliar su nivel de competitividad y lograr una mayor equidad en el acceso a los productos financieros.

El programa de capacitación a las Mujeres Líderes de Pymes cuenta además con el apoyo del Vice ministerio de MIPYMES, el Centro de Importadores del Paraguay (CIP), la Asociación Paraguaya de Empresarias Ejecutivas y Profesionales (APEP) y el Club de Ejecutivos del Paraguay.

Durante el año 2015 se realizaron dos Cursos:

Todos los cursos están dirigidos únicamente a mujeres líderes de Pymes que buscan incrementar sus habilidades de gerenciamiento y liderazgo a fin de obtener mejores resultados en el desempeño de sus negocios.

**Aprendiendo a Gerenciar mi Empresa:** Potencia tus habilidades de Gerenciamiento y

Liderazgo, a fin de obtener más y mejores resultados en el desempeño de tu negocio.

**Aprendiendo a Conquistar Mercados:** (poner en negrita) Mejora la Comunicación Organizacional y Mercadotecnia, de manera a incrementar los resultados en el ejercicio de estrategias de comercialización, buscando la satisfacción del cliente.

**Gestión Estratégica Financiera:** El éxito de las empresas depende fundamentalmente de la efectividad del manejo financiero en todas las áreas del negocio, como los costos, los ingresos, fuentes de financiamiento, reservas y el registro correcto de los mismos.

Interfisa Banco en su afán de apoyo continuo al crecimiento de las pequeñas y medianas empresas, estimula a mujeres líderes de negocios a potenciar su capacidad y aplicar mejores estrategias para administrar y dirigir con mayor eficacia sus empresas, por medio de las herramientas de gestión que el programa ofrece.



## El Valor del Cliente - Premios a los Microemprendedores

Por cuarto año consecutivo nuestros clientes han participado del PREMIO CITI AL MICROEMPRENDEDOR.

Se premiaron a los mejores microempresarios del país en tres categorías: Comercio, Producción y Servicios. Fueron seleccionados treinta y cinco proyectos que participaron de un Seminario de Educación Banco.

El Premio Citi al Microemprendedor es un programa global de Citi que se lleva a cabo en

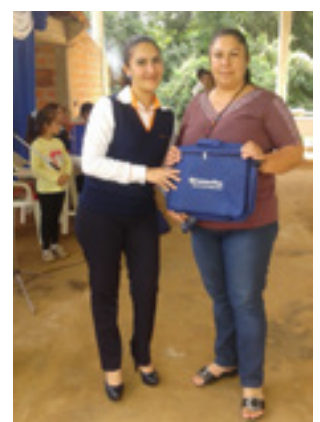
más de 30 países en el mundo y hasta ahora se han entregado más de U\$S 5.5 millones en premios a cerca de 5.000 microempresarios.

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.



## Encuentros con los Clientes

Este año hemos realizado varios encuentros con nuestros clientes con el objetivo de asesorarles con relación a su proyecto de crecimiento y principalmente para ayudarles a utilizar con eficiencia el préstamo otorgado por nuestra empresa.





## Nuevas Sucursales



En el año 2015, la empresa ha expandido más su red de sucursales y hemos inaugurado dos nuevas sucursales; la Sucursal de Vaquería localizada en el departamento de Caaguazú y la Sucursal Ciudad del Este que está localizada en el centro de la ciudad una zona de mucha afluencia de personas, ofreciendo la cercanía a todos los clientes.

## Convenios

Hemos firmado un convenio de cooperación con el Departamento de Delitos Económicos de la Policía Nacional.

El marco del acuerdo tiene como objetivo principal incrementar la seguridad de la entidad ante eventuales amenazas externas e internas que puedan afectar el patrimonio y la imagen de la entidad, facilitando la prevención y la investigación de posibles hechos punibles por medio del intercambio de información entre las partes.

Además, el convenio ha brindado capacitaciones para colaboradores en materia de prevención de fraudes y la colaboración en investigaciones relacionados a estos temas.



## Juntos por la Educación

Un año más ratificamos el compromiso con la firma del convenio de cooperación entre INTERFISA BANCO y JUNTOS POR LA EDUCACION. El objetivo de la Organización “Juntos por la Educación” es convertir la Educación en una causa nacional.

Nuestra empresa viene apoyando esta organización desde hace 4 años, pues creemos firmemente que la Educación es la base de una sociedad mejor. “Juntos por la educación” es un movimiento de empre-

sarios y de la sociedad civil cuyo fin es elevar el nivel de enseñanza en Paraguay, para apuntalar la educación pública en nuestro país.

El proyecto se inició para apoyar al Ministerio de Educación y obtener así una mejor educación en Paraguay. Busca capacitar a docentes, y directores de instituciones educativas, de manera a fomentar el aprendizaje.



## Premios ADEC

Los premios de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) tienen el objetivo de seguir impulsando a los empresarios del país, para que sigan trabajando con honestidad, utilizando la creatividad como factor clave de éxito y que demuestran que es posible ser exitosos inspiradores para una verdadera transformación social. El premio consiste en un galardón a los empresarios. Cada año renovamos el compromiso de seguir apoyando estos premios que no solo reconocen a los empresarios sino les da notoriedad para las relaciones comerciales a nivel nacional y proyección a nivel internacional.





## Campaña de Protección al Cliente

Interfisa Banco 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 hará hincapié 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

Los principios básicos de protección al cliente para ayudar a las instituciones microfinancieras a emplear una ética adecuada y la inteligencia comercial son:

**1 Diseño y distribución apropiada de productos:** La institución diseña productos tomando en consideración las características de los clientes con la intención de proporcionarles ventajas sin perjudicarlos.

**2 Prevención del sobreendeudamiento** La institución previene el riesgo del sobreendeudamiento verificando la capacidad del cliente de pagar y proporcionar incentivos basándose en la calidad de la cartera.

**3 Transparencia** La institución transmite información clara, suficiente y oportuna, especialmente con respecto a precios, términos y condiciones de productos) de manera que los clientes puedan entender para poder tomar decisiones informadas.



**4 Precios responsables** La institución fija los precios, términos y condiciones que los clientes pueden solventar permitiendo, al mismo tiempo, la sostenibilidad de la institución Banco.

**5 Trato justo y respetuoso a los clientes** La probabilidad de que la institución o su personal violen los derechos del cliente es bastante baja. El derecho del cliente se entiende como el derecho a ser tratado con dignidad y respeto, el derecho a un tratamiento justo y anti-discriminatorio.

**6 Privacidad de los datos del cliente** El personal y los clientes saben cómo se recolectará y usará la información del cliente. La información del cliente está protegida, cumpliendo con los requisitos mínimos del país (o con los poderes regionales cuando la política del país no está disponible)

**7 Mecanismos para resolución de quejas:** información clara está disponible a los clientes sobre cómo presentar una queja, y la organización tiene un sistema adecuado y efectivo que funciona para resolver quejas sin demora.

## Canales de Atención

**Nuestras Sucursales:** contamos con 49 centros de Atención al Cliente y expandiendo siempre a sectores importantes y productivos del país.

**Cajeros Automáticos:** contamos con una red más de 30 Cajeros Automáticos que se encuentran ubicados en varios puntos claves del país. Trabajamos con las dos redes de cajeros más grandes del país que son Dinelco e Infonet.

## Canales de Comunicación

Uno de los canales altamente valorados y que ponemos a disposición de los clientes, es la página web, que cuenta con el banco 24 horas, donde le permite realizar una amplia gama de operaciones y consultas desde la comodidad de la casa u oficina. Hoy este canal mueve miles de transacciones ofreciendo a los clientes la comodidad y seguridad en el manejo de sus transacciones.

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

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

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

**Redes sociales:** Estamos presentes en Facebook, twitter, youtube e instagram. Estamos seguros que esta nueva forma de comunicarse con los clientes nos ayuda a cada día mejorar los servicios así como estar atentos a todos los comentarios que los clientes emiten para una mejora continua.

Habilitamos un nuevo canal de servicio 24 horas para nuestros clientes a través del APP para los celulares.



## Nuevo Canal de Pago

Habilitamos un nuevo canal de pagos de servicios a través del celular que es el Tigo Money a través de un convenio firmado para ofrecer mejores comodidades a todos los cliente

**INTERFISA BANCO AHORA CUENTA  
CON UN NUEVO CANAL DE COBROS EN TIGO MONEY**  
ABONÁ DESDE TU CELULAR TUS PRÉSTAMOS Y TARJETAS SIN COSTO Y YA ESTÁ







# Medio Ambiente

## COMPROMISO

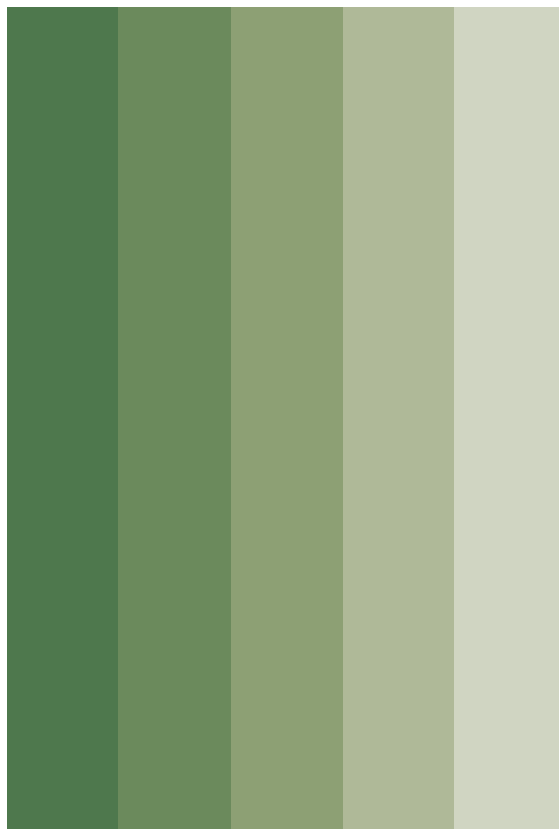
En Interfisa Banco estamos comprometidos con el cuidado y la preservación del Medio Ambiente, es por ello, que hemos diseñado un Programa Medioambiental denominado INTERFISA VERDE, a través del cual se promueven iniciativas responsables para la conservación del Medio Ambiente, la educación basada en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

## PRINCIPIOS RELACIONADOS

**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.



## Programa Interno

Interfisa Verde es el programa de cuidado del medio ambiente que Interfisa Banco desarrolla con sus clientes, proveedores y colaboradores.

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

La concienciación a los colaboradores fue fundamental y de esta forma como medida para ayudar en el programa los envíos de extractos.

Como parte del programa la empresa ha optado por cambiar el sobre plástico utilizado para enviar las correspondencias a los más de 55 mil clientes de tarjetas de crédito y débito por sobres de papel con certificado de garantía.

También como parte del programa hemos invitado a los clientes a recibir sus extractos de cuenta vía correo electrónico ahorrando de esta forma el envío y la impresión de los mismos.

tiendo 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

## Política Ambiental de Interfisa Banco

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: par-



# 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 eficiencia energética
- Reducir el uso de gases refrigerantes como los clorofluorcarbonos (CFCs)

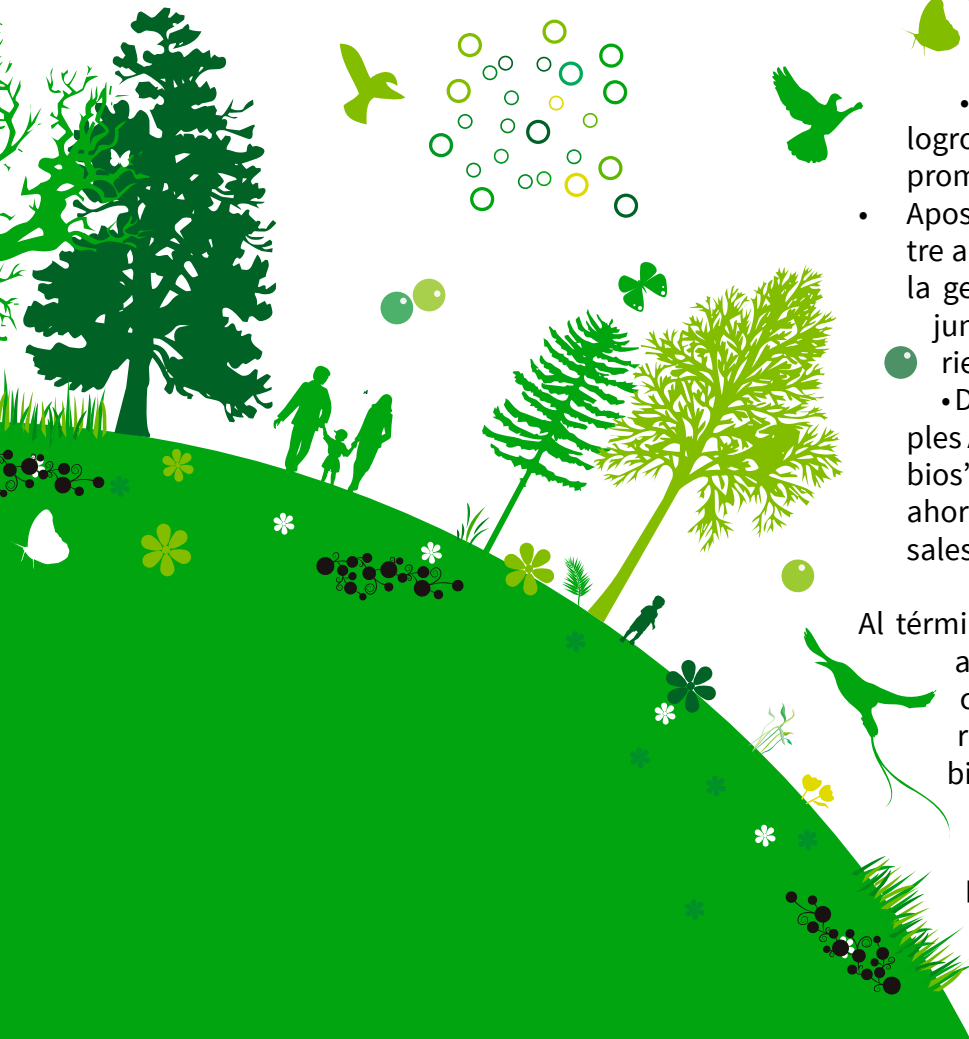
- Conservar los recursos y fomentar el uso de materiales reciclables
- Minimizar o reciclar los residuos sólidos
- Disponer los residuos de forma ambientalmente segura
- Instar a proveedores y contratistas que adopten políticas ambientales e iniciativas ambientales responsables

## PARA INTEGRAR DE FORMA EFECTIVA LAS RESPONSABILIDADES AMBIENTALES EN NUESTRAS PRÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE NEGOCIOS, INTERFISA HARÁ ESFUERZOS PARA:

- Aumentar sus esfuerzos para conservar los recursos en sus operaciones incluyendo el reciclaje y la compra de material reciclable.
- Continuar con su programa de coleccionar datos de consumo de energía de sus locales y de las emisiones de GEI además de ayudar a minimizar los efectos en el ambiente de sus operaciones.
  - Comunicar anualmente sus logros alcanzados respecto a estos compromisos.
- Apostar y promover el diálogo abierto entre autoridades y empresarios relativos a la gestión ambiental de forma a buscar juntos la prevención y mitigación de los riesgos ambientales nacionales.
  - Dar continuidad a la “Campaña Simples Acciones que generan Grandes Cambios” que tiene por objetivo el control y ahorro de papel y energía en las 49 sucursales.

Al término de este año podemos decir que año tras año vamos logrando la concienciación de los colaboradores con relación al cuidado del medio ambiente.

Este trabajo es muy importante para poder inculcar a todos los hábitos positivos de cuidado del medio ambiente.









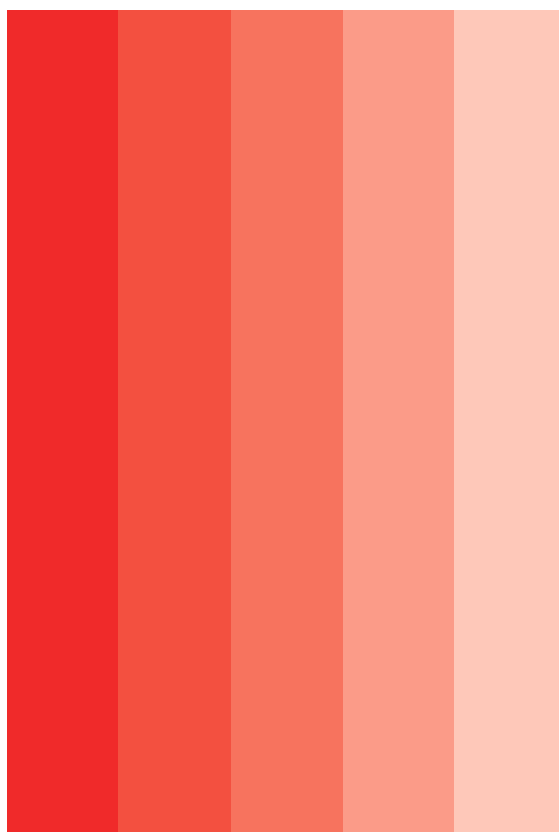
# Antico- rrupción

## PRINCIPIOS RELACIONADOS

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

## COMPROMISO

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



## Programa de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

La entidad mantiene la ejecución de su programa de Prevención del Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo (LD y FT), para lo cual se realizan revisiones y actualización periódicas de las Políticas y Procedimientos de Prevención, tendientes a la adecuada gestión y administración de los riesgos. La Unidad de Cumplimiento es la responsable de establecer los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de las leyes y resoluciones dictadas por el ente regulador. Durante el año 2015 dichos mecanismos fueron optimizados a través de la utilización de herramientas tecnológicas especializadas en monitoreo

y control de LD/FT.

Nuestro interés principal es el cumplimiento de las normas legales vigentes y en ese marco de acción enfocamos la relación comercial con cada cliente. Los procedimientos están enfocados a la identificación y conocimiento del cliente, abarcando información sobre el giro de su actividad económica principal, comercial, industrial o de servicios y su situación patrimonial. Dicha información es fundamental para la definición del perfil del cliente y el análisis de señales de alerta en caso de indicios de operaciones inusuales o sospechosas.

## Cultura de Prevención

Creemos en la importancia de fomentar una cultura institucional de Prevención de LD/FT, y para ello hemos llevado a cabo durante el año, diversas actividades de capacitación para nuestros colaboradores. Implementamos con éxito Capacitaciones Regionales, cursos de inducción para nuevos colaboradores, así como los cursos en línea a través de aulas virtuales, dirigidos a todos los colaboradores. Los temas abordados durante dichas actividades incluyen tipologías del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, normativa vigente en materia de prevención, señales de alerta para operaciones inusuales, sistemas de reporte, entre otros.





# El BID apoya a Interfisa Banco

para el fortalecimiento de Mipymes rurales

Nos sentimos orgullosos por el préstamo otorgado a Interfisa Banco por parte del Banco Interamericano de Desarrollo, que nos permite seguir apoyando a nuestros clientes de los segmentos de la micro, pequeñas y medianas empresas del sector productivo de las zonas rurales de nuestro país por USD 5 millones.





APOYAMOS  
EL PACTO GLOBAL

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

