THE GLOBAL COMPACT

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Informe de **PROGRESO**

2015 | 2016

interfisa
BANCO

Sumario

Perfil de Interfisa 4
Convenios 7
Objetivos Corporativos 9
Política de Ética 11
Posicionamiento 12
Áreas de Negocios 13
Carta de Apoyo Continuo al Pacto Global 14
Misión y Visión de RSE 15

Derechos Humanos 17
Oportunidad de crecimiento interno 18
La diversidad de género 20
Capacitaciones 22
Formación de Equipos Competitivos 23
Capacitaciones externas 28
Comunidad 31

Normas Laborales 35
Beneficios para nuestra gente 36
Clientes 39
Programa Interfisa Pymes Año 2016 39
Smart Campaign 43
Canales de atención 44
Renovado Home Banking 45
Nueva APP 46
Sucursales 47
Call Center 48

Medio Ambiente 49
Interfisa Verde 50

Anticorrupción 53
Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo 54

Nuestra Historia

Grupo 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 Nº 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.

Inicio de actividades el 2 de julio de 1979. Por Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de fecha 12 de julio de 1995, se procedió a modificar el Estatuto Social para convertir a la Empresa en una Sociedad Anónima Emisora de Capital Abierto conforme Escritura Pública registrada bajo el N° 225 del Protocolo del Notario Público Don Rodolfo Ricciardi Jara, en fecha 24 de agosto de 1.995.

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 microemprendimientos 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 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 prestamos 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 micro Bancos (IMF) de América Latina 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.

En febrero de 2015, Interfisa inicios sus actividades como entidad bancaria, conforme Resolución del Directorio del Banco Central del Paraguay Nº 9, Acta Nº7, de fecha 27 de enero de 2015.

Con la conversión a banco, Interfisa ha ratificado su orientación a las mipymes, para lo cual ha suscripto un acuerdo de apoyo técnico con el BIF/FOMIN para lograr mayor equidad en la oferta de servicios financieros a las empresas pequeñas y de mediano porte. Interfisa Banco en la actualidad cuenta con 45 sucursales con un plantel de 730 colaboradores al cierre del año 2016.

Perfil de Interfisa

45

Sucursales y 38 cajeros automáticos. Presentes en casi todo el país.

37

Años de trayectoria en el sistema financiero paraguayo.

Principal objetivo

Desarrollar acciones orientadas a impulsar el fortalecimiento de las Micro y Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) con el firme propósito de ser parte activa en este sector.

Posee una vasta trayectoria en el desarrollo de programas y estrategias que permitan dar un valor importante desde la organización a la inclusión y educación financiera, con el pleno convencimiento de que estos temas aseguran la sustentabilidad del Banco en el largo plazo.

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.

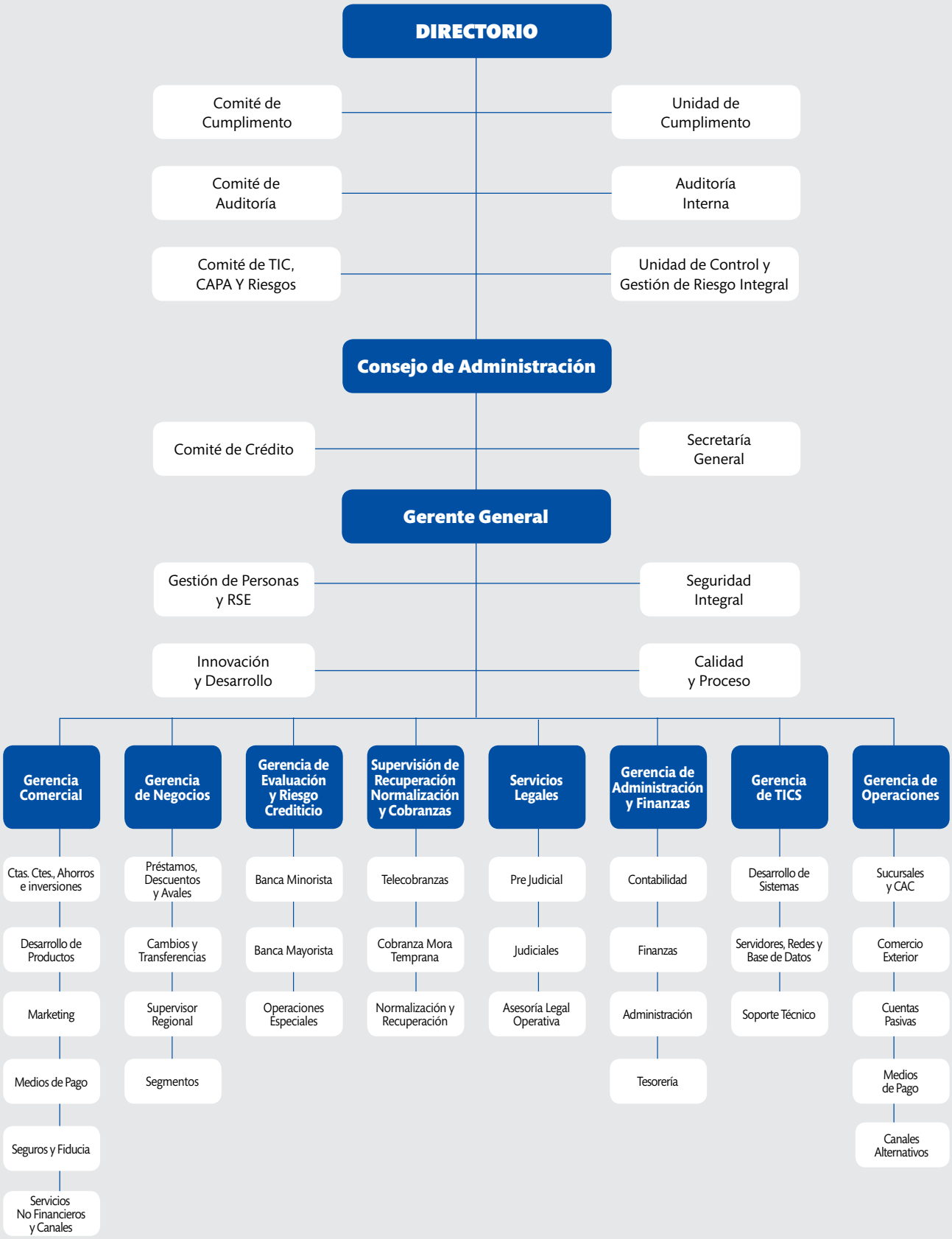
El Banco cuenta con un sistema normativo que se encuentra en constante desarrollo para precautelar la sostenibilidad de las operaciones. Posee además, procedimientos formalizados y aprobados por la máxima autoridad del sistema bancario nacional, los cuales son difundidos y sostenidos por medio de capacitaciones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

Cuenta con programas institucionales que permiten establecer vínculos con la comunidad, pues se focaliza en el apoyo a la niñez y adolescencia, específicamente en lo relacionado a la educación primaria, por medio de alianzas con organizaciones e instituciones educativas.

Conserva una cultura de excelencia centrada en tres valores trascendentales: La honestidad, la capacidad y la vocación de servicio, incorporados en el ADN de la organización como factor clave del éxito para el logro de los objetivos institucionales.

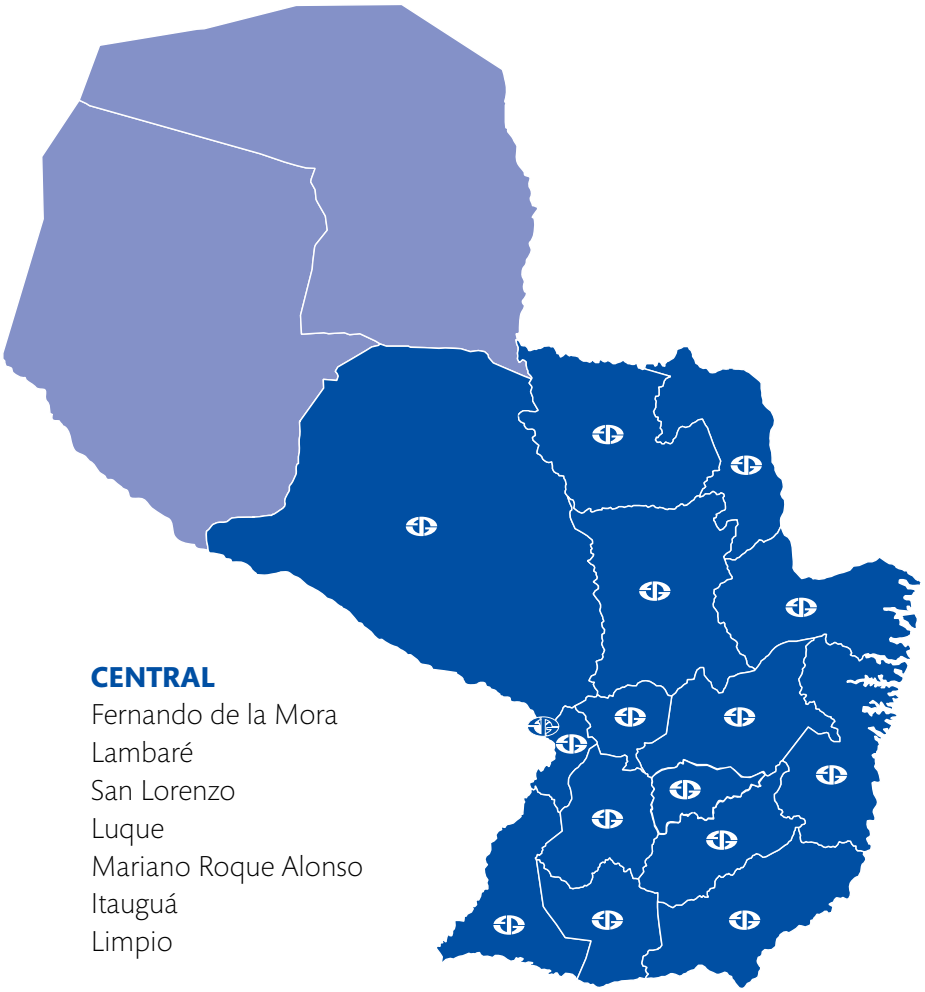
Dirección Web: www.interfisa.com.py
Alto cargo: Dr. Darío Arce Gutiérrez – Vicepresidente
Fecha de adhesión al Pacto: Diciembre 2006.
Sector: Rubro Bancario.
Desglose de grupos de interés: Empleados, Proveedores, ONG y Comunidad, Medio ambiente.
País de origen: Paraguay.
Dirección: 25 de mayo esquina Paraguarí- Asunción.
Teléfono: 595.21. 4159000 – línea gratuita: 0800. 114455
Responsables del informe: Comité de Responsabilidad Social Empresarial

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


DIRECTORIO
Comité de Cumplimento
Unidad de Cumplimento
Comité de Auditoría
Auditoría Interna
Comité de TIC, CAPA Y Riesgos
Unidad de Control y Gestión de Riesgo Integral
Consejo de Administración
Comité de Crédito
Secretaría General
Gerente General
Gestión de Personas y RSE
Seguridad Integral
Innovación y Desarrollo
Calidad y Proceso
Gerencia Comercial
Ctas. Ctes., Ahorros e inversiones
Desarrollo de Productos
Marketing
Medios de Pago
Seguros y Fiducia
Servicios No Financieros y Canales
Gerencia de Negocios
Préstamos, Descuentos y Avales
Cambios y Transferencias
Supervisor Regional
Segmentos
Gerencia de Evaluación y Riesgo Crediticio
Banca Minorista
Banca Mayorista
Operaciones Especiales
Supervisión de Recuperación Normalización y Cobranzas
Telecobranzas
Cobranza Mora Temprana
Normalización y Recuperación
Servicios Legales
Pre Judicial
Judiciales
Asesoría Legal Operativa
Gerencia de Administración y Finanzas
Contabilidad
Finanzas
Administración
Tesorería
Gerencia de TICS
Desarrollo de Sistemas
Servidores, Redes y Base de Datos
Soporte Técnico
Gerencia de Operaciones
Sucursales y CAC
Comercio Exterior
Cuentas Pasivas
Medios de Pago
Canales Alternativos

Convenios

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



ASUNCIÓN
Casa Matríz
Plaza Uruguaya
Villa Morra
Pinozá
General Díaz
Mcal. López
Acceso Sur
5ª Avenida

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

AMAMBAY
Pedro Juan Caballero

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

CAAZAPÁ
San Juan Nepomuceno

CANINDEYÚ
Curuguaty
Nueva Esperanza
Salto del Guairá

CENTRAL
Fernando de la Mora
Lambaré
San Lorenzo
Luque
Mariano Roque Alonso
Itauguá
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

130.000
CLIENTES

45
SUCURSALES

730
COLABORADORES

Objetivos Corporativos

VISIÓN

Ser el Banco Preferido por brindar Soluciones con Excelencia.

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.

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.

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.
RESPETO	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 cowqwmpartan los objetivos personales propios con los que persigue Interfisa Banco y hacen lo posible para que éstos 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.
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 compresión 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.

Política de Ética

INDEPENDENCIA Y TRANSPARENCIA	La opinión y el análisis sobre los clientes de la empresa son autónomos e independientes de cualquier grupo de poder o de cualquiera de los miembros.
DESARROLLO DEL PERSONAL	Aspiramos crear un ambiente que promueva el desarrollo de todos los trabajadores y que los incentive en la búsqueda por optimizar su potencial. Estimulamos tanto la creatividad individual como el trabajo en conjunto, a fin de mantener un balance entre la unidad e identidad institucional y la autonomía requerida para maximizar la innovación y eficiencia. La institución aspira a ofrecer a cada uno de sus trabajadores una capacitación y entrenamiento continuos, así como un reconocimiento y remuneración que premie sus aportes al cumplimiento de los objetivos empresariales.
VOCACIÓN POR LA VERDAD	Consideramos fundamental difundir información veraz, precisa y oportuna, así como un análisis objetivo en la clasificación de riesgos y empresas, manteniendo la confidencialidad de la información a la que se tiene acceso.
RESPONSABILIDAD CON EL TRABAJADOR	Los funcionarios que trabajan en Interfisa Banco, deben procurar hacer suyos los objetivos y políticas de la empresa, poniendo su mejor esfuerzo en alcanzar de manera profesional y responsable dichas metas y objetivos.
CALIDAD EN EL SERVICIO	Procuramos ofrecer a cada uno de los clientes un servicio personal, sensible a sus requerimientos, y responsable y confiable en cuanto a sus resultados, mejorando constantemente el nivel de los productos y servicios ofrecidos.
ESPÍRITU DE EQUIPO	El trabajo imaginativo de cada uno es estimulado en un ambiente de camaradería, respeto mutuo, integridad, consideración e imparcialidad en el trato que permita instituir un contexto que facilite el humor y la capacidad de autocrítica, contribuyendo a un mayor desarrollo intelectual y cultural dentro de un espíritu creciente de cooperación y realización del trabajo.
COMPROMISO CON EL PARAGUAY	A través de nuestras actividades, aspiramos a la promoción del crecimiento económico de nuestro país, así como el desarrollo de aquellos segmentos que tienen dificultad en acceder a servicios financieros, como son los microempresarios metropolitanos y rurales.
CRECIMIENTO DE LA EMPRESA	Pretendemos lograr un crecimiento consistente sobre la base de la creatividad e innovación de nuestros integrantes, de un posicionamiento adecuado en el mercado que atendemos y de un mejoramiento continuo y constante del prestigio de nuestra Institución

Posicionamiento

Interfisa es un banco que orienta su posicionamiento hacia el acercamiento con los clientes, brindando productos innovadores y acorde a la necesidad de los clientes, y buscando que la sostenibilidad de los negocios.

TRAYECTORIA	Interfisa es una de las entidades financieras de mayor trayectoria en el mercado financiero nacional, con 36 años de vida institucional. Interfisa es un banco que opera en distintos sectores económicos y a la vez mantiene una amplia presencia geográfica con 45 sucursales en todos los departamentos del país. Esta orientación diversificada, tanto en sectores como en términos geográficos ha permitido acompañar las distintas necesidades financieras de los productores de micro, pequeñas y medianas empresas.
UPSCALING	Interfisa es la primera entidad bancaria en la región en realizar un upscaling de inclusión de género. Tras la culminación de un proyecto muy exitoso de inclusión de género en las micro empresas, que contó con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo, estamos llevando adelante un nuevo proyecto muy innovador, con dicho organismo internacional que apunta a que las mujeres líderes de pequeñas y medianas empresas puedan acceder a los servicios financieros y a la vez puedan recibir capacitación de gestión de empresa en marketing, finanzas, contabilidad, sistemas de calidad, entre otros. Creemos que las mujeres empresarias tienen un gran potencial para seguir ganando competitividad. El Banco se centrará no solo en dar los servicios financieros apropiados, sino a la vez en otorgar un sistema de capacitación en gestión del negocio.
PRODUCTOS	Para satisfacer la demanda de los clientes es importante contar con una oferta de productos que estén acorde a dichas necesidades. El Banco dispone de un conjunto de productos acorde las necesidades de las mipymes.
CLIENTES	Datos públicos indican que el número de personas formalmente bancarizadas en el Paraguay rondan los 1.000.000 de clientes, por medio de cuentas de ahorro o préstamos, con lo cual Interfisa mantiene una participación del 14%, siendo uno de los bancos con mayor participación en término de número de clientes.
CRECIMIENTO ORGÁNICO	El crecimiento orgánico siempre es el preferible, el que debe estar en primer lugar. Es decir, nuestro desafío es en crecer hacia adentro, en mejorar cada vez más nuestros sistemas, en perfeccionar nuestros procesos operativos, en contar con una cultura de trabajo que valora la integridad, el servicio a la sociedad, y la mejora continua.
SOLVENCIA	Interfisa mantiene un nivel de capital de 100.000 millones de guaraníes, muy superior al nivel regulatorio exigido a las entidades bancarias de 43.296 millones de guaraníes.
CALIFICACIÓN	En el 2015, Interfisa Banco mantuvo una calificación de Apy(+) Estable, posicionándose dentro de las entidades bancarias con calificación ascendente.

Áreas de Negocios

BANCA COMERCIAL

El modelo comercial de Interfisa Banco está diseñado para satisfacer las necesidades de todo tipo de clientes: particulares de distintos niveles de renta; empresas de cualquier tamaño y de diferentes sectores de actividad; corporaciones privadas e instituciones públicas. Ganar su confianza y fidelidad es el principal objetivo del Banco.

PYMES

El Banco centra su oferta al segmento de las Mipymes en dar servicio a sus clientes en los diferentes mercados geográficos donde operan, con un trato personalizado, generando un valor agregado al servicio ofrecido, creando lazos de cooperación y beneficio mutuo. Interfisa ofrece al segmento de las Mipymes soluciones financieras para capital de trabajo e inversiones de capital para los distintos tipos de actividades económicas.

SERVICIOS Y CANALES

Interfisa provee productos no financieros para los clientes de las distintas bancas, cumpliendo así con todas sus exigencias, tales como remesas, giros, pago de servicios públicos y privados. Estos servicios otorgan facilidades bajo diferentes tipos de canales como la banca electrónica y las dos redes de cajero electrónico que dispone la financiera.

BANCA PERSONAL

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

Carta de Apoyo Continuo al Pacto Global

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

Ponemos 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.

En el año 2016 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, denominado "Saber es Crecer", que tiene como objetivo que las empresarias de negocios de pequeño y mediano porte puedan aumentar su nivel de productividad y competitividad con la provisión de nuevas herramientas, buscando principalmente fortalecer su liderazgo y capacidad de gestión.

En el marco este proyecto, durante todo el año 2016 hemos realizado capacitaciones especializadas a Mujeres líderes de pequeñas y medianas empresas. Estas capacitaciones ofrecieron herramientas de aprendizaje y conocimiento que abarcan la gestión comercial, financiera, de mercado, así como módulos de estrategia y liderazgo. Este programa de capacitación, tanto presencial como por medio de la plataforma de e-learning, lo hemos emprendido a través 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 y encuentros en las diferentes regiones, con el objetivo de inculcar los valores institucionales.

Seguimos realizando acciones que nos permitan fortalecer nuestro Programa de Bienestar del Personal, ofreciendo a los funcionarios asesoramiento semanal de un equipo de especialistas médico quienes realizan consultas en las oficinas para la comodidad y bienestar de todos, así como publicaciones internas de artículos relacionados con el cuidado de la salud.

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 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.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Los Estados Miembros de las Naciones Unidas en Nueva York 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 cuenten con 17 objetivos a los cuales se hace un llamado a la sociedad civil, los gobiernos y el sector empresarial en apoyar para que se pueda 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

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 nos comprometemos constantemente en desarrollar programas y actividades que permitan el fortalecimiento personal de su público de interés, dando el verdadero valor y el respeto a cada una de ellos.

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.

Oportunidad de crecimiento interno

El Plan de Carrera, la oportunidad de crecer profesionalmente y el constante entrenamiento para ser promovidos, es una política constante de Interfisa para sus colaboradores, quienes, a través de su actitud, trabajo en equipo, vivencia de los valores institucionales, cuentan siempre con las oportunidades para ocupar puestos de mayor jerarquía, como son los casos que se describen a continuación:

"Me dieron la oportunidad de seguir creciendo junto con la empresa"

Rodrigo Martínez Sánchez
Gerente - Sucursal Quinta Avenida

"Ingresé a Interfisa en el año 2013 como Oficial de Cuentas de la banca Pymes en Casa Matriz, al año siguiente pasé al área Corporativa como Ejecutivo de Cuentas hasta Diciembre del año 2016.

Me dieron la oportunidad de seguir creciendo junto con la empresa, actualmente ocupo el cargo de Gerente de la sucursal Quinta Avenida. Puedo decir que mi compromiso, honestidad y pasión por lo que hago son los factores que influyeron a que mis superiores hayan puesto su confianza en mí.

Me siento orgullo de pertenecer a la gran familia Interfisa, ser parte de ella es una experiencia gratificante ya que puedo decir que fui partícipe de la transformación de Financiera a Banco. Me encuentro agradecido por la oportunidad de crecimiento personal y profesional para con cada uno de sus colaboradores, y en particular por la oportunidad de crecimiento".

Mi crecimiento fue continuo y sostenido tanto personal como laboralmente

Alma V. Fernández Rivero
Oficial de créditos Pymes - Sucursal Plaza Uruguaya

"Me incorporé a Interfisa en el año 2013 y desde entonces mi crecimiento fue continuo y sostenido tanto personal como laboralmente, Interfisa me ha permitido emprender una carrera fructífera y fortalecida en el tiempo, avalada con valores como la proactividad, honestidad y responsabilidad.

Inicié mi camino como Atención al Cliente de Tarjetas de Crédito en el Centro de Atención al Cliente de Feria Asunción, luego tuve la oportunidad de interactuar en sucursales como representante de Atención al Cliente, posteriormente me desempeñe como Oficial de Cuentas de Banca Personal y actualmente, una vez más fui sorprendida con la grata oportunidad de incorporarme a la Banca Mipymes como Oficial de créditos Pymes.

Estoy muy agradecida y me siento plenamente afianzada con el Banco y por supuesto las oportunidades serán honradas con el mayor compromiso profesional".

Continúo creciendo profesionalmente

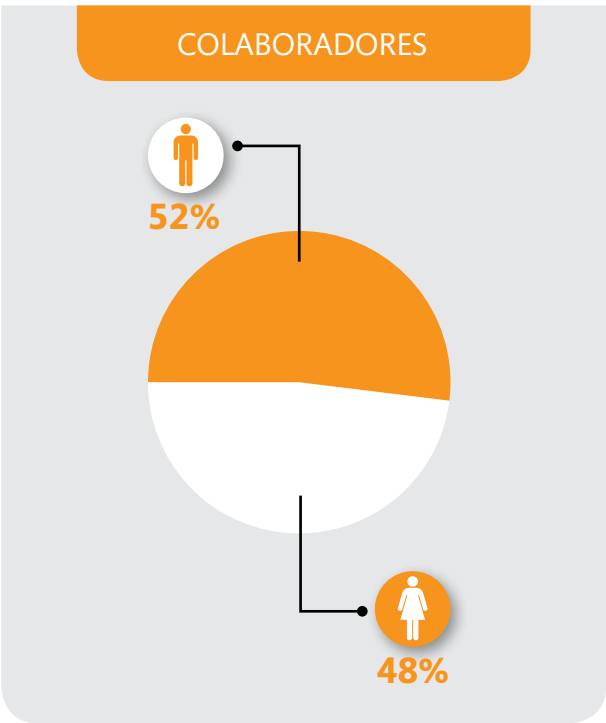
María E. Rodriguez Mereles
Encargada Comercial – Centro de Atención al cliente San Pedro del Paraná

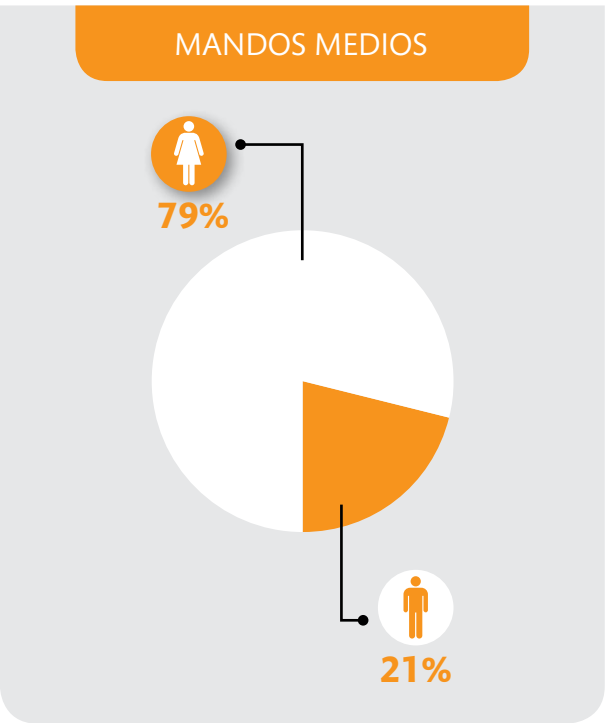
"Ingrese a la Familia de Interfisa a los 22 años, ocupando el cargo de Atención al Cliente en la Sucursal de Cnel. Bogado, luego de adquirir experiencias y recibir constantes capacitaciones me desempeñe como Cajera de la misma Sucursal, y luego Oficial de Consumo por más de 4 años. Al inaugurarse el Centro de Atención a Clientes de San Pedro del Paraná me brindaron la oportunidad de crecer y asumir una nueva función de Encargada Operativa.

Hoy con mucha gratitud a mis superiores, continúo creciendo profesionalmente actualmente me estoy desempeñando como Encargada Comercial del Centro de Atención a Clientes de San Pedro del Paraná, trabajando día a día con honestidad, compromiso y responsabilidad para alcanzar los objetivos propuestos.

Agradezco a la gran familia Interfisa, por permitirme ser parte de ella, creciendo laboral y profesionalmente".

La diversidad de género





Nuestra empresa se caracteriza por contar con un plantel de colaboradores con edad inferior a 30 años, lo que representa el 57%, de los cuales 55% son mujeres y el 45% 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, gerentes regionales y de sucursales, oficiales de créditos y ejecutivos de negocios son los encargados de ofrecer el portafolio de productos de la empresa

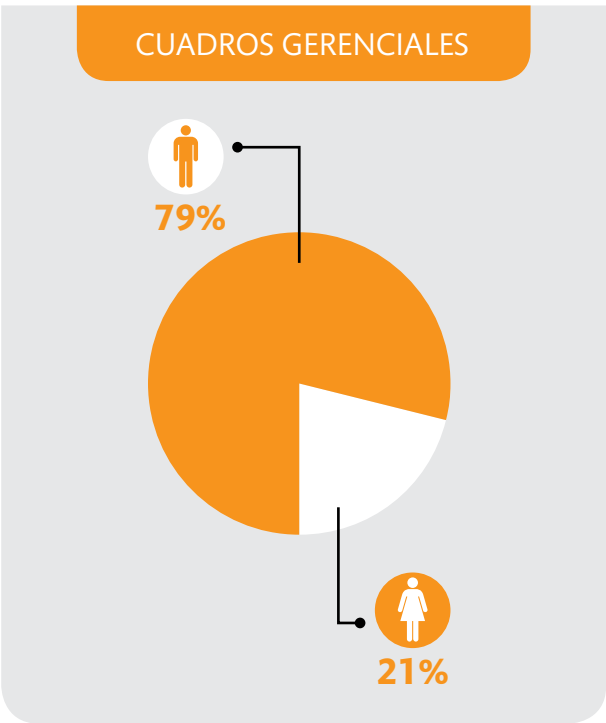
Nuevos colaboradores

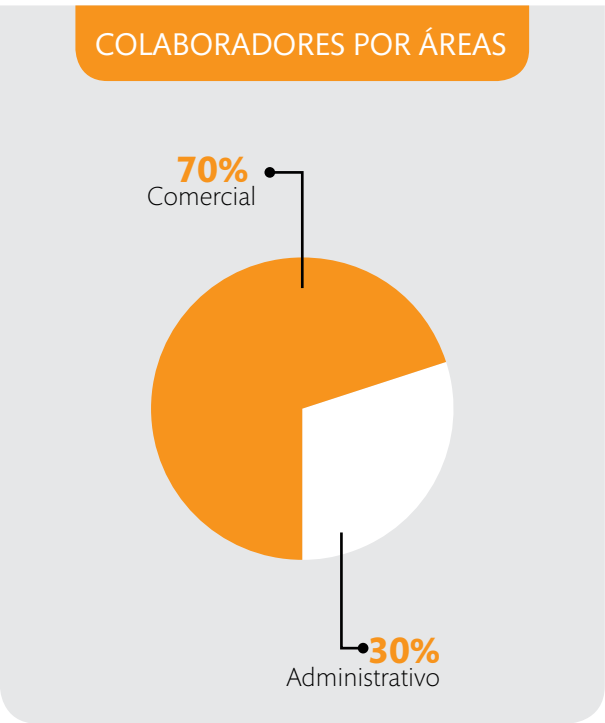
Durante el año 2016 hemos entrevistado 253 personas para la incorporación en las diferentes regiones del país y para los diferentes cargos de acuerdo a los perfiles deseados.

De los cuales han ingresado como colaboradores del Banco 32%, en diferentes áreas y sucursales.

Programa de Pasantías Escolares

Este año 2016 han participado del programa de pasantías requeridas por el MEC 40 jóvenes estudiantes durante los meses de vacaciones escolares, cum-





pliendo la cantidad de horas requeridas por el MEC. Los jóvenes estudiantes que participaron en dicho proyecto, son distribuidos en las diferentes sucursales del área metropolitana y del interior del país. Los pasantes vienen con ganas de aprender y cooperar con las actividades que le son asignadas.

Muchos de los estudiantes que realizaron su pasantía escolar hoy en día son nuestros colaboradores y ocupan cargos de confianza en el Banco.

Jovenes realizando su pasantía.

253 personas fueron entrevistadas para su inorporación de las cuales ingresó el 32%.

Capacitaciones

En el año 2016 seguimos con el programa denominado calidad y excelencia, donde la mayoría de las capacitaciones fueron in situ, sobre temas relacionados con el negocio bancario, la empresa invierte en el factor humano en el ámbito interno, externo e internacional.

Las principales capacitaciones realizadas en el año fueron:

- Liderando Personas.
- Estrategia de Gestión de Empresa.
- Gestión comercial, financiera, productividad y calidad para Pymes.
- Análisis de estados financieros.
- Análisis de créditos y 3R.
- Productos y Servicios no financieros.
- Técnicas de Promoción y Negociación.
- Gestión de Riesgo crediticio.

La empresa ha invertido más de 29 mil horas de capacitación de sus colaboradores

Dentro del programa Posible se realizaron las capacitaciones regionales en diferentes temas en servicios y seguros, en las sucursales del área metropolitana e interior del país, el fin fue realizar mayor colocación de seguros y cross seling.

Con el objetivo de mantener a los oficiales de créditos y Gerentes de sucursales de la entidad siempre en vanguardia sobre temas inherentes al negocio, se realizaron capacitaciones internas de Microempresa, Pymes y Análisis de créditos y 3R.

729 colaboradores capacitados.

29.676 horas de entrenamiento

432.438.783 de guaraníes fueron invertidos en formación.

Formación de Equipos Competitivos

La formación de equipos de trabajo dentro de una empresa es un asunto crítico y muy relevante, ya que trabajar en equipo puede potenciar exponencialmente los límites de productividad y eficiencia de cada individuo que colabora para un fin común.

En el 2016, se orientaron encuentros dinámicos con gerentes de sucursales, gerentes de áreas y supervisores regionales, con el objetivo de potenciar las habilidades, congeniar la agenda de trabajo dirigido a la competitividad y a fomentar el liderazgo de equipo. Se destacó que las personas comprometidas cumplen lo acordado y se esfuerzan por lograrlo, no es así con las personas presionadas, éstas actúan con miedo al fracaso.

Los encuentros tenían el propósito de alinear valores y compartir una visión, enfocándose en generar confianza. Para ello, se compartió hacia donde la organización debe encaminarse, cual es el posicionamiento al que el banco debe llegar, y cómo encausar una cultura de servicio dirigida al cliente interno y externo.

En los encuentros se definió la importancia de un equipo multidisciplinar como un conjunto de personas, con diferentes formaciones académicas y experiencias profesionales, que operan en conjunto, durante un tiempo determinado, abocados a resolver un problema complejo, es decir tienen un objetivo común.

Como valor del trabajo en equipo se resaltó la cultura del intercambio de informaciones e ideas que genera nuevas formas de ver y solucionar los problemas. Por ello un equipo de estas características es para generar una cultura de innovación en la forma de diseñar y ejecutar proyectos.

Los talleres de trabajo sirvieron de base para delinear las debilidades y fortalezas de la entidad, lo que sirvió de insumo para la elaboración del Plan Estratégico del Banco.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Con mucha satisfacción hemos participado de la Feria de Educación Financiera, en el marco de la Campaña Nacional de Educación Financiera "Más vale saber. Educación de Bolsillo".

En nuestro stand se han desarrollado diversas actividades dirigidas a los niños, poniendo mucho énfasis en la importancia del ahorro.

Hemos contado con presentaciones de Cuentas Cuentos, los niños han realizado sus propias alcancías y han participado activamente en las obras de teatro a través de las cuales han comprendido que su futuro depende en gran medida de sus ahorros.

Asimismo, en la ocasión hemos dado apertura a Cuentas de Ahorro, a diferentes personas que visitaron nuestro stand y han notado los beneficios de las Cuentas Básicas y hoy ya son clientes de Interfisa Banco.

PROGRAMA POSIBLE

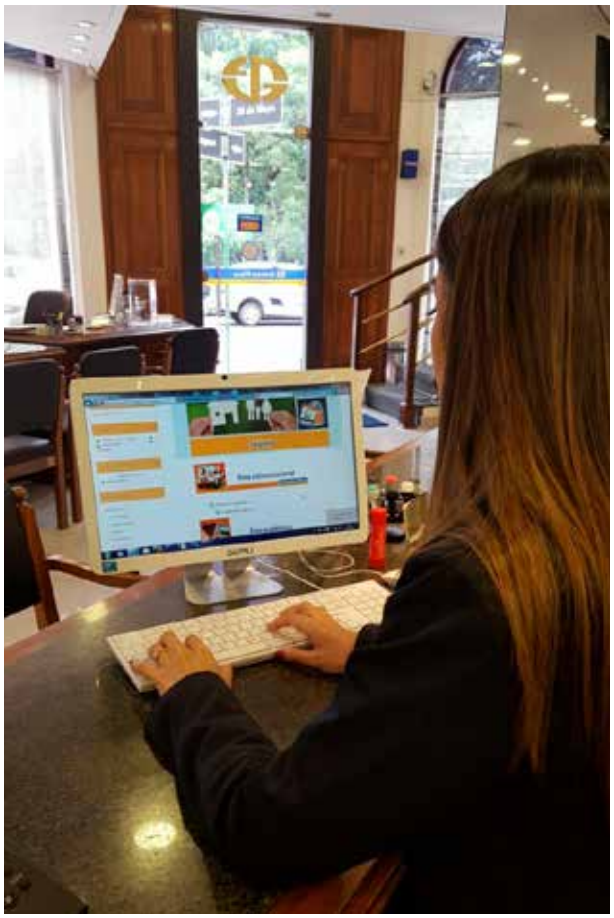
InPosible!

"Tu Actitud marca la diferencia"

Este año hemos lanzado la Campaña Interna denominada "Posible – Tu Actitud marca la Diferencia", la cual tiene por objetivo realizar acciones específicas para el logro de los objetivos establecidos para cada área de la entidad, dentro de los lineamientos que permitan desarrollar las actividades en un clima de motivación, trabajo en equipo, en la búsqueda constante de la felicidad del público interno.

El día del Lanzamiento de la Campaña se han realizado diferentes actividades, demostrando que nada es imposible, que nuestra actitud define nuestro camino y que en un equipo unido, seguro y fuerte, los resultados llegan seguro!

ESCUELA E – LEARNING



Esta herramienta fue incorporada con la finalidad de facilitar a los colaboradores el seguir aprendido y poniéndose en la vanguardia en sus conocimientos, con cursos actualizados realizados por los gerentes de productos, hoy contamos con un curso más en la escuela de negocios el del producto de SEGUROS, donde el colaborador no solo puede ser capacitado en el producto, sino también puede disipar sus dudas mediante los foros de cada curso, al finalizar cada módulo cada participante cuenta con un certificado, que avale sus conocimientos y además sigue sumando puntos para futuras promociones de cargos dentro de la empresa.

TALLER DE ACCIONES ESTRATÉGICAS

El sábado 24 de septiembre, en las instalaciones del Salón Cristal del Hotel Crowne Plaza, se realizó el Taller referente a "Acciones Estratégicas a implementar para el Último Trimestre del Año".

El taller contó con la presencia de los Gerentes de Sucursal, Supervisores Regionales y Gerentes de área con el objetivo de encontrar acciones efectivas que nos lleven a un buen cierre para el último trimestre del año. El taller es resultado de una serie de encuentros de Trabajo en Equipo en los que se recabaron acciones concretas para rentabilizar y agilizar los procesos.

En dicho taller se presentaron las acciones concretas que se deben encarar para rentabilizar la entidad, identificando acciones de desprevisionamiento y generación de nuevos negocios y cuantificando el impacto esperado.

La presentación fue realizada en equipo con la participación de los Supervisores Regionales, Gerentes de Sucursal, los Gerentes de Área y la Gerencia General, y contó con la conducción de la Vicepresidencia.

CAPACITACIÓN DE LIDERAZGO GERENTES Y JEFES

FORMACIÓN OFICIALES DE CUENTAS DE MICROEMPRESAS

CURSO BANCA PERSONAL

CAPACITACIÓN DE CAJEROS ÁREA OPERATIVA

FORMACIÓN DE GERENTES DE SUCURSALES ÁREA DE NEGOCIOS Y COBRANZAS

CURSO DE RIESGOS PARA OFICIALES PYMES

Capacitaciones externas

Durante el 2016 varios colaboradores y directivos participaron de diversas capacitaciones realizadas en diferentes temas.

Las principales capacitaciones realizadas en el año fueron:

- Participación del Card Meeting 11° Edición
- CLAIN 2016 congreso de gobierno corporativo, gestión de riesgos y auditoria, un enlace que asegura el éxito organizacional
- VIII Congreso Internacional de RSE y Sustentabilidad
- Conferencia Internacional "La liquidez y la Gestión de Activos y Pasivos en LATAM"
- Foromic del año 2016 objetivo es contribuir a la difusión del conocimiento y buenas prácticas en el terreno del desarrollo de temas microfinancieros, empresariales y la inclusión financiera
- FELABAN Asamblea del 50ª encuentro anual que proporciona un foro en el que el sector financiero puede sostener importantes reuniones de negocios con sus pares de otros países.

FOROMIC

Foromic, el evento líder en temas relacionados a la inclusión financiera y el desarrollo empresarial en América Latina y el Caribe, se realizó en Montego Bay, Jamaica. El enfoque de la 19ª edición del Foromic es "Generar Oportunidades a través de la Inclusión Financiera". El presidente del Banco Interamericano de Desarrollo, Luis Alberto Moreno, y el Primer Ministro de Jamaica, Andrew Holness, dirigirán unas palabras a la audiencia del evento durante la sesión inaugural.

Darío Arce Gutiérrez, vicepresidente Ejecutivo de Interfisa Banco, y José Cantero, Director Gerente General, participaron del FOROMIC para tomar lecciones de las experiencias exitosas del apoyo financiero en las mipymes y entablar reuniones con proveedores de servicios financieros y de organizaciones fondeadoras.

El FORMIC trató temas clave que incluyen la banca ética, las economías circulares y el emprendimiento corporativo. Esta edición del FOROMIC contó con más de 1,200 expertos en servicios financieros, desarrollo internacional, emprendimiento, y otras áreas afines participen en la conferencia que se celebra por segunda vez en el Caribe de habla inglesa, con más de 41 países y expertos en microempresas, pequeñas y medianas empresas, además de representantes de instituciones financieras, as ociaciones de emprendedores, funcionarios de gobiernos, ONGs y académicas.

Foromic es organizado anualmente por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El Banco Interamericano de Desarrollo tiene como misión mejorar vidas.

FELABAN

La ciudad de Buenos Aires fue sede de la 50 Asamblea Anual FELABAN, del 5 al 8 de noviembre de 2016. El encuentro financiero se realizó en el Hotel Hilton de esa ciudad. En la apertura de la 50° asamblea anual de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), se enfatizó que América Latina ha enfrentado dos años consecutivos de contracción económica; reducción de la inversión privada; marcado deterioro de los términos de intercambio; elevados déficit en la cuenta corriente y fiscal y aumento en la brecha entre la producción efectiva y la potencial, y que ante este escenario el sistema bancario de la región sigue presentando robustez de solvencia, liquidez y de riesgo crediticio.

Algunos de los temas a exponerse en el encuentro fueron:

- ¿Cómo puede el Grupo Banco Interamericano de Desarrollo fortalecer su asociación con intermediarios financieros en América latina y Caribe?
- La economía brasileña en 2017: Desafíos y oportunidades.
- Tendencias macroeconómicas mundiales y su impacto en la región.
- Digital Banking 2030.
- Regulaciones bancarias: ¿La ola de regulación financiera sin fin?
- Sostenibilidad corporativa de las entidades financieras.
- Inclusión financiera – Nuevos modelos de negocios.

El espacio de conferencia fue acompañado de reuniones que mantuvieron los ejecutivos de Interfisa Banco con entidades bancarias del exterior para fortalecer lazos institucionales en materia de fondeo de recursos. Por Interfisa Banco participaron Darío Arce Gutiérrez, vicepresidente Ejecutivo de Interfisa Banco, José Cantero, Director Gerente General, y los ejecutivos Arístides Galiano y Walter Rolandi.

Comunidad

Como todos los años el fin último de la Responsabilidad Empresarial para Interfisa es promover actividades empresariales y acciones sociales que fomenten el bien común y eleven la calidad de vida de sus colaboradores y la comunidad. En el año 2016 se realizaron varias acciones acordes al plan de RSE de la entidad.

CORRIDA DE LA FUNDACIÓN DEQUENÍ

Como hace algunos años, nuestros colaboradores participan de la "Corrida de la Solidaridad" organizada por la Fundación Dequení, para atletas de diferentes edades. El objetivo principal es proteger y promover la Educación de los niños en el país. La actividad es aprovechada para fortalecer la unidad del grupo, disfrutando de una actividad saludable, en pos de una loable misión, mejorar la Educación de miles de niños de nuestro país.

CLAUSURA AÑO LECTIVO "ESCUELA PANTALEÓN ARCE"

Un año más hemos acompañado a los alumnos de la Escuela "Pantaleón Arce" de la ciudad de Yaguarón, compartiendo con ellos el cierre del año lectivo, con el firme propósito de seguir trabajando conjuntamente sobre los proyectos que permitan aportar nuestro grano de arena en la educación primaria del país.

Esta escuela es fruto del sueño de los Directores del Banco, con el deseo de trabajar conjuntamente entre la empresa y la comunidad para que a través de un proyecto social, hacer posible la educación a niños de escasos recursos.

ENTREGA BECAS DE INGLÉS HAYES 2016

Desde hace 1 década, nuestra empresa está comprometida en agregar valor en la educación de jóvenes talentosos que desean sobresalir y no cuentan con los recursos necesarios para capacitarse en el idioma inglés.

Es así como un año más, conjuntamente con la Embajada de los Estados Unidos y el Centro Cultural Paraguayo Americano, hemos hecho entrega de becas de estudio de inglés, con una duración de 2 años, a los futuros profesionales del país.

CENA SOLIDARIA DE UNICEF "UNA NOCHE, MIL SUEÑOS"

Participamos de la tercera edición de la cena solidaria del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) denominada "Una noche, miles de sueños"

Normas Laborales

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.

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.

Beneficios para nuestra gente

El objetivo principal de la empresa es generar un ambiente en el que los colaboradores puedan desarrollar su trabajo de la manera más eficiente posible y para que ello suceda, contamos con un Plan de Beneficios a los Colaboradores, diseñado para apoyarlos en diferentes aspectos y es política de la empresa ir incrementando los mismos, conforme a las necesidades.

En lo que respecta a Salud, contamos con un servicio de atención médica a todos los colaboradores. Asimismo, contamos con un médico disponible 24 horas, para casos que requiera atención de nuestros funcionarios o sus familiares.

Contamos con un Seguro Médico Privado, el cual la empresa absorbe el costo del 60% y además un seguro de mejor nivel con prestación de Alta Complejidad y Gastos Médicos Mayores.

En lo que respecta a Refrigerios al Personal, los colaboradores cuentan con una ayuda económica, a fin de acompañar los gastos diarios que conlleva este ítem.

Año 2015	Monto	Cant. De Func.
Bono Refrigerio	1.318.690.000	547
Bonificación Familiar	136.910.492	97
Seguro Médico	2.724.294.000	738
Uniforme	88.650.000	733
Total de beneficios	**4.268.544.492**	

Educación y Formación: Como política interna, la empresa incentiva a los colaboradores a capacitarse constantemente, es por ello que se han establecido días libres por motivo de exámenes en la facultad, como así también, se han otorgado becas para continuar con los estudios a los funcionarios interesados en capacitarse.

Asimismo, varios ejecutivos fueron beneficiados con el Programa de Becas para Especializaciones, Maestrías y Posgrados.

Con relación a La Bonificación Familiar, en el año 2016, este beneficio fue otorgado a 105 colaboradores.

En lo que se refiere a Uniformes, la empresa considera fundamental contar con una imagen institucional adecuada, es por ello que invierte en la presencia de sus colaboradores y asume el 50% del costo de los uniformes, para que todos puedan tener una excelente presencia institucional en los centros de Atención al Cliente, tanto para mujeres como para hombres.

Programa de Ayuda Interna – Solidaridad.

Este fondo fue creado por el Directorio de la empresa con el objetivo de 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 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 BIENESTAR DEL PERSONAL. El objetivo principal de estas charlas es sensibilizar a todos los colaboradores para llevar una vida saludable. Asimismo, acompañamos siempre las campañas relacionadas a la Prevención del Cáncer de Mamas y Próstata.

CÓDIGO DE ÉTICA

Constantemente realizamos publicaciones internas que guardan relación con el contenido de nuestro Código de Ética, a fin de que queden impregnados nuestros valores, nuestras maneras correctas de hacer las cosas y principalmente vivir en la ética establecida por la entidad en nuestro accionar diario.

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.

Asimismo, los niños hijos de colaboradores, celebran el Día del Niño, de manera muy especial, este año han sido invitados al Cine, a disfrutar de una película, en compañía de toda su familia.

NAVIDAD

Es tradición de la empresa entregar las Canastas de Navidad a sus funcionarios, desde hace 37 años. Además se realiza la Cena de Fin de Año, en la cual toda la gran familia Interfisa se reúne para celebrar los logros del año.

DÍA DE LA MADRE Y DEL PADRE

Todos los años, la empresa agasaja a los colaboradores que son madres y padres, obsequiándoles un presente a todos ellos. Son gestos como este que marcan profundamente a los funcionarios y que crean el sentido de pertenencia y amor a la empresa.

Clientes

Saber es crecer!

Programa Interfisa Pymes Año 2016

Interfisa Banco ha firmado un convenio de cooperación con Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en su calidad de administrador del Fondo Monetario Multilateral de Inversiones (FOMIN), con el objetivo de lograr mayor equidad de género en la provisión de servicios financieros a empresas y, por medio de la capacitación en gestión de empresa, lograr mayor grado de competitividad de las Pymes lideradas por mujeres.

A inicios del mes de junio de 2016 se realizó el lanzamiento de la Plataforma Elearning del Programa de Capacitación Interfisa Pymes "Saber es Crecer", ofreciendo los cursos en línea de gestión de empresa, que comprenden los siguientes módulos: Aprendiendo a Gerenciar Mi Empresa, Aprendiendo a Conquistar Mercados, Gestión Estratégica Financiera y Productividad y Calidad para Pymes.

Los cursos especializados están orientados a mujeres líderes y/o propietarias de empresas Pymes en cualquier parte del país. El objetivo de Interfisa es entregar a las empresarias pymes un curso que les ayude a fortalecer el liderazgo y que las empresas Pymes puedan ganar competitividad en el mercado local e internacional, accediendo a los cursos desde la comodidad de su hogar u oficina y en el horario que más les convenga.

Cada curso e-learning está estructurado en 4 módulos de una semana de duración cada uno, totalmente interactivos, con, noticias, tutoriales, videos, materiales de lectura, foros de debate, videoconferencias, etc.

La Plataforma Elearning de Interfisa Pymes "Saber es Crecer", está disponible en www.interfisapymes.com.py

Durante el 2016 se impartieron tres cursos en formato e-learning:

Productividad y Calidad para Pymes: La Productividad supone una mayor rentabilidad para la empresa y pone a prueba su capacidad de desarrollo y el nivel de aprovechamiento de los recursos con que cuenta. Instituye la cultura de la innovación, identifica los indicadores de calidad, y mejora la competitividad de tu empresa

Aprendiendo a Conquistar Mercados: Mejora la Comunicación Organizacional y Marketing de tu empresa, de manera a incrementar los resultados en el ejercicio de estrategias de comercialización, logrando 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.

Capacitación a Oficiales de Crédito PYMES

El Programa Interfisa Pymes "Saber es Crecer" también capacitó a la totalidad de fuerza de ventas de la

39

Banca Pymes, a efectos de brindar un sólido asesoramiento a sus clientes en los siguientes temas:

- Estrategia de Gestión de Empresa
- Estrategia de Marketing y Comercialización
- Gestión Estratégica Financiera

Ciclo de Conferencias "Interfisa Pymes Saber es Crecer"

Como parte del Programa "Interfisa Pymes Saber es Crecer" se realizó un ciclo de cinco conferencias tanto en el área metropolitana como en ciudades del interior del país, sobre temas relacionados a la innovación continua, educación financiera, inteligencia financiera y las tendencias empresariales y tecnológicas a nivel mundial. A continuación las se detallan las conferencias realizadas en 2016:

- "Conferencia Megatendencias que cambiarán tu vida" a cargo de la Disertante Gloria Ortega.
- "Conferencia Turismo 3.0", a cargo de la Disertante Gladys Benegas.
- "El Camino más seguro, Innovar", realizada en la ciudad de Pilar, a cargo de los Disertantes Adriana Bock y Rodrigo Weiberlen.
- "Conferencia Yo Innovar?, Sí, Hazlo Tú Misma", a cargo de la Disertante Gladys Benegas.
- "Conferencia Inteligencia para Emprender", realizada en Ciudad del Este, con el apoyo de la Asociación de Jóvenes Empresarios –AJE, a cargo de los Disertantes Amado Vera y Rodrigo Weiberlen.

Estás conferencias han beneficiado a más de 300 empresarios tanto del área metropolitana como del interior del país.

Saber es crecer!

Cursos Presenciales Interfisa Pymes "Saber es Crecer"

Continuando con el Programa de Cursos Presenciales el año 2016 se impartieron tres cursos presenciales:

Gestionando la Calidad en Mi Empresa

La Productividad supone una mayor rentabilidad para la empresa y pone a prueba su capacidad de desarrollo y el nivel de aprovechamiento de los recursos con que cuenta. Instituye la cultura de la innovación, identifica los indicadores de calidad, y mejora la competitividad de tu empresa.

Aprendiendo a Gerenciar Mi Empresa

Potencia tus habilidades de Gerenciamiento y Liderazgo, resuelve conflictos dentro del Equipo de trabajo a fin de obtener más y mejores resultados en el desempeño de tu empresa.

Aprendiendo a Conquistar Mercados

Mejora la Comunicación Organizacional y Marketing de tu empresa, de manera a incrementar los resultados en el ejercicio de estrategias de comercialización, logrando la satisfacción del cliente.

267 mujeres empresarias se capacitaron a través de los cursos presenciales y virtuales al cierre de 2016.

PREMIOS ADEC

Los premios de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) tienen el objetivo de distinguir e impulsar a los empresarios del país que realizan un aporte relevante a nuestra socieda, demostrando que la honestidad es un factor clave del éxito y lograr una verdadera transformación social.

Como todos los años renovamos el compromiso de seguir apoyando estos premios que dan notoriedad para las relaciones comerciales a nivel nacional y proyección a nivel internacional.

Smart Campaign

Interfisa Banco, ha ingresado a la Campaña The Smart Campaign porque cree que "Proteger a los clientes no sólo es lo más acertado, sino también lo más smart".

Cuando las instituciones implantan los Principios de Protección al Cliente de la Campaña en sus operaciones, establecen relaciones sólidas y duraderas con los clientes, haciendo aumentar el grado de fidelización del cliente y reduciendo el riesgo financiero. De forma similar, al incorporar los Principios de protección al cliente en sus criterios de inversión y evaluación, los inversores pueden dar lugar a un sector más pujante y orientado al cliente, y que fomente una cartera más sólida y garantice beneficios más altos.

PRINCIPIOS DE LA CAMPAÑA DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

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 antidiscriminatorio.

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.

the smart campaign | Keeping clients first in microfinance

Canales de atención

La intensificación en el uso de los canales alternativos, la digitalización de procesos y propuestas de valor para el cliente con alta incidencia tecnológica, ha representado para Interfisa en su segundo año como Banco, uno de los principales pilares de crecimiento y desarrollo de negocios. Interfisa Banco se ha esforzado en ofrecer a sus clientes encuentren productos y servicios a través de sus diferentes canales. En el año 2016 ha ampliado las prestaciones de su Home Banking con un look and feel mejorado, estas nuevas funcionalidades reforzaron la seguridad y la autogestión de las transacciones de su Clientes, además se incorporaron nuevos servicios para las diferentes bancas:

En la Banca Persona ahora pueden enviar giros nacionales a través de Interfisa Giros; usar los servicios de Tigo Money; consultar los movimientos de sus cuentas o tarjetas gracias a los nuevos extractos más detallados o realizar diferentes solicitudes como chequeras, prestamos, tarjetas, cambio de direcciones, etc. Para la Banca Empresa, además de lo citado anteriormente, también se agregó nuevas medidas de seguridad como asignar uno o más administradores que serán los responsables de dar el alta o la baja de usuarios; los niveles y combinaciones de firmas para las cargas y autorizaciones de las diferentes transacciones.

El Banco consolidó el servicio de envío y recepción de remesas dentro y fuera del territorio nacional de Western Unión mediante la adecuación de las políticas de pagos y envíos a las existentes en el mercado, logrando mayor flexibilidad y agilidad para los clientes en los procesos.

Interfisa Banco ha dado fuerza a su presencia en las redes sociales, promocionando sus diferentes opciones de productos y servicios, incrementando la interacción con los clientes y potenciales clientes. La red nacional de Cajeros Automáticos se vio fortalecida y consolidada con los 38 ATMs que la forman, ubicados a lo ancho y largo de la geografía nacional han permitido que se realicen más de 1.700.000 transacciones, acercando el Banco a los clientes las 24 horas del día, los 7 días a la semana.

A través de las diferentes redes sociales promocionamos todos nuestros productos y servicios, fortaleciendo así el acceso a nuestra Pagina Web Institucional www.interfisa.com.py e incrementando la interacción con los clientes y potenciales clientes. Con las redes sociales llegamos a más personas consolidando así nuestros servicios en todos los niveles posibles de comunicación.

Renovado Home Banking

Interfisa Banco presentó su nuevo home banking para los clientes de Banca Personas y Banca Empresas, el cual se caracteriza por ser mucho más accesible y más completo a la hora de ofrecer servicios, consultas y herramientas para quienes utilicen esta plataforma.

La implementación del ambiente transaccional del homebanking está enmarcado en el plan de modernización banco. Se trata de un cambio radical ya que se adoptan tendencias internacionales en materia de características de las bancas electrónicas muy enfocadas en la experiencia del usuario.

La nueva plataforma es mucho más intuitiva, sencilla, rápida y presenta un set de servicios para garantizar la experiencia integral del cliente.

Entre las nuevas funcionalidades se destacan:

- Transferencias entre cuentas propias, a cuentas de terceros y a otros bancos.
- Descarga del extracto cerrado de tarjeta de crédito de los últimos 12 meses, para pagarlo en cualquier boca de cobranza habilitada.
- Facilidad de personalizar las tarjetas de crédito, activando o desactivándola para utilizar en el exterior, en red de ATM´s, comercios según el rubro. También permite limitar las líneas de crédito para la tarjeta principal como para adicionales, todo esto sin necesidad de comunicarse con el banco, es una herramienta de autogestión que está accesible las 24 horas del día.
- Acceso a reportes semestrales de comisiones y gastos pagados, así como la generación de una factura Integral con la información que desea en un solo clic.

- Permite modificar datos básicos del cliente y personalizar la dirección de envío de extractos, así como solicitar préstamos, tarjetas, chequeras y formularios continuos de cheques.
- Transferencias a través de Tigo Money.
- Además de los servicios de siempre:
- Consulta de saldos y movimientos de cajas de ahorros y cuenta corriente, así como la descarga de los extractos mensuales.
- Consulta de saldos, movimientos, fecha de vencimiento y pago mínimo de tarjetas de crédito.
- Pago de servicios públicos y privados.
- Envío de giros nacionales a través de Interfisa Giros.

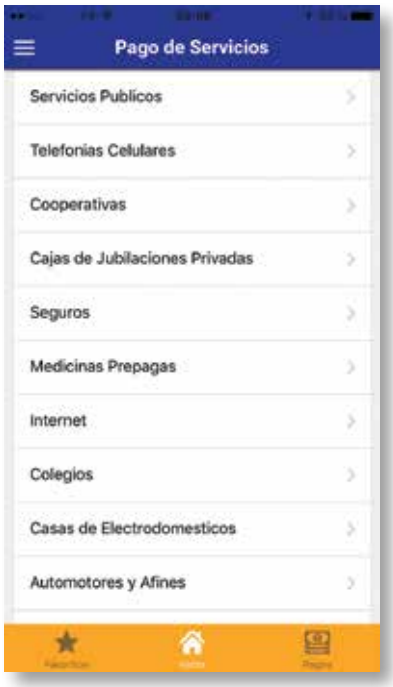
En la versión para la Banca Empresas además de todas las funcionalidades mencionadas, la plataforma permite crear combinaciones y niveles de firmas autorizadas según el criterio de cada empresa para cada tipo de transacción, brindando comodidad sin necesidad de ir al Banco, y con total seguridad. Permite dar de alta a usuarios por parte de los Administradores y Confirmación de transacciones por uso de firma.

Nueva APP

Interfisa Banco implementó una nueva aplicación gratuita para dispositivos móviles (celulares y tablets), disponible en las versiones para Android y IOS, que le permitirá a todos sus clientes realizar consultas y transacciones de forma simple, cómoda y segura las 24 horas del día los 365 días del año. El lanzamiento de esta APP introduce las mejores prácticas internacionales en materia de transacción y seguridad.

Las innovaciones de la nueva versión incluyen:

- Transferencias entre cuentas propias, a cuentas de terceros y a otros bancos, con la posibilidad de marcar como favorito las operaciones frecuentes de manera a guardar los datos del beneficiario para próximas ocasiones y así ahorrar tiempo.
- Pago de facturas de servicios públicos y privados, recarga de minutos de telefonía celular.
- Pago de extractos de tarjetas propias y de otros bancos.
- Pago de préstamos.
- Personalización de tarjetas de crédito, con límites autogestionables de líneas de crédito para adicionales y límites por canales y comercios según el rubro.
- Solicitud de préstamo y tarjeta de crédito, asi como chequeras y formulario continuo de cheques.
- Ubicación y Geolocalización de Sucursales y Cajeros Automáticos.



Sucursales

En el 2016 Interfisa Banco realizó importantes inversiones para implementar un nuevo concepto de sucursales, como centro integral de atención al cliente, en un espacio moderno y accesible.

El nuevo concepto que está siendo implementado, cuyo diseño refleja experiencia y modernidad, pretende ofrecer una atención más profesional a los empresarios de micros, pequeñas y medianas empresas, así como a clientes que deseen contar con los múltiples servicios financieros que ofrece el banco.

Se trata de un espacio abierto, moderno y accesible, con zonas de atención personalizada y sectores ***con salas de reuniones***, que faciliten las gestiones más habituales dentro de la institución. Los puestos de trabajo han evolucionado hacia entornos totalmente integrales para atender al cliente de la forma más oportuna y concreta.

SAN LORENZO

PINOZÁ

FERNANDO DE LA MORA

CAMPO 9

Call Center

El Call Center de Interfisa Banco se destaca por la calidad de atención proporcionada a todos sus Clientes.

La experiencia a lo largo de todos estos años, la capacitación contaste y el compromiso de los Agentes de Call Center lograron dar la mejor atención a los clientes, otorgándoles calidad y seguridad en la información proporcionada.

En el año 2016, el banco ha manteniendo los más altos estándares de calidad, agilidad y compromiso con soluciones rápidas e integrales.

Para una correcta atención, los Agentes de Call Center han realizado capacitaciones y actualizaciones de los distintos productos para así dar respuesta a todas las consultas que surgen sobre algún producto del Banco, el compromiso es dar lo mejor con trato cordial y una correcta información. Proveemos toda la información solicitada por nuestros clientes con un trato personalizado, y de calidad.

El sistema Orión del Call Center nos permite optimizar los tiempos de comunicación con nuestros clientes y un correcto seguimiento de los supervisores de las tres áreas a sus agentes, con monitoreo constantes, escuchas que pueden ser on line o grabadas, lo que permite una evaluación y mejora constante de todos los agentes para mantener la calidad de atención a los clientes en las áreas.

En el 2016 el Call Center gestionó un total de 1.232.164 en las tres áreas, con un total de más de 48 agentes, cifra que supera a la del 2015.

El éxito en el cumplimiento de los objetivos obedece al equipo calificado del Call Center, la experiencia y la capacitación constante, el compromiso y el sentido de pertenencia de los agentes.

1.232.164 llamadas gestionó el Call Center durante el año 2016.

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.

Interfisa Verde

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 de los más de 1.000 colaboradores lo hacemos vía correo.

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 debito 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.

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: 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 practicas responsables ambientales en todos 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 cloroflourcarbonos (CFCs)
- Conservar los recursos y el 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 colectar 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.
- a 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.

Entre todas las sucursales se debería contar con un ahorro en el uso de la energía. Es así que mantuvimos vigente la campaña denominada SIMPLES ACCIONES QUE GENERAN GRANDES CAMBIOS.
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 fue muy importante para poder inculcar a todos los hábitos sitivos de cuidado del medio ambiente.

TARJETA
Interfisa
BANCO
indicación
para retirar

Anticorrupción

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.

Principio relacionado

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

Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

La Entidad mantiene su línea de Ejecución y Mejora constante de su programa de Prevención de Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo (LD y FT), para lo cual realiza la revisión y actualización periódica del Manual de Políticas y Normas de Cumplimiento con el objetivo de una correcta administración y gestión de los riesgos inherentes al Área de referencia.

El Interés principal de la Institución hace referencia al cumplimiento de las normativas legales vigentes y dentro de ese contexto dirigimos la relación comercial con cada cliente. Los procedimientos de debida diligencia están dirigidos 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. Información fundamental para establecer el perfil del cliente y por consecuencia el monitoreo, detección y reporte de operaciones inusuales.

Implementación del Programa y Planes Pld/Ft/Fp.

Durante el año se han cumplido con los aspectos referentes al Plan Anual de Trabajo:

- Revisión y actualización del Manual de PLD/FT
- Monitoreo, detección y reporte de Operaciones Inusuales.
- Monitoreo de Operaciones de Transferencias Internacionales vía Banco Corresponsal.
- Análisis de las alertas surgidas.
- Capacitación.
- Reportes Regulatorios.

Estructura Organizacional del Programa de pld/ft

La Unidad de Cumplimiento, dependiente orgánica y funcionalmente del Directorio, es responsable de establecer los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de las leyes y resoluciones dictadas por el Ente Regulador, además de implementar actividades en comunicación constante con el Comité de Cumplimiento, órgano que tiene a su cargo: Analizar los Riesgos que presentan las actividades propias del Sector, con relación al Lavado de Dinero (LD), Financiamiento del Terrorismo (FT) y Proliferación de Armas de Destrucción Masivas (FP). Adicionalmente, tiene como funciones la de establecer, implementar y verificar el cumplimiento de las políticas internas y los procedimientos de LD/FT/FP, reportar a la SEPRELAD las Operaciones Sospechosas de LD/FT/FP de acuerdo a las Políticas y Procedimientos internos aprobados por la Entidad, y verificar el Cumplimiento del Plan Anual de PLD/FT.

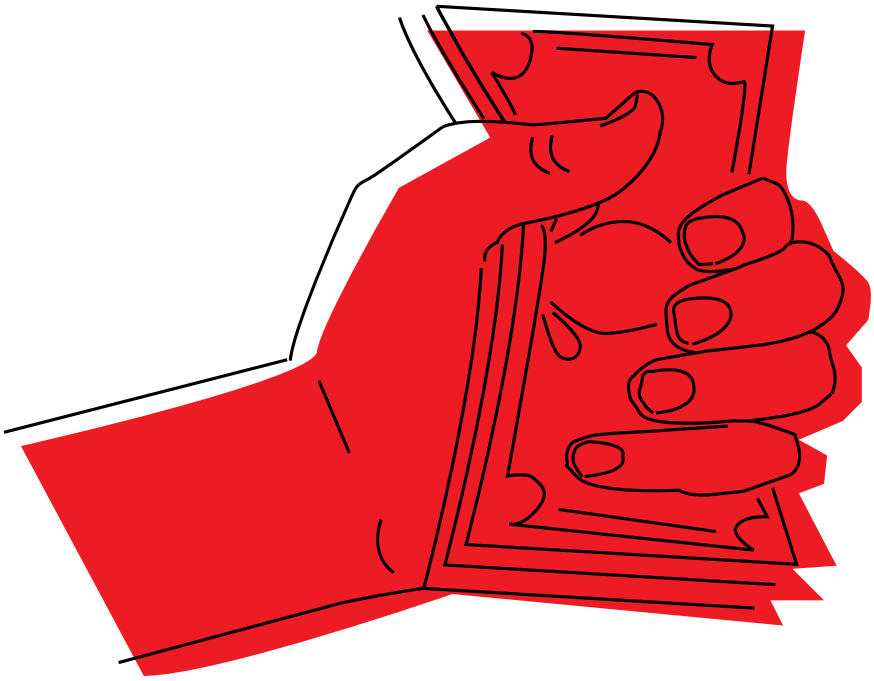
Las reuniones del comité son realizadas en forma periódica en la Casa Matriz, por convocatoria del Oficial de Cumplimiento. Actualmente conforman el Comité:

- Vicepresidente o Miembro del Directorio
- Director Gerente General
- Gerente de Negocios o Gerente Comercial
- Gerente de Control de Riesgos
- Gerente de Operaciones o Gerente Financiero
- Gerente de Auditoría Interna
- Oficial de Cumplimiento

Cultura de Prevención

Considerando la importancia de fomentar una cultura institucional de Prevención de LD/FT, se han llevado a cabo en el año actividades de capacitación a los colaboradores como ser cursos de inducción a nuevos funcionarios, cursos en línea a través de aulas virtuales, dirigidos a todos los funcionarios del Banco. Los temas abarcados incluyen tipológicas de LD y FT, normativa vigente en materia de prevención, señales de alertas para operaciones inusuales, sistemas de reporte, entre otros.

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 funcionarios, así como los cursos en línea a través de aulas virtuales, dirigidos a todos los integrantes del Banco. 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.



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