



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

**Comunicación
de Progreso
2017**



Contenido

4	Nuestra Historia
6	Reseña Histórica
7	Organigrama
8	Relaciones Institucionales
9	Nuestra Red de Sucursales
10	Objetivos Corporativos
12	Politica De Ética
14	Posicionamiento
16	Orientación de Negocio
17	Carta de Apoyo Continuo al Pacto Global
18	Misión y Visión de RSE
21	Derechos Humanos
22	Comprometidos con el Cambio
23	La Diversidad de Género
24	Crecimiento Interno
26	Capacitaciones
28	Capacitaciones
30	Interfisa marca presencia en la Asamblea del BID
32	Comunidad



35 **Normas Laborales**

- 36** ¡Beneficios Para Nuestra Gente!
- 37** Código de Ética
- 38** Octubre Rosa
- 39** Sala de Lactancia
- 40** ¡Fechas Especiales que se Celebran!
- 41** Día del Padre y de la Madre
- 42** Premios ADEC
- 43** Clientes
- 44** Renovadas y Modernas Sucursales
- 45** Smart Campaign
- 46** Canales de Atención

47 **Medio Ambiente**

- 48** Programa Interno

51 **Anticorrupción**

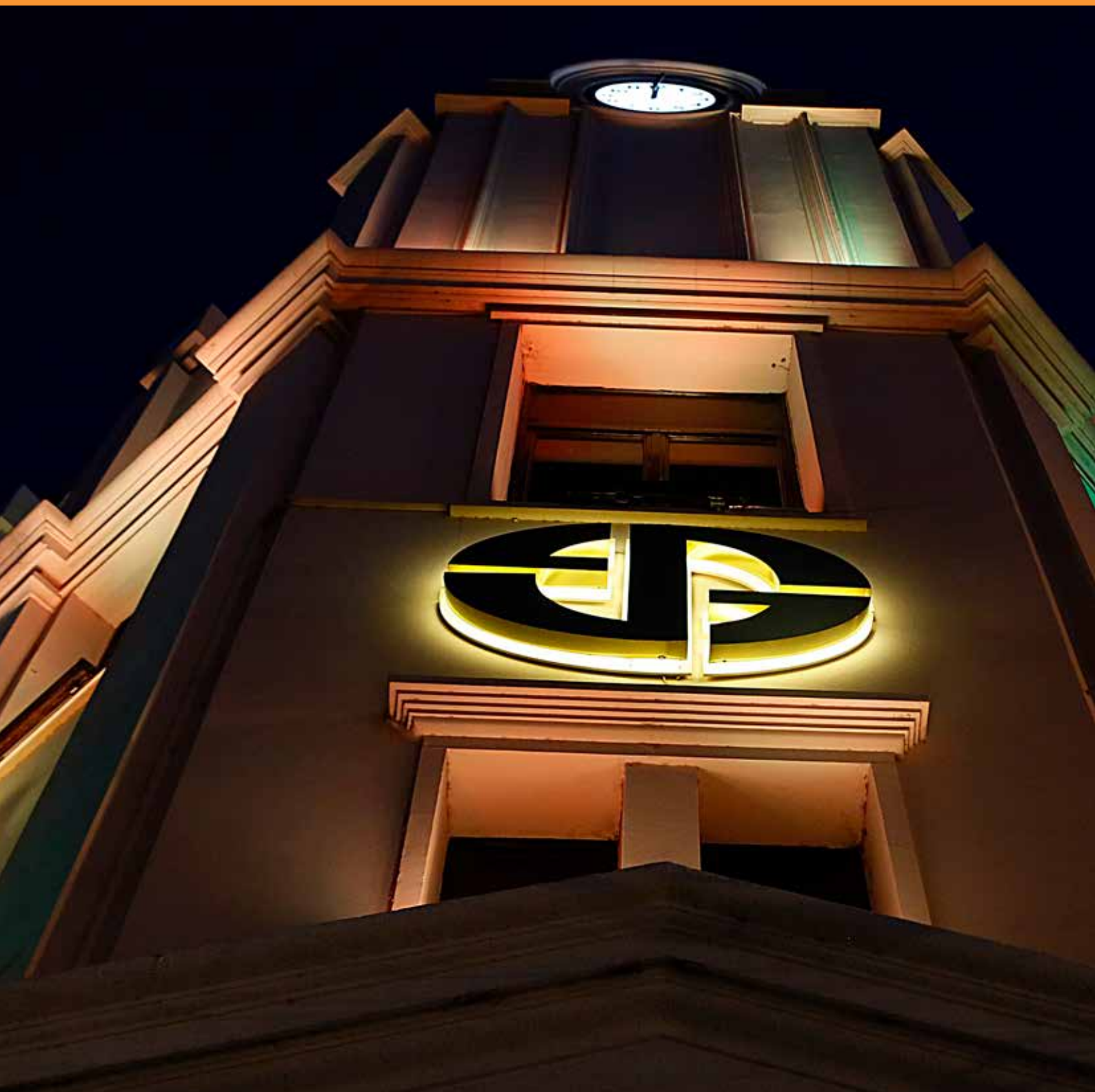
- 52** Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo



**APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL**



Nuestra Historia



1978
FUNDACIÓN

1979
INICIO DE
ACTIVIDADES

1995
ENFOQUE RURAL DE
MICROFINANZAS

2014
ENTRE LAS 10 MEJORES
DE AMÉRICA LATINA

El 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 N° 2256, de fecha 22 de noviembre de 1978, y autorizada por el Banco Central del Paraguay por Resolución N° 1, Acta N° 117 del 25 de junio de 1979.

Inició sus 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 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 de género en el sector rural del país.

En el año 2014 fue seleccionada por el Fondo Multilateral de Inversiones (FO-MIN), 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 posicionó entre las 10 mejores entidades de microfinanzas de América 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 inicia sus actividades como entidad bancaria, conforme Resolución del Directorio del Banco Central del Paraguay N° 9, Acta N°7, de fecha 27 de enero de 2015.

Cuenta con 130 mil clientes y bajo la denominación de Interfisa Banco está enfocada a la concesión de los créditos a microempresas, consumo, pymes y préstamos corporativos. Cuenta con 44 sucursales y un plantel de 700 colaboradores al cierre del año 2017.

2015

**INICIA SUS ACTIVIDADES
COMO ENTIDAD BANCARIA**

Reseña Histórica

Interfisa es un banco nacional con 37 años de trayectoria en el sistema financiero paraguayo, presente en todos los departamentos del país, por medio de 45 sucursales y 35 cajeros automáticos, siendo el objetivo principal el de 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.

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.

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.

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.

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.

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.



DIRECCIÓN WEB

www.interfisa.com.py



SECTOR

Rubro Bancario.



DIRECCIÓN

25 de mayo esquina Paraguari- Asunción.



ALTO CARGO

Dr. Darío Arce Gutiérrez
Vicepresidente



DESGLOSE DE GRUPOS DE INTERÉS

Empleados, Proveedores, ONG y
Comunidad, Medio ambiente.



TELÉFONO

595.21. 4159000.
Línea gratuita: 0800. 114455



FECHA DE ADHESIÓN AL PACTO

Diciembre 2006.



PAÍS DE ORIGEN

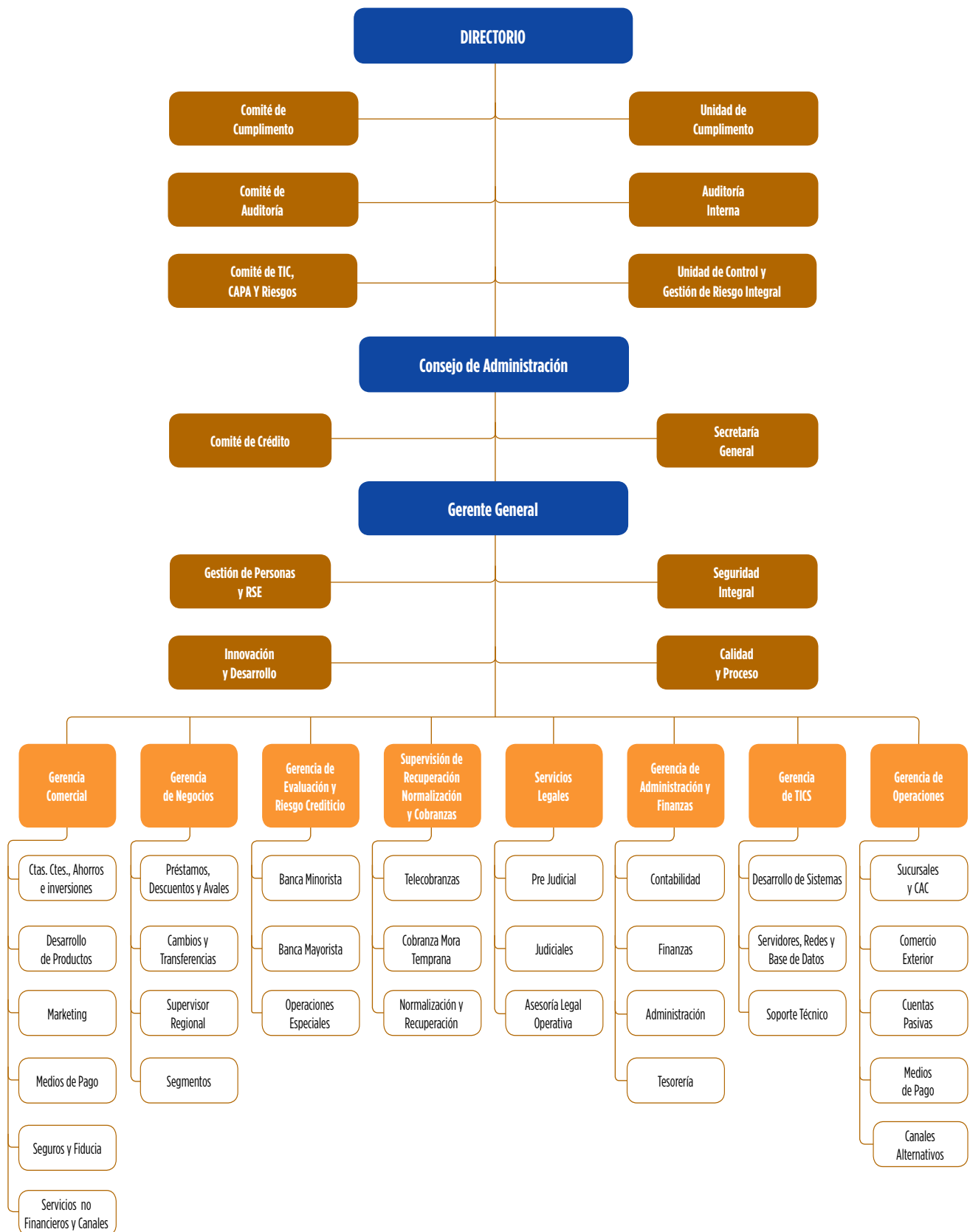
Paraguay.



RESPONSABLES DEL INFORME

Comité de Responsabilidad Social Empresarial

Organigrama



Relaciones Institucionales



Centro de Importadores
del Paraguay - C.I.P.



- Fondo Multilateral de Inversiones - FOMIN
- Corporation Comunidad 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

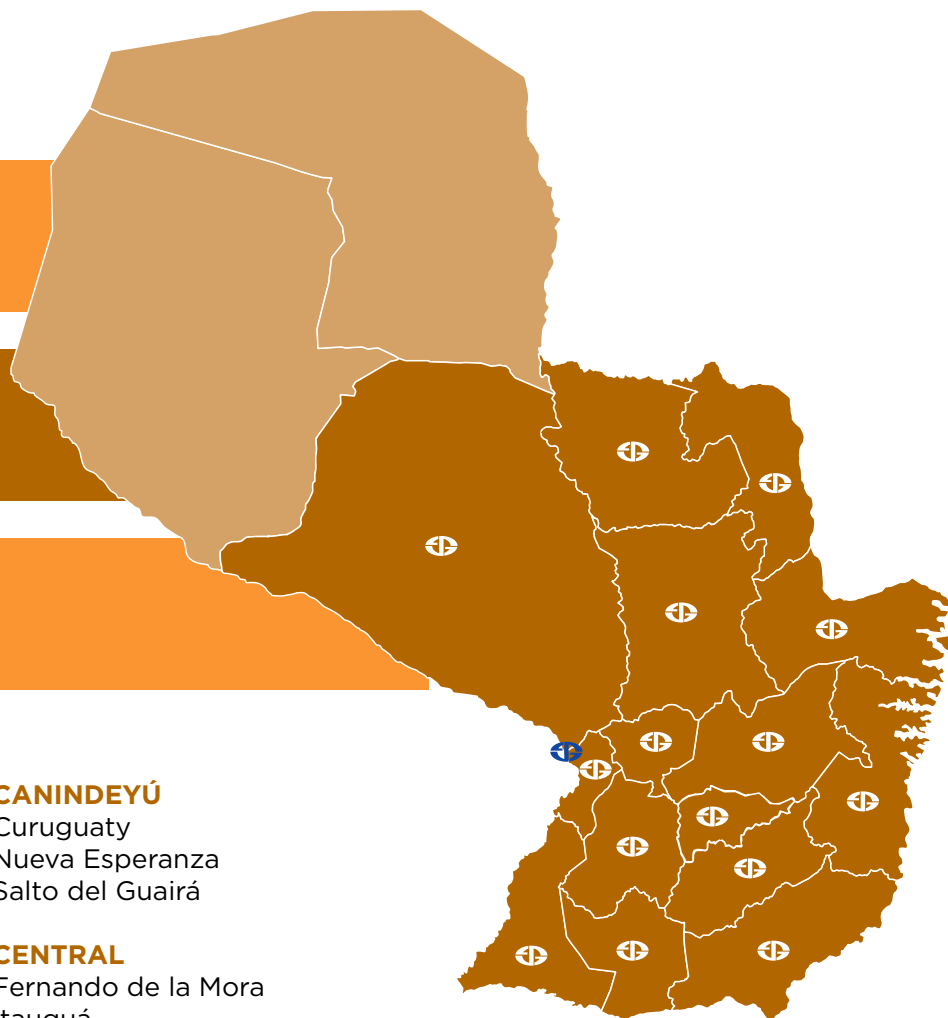
- Agencia Financiera de Desarrollo - AFD
- Red Pacto Global
- MixMarket
- Responsability Sicav
- Oikocredit
- Centro de Información y Recurso para el Desarrollo - CIRD
- Centro de Importadores del Paraguay - CIP
- Viceministerio de Mipymes
- Asociación Paraguaya de Empresarias y Ejecutivas Profesionales - APEP
- Juntos por la Educación

Nuestra Red de Sucursales

130.000
CLIENTES

44
SUCURSALES

700
COLABORADORES



ASUNCIÓN

Casa Matriz
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

Caaguazú
Coronel Oviedo
Dr. J. E. Estigarribia (Cam-
po 9)
Vaquería

CAAZAPÁ

San Juan Nepomuceno

CANINDEYÚ

Curuguaty
Nueva Esperanza
Salto del Guairá

CENTRAL

Fernando de la Mora
Itauguá
Lambaré
Limpio
Loma Pytã
Luque
San Lorenzo

CONCEPCIÓN

Concepción

GUAIRÁ

Villarrica

ITAPÚA

Encarnación
Coronel Bogado
María Auxiliadora
Natalio
Obligado
San Pedro del Paraná

ÑEEMBUCÚ

Pilar

PARAGUARÍ

Carapeguá
Caacupé
Paraguarí
Quiindy

PDTE. HAYES

Villa Hayes

MISIONES

San Ignacio

SAN PEDRO

San Estanislao
Santa Rosa del Aguaray

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.

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.

HONESTIDAD Valor esencial dentro de la organización, pues determina el actuar dentro del marco de la verdad y la justicia, condiciones fundamentales en las relaciones institucionales y en los negocios.

RESPETO Valor que sustenta la ética. La entidad es especialmente categórica en cuanto al respeto a la dignidad de las personas y lo considera un deber que todos han de tener presente en sus relaciones con los grupos de interés.

DIGNIDAD 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. Compromiso asumido con responsabilidad y profesionalismo.

LEALTAD Los valores y objetivos personales de los funcionarios de Interfisa Banco, están éticamente vinculados con los objetivos y valores institucionales, logrando de esa manera una sinergia entre las metas personales y profesionales, lo cual permite la colaboración leal de cada funcionarios para el logro de las metas corporativas.

INTEGRIDAD Los miembros de la entidad, actúan con rectitud, honradez y confiabilidad. Sus palabras y acciones deben ser respaldadas por la credibilidad.

TRANSPARENCIA Es un deber de la entidad hacer de conocimiento público la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones generando un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre la entidad y sus grupos de interés.

CONFIDENCIALIDAD Valor fundamental de todo el actuar de la entidad, el sigilo con el que se manejan los asuntos del cliente es de entera responsabilidad de cada miembro de la organización.

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.



Política De Ética

En Interfisa, el Código de Ética es compartido y comunicado a cada funcionario a su ingreso en la entidad y el difundido a través de los distintos canales de comunicación.

No consideramos meritorio un buen éxito comercial que no venga acompañado de un cumplimiento continuo de los Principios de Ética, siendo que el propósito de Interfisa es dar a los inversionistas y clientes un servicio transparente, con un análisis veraz en forma objetiva e independiente. Como empresa pregonamos los siguientes principios:

1 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.

2 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.

3 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.

4 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.

5 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.

6 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.

7 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.

8 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 en las Mipymes, con Enfoque de Género y Educación Financiera, a través de sus sucursales y canales alternativos disponibles para sus clientes, donde la variedad de Productos y Servicios hacen posible una conexión con la cobertura de necesidades de los mismos.

Trayectoria. Interfisa es una de las entidades financieras de mayor trayectoria en el mercado financiero nacional, con 38 años de vida institucional. Interfisa es un banco que opera en multisegmento para los distintos sectores económicos, con una importante capilaridad que se apoya en su red de 44 sucursales distribuidas en zonas estratégicas de todos los departamentos del país. Esta orientación diversificada, tanto en segmento 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 a nivel nacional en llevar adelante un proyecto de Fortalecimiento de las Microempresas con Enfoque de Género en zonas Rurales, para expandirlo al Segmento Pymes a partir del 2016 bajo el proyecto denominado “weB Pequeñas Empresarias”, en alianza con el Fomin del Banco Interamericano de Desarrollo. Con esta iniciativa buscamos la “Capacitación” de 600 Mujeres Pymes en temas transversales a su gestión empresarial, como también la entrega de Combinación de Productos y Beneficios a 1.500 Pequeñas Empresarias, que les permita competir profesionalmente en nuestro mercado, cuidando la salud co-

mercial y financiera de sus emprendimientos.

Productos. Interfisa dispone de productos y servicios para los clientes de sus segmentos definidos en Personal, Mipymes y Corporativo, pero se destaca la evolución positiva del empaquetamiento de Productos Crediticios para las Mipymes, generando una mejor cosecha de las colocaciones en dicho segmento. A la vez, la oferta de nuestros Servicios no Financieros como Seguros, Comercio Adherido, Pago de Nóminas pudo escalar notoriamente con respecto al año anterior.

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 Banco con su Capital de 100.000 millones de guaraníes, mantiene nivel adecuado de Tier I 9,89% y Tier II 15,05%, siendo lo exigible por el BCP 8% y 12% respectivamente.

Calificación. En el 2016, Interfisa Banco



mantuvo una calificación de Apy(+), posicionándose dentro de las entidades bancarias con calificación ascendente.

Gobierno Corporativo. En el 2017 se ha incorporado a la entidad para ocupar el cargo de Gerente General el Economista Rafael Lara Valanzuela. Es egresado de la Universidad Nacional de Asunción. Ha cursado una Maestría en Políticas Pú-

blicas en la Universidad Torcuato di Tella. Realizó Cursos y Seminarios de Especialización en Estado Unidos, Suiza, Brasil, Chile y Holanda. Fue funcionario del Banco Central del Paraguay, desempeñándose en los cargos de Jefe de Programación Monetaria, Director del Fondo de Garantía de Depósitos y Miembro Titular del Directorio. Asimismo fue Gerente Financiero de un Banco de Plaza.

Calificación Apy(+)

Orientación de Negocio

En el 2017 el Directorio del Banco realizó la revisión de la Visión, Misión y Valores Culturales del Banco y acordó mantenerlos, considerando que los mismos se encuadran dentro de la filosofía que persigue el banco.

Dada la revisión de la Visión, Misión y Valores, el Plan Estratégico de Interfisa Banco ha sido elaborado sobre la base del diagnóstico de la coyuntura del mercado financiero local, del ambiente interno del Banco y dada esta situación, la evaluación de las distintas áreas del banco y sus respectivos planes de crecimiento de cartera crediticia, así como productos de cada una de ellas.

Este plan puede resumirse en dos principales objetivos. El primero en la búsqueda de rentabilidad de los distintos segmentos y servicios, el segundo en la búsqueda de eficiencia y mejora sustancial de los ratios. Con estos dos ob-

jetivos, lo que se busca es mejorar el retorno sobre capital, acompañado de una mejora en la gestión comercial y operativa.

Para que la estructura comercial esté a la altura de los desafíos se requiere contar con una definición precisa de los roles, funciones y responsabilidad de cada responsable del área comercial.



Estrategia: Nuestra definición estratégica para el 2018 se basa en la Eficiencia, buscando la combinación de reducción de Costos (captación vista y previsiones) y Gastos (nómina y estructura física), para marcar Diferenciación por Agilidad y Precio.

La diferenciación realizaremos mediante revisión y actualización de Productos y Servicios, acompañado de adecuaciones de herramientas tecnológicas y entrenamiento en los distintos estamentos del banco.



Carta de Apoyo Continuo al Pacto Global

Señores

PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Presente

Ref.: Declaración de Apoyo Continuo

Nos sentimos orgullosos de poner a consideración nuestra Comunicación de Progreso, renovando el Compromiso y Apoyo a los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Durante el año 2017, hemos continuado con nuestro programa de apoyo a las Pymes del país, mediante multialianzas corporativas y generando productos y servicios destinados al sector para poner a disposición de los emprendedores y emprendedoras el programa denominado “Impulsores Pymes”, el cual viene acompañado de capacitaciones en temas centrales para una mejor administración y crecimiento de sus empresas, tales como Mercadeo, Administración, RR.HH., Finanzas, con lo cual pretendemos construir sólidas relaciones con nuestros clientes.

Asimismo, en el 39° ejercicio de la entidad, hemos logrado alcanzar importantes objetivos estratégicos, mediante la implementación de un modelo de negocio basado en la innovación y acentuando aún más nuestro compromiso de consolidar nuestra cultura de posicionar al cliente en el centro de todo nuestro accionar.

Con relación a las acciones con nuestros colaboradores, hemos continuado trabajando en los pilares que consideramos importantes y relevantes, relacionados a la capacitación constante en diversos temas de crecimiento personal, hemos impulsado mayores acciones que han permitido fortalecer nuestro departamento de Bienestar del Personal y de manera constante, impulsando los programas internos que guardan relación con la Responsabilidad Social a través de los diferentes grupos de interés, para seguir trabajando en nuestro modelo de negocios, basado en la generación en forma sostenible de resultados para nuestros accionistas y al mismo tiempo valor a la sociedad.

Seguimos firmes en el compromiso de continuar trabajando sobre los Diez Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, que impulsan los Derechos Humanos, los Derechos de los Trabajadores, el Cuidado y Protección del Ambiente y la Lucha contra la Corrupción, como así también, en la difusión de los objetivos de la Agenda 2030, a partir de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Dr. Darío Arce Gutiérrez
Vicepresidente Ejecutivo



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 y preservación del Medio Ambiente.

Nuestra Visión de Responsabilidad Social es contar con programas que permitan proyec-

tarnos a largo plazo, apuntando a la sostenibilidad de la empresa y la sustentabilidad en la educación infantil y la preservación del Medio Ambiente.

Como empresa hemos asumido el compromiso de contar con prácticas, estrategias y operaciones alineadas a los 10 Principios del PACTO GLOBAL.

Derechos Humanos

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

2 Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales

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

4 La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;

5 La abolición del trabajo infantil;

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

Medio Ambiente

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

8 Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental; 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



En setiembre de 2015, los Estados Miembros de las Naciones Unidas, han elaborado un plan que tiene por objetivo lograr un mejor futuro para todos, además diseña un camino a recorrer para los próximos 15 años con el propósito de poner fin a la pobreza extrema, luchar contra la desigualdad y la injusticia y proteger nuestro planeta.

Es por ello, que estos 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), expresan cual es el mundo que anhelamos y nos da la iniciativa de avanzar

hacia lo previsto para la “Agenda 2030”

Estas metas mundiales han sido diseñadas con la participación de los diferentes sectores de la sociedad; gobiernos de negocios, la sociedad civil y los ciudadanos desde el principio.

Estamos conscientes que cumplir estos objetivos conlleva un gran esfuerzo, sin embargo, estamos dispuestos a ser parte activa en este proceso.



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Derechos Humanos

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.

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.



Comprometidos con el Cambio

Para finalizar el año y con miras al inicio del próximo ejercicio, se ha diseñado el Programa “Comprometido con el Cambio” el cual ha sido desarrollado en una primera etapa con la Plana Ejecutiva de la entidad.

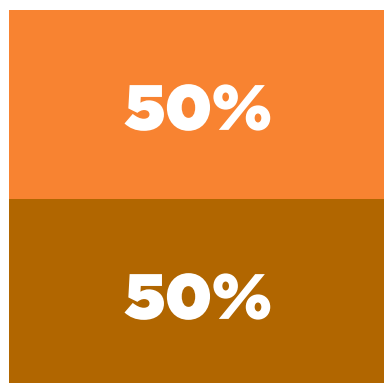
En estas reuniones – talleres, se han trabajado los lineamientos del Plan Estratégico y muy principalmente los aportes que cada líder de equipo puede ofrecer a la organización, atendiendo los objetivos propuestos y basándose en los valores corporativos y la cultura institucional.

Asimismo, este espacio ha sido escenario para compartir experiencias de situaciones diarias que han permitido reorganizar algunas operativas que hacen al negocio, establecer nuevas propuestas e implementar desafíos que permitirán alcanzar el éxito a nivel institucional.

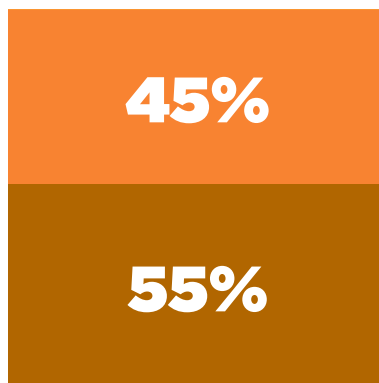


La Diversidad de Género

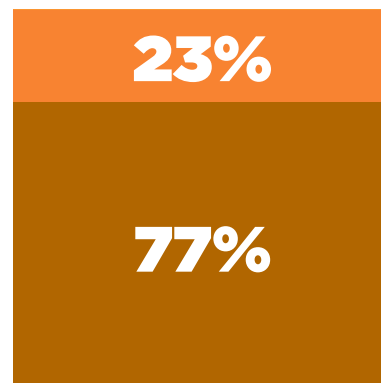
COLABORADORES



MANDOS MEDIOS



CUADROS GERENCIALES



■ HOMBRES | MUJERES ■

Nuevos colaboradores. Durante el año 2017 hemos entrevistado 239 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 33%, en diferentes áreas y sucursales

Programa de Pasantías Escolares. Este programa tiene como objetivo para el pasante: tener su primera experiencia laboral. En Interfisa le damos total apoyo

para que puedan desarrollarse e ingresar al mundo laboral.

Hoy contamos con varios colaboradores dentro de la entidad, que tuvieron esta experiencia, la hicieron bien y en la actualidad son colaboradores de la empresa.

Los tutores tienen en sus manos la gran responsabilidad de mostrar al pasante el sentido de pertenencia, el trabajo en equipo, y los valores institucionales con los que contamos.



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:

LIC. RICHARD FRETES LÓPEZ

Sub. Gerente de Microcréditos

Llegué a INTERFISA para una entrevista a fines de Julio del 2001, lo recuerdo como si fuera ayer, son momentos de la vida que uno no olvida, al conversar con el Gerente de Sucursal y luego con el Gerente Comercial pude acceder a una oportunidad única, la de ingresar a la Familia INTERFISA con el rol de Oficial de Crédito, a pesar que fueron tiempos complicados fui adquiriendo habilidades como negociación, creatividad, confianza, deseo de aprender, trabajo en equipo y sobre todo mucha actitud positiva.

La vida muchas veces te da el vuelto, si uno da con pasión recibe el doble, eso



es lo que yo siento en INTERFISA, poco tiempo después se presentaron otras oportunidades como: ocupar la Supervisión de Cobranzas, Gerencia de Cobranzas, Gerencia de Sucursales, Operativo de Proyecto y otras. Fueron momentos muy importantes, mucho aprendizaje, victorias y también sacrificio de mi parte y la de mi familia.

Me siendo afortunado de tener la oportunidad maravillosa de conocer a la gente de INTERFISA, sobre todo porque muchos de ellos me dieron la posibilidad de trabajar, aprender, compartir y aportar un granito de arena en mí día a día. Estoy muy agradecido y orgulloso de pertenecer a este Banco.

“

La vida muchas veces te da el vuelto, si uno da con pasión recibe el doble, eso es lo que yo siento en INTERFISA.

”

C.P. LIDIA DARDANO PEREIRA**Gerente de Casa Matriz - y Supervisora Regional Metropolitana I**

Comencé a trabajar en la Entidad en el año 2009, cuando aún era Financiera Interfisa y formaba parte del Grupo Internacional de Finanzas S.A.E.C.A., una empresa privada del sistema financiero paraguayo con 35 años en el mercado, entonces como Ejecutiva de cuentas; a lo largo de los años y gracias a la Vice Presidencia Ejecutiva y Gerencia General, seguí creciendo en este ámbito de negocios, y como Interfisa apostó en mí y en mi potencial comercial, desde ahí sigo una carrera fructífera y exitosa en diferentes sucursales, como Lambaré, Villa Morra, además tuve la oportunidad de desempeñarme como Sub-Gerente de Banca Corporativa, Casa Matriz.

Actualmente me desempeño como Gerente de Casa Matriz, paralelamente al de Supervisor Regional Metropolitana I.

Formo parte de equipos de trabajo en proyectos orientados a la mujer empresaria, como es el caso del Crédito Pymes Mujer, que cuenta con programa de capa-



citación a Mujeres Líderes de Pymes, con el objetivo de fortalecer la capacidad productiva de las mujeres propietarias y/o líderes de pequeñas y medianas empresas, programa que Interfisa Banco junto el BID, FOMIN, y el CIRD, apuntan a cursos enfocados para las Mujeres líderes de Negocios con lo cual tendrán mayo-

res oportunidades para acceder a los servicios financieros, este acceso mediante la WEB INTERFISA PYMES SABER ES CRECER.

En éstos 9 años, formo parte de los cambios trascendentales de fortalecimiento y crecimiento, donde INTERFISA se convirtió de Financiera a BANCO, desarrollando mis habilidades gerenciales y de especializaciones sectorizadas, a todo esto, se suma el gran equipo de trabajo con el que cuento sin el cual no podría alcanzar los objetivos personales y profesionales propuestos.

Me siento muy orgullosa y agradecida de pertenecer a esta Entidad considerada como una Gran familia.

“

Interfisa apostó en mí y en mi potencial comercial, desde ahí sigo una carrera fructífera y exitosa.

”

Capacitaciones

Con el objetivo de crear grupo multidisciplinarios de capacitación fueron realizadas durante el año 2017 “Capacitaciones Regionales”, de las cuales han participado el 80% de los colaboradores, distribuidos en diferentes grupos en las diferentes regiones del país.

Asimismo, el 100% de los funcionarios,

tienen acceso a la modalidad de capacitación “E-learning”. Quienes han participado de esta metodología de aprendizaje, han abordado los temas relacionados a Políticas y Procedimientos institucionales, Habilidades Comerciales e Interpersonales, entre otros.

REGIÓN ESTE



REGIÓN OESTE



REGIÓN NORTE



REGIÓN SUR



FOROMIC



El evento anual más importante de la región en temas microfinancieros y empresariales se ha realizado del 30 de octubre al 1 de noviembre, en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, con la presencia de 1288 participantes, representantes de 39 países, dentro del marco de una región con un sector empresarial y financiero más robusto, más consolidado, y con un sector privado más comprometido a ser parte de la solución a los desafíos que presentan las metas propuestas para el desarrollo en América Latina y el Caribe.

El Foromic se ha desarrollado en un espacio dispuesto para las innovaciones empresariales y financieras, en particular en una plataforma para las microfinanzas, que demostró que servir a los hogares de bajos ingresos y a las pequeñas empresas es posible, sostenible y rentable.

FELABAN



Nuestros ejecutivos principales han participado de la 51ª Asamblea Anual organizada por la Felaban – Federación Latinoamericana de Bancos, realizada del 11 al 14 de Noviembre, en la ciudad de Miami, USA, la cual es una oportunidad para realizar networking, teniendo en cuenta que todos los bancos latinoamericanos que realizan negocios internacionales asisten a la mencionada conferencia.

Cerca de 2.000 ejecutivos del sector financiero de 54 países, durante 4 días de rueda de negocios y 1000 instituciones financieras, han concurrido en esta ocasión a lo que se considera el único certamen que ofrece esta oportunidad para maximizar el número de reuniones de negocios en tan corto lapso de tiempo para el sector.

Capacitaciones

CUMBRE DE LÍDERES DEL PACTO GLOBAL

Interfisa Banco estuvo presente en la Cumbre de Líderes del Pacto Global de las Naciones Unidas, llevada a cabo en el mes de setiembre, en la ciudad de Nueva York, USA. Esta conferencia reúne a una comunidad internacional de líderes empresariales, de la sociedad civil, académicos, gubernamentales y de las Naciones Unidas para acelerar la acción comercial y las alianzas para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Acuerdo Climático de París.

La Cumbre de Líderes busca desafiar el status quo y la mentalidad de mantener la rutina, a menos de 5.000 días de cumplir con los Objetivos Globales antes de la fecha límite de 2030, presentando oradores plenarios progresivos y emocionantes junto con las oportunidades de creación de redes temáticas de los ODS, la Cumbre se centra en cómo la comunidad del Pacto Mundial de las Naciones Unidas puede generar impactos cuantificables para el desarrollo sostenible.

Al elevar el nivel de ambición, impulsar



la innovación y medir el impacto de la acción empresarial responsable enraizada en los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, podemos asegurar un futuro más sostenible, equitativo y próspero para todos.



PRIMER FORO DE MICROFINANZAS



Interfisa Banco, ha participado del encuentro en su carácter de Expositor, representado por el Ejecutivo Aureliano Acosta, quien posee una vasta trayectoria en el sector financiero y de las microfinanzas.

Con esta metodología se pretende ampliar el horizonte de las empresas financieras para la creación y/o adaptación de sus productos y servicios con el objeto de ofrecer las mejores alternativas de financiamiento no sólo a microempresarios, sino también a pequeños y medianos

emprendedores.

Este evento ha permitido proponer espacios de aprendizaje y reflexión a través de charlas vivenciales que han sido presentadas por los mismos referentes del sector, además de un productivo intercambio de experiencias e integración de conocimientos en un ambiente dinámico, desestructurado y participativo.

3ER ENCUENTRO ANUAL MIPYMES 2017

Hemos estado presentes en el 3er. Encuentro Anual Mipymes, el cual tiene por objeto impulsar la productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas y en el cual hemos podido poner a disposición de los participantes, nuestros productos y servicios diseñados exclusivamente para el segmento. La ocasión también ha sido propicia para realizar un Networking que ha permitido concretar negocios con emprendedores de diferentes rubros, a través de nuestros Ejecutivos de Negocios.



Interfisa marca presencia en la Asamblea del BID



Interfisa Banco orgullosamente fue participante y sponsor de la 58ª Asamblea del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la 32ª Reunión Anual de la Asamblea de Gobernadores de la Corporación Interamericana de Inversiones (CII).

El evento realizado en Asunción marcó un hito histórico, con la presencia de 1.800 ejecutivos del exterior, con la capitalización del Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin), de un total de USD 317 millones, de los cuales más del 55% corresponden a aportes de América Latina.

Como temas centrales de debate, la Asamblea reiteró la importancia de acelerar los procesos de integración económica entre los países latinoamericanos, a fin de que los acuerdos a los cuales arriban puedan conducir hacia una dirección que permita que las cadenas de valor operen con mayor éxito.

Luis Alberto Moreno, presidente del BID abogó finalmente por el impulso de facilitar el comercio, por ejemplo, mecanismos como las ventanillas únicas del exportador y la apuesta por la infraestruc-

tura física. El ministro de Hacienda, en su calidad de presidente de la Asamblea de Gobernadores del BID, sostuvo la importancia de la integración regional para el país.

Idear Soluciones para Mejorar Vidas es el movimiento regional de innovación y emprendimiento del BID que reúne a algunas de las mentes más creativas del mundo para compartir soluciones innovadoras a los desafíos del desarrollo. En esta edición, Interfisa Banco mantuvo una presencia relevante considerando el compromiso de la entidad hacia el progreso de las mipymes del país.

El encuentro de "Idear Soluciones" se destacó el papel de la mujer como motor de innovación y transformación en el pasado, presente y futuro de América Latina y el Caribe.

Se contó con extraordinarios ponentes, tanto nacionales como internacionales, que compartieron breves presentaciones inspiradoras al estilo TED, entrevistas y diálogos sobre cómo sus experiencias mejoran vidas en nuestra región y el mun-



do. El objetivo fue informar, inspirar y motivar destacando las innovaciones y las contribuciones de la mujer en diferentes áreas y sus soluciones.

En “Idear Soluciones” se destacaron los siguientes temas:

- Soluciones innovadoras en educación, empleo y salud.
- Innovando en la política, la ciencia y la tecnología.
- El impacto de la cultura, arte e industrias creativas en el desarrollo.
- Soluciones innovadoras para un futuro sostenible.

“Idear Soluciones” estuvo dirigido a todos los participantes de la Asamblea Anual y a estudiantes universitarios, innovadores, emprendedores, miembros de fundaciones y think tanks locales e internacionales; tomadores de decisión, inversionistas, representantes de los sectores público, privado, sociedad civil y medios de comunicación; creativos y especialistas en enfoques reformadores a los temas de desarrollo en América Latina y el Caribe y el mundo.

El Foro Empresarial “América Latina y el Caribe: Una agenda de crecimiento y desarrollo”, que se llevó a cabo en el marco de la Reunión Anual del Banco Interamericano de Desarrollo y la Corporación Interamericana de Inversiones, reunió a líderes del sector privado y a representantes de alto nivel de los gobiernos de



la región, quienes analizaron temas claves para promover un crecimiento económico sostenido, arraigado en un aumento de la productividad.

Los expositores abordaron las oportunidades y desafíos que enfrenta la región en áreas como la promoción de la seguridad alimentaria y el desarrollo de los agronegocios, el estímulo a la formación de capital humano calificado y la generación de condiciones que promueven la innovación y el aumento de la productividad y la inversión en las obras de infraestructura necesarias para potenciar una inserción competitiva en la economía global.

Marca País. En el marco del foro, el Gobierno Nacional presentó su nueva marca país, así como oportunidades de inversión en diversos y pujantes sectores de la economía. El foro ofreció, asimismo, un ámbito ideal para que los participantes puedan interactuar entre sí, promoviendo la identificación de oportunidades de negocios en la región y un diálogo constructivo entre el sector público y el sector privado sobre temas de interés común.

Comunidad

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.



BECAS HAYES



Desde hace 11 años, Interfisa Banco apuesta por el Programa de Becas de Inglés, que la Embajada de los Estados Unidos y la Cámara de Comercio Paraguayo Americana, ofrecen a jóvenes sobresalientes que desean aprender el idioma inglés pero que en muchos casos no cuentan con los recursos necesarios para lograrlo.

La duración del curso es de 2 años, sin costo alguno para el alumno. Interfisa este año ha concedido las becas para 2 jóvenes, quienes ven sus esfuerzos premiados y la oportunidad de ampliar sus conocimientos.

TELETÓN



Un año más hemos dicho Sí a la Fundación Teletón, aportando nuestro grano de arena para la concreción de sus Programas y mejorar la calidad de vida de miles de niños y adolescentes con discapacidad de nuestro país.

Como ya es costumbre en la entidad, hemos realizado nuestra maratón solidaria entre los funcionarios de todas las áreas y sucursales y el monto recaudado fue duplicado por la empresa, entregando de esta manera la donación del Equipo + Empresa.

PREMIOS ADEC



Un año más hemos apoyado la ceremonia de los Premios de la Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC) en su edición N° 24, la cual se destaca por exponer la labor que realiza el sector privado, desde el emprendedor que está de a poco forjando su idea hasta aquellas empresas que marcan trayectoria y tendencia en el mercado nacional.

Las categorías que fueron galardonadas este año son: Empresa del Año, Jóvenes Empresarios, Microempresas Exitosas, Pymes Exitosas, Mejores Prácticas de RSE, Exportación no Tradicional, Eficiencia de Clase Mundial y Emprendimiento Innovador.

Anualmente la asociación distingue y difunde ejemplos inspiradores de empresas y empresarios, con el fin de demostrar que es posible ser exitosos y a la vez, éticos. Se busca destacar a aquellos que realizan un aporte relevante a nuestra sociedad al obtener resultados extraordinarios dentro de su sector, a través de la eficiencia, la innovación y la responsabilidad social.



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Normas Laborales

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.

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.

SALUD



En lo que respecta a Salud, contamos con un servicio de atención médica a todos los colaboradores.

Contamos con un Seguro Médico Privado, el cual la empresa absorbe un porcentaje, además de la Prestación de Alta Complejidad y Gastos Médicos Mayores.

FORMACIÓN



Como política interna, la empresa incentiva a los colaboradores a capacitarse constantemente, es por ello que un gran número de funcionarios, fueron beneficiados con el Programa de Becas para Especializaciones, Maestrías y Posgrados, a fin de seguir capacitándose.

BONIFICACIÓN FAMILIAR



En el año 2017, han accedido a este beneficio un total de este beneficio fue otorgado a 95 funcionarios.

UNIFORMES



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 un porcentaje 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.

“FONDO SOLIDARIDAD” – Programa de Ayuda Interna

Este fondo fue creado por el Directorio de la empresa con el objetivo de ayudar a los funcionarios con algunos subsidios ante situaciones imprevistas. Los funcionarios de manera voluntaria aportan mensualmente al Fondo Solidario.

Solidaridad

G. 60.100.000

159 beneficiados por nacimiento, matrimonio, título universitario, fallecimiento, reposo, internaciones sanatorias.

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.



CONSULTORIO MÉDICO Y NUTRICIONAL



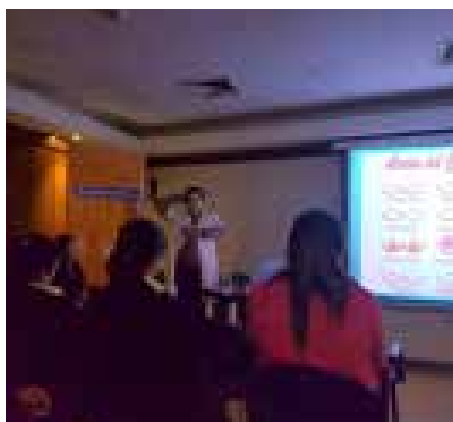
Uno de los beneficios muy valorados por el personal de Interfisa Banco, es el de contar con el servicio de los Asesores Médicos, quienes acompañan 24 horas en caso de situaciones de enfermedad de los colaboradores y sus familiares.

Asimismo, contamos con un consultorio clínico semanal, que tiene como propósito realizar las consultas de los funciona-



rios que necesiten de un diagnóstico o una orientación sobre el caso que requiera, como así también, la profesional en nutrición, se encarga de realizar el seguimiento de los casos que han sido consultados. Los profesionales médicos que nos acompañan también realizan charlas y programas internos para lograr que cada vez más personas tomen conciencia de la importancia de la Medicina Preventiva.

Octubre Rosa



Durante todo el mes de octubre, hemos llevado adelante la Campaña Interna denominada “Octubre Rosa”, para la Prevención del Cáncer de Mama, la cual ha consistido en comunicaciones a los funcionarios de todas las áreas y sucursales, como así también, charlas con profesionales médicos que han acompañado todo

el mes la Campaña mencionada.

Asimismo, hemos manifestado públicamente nuestro apoyo a la Campaña Mundial de Prevención del Cáncer de Mama, iluminando de Rosa el Edificio de nuestra Casa Matriz y unir nuestros esfuerzos para generar conciencia que la detección precoz, puede salvar vidas.

Sala de Lactancia



Interfisa, promueve la importancia de la lactancia materna, apoyando a las madres trabajadoras en periodo de la lactancia de sus hijos. La lactancia materna ofrece muchos beneficios para su bebé. La leche materna contiene el equilibrio adecuado de nutrientes para ayudar a que el bebé crezca y se convierta en un niño fuerte y sano. Algunos de los nutrientes de la leche materna también ayudan a proteger al niño de algunas enfermedades e infecciones comunes. También puede beneficiar a la salud de la madre. Algunos tipos de cáncer pueden ocurrir con menos frecuencia en las madres que amamantaron a sus bebés.



¡Fechas Especiales que se Celebran!

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.



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.



Día del Padre y de la Madre

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.



Beneficios entregados a los colaboradores

Año 2017	Monto Gs.	Cant. De Func.
Bono Refrigerio	1.685.053.926	669
Bonificación Familiar	150.916.525	95
Seguro Médico	2.426.401.861	669
Uniforme	67.172.500	327
Total de Beneficios	4.329.544.812	

Empleador del Año

INTERFISA BANCO ha sido reconocida con el premio “Empleador del Año” entre las empresas que sobresalen en el mercado nacional por su compromiso con el desarrollo del país, a través de la generación de empleo formal.

Esta premiación, organizada por el diario 5días, en su primera edición, destaca a las empresas que apuestan a implementar

las buenas prácticas, demostrando que resultan ser un buen negocio.

Estamos convencidos que el mayor capital de la empresa está en sus recursos humanos, es por ello, que nos exigimos potenciar las condiciones que hagan que puedan desarrollar sus habilidades de manera justa, transparente y motivada.



Cientes

IMPULSORES PYMES

Interfisa Banco dentro de su visión estratégica busca posicionarse como un referente en las Pymes de nuestro país, mediante multialianzas corporativas, y generando productos y Servicios a través de sus canales acorde a la importante competencia de nuestro mercado.

Así nació el proyecto junto con el Fomin/BID para las Pymes con enfoque en género, de manera a dar una fuerte visibilidad a emprendedores y emprendedoras, constituídas como sociedades o unipersonales, de todos los sectores económicos, para ofrecerles toda la gama de productos financieros de Interfisa Banco, acompañado de capacitaciones en temas centrales para una mejor administración y crecimiento de sus empresas, tales como Mercadeo; Administración, RRHH, Finanzas, con lo cual pudimos construir sólidas relaciones con

mas de 2.000 Empresarias y Empresarios Pymes, a quienes hoy denominamos “IMPULSORES PYMES”, identidad definida después de observaciones realizadas en los múltiples eventos realizados a lo largo de 2 años de nuestro proyecto con el Fomin.

Con IMPULSORES PYMES comunicamos nuestro gran compromiso institucional en la atención personalizada de cada cliente Pyme que trabaje con nuestro banco, disponibilizando para ellos nuestras 44 sucursales, con mayor presencia en zonas del interior del país, además de canales alternativos como Cajeros Automáticos, Home Banking, APP. Igualmente, nuestros clientes podrán acceder a ventajosas combinaciones de productos, con lo cual buscamos dar soluciones financieras a la demanda que día a día generan las actividades desarrolladas por Pymes.



Renovadas y Modernas Sucursales

En el 2017 hemos llegado al barrio Loma Pytá, de la ciudad de Asunción, poniendo a disposición de la comunidad un moderno espacio para ofrecer nuestra experiencia en atención integral, además de los múltiples servicios financieros con los que contamos.

Estas oficinas siguen el estilo y concepto adoptado el año anterior, que cuenta con zonas de atención personalizada, facilitando así las gestiones más habituales dentro de la institución a los empresarios de micros, pequeñas y medianas empresas, así como a los clientes que deseen contar con la “Experiencia Interfisa Banco”.



Smart Campaign

Bajo el lema “Proteger a los clientes no sólo es lo más acertado, sino también lo más smart”, Interfisa Banco, continúa impulsando su adhesión a la Campaña The Smart Campaign, la cual guarda estrecha relación con la visión y cultura organizacional, de crear vínculos transparentes, sólidas y duraderas con los clientes.

Implementando los Principios de Pro-

tección al Cliente que propone esta Campaña, Interfisa Banco pretende generar acciones concretas, tangibles que logre aumentar el grado de fidelización del cliente y reducir el riesgo financiero. De forma similar, el cliente inversor 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.



Canales de Atención

Nuestras Sucursales: contamos con 45 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.

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.



Medio Ambiente

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.

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

Es el Programa Ambiental que llevamos delante de manera coordinada con los clientes, proveedores y colaboradores.

En el marco del Programa Interfisa Verde, se ha implementado una Política Ambiental, la cual reconoce que una Gestión Empresarial responsable, tiene en cuenta los efectos que los negocios provocan en el ambiente y por esta razón, apoya las prácticas, acciones y gestiones responsables que apuesten por la protección y mitigando el impacto ambiental.

Nuestra política es comunicada en toda la organización de forma transversal, siguiendo los aspectos claves de nuestro compromiso de Gestión Ambiental

ESTOS SON LOS ASPECTOS CLAVES DE NUESTRO COMPROMISO

1 Gestionar adecuadamente los impactos ambientales directos e indirectos de nuestras actividades.

2 Estricto cumplimiento de la legislación ambiental nacional y municipal.

3 Educar a nuestro público interno a adoptar prácticas responsables ambientales en todas nuestras instalaciones, equipos y recursos y buscar mejorar continuamente nuestro desempeño ambiental.

4 Reducir el consumo de energía y promover la eficiencia energética.

5 Reducir el uso de gases refrigerantes como los cloroflourcarbonos (CFCs).

6 Conservar los recursos y fomentar el uso de materiales reciclables.

7 Minimizar o reciclar los residuos sólidos.

8 Disponer los residuos de forma ambientalmente segura.

9 Instar a proveedores y contratistas que adopten políticas ambientales e iniciativas ambientales responsables.





Estamos comprometidos a seguir generando consciencia en nuestros grupos de interés sobre el impacto que generamos como miembros activos de esta sociedad e impactar positivamente en el desarrollo económico sostenible y bajo la premisa de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades,



APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL

Anticorrupción

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.

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

Para Interfisa Banco representa un objetivo estratégico disponer de un sistema de prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo avanzado y eficiente, permanentemente adaptado a las últimas regulaciones nacionales e internacionales con la solidez para hacer frente a la aparición de nuevas tipologías por parte de las organizaciones criminales.

La Unidad de Cumplimiento en trabajo sinérgico con la operatividad del Banco, forma parte de la salud normativa de los negocios, clientes, funcionarios y operaciones fluyentes, nacionales e internacionales; realiza la ejecución del Plan Anual de Trabajo impulsado por las reglamentaciones instruidas por la SEPRELAD y el Manual de Políticas de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de la Entidad.

Dependiente orgánica y funcionalmente del Directorio, es responsable de establecer mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento de las leyes y resoluciones dictadas por la SEPRELAD (Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes).

En cuando a la Cultura de Prevención ha sido desarrollado un programada de Capacitación presencial y a distancia (e-learning) para el 100% de los colaboradores de Interfisa Banco, dentro de los diferentes temas abordados en ellos, uno de los más relevantes trató sobre la instalación de una cultura de prevención, mostrando metodologías de reacción ante señales de alerta, nuevas tipologías, herramientas y procedimientos. Mostramos la relevancia de la materia y las consecuencias potenciales a afrontar en caso de incumplimiento de las instrucciones normativas a nivel personal e institucional.







APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



Casa Matriz: 25 de Mayo esq. Paraguari.
Asunción, Paraguay.
Call Center.: 595 21 415 9000 (RA)
www.interfisa.com.py