



REPORTE DE
Sostenibilidad
2024

Índice



1. Contexto

- 1.1. Acerca de este reporte
- 1.2. Mensaje del CEO

2. Sobre Nosotros

- 2.1. Nuestra historia
- 2.2. Nuestra Cultura
- 2.3. Crecimiento Estratégico
- 2.4. Presencia territorial
- 2.5. Nuestros productos y servicios
- 2.6. Premios y reconocimiento

3. Gobierno Corporativo

- 3.1. Composición Accionaria
- 3.2. Asamblea
- 3.3. Directorio
- 3.4. Plana Gerencial
- 3.5. Comités
- 3.6. Organigrama

4. Sostenibilidad

- 4.1. Nuestra estrategia
- 4.2. Cómo definimos nuestras prioridades
- 4.3. Escucha y diálogo con nuestros grupos de interés
- 4.4. Contribuyendo a una economía próspera e inclusiva
- 4.5. Avanzando hacia un futuro sostenible
- 4.6. Comprometidos con una sociedad más justa
 - 4.6.1. Bienestar de nuestros colaboradores
 - 4.6.2. Derechos humanos
 - 4.6.3. Impacto en la comunidad y cadena de valor
- 4.7. Ética, transparencia y gobernanza como base de lo que hacemos
 - 4.7.1. Integridad corporativa y gobernanza responsable
 - 4.7.2. Mecanismos de remediación y escucha activa
 - 4.7.3. Seguridad de la información y protección de datos
 - 4.7.4. Innovación y digitalización

5. Nuestras Metas

6. Índice de contenido GRI



CAPÍTULO 1

Contexto

Acerca de este reporte



En Interfisa Banco, la Sostenibilidad se consolida como un pilar estratégico fundamental.

(Contenido 2-1 / 2-2 / 2-3)

Con este compromiso en mente, nos complace presentar nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, un hito que marca una nueva etapa en nuestra trayectoria. En este documento, detallamos las acciones y el desempeño alcanzado durante el año 2024 en las áreas esenciales de nuestro negocio: el ámbito social, la gestión ambiental, el rendimiento económico y la robustez de nuestra gobernanza.

A lo largo de estas páginas, encontrará los temas materiales que hemos identificado, aquellos asuntos que hemos determinado como los de mayor impacto para Interfisa en la economía, el medio ambiente y las personas. Estos temas fundamentales son los que definen y orientan nuestra estrategia de sostenibilidad, una hoja de ruta que confiamos contribuirá significativamente a los objetivos de la compañía y que representará nuestro principal desafío para el año 2025.

Esta primera publicación abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, utilizando como referencia los Indices de contenido del Global Reporting Initiative (GRI). Nuestro objetivo primordial es ofrecer una visión clara y transparente sobre cómo Interfisa Banco contribuye y planea seguir contribuyendo al desarrollo sostenible. La adopción de estos contenidos GRI garantiza la consistencia y comparabilidad de los temas materiales que reportamos en el tiempo. Para facilitar su consulta, en cada apartado encontrará la referencia al contenido GRI vinculado al tema

material (ejemplo: Contenido 2-13). Además se incluye un índice detallado de los contenidos GRI al finalizar el documento.

En adelante, publicaremos nuestros Reportes de Sostenibilidad con una periodicidad anual. Cabe destacar que, al operar Interfisa Banco S.A.E.C.A. como una única entidad, la información presentada en estos informes consolida la totalidad de nuestras operaciones, sin requerir ajustes por subsidiarias o participaciones minoritarias.

Tu opinión es muy importante para nosotros.

(Contenido 2-3)

Para consultas o comentarios respecto al contenido de este reporte, favor escribir al correo:

✉ sostenibilidad@interfisa.com.py

Mensaje del CEO



En Interfisa Banco entendemos que el desarrollo sostenible no es solo una aspiración, sino una dimensión esencial para el presente y el futuro de nuestra organización.

(Contenido 2-22)

Con más de 45 años de trayectoria en el sistema financiero paraguayo, y una renovada apuesta por la innovación, hemos adoptado una estrategia que integra los impactos económicos, sociales y ambientales como parte central de nuestra visión de negocio.

Durante el periodo objeto de este informe, dimos pasos significativos hacia la consolidación de esta visión. A través de un proceso riguroso de análisis de materialidad, alineado con los contenidos GRI, identificamos los temas prioritarios para nuestros grupos de interés y su relación con los objetivos estratégicos de la organización. Este proceso incluyó la participación activa de accionistas, colaboradores, proveedores, clientes, medios de comunicación y miembros del Directorio, cuyas perspectivas fueron fundamentales para definir nuestras prioridades en sostenibilidad.

Como resultado, incorporamos la sostenibilidad en nuestro Plan Estratégico 2025–2035, estableciendo objetivos concretos en cinco dimensiones clave: Cultura & Talento, Impacto Social & Ambiental, Marca & Beneficios Netos, Experiencia del Cliente y Transformación Digital.

En el corto plazo, nuestros esfuerzos se enfocan en mejorar la eficiencia operativa, avanzar en la

digitalización de procesos, fortalecer el clima laboral y enriquecer la experiencia de nuestros clientes. A mediano plazo, apuntamos al desarrollo de productos financieros sostenibles, el impulso de la inclusión financiera y la expansión territorial. A largo plazo, aspiramos a consolidarnos como referentes en gestión e innovación bancaria, distinguiéndonos por la adopción de tecnologías emergentes, la creación de valor sostenible y una cultura organizacional centrada en las personas.

Nuestra estrategia está orientada a prevenir impactos negativos —como el uso ineficiente de recursos o el incumplimiento normativo— y a maximizar impactos positivos, como la inclusión financiera, el desarrollo del talento interno, el acceso a servicios en comunidades del interior del país y la reducción de nuestra huella ambiental.

Entre los principales avances logrados en el 2024, se destaca la consolidación del nuevo esquema de segmentación comercial, orientado en los segmentos de Pymes y clientes corporativos, los cuales representaron el 87% de la cartera total al cierre del ejercicio. En este mismo periodo, Interfisa alcanzó el 2° lugar en crecimiento porcentual de préstamos, el 3° lugar en crecimiento porcentual de depósitos y el 4° lugar con el menor índice de morosidad. Estos resultados reflejan una gestión prudente, eficiente y alineada con una visión de

crecimiento sostenible. En materia de capacitación, se impartieron más de 1.500 horas de formación, con una cobertura del 100% del personal. Las temáticas abordadas incluyeron salud y seguridad ocupacional, cumplimiento normativo, prevención del acoso, discriminación y violencia laboral, liderazgo, servicio al cliente y finanzas sostenibles. También se fortalecieron las capacidades del directorio mediante su participación en jornadas sobre finanzas forestales y agricultura sostenible organizadas por FMO, y espacios como la FELABAN y la GCPF Academy, entre otros. En cuanto a sostenibilidad ambiental, se logró la optimización del uso de papel —con un ahorro de más de 185.000 hojas mediante procesos digitales— y la destrucción responsable de 880 kg de residuos plásticos y papeles, en alianza con gestores especializados.

Sabemos que aún tenemos desafíos por delante, como la institucionalización de criterios sociales y ambientales en toda nuestra cadena de valor. Por ello, uno de nuestros compromisos centrales para los próximos tres años consolidar la implementación de nuestra estrategia integral de sostenibilidad, fortalecer nuestras políticas internas y continuar profundizando el diálogo con nuestros grupos de interés.

Este Reporte de Sostenibilidad refleja nuestro firme compromiso con una gestión transparente, ética y alineada con los más altos estándares de cumplimiento. Aspiramos a que cada una de nuestras acciones contribuya a generar valor compartido,

proteger el medio ambiente, promover la inclusión y fortalecer la confianza de quienes forman parte de nuestra comunidad.

En un entorno desafiante y en permanente evolución, reafirmamos nuestra vocación de construir una banca moderna, responsable y cercana. Agradezco a nuestros accionistas, colaboradores, clientes y aliados estratégicos por acompañarnos en este camino. Seguiremos avanzando con responsabilidad, convicción y visión de largo plazo.

Eduardo Queiroz
Gerente General, Interfisa Banco

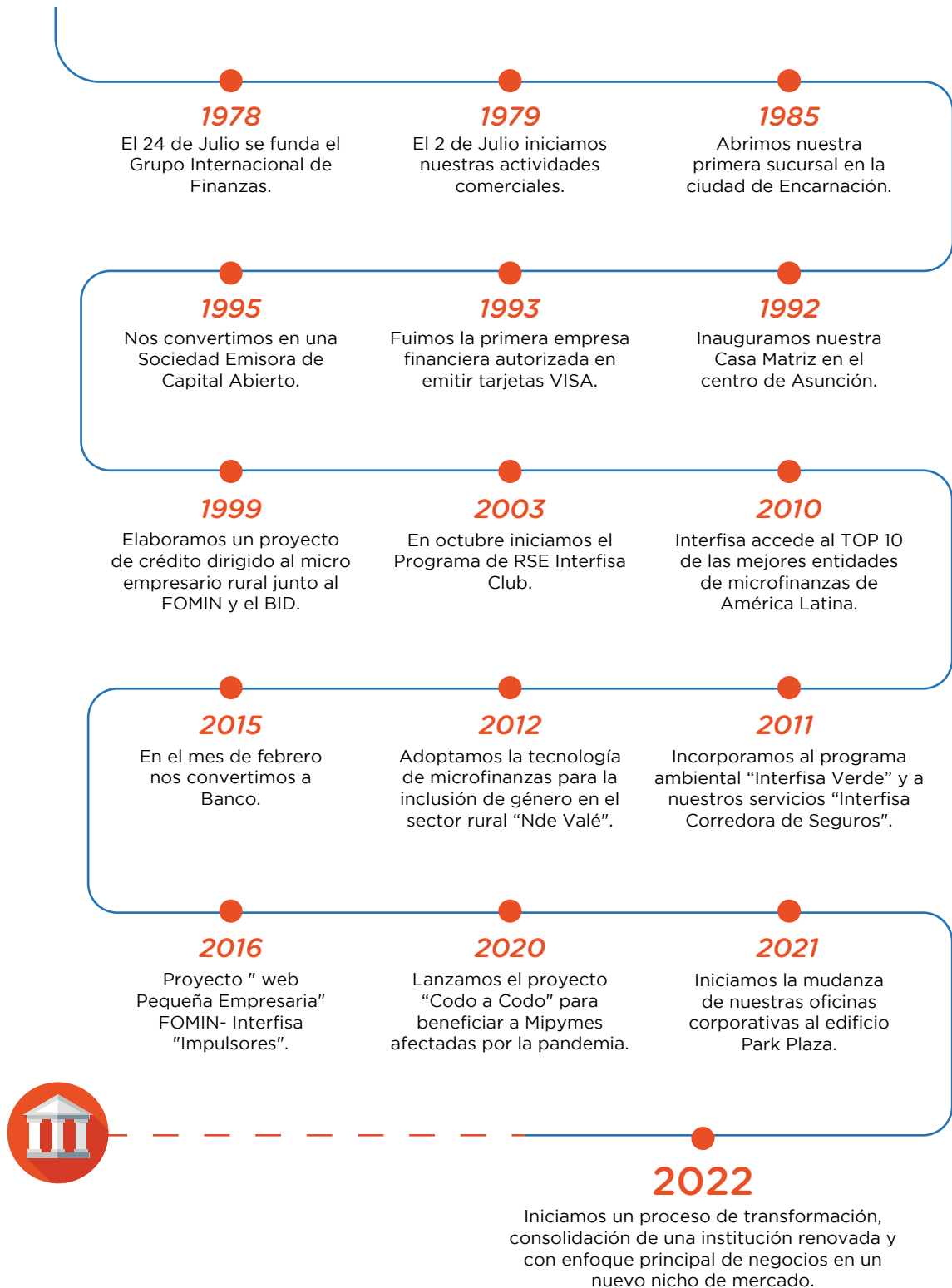


CAPÍTULO 2

Sobre Nosotros

SOMOS UNA ENTIDAD
FINANCIERA CON MÁS
DE 45 AÑOS DE HISTORIA

Nuestra historia



45 años de historia

Con una trayectoria de 45 años, Interfisa Banco inició una nueva etapa en el año 2020 al ser adquirido por el Grupo Cogorno, un sólido grupo familiar con más de 90 años de tradición empresarial a nivel local y regional. Este respaldo económico impulsó una renovación integral del Banco, adoptando una nueva identidad, imagen, estructura y propósitos alineados con los desafíos actuales.

Nos enfocamos en los sectores Pymes, Corporativos, profesionales y personas dependientes – actores clave de la economía paraguaya – ofreciendo un equipo humano cálido y altamente capacitado, respaldado por recursos optimizados.

Nuestro objetivo es fomentar la economía, apoyando a las empresas y personas a cumplir sus metas. Para eso trabajamos por consolidarnos como el banco modelo de gestión en Paraguay, proporcionando a nuestros clientes productos y servicios financieros que se ajusten a sus necesidades, con respuestas ágiles y simples, bajo la premisa: “Juntos es más simple”.



Bajo la premisa “Juntos es más simple” proporcionamos a los clientes productos y servicios financieros adaptados con respuestas ágiles y sencillas.

En línea con esta visión, hemos implementado y seguiremos desarrollando iniciativas para optimizar nuestra eficiencia, específicamente a través de la digitalización de procesos y servicios como prioridad para los próximos períodos; lo que fortalecerá nuestra seguridad, productividad, eficiencia y la calidad del servicio al cliente.

Paralelamente, mantenemos un firme compromiso con la calidad de cartera, una sólida cobertura de provisiones y una gestión de riesgos adecuada, priorizando la rentabilidad en todos nuestros segmentos.



Misión

Somos un Banco eficiente, ético y con buenas prácticas.

Visión

Ser un Banco sólido y modelo en gestión e innovación.

Valores

Simplicidad
Confianza
Ética
Lealtad
Profesionalismo

Nuestra Cultura

En Interfisa Banco, promovemos una cultura basada en la confianza, la innovación y el compromiso con nuestros clientes y colaboradores, dentro de un ambiente laboral saludable. Nuestros ejes fundamentales nos guían en cada acción, asegurando que cada decisión refleje nuestra identidad y propósito.

Nuestra cultura de trabajo está orientada a las personas, por lo que fomentamos el sentido de pertenencia y el desarrollo personal y profesional permanente, con un liderazgo comprometido con nuestros objetivos. Nuestra cultura corporativa se enfoca en ofrecer soluciones oportunas y mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Nuestra identidad se construye sobre los valores que nos definen: la simplicidad nos permite ofrecer soluciones claras y accesibles; la lealtad fortalece nuestra relación con clientes y colaboradores; la confianza es el pilar de nuestro compromiso con la

transparencia y la seguridad; el profesionalismo nos impulsa a brindar un servicio de excelencia; y la ética guía cada una de nuestras decisiones. Juntos, estos valores consolidan nuestro propósito de ser un banco cercano, confiable e innovador, comprometido con el crecimiento de quienes confían en nosotros.



274 personas hacen parte del gran equipo humano de Interfisa Banco.



Premios y reconocimientos:

Expo Canindeyú reconocidos con el premio al “**Mejor Stand**” dentro de la Feria.

En conjunto con la agencia creativa LUPE, fuimos galardonados con el **Gallo de Oro a la Mejor Gráfica Digital Banner en redes sociales, por la destacada campaña de viajes.**

Crecimiento Estratégico Impulsado por Talento y Tecnología

En 2024, Interfisa Banco consolidó un enfoque estratégico definido por dos pilares fundamentales para su éxito: la calidad de su talento humano y la incorporación de nuevas tecnologías. Sobre esta base, se articularon tres líneas de gestión prioritarias para fortalecer la posición en el mercado y optimizar los indicadores clave:

- **Rentabilidad**
- **Morosidad**
- **Eficiencia**

Estos pilares estratégicos fueron diseñados para agilizar la toma de decisiones oportunas, facilitando un crecimiento sostenible, una gestión robusta de riesgos y la maximización de los ingresos netos.

Como resultado de una gestión prudente del riesgo, una administración eficiente de los recursos y un crecimiento significativo y estratégico de la cartera, se destaca un notable aumento en los indicadores claves del banco. En el año 2024, la cartera de préstamos se incrementó un 26,48% y los depósitos en 28,73%, logrando volúmenes totales administrados de Gs 2,5 billones en financiamientos y Gs 3,8 billones en captaciones. El crecimiento porcentual de los depósitos posicionó a la institución como un referente destacado dentro del sistema financiero, reflejando la sostenida confianza de nuestros clientes.

La calidad de la cartera se consolidó como uno de los indicadores más sobresalientes del ejercicio.

La tasa de morosidad se redujo significativamente de un 2,21% al cierre de 2023 a un 1,75% al finalizar 2024, situando a Interfisa Banco entre las entidades con menor morosidad del sistema financiero. Esta gestión conservadora del riesgo se complementó con una mejora sustancial en la cobertura de previsión, que aumentó al 123,92%, fortaleciendo

aún más nuestra posición.

Durante el ejercicio 2024, Interfisa Banco reafirmó la confianza de inversores y clientes a través de dos exitosas emisiones de bonos subordinados en el mercado local. La totalidad de los fondos obtenidos se destinaron al fortalecimiento del capital y al financiamiento del sector productivo, demostrando el firme compromiso con el crecimiento económico del país.

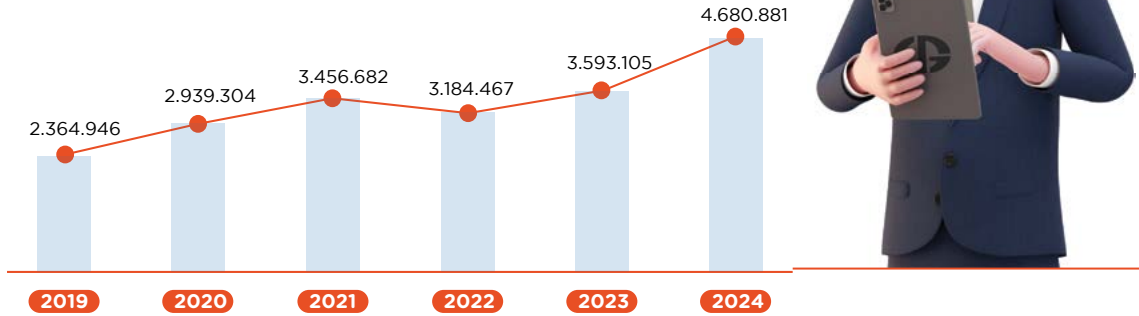
Las decisiones estratégicas implementadas a lo largo del año permitieron a Interfisa Banco alcanzar un crecimiento en la utilidad del 32,89% en comparación con 2023, con un resultado neto de PYG 26.845 millones. Esta cifra superó las proyecciones iniciales de la entidad, logrando un nivel de eficiencia en la utilización de recursos del 73%.

Así también, el aumento en la rentabilidad, del 6,84% en 2023 al 8,70% en 2024, subraya el éxito de la gestión estratégica implementada por la institución. Este crecimiento no sólo consolida el desempeño financiero, sino que también fortalece el patrimonio, proporcionando una base sólida para afrontar futuros desafíos.

La capacidad de superar los objetivos establecidos evidencia una administración eficiente y decisiones estratégicas bien fundamentadas, que optimizan los recursos y generan valor a largo plazo. Este período de crecimiento representa un excelente punto de partida para avanzar hacia metas aún más ambiciosas en el futuro.

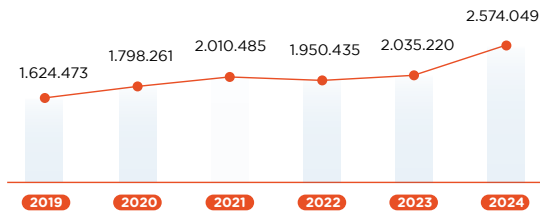
Activo total

(en millones de Gs.)



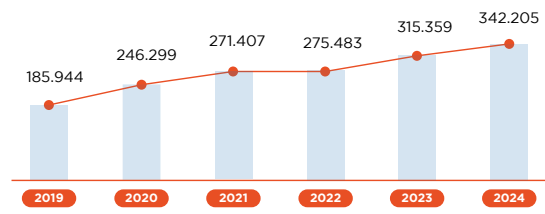
Préstamos

(valores en millones de Gs.)



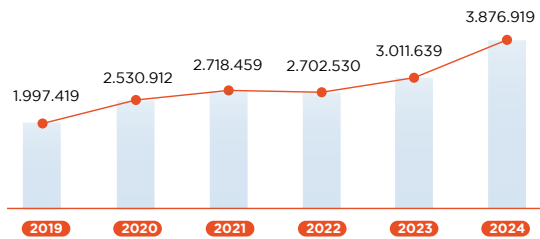
Patrimonio

(valores en millones de Gs.)



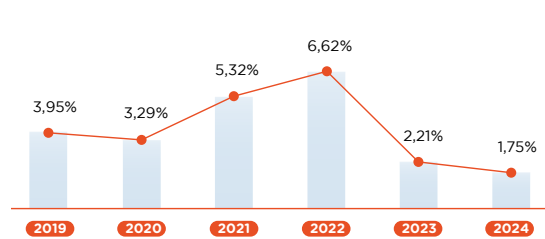
Depósitos

(valores en millones de Gs.)



Morosidad

(valores en millones de Gs.)



En el 2024, nuestras operaciones generaron un valor económico de Gs 217.870 millones y un valor económico distribuido de Gs 160.686 millones.

INDICADOR 2024	2024
Valor económico generado (VEG)	217.870
Margen financiero	104.175
Ganancias por servicios	48.199
Ganancias por cambios	54.692
Otros ingresos	10.804
Valor económico distribuido (VED)	160.686
Dividendos	-
Remuneraciones para colaboradores	59.406
Proveedores y gastos administrativos (sin remuneraciones)	95.051
Egresos extraordinarios neto	5.649
Pago de impuestos	580
Valor económico retenido (VEG - VED)	57.184

UTILIDAD DEL EJERCICIO 2024	2024
Total	26.845
(-) Amortizaciones y depreciación	5.230
(-) Previsiones sobre operaciones de crédito	25.109
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VEG- VED)	57.184

Nuestro estado de resultado, mostró una utilidad bruta de Gs. 27.426 millones sobre la cual se abonó el impuesto a la renta correspondiente de Gs. 580 millones, resultando en una utilidad neta a distribuir de Gs. 26.845 millones. (Contenido 201-1)

Información financiera complementaria al cierre del ejercicio:

Activos totales:

Gs. 4.680.881 millones

Cartera total de préstamos:

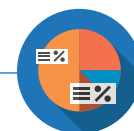
Gs. 2.574.049 millones

Patrimonio:

Gs. 342.205 millones

Cartera total de depósitos:

Gs. 3.876.919 millones



Principales indicadores financieros:



Rentabilidad:

8,70%

Morosidad:

1,75%

Eficiencia:

73,29%

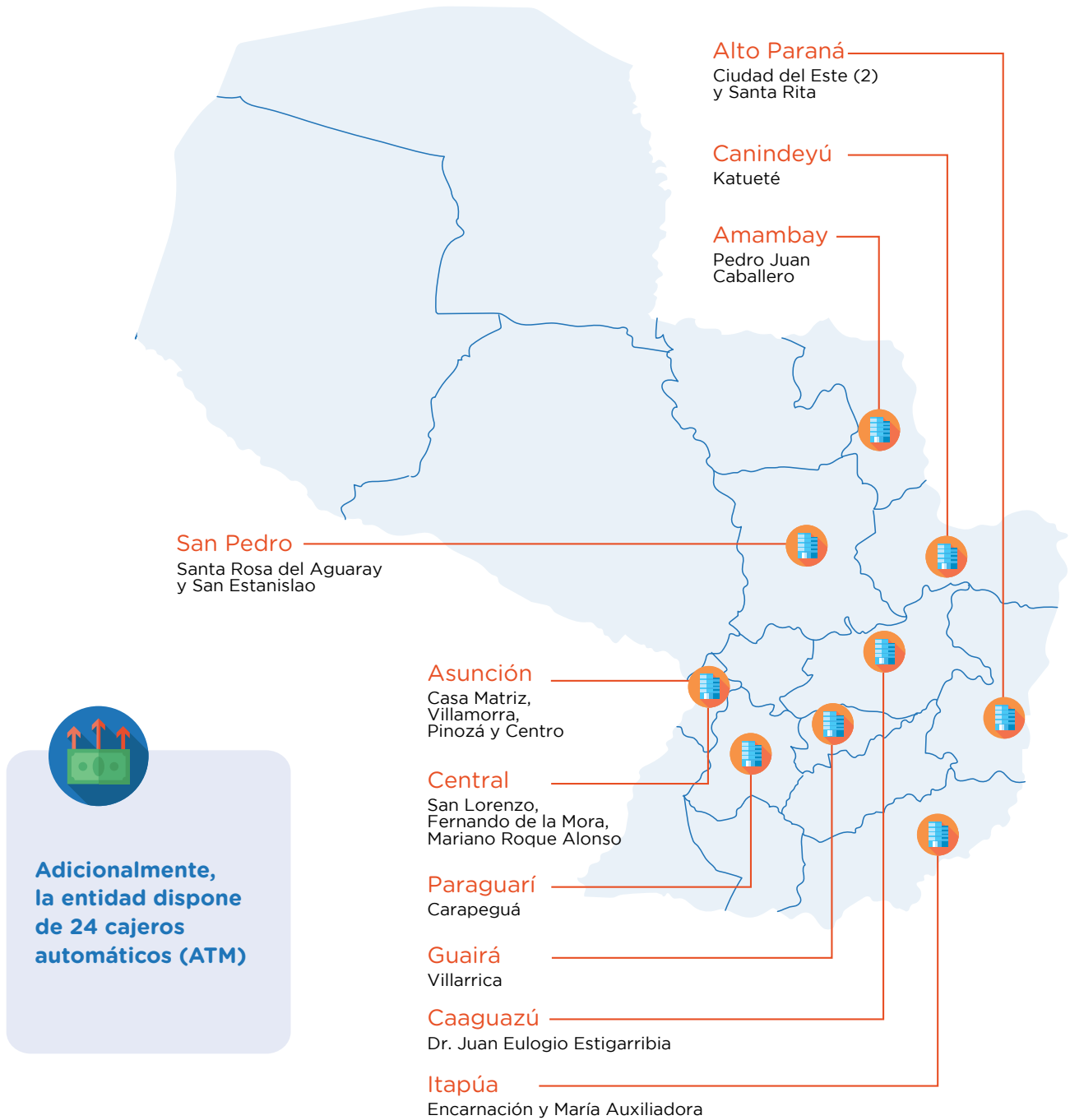
Cobertura de cartera vencida:

123,92%

Presencia Territorial

(Contenido 207-4)

Interfisa Banco cuenta con 19 sucursales en la Región Oriental de Paraguay, distribuidas en los siguientes departamentos y municipios:



Nuestros productos y servicios

(Contenido 2-6)

En Interfisa Banco estamos orientados a un crecimiento sostenible en los segmentos de Corporativo, Pymes y Consumo. Esto se complementa con un foco en mantener una cartera de calidad y una sólida cobertura de provisiones, junto con un énfasis en maximizar la rentabilidad de los segmentos y una gestión adecuada de riesgos.

Segmentamos las distintas bancas en función del tipo de cliente, actividad y dimensión del cliente y dimensión para ofrecer una atención adaptada a sus necesidades:

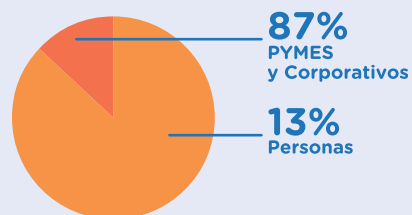
Bancas	Descripción
Corporativa e Institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Personas Físicas y Personas Jurídicas Comerciales, Industriales, Servicios y Agronegocios, con establecimiento ganaderos y cría de animales. - Entidades del Estado Paraguayo Gobierno Central o Descentralizadas Compañías de seguro Cooperativas de Ahorro y Crédito Entidades Binacionales Cajas Mutuales y Cajas de Jubilaciones Municipalidades.
Instituciones Financieras y Afines (IFIs)	<ul style="list-style-type: none"> -Bancos e Instituciones Financieras de plaza local o del exterior. -Casas de Bolsas. -Organismos Multilaterales. -Representaciones de países del exterior.
PYMES	Personas Físicas y Personas Jurídicas Comerciales, Industriales, Servicios y Agronegocios, con establecimientos ganaderos y cría de animales.
Personas	Personas físicas, incluyendo asalariados, rentistas, profesionales independientes y cuentapropistas.
Privada	Persona Física o Jurídica de alto patrimonio con enfoque en inversión y gestión de fondos.



Ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios pensados para cada segmento. Buscamos estar cerca de ellos para diseñar continuamente soluciones acordes a sus necesidades.

Nuestros clientes

Cientes atendidos según tipo de banca:



Productos y Servicios	Bancas			
	Corporativa e IFIS	Pymes	Personas	Privada
Préstamos directos contra pagaré	●	●	●	●
Descuento de cheques y documentos	●	●		●
Compra de cartera (con y sin recurso)	●	●		●
Avales y fianzas	●	●		●
Tarjetas de crédito empresariales	●	●		●
Pago de salarios	●	●		●
Operaciones de cambios	●	●	●	●
Líneas de sobregiro	●	●		●
Préstamos financiados por la Agencia Financiera de Desarrollo (AFD)		●	●	●
Post-financiación de importaciones y prefinanciación de exportaciones		●		
Productos de banca personal para cuentapropistas		●		
Tarjetas de crédito			●	●
Pago a proveedores	●	●		

Al cierre de diciembre de 2024, hemos logrado captar el 4% de la Cartera de Créditos y el 5% de la Cartera de Depósitos, considerando el total de bancos con propiedad local mayoritaria.

Nuestra Cartera de Créditos está distribuida en los siguientes sectores económicos (valores en millones de Gs.):

Sector Económico	Por Cartera (Gs.)
Servicios	434.265
Comercio al por mayor	417.640
Agricultura	325.277
Ganadería	289.362
Comercio al por menor	269.549
Consumo	223.860
Industria	181.586
Construcción	128.875
Sector financiero	125.033
Vivienda	72.294
Administración pública	61.766
Actividades inmobiliarias	39.388
Otros	5.153

Fuente : Boletín Estadístico Financiero - Bancos a Diciembre 2024.

eClub

En los primeros meses del 2024 hemos lanzado la alianza con eClub, una aplicación 100% digital y gratuita asociada a una cuenta bancaria en Interfisa Banco, con una tarjeta VISA Internacional.

A finales del primer semestre del 2024, hemos lanzado con eClub un innovador producto para estudiantes brasileños, consistente en una cuenta de ahorro digital gratuita con dos monedas, reales y guaraníes, acompañada de una tarjeta VISA Internacional. Con esta alianza Interfisa apuesta a un producto donde el cliente es el centro y busca la inclusión, innovación y mejora en los servicios brindados.



Negocios Fiduciarios

En 2024, Interfisa Banco fortaleció su presencia en el sistema financiero y diversificó su oferta de servicios con la creación de la Unidad de Negocios Fiduciarios. Esta nueva área se especializa en el desarrollo y la gestión de diversas modalidades de fideicomisos, destacándose durante su primer periodo las siguientes:

- **Fideicomisos de administración:** Ofrecen una gestión eficiente de recursos con un marco de seguridad jurídica.
- **Fideicomisos de garantía:** Proporcionan un respaldo sólido para operaciones crediticias o acuerdos contractuales.
- **Fideicomisos inmobiliarios:** Facilitan la estructuración y gestión integral de proyectos de construcción y desarrollo urbano.

Desempeño del Primer Año (2024)

Durante su año inaugural, la Unidad de Negocios Fiduciarios inició su posicionamiento en el mercado, estableciendo alianzas estratégicas clave y construyendo confianza dentro del sector. Al cierre de 2024, los activos bajo gestión alcanzaron la cifra de Gs 43.322 mil millones. Si bien el volumen de negocios inicial fue moderado, la unidad logró concretar operaciones con clientes de alto perfil, lo que sienta una base sólida para su crecimiento futuro.

Proyecciones para 2025

Para el año 2025, se anticipa un crecimiento significativo en la actividad de la Unidad de Negocios Fiduciarios. Esta expansión se espera lograr a través de la consolidación de alianzas estratégicas con otras entidades bancarias, lo que permitirá fortalecer la posición de la unidad como un actor relevante y con mayor alcance en el mercado fiduciario.

Corredora de Seguros

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar financiero de nuestros clientes, Interfisa Banco actúa como intermediario para ofrecer soluciones de protección patrimonial. A través de alianzas estratégicas con compañías aseguradoras, facilitamos el acceso a una variedad de herramientas financieras diseñadas para brindar seguridad y tranquilidad.

Nuestra oferta de seguros abarca una amplia gama de necesidades, incluyendo:

- Automóviles
- Hogar
- Accidentes personales
- Maquinarias
- Salud
- Seguro de Garantías (cauciones)
- Incendio
- Comercio
- Vida
- Seguro Agrícola
- Responsabilidad Civil

En 2024, se prioriza el fortalecimiento de nuestros canales de distribución tradicionales, con un énfasis particular en la capacitación de nuestros equipos comerciales. La gestión de la corredora de Interfisa Banco durante este periodo trajo los siguientes resultados:

Sección	Cantidad	Por Cartera (Gs.)
Incendio	224	1.918.231.009
Automóviles	376	1.759.765.126
Integral Comercio	335	757.741.106
Robo	58	430.931.103
Accidentes Personales	928	302.690.290
Responsabilidad Civil	68	228.553.096
Aeronavegación	8	149.424.647
Transporte Mercaderías	6	114.486.868
Caución	62	113.131.450
Vida	34	27.190.600
TOTAL	2.099	5.802.145.295

En línea con la innovación y la respuesta a las necesidades, se incorporó un nuevo producto denominado “Bolso Protegido”. Este seguro fue diseñado para mitigar las pérdidas económicas derivadas de la inseguridad, un problema significativo para la ciudadanía, y ha tenido una recepción positiva en el mercado. Adicionalmente, se implementó una segmentación en la atención de siniestros, centralizando la gestión del primer contacto con el cliente a través de la corredora.

En concordancia con la evolución y la participación de mercado del Banco, la Corredora de Seguros se enfoca en un crecimiento continuo. Para lograrlo, se mantiene la inversión en la capacitación de la fuerza de venta y, fundamentalmente, en el acompañamiento integral de los clientes del Banco. En este contexto, la Corredora actúa como un instrumento adicional para la protección de la vida, los bienes y los activos más valiosos de nuestros clientes, ofreciendo un asesoramiento adecuado a sus necesidades específicas.



CAPÍTULO 3

Gobierno Corporativo

**CREEMOS QUE
UNA GOBERNANZA
SÓLIDA ES ESENCIAL**

Gobierno Corporativo



En Interfisa Banco, creemos que una gobernanza sólida es esencial para una banca responsable, moderna y comprometida con el desarrollo sostenible.

Nuestro sistema de gobierno corporativo se basa en principios de ética, transparencia y rendición de cuentas, alineados con las mejores prácticas emergentes a nivel nacional e internacional.

Este enfoque nos ha permitido consolidar la confianza de nuestros clientes, accionistas, colaboradores, reguladores y la comunidad en general. Entendemos que una buena gobernanza no es solo una obligación regulatoria, sino una ventaja competitiva que nos permite tomar decisiones estratégicas con independencia, visión de largo plazo y sentido de propósito.

Nos acogemos a las más estrictas normas de integridad personal y profesional en las relaciones entre los colaboradores de la entidad, los clientes y demás terceros.

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.

Vocación por la verdad

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

Calidad en el servicio

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

Compromiso con el Paraguay

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

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.

Desarrollo de colaboradores

Promovemos el desarrollo de todos los colaboradores. Estimulamos la creatividad individual como el trabajo en equipo buscando maximizar la innovación y eficiencia con un reconocimiento y remuneración que premie sus contribuciones.

Responsabilidad con los colaboradores

Las personas 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.

Crecimiento de la empresa

Pretendemos lograr un crecimiento sólido sobre la base de la creatividad e innovación, que nos de un posicionamiento adecuado en el mercado que atendemos y de un mejoramiento constante del prestigio de nuestra Institución.



Estructura de Gobierno Corporativo

(Contenido 2-2)

Composición Accionaria

Con más de 45 años de trayectoria en el sistema financiero paraguayo, nuestra institución opera bajo la figura de una Sociedad Anónima Emisora de Capital Abierto (S.A.E.C.A.), conforme a la autorización otorgada por el Banco Central del Paraguay (BCP).

Interfisa Banco S.A.E.C.A.	
Maestral S.A.	28,31%
Felipe Cogorno Alvarez	23,64%
Gustavo Cogorno Alvarez	20,65%
Mercadis S.A.	19,28%
José Carlos Cogorno Alvarez	5,94%
Minoritarios	2,18%

Nuestro gobierno corporativo está conformado por la Asamblea de Accionistas, el Directorio, la Plana Ejecutiva, las gerencias, el área de Auditoría Interna, los comités regulatorios y los síndicos.

Asamblea

(Contenido 2-10 / 2-18 / 2-19 / 2-20)

La Asamblea es el órgano a través del cual los accionistas ejercen sus derechos. Se reúne en forma ordinaria una vez al año, dentro de los cuatro meses siguientes al cierre del ejercicio financiero. Entre sus principales atribuciones se encuentran: aprobar la aplicación de utilidades; fijar la remuneración y bonificaciones del Directorio y del personal ejecutivo; designar y remover a los miembros del Directorio; definir sus funciones y responsabilidades; seleccionar auditores independientes o externos; aprobar el presupuesto anual; y tomar decisiones sobre cuestiones estratégicas para la institución, en cumplimiento con el marco legal vigente y los intereses del banco.

Directorio

(Contenido 2-9/ 2-10/ 2-11/ 2-12/ 2-17/ 2-18/ 202-2)

El Directorio de Interfisa Banco cumple un rol central en la conducción estratégica y la supervisión de la organización. Como órgano máximo de gobierno, actúa en representación de los accionistas y grupos de interés, definiendo el rumbo del negocio, aprobando las políticas institucionales y asegurando una gestión ética, transparente y orientada a la creación de valor sostenible.

Compuesto por profesionales altamente calificados, el Directorio aporta una mirada independiente, diversa y con conocimiento profundo del entorno financiero, regulatorio y social en el que operamos. Sus decisiones se fundamentan en una visión de largo plazo que equilibra el crecimiento económico con el compromiso ambiental y social.

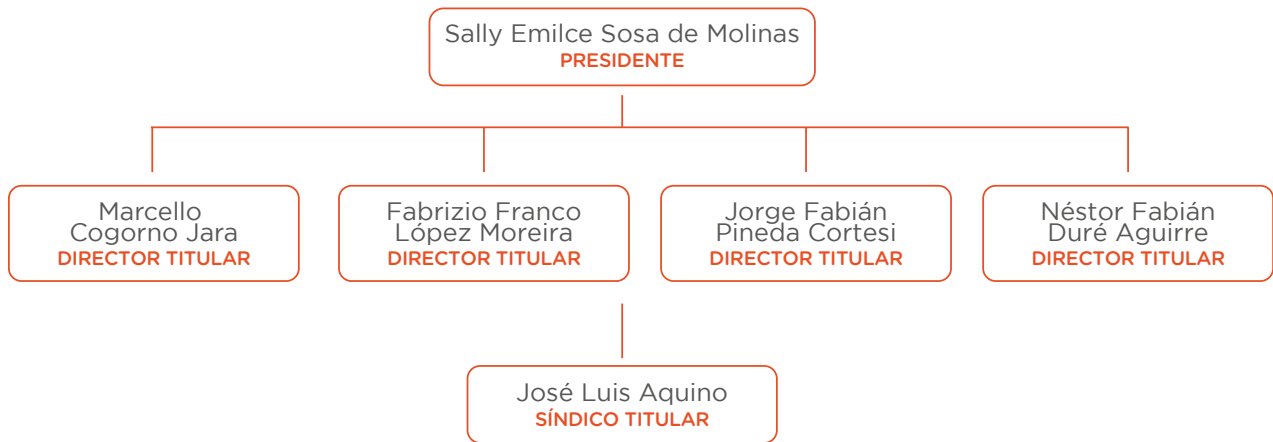
En el marco del Código de Buen Gobierno y las normativas del Banco Central del Paraguay, el Directorio es responsable de aprobar y actualizar la misión, visión, valores y objetivos estratégicos de la entidad, así como de supervisar los sistemas de gestión de riesgos y los impactos generados por nuestras actividades. Para ello, cuenta con el respaldo de comités especializados que permiten abordar temas clave como auditoría, cumplimiento, riesgos operacionales, tecnología, activos y pasivos, y crédito. El desempeño de los miembros del Directorio es evaluado anualmente por la Asamblea de Accionistas y las auditorías correspondientes del Banco.

Durante el 2024, los miembros del Directorio participaron en diversos espacios de formación en temáticas estratégicas como finanzas sostenibles, gestión del cambio climático, gobernanza ambiental y cultura organizacional, consolidando su capacidad

para tomar decisiones informadas en un contexto dinámico y desafiante. Esta apuesta por la formación continua y la actualización permanente refleja nuestro compromiso con las mejores prácticas de gobernanza y el desarrollo de un liderazgo sólido y preparado para los desafíos del futuro.

La presidenta del Directorio de Interfisa Banco S.A.E.C.A. es la Sra. Sally Sosa de Molinas. Su rol se limita a las funciones de gobernanza y supervisión estratégica establecidas para el Directorio, sin desempeñar ninguna función ejecutiva dentro de la organización.

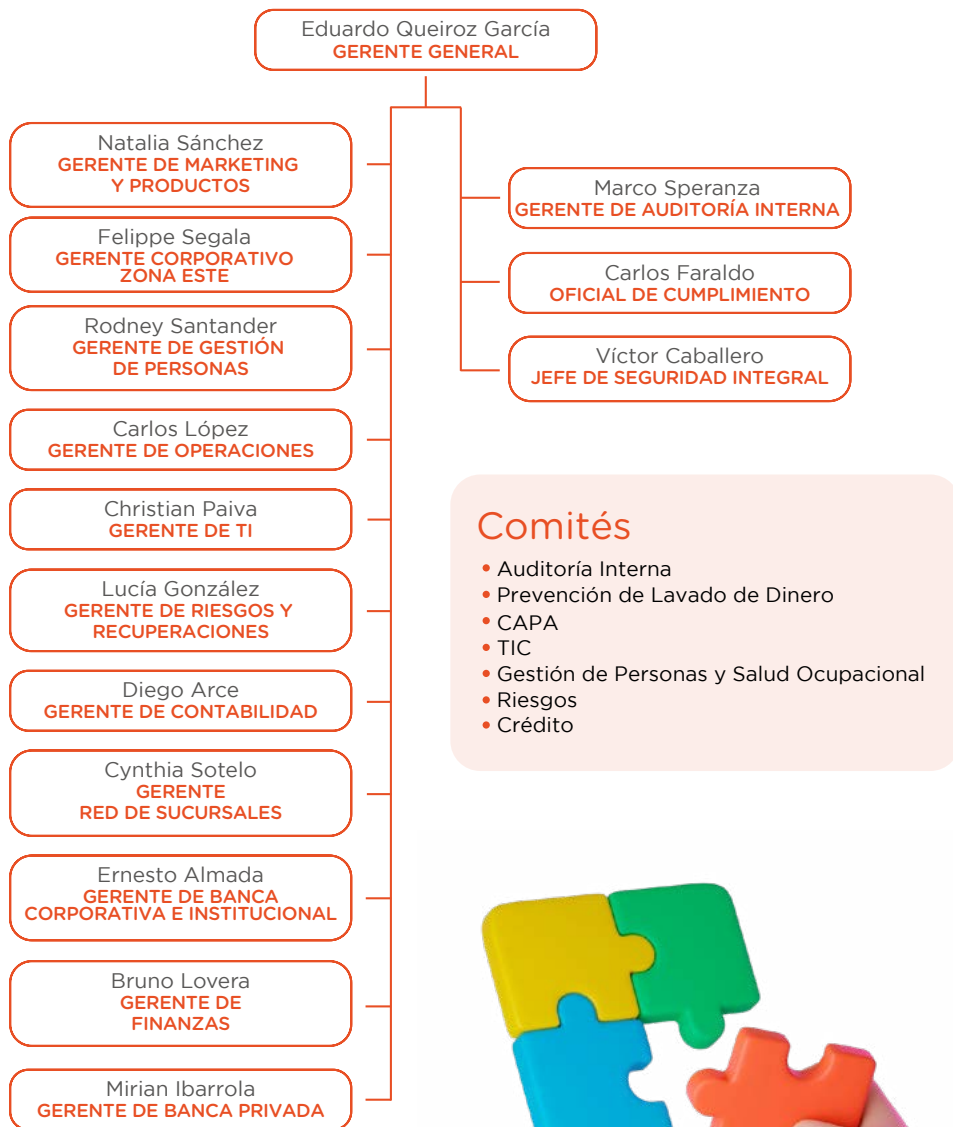
El 100% de los funcionarios que integran el directorio son personas contratadas de la comunidad local.



Plana Gerencial

(Contenido 2-9)

La Plana Gerencial de Interfisa Banco lidera la gestión operativa de la entidad, asegurando la ejecución eficiente de la estrategia institucional y la articulación de los equipos hacia objetivos comunes, bajo los lineamientos definidos por el Directorio.



Comités

(Contenido 2-10/ 102-22)

Una gobernanza sólida exige estructuras ágiles y responsables. En Interfisa Banco, los comités cumplen un rol clave en la toma de decisiones estratégicas, el fortalecimiento de los controles internos y la anticipación a los riesgos que puedan afectar la sostenibilidad de la entidad.

El proceso de creación de los comités es aprobado por el Directorio y formalizado a través de actas. En línea con la Resolución de Buen Gobierno Corporativo N.º 16 del Banco Central del Paraguay (BCP), Interfisa cuenta con una estructura de comités especializados, que contribuyen a garantizar una gestión sólida, transparente y en línea con las mejores prácticas del sector financiero:

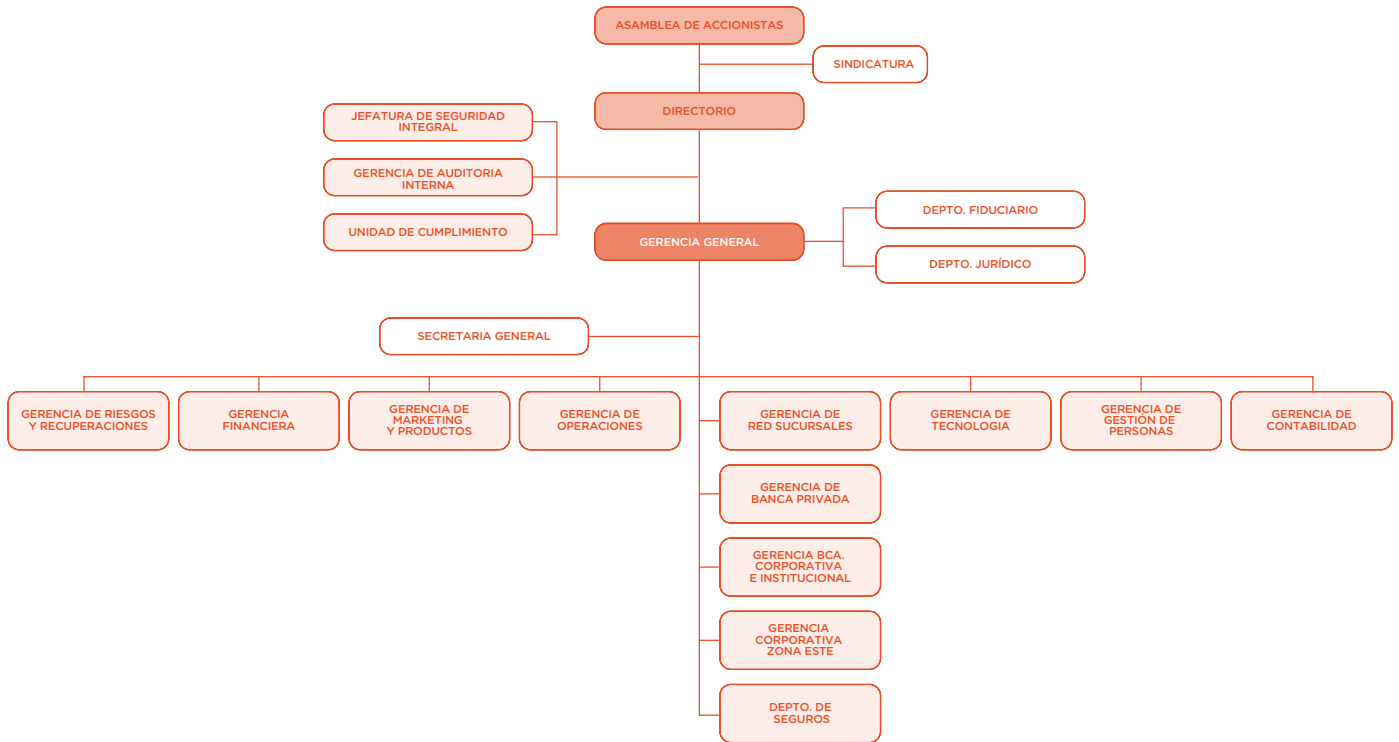
Comité de Auditoría Interna	Servir de apoyo a la gestión que realiza el Directorio, a efectos de proporcionar un seguimiento adecuado a la implementación efectiva del control interno, facilitar la mejora continua de los Sistemas de Control Interno a la observancia de las disposiciones legales que regulan el Sistema Financiero, y al cumplimiento de las recomendaciones tanto de la Superintendencia de Bancos como de las emitidas por la Auditoría Externa.
Comité de Cumplimiento	Brindar apoyo al Oficial de Cumplimiento en la adopción y cumplimiento de políticas y procedimientos necesarios para el óptimo funcionamiento del Programa de Prevención de LA/FT; asimismo de servir de enlace entre la Unidad de Cumplimiento y el Directorio de la Entidad, en materia de PLA/FT.
Comité Ejecutivo de Activos y Pasivos (CAPA)	Definir las estrategias de gestión sobre los activos y pasivos, con énfasis en la gestión y control de los riesgos financieros, mitigando los riesgos y la liquidez del mercado.
Comité de Tecnología	Asegurar que la gobernanza de las Tecnologías de la Información (TI) dentro del marco del gobierno corporativo sea gestionada de manera efectiva, proporcionando asesoramiento en la planificación del desarrollo de TI, la priorización de proyectos e inversiones tecnológicas, así como en la implementación de políticas para reducir los riesgos tecnológicos y asegurar el cumplimiento de las regulaciones. Esto facilita la alineación estratégica con el negocio y la gestión operativa de las áreas de Tecnología.
Comité de Gestión de Riesgos (CGR)	Asesorar al Directorio sobre el apetito de riesgo actual y futuro del Banco y vigilar la adecuada implementación por parte de la Plana Ejecutiva de una gestión integral de riesgos así como también lo relacionado a recuperaciones de créditos y bienes adjudicados en todo el Banco, que identifique, mida, controle y monitoree todos los riesgos que pudiesen afectar al Banco, a fin de contar con una estructura robusta de gestión de riesgos alineada con los requerimientos internos y las exigencias regulatorias vigentes.
Comité de Créditos	Asegurar el cumplimiento de las mejores prácticas, políticas, procedimientos, leyes y normas estipulados por entes reguladores para mantener una administración sana y prudente de los riesgos crediticios asumidos.
Comité de Riesgo Operacional	Administrar y supervisar una gestión adecuada del riesgo operacional y el cumplimiento de las normativas que afecten directa e indirectamente a la entidad, así como llevar adelante acciones que ayuden a fomentar una cultura orientada a la gestión de riesgo operacional y la eficiencia a través de controles internos sanos.

**Comité de
Gestión de
Personas y
Salud
Ocupacional**

Asegurar la correcta orientación de las prácticas y políticas de gestión de talento humano, retribución, compensación y salud ocupacional del Banco, conforme a los riesgos, objetivos y estrategia asumidos por esta, y el fortalecimiento de la administración de los recursos humanos mediante la implementación de planes y estrategias que propicien la adopción de buenas prácticas que fomenten un adecuado ambiente de trabajo, así como el desarrollo, desempeño y bienestar de los colaboradores.



Organigrama





CAPÍTULO 4

Sostenibilidad

**EVOLUCIONANDO
HACIA UNA BANCA
SOSTENIBLE**

Nuestra estrategia

En Interfisa Banco reafirmamos nuestro compromiso con una banca eficiente, ética y con buenas prácticas, integrando los impactos económicos, sociales y ambientales en nuestras decisiones estratégicas. En 2024 iniciamos un proceso participativo para la formulación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, que culminó en 2025 con una hoja de ruta alineada a los principales estándares internacionales y a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Con esta estrategia buscamos consolidarnos como un referente de banca sostenible en Paraguay, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes, colaboradores y socios, y contribuyendo al desarrollo económico y social del país.

Esta estrategia define cinco pilares que guían nuestras acciones:



Gestión Ambiental:

Buscamos minimizar nuestro impacto ambiental directo a través de una mejor gestión de recursos, prácticas de economía circular, cumplimiento legal ambiental, compras responsables y la evaluación de riesgos ambientales en nuestras operaciones crediticias.



Desarrollo de colaboradores:

Promovemos un entorno inclusivo, diverso y seguro que fomente el bienestar, desarrollo profesional y personal. Impulsamos políticas de igualdad de oportunidades, salud financiera y educación, así como la promoción del talento interno.



Apoyo al desarrollo de Pymes:

Adecuamos productos y servicios financieros para acompañar el crecimiento de este sector clave, especialmente en regiones rurales. Incorporamos asesoramiento y formación para su sostenibilidad económica, legal y ambiental.



Responsabilidad sobre productos:

Aseguramos que nuestros productos y servicios financieros sean diseñados, gestionados y comercializados de forma ética y transparente, priorizando la educación financiera, la ciberseguridad y la inclusión tecnológica.



Ética y gobernanza:

Reforzamos una cultura organizacional íntegra mediante mecanismos de denuncia, prevención del lavado de dinero, protección de datos, buenas prácticas de gobierno corporativo y prevención de conflictos de interés.

Actualmente, las Gerencias de Marketing y Gestión de Personas son responsables de la coordinación de la sostenibilidad, supervisando los impactos e impulsando iniciativas alineadas a los objetivos del banco. Las gerencias responsables reportan periódicamente al Directorio sobre el avance de las estrategias y acciones relacionadas con la gestión de impactos (Contenido 2-13). Al mismo tiempo, los colaboradores del Banco tienen la posibilidad de participar de manera voluntaria en las campañas e iniciativas de sostenibilidad promovidas por la entidad.

Estamos en vías de implementar un modelo descentralizado de gestión de la sostenibilidad, que contemple la designación de un coordinador de sostenibilidad, el involucramiento de todas las áreas del banco y el establecimiento de un Comité de Sostenibilidad como espacio técnico de articulación y seguimiento.

Este modelo permitirá avanzar hacia una cultura transversal de sostenibilidad, donde cada unidad asuma responsabilidades concretas y contribuya activamente al cumplimiento de los compromisos asumidos. Además, la estrategia incorpora la comunicación y la transparencia como ejes transversales, asegurando que nuestros públicos clave cuenten con información clara y accesible sobre nuestros avances y desafíos.

A continuación, se presenta una síntesis estructurada de los pilares, compromisos, temas materiales y líneas de acción definidos en la Estrategia de Sostenibilidad de Interfisa Banco.

A través del pilar de Gestión Eficiente de Recursos, implementaremos acciones concretas para minimizar nuestra huella ambiental operativa. El pilar de Empleos Dignos y Calidad de Vida de Colaboradores se centrará en iniciativas que fomenten un ambiente de trabajo justo, equitativo y que promueva el bienestar de nuestro equipo. Finalmente, la consolidación de una Gobernanza Sólida asegurará que nuestras prácticas y decisiones se rijan por los más altos estándares de ética y transparencia, guiando nuestro camino hacia una banca sostenible.

Pilares	Objetivos Estratégicos	Objetivos Generales	Líneas de acción
Gestión Ambiental	Mejorar el desempeño y reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.	Uso eficiente de Recursos	<p>Economía circular: reciclaje, reutilización y gestión adecuada de residuos.</p> <p>Eficiencia en uso de recursos: Medición y gestión de eficiencia de recursos (agua, papel, electricidad, residuos, combustible), eficiencia de procesos.</p> <p>Compras ambientalmente responsables.</p> <p>Inclusión gradual de tecnología eficiente: Digitalización para la disminución de uso de papel, tecnología eficiente (bajo consumo, LED, etc).</p>
	Gestión adecuada de riesgos ambientales, en cumplimiento con guías sectoriales y mejores prácticas.	Evaluación de riesgos ambientales de las operaciones	Evaluación y gestión adecuada de operaciones con impacto ambiental significativo y asesoramiento para mejora del cumplimiento.
Apoyo al desarrollo de Pequeñas y Medianas Empresas	Impulsar el desarrollo de las Pymes a través de la adecuación de productos y servicios financieros en las diferentes regiones del país.	Apoyo al desarrollo de pymes	Desarrollo y adecuación de productos financieros respondiendo a las necesidades de las Pymes y contribuyendo al desarrollo de la economía local (ej: productos rurales de consumo, desarrollo de la cadena de valor, plazos, refinanciación, financiación de tecnología sostenible, etc).
			Incorporación de tecnología que facilite el acceso al crédito y servicios financieros, especialmente en zonas rurales del área de influencia.
			Asesoramiento financiero y formación para la sostenibilidad económica, cumplimiento legal, gestión ambiental y otros.

Responsabilidad sobre el producto	Garantizar que todos los productos y servicios financieros ofrecidos sean diseñados, gestionados y comercializados de manera ética, transparente y responsable.	Salud financiera	<p>Productos: Desarrollo y potenciamiento de productos de compra de deuda.</p> <p>Prevención de morosidad: educación y prevención de sobre endeudamiento con colaboradores y clientes.</p>
		Ciberseguridad e inclusión tecnológica	<p>Uso seguro: Comunicación y educación sobre uso seguro de tecnología relacionada a productos.</p> <p>Digitalización de clientes: formación y comunicación que facilite la inclusión de clientes con menor acceso a la tecnología (tercera edad, rural, poblaciones vulnerables).</p>
		Acceso al crédito	Desarrollo de tecnología: para facilidad de acceso a través de herramientas tecnológicas (desembolsos, solicitudes, etc).
		Educación financiera	Educación y asesoramiento financiero a clientes: desarrollo de programas de formación a colaboradores para asesoramiento a clientes por segmento.
		Inclusión financiera	Desarrollo de herramientas: que faciliten acceso a servicios financieros a poblaciones de menores ingresos (e-club).
Desarrollo de Colaboradores	Contribuir al desarrollo profesional y personal del colaborador, en un entorno inclusivo, diverso y seguro.	Calidad de vida del colaborador	Entrenamiento y desarrollo profesional: plan de carrera, evaluación de desempeño, escala salarial, plan de capacitación.
			Desarrollo personal y bienestar: remuneración y beneficios, promoción de la salud, paternidad y maternidad responsable, equilibrio, etc.
			Diversidad e inclusión: igualdad de condiciones y oportunidades, promoción de mujeres en cargos gerenciales y directorio, generar cultura de inclusión de personas con discapacidad.
			Educación financiera: para promover la salud financiera, el crecimiento económico.
Ética y Gobernanza	Promover una cultura organizacional íntegra y una gobernanza sólida que promueva un relacionamiento y gestión éticos en todas nuestras operaciones.	Ética empresarial	Código de ética y canal de denuncias.
			Prácticas anticorrupción.
			Seguridad de la información y privacidad del cliente.
			Gestión de prevención de fraudes.
			Prevención de conflicto de interés.
			Buenas prácticas de Gobierno corporativo.

Responsabilidades del Directorio

(Contenido 2-12/ 2-13/ 2-14)

El Directorio de Interfisa Banco es responsable de participar en la creación, revisión y aprobación la Estrategia de Sostenibilidad (incluyendo temas materiales) y la información de este Reporte.

Para asegurar información completa y fiable en este Reporte, seguimos estos pasos:

- **Recopilación:** Se conformó un equipo de Sostenibilidad con las diferentes áreas, que se encargaron de elaborar y estructurar la información.
- **Validación Interna:** La Secretaría General coordina la revisión legal y validación con el Departamento Jurídico.
- **Aprobación del Directorio:** La información se presenta al Directorio para su aprobación o solicitud de ajustes previos a la publicación.
- **Consulta a grupos de interés:** La perspectiva de los grupos de interés se integra en el análisis de materialidad (ver Proceso para determinar temas materiales).

Tras la aprobación, la información se verifica y se remite a la Secretaría General para su impresión . El Departamento Jurídico lo revisa, da su aprobación y envía el documento a la Secretaría General para las firmas correspondientes.



Cómo definimos nuestras prioridades



Con el objetivo de planear y gestionar acciones de impacto real en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad, la identificación de temas materiales es crucial.

Entendiendo a los temas materiales como temas que representan los impactos más significativos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos y su identificación es relevante puesto que permite:



- Dirigir nuestros esfuerzos y recursos en aquellos aspectos que realmente generan los impactos más significativos para la empresa y nuestros grupos de interés.
- Responder a las expectativas de nuestros stakeholders, la materialidad nos ayuda a identificar los temas que son más importantes para estos grupos, permitiéndonos responder a sus expectativas de manera efectiva, y al mismo tiempo construyendo relaciones de confianza otorgando al Banco legitimidad y licencia para operar.
- Comunicar de manera transparente y relevante, al centrarnos en los temas materiales, comunicaremos de manera más efectiva sobre los impactos más relevantes, así como también se facilitará la comparabilidad del desempeño entre empresas y aumentará la credibilidad de la información divulgada.
- Integración de la Sostenibilidad en el Negocio, la materialidad nos ayuda a integrar la sostenibilidad en la estrategia general del negocio, asegurando que los esfuerzos en esta área estén alineados con los objetivos y prioridades de la empresa.

Proceso para determinar temas materiales

(Contenido 3-1 / 3-2 / 3-3)

a. Identificación de los grupos de interés

Para definir nuestros temas materiales prioritarios (siendo este nuestro primer ejercicio), identificamos los grupos de interés más relevantes y con relación directa: clientes, proveedores, accionistas y organismos reguladores.

Esta identificación, liderada por el Directorio y la Plana Ejecutiva, se basó en un análisis de riesgo e impacto. En el análisis de riesgo se evaluó la probabilidad y magnitud de efectos negativos de cada grupo sobre el Banco. El impacto midió cómo las decisiones y acciones del Banco afectan a cada grupo y viceversa.

El Directorio y la Plana Ejecutiva clasificaron los grupos según su nivel de riesgo e impacto con criterios estandarizados. Finalmente, accionistas, clientes, colaboradores, organismos reguladores y medios de prensa fueron priorizados por su mayor puntuación de riesgo e impacto.

b. Consulta a los grupos de interés

Realizamos una consulta integral a nuestros grupos de interés clave: accionistas, colaboradores, proveedores y medios de prensa. Para colaboradores, implementamos una encuesta estructurada (datos cuantitativos) y organizamos focus groups (opiniones y sugerencias).

Para proveedores, realizamos encuestas específicas sobre sus percepciones de nuestras prácticas sostenibles y su influencia en la relación comercial. Con medios de prensa, llevamos a cabo un focus group para discutir la sostenibilidad del Banco y el sector financiero. También se enviaron cuestionarios a los accionistas, de los cuales se recibieron y procesaron las respuestas.

El diálogo y las herramientas de consulta se centraron en la percepción y expectativa de impacto ambiental, social, económico, ético y de gobernanza del Banco.



c. Identificación de temas materiales

Tras identificar a los públicos clave, y dialogar con representantes de los mismos, obtuvimos una lista priorizada de sus expectativas.

Paralelamente, el Directorio evaluó riesgos, impactos y oportunidades de los objetivos estratégicos del Banco, extrayendo temas relevantes y su nivel de madurez.

La información recopilada se evaluó considerando las expectativas e impactos relacionados con los objetivos de negocio definidos por la dirección. Se realizó una sesión de trabajo con el Directorio para analizar los resultados y su alineación con la estrategia corporativa.

d. Selección, priorización y gestión de los temas materiales

Para seleccionar los temas materiales, se combinaron las valoraciones de los grupos de interés y del Directorio/Plana Ejecutiva, resultando en una matriz de materialidad que refleja los temas principales para la gestión y comunicación.

Los temas priorizados se evaluaron con criterios de madurez (evidencia, concienciación, formalización) para complementar la perspectiva estratégica y evaluar la factibilidad de las expectativas de los grupos de interés, obteniendo una lista de

expectativas priorizadas.

En un taller posterior, el Directorio analizó estas expectativas y los posibles impactos (ambientales, sociales, económicos) de los objetivos estratégicos 2024-2025. Los temas relevantes se puntuaron según riesgo (severidad, probabilidad), impacto y oportunidad.

Finalmente, se revisaron los temas priorizados de los grupos de interés (clientes, colaboradores, proveedores, medios) y se integraron con los impactos de los objetivos estratégicos. Esta combinación de perspectivas externas e internas permitió construir la matriz de materialidad, una herramienta visual para la toma de decisiones informadas, la asignación de recursos y la comunicación del compromiso del banco con la sostenibilidad. Al considerar estas expectativas, se garantiza que la estrategia del banco esté alineada con las demandas y prioridades de sus grupos de interés, lo que es fundamental para fomentar relaciones sólidas y sostenibles.

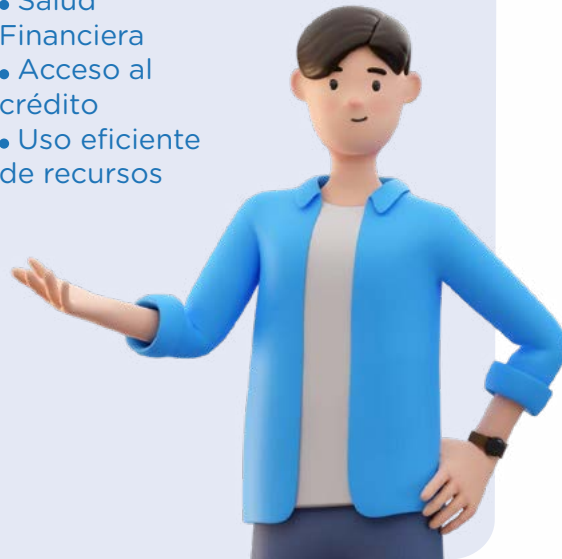


Bajo un compromiso con la mejora continua, se prevé la realización de ejercicios de consulta cada dos años, lo que permitirá actualizar sistemáticamente las percepciones de los grupos de interés y medir la evolución en la gestión sostenible de los temas materiales.



Lista de temas de impacto priorizados

- Apoyo al desarrollo de pymes
- Responsabilidad sobre el producto
- Calidad de vida de colaboradores
- Apoyo al desarrollo comunitario
- Generación de empleo
- Inclusión Financiera
- Ciberseguridad
- Salud Financiera
- Acceso al crédito
- Uso eficiente de recursos



La gestión de nuestros temas materiales es un proceso continuo. Como se detalla a lo largo de este Reporte, ya hemos implementado diversas acciones y políticas para abordar una parte significativa de estos temas, reflejando nuestro compromiso actual con la sostenibilidad. Para aquellos temas materiales que aún no están gestionados formalmente en este momento, hemos definido su integración como un componente esencial de nuestro plan estratégico de sostenibilidad. Este plan definirá las acciones concretas, los responsables y los plazos para su adecuada gestión, asegurando una cobertura integral de nuestros impactos significativos a futuro.

Escucha y diálogo con nuestros grupos de interés

(Contenido 2-29)

Interfisa Banco reconoce que la participación de los grupos de interés es fundamental para una gestión responsable y sostenible. En este sentido, la organización ha establecido un enfoque estructurado para identificar, priorizar y dialogar con sus partes interesadas, con el objetivo de alinear sus operaciones con las expectativas sociales, ambientales y económicas del entorno en el que opera.



Como indicamos en el apartado anterior, los grupos de interés cumplieron y cumplen un rol fundamental al momento de definir los temas materiales de compañía y por ende la estrategia de sostenibilidad de la compañía. Esta participación de los grupos de interés tiene como principal propósito el de identificar impactos económicos, sociales y ambientales reales o potenciales, relevar expectativas, preocupaciones y oportunidades de mejora, informar la estrategia de sostenibilidad y los objetivos de negocio desde una perspectiva transversal, y fortalecer la rendición de cuentas y la toma de decisiones informadas. Y como se cita, los mecanismos para asegurar una participación provechosa incluyen herramientas como encuestas, entrevistas y focus groups adaptados a cada público, estos fueron realizados en formatos accesibles, con horarios convenientes y canales amigables según las características de cada grupo. Así también se han priorizado los diálogos para luego recabar las expectativas e integrarlas en la toma de decisiones.

Alianzas estratégicas

(Contenido 2-28)



Interfisa Banco es miembro activo de diversas asociaciones y organizaciones del sector financiero y de sostenibilidad, lo que le permite participar en la promoción de mejores prácticas y contribuir al desarrollo de políticas y estrategias en el ámbito financiero y ambiental.

Entre sus principales afiliaciones se encuentran:

- Asociación de Bancos del Paraguay (ASOBAN): Interfisa Banco forma parte de ASOBAN, entidad que representa al sector bancario nacional y promueve el fortalecimiento institucional, la transparencia y la adopción de buenas prácticas en la industria financiera paraguaya.
- Mesa de Finanzas Sostenibles (MFS): esta iniciativa sectorial busca fomentar las finanzas sostenibles en Paraguay, promoviendo la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el sistema financiero. Así como también hemos asumido y aplicado las Guías de la misma en el proceso de evaluación de riesgo ambiental y social de las colocaciones de los sectores agrícola, ganadero y agroindustrial.
- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN): Como parte de esta federación, Interfisa participa en foros y actividades orientadas a la modernización del sistema bancario latinoamericano y la adopción de prácticas responsables.

Contribuyendo a una economía próspera e inclusiva

Como institución financiera, reconocemos nuestro papel en la construcción de una sociedad más equitativa e inclusiva. A través de nuestras actividades cotidianas —como el otorgamiento de créditos, la inversión, el acompañamiento a emprendedores y la vinculación con nuestras comunidades— buscamos generar un impacto positivo, facilitando el acceso a oportunidades económicas y reduciendo barreras que limitan la inclusión financiera.

Ganadería

Un área clave de nuestro compromiso es el apoyo a los agronegocios, un motor fundamental de la economía paraguaya. A través de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades del sector, acompañamos a productores y empresas agroindustriales de todos los tamaños, especialmente en zonas rurales, promoviendo su crecimiento sostenible y contribuyendo al desarrollo económico regional.

Pymes

Asimismo, trabajamos para ampliar el acceso a servicios financieros para sectores tradicionalmente desatendidos, apoyar el crecimiento de las pequeñas y medianas empresas. Esta labor la realizamos en consonancia con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y conforme a la normativa vigente del BCP.

7.404

Cantidad de nuevos clientes.

Cantidad de cuentas nuevas

Producto	Cantidad
Pasivos	7.895
Préstamos	6.305
Tarjetas	5.976
Total	20.176



Tipo	Cantidad
Cantidad de cuentas vinculadas a mujeres	40.058
Cantidad de Créditos a mujeres (PR, TC)	12.718
Cant. Cuentas de Ahorro de mujeres	35.207
Créditos a empresas vinculadas a mujeres	567



Generación de empleo

Al cierre de 2024, hemos registrado 274 empleos directos. Se estima que por cada empleo directo generado, se crean 1,8 empleos indirectos en la economía (proveedores, servicios tercerizados, etc.), lo que representa más de 490 empleos indirectos. Este efecto multiplicador refuerza la cadena de valor del sector y posiciona al banco como un actor relevante en el impulso del empleo formal y la dinamización de la economía local.

Por otro lado, hemos contratado los servicios de 469 proveedores durante el ejercicio 2024, en las áreas de Operaciones, Tecnología, Marketing, Gestión de Personas, Servicios de Limpieza y Seguridad.

Salud financiera Educación financiera

De cara a los próximos años, Interfisa Banco reconoce que el acceso a la información y la formación financiera son elementos clave para lograr una inclusión financiera efectiva y sostenible. En este sentido, la Educación Financiera se integra como una prioridad transversal dentro de la Estrategia de Sostenibilidad 2025-2035, consolidando nuestro compromiso con una banca responsable, inclusiva y orientada al desarrollo social.

Esta línea estratégica se alinea con nuestro eje de Responsabilidad sobre Productos, en el que buscamos garantizar que los productos y servicios financieros que ofrecemos no solo sean seguros y accesibles, sino que también estén acompañados por programas formativos que permitan a nuestros clientes comprender, administrar y proyectar mejor sus decisiones financieras.

A futuro, prevemos desarrollar e implementar iniciativas de educación financiera con enfoque diferencial, incluyendo:

- Programas para jóvenes, mujeres, adultos mayores y mipymes, con metodologías adaptadas a cada público.
- Campañas multicanal, incluyendo herramientas digitales, redes sociales, talleres presenciales y contenidos didácticos accesibles.
- Formación interna, de modo a que todo el equipo

de colaboradores de Interfisa Banco se convierta en agente de educación y acompañamiento para nuestros clientes.

- Alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas, para ampliar el alcance y sostenibilidad de las iniciativas.

Inversión en infraestructura edilicia y servicios (Contenido 203-1)

En Interfisa Banco, creemos que una economía próspera también implica acercar servicios financieros a más personas, en más lugares. Por eso, durante el 2024 fortalecimos nuestra presencia territorial a través de inversiones en infraestructura que no solo mejoran la experiencia de nuestros clientes, sino que también generan entornos más amigables para quienes forman parte del equipo Interfisa. Invertimos en modernizar nuestras sucursales con criterios de eficiencia, accesibilidad y tecnología.



3.833
millones de guaraníes invertidos en obras de infraestructura, renovación de mobiliario y actualización de equipamiento digital.

7 sucursales modernizadas

4 departamentos del país alcanzados

Impactos positivos generados

Dentro del banco:

- ✓ **Mejora en las condiciones laborales.**
- ✓ **Mayor eficiencia operativa.**
- ✓ **Estándares más altos en calidad de atención.**

En la comunidad:

- ✓ **Expansión de nuestra red de atención presencial.**
- ✓ **Promoción de la inclusión financiera en comunidades subatendidas.**



La reforma de las sucursales representa una inversión clave en la modernización y mejora continua del servicio, no solo permite actualizar mobiliarios, equipos, sistemas de seguridad y tecnología, sino que también mejora significativamente la experiencia del cliente, proyectando una imagen más moderna y confiable del banco. Además, estos cambios tienen un impacto muy positivo en el bienestar de los funcionarios, quienes disfrutan de un entorno de trabajo más cómodo, funcional y motivador, lo que se traduce en un mejor desempeño y atención al público.

Impactos económico indirectos significativos (Contenido 203-2/204-1)

En Interfisa Banco entendemos que nuestra presencia no solo se mide por los servicios que ofrecemos, sino también por los impactos que generamos en el entorno. A través de nuestras operaciones cotidianas, aportamos al fortalecimiento de la economía nacional, a la sostenibilidad de las finanzas públicas y a la generación de empleo en Paraguay. Creemos en el valor de generar empleo estable y de calidad. Pero nuestro impacto va más allá de los puestos de trabajo directos, a través de nuestra red de proveedores, servicios tercerizados y aliados, impulsamos también empleos indirectos en distintas regiones del país.

Durante el periodo reportado, hemos identificado impactos económicos indirectos significativos que reflejan nuestro compromiso con el desarrollo del país y nuestras comunidades.



Aporte al fisco nacional: Nuestra operación contribuye al fortalecimiento de las finanzas públicas a través del cumplimiento responsable de nuestras obligaciones tributarias.

Renta: Gs. 11.913 millones aportados en concepto de renta empresarial en 2.023

Ranking nacional: Posición N.º 74 entre los 500 mayores aportantes del país

Esto significa más recursos para obras públicas, educación, salud e infraestructura esencial para las comunidades paraguayas.

Generación de empleo directo e indirecto



274
empleos directos

+490
empleos indirectos

Estimamos que por cada empleo directo, se generan 1,8 empleos adicionales a lo largo de nuestra cadena de valor.

Contribución a prioridades nacionales y globales

Nuestro impacto económico está alineado con objetivos estratégicos del país y con marcos internacionales de sostenibilidad, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Avanzando hacia un futuro sostenible

Uso eficiente de recursos

Conscientes de nuestro impacto ambiental, priorizamos la sensibilización interna para promover prácticas responsables.

La gestión eficiente de recursos en Interfisa Banco comienza con la medición, un paso fundamental para reducir nuestra huella. Nuestra gestión ambiental interna se centra en conocer, medir y optimizar el uso de recursos naturales, buscando oportunidades para un consumo más eficiente.



Energía Eléctrica

(Contenido 302-1/ 302-2 / 302- 3)

Iniciamos con la medición de nuestro consumo energético al mismo tiempo que empezamos a desarrollar iniciativas para su reducción. En lo que respecta a la energía, la información fue extraída de la institución pública que provee el servicio, corresponde a la casa matriz y sucursales. Incluye el consumo de equipos, iluminación, refrigeración y otros consumos. No se consideran cajeros automáticos.

El consumo de combustible lo medimos a través de los traslados de los colaboradores mientras realizan sus trabajos, tanto en Asunción como en el resto del país, así también se incluyen los litros para alimentar a los generadores con los que contamos en las sucursales.



**Consumo de
Energía del 2024**

1.218.438 kWh

Electricidad

84.626 Lts

Combustibles
Actividades fuera de la

Reducción del consumo energético

Durante el 2024 hemos implementado iniciativas en pos de la reducción de nuestro consumo energético, el mismo consistió en el reemplazo de los fluorescentes, por dispositivos LED.

Paneles y focos LED y concientización con cursos sobre consumo			
Sucursal Iniciativa implementada	Tipo de energía reducida	Reducción estimada (kWh o equivalente)	Año/mes base de comparación
Pinozá	kWh	600 kWh por mes, 1.800 kWh en año	09/24 y 12/24
Fernando de la Mora	kWh	1.800 kWh por mes, 10.800 kWh en año	06/24 y 12/24
San Lorenzo	kWh	2.000 kWh por mes, 12.000 kWh en año	06/24 y 12/24
CDE Centro	kWh	1.100 kWh por mes, 6.600 kWh en año	06/24 y 12/24
San Estanislao	kWh	1.400 kWh por mes, 9.800 kWh en año	05/24 y 12/24



Gestión y Reducción de Residuos

(Contenido 306 - 1/306 - 2/306 - 3)

Los principios de la economía circular exigen un uso más racional de los recursos. Su objetivo principal es maximizar el valor de los recursos naturales mediante la reutilización, la reparación, la renovación, la readaptación o el reciclaje de productos y materiales.

Interfisa Banco, debido a la naturaleza de su actividad —servicios financieros— no genera impactos significativos relacionados con residuos peligrosos o industriales, ni insumos con características críticas en su ciclo productivo. Sin embargo, ha identificado ciertos residuos derivados de sus operaciones administrativas, como papel, muebles en desuso y equipos electrónicos (por ejemplo, impresoras, CPU, monitores), provenientes de su edificio corporativo y sucursales distribuidas en todo el país.

En línea con su compromiso ambiental, Interfisa Banco ha implementado diversas medidas para prevenir la generación de residuos y promover prácticas de circularidad:

- **Monitoreo y reducción del consumo de hojas:** Se realiza un control periódico del consumo de papel por área, sucursal y usuario, con el fin de fomentar un uso más eficiente y reducir la generación innecesaria de residuos. Al mismo tiempo los residuos de papel son clasificados internamente y recolectados por una empresa tercerizada habilitada para su disposición o reciclaje.
- **Mobiliario y equipamientos en desuso:** Son gestionados a través de un proceso interno de venta o donación a colaboradores y terceros interesados, con el objetivo de fomentar su reutilización y extender su vida útil.
- **Mesas de trabajo internas:** Se establecieron instancias de coordinación entre las áreas más involucradas en la generación de residuos para analizar prácticas y buscar oportunidades de mejora.
- **El servicio de limpieza y recolección de residuos sólidos está tercerizado tanto en la casa matriz como en las sucursales del banco:** La empresa contratada es responsable de la clasificación y disposición de

los residuos conforme a las disposiciones legales y contractuales vigentes. Actualmente, la verificación del cumplimiento se realiza a través del área de Administración, que mantiene contacto directo con los prestadores de servicio y supervisa sus tareas.

La recopilación y monitoreo de datos se concentra principalmente en el consumo de papel, controlado mensualmente por el área de Administración en coordinación con el proveedor correspondiente. Adicionalmente, se cuenta con información consolidada proveniente de las áreas responsables sobre los procesos de digitalización que han permitido reducir significativamente el uso de papel, así como de los registros de destrucción responsable de residuos especiales (plásticos y papelería bancaria).



Reducción de Impacto Ambiental mediante Digitalización

La digitalización de procesos ha sido una estrategia clave para la reducción de nuestro impacto ambiental.

En 2024, la mejora en la generación de accesos y pines, ahora enviados por correo electrónico, evitó la impresión de 6.928 hojas de papel. Adicionalmente, la optimización en la emisión de pagarés, utilizando un único documento por préstamo en lugar de uno por cuota, significó un ahorro considerable de 178.041 hojas de papel durante el año.

Gestión de Residuos generados (Contenido 306-3/ 306-4/ 306-5)

Tomadas todas las medidas de reducción y creados los proyectos de reutilización aún quedan residuos por gestionar, en el 2024 derivamos un total estimado de 506 kilogramos de residuos reciclables a procesos de valorización a través del sistema EcoPunto instalado en su casa matriz. Estos residuos fueron clasificados y retirados por recicladores de base para su reutilización y reciclaje.

La composición fue la siguiente:

-  **312 kg**
Papel y cartón
-  **175 kg**
Plásticos
-  **17 kg**
Aluminio

Los datos sobre residuos no destinados a eliminación se basan en reportes proporcionados por aliados externos y en estimaciones realizadas a partir de la recolección y pesaje de materiales reciclables.



Ahorros de papel en la Banca

- 6.592** Envío de Pines
- 336** Acceso vía email
- 6.928** Ahorro de hojas

PRÉSTAMOS

- 10.320** Total desembolsos
- 188.361** Total cantidad de cuotas
- 178.041** Ahorro de hojas



Destrucción responsable de residuos especiales:

En 2024, una iniciativa de destrucción responsable resultó en el reciclaje o desnaturalización de 880 kg de plásticos, equivalentes a aproximadamente 60.000 tarjetas de crédito y papelería de bienvenida. Esta gestión, certificada por la empresa Wels Paraguay, abarcó tanto tarjetas vírgenes no emitidas como tarjetas nominadas no entregadas.

Riesgos y oportunidades ante el cambio climático

(Contenido 201-2)

En lo que refiere a los productos y servicios ofrecidos por Interfisa Banco, identificamos como riesgo físico principal la sequía prolongada que ha afectado al país de forma continua en los últimos años, con impactos directos en el desempeño del sector agrícola y ganadero.

El impacto asociado en la rentabilidad de los principales cultivos: soja, maíz, arroz, y otros así como al sector ganadero. En particular, en el año 2024 ha sido un desafío por precios bajos de los commodities y altos costos de producción. Por otra parte, el principal riesgo financiero identificado es el incumplimiento en el repago de créditos, lo que puede traducirse en un deterioro de la calidad de los activos del banco, necesidad de provisiones más elevadas y disminución de los ingresos operativos.

El Banco evalúa la capacidad de pago a través de la sensibilización de las variables consideradas en la evaluación de créditos según la actividad del cliente. Esta sensibilización es respaldada con información estadística, noticias, precios referentes al rubro a fin de contar con un panorama integral de la situación y tomar la decisión de aceptar o rechazar las propuestas de crédito. Además, el banco sigue las disposiciones de la Ley N.º 5875/2017 (Cambio Climático) y la Ley N.º 970/96 (Desertificación), junto con medidas emitidas por el BCP (como las Resoluciones N.º 4/2023 y N.º 20/2024) para apoyar al sector productivo afectado.

Actualmente no se identifican costos adicionales específicos, ya que las medidas de análisis de riesgo están integradas a los procedimientos habituales del Banco.

El riesgo surge por las secuelas de la pandemia y las condiciones climáticas extremas (La Niña, El Niño) y por la necesidad de fortalecer el marco normativo vigente en materia de resiliencia climática.

La Entidad elabora un Plan Estratégico en el cual se enmarcan objetivos los financieros y de negocios en

donde se busca la optimización de los recursos y la eficiencia en la gestión, en el mismo también se tiene previsto los riesgos posibles a asumir considerando calidad de cartera.

Dentro de la elaboración del Plan Estratégico anual, también se consideran todos los aumentos posibles por costos operativos directos, de inversión, proyecciones de aumentos en ingresos y/o costos por crecimiento esperados de demandas de servicios, administración de riesgos, etc. El Plan Operativo anual del Banco establece todos los criterios y variables que puedan afectar a la gestión anual, tanto positiva como negativamente, entre ellos se destacan:

- **Costes de capital y operacionales:** podrían incrementarse por mayores necesidades de provisiones, seguimiento de riesgos y ajustes a los modelos de análisis crediticio.

- **Demanda de productos y servicios:** podría disminuir temporalmente por parte de clientes del sector más afectado, aunque también surgirían oportunidades de desarrollo de productos financieros sostenibles.

- **Disponibilidad de capital y oportunidades de inversión:** se podrían abrir nuevas oportunidades a través de líneas de financiamiento verde, acceso a fondos climáticos y alianzas con entidades multilaterales.

Las probabilidades principalmente de deterioro por efecto de cartera son consideradas dentro de la estimación de costos a asumir por previsión, considerando la situación crediticia general de la cartera al momento de la evaluación.

Planes a futuro

(Contenido 303 y 305/ 308-1)

A modo de poder reducir nuestra huella ambiental, iniciaremos próximamente el proceso de medición tanto de consumo de agua como de emisiones de Gases de Efecto Invernadero. Para posteriormente ejecutar acciones de reducción y/o compensación en el caso del CO2.

A la fecha, no se han aplicado filtros de selección específicos basados en criterios ambientales para nuevos proveedores. Sin embargo, la organización reconoce esta brecha como una oportunidad de mejora, y evalúa avanzar hacia la integración progresiva de criterios de sostenibilidad ambiental en sus procesos de contratación, en línea con su compromiso con la sostenibilidad.



Comprometidos con una sociedad más justa

Bienestar de nuestros colaboradores

(Contenido 2-7/ 401-1/ 401-3)



En Interfisa Banco, estamos convencidos de que nuestro mayor activo es nuestra gente. Por eso, construimos un entorno donde el bienestar, la estabilidad y el desarrollo de cada colaborador son prioridades estratégicas. Nos mueve una visión en la que todas las personas que forman parte del banco puedan crecer de forma segura, con bienestar y propósito.



Somos

274
colaboradores

en todo el país.

Distribución por géneros
(Contenido 405-1)

47% **53%**
Mujeres Hombres

Distribución por edad

89 personas

Menores de 30 años

172 personas

Entre 30 y 50 años

13 personas

Más de 50 años



Priorizamos experiencia, ética y compromiso en todos nuestros procesos de selección.

Nos aseguramos de aplicar condiciones de empleo equitativas en todo el país. Creemos en la equidad como principio rector de nuestra gestión de personas.

En Interfisa Banco promovemos la igualdad de oportunidades y la equidad salarial como principios clave de nuestra cultura laboral. Un análisis detallado de las distintas categorías laborales muestra que, en promedio, la remuneración entre hombres y mujeres es equitativa.



Ratio salarial entre mujeres y hombres (Contenido 202-1/ 405-2)

Cercano a 1 en todas las funciones, lo que indica ausencia de brechas significativas por género. Esta evaluación se basa en el salario base mensual y la remuneración total, desglosado por nivel y función en todas nuestras sucursales a nivel país.

Salud, seguridad y bienestar (Contenido 403-1/ 403-2/ 403-3/ 403-4/ 403-7/403-9)

Nos tomamos en serio la salud y el cuidado integral de nuestros equipos. Nuestros colaboradores están cubiertos por la Política de Salud y Seguridad Ocupacional. La política establece el compromiso de la entidad con la identificación de peligros, la evaluación y el control de riesgos laborales, con el fin de promover condiciones de trabajo seguras y saludables, así como las capacitaciones necesarias. Asimismo, Interfisa Banco cuenta con un Comité de Gestión de Personas y Salud Ocupacional, cuya función es promover y proteger la salud de las personas trabajadoras a través de la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos ocupacionales, y el seguimiento de medidas correctivas y preventivas.

El Banco promueve activamente la participación y consulta de los trabajadores en materia de salud y seguridad ocupacional a través de su sistema de gestión de salud ocupacional y de su Política. Entre

las medidas:

Medición del Clima Laboral (Satisfacción)

Por medio de una consultora especializada en Recursos Humanos, se realizó una medición de la

- **Capacitación en ergonomía laboral para prevenir dolencias relacionadas con el trabajo de oficina.**
- **Formación anual de brigadistas y entrenamiento en uso de extintores.**
- **Verificaciones periódicas de seguridad edilicia, instalaciones eléctricas y equipos de emergencia.**
- **Programas de salud ocupacional preventiva (chequeos médicos y psicológicos anuales).**
- **Canal de denuncias internas para reportar situaciones de riesgo.**

En el 2024 no se registraron accidentes laborales ni enfermedades ocupacionales en el período reportado, así como tampoco casos de dolencias y enfermedades laborales.

percepción general del clima laboral dentro de Interfisa Banco. El resultado general fue de 83% de satisfacción, con una participación del 80% del total de funcionarios.

Todos los colaboradores acceden a:
(Contenido 403-3/ 403-6/ 403-8/
403-10)

- Seguro médico privado.
- Reaseguro de salud para gastos médicos mayores.
- Asesoría médica externa.
- Acceso a profesionales de salud mental y nutrición.
- Día libre por cumpleaños.
- Viernes flex (1 viernes libre al mes).
- Días libres por estudios universitarios. (10 días pagos al año).
- Tasas preferenciales para los productos del Banco.
- Una gratificación extraordinaria en junio de cada año.
- Torneos deportivos internos y externos.
- Celebraciones en fechas especiales: Fiesta día del trabajador / Fiesta de Fin de Año.

Capacitación continua

(Contenido 403-5/ 404-1/ 404-2/
404-3)

Interfisa Banco cuenta con un Plan Anual de Capacitación y un presupuesto específico destinado a formación, que tiene como objetivo fortalecer las competencias técnicas, operativas y humanas de sus colaboradores. Este plan se construye con base en un relevamiento anual de necesidades de formación realizado por el área de Gestión de Personas en conjunto con las gerencias de área.



**Durante el año, destinamos
1.513 horas a formación.
Inversión realizada: Gs 144 millones.
Promedio por colaborador: 5,5 horas
Mujeres: 9,9 h / Hombres: 8,4 h**

Capacitaciones en:

- Salud y seguridad.
- Atención al cliente.
- Liderazgo y cumplimiento normativo.
- Bienestar emocional y prevención del acoso.

Evaluaciones

(Contenido 404-3)

Durante el periodo objeto del informe, Interfisa Banco realizó evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de carrera al 85% del total de colaboradores.

De un total de **274 colaboradores, 232 personas** fueron evaluadas.

Mujeres evaluadas: 106

(representan el 46% de las personas evaluadas)

Hombres evaluados: 126

(representan el 54% de las personas evaluadas)

Estabilidad y crecimiento

- Incorporamos **84** nuevos talentos, con una tasa de contratación del **31%**
- Registramos una rotación del **15%**, menor al promedio del sector

Diversidad y maternidad

Somos una organización inclusiva, con presencia de personas con discapacidad.

Durante el año:

- **11** personas accedieron a licencia parental.
- **82%** retornaron y continuaron en el banco después de 12 meses.

Remuneración justa

(Contenido 2-19/ 2-20/ 2-21/201-3)

Nuestro sistema de remuneración combina equidad, competitividad y reconocimiento por resultados.

Respecto a las Políticas de remuneración del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos; la remuneración de los miembros del Directorio de Interfisa Banco S.A.E.C.A. es establecida por la Asamblea de Accionistas, conforme a lo estipulado en el Artículo 1079 del Código Civil Paraguayo. En cuanto a la Plana Ejecutiva, la remuneración está compuesta por remuneración fija, gratificaciones extraordinarias y bonificación sobre resultados.

El diseño y la gestión de las políticas de remuneración están a cargo de la Gerencia de Gestión de Personas y el Jefe Administrativo de Gestión de Personas, quienes son responsables de formular y elevar propuestas de ajuste o determinación salarial a la Gerencia General. Estas propuestas se fundamentan en los objetivos alcanzados por cada colaborador, las evaluaciones de desempeño presentadas por los responsables de área, los resultados económicos de la entidad y la escala salarial vigente y datos del mercado.

La política establece también reglas claras respecto a pagos de salario, comisiones, gratificaciones, aguinaldos, anticipos y vales extraordinarios, todos regidos por la normativa laboral vigente y el Procedimiento de Administración de Nómina de la organización. Así mismo, Interfisa Banco S.A.E.C.A. es miembro del Club de Bancos, que realiza un análisis anual de remuneraciones en el sector financiero. Respecto a la jubilación, el banco cumple con las contribuciones realizadas a la Caja de Jubilaciones y Pensiones de Empleados Bancarios y Afines.

Derechos humanos

(Contenido 406-1)



En Interfisa Banco, nuestra manera de hacer negocios también se construye sobre el respeto, la igualdad de oportunidades y la prevención de riesgos sociales.

Sabemos que el desarrollo económico sólo es sostenible cuando se fundamenta en principios éticos sólidos y en una cultura organizacional que promueve la equidad, la integridad y el bienestar de todas las personas con quienes nos relacionamos.

Durante el periodo reportado, reforzamos nuestras políticas internas y sistemas de control, realizamos capacitaciones clave, asegurando el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos y el respeto a los derechos humanos.

Nos regimos por el principio de igualdad de oportunidades, promovemos un entorno de trabajo libre de violencia o maltrato, y ofrecemos condiciones laborales seguras.



Nuestros compromisos



- **100%** de los colaboradores están adheridos Código de Ética.
- **0** casos de discriminación reportados en 2024.
- **0** operaciones o proveedores con riesgo de trabajo infantil o forzoso.
- Libertad sindical: **garantizada por ley y respetada por el banco.**
- Comité Gestión de Personas y Salud Ocupacional: **activo**
- Casos de discriminación: **0**
- Incidentes de trabajo infantil o forzoso: **0**

Marco de derechos humanos de Interfisa

Código de Ética

Política de Seguridad y Salud Ocupacional

Guías sectoriales de la Mesa de Finanzas Sostenibles

Declaración Universal de Derechos Humanos



Participación y seguimiento de la eficacia de los mecanismos

Valoramos la retroalimentación de clientes, colaboradores para mejorar la accesibilidad y efectividad de nuestros mecanismos. Evaluamos su eficacia mediante el análisis de tendencias en reclamos y denuncias, informes internos y supervisión continua, garantizando que los casos se resuelvan de manera justa y eficiente.

Evaluaciones del impacto ambiental y vigilancia en curso (Contenido 413-1)

Interfisa Banco cuenta con un Manual de Política del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), aplicable a clientes pymes y corporativos con un riesgo potencial determinado. El Sistema permite contar con una categorización de las operaciones según la actividad en riesgo alto, medio y bajo y, por otro lado, asigna niveles de análisis según exposición potencial asumida por la entidad. Las evaluaciones son realizadas o validadas por el Analista de Riesgo Ambiental y Social, especialmente en casos de alto riesgo.

Diligencia y prevención

Aplicamos procesos de debida diligencia para identificar y mitigar riesgos sociales en nuestra cadena de valor y en nuestras relaciones comerciales. Esto incluye:

- Controles en bureaus de información.
- Evaluaciones contractuales para proveedores con montos significativos.
- Revisión de antecedentes y referencias.
- Participación, transparencia y mejora continua.
- Canales de quejas accesibles para clientes y comunidades.
- Comité interno que evalúa el bienestar laboral y los riesgos psicosociales.
- Evaluaciones sociales aplicadas a clientes pymes y corporativos con riesgo ambiental o social medio o alto.



Nuestra meta es consolidar una cultura de respeto, transparencia y escucha activa. Sabemos que cada política, cada capacitación y cada canal de participación fortalece nuestro propósito de crecer junto a la sociedad.

Impacto en la comunidad y cadena de valor

(Contenido 411 - 413 - 414 - 415)

En Interfisa Banco entendemos que nuestro rol va más allá de ofrecer servicios financieros: se trata también de contribuir activamente a la construcción de entornos laborales justos, cadenas de valor responsables y comunidades más resilientes.

Nos guiamos por principios de respeto, inclusión y legalidad, implementados a través de nuestras políticas internas, procesos de debida diligencia y espacios de participación social. A continuación, presentamos nuestros compromisos y resultados durante el periodo reportado.

Libertad de asociación y trabajo digno (Contenido 407-1)

100% de nuestras operaciones y contratos con proveedores se encuentran alineados con la legislación nacional, que protege el derecho a la libre asociación sindical y a la negociación colectiva.

Durante 2024 no se identificaron riesgos ni restricciones contractuales que puedan limitar estos derechos.

Trabajo infantil y forzoso: cero tolerancia (Contenido 408-1/ 409-1)

0 casos identificados de trabajo infantil, forzoso u obligatorio en nuestras operaciones o proveedores. Contamos con cláusulas contractuales específicas y procesos de control que exigen el cumplimiento de las leyes laborales y de derechos humanos aplicables.

Respeto a pueblos indígenas (Contenido 411-1)

Durante el periodo reportado, no se registraron incidentes relacionados con violaciones a los derechos de pueblos indígenas, ni se recibieron denuncias al respecto. Continuamos fortaleciendo nuestros sistemas de control y evaluación de riesgos ambientales y sociales.

Participación comunitaria y evaluación de impacto

Si bien actualmente no desarrollamos programas de participación comunitaria directa, contamos con un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que incorpora evaluaciones en operaciones de crédito con impacto potencial. Este sistema categoriza los riesgos y establece medidas de análisis proporcionales.



Además, se han habilitado 3 canales formales de quejas y reclamos comunitarios:

Formulario web y correo sugerencias@interfisa.com.py

Call Center.

Buzones físicos en sucursales.

Voluntariado corporativo

Realizamos una campaña interna de recolección para la Fundación Pequeño Cottolengo, hogar que alberga a más de 70 personas con discapacidad. Se donaron alimentos, artículos de limpieza, ropa y calzados, y se organizó una jornada compartida con voluntarios del banco.



Ética, transparencia y gobernanza como base de lo que hacemos

Integridad corporativa y gobernanza responsable

En línea con las buenas prácticas de gobierno corporativo, buscamos contar con un directorio compuesto por personas con trayectoria, conocimientos relevantes y perspectivas diversas, capaces de aportar una visión estratégica independiente que contribuya al crecimiento sostenible del banco.

Nuestro directorio está conformado por cinco miembros, entre ellos una presidenta mujer, lo que representa un avance importante hacia una mayor equidad de género en los espacios de toma de decisión. La composición actual incluye un representante del grupo accionista mayoritario, un profesional especialista en mercados financieros y de cambios, un abogado con amplia experiencia en el ámbito legal y regulatorio, y un especialista en gestión de riesgos. Esta combinación de perfiles aporta una visión integral para la supervisión efectiva de nuestras operaciones y la toma de decisiones clave.

Priorizamos que nuestros directores y directoras cuenten con altos estándares éticos, independencia de criterio y compromiso con el desarrollo sostenible, al tiempo que valoramos la diversidad como un elemento esencial para la innovación, la gobernanza responsable y la creación de valor a largo plazo.

Compromisos de políticas de conducta empresarial responsable (Contenido 2-23/205-1)

El Banco ha adoptado un enfoque de conducta empresarial responsable basado principalmente en su Código de Ética, el cual establece los principios y normas de comportamiento aplicables a todos los colaboradores y miembros del Directorio. Las buenas prácticas de gobierno se ajustan a los lineamientos del BCP de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 16, Acta 4, de fecha 20 de enero de 2022 “Reglamento que establece los Estándares Mínimos para un buen Gobierno Corporativo”.

Así también los siguientes compromisos se destacan en nuestra gestión:

- **Debida diligencia:** Interfisa Banco implementa procesos de debida diligencia enfocados en la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva. Además, el Departamento de Administración realiza un análisis abreviado que incluye búsquedas en línea, verificación de referencias proporcionadas por los proveedores y un control de seguridad a través de bureaus de información. Como parte de su política interna, estos controles se aplican durante la contratación de proveedores que no sean clientes del banco, cuyos servicios impliquen montos significativos.

- **Aplicación del principio precautorio:** aplicamos criterios de buen gobierno corporativo y estándares del sector en sus actividades financieras y operacionales, asegurando que las decisiones de negocios que puedan generar impactos significativos en el medio ambiente o en la sociedad sean evaluadas bajo criterios de sostenibilidad y gestión de riesgos.

- **Respeto a los derechos humanos:** Interfisa Banco y sus integrantes están sujetos a las prohibiciones establecidas en las leyes por los entes reguladores y el marco legal que rige sus actividades. Al mismo tiempo contamos con políticas específicas de derechos humanos, adhiriéndonos a los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades, trato justo y prevención de cualquier forma de maltrato. En nuestro Código de Ética se contemplan directrices específicas para el respeto de las leyes, regulaciones y principios éticos, aplicables a sus colaboradores. La Política de Seguridad y Salud Ocupacional incorpora la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Integración de políticas y compromisos

(Contenido 2-24/205-2/205-3)

Incorporar nuestros compromisos y políticas en cada actividad y relación comercial es fundamental. Nuestro Código de Ética es la guía principal que asegura una conducta empresarial responsable en todas nuestras operaciones. Este documento establece los principios y las normas de comportamiento ético que todos nuestros colaboradores deben seguir.

El Código contempla lineamientos sobre prevención de corrupción, conflictos de interés, integridad institucional y comportamiento ético, que aplican a todos los niveles de la organización. Las políticas de conducta y ética, incluyendo el apartado específico sobre Prevención de la Corrupción, están disponibles y han sido comunicadas a todos los funcionarios del banco. El Código de Ética se encuentra publicado en una carpeta compartida de acceso público interno, asegurando su disponibilidad para el 100% del personal.

Para que este Código se cumpla de manera efectiva, hemos establecido los siguientes mecanismos:

- **El Directorio:** Aprueba y comunica la importancia de los principios éticos para el crecimiento de nuestra organización.

- **El Comité de Ética:** Supervisa el cumplimiento del Código, gestiona el canal para reportar posibles incumplimientos y revisa el documento periódicamente para mantenerlo actualizado.

- **La Gerencia de Gestión de Personas:** Se asegura de que todos los colaboradores reciban capacitación sobre el Código de Ética y firmen su compromiso de adhesión al mismo.

- **Los Gerentes y Jefes de Área:** Son responsables de promover una cultura ética dentro de sus equipos y de responder preguntas sobre situaciones éticamente complejas.

Difusión

El 100% de los miembros del Directorio han sido comunicados sobre las políticas y normas internas de conducta establecidas en el Código de Ética de la organización. Por otra parte, las políticas de conducta y ética, incluyendo el apartado específico sobre Prevención de la Corrupción, están disponibles y han sido comunicadas a todos los funcionarios del banco.

Nuestro compromiso ético se fortalece a través de los siguientes documentos y políticas:

- **Código de Ética:** Nuestra guía principal para el comportamiento de colaboradores, clientes y proveedores.
- **Reglamento Interno de Trabajo:** Establece normas sobre igualdad de oportunidades y prevención del acoso, la discriminación y la violencia en el trabajo.
- **Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo:** Define cómo prevenimos y reducimos los riesgos relacionados con estos delitos.
- **Compromiso con la Sostenibilidad:** Nuestra adhesión a las directrices de la Mesa de Finanzas Sostenibles, la implementación de la estrategia de sostenibilidad y el reporte bajo estándares GRI.
- **Política de Seguridad y Salud Ocupacional.**
- **Política de Gestión y Desarrollo de Personas.**



Para asegurar que todos nuestros colaboradores y directivos comprendan y sigan el Código de Ética, cada uno debe leer y firmar el documento. Además, ofrecemos capacitaciones sobre ética y cumplimiento, que incluyen:

- Introducción al Código de Ética para todos los nuevos empleados.
- Formaciones sobre cómo prevenir el acoso, la discriminación y la violencia laboral.
- Capacitación en Finanzas Sostenibles, en el marco de nuestra participación en la Mesa de Finanzas Sostenibles.
- Talleres sobre cómo prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.
- Reuniones para crear conciencia sobre la importancia de la integridad y la transparencia al tomar decisiones.

En Interfisa Banco, nuestro compromiso con la ética y la transparencia no se limita a nuestros colaboradores. También se extiende a nuestras relaciones con las siguientes partes interesadas:

- **Clientes:** Mantenemos prácticas transparentes, asegurando que nuestros productos y servicios financieros cumplen con las leyes, las regulaciones y los estándares de conducta empresarial responsable.
- **Accionistas:** Mantenemos canales de comunicación abiertos para asegurar que tengan acceso a información importante y puedan tomar decisiones informadas.

Durante el período reportado, no se registraron incidentes confirmados de corrupción dentro de la organización. Tampoco se recibieron denuncias internas o externas que hayan derivado en investigaciones concluidas que acrediten hechos de esta naturaleza.

Por otra parte, en el marco de garantizar la transparencia, los balances anuales publicados cuentan con un informe de auditoría externa realizado por BCA - Benítez Codas & Asociados en el período 2024.

Interfisa Banco S.A.E.C.A. se somete anualmente a

una auditoría independiente realizada por Kroll, la cual verifica políticas, procedimientos y procesos implementados para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Aunque esta auditoría no es de carácter regulatorio, el banco la adopta como una práctica prudencial y de fortalecimiento institucional.

Solicitud de asesoramiento (Contenido 2-26)

Interfisa Banco facilita la consulta sobre sus políticas y prácticas de conducta empresarial responsable a través de canales confidenciales que garantizan la adecuada atención y resolución de inquietudes, en cumplimiento con las normativas.

- **Gerencia de Gestión de Personas:** Responsable de orientar a los colaboradores sobre la aplicación de las políticas internas, código de ética y normas de conducta.
- **Gerencia de Cumplimiento:** Encargada de brindar asesoramiento sobre normativas externas y regulaciones aplicables a las operaciones del banco.
- **Intranet Corporativa:** Espacio donde los colaboradores pueden acceder a los manuales y políticas institucionales, así como enviar consultas a las áreas responsables.
- **Canal de Denuncias:** Destinado a recibir reportes sobre incumplimientos de políticas internas, valores corporativos y normativas aplicables. Permite la presentación de denuncias anónimas o con identificación a través de:

- Intranet Corporativa: Formulario anónimo o con datos personales.
- Correo electrónico: Envío de denuncias a etica@interfisa.com.py.
- Presencialmente o vía telefónica: A través del Gerente de Gestión de Personas.
- Las denuncias recibidas son analizadas por un comité especializado, asegurando la confidencialidad del denunciante.

Procesos para prevenir y mitigar conflictos de interés (Contenido 2-15)

En Interfisa Banco, contamos con un Manual de Política de Gestión de Conflictos de Interés, el cual establece normas claras y procedimientos para prevenir y mitigar cualquier posible conflicto de interés dentro de la organización. Este manual proporciona directrices precisas sobre cómo identificar y gestionar situaciones potencialmente conflictivas, garantizando la transparencia y la toma de decisiones de acuerdo con los principios de buen gobierno corporativo.

Los principales escenarios contemplados en nuestra política incluyen:

- **Conflictos de interés entre el Banco y sus colaboradores,** incluidos los miembros del Directorio y la Alta Dirección.
- **Conflictos de interés entre el Banco y sus clientes,** asegurando que las relaciones comerciales se gestionan de manera imparcial y objetiva.
- **Conflictos de interés entre el Banco y sus proveedores,** garantizando que los procesos de selección y contratación se realicen con criterios técnicos y financieros claros, asegurando la objetividad en todas las decisiones.

El cumplimiento de esta política es supervisado por los órganos de control internos del Banco, con el apoyo del Comité de Auditoría y Cumplimiento, quienes aseguran que los procesos sean transparentes y se ajusten a los estándares regulatorios y éticos.

Información de Productos

(Contenido 417-1/ 417-3)

Interfisa Banco ofrece una variedad de productos y servicios financieros que están sujetos a normativas específicas establecidas por el Banco Central del Paraguay, especialmente en lo referente a la transparencia y protección del consumidor financiero.

Desde el área legal, los procedimientos obligan a informar al cliente sobre el origen del producto o servicio, las características esenciales del producto o servicio financiero, las condiciones de uso seguro del producto financiero, la cancelación o cierre del producto y cualquier impacto que esto pueda generar al cliente.

Desde el área de Marketing, la entidad se rige por procedimientos internos que acompañan el desarrollo de nuevos productos, asegurando que los materiales promocionales y canales de atención al cliente (web, call center, oficinas físicas) brinden información accesible y comprensible para la toma de decisiones informadas. Se cuenta con un protocolo de revisión legal de los materiales de marketing previo a su publicación.

Durante el periodo objeto del informe, el 100% de los productos financieros activos de consumo ofrecidos por el Banco han sido evaluados y cumplen con los procedimientos establecidos para asegurar la correcta información y etiquetado exigido por el BCP y las políticas internas de la entidad. Así mismo, no

se registraron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.

Cumplimiento de leyes y regulaciones

(Contenido 2-27)

La observancia de las leyes y regulaciones es esencial para la operación y la contribución sólida y transparente de Interfisa Banco al país. Los criterios para determinar incumplimientos significativos son:

- **Impacto financiero:** Se considera significativo cualquier incumplimiento que derive en sanciones monetarias sustanciales.
- **Impacto reputacional:** Se evalúan los posibles efectos negativos sobre la confianza de clientes, accionistas y otros grupos de interés.
- **Cumplimiento normativo:** Se monitorean los cambios en la legislación y regulaciones aplicables al sector financiero, asegurando el cumplimiento de todas las disposiciones legales.

Durante el periodo de este informe, no se identificaron incumplimientos significativos de la legislación aplicable, por lo que no se aplicaron multas ni sanciones.

Mecanismos de remediación y escucha activa

A través de una comunicación cercana y transparente, fortalecemos nuestras prácticas de diálogo con los públicos relevantes para la operación del Banco y aquellos sobre los que generamos impactos.

Canales disponibles:



www.interfisa.com.py
contactoweb@interfisa.com.py
021 415 9000

Redes Sociales



Al darle Click
te lleva a la página

Resumen de nuestras interacciones (2024):



81.056
Llamadas atendidas



2.267
Consultas atendidas
por redes en el 2024



8.990
Solicitudes



20.118
Seguidores en Instagram



5.762
Reclamos



76.493
Seguidores en Facebook



70.800
Seguidores en LinkedIn



Gestión de reclamos, quejas y denuncias

(Contenido 2-25)

Interfisa Banco está comprometido con la remediación de impactos negativos que pudiera haber ocasionado o contribuido a generar. Para ello, contamos con dos mecanismos clave:

Gestión de Reclamos de Clientes

Basado en el Manual de Proceso de Gestión de Reclamos y Consultas de Clientes, el proceso incluye:

- Recepción y análisis de reclamos.
- Resolución conforme a normativas regulatorias y principios de buen gobierno.
- Reporte trimestral al BCP.



Canal de Denuncias Internas

Habilitado para que los colaboradores informen sobre incumplimientos de políticas internas o normativas externas. Gestionado por el Comité de Ética, garantiza:

- Confidencialidad del denunciante.
- Presentación anónima o con identificación vía:
 - Intranet Corporativa
 - Correo electrónico: etica@interfisa.com.py
 - Reuniones presenciales o telefónicas con el Gerente de Gestión de Personas.

Evaluación y mejora de mecanismos de remediación

Valoramos la retroalimentación de clientes y colaboradores para fortalecer la accesibilidad y efectividad de nuestros mecanismos de quejas y denuncias.

Medidas implementadas:

- Sesiones de escucha con colaboradores para identificar oportunidades de mejora.
- Revisión periódica del Manual de Reclamos y del Canal de Denuncias Internas.
- Análisis de tendencias, elaboración de informes internos y supervisión por la Gerencia de Gestión de Personas y el Comité de Ética.
- Verificación del cumplimiento de compromisos de remediación, asegurando soluciones justas y eficaces.

El Reporte de Sostenibilidad como herramienta de transparencia

Nuestro Reporte de Sostenibilidad se posiciona como un instrumento clave de comunicación estratégica con nuestros públicos de interés. A partir de esta edición, será utilizado para compartir de forma sistemática avances, compromisos y desafíos de la organización, reforzando el diálogo informado con nuestros stakeholders.

Mecanismos formales para escalar inquietudes críticas

(Contenido 2-16)

Interfisa Banco cuenta con mecanismos formales para la comunicación de conflictos y/o inquietudes críticas al Directorio. Estos incluyen comités especializados, canales institucionales y reportes periódicos, diseñados para garantizar una gestión transparente y eficaz.



Canales de escalamiento:

Comité de Manejo de Crisis:

- Interviene ante contingencias operativas, reputacionales o regulatorias.
- Se rige por el Manual de Gestión de Crisis.

Comité de Ética:

- Supervisa denuncias por incumplimientos normativos éticos.
- Compuesto por dos Directores Titulares, el Gerente General y el Gerente de Gestión de Personas.
- Administra el Canal de Denuncias Internas.

Canal de Denuncias Internas:

- Gestionado por el Comité de Ética.
- Investiga los casos en un plazo máximo de tres meses.
- En situaciones graves, las denuncias se elevan al Directorio.

Canal de Reclamos de Clientes:

- sugerencias@interfisa.com.py | Teléfono: 021-415-9000
- Permite recibir quejas en cumplimiento de la regulación del BCP.
- Se presentan informes trimestrales al regulador.

Número de inquietudes críticas comunicadas al Directorio durante el periodo reportado: 0

Estrategia fiscal

(Contenido 207-1)

El Banco sigue una política fiscal alineada con la legislación vigente, integrada en los procesos financieros y contables.

Las funciones de revisión y control del cumplimiento fiscal están a cargo de la Auditoría Interna y Auditoría Externa.

Órgano responsable y revisión

(Contenido 207-2)

El Gerente de Contabilidad es responsable del cumplimiento fiscal y reporta al Gerente General, quien informa al Directorio. El cumplimiento se revisa anualmente mediante auditorías externas.

Cumplimiento regulatorio

El Banco asegura el cumplimiento fiscal mediante:

- Gestión de impuestos indirectos, retenciones e impuestos a la renta.
- Uso de herramientas sistematizadas.
- Aprovechamiento de beneficios fiscales.
- Monitoreo continuo de cambios normativos.

El cumplimiento es verificado por auditorías externas al cierre de cada ejercicio fiscal.

Vinculación con la estrategia institucional

La estrategia fiscal está alineada con las decisiones clave del Banco, incluyendo inversiones y operaciones, promoviendo una gestión eficiente y responsable.

Mecanismos para inquietudes fiscales

(Contenido 207-3)

Cualquier consulta fiscal se canaliza a través del Gerente de Contabilidad, quien interactúa con la Dirección Nacional de Ingresos Tributarios (DNIT). No hay canales internos específicos para denuncias fiscales.

Cualquier observación o sugerencia institucional eventualmente relacionada con temas fiscales podría canalizarse por medio de la Asociación de Bancos del Paraguay (ASOBAN).

Verificación de contenidos fiscales

Los contenidos fiscales se reflejan en los estados financieros auditados anualmente por auditores externos.

Contribución fiscal

Durante 2024, el Banco pagó Gs. 18.733 millones en IVA, y asumió un costo impositivo de Gs. 2.488 millones.



Seguridad de la información

(Contenido 418-1)

Ciberseguridad

En un entorno cada vez más digitalizado, la confianza de nuestros clientes se convierte en un activo estratégico. Por eso, en Interfisa Banco la ciberseguridad y la protección de datos son pilares esenciales de nuestra gobernanza y ética empresarial.

Durante 2024, fortalecimos nuestros sistemas y capacidades para prevenir amenazas cibernéticas, proteger los datos sensibles de nuestros clientes y garantizar la continuidad operativa de nuestros servicios financieros.

Modelo de gestión en ciberseguridad

Basamos nuestro enfoque en la gestión integral de riesgos, alineado con el Manual de Control Interno Informático para Entidades Supervisadas (Resolución SB.SG N.º 00124/2017) y la Resolución BCP N.º 10/2022 sobre servicios de computación en la nube. Este modelo nos permite anticipar vulnerabilidades, mitigar riesgos y dar respuesta inmediata ante eventos críticos.

Principales acciones implementadas en 2024:

- **Seguridad de sistemas:** Reemplazo de firewalls de próxima generación para mejorar la protección perimetral y la detección de amenazas.
- **Auditoría en tiempo real:** Implementación de soluciones que permiten monitorear accesos, cambios y bloqueos en componentes críticos del entorno Windows.
- **Reconocimiento facial en áreas sensibles:** Incorporación de controles de acceso biométricos en nuestro data center y sucursales clave.
- **Prevención de incidentes físicos:** Instalación de arcos detectores de metales en sucursales para prevenir conductas ilícitas y garantizar la seguridad de colaboradores y clientes.
- **Capacitaciones y sesiones informativas:** Desarrollamos espacios educativos e informativos para empresas contratantes del servicio de pago de salarios, elevando el estándar de protección más allá de nuestras operaciones.

Protección de datos personales

Adoptamos una política de protección de datos alineada con principios de privacidad, proporcionalidad y seguridad, bajo un enfoque preventivo y de cumplimiento normativo. Entre nuestras medidas destacadas:

- Clasificación de la información sensible.
- Controles de acceso según niveles de privilegio.
- Registro y trazabilidad de actividades de usuarios con acceso elevado.
- Procedimientos de contingencia y recuperación ante desastres (Disaster Recovery).



Resultados y cultura preventiva (Contenido 418-1)

100% de los colaboradores

capacitados en prevención de fraudes y ciberseguridad

0 incidentes

relevantes registrados

100% de estaciones

de trabajo con software de detección avanzada

Nuestro enfoque de ciberseguridad



Monitoreo de incidentes.



Arquitectura de seguridad.



Gestión de crisis.



Protección de datos.



Concientización.



Red team.



CAPÍTULO 5

Nuestras metas

BUSCAMOS FORTALECER
LA POSICIÓN COMPETITIVA
DEL BANCO

Nuestras metas

Trabajando por los siguientes objetivos buscamos fortalecer la posición competitiva del banco, optimizar la eficiencia operativa y asegurar un crecimiento sostenido en el mercado.

Cultura & Talentos

Alinear la cultura organizacional con los objetivos estratégicos y asegurar que la organización cuente con los talentos necesarios para alcanzar esos objetivos buscamos transformar la organización en un lugar donde las personas se sientan valoradas, comprometidas y preparadas para contribuir al éxito a largo plazo de la empresa.

Marca & Beneficios

Consolidar la marca de la empresa y maximizar los beneficios netos a largo plazo, trabajamos por fortalecer la presencia y reconocimiento de la marca, optimizar los procesos internos, aumentar la satisfacción del cliente y generar nuevas fuentes de ingresos.

Ambiental & Social

Se centra en las acciones a realizar considerando el bienestar social, la equidad y el acceso a recursos esenciales.

Experiencia del cliente

Mejorar y optimizar la experiencia del cliente mediante la implementación de iniciativas que optimicen el servicio, la accesibilidad, la estandarización- mejora de productos y la satisfacción general. Se busca consolidar la relación cliente-banco a través de la digitalización, la optimización en productos y servicios, y la mejora en la atención al cliente, con el fin de fortalecer la lealtad y aumentar la captación de nuevos clientes.

Transformación Digital

Invertir en plataformas tecnológicas avanzadas, mejorando la banca en línea y móvil, así como analizar la viabilidad para la incorporación de inteligencia artificial y análisis de datos para mejorar los servicios.





CAPÍTULO 6

Índice de Contenidos GRI

INTERFISA BANCO HA PRESENTADO LA INFORMACIÓN CITADA EN ESTE ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE ENERO Y DICIEMBRE 2024 UTILIZANDO COMO REFERENCIA LOS ESTÁNDARES GRI.

Para el Content Index - Advanced With Reference option Service, GRI Services revisó que el índice de contenido GRI se ha presentado de manera consistente con los requisitos para informar conforme a los Estándares GRI, y que la información en el índice se presenta claramente y es accesible para las partes interesadas. El servicio se realizó en la versión en español del informe.

Contenido GRI

Contenido GRI	Página o Detalle
GRI 1: Fundamentos 2021	
GRI 2: Divulgaciones Generales 2021	
2.1 Detalles organizacionales	Pág. 4
2.2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	Pág. 4
2.3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	Pág. 4
2.4 Actualización de la información.	Dado que este es el primer informe de sostenibilidad de Interfisa Banco S.A.E.C.A., no existen actualizaciones respecto a informes anteriores.
2.5 Verificación externa	No aplicable. Autoposicionamiento.
2.6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 15
2.7 Empleo	Interfisa Banco mantiene una estructura de empleo estable, con un predominio de empleados fijos a tiempo completo. La presencia de empleados a tiempo parcial es mínima y se limita a funciones específicas que requieren flexibilidad laboral. El Banco Interfisa emplea un sistema centralizado de gestión de recursos humanos que permite la administración eficiente de la información del personal. Este sistema garantiza la precisión y actualización de los datos empleados en la presente memoria de sostenibilidad. Los datos de los empleados se encuentran registrados en el módulo de Recursos Humanos dentro del sistema ITGF. Durante el periodo reportado, la plantilla de empleados se ha mantenido estable sin fluctuaciones significativas en la cantidad de trabajadores, así como tampoco procesos de reestructuración que afectaran la cantidad de empleados en la organización.
2.8 Trabajadores que no son empleados	Interfisa Banco cuenta con un total de 35 trabajadores tercerizados, todos ellos tienen un contrato comercial de prestación de servicios y son empleados a tiempo completo. No se registraron fluctuaciones significativas en la cantidad de trabajadores tercerizados durante el periodo del informe ni en comparación con periodos anteriores.
2.9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 23
2.10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 23

2.11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Dado que la presidente del Directorio no ejerce funciones ejecutivas, no existe un riesgo inherente de conflicto de interés entre su rol de supervisión y la gestión operativa del banco. La estructura de gobernanza de la organización mantiene una clara separación entre el máximo órgano de gobierno y la gerencia ejecutiva, asegurando la independencia en la toma de decisiones estratégicas y operativas.
2.12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 23-34
2.13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 31-34
2.14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 34
2.15 Conflictos de interés	Pág. 61
2.16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 65
2.17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 23
2.18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 23
2.19 Políticas de remuneración	Pág. 53
2.20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 53
2.21 Ratio de compensación total anual	Pág. 53
2.22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 5
2.23 Compromisos y políticas	Pág. 58
2.24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 59
2.25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 64
2.26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 61
2.27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 62
2.28 Afiliación a asociaciones	Pág. 40
2.29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 39
2.30 Convenios de negociación colectiva	No aplicable. Interfisa Banco no cuenta con sindicatos.

GRI 3: Temas Materiales 2021

3.1 Proceso de determinación de los temas materiales.	Pág. 36
3.2 Lista de temas materiales.	Pág. 36
3.3 Gestión de los temas materiales	Pág. 36

GRI 201: Desempeño económico 2016

201.1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 13
201.2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Pág. 49
201.3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 53

201.4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante el período reportado, la organización no ha recibido asistencia financiera directa del gobierno en forma de subsidios, subvenciones, premios, exenciones de regalías, asistencia de Agencias de Crédito a la Exportación (ECA), ni otros beneficios monetarios similares.
---	---

GRI 202: Presencia en el mercado 2016

202.1 Relación entre el salario de entrada estándar por género y el salario mínimo local	Pág. 52
202.2 Proporción de la alta dirección contratada de la comunidad local	Pág. 23

GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016

203.1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pág. 42
203.2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 44

GRI 204: Prácticas de abastecimiento 2016

204.1 Proporción de gastos en proveedores locales	Pág. 44
---	---------

GRI 205: Anticorrupción 2016

205.1 Operaciones evaluadas en busca de riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 58
205.2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción	Pág. 59
205.3 Incidentes confirmados de corrupción y acciones tomadas	Pág. 59

GRI 206: Competencia desleal 2016

206.1 Acciones legales por comportamiento anti-competitivo, anti-monopolio y prácticas de monopolio	Durante el período de reporte, no se registraron acciones legales pendientes ni completadas en las que la organización haya sido identificada como participante en comportamientos anticompetitivos, prácticas de monopolio o violaciones de la legislación antimonopolio.
---	--

GRI 207: Fiscalidad 2019

207.1 Enfoque sobre los impuestos	Pág. 66
207.2 Gobernanza, control y gestión de riesgos fiscales	Pág. 66
207.3 Participación de los grupos de interés y gestión de inquietudes relacionadas con los impuestos	Pág. 66
207.4 Reporte país por país	Pág. 14

GRI 302: Energía 2016

302.1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 45
302.2 Consumo de energía fuera de la organización	Pág. 45
302.3 Intensidad energética	Pág. 45

302.4 Reducción del consumo de energía	Pág. 46
GRI 303: Agua y efluentes 2018	
303.1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 50
303.2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Pág. 50
303.3 Extracción de agua	Pág. 50
303.4 Vertido de agua	Pág. 50
303.5 Consumo de agua	Pág. 50
GRI 305: Emisiones 2016	
305.1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 50
305.2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág. 50
305.3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 50
305.4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 50
305.5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 50
305.6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (ODS)	Pág. 50
305.7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Pág. 50
GRI 306: Residuos 2020	
306.1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 47
306.2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 47
306.3 Residuos generados	Pág. 47-48
306.4 Residuos no destinados a eliminación	Pág. 48
306.5 Residuos destinados a eliminación	Pág. 48
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	
308.1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Pág. 50
308.2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No se cuenta con una cantidad de proveedores evaluados en relación con criterios o impactos ambientales específicos. La organización reconoce esta brecha como una oportunidad de mejora, y evalúa avanzar hacia la integración progresiva de criterios de sostenibilidad ambiental en sus procesos de contratación.
GRI 401: Empleo 2016	
401.1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pág. 51
401.2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 51

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018

401.3 Permiso parental	Pág. 51
403.1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 52
403.2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 52
403.3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 52
403.4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 52
403.5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 53
403.6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 53
403.7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág. 52
403.8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Cantidad y porcentaje de empleados y trabajadores no empleados cubiertos por el sistema: <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad: 35 personas. • Porcentaje: 100% de las personas en estas funciones están cubiertas por el sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional.
403.9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 52
403.10 Las dolencias y enfermedades laborales	Pág. 53

GRI 404: Formación y educación 2016

404.1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 53
404.2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 53
404.3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 53

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016

405.1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 51
405.2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 52

GRI 406: No discriminación 2016

406.1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 54
--	---------

GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016

407.1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 56
---	---------

GRI 408: Trabajo infantil 2016

408.1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág. 57
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	
409.1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 57
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	
411.1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	Pág. 56-57
GRI 413: Comunidades locales 2016	
414.1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pág. 56
414.2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 56
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	
414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pág. 56
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 56
GRI 415: Política pública 2016	
415.1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Pág. 56
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	
417.1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 62
417.3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Pág. 62
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	
418.1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 67-68





INTERFISA
BANCO

