

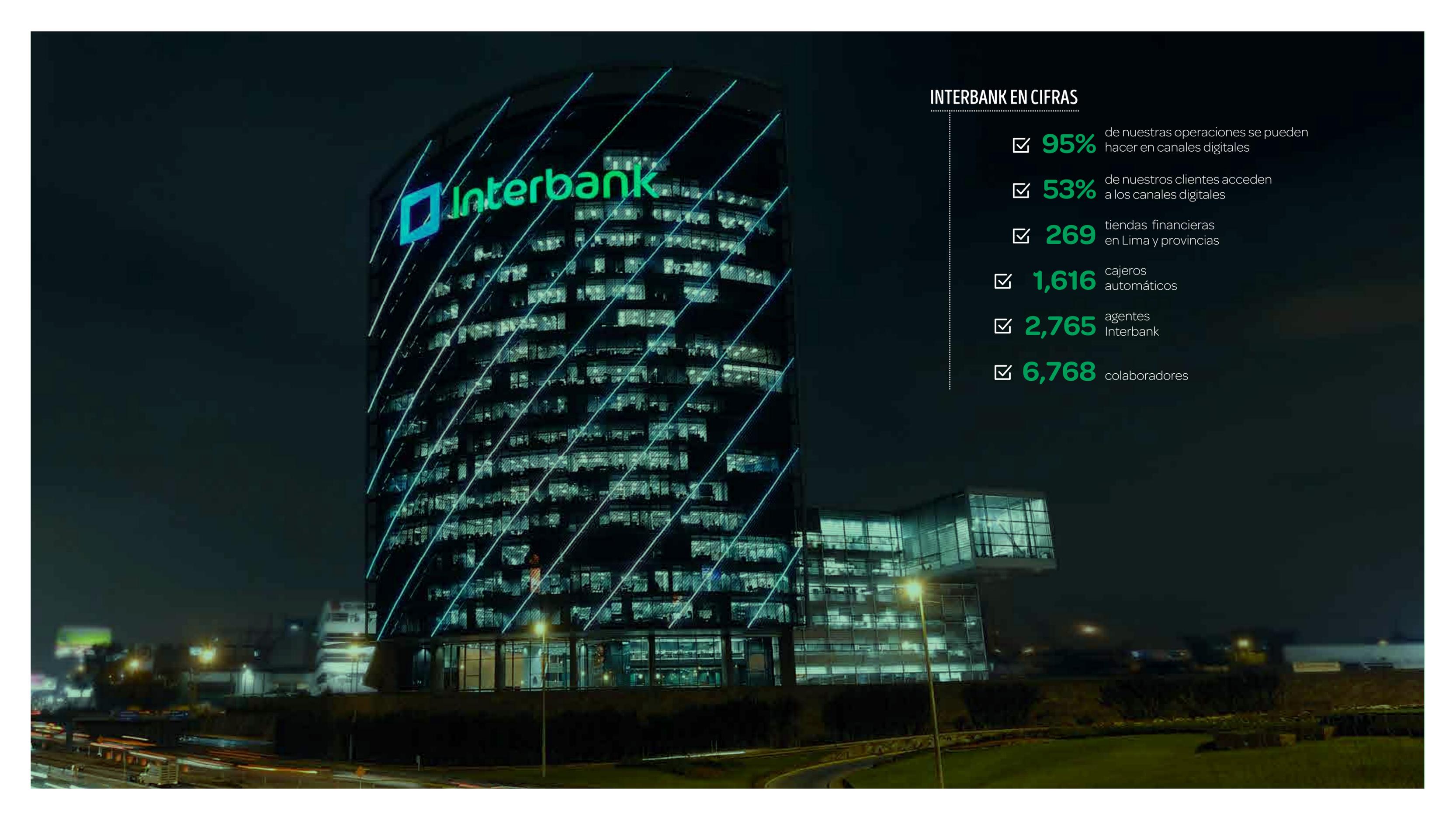


REPORTE
DE SOSTENIBILIDAD

Interbank

2018



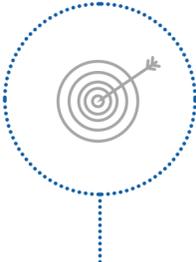


Interbank

INTERBANK EN CIFRAS

- ☑ **95%** de nuestras operaciones se pueden hacer en canales digitales
- ☑ **53%** de nuestros clientes acceden a los canales digitales
- ☑ **269** tiendas financieras en Lima y provincias
- ☑ **1,616** cajeros automáticos
- ☑ **2,765** agentes Interbank
- ☑ **6,768** colaboradores

CONTENIDO





CONSTRUYENDO UNA PLATAFORMA FINANCIERA DIGITAL con visión de sostenibilidad

Inspirados en nuestro propósito de *Acompañamos a los Peruanos a Alcanzar sus Sueños, Hoy*, durante el 2018 hemos desplegado una estrategia enfocada en la agilidad de nuestros servicios, talento diverso con inclusión y valor compartido con la sociedad.

En esta nueva edición de nuestro Reporte de Sostenibilidad, elaborado bajo la metodología de estándares del Global Reporting Initiative (GRI), resumimos los resultados de esa estrategia y su impacto en el ámbito económico, social y ambiental. Todo ello, además, en un momento de revolución digital y transformación tecnológica que estamos buscando liderar.

En el 2018, hemos desarrollado nuevos productos como Tunki, la Cuenta Negocio digital para empresas, Smart, la Alcancía Virtual, entre otras propuestas *frictionless* que permiten a nuestros clientes tener una experiencia contextual, ágil y simple. Actualmente, más del 50% de nuestros clientes ha usado uno de nuestros servicios digitales y más del 90% de nuestras operaciones puede hacerse vía nuestros canales digitales.

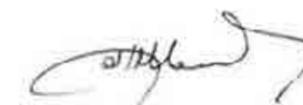
En términos económicos, Interbank fue el banco que creció a una velocidad mayor que la del promedio del sistema financiero. Al cierre de 2018, los ingresos de Interbank ascendieron a S/ 3,632.6 millones y generaron una utilidad neta de S/ 1,040.1 millones.

Además, en una coyuntura en la que es importante la lucha frontal contra la corrupción en todos los ámbitos, hemos fortalecido nuestro Programa Anticorrupción, precisando los roles que debemos cumplir frente a nuestros proveedores y clientes, y establecido cláusulas contractuales explícitas que prohíben este tipo de conductas en nuestras relaciones comerciales.

En cuanto a nuestro compromiso social, buscamos contribuir con el desarrollo del país bajo nuestro enfoque de valor compartido, con iniciativas como “Maestro que Deja Huella” y “Mi Comisaría, Mi Orgullo”, que vienen reconociendo a servidores públicos que apuestan por la innovación para mejorar la educación y la seguridad ciudadana en el país. Nuestra contribución a la mejora de las condiciones de vida de millones de peruanos también se materializa en Obras por Impuestos que, en el 2018, hizo posible obras emblemáticas en Piura como la remodelada Av. Sánchez Cerro y el Puente Eguiguren.

Nuestra gestión ambiental tiene un foco primordial en la eficiencia operativa y prioriza indicadores de sostenibilidad relacionados con uso de papel, consumo de energía y gestión de residuos.

Tenemos una estrategia dirigida a consolidar una plataforma financiera digital, sostenible y responsable con nuestro entorno. Ese será nuestro enfoque para el 2019.



LUIS FELIPE CASTELLANOS
Gerente General

NUESTRO propósito

Queremos acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy. Para ello, estamos enfocados en brindar productos innovadores y servicios de manera contextual y personalizada. Somos una de las principales instituciones financieras del Perú y pertenecemos al *holding* Intercorp Financial Services Inc. (IFS).

La transformación digital es una prioridad estratégica que nos ha permitido acercar nuestros servicios a más clientes. Hoy, el 95% de nuestras operaciones se pueden realizar en plataformas digitales y más del 50% de nuestros más de 2 millones de clientes acceden a Interbank en cualquier momento y lugar.

En ese contexto, en el 2018 desarrollamos iniciativas 100% digitales dirigidas a atender las necesidades financieras de personas, y pequeños y medianos empresarios.

Este proceso es posible gracias a una cultura interna basada en valores y construida por equipos colaborativos diversos. En el 2018, ocupamos la posición 2 en el ranking Great Place to Work de mejores empresas para trabajar. En ese mismo periodo, fuimos reconocidos además como el Banco del Año en el Perú por la prestigiosa revista británica EuroMoney, y mantuvimos por séptimo año ininterrumpido, nuestra presencia en el top ten del ranking de Empresas Más Admiradas del País, según el estudio elaborado por PwC y la revista G de Gestión.





NUESTROS valores

En Interbank todo empieza con valores, es la base de nuestra cultura y de la forma en que desarrollamos nuestro negocio. Estos valores son:



INTEGRIDAD: Hacemos lo correcto siempre con transparencia y honestidad.



COLABORACIÓN: Contribuimos, sin fronteras, para multiplicar los objetivos de todos.



CORAJE: Nos atrevemos a marcar la diferencia.



INNOVACIÓN: Hacemos las cosas de forma diferente.



PASIÓN POR EL SERVICIO: Pensamos siempre en los demás, en el cliente, dándoles soluciones ágiles.



SENTIDO DEL HUMOR: Disfrutamos lo que hacemos y nos reímos de nosotros mismos.

Además, contamos con un Código de Ética, documento en el que se presentan un conjunto de prácticas y conductas a seguir, y conductas que debemos evitar. Su contenido busca asegurar la forma en que desarrollamos nuestros negocios, garantizar la sostenibilidad de nuestras actividades y fortalecer la relación con nuestros grupos de interés.

Entre las conductas a evitar, nuestro Código de Ética considera:

- Finanzas personales inadecuadas
- Apropiación o utilización indebida de bienes y servicios del banco
- Uso indebido de información confidencial
- Conflicto de intereses
- Aprovechamiento de las relaciones con los clientes y proveedores
- Competencia desleal
- Actividades políticas inapropiadas
- Falsificación y/o alteración
- Aprovechamiento de errores o fallas
- Violación de la seguridad de la información
- Actos indebidos vinculados a aspectos contables y de auditoría
- Lavado de activos
- Actos que atenten contra la diversidad

BUEN gobierno corporativo

Nuestros órganos de gobierno corporativo son la Junta General de Accionistas, el Directorio (y sus respectivos comités con facultades delegadas) y la Gerencia. El Directorio de Interbank está conformado por diez directores, siete de los cuales son considerados independientes de acuerdo con la normativa emitida por la SBS, dos de ellas mujeres. La Gerencia General es liderada por Luis Felipe Castellanos, CEO de Interbank desde enero del 2011, quien junto a otros nueve ejecutivos conforman el Comité de Gerencia.

Nuestro sistema de gestión de gobierno corporativo cumple con los alcances del Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), así como los principios de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas publicados por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

ÓRGANOS Especiales



COMITÉ EJECUTIVO DE DIRECTORIO:

Apoya a la administración en el seguimiento de metas y en la aceleración en la toma de decisiones.

COMITÉ DE AUDITORÍA:

Vigila el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; mantiene informado al Directorio acerca de la confiabilidad de los procesos contables y financieros.

COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS:

Aprueba las políticas y organización para la Gestión Integral de Riesgos; define el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo, evalúa la suficiencia de capital de la empresa para enfrentar los riesgos y alerta de las posibles insuficiencias; y propone mejoras en su gestión.

COMITÉ DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO:

Difunde al Directorio la adaptación, implementación y seguimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo, vela por el cumplimiento del estándar, propone las medidas convenientes para alcanzarlo y mantenerlo, y vela por la actuación en el ámbito de la responsabilidad social.

COMITÉ DIRECTIVO DE CRÉDITOS:

Otorga y aprueba créditos por montos significativos e informa al Directorio en sus sesiones ordinarias de las operaciones de crédito aprobadas.

COMITÉ DE COMPENSACIÓN:

Encargado de velar por el sistema de remuneraciones del banco, incluyendo el análisis de conflictos de interés y la definición de metas e indicadores relacionados con dicho sistema.

COMITÉ DE FINANCIAMIENTO A VINCULADAS:

Aprueba las transacciones que involucren algún financiamiento directo y/o indirecto a partes vinculadas del banco.

COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS:

Responsable de la administración eficiente de los activos y pasivos del banco, sobre la base del análisis y la gestión de los riesgos estructurales de balance, liquidez y tasas de interés, que puedan afectar la rentabilidad del banco.



POLÍTICA anticorrupción

En Interbank hemos establecido rigurosos controles para prevenir las prácticas de corrupción, garantizar la transparencia y la ética en los negocios. Nuestro programa anticorrupción nos permite prevenir conductas ilícitas con clientes, proveedores, socios comerciales, accionistas e inversionistas. Además, al formar parte del *holding* Intercorp Financial Services Inc., contamos con Políticas Corporativas de *Compliance*.

Semestralmente, el Directorio es informado acerca de los avances de este programa bajo indicadores clave de revisión de procesos, oportunidades de mejora, controles y capacitaciones.

Otros instrumentos de gestión en la materia son la Política de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, documento que establece los protocolos que activamos frente a movimientos sospechosos de clientes. Para ello, los productos digitales resultan sumamente útiles al permitir un monitoreo más ágil de la ruta de depósitos y retiros. Durante el 2018 se evaluaron 42,879 operaciones, cifra que representa el 14% de las operaciones mayores a los US\$ 50,000 que fueron analizadas por algún tipo de alerta.

La prevención y capacitación son aspectos claves. En ese sentido, el 99.5% de nuestros colaboradores ha sido capacitado, mientras que el 100% fue informado de la actualización de la Política Anticorrupción en el mes de noviembre. Al igual que nuestros colaboradores, los miembros de nuestros órganos de gobierno conocen las políticas y procedimientos anticorrupción, así como las políticas contra el lavado de activos.

Interbank mantiene para los colaboradores, proveedores y público en general, diversos canales de denuncia para comunicar cualquier irregularidad o incumplimiento de nuestras políticas. Estos medios son: el Canal Ético www.interbankcanaletico.com, buzón interno de la División de Cumplimiento, y los reportes de incidentes informados al Director de la Oficina de Cumplimiento.

En cuanto a nuestras relaciones con socios comerciales, incluimos en todas las renovaciones y nuevos contratos con proveedores una cláusula anticorrupción, que ninguno de nuestros proveedores se encuentre vinculado a alguna empresa o persona condenada por ese delito, y que tampoco mantenga vínculos que puedan suscitar un conflicto de interés.

En el 2018, registramos un único caso que generó la desvinculación de 12 colaboradores por conflicto de intereses.

CANAL ÉTICO

“
POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN:
COLABORADORES
100 % INFORMADOS
”

integridad

+ **buzón** interno de la división de cumplimiento

www.interbankcanaletico.com



ADHESIONES institucionales

Nos hemos sumado a objetivos institucionales a nivel local e internacional relacionados con:

“DECLARACIÓN DE LIMA”:

Iniciativa lanzada en el marco del *Perú Business Women Summit*, realizado en noviembre de 2017, con el objetivo de tomar acción y fomentar la igualdad de género en las empresas que operan en nuestro país. Interbank es signatario fundador de la declaración.

ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ (ASBANC):

Institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas del Perú. Participamos en los Comités de Gerentes Generales, Educación e Inclusión Financiera, Medio Ambiente, Dinero Electrónico y Derecho Bancario.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE ANUNCIANTES (ANDA):

Agrupa a las principales empresas que invierten en publicidad en el Perú. Al ser miembros, cumplimos con el Código de Ética Publicitaria que vela por una práctica de la publicidad bajo los principios de legalidad, decencia, veracidad y lealtad; en beneficio de los consumidores y de la leal competencia en el mercado.

ENDEAVOR:

Organización global sin fines de lucro que apoya el desarrollo de emprendedores de alto impacto. En el Perú, busca seleccionar, apoyar y acelerar emprendimientos tecnológicos en estado temprano a través de la capacitación a los emprendedores y el acercamiento a mentores y financiamiento de capital. Somos aliados locales de esta iniciativa y nuestro Gerente General, Luis Felipe Castellanos, participa como director.

COMPROMISO PARA LA DIVERSIDAD EN PANELES EN LA PROFESIÓN LEGAL:

Iniciativa de *Women in the Profession in Peru* (WIP Perú), plataforma de abogadas creada a partir de la iniciativa WIP del *Cyrus R. Vance Center for International Justice* para el progreso de las mujeres en la profesión legal en más de 18 países.

COMUNIDAD PAR:

Conjunto de más de 50 organizaciones en Perú y Colombia, cuyo objetivo principal es trabajar por la equidad de género compartiendo prácticas y gestionando la equidad desde el aprendizaje, así como generar un impacto social. Esta iniciativa nace del Ranking PAR, un diagnóstico anual, gratuito y confidencial que mide la equidad de género y la diversidad en las empresas, a cargo de la empresa social Aequales.

INSTITUTO PERUANO DE ACCIÓN EMPRESARIAL (IPAE):

Asociación privada sin fines de lucro cuya misión es convocar, reflexionar, proponer y ejecutar iniciativas para el desarrollo de la institucionalidad, la economía de mercado, la empresa y la educación en el Perú.

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS:

Iniciativa de las Naciones Unidas para la promoción de la ciudadanía corporativa responsable a nivel internacional. Plantea el compromiso de sus adherentes con diez principios universales en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Nos sumamos a esta iniciativa en julio de 2014.

NUESTRA plataforma digital

Queremos ser el banco que acompaña a los peruanos, ayudándolos a crecer y entregándoles la mejor experiencia con productos y servicios de manera contextual, ágil y simple. Para ello, la tecnología es una herramienta clave y que, durante el 2018, nos ha permitido diseñar los siguientes productos:



NUESTRA PLATAFORMA DE PRODUCTOS DIGITALES



TUNKI:

Aplicación móvil que permite a las personas pagar sus compras y enviar dinero a sus contactos de manera práctica y rápida. Además, a los comercios, pequeñas empresas y negocios, les ofrece una oportunidad para aceptar pagos digitales sin necesidad de contratar un servicio, pagar comisiones o comprar un nuevo POS. Al cierre del 2018, Tunki cuenta con 12 mil usuarios y 350 negocios activos.



APLICACIÓN MÓVIL INTERBANK:

Continúa consolidándose como la herramienta digital principal entre Interbank y sus clientes. En el 2018 se presentaron funcionalidades como “Guía de onboarding” para nuevos usuarios, la zona de venta “Te Ofrecemos” donde es posible abrir una Cuenta Simple o adquirir una tarjeta de crédito, y la “Afilación a Pago Automático” para pago de servicios recurrentes.



PASE A CUOTAS:

Permite a los clientes autogestionar el pago de sus consumos en el número de cuotas que desee tras usar su tarjeta de crédito.



CUENTA SUELDO - ALCANCÍA VIRTUAL:

Es una funcionalidad de la Cuenta Sueldo disponible en Interbank App, porque no necesitas abrir una nueva cuenta más; rápida, pues sólo se necesita digitar el monto y deslizar hacia la derecha para ahorrar; y segura, pues dicho saldo no se ve ni se consume en el mundo físico. Con la Alcancía Virtual, alentamos a nuestros clientes, mediante una tasa escalonada, a ahorrar de forma digital. Al cierre del 2018, el 31% de clientes Cuenta Sueldo usan la Alcancía Virtual, ahorrando S/ 220.8 millones.



SMART:

Es un reporte de gastos mensual que ayuda a nuestros clientes a clasificar sus gastos por rubros y compararlos periódicamente para mantener el orden de sus finanzas. Es una iniciativa disponible para cualquier tarjeta y acompaña a nuestros clientes como un “coach financiero”.



CUENTA NEGOCIOS DIGITAL:

Cuenta para pequeñas empresas que se solicita online y que permite a los empresarios realizar sus transacciones desde el mismo día en que aperturan la cuenta. Al cierre del 2018, se contaba con 15,430 Cuenta Negocios Digital.

TRANSFORMACIÓN digital

En los últimos años, Interbank ha implementado un proceso de transformación digital, combinando metodologías de *user centered design* y *design thinking* para que nuestros clientes tengan formas innovadoras y más simples de interactuar con nosotros. Así, el laboratorio de innovación del banco trabaja constantemente en proyectos que buscan mejoras de eficiencia en nuestros procesos durante todo el ciclo de vida de los clientes con nuestros productos.

Nuestro compromiso con esta nueva manera de hacer banca se refleja en las inversiones de capital realizadas al respecto, las que, para el 2018, ascienden en total a S/ 165.9 millones, de los cuales S/ 58.1 millones están asociados directamente al proceso de transformación digital. En este ejercicio, la inversión tecnológica en nuestro banco se ha triplicado con respecto a la registrada en el 2015.

Como resultado, podemos reportar con satisfacción que, al cierre del 2018, la participación de los clientes en al menos una de nuestras soluciones digitales pasó del 40% en el 2017 al 53% en el 2018. Así, al cierre del año, el 95% de nuestras operaciones se pueden realizar en plataformas digitales.



METODOLOGÍAS ágiles



En el último año, hemos implementado el llamado *framework* ágil y la perspectiva de *design thinking* en todos nuestros equipos de desarrollo, con el objetivo de mejorar las experiencias de los clientes con nuestros productos y servicios, incorporando inmediatamente la retroalimentación recibida. De este modo, empleamos la tecnología apropiada para solucionar las necesidades de nuestros clientes, o para brindarles una oferta acorde a sus necesidades, intereses y capacidades.

Utilizamos la agilidad a escala, nos servimos de los laboratorios de innovación, *analytics*, interfaces de programación de aplicaciones, microservicios y otras herramientas.



NUESTROS PRODUCTOS y servicios para personas

TARJETAS DE CRÉDITO:

Permite realizar pagos o compras con la tranquilidad de cancelarlas de forma posterior a la adquisición del bien o servicio. Ofrecemos alternativas de tarjeta de crédito de los tres operadores más reconocidos: Visa, MasterCard y American Express, a través de un proceso ágil mediante nuestra web. Cuenta con el programa de recompensas Interbank Benefit, que permite el canje y compra de pasajes aéreos de cualquier aerolínea y productos a precios especiales.

TARJETA DE DÉBITO:

Es la herramienta segura para poder disponer del dinero con facilidad y realizar compras sin la necesidad de cargar dinero en efectivo. Interbank distingue tipos de tarjeta de débito, en función a los beneficios adicionales que estos brindan a los clientes.

CUENTAS DE DEPÓSITO DE SUELDO:

Producto que ofrece la gestión transaccional de remuneraciones, con importantes beneficios para empleadores y empleados. Se gestiona integralmente de manera digital. Te permite hacer operaciones por Interbank App y Banca por Internet las 24 horas del día.

CUENTAS DE AHORRO:

Contamos con diferentes tipos de cuentas que brindan beneficios a aquellos que apuestan por ahorrar distintos montos de dinero con buena rentabilidad o que las requieren para transaccionar. Hoy es posible abrir una cuenta desde nuestra web.

CUENTA DE COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS (CTS):

Cuenta que recibe los depósitos anuales de los peruanos trabajadores dependientes, con beneficios diferenciados que permiten priorizar el ahorro de este dinero. Usamos contratos digitales para su apertura.

CRÉDITOS:

Brindamos 12 alternativas de crédito que se ajustan a la medida de las necesidades de vida de los peruanos. Permitimos que nuestros clientes puedan simular un cronograma de pagos mediante nuestra web.

SEGUROS:

Ofrecemos una diversidad de seguros que permiten que los clientes puedan cubrir cualquier imprevisto o atender emergencias.

REMESAS Y ENVÍOS DE DINERO:

Hacemos posible el envío y recepción de dinero desde el interior y exterior del país sin necesidad de ser cliente.

OTROS:

Ofrecemos también el pago de servicios y recargas telefónicas en nuestras tiendas, Banca por Internet e Interbank App, cambio de hasta diez tipos de monedas distintas en red de tiendas multi divisas, así como prestaciones específicas, como la apertura de cuentas PayPal o el cambio de monedas a un tipo de cambio preferencial.

PRODUCTOS CON ENFOQUE SOSTENIBLE Y SOCIAL

MI VIVIENDA sostenible

El Bono MiVivienda Sostenible (BMS) es el beneficio no reembolsable otorgado por el Fondo MiVivienda (FMV) dirigido al acceso a una vivienda bajo el Crédito MiVivienda, que haya sido edificada bajo criterios de sostenibilidad, como el ahorro de hasta 30% mensual en consumos de luz y agua.

Brindando durante el 2018, 259 préstamos bajo la modalidad Bono Mi Vivienda Sostenible.

PRÉSTAMOS para estudiantes

En Interbank contamos con el Préstamo para Estudios, que se adapta a las necesidades de los profesionales brindando muchas facilidades y beneficios. Este préstamo te permite financiar hasta el 100% del costo de Maestrías, Diplomados y estudios de Post Grado en general. Estos estudios pueden llevarse en Perú o el extranjero y pueden ser programas a tiempo completo y parcial. Brinda la facilidad de permitir el pago hasta en 60 cuotas, así como un período de gracia de hasta dos años en caso de estudios a tiempo completo y dos meses para tiempo parcial. Nuestras tasas son en promedio 50% más bajas que las de un préstamo personal tradicional. Si el préstamo es para estudios a tiempo completo en el exterior, es posible incluir un porcentaje del préstamo para la manutención. En el 2018, desembolsamos 37 créditos de este tipo, por un total de S/1.8 millones, mientras que en el 2017 se desembolsaron 48 créditos por un total de S/3 millones.



NUESTROS PRODUCTOS y servicios para empresas

Nuestra Banca Comercial enfoca sus esfuerzos en brindar productos, servicios y asesoría financiera tanto a empresas como personas naturales con negocios agrupados en los segmentos Corporativo, Empresa y Pequeña Empresa.

Nos diferenciamos por brindar la asesoría experta y oportuna a nuestros clientes segmentados de la siguiente manera:



BANCA CORPORATIVA

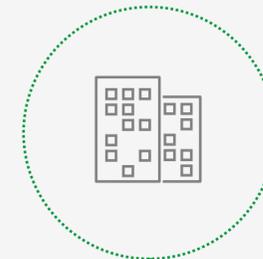
Empresas con ventas anuales superiores a los

S/ 100 millones

No comprende empresas con sede principal en provincias.

Comprende a multinacionales de grandes grupos económicos o en proceso de serlo.

Se consideran compañías que pudieran necesitar alto nivel de especialización financiera.



BANCA EMPRESA

Personas naturales y jurídicas bajo actividad comercial, con registros contables y ventas anuales de

S/ 3 millones
a **S/ 100 millones**

Se subdivide en Banca Empresa Lima y Provincias, comprendiendo empresas con ventas anuales mayores a S/ 100 millones cuya sede principal se ubica en provincia.



BANCA PEQUEÑA EMPRESA

Personas naturales y/o jurídicas con ventas anuales de

S/ 300 mil
hasta **S/ 3 millones**

Considera cualquier forma de organización o gestión empresarial para llevar a cabo una actividad generadora de ingreso.

Ofrece la adquisición de activos fijos, capital del trabajo y/o líneas de crédito.

LOS PRODUCTOS

para estos segmentos son:



BANCA POR INTERNET PARA EMPRESAS:

Un canal ágil y conveniente mediante el cual nuestros clientes de empresas pueden gestionar sus cuentas y operaciones desde donde estén.

CUENTAS CORRIENTES Y DE AHORRO:

Contamos con distintas modalidades de cuentas para distintos tipos de empresas y requerimientos transaccionales, las que pueden ser abiertas y administradas de manera digital.

PAGOS MASIVOS:

Servicio que facilita el pago de planillas, proveedores y pagos varios mediante abonos o transferencias a los destinatarios de los fondos, incluso en fechas programadas. Para el caso de pago de planillas, ofrecemos el servicio Interbank Todo Terreno, a través del cual se pueden implementar puntos de atención en la misma empresa.

CARTAS DE CRÉDITO:

Facilitamos los pagos y cobros de operaciones de comercio exterior, apoyados en nuestra amplia red de bancos corresponsales, garantizando a exportadores e importadores el pago de sus operaciones, siempre que se cumplan las condiciones pactadas para ello.

GESTIÓN DE COBRANZAS:

Gestionamos el cobro de documentos de exportación e importación, canalizando el pago según las instrucciones de nuestro cliente.

FINANCIAMIENTO DE COMERCIO EXTERIOR:

Brindamos facilidades para que las empresas puedan adquirir o producir la mercancía que desean exportar. En este espacio aparecen servicios beneficiosos para las empresas, tales como el *forfaiting*, que permite que Interbank adquiera los derechos de cobro de una carta de crédito de exportación a favor de un cliente que se dedica a exportar.

FACTORING:

Servicio que permite a las empresas obtener un anticipo de dinero a cambio de sus facturas, que pueden emplear como capital de trabajo. Puede gestionarse de manera física como electrónica, mediante la Banca por Internet para Empresas.

SERVICIO DE RECAUDACIÓN:

Ponemos a disposición nuestros canales físicos y digitales para la cobranza de las cuotas u obligaciones de los usuarios de nuestros clientes, permitiéndoles un mejor control y gestión sobre el cumplimiento de estas cobranzas y la administración de los fondos recaudados.

LEASING Y LEASEBACK:

Opciones ideales para la gestión de herramientas de trabajo, sin riesgo de sobre endeudamiento y con la posibilidad de fortalecer el historial crediticio.

EMISIÓN DE PAGARÉS:

Financiamiento de capital de trabajo estructural, gastos de capital, inversiones, desarrollo de proyectos, entre otros.

TRANSFERENCIAS INTERBANCARIAS E INTERNACIONALES:

Ofrecemos el servicio de transferencia de fondos desde y hacia el banco a través de nuestra red de bancos corresponsales en todo el mundo, lo que asegura un servicio ágil y seguro para nuestros clientes, ya sean ordenantes o beneficiarios de esta operación.

TRADING COMPANY:

Interbank ofrece sus productos y servicios en una Trading Company ubicada en China, la cual opera bajo el nombre de *IFH Peru Ltd. Shanghai Representative Office*. Somos el primer banco peruano con presencia física en el gigante asiático. Mediante nuestra oficina en Shanghai ofrecemos servicios de plataforma comercial para ayudar a nuestros clientes empresariales en sus exportaciones e importaciones.

OTROS:

Pago de impuestos (SUNAT, aduanas) y aportes a las AFP; pagos a proveedores; cambio de divisas.



MERCADOS de capitales

Interbank aporta a la consolidación del mercado de capitales con una plataforma de atención acorde a la dinámica de nuestros clientes, a través de las siguientes soluciones:



GESTIONES DE TESORERÍA:

Desde la Mesa de Posición se realizan negocios de intermediación con clientes internacionales, brindándose servicios de gestión de cambio de monedas, inversiones, gestión de liquidez y derivados.

MESA DE DISTRIBUCIÓN:

Gestiona la intermediación con clientes locales, entre los que se encuentran empresas, corporaciones, instituciones, empresas inmobiliarias, pequeñas empresas y personas.

BANCA INSTITUCIONAL:

Gestiona los fondos locales e internacionales. Se busca incrementar con solidez la cartera de depósitos y oportunidades de crecimiento a través de las colocaciones.

CAMBIOS:

Ofrecemos el intercambio entre las principales divisas del mundo a través de la red de tiendas realizamos operaciones de cambios dólar/sol, y a través de tiendas seleccionadas realizamos el cambio de ocho tipos de monedas más.



EXPERIENCIA del cliente

Ofrecemos nuestros productos y servicios a través de prácticas de negocio adecuadas y transparentes, y gestionamos los reclamos que nuestros clientes presenten de manera adecuada y oportuna. Para ello, el rol del Oficial de Gestión de Conducta de Mercado es importante, así como los procedimientos alineados al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

OFICIAL DE CONDUCTA DE MERCADO

Las actividades del Oficial de Conducta de Mercado tienen que ver con proponer estrategias para las buenas prácticas del negocio, la transparencia de información y la adecuada gestión de reclamos, y son reportadas mediante informes de gestión que son alcanzados a los principales niveles de decisión del banco.

En el proceso de transformación digital, el Oficial de Conducta de Mercado ha participado activamente en la formulación de distintos productos y procesos, como el nuevo modelo de venta de las tarjetas de crédito sin contacto y los préstamos personales, agilizando, simplificando y digitalizando el modelo.

TRANSPARENCIA PARA GENERAR CONFIANZA

Nuestros colaboradores están capacitados para informar a nuestros clientes acerca de los beneficios, riesgos y condiciones de los productos que ofrecemos, a fin de que ellos puedan tomar la decisión de contratarlos de manera clara y transparente. Contamos con los siguientes tipos de contratación:

- **Contratación escrita:** Se efectúa de manera presencial. En el momento en que es celebrado el contrato, hacemos entrega de los documentos contractuales en físico.
- **Contratación a través de mecanismos distintos al escrito:** Se efectúa de manera no presencial – por ejemplo, mediante vía telefónica. Enviamos los documentos contractuales vía correo electrónico señalado por el cliente, en un plazo no mayor a 15 días.

Además, en nuestro sitio web y en nuestras oficinas se informa apropiada y transparentemente las condiciones, beneficios y riesgos asociados al uso de nuestros productos.

Durante el 2018, el banco no ha registrado ninguna multa o sanción por incumplimiento del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado. Por su parte, la Superintendencia de Banca y Seguros, en inspección anual, formuló diez observaciones operativas, asociadas a productos como tarjeta de crédito y seguros, que fueron resueltas.

En cuanto a casos relacionados con la protección de los derechos del consumidor se refiere, en el 2018 abordamos 42 casos de posibles incumplimientos a la normativa.

POLÍTICA de seguridad de información

Manejamos información personal sensible sobre nuestros clientes para lo que contamos con mecanismos de seguridad que garantizan la protección y privacidad de estos datos, así como la absoluta confidencialidad de la información que se nos ha confiado.

En esa línea, nuestra Política de Seguridad de Información, y el Manual de Seguridad de Información, aportan los lineamientos y responsabilidades para la gestión de riesgos, gestión de activos, control de accesos, cifrado, seguridad de operaciones, seguridad en las comunicaciones e infraestructura, desarrollo seguro, gestión de proveedores, y respuesta ante incidentes.

Durante el 2018 se recibieron 34 solicitudes ARCO (derechos en acceso, rectificación, cancelación, oposición) para la protección de datos, 20 de ellos fueron declarados como procedentes, 7 como no procedentes, 5 se encuentran en trámite al momento de la elaboración de este Reporte, y 2 han sido devueltos a los usuarios.

Contamos con la certificación ASA (Alternative Standard Approach ó Método Estándar Alternativo) de la Superintendencia de Banca y Seguros la cual nos permite calcular el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional y tener así acceso a realizar mayores inversiones. Siendo ahora el banco peruano al cual se le ha renovado esta certificación por un período más amplio (hasta 2021).

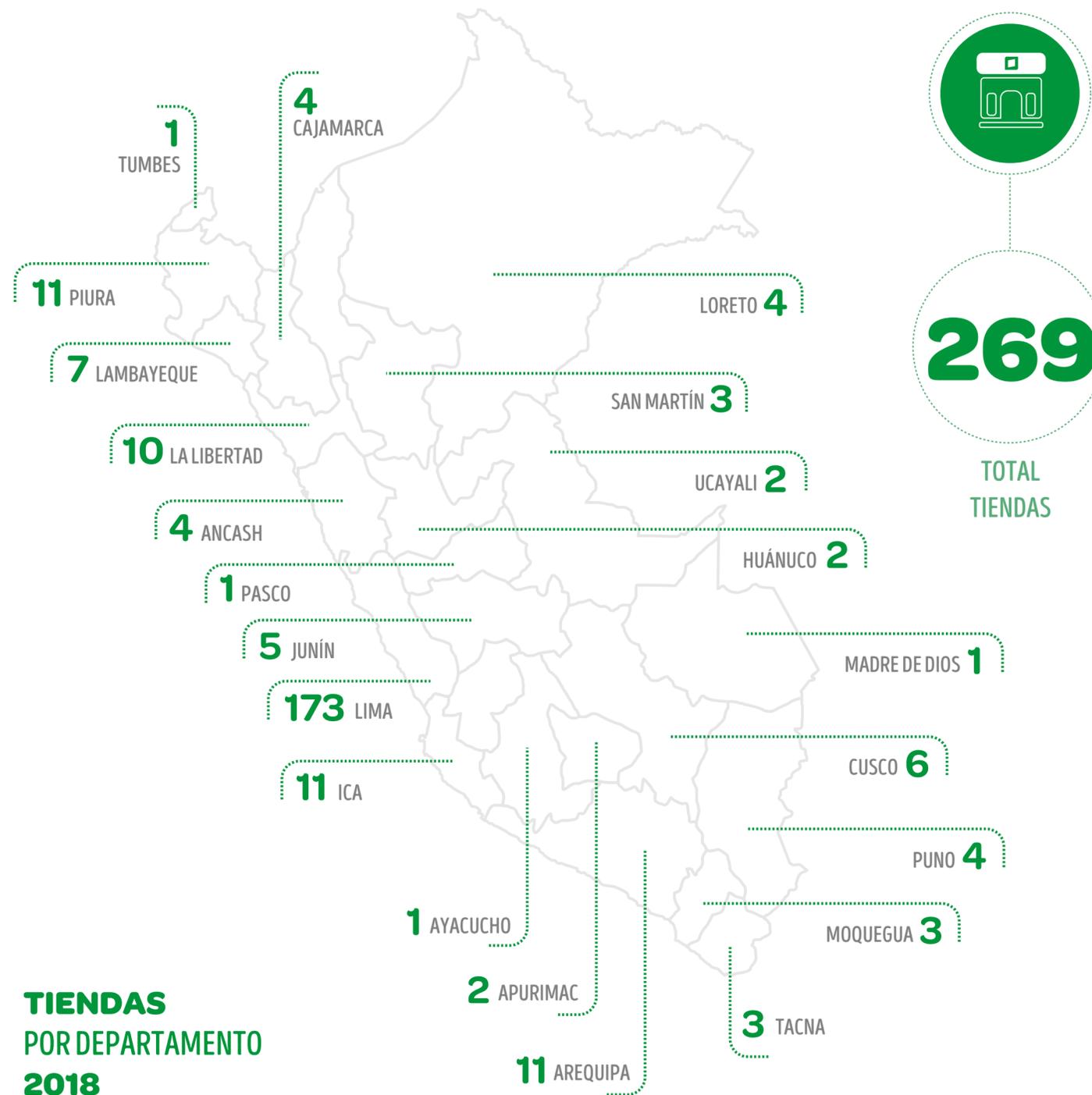
En agosto del 2018, el sistema financiero peruano fue alertado de un posible ciberataque sobre el que activamos nuestros protocolos de seguridad.



NUESTROS canales de atención

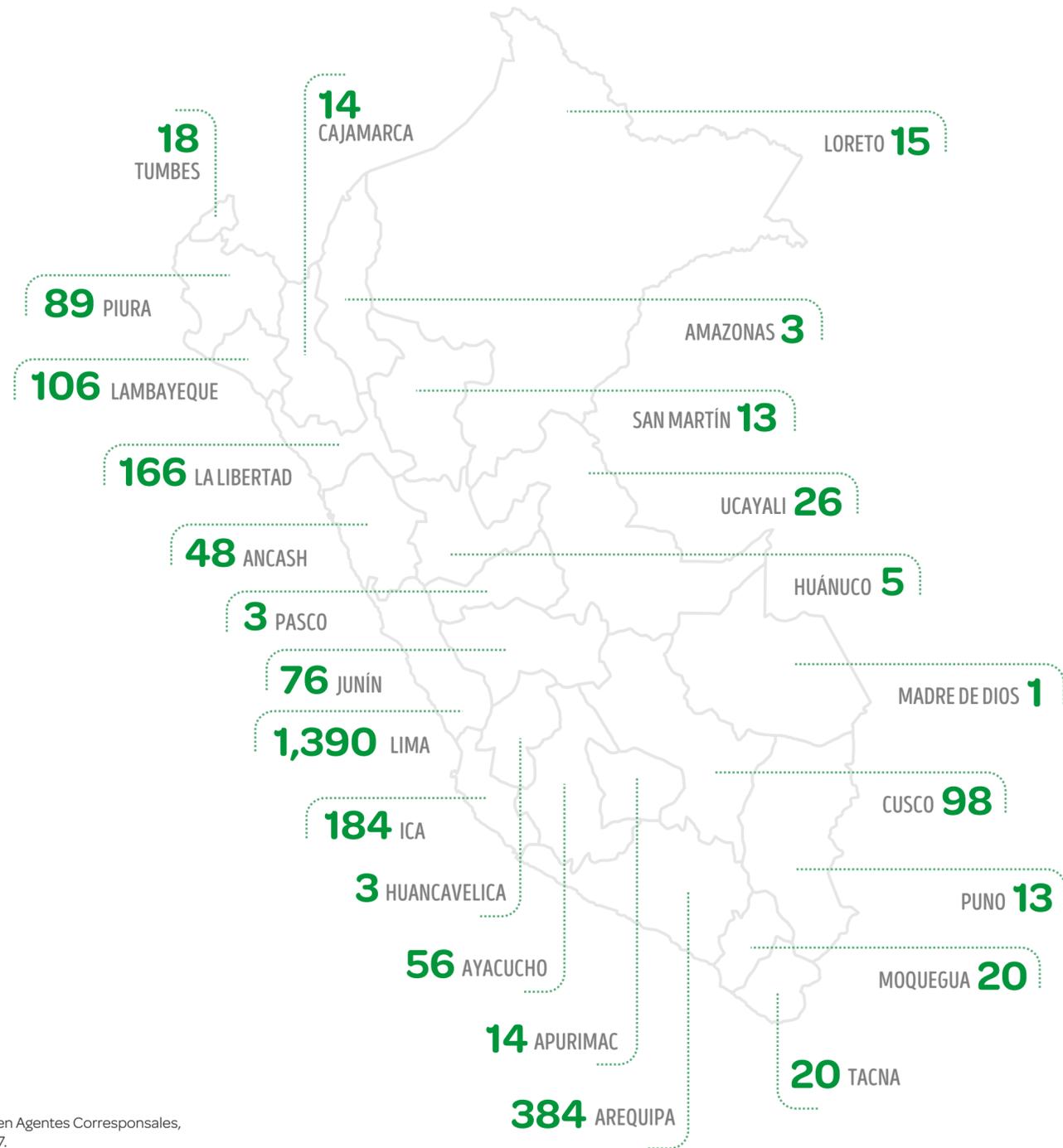
Al cierre del 2018, contamos con 269 tiendas a nivel nacional, 64% de ellas en Lima¹ y 36% en el resto de los departamentos; 2,765 corresponsales Interbank Agente, repartidos 50% en Lima y 50% en el resto del país; y 1,616 cajeros automáticos de la red GlobalNet, 70% de ellos en Lima, y 30% en el resto del país. Además, contamos con tres sedes de Banca Empresa en Lima (San Isidro, Miraflores y Chacarilla), dos tiendas Todo Terreno (Piura y La Libertad). Somos el banco con la mayor red de cajeros a nivel nacional.

¹ En toda esta sección, las cifras de Lima comprenden tanto Lima Metropolitana como Lima Provincias.



TIENDAS INTERBANK 2017

ANCASH	5
APURÍMAC	2
AREQUIPA	11
AYACUCHO	1
CAJAMARCA	4
CUSCO	7
HUÁNUCO	2
ICA	11
JUNÍN	5
LA LIBERTAD	11
LAMBAYEQUE	6
LIMA	174
LORETO	4
MADRE DE DIOS	1
MOQUEGUA	3
PASCO	1
PIURA	11
PUNO	4
SAN MARTÍN	3
TACNA	3
TUMBES	1
UCAYALI	2
TOTAL	272

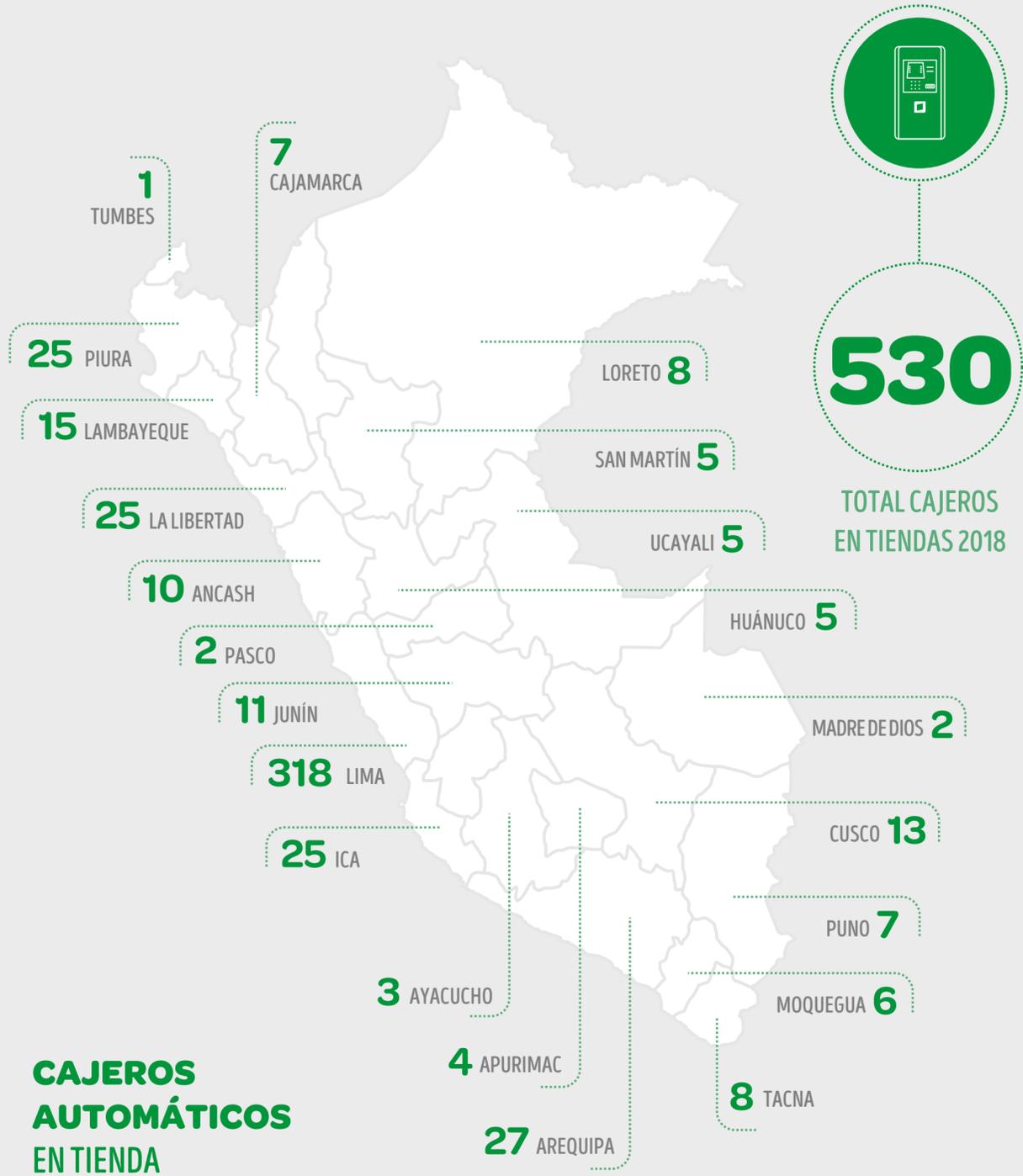


TOTAL AGENTES SEGÚN DEPARTAMENTO 2017*

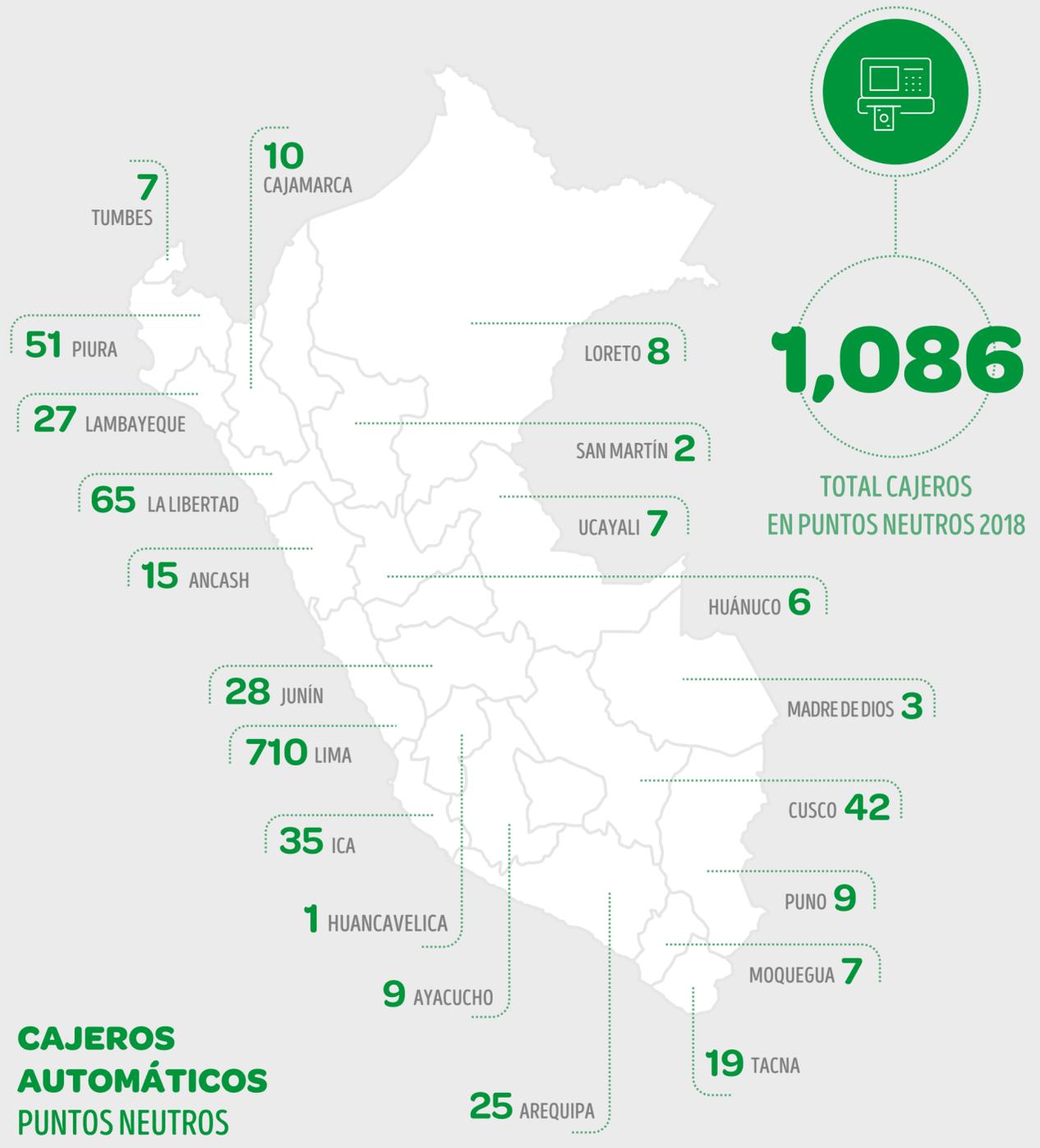
AMAZONAS	3
ANCASH	65
APURIMAC	18
AREQUIPA	477
AYACUCHO	57
CAJAMARCA	15
CUSCO	126
HUANCAVELICA	5
HUÁNUCO	4
ICA	202
JUNÍN	100
LA LIBERTAD	184
LAMBAYEQUE	110
LIMA	1,836
LORETO	9
MADRE DE DIOS	-
MOQUEGUA	21
PASCO	1
PIURA	104
PUNO	12
SAN MARTÍN	9
TACNA	17
TUMBES	15
UCAYALI	24
TOTAL	3,414

AGENTES SEGÚN DEPARTAMENTO 2018*

* Estas cifras contienen el número de POS en Agentes Corresponsales, variable que no fue considerada en el 2017.



CAJEROS AUTOMÁTICOS EN TIENDA



CAJEROS AUTOMÁTICOS PUNTOS NEUTROS

TOTAL CAJEROS EN TIENDAS Y PUNTOS NEUTROS 2018

ANCASH	25
APURIMAC	4
AREQUIPA	50
AYACUCHO	12
CAJAMARCA	17
CUSCO	55
HUANCAVELICA	1
HUÁNUCO	11
ICA	60
JUNÍN	39
LA LIBERTAD	90
LAMBAYEQUE	42
LIMA	1,028
LORETO	16
MADRE DE DIOS	5
MOQUEGUA	13
PASCO	2
PIURA	76
PUNO	16
SAN MARTÍN	7
TACNA	27
TUMBES	8
UCAYALI	12
TOTAL	1,616

CAJEROS EN TIENDAS
Y PUNTOS NEUTROS
2017

	TIENDAS	PUNTOS NEUTROS	TOTAL
ANCASH	10	14	24
APURÍMAC	4	0	4
AREQUIPA	27	31	58
AYACUCHO	3	9	12
CAJAMARCA	7	12	19
CUSCO	14	43	57
HUANCAVELICA	0	1	1
HUÁNUCO	5	6	11
ICA	25	39	64
JUNÍN	11	29	40
LA LIBERTAD	25	67	92
LAMBAYEQUE	12	34	46
LIMA	322	730	1,052
LORETO	9	8	17
MADRE DE DIOS	2	4	6
MOQUEGUA	6	7	13
PASCO	2	0	2
PIURA	24	49	73
PUNO	7	9	16
SAN MARTÍN	5	4	9
TACNA	8	23	31
TUMBES	2	7	9
UCAYALI	5	9	14
TOTAL	535	1,135	1,670

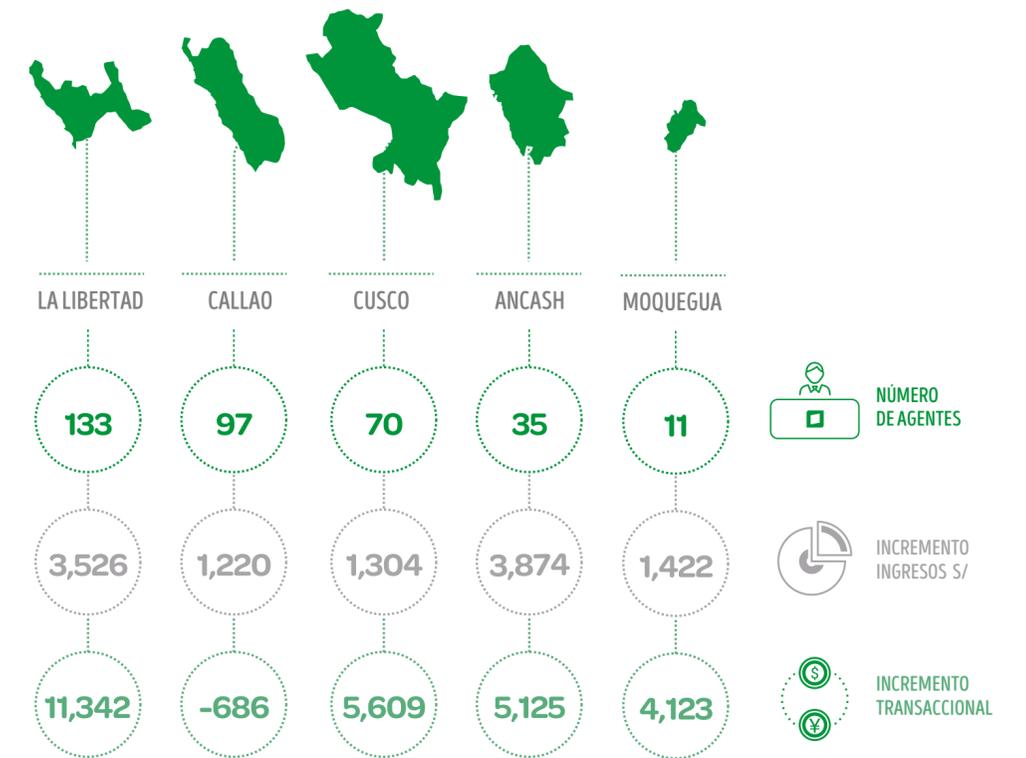
INTERBANK
agente



Ofrecemos 2,765 puntos para la atención a nivel nacional, el 50% de ellos en las distintas provincias del país y, en su mayoría, en bodegas y farmacias. En ellos se pueden realizar transacciones exclusivas para nuestros clientes, así como pagos de servicios u otros.

Las transacciones más realizadas en los Interbank Agente son retiros, pagos de servicios y depósitos. Por cada transacción realizada, el agente corresponsal recibe una comisión.

En el período octubre 2017 – octubre 2018, los departamentos con mayor dinamismo en transacciones realizadas a través de los Interbank Agente fueron los siguientes:



Estos resultados nos muestran cómo la presencia de Interbank, puede hacer crecer un negocio ya que el solo hecho de contar con este servicio en una bodega o farmacia, impulsa a mayor movimiento de estos pequeños negocios.

NUESTRO crecimiento rentable

La gestión y medición del desempeño económico de Interbank se cumple a través de la elaboración de un plan estratégico y un presupuesto anual.



RESULTADOS ECONÓMICOS

El plan estratégico se formula a mediados de año, con una propuesta del proceso a seguir hasta la presentación final del mismo. Posteriormente, se definen cuáles serán los lineamientos que seguirá el banco, asumiendo una serie de supuestos macroeconómicos.

Interbank creció a una velocidad mayor que la del promedio del sistema financiero. Al cierre de 2018, los ingresos ascendieron a S/ 3,632.6 millones y generaron una utilidad neta de S/ 1,040.1 millones.

Nuestro volumen de ventas (margen financiero neto) en el 2018 fue de S/ 1,745.5 millones, S/ 204.1 millones mayor al del 2017. Este resultado se explicó por un incremento de S/ 220.4 millones en los ingresos financieros y una reducción de S/ 14.1 millones en el gasto de provisiones, efectos parcialmente contrarrestados por un crecimiento de S/ 30.4 millones en los gastos financieros.

El incremento en los ingresos financieros fue impulsado, principalmente, por crecimientos de S/ 167.8 millones en intereses por créditos, S/ 35.3

millones en intereses por inversiones y S/ 21.4 millones en intereses por disponible. Por su parte, la disminución en el gasto de provisiones se explicó principalmente por menores requerimientos en las carteras de consumo e hipotecaria, así como mayores reversiones en la cartera comercial. Esto último estuvo asociado a la constitución de provisiones voluntarias por S/ 100.0 millones realizada a inicios del año para cubrir riesgos potenciales relacionados con la exposición al sector construcción, de las cuales se han revertido S/ 30.0 millones al cierre del ejercicio.

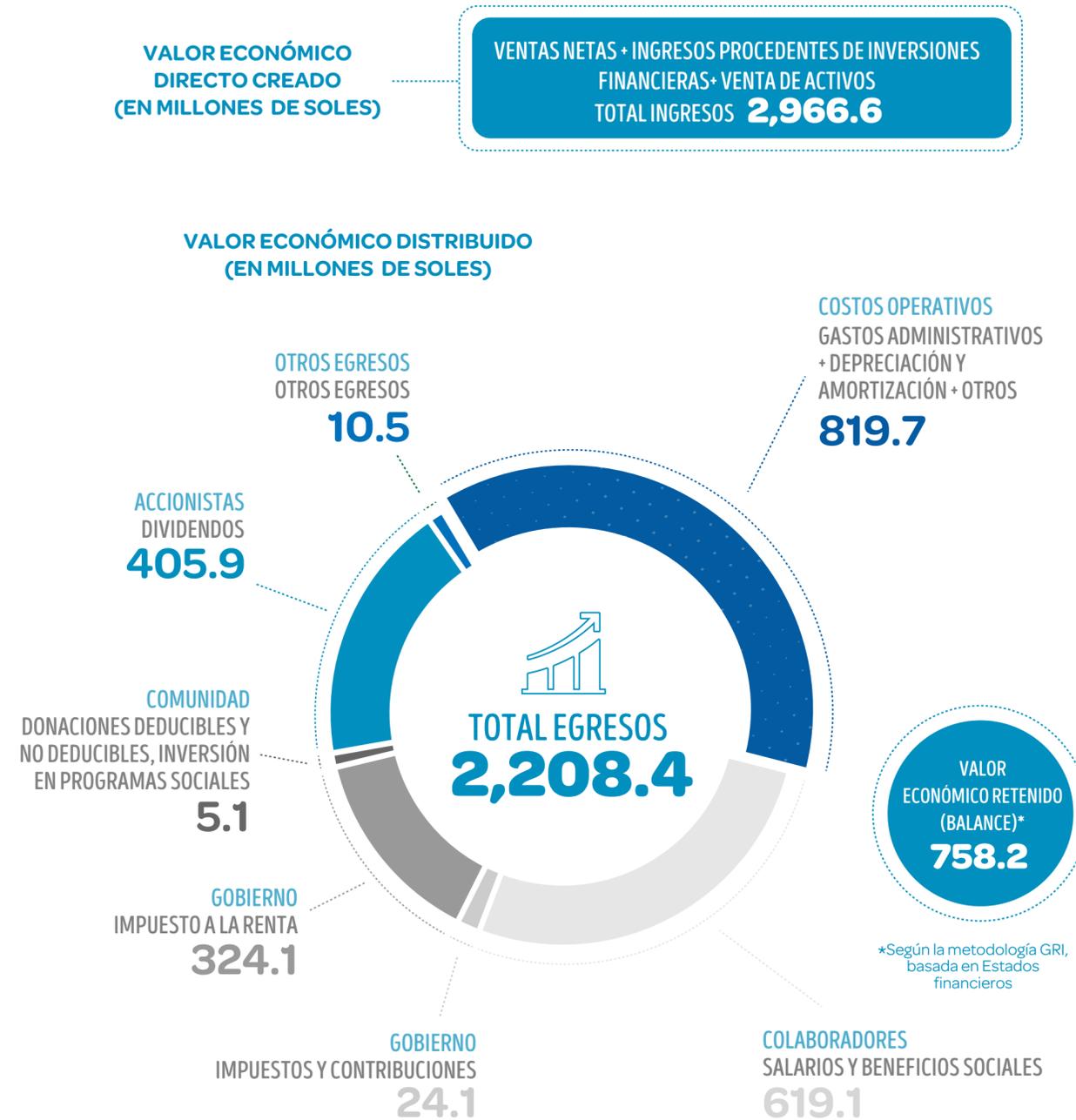
Finalmente, el mayor gasto financiero fue explicado principalmente por aumentos de S/ 44.2 millones en intereses por depósitos y S/ 41.2 millones en intereses por bonos, parcialmente contrarrestados por una reducción de S/ 54.3 millones en intereses por adeudados e interbancarios.

El patrimonio efectivo de Interbank ascendió a S/ 7,007.4 millones en 2018, un incremento de 15.5% con respecto al 2017. El capital primario representó S/ 5,042.0 millones, mientras que el secundario S/ 1,965.4 millones.



VALOR ECONÓMICO generado y distribuido

De acuerdo con el principio de devengado, Interbank ha calculado el Valor Económico Retenido (VER) de sus actividades, tal como se detalla en la siguiente gráfico:



La siguiente lista de empresas figura en los estados financieros individuales no auditados de Interbank, así como en otros documentos de índole económica – financiera:

SUBSIDIARIAS DE INTERBANK

- Interfondos S.A. Sociedad Administradora de Fondos Mutuos
- Internacional de Títulos Sociedad Tituladora S.A. – Intertítulos S.T.
- Compañía de Servicios Conexos, Expressnet S.A.C.*
- Contacto Servicios Integrales de Crédito y Cobranzas S.A.*
- Inversiones Huancavelica S.A.*

INVERSIONES ASOCIADAS DE INTERBANK

- Procesos MC Perú S.A.*
- Compañía Peruana de Medios de Pago S.A.C. – Visanet*
- La Fiduciaria S.A.*

* No son mencionadas en la Memoria Anual



GESTIÓN con proveedores

Los proveedores son parte fundamental de nuestro negocio, por lo que buscamos establecer una relación ganar – ganar con ellos, de modo que impulsemos su crecimiento y podamos mantener relaciones estratégicas en el largo plazo.

Las empresas proveedoras son seleccionadas a partir de un riguroso proceso de selección, acorde con la importancia de sus productos y servicios para asegurar la continuidad y la estabilidad de algunas de nuestras operaciones. Toda relación con ellos se rige bajo principios de transparencia e integridad y lineamientos como los establecidos en el Código de Ética especializado para ellos, con procesos auditados, estándares definidos, riesgos identificados, experiencias previas, desempeño en el mercado, entre otros factores.

En el caso específico de proveedores de productos y servicios de tecnología, medimos su desempeño a partir de varios indicadores de acuerdo con el servicio prestado: *uptime* de las aplicaciones, errores en el código, tiempo de desarrollo, cumplimiento de hitos, etc.

Operativamente, los proveedores reciben capacitación a fin de que, en línea con nuestra nueva estrategia ágil, brindamos los medios para que su aporte a la cadena de valor sea efectivo y de impacto.

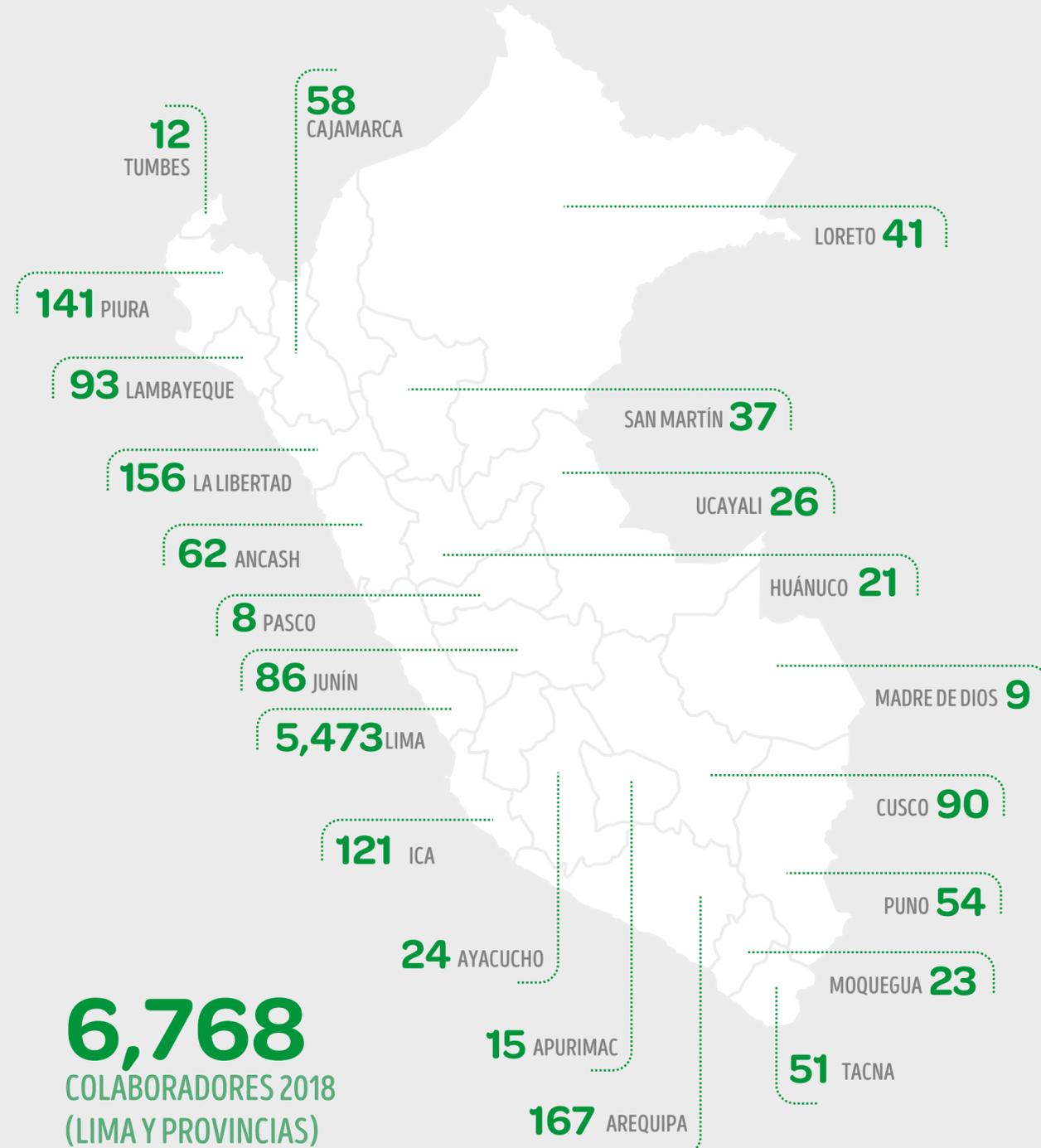
Durante el 2018 no se registraron cambios significativos en nuestros proveedores. Sin embargo, sí se realizaron mejoras en los procesos internos de compras. Asimismo, hubo un cambio en el proveedor de producción y distribución de estados de cuenta, resultado de una fusión empresarial; e ingresó un nuevo proveedor de tarjetas de crédito, con el que suman tres proveedores de este producto.

En cuanto a contratación de proveedores locales, en el 2018 registramos un total de 5,733 proveedores, 96% (5,497) de los cuales tienen registro fiscal en el Perú, mientras que el 4% (236) domicilia en el exterior. Si sólo se consideran a los proveedores de soluciones tecnológicas, este indicador varía, registrándose un 89% de proveedores nacionales y un 11% de proveedores extranjeros, responsables del 94% y 6% de las inversiones en compras de este tipo, respectivamente, las mismas que ascendieron a S/ 152.8 millones de gasto de capital, y S/ 161.0 millones de gasto operativo.

NUESTRO talento

Tenemos la visión de ser el mejor banco a partir de las mejores personas sobre la base de una cultura basada en valores. Enfocados en liderar la transformación digital del sistema financiero peruano, priorizamos el desarrollo de capacidades analíticas y digitales en equipos colaborativos, diversos e inclusivos.





6,768
COLABORADORES 2018
(LIMA Y PROVINCIAS)

Al cierre del 2018, Interbank cuenta con 6,768 colaboradores, 40.8% de ellos hombres, y 59.2% mujeres; 78.9% de ellos desempeña sus labores en Lima y 21.1% en el resto de los departamentos del país; y el 81.8% de ellos cuenta con un contrato a plazo indefinido.

SEGÚN
GÉNERO



59.2%

CANTIDAD DE COLABORADORES
2018: **4,007**
2017: **3,963**



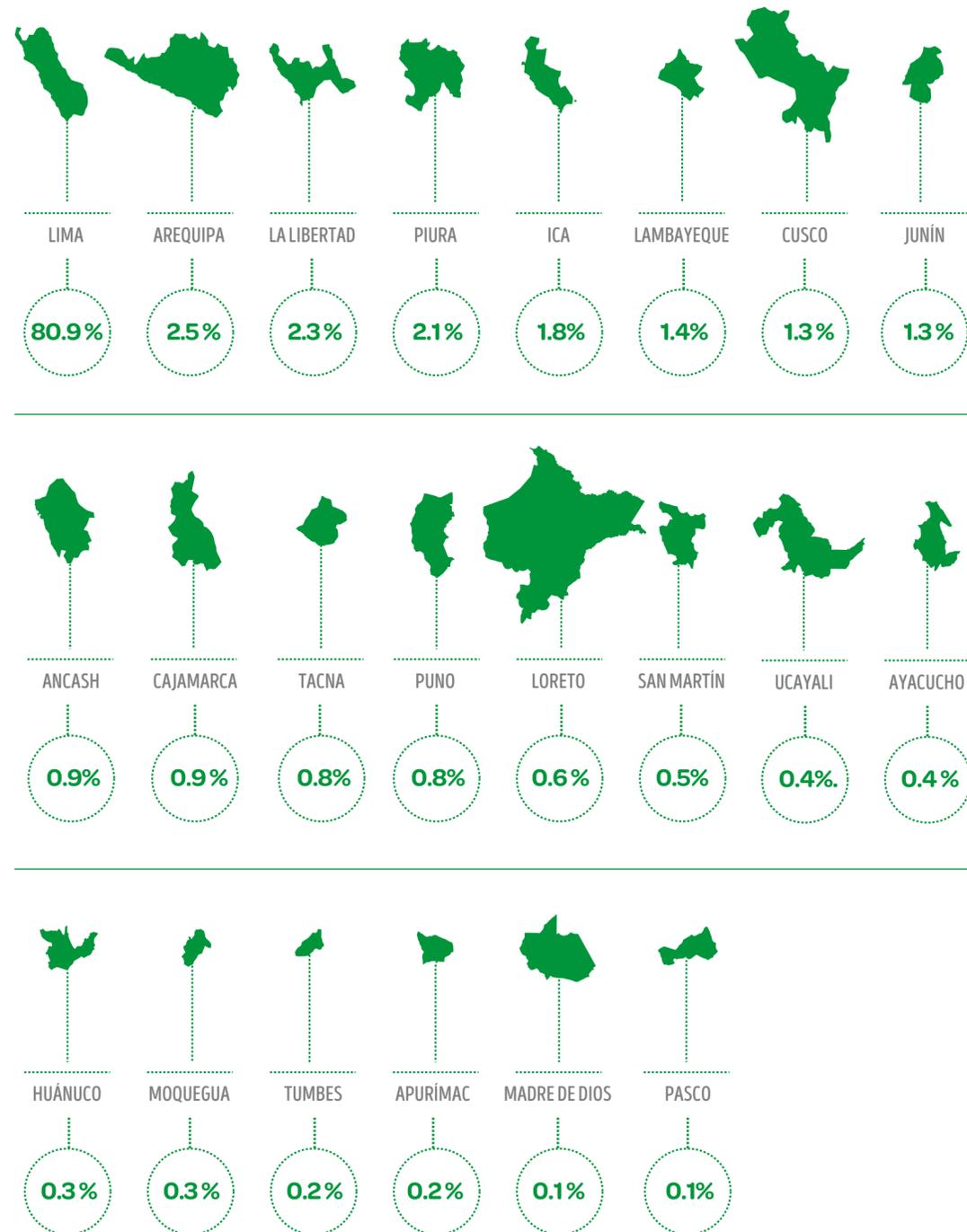
40.8%

CANTIDAD DE COLABORADORES
2018: **2,761**
2017: **2,699**

TIPO DE
CONTRATO Y GÉNERO

TIPO DE CONTRATO	MUJERES		HOMBRES		TOTAL	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
PLAZO INDEFINIDO	3,217	80.3%	2,346	85.0%	5,563	82.2%
CONTRATO POR NECESIDAD DE MERCADO	678	16.9%	341	12.4%	1,019	15.1%
CONTRATO PARA OBRA/SERVICIO ESPECIFICO	107	2.7%	64	2.3%	171	2.5%
CONTRATO DE TRABAJO PERSONAL EXTRANJERO	1	0.0%	1	0.0%	2	0.0%
CONTRATO DE SUPLENCIA	0	0.0%	1	0.0%	1	0.0%
CONTRATO POR INICIO/INCREMENTO ACTIVIDAD	4	0.1%	8	0.3%	12	0.2%
TOTAL	4,007	100%	2,761	100%	6,768	100%

TOTAL COLABORADORES POR DEPARTAMENTO 2018



TOTAL COLABORADORES según departamento 2017

LIMA	5,356
AREQUIPA	168
LA LIBERTAD	161
PIURA	150
ICA	120
LAMBAYEQUE	96
JUNÍN	81
CUSCO	88
ÁNCASH	61
TACNA	53
CAJAMARCA	53
LORETO	45
PUNO	54
SAN MARTÍN	33
UCAYALI	27
AYACUCHO	22
HUÁNUCO	22
MOQUEGUA	22
TUMBES	15
APURÍMAC	15
MADRE DE DIOS	11
PASCO	9
TOTAL	6,662

COLABORADORES según género y tipo de jornada

	completa		parcial	
	NÚMERO	% DEL TOTAL	NÚMERO	% DEL TOTAL
MUJER	3,540	58.1%	467	68.8%
HOMBRE	2,549	41.9%	212	31.2%
TOTAL	6,089	100.0%	679	100.0%

Cabe precisar que las actividades de Interbank están a cargo de colaboradores directamente vinculados con el banco. Asimismo, no se realizan contrataciones o despidos significativos por factores estacionales.

La información descrita en esta sección ha sido obtenida de los registros de nuestro aplicativo interno PeopleNet.

En Interbank promovemos y facilitamos los canales de comunicación necesarios para que líderes y colaboradores resuelvan consultas e inquietudes sobre la gestión y desarrollo de los colaboradores. Como adherente al Pacto Mundial, reconocemos y respetamos el derecho de libertad de asociación, no habiéndose registrado una al cierre del 2018.

ATRACCIÓN y retención de talento

Gestionamos nuestra empleabilidad para atraer, retener y desarrollar talento, ofreciendo una propuesta de valor. Para ello, el área de Gestión y Desarrollo Humano cuenta con las unidades de “Atracción del Talento”, cuyo objetivo es atraer al mejor talento del mercado laboral; y de “Gestión de Talento y Carrera”, que tiene por meta promover el desarrollo del talento clave dentro de la organización.

Las acciones de atracción y retención del talento en Interbank se rigen por las políticas de reclutamiento y movimiento de personal, selección y contratación. De manera operativa, atraemos y seleccionamos talento de forma digital, lo que permite eficiencia y agilidad en el proceso, tanto para nosotros como para el postulante.

Las siguientes estadísticas de incorporaciones y ceses están a cargo de la unidad de “Atracción del Talento”, que emplea el aplicativo interno *PeopleNet*.

NUEVO TALENTO

Durante el 2018 se incorporaron 1,580 colaboradores a Interbank. El 65.6% de ellos tiene entre 18 y 25 años, y el 59.3% son mujeres.

SEGÚN RANGO DE EDAD



	2018			2017	
	NÚMERO	% DEL TOTAL	% DEL TOTAL PLANILLA	NÚMERO	% DEL TOTAL
18 A 25 AÑOS	1,037	65.6%	15.3%	1,053	74.4%
26 A 35 AÑOS	460	29.1%	6.8%	292	20.6%
36 A 45 AÑOS	75	4.7%	1.1%	66	4.7%
46 AÑOS A MÁS	8	0.5%	0.1%	4	0.3%
TOTAL	1,580	60.8%	23.3%	1,415	100.0%

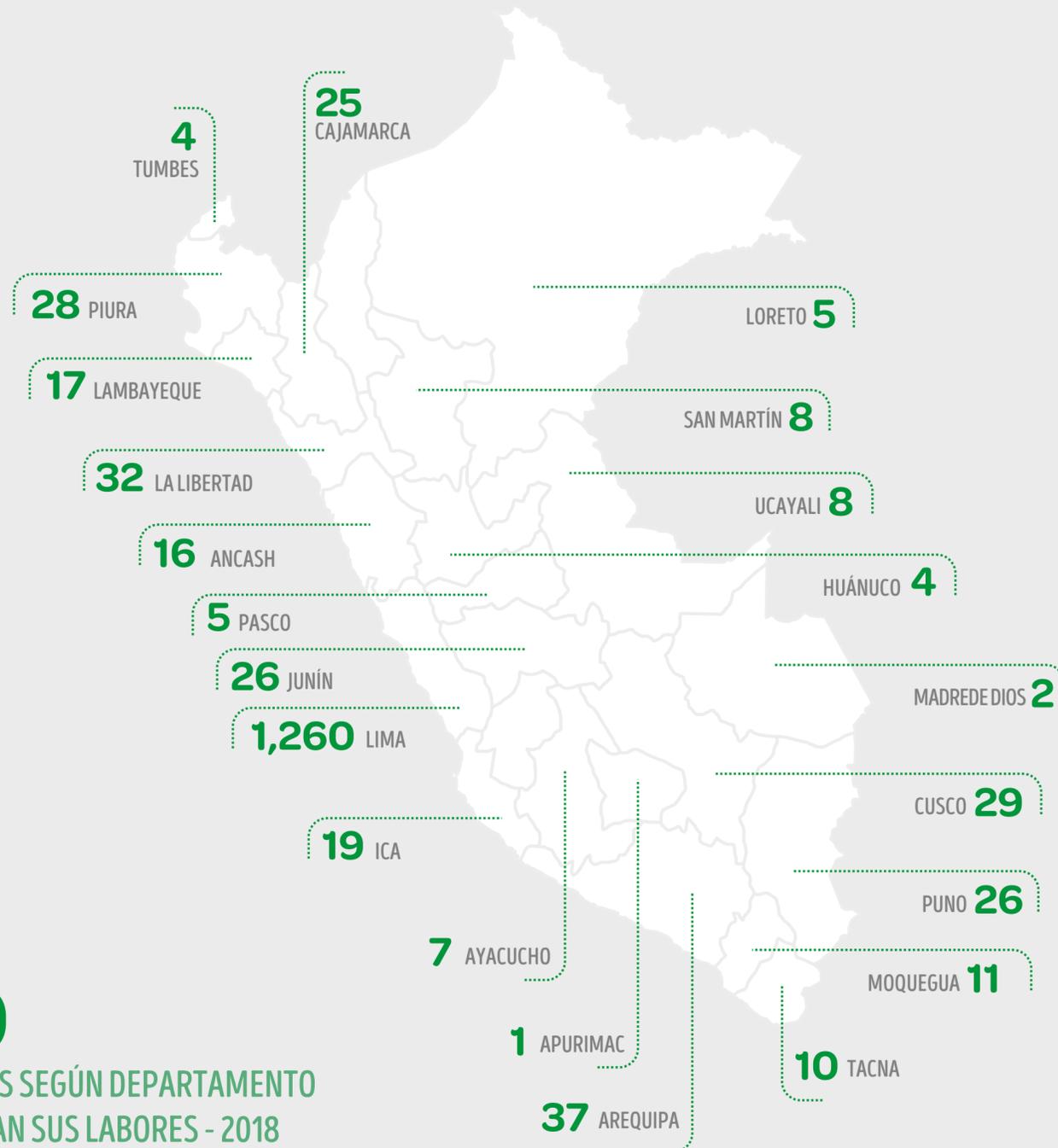
SEGÚN GÉNERO



	2018			2017	
	NÚMERO	% DEL TOTAL	% DEL TOTAL PLANILLA	NÚMERO	% DEL TOTAL
MUJER	937	59.3%	13.8%	861	76.08%
HOMBRE	643	40.7%	9.5%	554	39.2%
TOTAL	1,580	100.0%	23.3%	1,415	100.0%

1,580

INCORPORACIONES SEGÚN DEPARTAMENTO
EN EL QUE REALIZAN SUS LABORES - 2018



2018

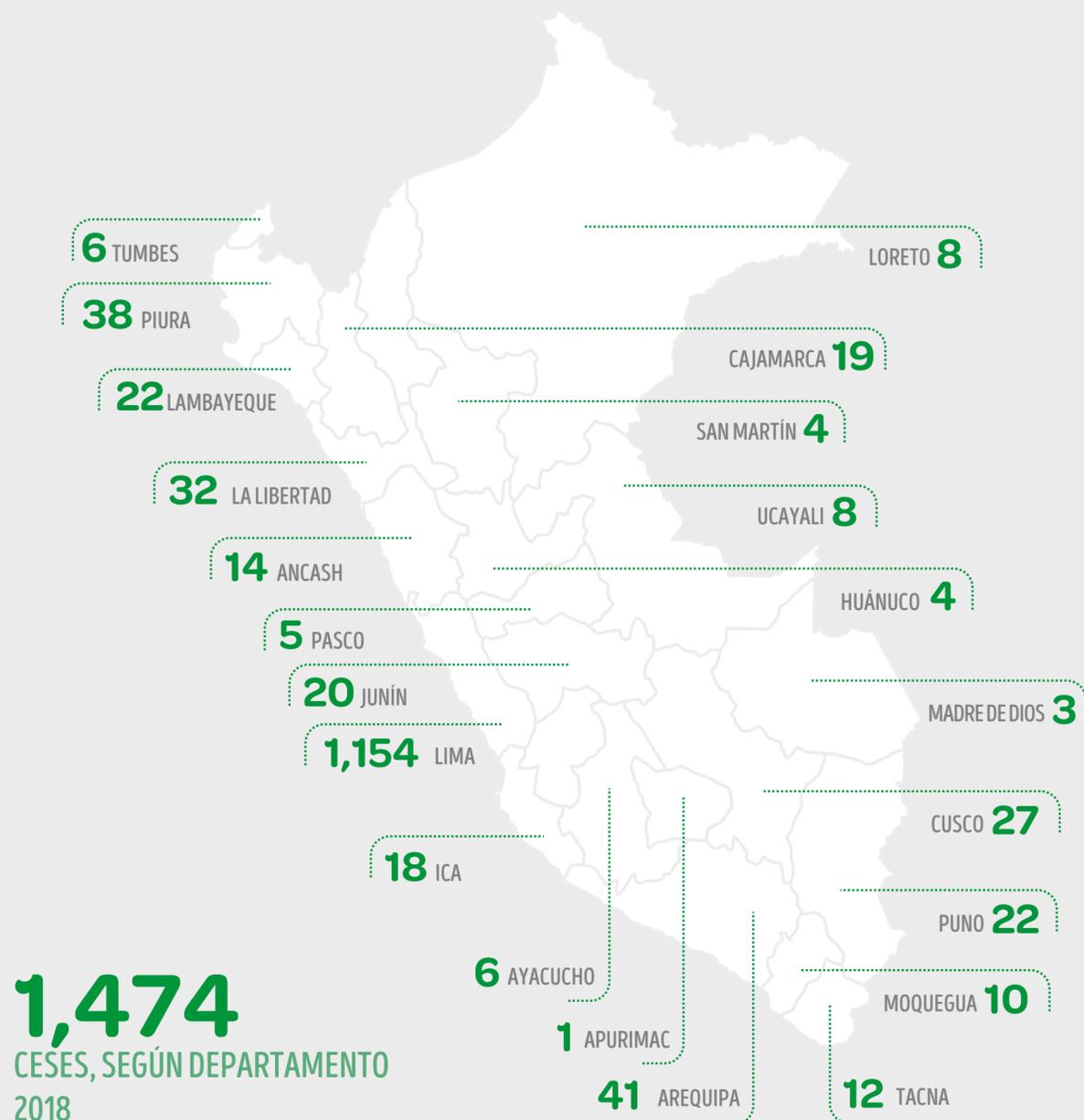
	DEL TOTAL	DEL TOTAL PLANILLA
LIMA	79.7%	18.6%
AREQUIPA	2.3%	0.5%
LA LIBERTAD	2.0%	0.5%
PIURA	1.8%	0.4%
CUSCO	1.8%	0.4%
PUNO	1.6%	0.4%
LAMBAYEQUE	1.1%	0.3%
ICA	1.2%	0.3%
JUNÍN	1.6%	0.4%
CAJAMARCA	1.6%	0.4%
LORETO	0.3%	0.1%
MOQUEGUA	0.7%	0.2%
TACNA	0.6%	0.1%
UCAYALI	0.5%	0.1%
ÁNCASH	1.0%	0.2%
APURÍMAC	0.1%	0.0%
AYACUCHO	0.4%	0.1%
SAN MARTÍN	0.5%	0.1%
TUMBES	0.3%	0.1%
HUÁNUCO	0.3%	0.1%
MADRE DE DIOS	0.1%	0.0%
PASCO	0.3%	0.1%
TOTAL	100.0%	23.3%

2017

	NÚMERO	DEL TOTAL
LIMA	1,042	73.6%
AREQUIPA	41	2.9%
LA LIBERTAD	38	2.7%
PIURA	34	2.4%
CUSCO	31	2.2%
PUNO	28	2.0%
LAMBAYEQUE	27	1.9%
ICA	27	1.9%
JUNÍN	27	1.9%
CAJAMARCA	22	1.6%
LORETO	14	1.0%
MOQUEGUA	13	0.9%
TACNA	13	0.9%
UCAYALI	11	0.8%
ÁNCASH	11	0.8%
APURÍMAC	7	0.5%
AYACUCHO	7	0.5%
SAN MARTÍN	6	0.4%
TUMBES	6	0.4%
HUÁNUCO	5	0.4%
MADRE DE DIOS	3	0.2%
PASCO	2	0.1%
TOTAL	1,415	100.0%

ROTACIÓN

En el 2018, se registraron 1,474 ceses, un 21.8% de los 6,768 colaboradores que, en total, se ejercieron durante ese período. En contraste, durante el 2017, se registraron 1,770 ceses, un 27% de los 6,662 colaboradores del ejercicio.



2018		2017	
	TASA DE ROTACIÓN (%)		NÚMERO (#)
LIMA	78.3%	LIMA	1,377
LA LIBERTAD	2.2%	LA LIBERTAD	49
CUZCO	1.8%	CUZCO	34
ICA	1.2%	ICA	34
LAMBAYEQUE	1.5%	LAMBAYEQUE	32
AREQUIPA	2.8%	AREQUIPA	31
PUNO	1.5%	PUNO	31
PIURA	2.6%	PIURA	29
CAJAMARCA	1.3%	CAJAMARCA	23
JUNÍN	1.4%	JUNÍN	23
ANCASH	0.9%	ANCASH	17
LORETO	0.5%	LORETO	16
TACNA	0.8%	TACNA	15
MOQUEGUA	0.7%	MOQUEGUA	13
SAN MARTÍN	0.3%	SAN MARTÍN	11
UCAYALI	0.5%	UCAYALI	9
TUMBES	0.4%	TUMBES	6
HUÁNUCO	0.3%	HUÁNUCO	6
AYACUCHO	0.4%	AYACUCHO	5
APURÍMAC	0.1%	APURÍMAC	3
PASCO	0.3%	PASCO	3
MADRE DE DIOS	0.2%	MADRE DE DIOS	3
TOTAL	100.0%	TOTAL	1,770

SEGÚN RANGO DE EDAD

Rango de Edad	NÚMERO (2018)	TASA DE ROTACIÓN (2018)	NÚMERO (2017)
18 A 25 AÑOS	636	4.1%	1,289
26 A 35 AÑOS	636	43.1%	382
36 A 45 AÑOS	165	11.2%	88
46 AÑOS A MÁS	37	2.5%	11
TOTAL	1,474	100.0%	1,770

SEGÚN GÉNERO

Género	NÚMERO (2018)	TASA DE ROTACIÓN (2018)	NÚMERO (2017)
MUJER	890	60.4%	1,004
HOMBRE	584	39.6%	766
TOTAL	1,474	100.0%	1,770

Frente a situaciones de jubilación o despido, ofrecemos a algunos de nuestros colaboradores en proceso de salida programas de *outplacement* desarrollados con consultoras externas.

PLAN de beneficios

Todos nuestros colaboradores, sin distinción de tipo de contrato o jornada de trabajo, pueden acceder a los siguientes beneficios:

- Condiciones preferenciales (tasas de interés, tipo de cambio, exoneración de membresía en tarjeta de crédito, descuentos en mantenimiento y comisiones por reposición) en diversos productos (cuentas de sueldo, depósitos a plazo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cuentas CTS, créditos, seguro vehicular)
- Préstamos de emergencia y vacacional
- Pago de beneficios (reparto adelantado de utilidades, pago de escolaridad, aguinaldo navideño)
- Convenios con instituciones educativas
- Plan de Salud EPS y prestaciones adicionales (Tópicos de salud de atención gratuita y con nutricionista, chequeo de salud preventivo)
- Seguro de Vida Ley automático (desde el primer día de trabajo)
- Programa de salud emocional: Un tiempo especial para ti
- Cursos de formación y desarrollo (virtuales para todos)
- Plan Móvil: es el beneficio que tienen los colaboradores para adquirir líneas y equipos telefónicos de manera personal a precios corporativos.
- Prestaciones de Bienestar (Acceso a Club de Campo Las Brisas, regalos por nacimiento de hijo(a), talleres de maternidad, día adicional de licencia por paternidad, días libres por fallecimiento de familiar, agradecimiento por tiempo de servicio, cuponera digital Tiempo Libre, descuentos Club Intercorp, "Verano con chamba" para hijos de colaboradores, clases de baile, "Carnaval de ofertas")
- Oportunidades Laborales (internas y en el resto del grupo Intercorp)



SALUD Y SEGURIDAD en el trabajo

Nuestra política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) establece la prioridad de la Alta Dirección de garantizar un lugar de trabajo seguro para todos los colaboradores, independientemente de su cargo, ubicación, o régimen de contratación, donde se salvaguarden su vida, su integridad física y su bienestar. Para ello, se enfatiza una cultura de prevención de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y otros riesgos laborales; la misma que aplica a todos los colaboradores. La mejora continua de dichas condiciones es también un tema relevante en el marco de esta política, pues permite identificar nuevos riesgos, evaluarlos, controlarlos y corregirlos.

Contamos con el asesoramiento integral de una empresa externa en asuntos de Ingeniería de Seguridad y Salud en el Trabajo. Además, como la normativa nacional lo indica, cada 2 años elegimos el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual ejerce funciones a todo nivel de nuestra organización y representa al 100% de nuestros colaboradores(as).

En cuanto al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo se refiere, sus labores comprenden:

- Revisar y mantener los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
- Investigar y analizar los reportes de accidentes e incidentes de trabajo.
- Realizar inspecciones referentes a la prevención de riesgos laborales.
- Verificar el cumplimiento de los estándares legales y técnicos de SST mediante inspecciones y observaciones del ambiente de trabajo.
- Planificar reuniones, acciones de sensibilización y capacitación en SST que involucren a todos los trabajadores.

El trabajo del Comité de SST se complementa con el servicio de un Médico Ocupacional, quien coordina las evaluaciones médicas ocupacionales, realiza capacitaciones y emprende acciones preventivas en la materia.



LIDERAZGO transformacional

Nuestras actividades de capacitación y entrenamiento hacen posible que todos nuestros colaboradores puedan responder apropiadamente a los retos y desafíos de nuestro negocio, identificando las oportunidades de mejora de competencias personales y profesionales, certificando sus avances, mientras se refuerzan nuestros valores, la capacidad de liderazgo, y otras competencias destacadas.

Estas actividades se rigen bajo la Política de Capacitación, que plantea lineamientos generales de acceso y operación de las acciones formativas. Además, monitoreamos el cumplimiento de indicadores como “Porcentaje de colaboradores con, al menos, una capacitación no regulatoria ni obligatoria”, y “Porcentaje de los equipos digitales y analíticos con capacitaciones diseñadas a su medida”. En ambas, tenemos un 100% de cumplimiento. También monitoreamos la aplicabilidad de cada curso y certificación ofrecido bajo tres grandes áreas: *front office*, áreas de apoyo o *staff*, y áreas digitales o de *analytics*.

Para cada área, ofrecemos seis líneas de acción formativa: formación a través de mi jefe, cursos de autodesarrollo o autogestión, proyectos o necesidades del negocio (certificaciones, proyectos a medida), cursos regulatorios, *Mindset Digital* y Cultura (activación de valores, Liderazgo, Intro). Creación de “*IBK Talks*”: donde traemos *speakers*.



Durante el 2018, nuestra Universidad Corporativa formuló distintos cursos con metodologías de aprendizaje como *blended learning*, *microlearning*, tutoriales y aprendizajes adaptativos, sobre temas de vanguardia digital como *Design Thinking*, *UX*, *Prototyping*, *Customer Journey*, *Insights* y *Tendencias del Consumidor*, *Storytelling*, entre otros. Al cierre del año, más de 800 colaboradores han recibido formación de *Mindset Digital*, entre ellos los miembros de equipos analíticos especializados en la materia.

Además, acompañamos a la Vicepresidencia de Operaciones en el proceso de transformación de agilidad a través del entrenamiento “*Agile Academy*”, procurando ampliar el marco que hace posible las actividades de agilidad, y proyectando expandir el mismo a otras áreas en el 2019.

En el 2018, el 91% de nuestros colaboradores cumplió con, al menos, una capacitación al año – sin considerar los cursos obligatorios por la regulación del sector financiero.

HORAS PROMEDIO de formación 2018*



* Esta cifra corresponde a las horas de formación de Gerentes y SubGerentes.

En cuanto a actividades de evaluación del desempeño se refiere, debemos reportar que, se evaluaron al 95% de todos nuestros colaboradores. De total de colaboradores evaluados 41% son hombres, y 58.7% son mujeres. Siendo que la atención en nuestra red de Tiendas es un pilar crucial del negocio, priorizamos la formulación de planes de desarrollo para todas ellas, incorporando competencias, fortalezas y oportunidades de mejora.

DIVERSIDAD e igualdad de oportunidades

En Interbank, buscamos que nuestros equipos reflejen la diversidad de la sociedad en la que trabajamos. Por ello, estamos convencidos que el tener equipos de trabajo diversos tiene un impacto positivo en la creatividad e innovación, lo que nos permite comprender y atender mejor a nuestros clientes, ayudándolos a cumplir sus sueños.

No contratamos sobre la base de criterios como raza, color, sexo, edad, estado civil, opinión política, orientación sexual, religión, discapacidad, grupo étnico, nacionalidad, condición económica o similares.

Para ello, contamos con herramientas de gestión como una Política de Diversidad, formamos un Comité de Diversidad, participamos de la Comunidad Aequales², evaluamos posibles entornos de discriminación y percepción de inconductas, nos comprometemos a mantener un espacio seguro estableciendo una Política de Prevención de Hostigamiento Sexual y un Canal Ético para establecer denuncias por, entre otras inconductas, acoso y hostigamiento.

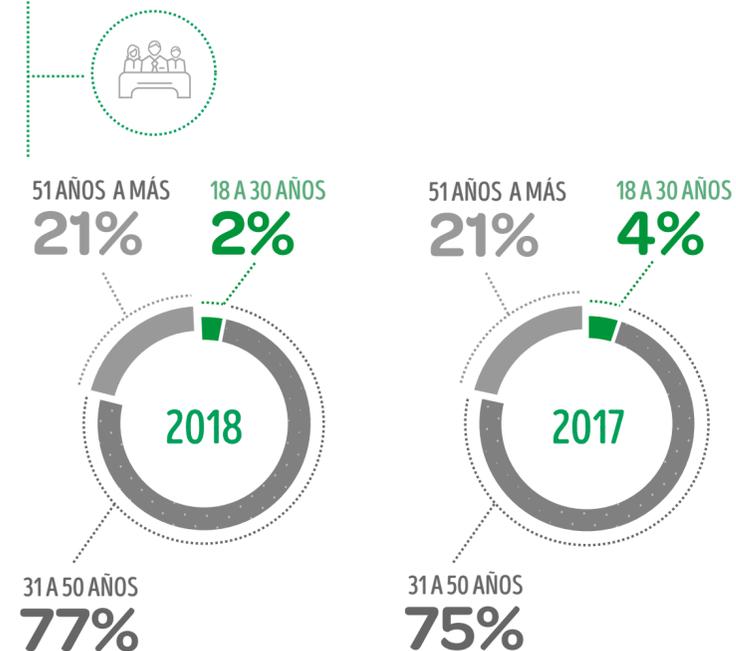
Además, empoderamos a nuestras colaboradoras ofreciendo capacitaciones exclusivas con enfoque de género, facilitando su transición a la etapa de maternidad brindando días adicionales a los establecidos por la ley, empleando lenguaje inclusivo en los procesos de reclutamiento y selección, y capacitándonos

en sesgos y estereotipos. Cada año revisamos el avance y desempeño de estas y otras políticas, como la de equidad salarial, promoción y liderazgo. Asimismo, informamos que no hemos registrado denuncia alguna por discriminación en nuestro banco.

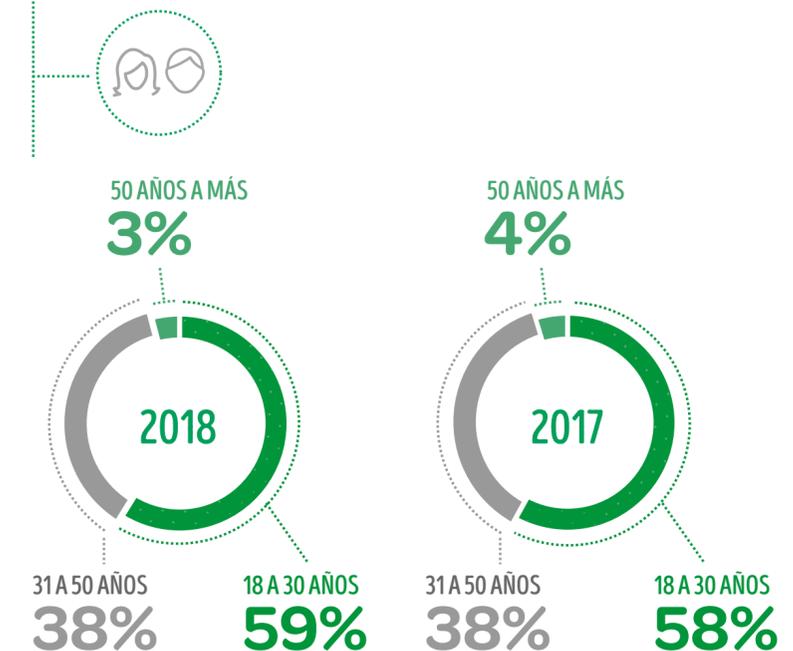
En los años 2018 y 2017, el 70% de la plana gerencial del banco estaba compuesta por hombres, mientras que el 30% lo conformaban mujeres. Asimismo, el 2018, la participación de profesionales entre los 31 y 50 años en la plana gerencial se incrementó un 2%, mientras que la participación de aquellos gerentes menores a 30 años disminuyó un 2%. A nivel de empleado, el 59% de los colaboradores es mujer, mientras que el 41% restante es hombre.

La diversidad también se refleja a nivel de grupo etario:

SEGÚN EDAD PLANA GERENCIAL



SEGÚN EDAD EMPLEADOS



² Aequales es una empresa social que busca ayudar a las empresas latinoamericanas a avanzar en su camino hacia la equidad de género, igualdad de oportunidades en el acceso a puestos de liderazgo, y a revisar procesos, políticas y cultura organizacional con enfoque de género. Tiene a su cargo la elaboración del ránking de equidad de género PAR.

NUESTRO COMPROMISO con la sostenibilidad

A través de una manera de hacer negocios íntegra y propositiva, contribuimos con el desarrollo del país. Buscamos soluciones innovadoras para nuestro entorno, bajo nuestro enfoque de valor compartido: generar valor para el negocio y la sociedad en su conjunto.



COMPROMISO social



OBRAS por impuestos



Creemos en un Perú con un desarrollo económico sostenido, liderado por un sector empresarial dinámico enfocado en el valor compartido. La Ley de Obras por Impuestos permite a las empresas crear ese valor a través de la ejecución de moderna infraestructura en las regiones.

En el 2014 nos sumamos al mecanismo de Obras por Impuestos y, en consorcio con otras empresas, hicimos posible la construcción de diversos proyectos emblemáticos que benefician a 877 mil ciudadanos, así como la construcción de varias comisarías en el país, comprometiendo inversiones por más de S/ 538,9 millones. Dos de estas obras fueron entregadas en 2018:

AV. SÁNCHEZ CERRO (PIURA) - S/ 95.5 MILLONES DE INVERSIÓN

Obra que beneficia a 450 mil ciudadanos y consiste en el mejoramiento del tránsito vehicular y peatonal a lo largo de la Av. Sanchez Cerro, lo que comprende la reforestación del tramo Av. Gullman – Av. Chulucanas, con una extensión aproximada de 3,473 kilómetros. Esta obra, que se desarrolló en consorcio con las empresas Backus y Cementos Pacasmayo, recuperó además el hábitat mediante la siembra de 2,319 árboles de especies forestales, las que ayudarán a la mitigación de los impactos de la radiación, contaminación del aire, ruido y efectos del viento que llegan a la ciudad para formar barreras naturales.



PUENTE EGUIGUREN (PIURA) - S/ 61 MILLONES DE INVERSIÓN

Obra que beneficia a 430 mil usuarios. Consiste en la construcción del puente vehicular y peatonal “Eguiguren” (antes Juan Pablo II) de cuatro carriles de 125 metros de largo, y con muros de protección para defensa ribereña y aisladores antisísmicos, con el objetivo de descongestionar el tránsito que se origina en los puentes “Andrés Avelino Cáceres” y “Sánchez Cerro” de la ciudad norteña

MEJORA DE COMISARIAS EN PIURA, LA LIBERTAD Y HUANCVELICA (EN EJECUCIÓN) - S/ 28.3 MILLONES DE INVERSIÓN

Proyecto que consiste en la construcción, mejoramiento de la infraestructura e implementación de equipamiento, según las necesidades de comisarías de las tres regiones descritas. Se realiza en consorcio con ASBANC. Las comisarías en Piura y La Libertad están próximas a culminar sus obras, mientras que, en el caso de las comisarías de Huancavelica, iniciarán obras en el 2019.

EL MAESTRO que deja huella



La labor de los maestros constituye un pilar fundamental para el desarrollo del país, debido a que gracias a su trabajo muchos niños de escuelas públicas y con pocos recursos económicos, pueden adquirir capacidades básicas que les permita empoderarse para forjarse un futuro.

“Maestro que deja Huella” es una iniciativa que busca identificar, reconocer y difundir el trabajo de los maestros de educación pública, quienes, con ideas innovadoras, creativas y mucha dedicación, contribuyen al desarrollo de los niños con un componente de calidad, inspiración e innovación en proyectos pedagógicos.

Desde el 2007, convoca a comunidades educativas, padres de familia y alumnos a compartir y reconocer prácticas creativas e innovadoras que van más allá de la malla curricular. El o la ganadora del concurso recibe como premios un automóvil, la cuota inicial de un departamento, una maestría en Gestión Educativa en la Escuela de Postgrado de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP), una Resolución Ministerial por parte del Ministerio de Educación, US\$ 5 mil para implementar el proyecto premiado en su colegio.

En sus doce años de existencia, han participado de “El Maestro que Deja Huella” más de 30 mil docentes, de los cuales han sido seleccionados 318 finalistas regionales y 12 ganadores nacionales, logrando así que más de 12,000 niños se beneficien con los proyectos pedagógicos implementados en las escuelas.

En el 2018, el ganador del concurso fue Alindor Bazán, representante de la comunidad San Antonio de Cachi en el departamento de Cajamarca. Su

proyecto “Modelo Educativo META” desarrolla la creatividad y genera espacios especializados para cada materia, tomando en consideración las características y necesidades de cada aula, respetando el aprendizaje diferenciado y heterogéneo.

Alindor implementó este programa en el 2001, y lo ha ido mejorando año a año, en un contexto en que las familias no pueden ayudar a sus hijos con la escuela, porque son una población eminentemente rural y sin servicios básicos de agua y alcantarillado.

El 80% de estudiantes procede de familias con altos índices de pobreza, el 60% de los padres son analfabetos, más del 98% de familias no tienen libros ni internet en casa, más del 90% de estudiantes caminan, solo el 10% usa movilidad de transporte público o bicicletas. Pero gracias a este programa, los alumnos han logrado desarrollar sus habilidades emocionales, y han demostrado mejor actitud y autonomía hacia el aprendizaje.

El modelo contempla también acciones como crear un sistema de evaluación de la calidad educativa, que permite premiar a estudiantes y docentes por su creatividad, desarrollar inteligencias múltiples en aulas laboratorio multifuncionales, lectura libre y tertulias familiares, talleres de emprendimiento.

Desde el año 2007, el concurso ha contado con la guía continua de un selecto comité consultivo conformado por tres especialistas en temas relacionados a la educación.

MI COMISARIA mi orgullo



Al tener un trabajo tan importante y elemental como es velar por la seguridad ciudadana, reconocer la sacrificada labor de nuestra Policía Nacional representa un estímulo para su vocación de servicio.

“Mi Comisaría, Mi Orgullo” es un concurso desarrollado desde el 2017 en convenio con el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú con la finalidad de premiar las buenas e innovadoras prácticas de las diferentes comisarías del país que han logrado brindar una mejor atención a la ciudadanía, así como de reconocer su impacto en temas de seguridad ciudadana, mediante buenas iniciativas que contribuyen a mejorar la rapidez en la atención, brindar información clara, oportuna y precisa, gestionar con eficacia los reclamos y sugerencias, y adecuar los espacios para una mejor experiencia.

En el 2018 se recibieron 400 inscripciones, premiándose a las siguientes comisarías e iniciativas con inversiones por S/ 115 mil:

- Comisaría de Socabaya (Arequipa): El proyecto “Reclamos y Sugerencias” implementó buzones de reclamos en los colegios de la zona, para que los niños puedan denunciar bullying, maltrato infantil y abuso sexual. La Policía Nacional recoge las cartas de los escolares y toma acción, brindándoles charlas de orientación, y en otros casos de mayor gravedad, derivando la denuncia a la Fiscalía.
- Comisaría de la Familia de Cajamarca: El proyecto “Hospedaje Solidario” brinda hospedaje gratuito a las mujeres víctimas de la violencia durante las primeras 24 o 48 horas de formulada la denuncia, a fin de protegerlas del agresor.
- Comisaría Haquira (Apurímac): Desarrolló un aplicativo móvil que permite a sus integrantes tener acceso a la información sobre las denuncias realizadas en su comunidad en el celular y sin necesidad de contar con acceso a Internet.

CONCURSO NACIONAL plata del Perú



Iniciativa organizada anualmente por el Patronato “Plata del Perú” con apoyo de Interbank, que busca revalorar la gran importancia y riqueza histórica que tiene la actividad platera como expresión cultural a cargo de los más talentosos orfebres peruanos. Apoyamos este premio desde hace 22 años, siendo la sede de la muestra del concurso, que comprende piezas de filigrana, joyería y orfebrería realizadas por plateros artesanos de diversas regiones del país.

En el 2018, los hermanos July y George Manrique Rodríguez, herederos de una tradición familiar de artesanos plateros radicados en Chosica, fueron los ganadores del Premio Patronato Plata del Perú con su obra “Brillante y el Chalán Peruano”.

Principales indicadores de impacto: Mantenemos vigente, técnicas milenarias para la elaboración artística de la plata a través de:

- Más de 4,600 artesanos participantes en las 22 ediciones del concurso.
- Zonas geográficas participantes: 15 regiones.
- 450 premios entregados a los ganadores, que han constado de premio monetario y una cantidad de plata en granalla.

Cada concurso cuenta con un destacado jurado calificador, elegido por el Consejo Directivo del Patronato Plata del Perú.

COMPROMISO con la sociedad



En el 2018 realizamos con apoyo de los colaboradores las siguientes acciones de impacto en distintas problemáticas sociales:

- “Dona una Gota de Amor”: En el mes de junio, con motivo del día del donante de sangre, nos unimos al Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) para realizar una campaña de donación de sangre con nuestros colaboradores, previa evaluación de sus condiciones de salud. Las unidades recolectadas fueron destinadas a los pacientes del INSN de bajos recursos, procedentes de provincia, requiriendo atención de emergencia.
- “Juguetería Interbank”: En diciembre de 2018, junto con la asociación Juguete Pendiente, llevamos una Navidad diferente a los niños de los Colegios Jardines de Manchay y Mi Nuevo Perú, en la zona de Manchay, distrito de Pachacámac. Las donaciones de nuestros colaboradores hicieron posible recaudar S/ 28,000 y entregar 670 regalos a niños y niñas, además de compartir con ellos actividades de manualidades, show y la experiencia de la “Juguetería Interbank” – elegidos por los mismos beneficiarios.
- “Corre Interbank, Corre por la Educación”: Maratón familiar realizada en septiembre del 2018, con el fin de integrar a la familia Interbank, promover el deporte y la salud, y ayudar a la asociación Perú Champs, dedicada a financiar la educación de niños y niñas con alto potencial y bajos recursos económicos en los colegios de la red Innova Schools. El

donativo para participar fue de S/5, recaudándose S/5,380 equivalente a 1,076 “pasadores” que aportarán a su desarrollo personal y a alcanzar sus sueños.

- “Graceland - Aldeas Infantiles”: 690 colaboradores, reunidos en 18 equipos de Graceland, visitaron 18 Centros Sociales / Hogares Comunitarios, interactuando con 1,094 niños y niñas en actividades adecuadas para la mejora de su autoestima. Con ellas, las y los colaboradores apreciaron una de las realidades de la niñez y adolescencia peruana. Graceland es un programa especial de inducción sobre los valores de la empresa que reciben los colaboradores.
- “Apadrina Champs”: Los colaboradores de la Banca Comercial (BC) han implementado varias iniciativas para apadrinar niños de Perú Champs, que son pequeños con alto potencial, pero de bajos recursos económicos que requieren apoyo para financiar una educación de alto nivel. Las iniciativas que han realizado desde 2017 son: aportes voluntarios, programas de voluntariado y campaña de fundraising, que es motivar a las empresas clientes a apadrinar niños. Entre 2017 y 2018, se apadrinaron 136 niños Champs, 100 a través del apoyo de los clientes de la BC y 36 gracias a la ayuda de los colaboradores. Asimismo, 27 colaboradores participaron en el voluntariado, capacitando a 72 Champs en temas de liderazgo a través de talleres de mentoring y emprendimiento.

COMPROMISO ambiental

Tanto a nivel interno, como en toda nuestra cadena de valor, velamos por el cumplimiento de altos estándares en materia de cuidado del medio ambiente. La digitalización de nuestros productos y servicios aporta a reducir nuestro impacto ambiental al dejar de requerirse la firma de múltiples documentos, aportando a uno de nuestros principales retos como negocio: reducir el uso de papel.

El compromiso de velar por el cuidado del medio ambiente está presente en la transformación digital que hemos emprendido. Por ello, se han invertido en infraestructura interna S/33 millones en la remodelación de sedes, tiendas nuevas y mejoras de mantenimiento a nivel nacional, orientados a contar con nuevos espacios que impulsan la colaboración, pero que también incluyen el uso de luminaria LED, timers de aire acondicionado, sistemas automáticos del alumbrado y de las griferías, entre otros.



DIAGNÓSTICO Ambiental

En el último trimestre del 2018, realizamos un diagnóstico ambiental de toda la organización, con el objetivo de identificar los aspectos ambientales gestionados por las distintas áreas, las buenas prácticas implementadas, brechas existentes y posibles acciones a aplicar para dirigir la estrategia empresarial con un enfoque ambiental.

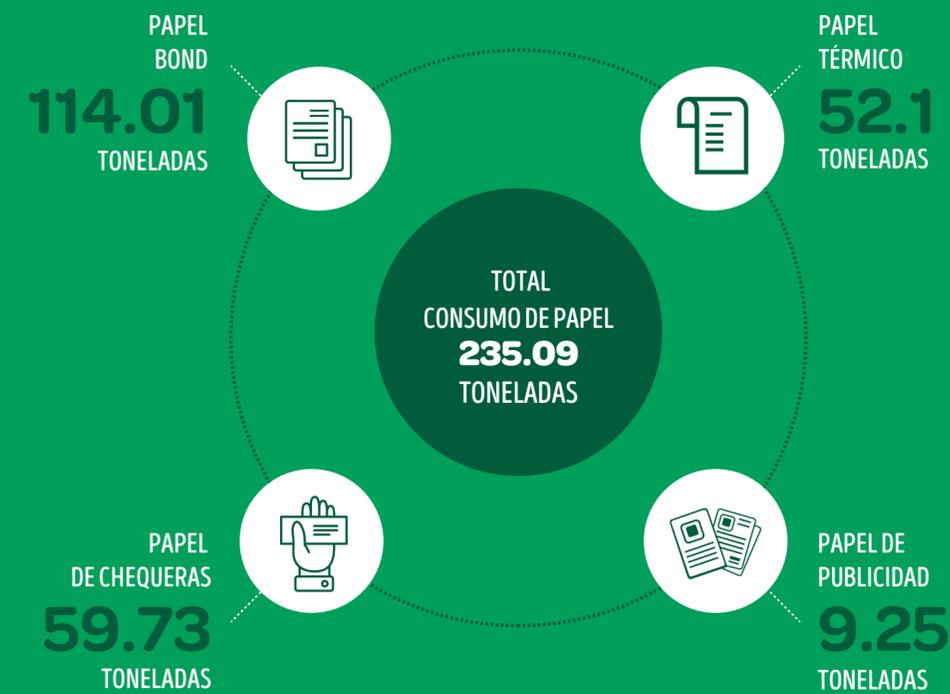
Para este diagnóstico se tomó en cuenta la matriz de indicadores en base a lo que solicitan las principales certificaciones de sostenibilidad a nivel mundial como: contenidos GRI Standars, Robecosam Dow Jones Sustainability Index, Distintivo Perú 2021 (DESR), la norma ISO 26000 y Pacto Mundial (COP).

Como resultado de este proceso, identificamos 15 indicadores ambientales relacionados al consumo de papel, energía y agua, gestión de residuos, emisiones, cambio climático, consumo responsable y prácticas con los proveedores. El diagnóstico ha sido útil para establecernos metas de acción para el 2019, como generar indicadores ambientales de los materiales que se usan y establecer nuevas alianzas.

CONSUMO DE PAPEL

Las tres principales fuentes de consumo de papel son las actividades diarias en oficinas administrativas y Tiendas, la impresión de comprobantes o vouchers por cada transacción realizada en cajero automático y ventanilla, así como las chequeras de nuestros clientes. En el 2018, medimos el consumo de papel para las dos últimas actividades, además del papel empleado en materiales publicitarios. Este esfuerzo de medición nos brinda una línea base para gestionar la reducción del consumo de este elemento en el 2019 y años venideros.

En el caso del consumo de papel tipo bond, debemos reportar reducciones en el consumo registrado para el año 2018, según lo consignado en el siguiente gráfico.



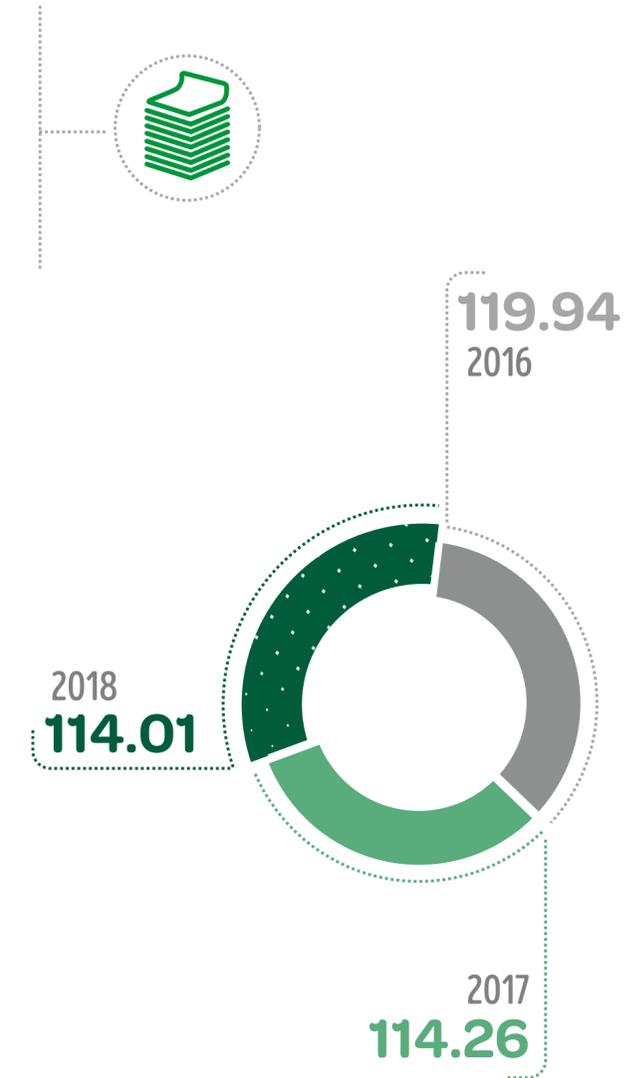
PAPEL TÉRMICO: Comprende rollos para cajeros automáticos y terminales financieros.

PAPEL DE PUBLICIDAD: Comprende volantes, afiches, dípticos, paneles y folders. Estimado con referencia al peso y precio del material empleado.

PAPEL DE CHEQUERAS: Comprende las chequeras usadas por los clientes y aquellas de uso interno

PAPEL BOND: Comprende el material usado a nivel nacional.

HOJAS CONSUMIDAS equivalente en toneladas



Nota: Estimación asume que un 75 % de las hojas se imprimen a doble cara.

En cuanto a reducciones de uso de papel se refiere, entre el 2016 y 2017, la reducción del uso en sedes fue de 12.15%, mientras que entre el 2017 y 2018 fue de 7.22%. En el caso de las Tiendas, el uso cayó en 2.25% entre el 2016 y 2017, mientras que entre el 2017 y 2018 subió en 1.90%. En términos generales, el impacto de la reducción del uso en las Sedes puede compensar el incremento registrado en las Tiendas.

El 2018 continuamos impulsando iniciativas *Paperless* para nuestros clientes, en el marco de nuestro proceso de transformación digital, logrando que solo en tres innovaciones como la cuenta negocios y venta de tarjetas de crédito, se ahorren anualmente 30.18 toneladas de papel, aproximadamente. En otros tres proyectos adicionales, implementados al final del 2018, estimamos lograr ahorros anuales de consumo de papel del 91% y 32%, con respecto al año anterior.

Por otra parte, en las revisiones de procesos internos se ha implementado la reducción de 2.88 toneladas de papel. Esto se debe gracias a las mejoras tecnológicas del back office que permite ver en línea el seguimiento del proceso sin requerir la revisión física de los documentos.

Las iniciativas *Paperless* no solo contemplan la reducción del papel, sino que impactan en el servicio que se brinda a nuestros clientes mejorando su experiencia con menos firmas en documentación, así como una atención más rápida y eficiente. Además, se reduce los gastos de custodia documental.

Finalmente, el papel bond que consumimos tiene certificación Cerflor, regulada por INMETRO, que garantizan el respeto de la integridad del proceso de obtención del papel protegiendo así la diversidad. Además, se producen a partir de forestas 100% plantadas y renovables. También se aplica para el papel de las chequeras.



ELÉCTRICOS electrónicos

Durante el 2018, reciclamos 29.7 kilos de residuos eléctricos y electrónicos (RAEEs), lo que nos valió un reconocimiento de la empresa de telecomunicaciones Claro, promotora del reciclaje electrónico.

En el caso de tóners de impresión, se consumieron 510 tóners a color y blanco y negro durante el ejercicio, los cuales fueron reciclados a través de la proveedora Xerox.



PLÁSTICO

Las tarjetas de crédito y débito emitidas por Interbank en el 2018 ascienden a 2 millones 300 mil, totalizando entre ellas un peso de 11.5 toneladas de plástico.

ENERGÍA

Gracias a las estrategias de transformación digital y de nuestro negocio, se remodelaron las sedes, tiendas y ATMs con criterios de sostenibilidad como sistemas de iluminación de bajo consumo (tecnología LED).

Adicionalmente, reportamos estos consumos de combustible y energía.



GASOLINA VEHÍCULOS ALTA DIRECCIÓN

3,359
GALONES

441.87 x 10⁹
JOULE



DIÉSEL PARA GRUPOS ELECTRÓGENOS - SEDES

1,766
GALONES

258 754 320 000
JOULE



DIÉSEL PARA GRUPOS ELECTRÓGENOS - TIENDAS

86.7
GALONES

12.76 x 10⁹
JOULE

ENERGÍA ELÉCTRICA CONSUMIDA EN SEDES, TIENDAS, ATMS Y CENTRO COMERCIAL 2018



	KWh 2017	KWh 2018
TOTAL	28 114 920	26 255 091

En el 2018, continuamos las medidas para ahorrar energía en todas nuestras instalaciones. Cambiamos el 85% de nuestras luminarias a nivel nacional a la tecnología LED; mejoramos el mantenimiento e instalación de *timers* para el aire acondicionado de sedes y agencias, instalamos sensores para el encendido de luces en algunas zonas, e implementamos el Centro Tecnológico de Camaná.

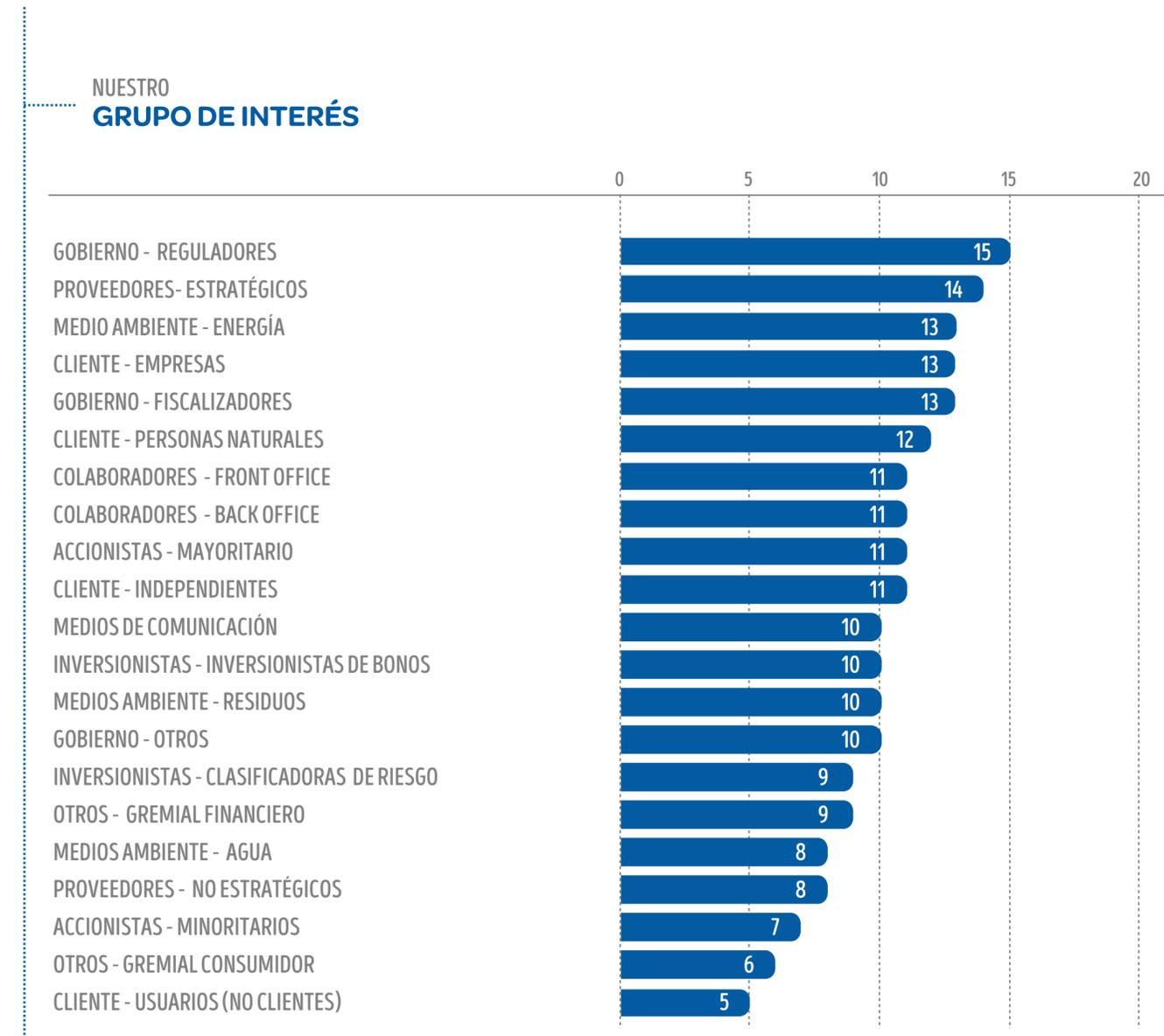
GESTIÓN de los riesgos operativos

Gestionamos el riesgo de nuestras operaciones y la disponibilidad de plataformas para nuestros clientes y colaboradores mediante el Programa de Continuidad del Negocio (PCN), desde donde se han diseñado e implementado planes de contingencia probados y actualizados permanentemente a través de políticas y procedimientos formales. Los riesgos evaluados bajo el PCN son de corte natural (terremotos y fenómenos climáticos) y antrópicos (riesgos de ciberataques, de disturbios sociales, etc.), hallándose exposiciones no tolerables que posteriormente revisaremos.

En cuanto a nuestros productos se refiere, evaluamos los riesgos ambientales y sociales asociados a una operación de inversión o financiamiento, buscando con ello mitigar los mismos y salvaguardar la reputación del banco. En el 2018, reportamos a la SBS a dos clientes por operaciones de financiamiento de proyectos de los sectores Industria y Energía, por un total de S/ 56 036 884,02. Estos proyectos fueron categorizados bajo riesgo social y ambiental medio.

NUESTRO grupo de interés

En octubre del 2016, Interbank contrató a la consultora Sidec para la identificación de sus grupos de interés y temas materiales. Dicho ejercicio se realizó a través de un taller interno con representantes de cada área del banco introduciendo conceptos de sostenibilidad, revisando la cadena de valor de la organización e identificando y priorizando los grupos de interés respectivos bajo la metodología de *Mitchell, Agle y Woods* de poder, legitimidad y urgencia. Sus resultados fueron los siguientes:



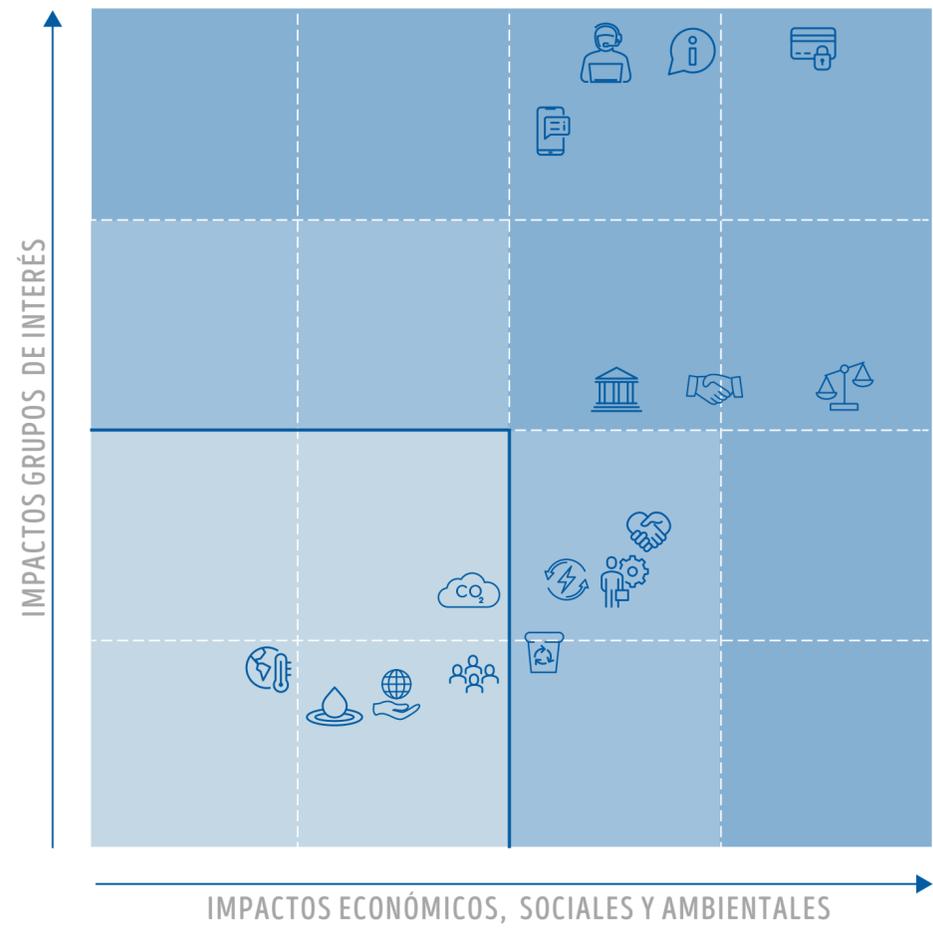
Según los resultados del ejercicio antes descrito, los grupos de interés más relevantes para Interbank son el Estado (específicamente, los organismos reguladores), seguido por los proveedores estratégicos, la gestión del medio ambiente (energía y residuos), y los clientes (compuesto por empresas y personas naturales). Los colaboradores, de manera particular, aquellos que atienden directamente a los clientes, ocuparon el séptimo lugar. Cada uno de los temas desarrollados en el presente reporte se encuentra enlazado con uno o dos grupos de interés y con su respectivo tema material.

NUESTROS temas materiales

Con el fin de realizar una medición continua de nuestro desempeño en sostenibilidad, hemos usado una matriz de materialidad similar a la del reporte anterior, la cual fue el resultado de los talleres ejecutados a finales del año 2016, sin embargo, antes de culminar el año 2018, se realizó un taller con colaboradores representantes de diferentes áreas del banco, así como una encuesta a clientes, proveedores y organizaciones reguladoras. Los resultados se muestran en la siguiente matriz en donde se puede ver nuevamente los temas relacionados con innovación y tecnología los que se vienen desarrollando en todas las áreas del banco.

A finales del año 2018, se realizó una reunión con los colaboradores del banco con el fin de revisar los temas materiales de Interbank.

● IMPACTO ALTO ● IMPACTO MEDIO ● IMPACTO BAJO



- TEMAS materiales priorizados
- PRIVACIDAD DE INFORMACIÓN DE DATOS DE CLIENTES
 - INFORMACIÓN CORRECTA EN USO DE PRODUCTOS/SERVICIOS
 - ATENCIÓN AL CLIENTE (QUEJAS Y RECLAMOS)
 - DESARROLLO Y ACCESO A LA TECNOLOGÍA
 - DENUNCIAS Y/O LÍNEA ÉTICA
 - VALORES ORGANIZACIONALES
 - GOBERNANZA EN LA ORGANIZACIÓN
 - SEGURIDAD Y SALUD DE CLIENTES
 - CREACIÓN DE EMPLEO Y DESARROLLO DE HABILIDADES
 - GESTIÓN DE ENERGÍA
 - RIESGO DDHH PROVEEDORES
 - GESTIÓN DE MATERIALES
 - PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN
 - GESTIÓN DEL AGUA
 - CAMBIO CLIMÁTICO
 - EMISIONES

Los temas materiales identificados fueron alineados con los aspectos del GRI para definir los indicadores a reportar, los cuales tienen un alcance interno (cobertura), pues éstos se respondieron con información registrada por el banco como parte de su gestión diaria. El siguiente cuadro muestra el relacionamiento o espacios de comunicación que tiene Interbank con cada uno de sus grupos de interés.

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	ESPACIOS Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
Accionistas	Un accionista es una persona, sociedad o patrimonio autónomo titular de las acciones de una sociedad. Su responsabilidad está limitada al número de acciones que posea.	Accionista mayoritario	Intercorp Financial Services inc., empresa holding constituida en Panamá, con una participación accionaria de 98.7% de las acciones emitidas y 99.3% de las acciones en circulación.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Buen Gobierno Corporativo Memoria Financiera Anual Junta Anual de Accionistas Comunicaciones vía telefónica, mail
		Accionista minoritario	Accionistas con participación menor al 0.01% del capital social.	
Colaboradores	Son todas las personas contratadas por Interbank para cumplir una función específica y por la que reciben una retribución mensual, así como una serie de beneficios adicionales.	Comité de Gerencia	Los colaboradores son el activo más importante del banco. Todos los colaboradores, independientemente del puesto que desempeñen deben compartir nuestros valores. Para Interbank las competencias técnicas son importantes y se definen de acuerdo con el nivel de responsabilidad que asumirán, pero las competencias culturales son obligatorias.	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de clima laboral Evaluaciones de desempeño. Reuniones mensuales lideradas por el Gerente
		Gerentes Centrales		
		Gerentes de División		
		Jefes		
		Supervisores		
		Funcionarios		
Administrativos				
Clientes	Personas naturales o jurídicas con las que se establecen o mantienen relaciones comerciales para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto propio del negocio financiero	Clientes Banca Personas	Los clientes de Banca Personas son todas las personas naturales a quienes Interbank provee de productos y/o servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de satisfacción, entrevistas y focus groups Libro virtual de reclamaciones Reuniones vía Ejecutivos de Negocios Banca Telefónica Redes sociales
		Clientes Banca Comercial	La Banca Comercial atiende a las empresas (personas jurídicas) del sector corporativo, mediana empresa y pequeña empresa.	

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	ESPACIOS Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
Proveedores	Persona natural o jurídica que abastecen de bienes y/o servicios a Interbank. Forman parte importante de los procesos que cumple el banco para brindar productos y servicios de calidad.	Estratégicos	Abastecen de bienes y/o servicios de naturaleza crítica para los procesos del Banco.	<ul style="list-style-type: none"> • Directamente con el Área de Gestión de Compras y Servicios (correo electrónico, teléfono, presencial); de forma permanente. • Informes de evaluación de desempeño; semestral y anualmente.
		No estratégicos	Brindan bienes y/o servicios cuyo nivel de criticidad tiene un impacto menor en las operaciones diarias del negocio.	
Comunidad	Son las poblaciones locales y sus autoridades cercanas a zonas donde el banco brinda servicios. Son consideradas parte de una comunidad, las instituciones académicas y/o de asistencia social.	La inversión de interbank en las comunidades se clasifica por sectores de interés, éstos son: Educación, Salud e Infraestructura emblemática regional	Interbank interviene en las regiones donde opera a través de Obras por Impuestos. Asimismo, promueve iniciativas de voluntariado entre sus colaboradores para instituciones de alcance social y de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones escritas • Contacto vía telefónica • Redes sociales • Reuniones presenciales • Correo electrónico Todos realizados de forma permanente.
Medio Ambiente	El entorno y los recursos naturales de los que Interbank dispone para el desarrollo de sus operaciones	Los principales recursos que consume nuestra organización son: Consumo de energía, agua y papel y residuos.	Interbank reconoce que sus instalaciones, actividades y operaciones generan un impacto ambiental local. El objetivo del monitoreo de estos impactos es mejorar la eficiencia operativa, generar ahorros y minimizar el daño al medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> • Foros especializados • WWF – Hora del Planeta, realizada cada año
Gobierno y Sociedad	Las instituciones relacionadas son agentes externos Interbank con quienes se relaciona directamente o a través de gremios con el fin de lograr objetivos comunes sobre bancarización, educación y regulación de productos y servicios financieros.	Gobierno	Instituciones de los poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial y entes reguladores.	<ul style="list-style-type: none"> • ASBANC, sesiones mensuales • Redes sociales, permanentemente • Reuniones presenciales eventuales • Correo electrónico
		Sociedad	Líderes de opinión, medios de comunicación e instituciones académicas que demandan información de Interbank y/o viceversa.	

Finalmente, quisiéramos señalar que no existe reformulaciones de información ni cambios significativos en el alcance y cobertura con respecto a reportes anteriores.

ÍNDICE DE ESTÁNDARES GRI



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016		
CONTENIDOS GENERALES		
	102-1 Nombre de la organización	5, 56
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10 a 17
	102-3 Ubicación de la sede	56
	102-4 Ubicación de las operaciones	20 a 23
	102-5 Propiedad y forma jurídica	5
	102-6 Mercados servidos	10 a 17, 20
	102-7 Tamaño de la organización	5, 28
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	29 a 30
	102-9 Cadena de suministro	27
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12, 27
	102-11 Principio o enfoque de precaución	45
	102-12 Iniciativas externas	9
	102-13 Afiliación a asociaciones	9
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	45
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	6
	102-18 Estructura de gobernanza	7
	102-40 Lista de grupos de interés	47
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	30
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	47
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	47
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	47
GRI 102:		
CONTENIDOS GENERALES 2016		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	26
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	49 a 50
	102-47 Lista de los temas materiales	48
	102-50 Periodo objeto del informe	46
	102-51 Fecha del último informe	46
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	46
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	56
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	46
	102-55 Índice de contenidos GRI	51 a 55
	102-56 Verificación externa	46
TEMAS MATERIALES		
DESEMPEÑO ECONÓMICO		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	26
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	26
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	26
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	26
	201-2 Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	14
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS		
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	39
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	39
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	39 a 41
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	39 a 41



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN		
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	27
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	27
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	27
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	27
ANTICORRUPCIÓN		
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	8
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	8
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	8
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	8
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	8
MATERIALES		
GRI 301: MATERIALES 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	42
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	42
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	42 a 44
ENERGÍA		
GRI 302: ENERGÍA 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	44 a 45
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	44 a 45
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44 a 45
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	44 a 45
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	44 a 45
	302-4 Reducción del consumo energético	44 a 45



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)
EMPLEO		
GRI 401: EMPLEO 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	31 a 33
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	31 a 33
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31 a 33
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	31 a 33
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	34
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO		
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	35
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	35
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35
	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador - empresa de salud y seguridad	35
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA		
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	36
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	36
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	36
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	33
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	36
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	37
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	37
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	37



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	
NO DISCRIMINACIÓN			
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016	103-1	Explicación de temas materiales y alcance	37
	103-2	Componentes del enfoque de gestión	37
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	37
COMUNIDADES LOCALES			
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016	103-1	Explicación de temas materiales y alcance	39 a 41
	103-2	Componentes del enfoque de gestión	39 a 41
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39 a 41
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	39 a 41
MARKETING Y ETIQUETADO			
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	103-1	Explicación de temas materiales y alcance	118
	103-2	Componentes del enfoque de gestión	18
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	18
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	18
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	18
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	103-1	Explicación de temas materiales y alcance	19
	103-2	Componentes del enfoque de gestión	19
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	19
	418-1	Reclamos fundamentados relativos a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	19
TEMAS SECTORIALES			
G4-FS6:	Porcentaje de portafolio para líneas de negocio por región específica, tamaño y por sector		10
G4-FS7:	Valor monetario de productos y servicios diseñados para entregar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado por objetivo		14

Las cifras referidas a cajeros automáticos contenidas en las páginas 2, 20, 22 y 23 han sido ajustadas de manera posterior a la celebración de la Junta General de Accionistas de fecha 27.03.2019





RAZÓN SOCIAL:

Banco Internacional del Perú S.A.A.

DIRECCIÓN:

Av. Carlos Villarán 140 Urb. Santa Catalina- La Victoria

PÁGINA WEB:

www.interbank.com.pe

CONTACTO:

Liliana Huarcaya

lhuarcayae@intercorp.com.pe