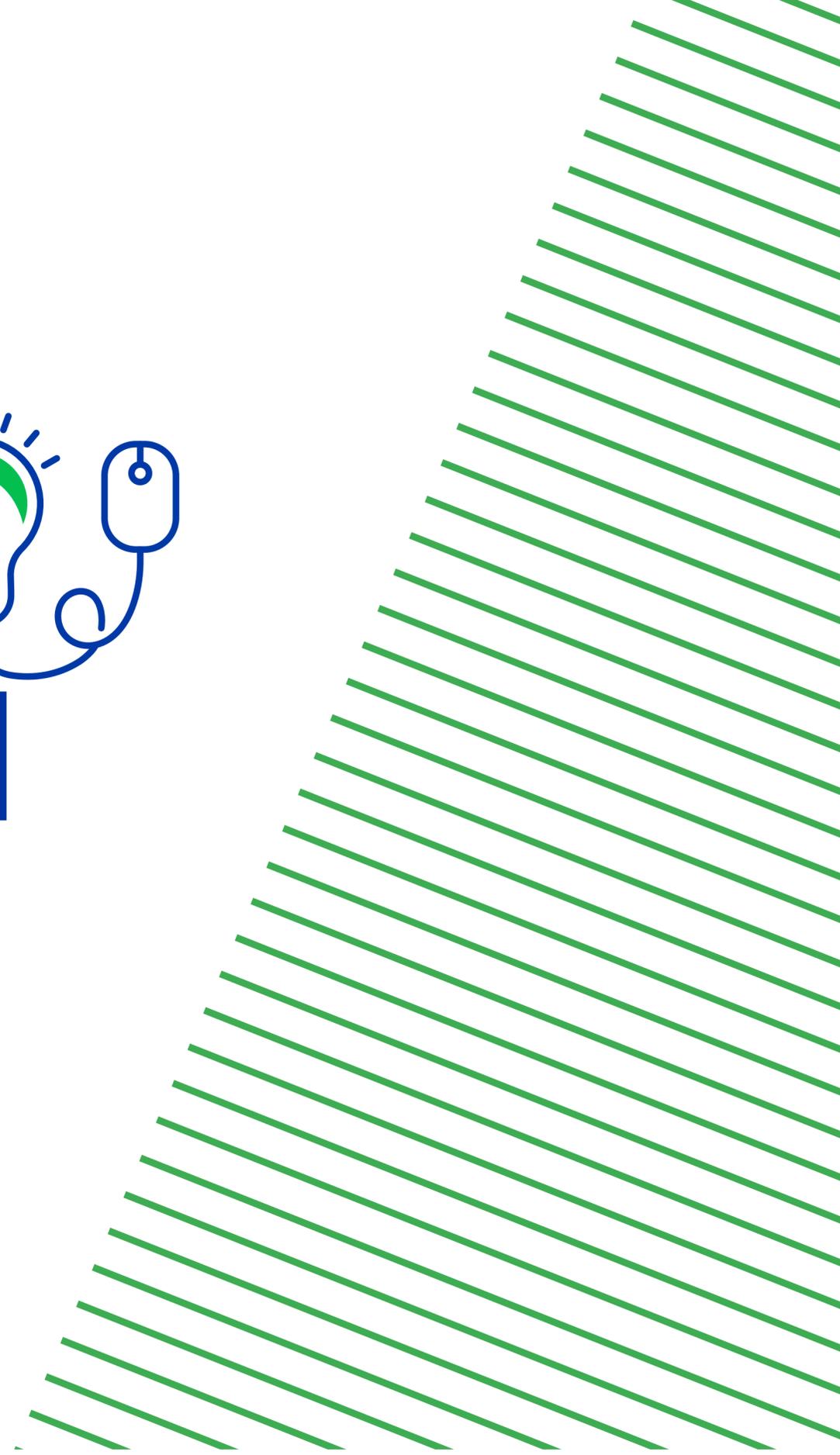




Reporte de sostenibilidad



2020





CONTENIDO

PRESENTACIÓN



Nuestro propósito, más vigente que nunca 4

Nuestros valores	5
Somos íntegros	6
• Código de Ética	6
• Política anticorrupción	7
• Nuestro gobierno corporativo	8
• Órganos especiales	9
• Adhesiones institucionales	9
Nuestros reconocimientos	10



Un banco digital al servicio del país 11

• Digitalización de servicios financieros	12
Nuestros productos y servicios para personas	13
Productos con enfoque sostenible y social	14
Potenciando emprendedores	15
Nuestros productos y servicios para empresas	16
• Nuestros principales productos, servicios y canales	17
Mercado de capitales	19
Experiencia del cliente	20
• Canales de atención	21
• Gestión de conducta de mercado	22
Comunicación transparente	23
Transformación digital	23
Seguridad de la información	23



Desempeño económico 24

Resultados económicos	25
Valor económico generado y distribuido	26
Gestión con proveedores	27



Nuestro talento 28

Gestión de colaboradores	29
Atracción y retención del talento	30
• Nuevo talento	31
• Rotación	32
• Clima laboral	33
Plan de beneficios	34
Salud y seguridad en el trabajo	35
• Salud y seguridad durante la pandemia	36
Liderazgo transformacional	37
• Programas de aprendizaje	37
• Indicadores de capacitación y evaluación del desempeño	38
Diversidad e igualdad de oportunidades	39
• Buenas prácticas	39



Compromiso con la sostenibilidad 42

Iniciativas sociales	43
• Mi Comisaría, Mi Orgullo	43
• Concurso Nacional "Plata del Perú"	44
• El Maestro que Deja Huella	44
• Lanza tu Estrella	44
• Nos Movemos por la Educación	45
• Unidos frente al COVID-19	46
• Destinos solidarios	47
Compromiso ambiental	48
• Energía	48
• Combustible	49
Materiales y residuos	50
• Residuos eléctricos y electrónicos	51
• Consumo de plástico en tarjetas	51
• Consumo de papel	51
Recursos hídricos	52
• Gestión de los riesgos operativos	52



Sobre este reporte 53

Nuestros grupos de interés	54
Nuestros temas materiales	55
Índice GRI	59



A nuestros grupos de interés

GRI 102-14

El 2020 ha sido un año complejo, sin precedentes para el Perú. Uno en que, desde el inicio de la pandemia global, continuamos operando con regularidad y trabajando en ofrecer nuevas soluciones para este contexto. Conscientes de pertenecer a un sector esencial para el desarrollo del país, nos enfocamos en acompañar a nuestros clientes, empresas y personas, al mismo tiempo que compartimos nuestras capacidades para hacer posible la entrega de subsidios del Estado a más de 150 mil familias en situación vulnerable.

En este contexto de emergencia sanitaria, priorizamos la atención de las necesidades de nuestros clientes ofreciendo opciones de reprogramación en préstamos, hipotecas y tarjetas de crédito. Unos 385 mil clientes se acogieron a esta alternativa. Asimismo, el plan de facilidades que diseñamos para nuestros clientes de pequeñas y medianas empresa permitió que 14 mil de éstas mantengan la continuidad de sus negocios.

Esta crisis sanitaria ha cambiado la vida de los peruanos: menor uso de dinero en efectivo y más transacciones on line. Nuestra plataforma de servicios digitales acompañó esa nueva normalidad. En ese sentido, el 2020 marcó un salto importante: uno de cada dos clientes es 100% digital, no acude a Tiendas ni usa la banca telefónica, y tres de cada cuatro, realizan sus operaciones en nuestra app y web.

La pandemia aceleró el crecimiento digital que ya vivíamos y nos empujó a continuar diseñando nuevos productos y a fortalecer los existentes. Creamos productos como la Cuenta Simple AFP para los clientes que retiraron sus fondos de AFP, potenciamos la plataforma digital CIMA para pequeños empresarios y nos aliamos con Rappi para crear Rappibank, una solución 100% digital que marca un hito en la forma de brindar servicios financieros en el Perú.

Hacer frente a los retos que presentó el año 2020 fue posible gracias al compromiso de los más de seis mil colaboradores de Interbank. El 50% de ellos asumió un trabajo remoto impecable y el 50% restante

continuó entregando lo mejor de cada uno en nuestros canales de atención físicos y telefónicos en rigurosas condiciones de cuidado sanitario. Es un orgullo ser parte de un equipo comprometido como este.

En relación con nuestros resultados económicos, nuestra prioridad fue ayudar a nuestros clientes y asegurar niveles de liquidez y solvencia. Por ello, la utilidad neta fue de 264 millones de Soles, un 78% menor que la del año anterior, principalmente debido a un incremento de más del doble en el gasto de provisiones. Sin embargo, hemos observado una ligera recuperación de nuestros indicadores en el último trimestre del 2020.

Hemos enfrentado desafíos en un contexto particular. Nuestro desempeño en este entorno ha sido destacado por las revistas internacionales de finanzas como The Banker, Euromoney y Latin Finance, que consideraron a Interbank como "el Banco del Año 2020 en Perú". Además, estuvimos en el top ten de Empresas Más Admiradas del país, fuimos reconocidos como la segunda mejor empresa para trabajar en el Perú, según el ranking Great Place to Work; y ocupamos el puesto tres en el ranking PAR que provee herramientas para el cierre de brechas de género.

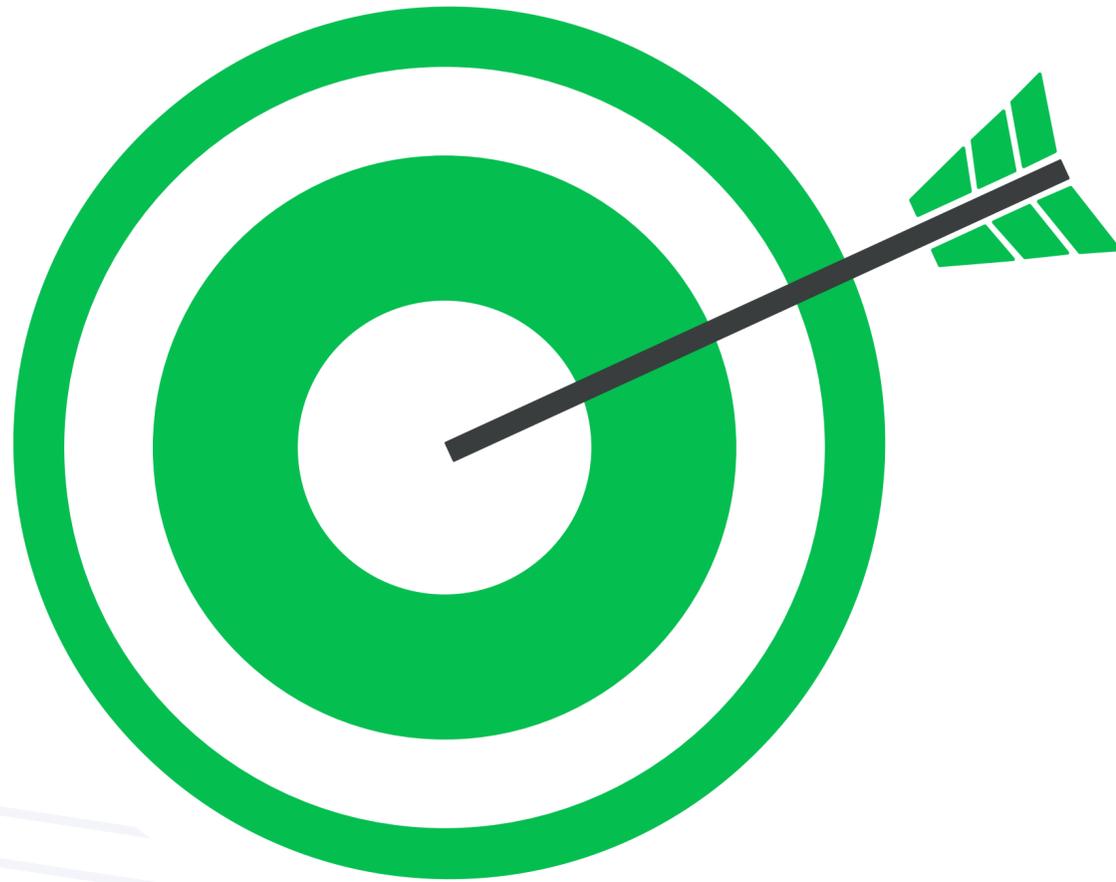
Para el 2021, Interbank ha asumido el compromiso de desarrollar una estrategia con enfoque de sostenibilidad que contemple i. la promoción de la inclusión a través de la digitalización de servicios, ii. el aseguramiento de la equidad y diversidad en nuestros equipos iii. una actuación corporativa basada en la integridad y iv. una operación amigable con el medio ambiente.

La pandemia también nos ha dejado grandes lecciones, y una de ellas es que el Perú necesita del trabajo conjunto. Los bancos podemos cumplir un rol clave en la recuperación de la economía y una sociedad más justa y equitativa. Estamos comprometidos con ese desafío.

Luis Felipe Castellanos

Gerente General





Nuestro propósito, más vigente que nunca

En un año atípico y de distanciamiento como el 2020, los más de seis mil colaboradores de Interbank vivimos con un mayor sentido nuestros valores de coraje, colaboración, innovación, integridad y, sobre todo, pasión por el servicio. Nuestra plataforma de productos y servicios digitales permitió acercarnos al lugar y momento en que nuestros usuarios nos necesitaban. Al cierre del año, el 75% de nuestros clientes interactuaron mediante nuestros canales digitales.

Esa clara visión innovadora, sumada a nuestra solidez financiera, fueron destacadas por tres prestigiosas revistas internacionales: Euromoney, Latin Finance y The Banker, las que denominaron a Interbank como Banco del Año en Perú. Estas publicaciones destacaron nuestras soluciones para mejorar la calidad y la velocidad en la evaluación de riesgos, el aumento de nuestra actividad digital y nuestro rol durante la pandemia.

Asimismo, nuestro compromiso con la diversidad, equidad e inclusión quedó reflejado en el reconocimiento que recibimos en el Ranking PAR de Aequales, al ubicarnos en el Top 3 de las organizaciones con mejores prácticas de equidad de género en el Perú, y en el Top 10 en Latinoamérica. Además, fuimos reconocidos una vez más por PwC y la revista G de Gestión entre las diez empresas más admiradas del Perú.

GRI 102-1

102-4

102-5

102-7



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Nuestros valores

GRI 102-16

Promovemos una cultura basada en valores, estos 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 manera 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.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Somos íntegros

Actuamos de manera correcta, transparente y honesta frente a todos nuestros grupos de interés. Mantenemos este compromiso siempre vigente con la ayuda de los siguientes lineamientos:

Código de Ética

GRI 205

103-1

103-2

103-3

SMV

Contiene los valores y conductas que queremos cultivar a todo nivel en nuestra organización, los cuales deben aplicarse en las relaciones con proveedores, clientes, usuarios y otros grupos de interés. Al actuar en línea con este Código de Ética, nos aseguramos de que nuestros negocios se realicen bajo principios éticos, garantizando su sostenibilidad y fortaleciendo una relación de confianza.

La nueva versión del Código de Ética, aprobada en sesión de Directorio del 17 de diciembre del 2019, contiene lineamientos éticos en los siguientes temas:

- Diversidad, igualdad de oportunidades y respeto
- Ambiente seguro y saludable
- Integridad de informes financieros y reportes operativos
- Antifraudes y otros actos deshonestos
- Protección de información
- Representación responsable de la empresa y fortalecimiento de la reputación
- Decisiones objetivas sin conflictos de interés
- Libre y leal competencia
- Cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas internas
- Relacionamiento con funcionarios públicos y contribuciones políticas

También contamos con un programa de ética, que identifica y gestiona los procesos más sensibles, los mismos que son compartidos con todos los colaboradores del banco.



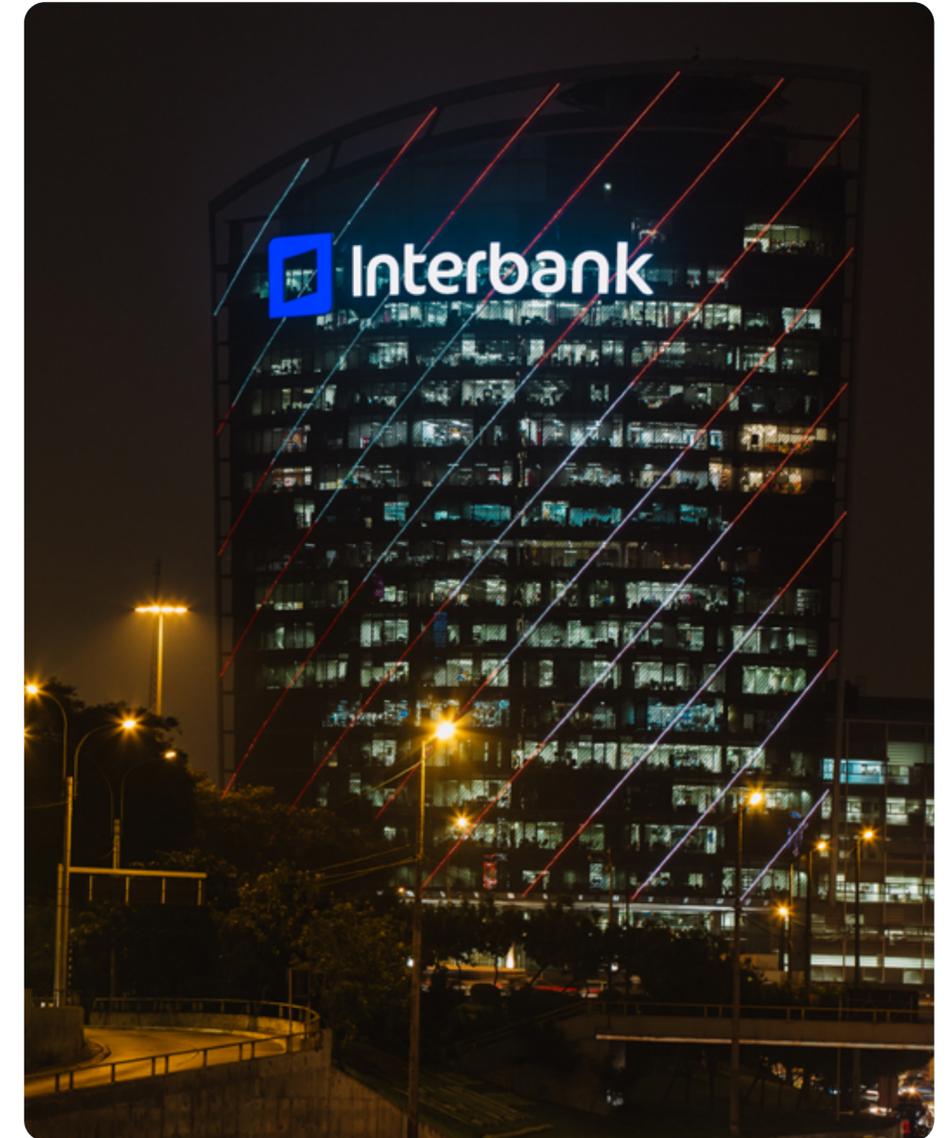
Política anticorrupción

- GRI 205
- 103-1
- 103-2
- 103-3
- SMV
- GRI 205-1
- GRI 205-2
- 205-3

Tiene como objetivo aplicar la normativa nacional y las mejores prácticas a nivel internacional en las interacciones con funcionarios públicos y terceros, a fin de prevenir actos ilícitos. Para lograrlo, esta política cuenta con controles de prevención, detección y reporte de conductas inapropiadas.

Regulación nacional e internacional a la que nos alineamos

- Ley 30424 y Decreto Supremo 002-2019-JUS: ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por el delito de cohecho activo transnacional.
- DL 1352: ley que regula la corrupción de funcionarios nacionales, lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- Ley 30835: ley que sanciona la colusión y tráfico de influencias.
- DL 1385: ley que incluye sanciones administrativas y económicas impuestas al sector privado por incumplimiento de las leyes anticorrupción.
- Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos de América.
- "Bribery Act" del Reino Unido.
- Sistemas de gestión antisoborno ISO 37 001.
- Evaluación de programas de cumplimiento corporativo, del Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América.





El programa anticorrupción permite asegurar que nuestro negocio crezca de manera saludable. Esta estrategia se documenta en las siguientes políticas y lineamientos internos:

- Política anticorrupción.
- Procedimiento de Evaluación de Riesgos de Corrupción.
- Política de Fusiones y Adquisiciones.
- Lineamientos de Interacción con Funcionarios Públicos.
- Lineamientos de Donaciones, Auspicios y Patrocinios.
- Lineamientos de Gestión de Terceros.
- Lineamientos de Atenciones y Regalos.

Por su importancia, la política anticorrupción involucra a nuestros directores, colaboradores y accionistas, y tiene influencia en todos nuestros grupos de interés. El compromiso con este programa parte desde la cultura y la sensibilización frecuente. Se llevan a cabo capacitaciones y comunicaciones específicas. Al cierre del 2020, el 99.75% rindió al menos una capacitación a través de herramientas virtuales en respuesta al contexto sanitario.

Además, el programa contempla el reporte periódico de incidentes al Directorio y la investigación de denuncias recibidas a través de nuestro Canal Ético, confidencial y anónimo, disponible en <https://interbank.pe/canal-etico>, correo electrónico y línea telefónica.

Es importante señalar que extendemos nuestro compromiso ético a las relaciones con nuestros proveedores. Como socios estratégicos en nuestro negocio, solicitamos que mantengan comportamientos alineados con nuestro Código de Ética.

Las acciones en el marco de la política anticorrupción se evalúan con la metodología del Procedimiento de Evaluación de Riesgos de Corrupción. Todos nuestros productos, servicios, procesos e interacciones con terceros o clientes son evaluados para identificar riesgos inherentes y adoptar medidas que los mitiguen.

Durante el 2020, se investigaron cinco reportes en materia de corrupción: tres relacionados a colaboradores y dos relacionados a terceros.

General es liderada, desde enero del 2011, por Luis Felipe Castellanos, quien, junto a otros diez ejecutivos, conforma el Comité de Gerencia, el cual se fortaleció con la inclusión del Gerente de Delivery Digital a mediados del 2020.

Nuestro sistema de gestión de gobierno corporativo cumple con las disposiciones del Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos de la SBS y en lo aplicable, con los Principios de Buen Gobierno Corporativo para las sociedades peruanas de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

En el 2020 hemos consolidado nuestro gobierno corporativo al institucionalizar la designación de dos vicepresidentes del Directorio, asignando la primera vicepresidencia al Chief Executive Officer de nuestro accionista controlador, Intercorp Perú Ltda., y la segunda a quien ejerza el cargo de Presidente del Comité de Gestión Integral de Riesgos.

Adicionalmente, hemos incorporado dos nuevos espacios de reflexión diferenciados en la dinámica de las sesiones de Directorio: (i) Sección Preguntas y Respuestas, moderada por el Gerente General, y (ii) Sesión Ejecutiva del Directorio, moderada por el Primer Vicepresidente. Finalmente, el Directorio aprobó instituir la figura del Lead Director, cargo asignado al Presidente del Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, responsable —entre otros asuntos— de llevar a cabo reuniones trimestrales con los directores independientes y ser su portavoz en las sesiones de Directorio y con la Gerencia.

Nuestro gobierno corporativo

GRI 102-18

Nuestros principales órganos de gobierno corporativo son la Junta General de Accionistas, el Directorio —y sus comités con facultades delegadas— y la Gerencia General. El Directorio de Interbank está conformado por nueve profesionales, cinco de los cuales son considerados independientes de acuerdo con la normativa emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), entre ellos una dama. La Gerencia





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; además, 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; alerta de las posibles insuficiencias, y propone mejoras en su gestión.
- **Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo:** transmite 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:** vela 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.

Adhesiones institucionales

GRI 102-12

102-13

Durante el 2020, mantuvimos nuestra adhesión a las siguientes iniciativas locales e internacionales:

- **Asociación de Bancos del Perú (ASBANC):** participamos en los comités de Gerentes Generales, Educación e Inclusión Financiera, Medio Ambiente, Dinero Electrónico y Derecho Bancario de esta institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas del Perú.
- **Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA):** somos miembros de esta institución que agrupa a las principales

empresas que invierten en publicidad en el Perú. 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.

- **Comunidad PAR:** formamos parte de esta red que reúne a más de 76 organizaciones en el Perú y Colombia, cuyos objetivos principales son 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.
- **PERU2021:** organización con más de 20 años de trayectoria que busca sensibilizar, formar y movilizar a los líderes empresariales para que incorporen la sostenibilidad en su gestión, con el objetivo de lograr el desarrollo sostenible del Perú. Formamos parte de la Red de Empresas Perú 2021, espacio para activar a las organizaciones como agentes de cambio, reducir las brechas existentes y lograr los objetivos trazados al 2030.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Nuestro compromiso con ser un banco que promueve la diversidad, equidad, inclusión y buen gobierno corporativo, además de tener una visión sostenible, fue reconocido por estas prestigiosas organizaciones.



Nuestros reconocimientos



Top 3

Las empresas con mejor reputación corporativa



Top 3

Las empresas más responsables



Top 9

Las empresas que mejor atraen y retienen el talento



Top 2

Los mejores lugares para trabajar en el Perú



Top 6

Los mejores lugares para trabajar Diversidad e Inclusión



Top 6

Los mejores lugares para trabajar para mujeres



Top 4

Los mejores lugares para trabajar



Euromoney: mejor banco en Perú en el 2020



Latin Finance: mejor banco en Perú en el 2020



The Banker: mejor banco en Perú en el 2020



Top 3
en Perú
Top 10

en LATAM Ranking de Equidad de Género en las Organizaciones



Top 10
Empresas más admiradas del Perú



Top 2
Premio MiVivienda Sostenible



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



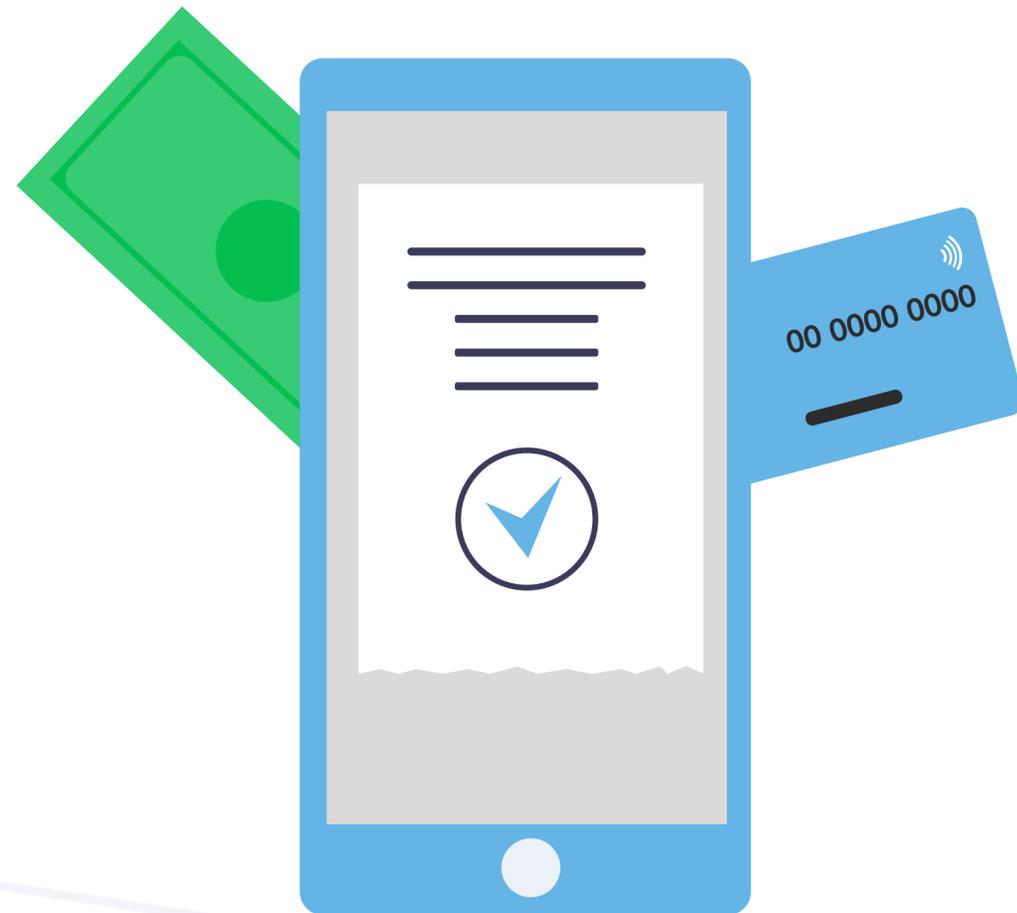
NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Un banco digital al servicio del país

Interbank se sumó a los esfuerzos del Estado para atender a las poblaciones más vulnerables afectadas durante la emergencia sanitaria. A través de nuestra billetera 100% digital Tunki, fuimos parte del sistema implementado para la entrega de los bonos del Estado. Más de 150 mil peruanos pudieron cobrar este subsidio de una manera ágil y segura, sin necesidad de una tarjeta, contribuyendo así a su inclusión financiera.

Además, habilitamos la disposición de CTS a más de 390 mil de nuestros clientes que requerían de efectivo para afrontar estos meses de difícil situación, y creamos cuentas únicas para que más de 730 mil usuarios puedan disponer de parte de sus fondos de pensión en diferentes AFP. Otros 146 lo realizaron con órdenes de pago.

También, les dimos a nuestros clientes, la opción de retiro anticipado de sus depósitos a plazo, y dispusimos hacer transferencias en todo el país con cero comisiones.

GRI 102-2

102-6

FS6



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD

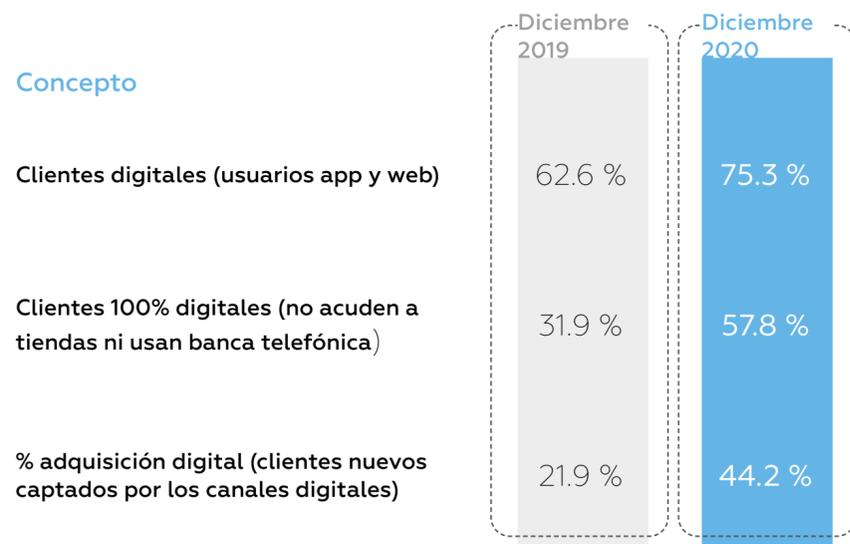


SOBRE ESTE
REPORTE



Digitalización de servicios financieros

Asimismo, en el 2020, más del 75% de nuestros clientes realizaron algún tipo de operación por un canal digital, y más del 57% fueron clientes 100% digitales, quienes no tuvieron que acudir a ninguna tienda financiera o usar la banca telefónica para algún servicio.



La emergencia sanitaria impulsó notablemente la digitalización de los servicios bancarios. Así, nuestro proceso de transformación digital se aceleró aún más, consolidando la oferta de productos y servicios ya disponibles antes de la pandemia, entre los que se encuentran:



Tunki

Primera aplicación de transacciones bancarias 100% digital. Permite abrir una cuenta bancaria sin acercarse a la tienda, sin necesidad de una tarjeta y sin efectuar pago alguno. Esta billetera digital permitió que más de 150 mil beneficiarios reciban el primer bono Yo me quedo en casa, así como los bonos familiares universales emitidos por el Estado en respuesta a la emergencia sanitaria.

El dato. El usuario de Tunki de más edad tiene 88 años y vive en San Juan de Miraflores. A la fecha, tenemos más de 800 mil usuarios de Tunki.



PLIN

Herramienta integrada a nuestra aplicación móvil que permite realizar transferencias interbancarias inmediatas de forma gratuita, tan solo con su número de celular, y entre los bancos asociados. Al cierre de diciembre y en tan solo once meses, superó los 2.8 millones de afiliados.



Aplicación Móvil Interbank

Permite realizar transferencias, revisar transacciones y adquirir nuevos productos.

Nueva funcionalidad "Categorías" de la Alcancía Virtual. Permite ahorrar de manera simple y segura, definiendo metas personalizadas, que permiten administrar mejor los ahorros, motivándolos a alcanzar sus objetivos en menos tiempo. Las categorías pueden ser estudios, salud, vivienda, etc. La Alcancía Virtual ofrece una tasa preferencial y elimina la necesidad de crear nuevas cuentas, basta con ingresar el monto en la pastilla, deslizarlo a la derecha y listo.



Cuenta Simple AFP

Nuevo tipo de cuenta 100% digital, que permite la recepción del íntegro de la cuenta individual de aportes pensionarios, sin cobros por deudas o comisiones y sin necesidad de una visita a la tienda o tener una tarjeta para disponer del dinero. Más de 730 mil clientes pudieron disponer de sus fondos por esta cuenta.

NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA

UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS

DESEMPEÑO
ECONÓMICO

NUESTRO
TALENTO

COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD

SOBRE ESTE
REPORTE



Nuestros productos y servicios para personas

GRI 102-2

En el 2020 dimos a nuestros clientes la opción de retiro anticipado de sus depósitos a plazo, reconociendo los intereses a la fecha de retiro y sin cobro de penalidades; dispusimos hacer transferencias en todo el país con cero comisiones, y realizamos reprogramaciones de deudas que ayudaron a cerca de 385 mil clientes.

Además de nuestra oferta digital, contamos con los siguientes productos y servicios:

- **Tarjeta de crédito:** permite realizar compras o pagos y financiarlos hasta en 36 cuotas mensuales. Ofrecemos alternativas con las marcas Visa, MasterCard y American Express, la mayoría de ellas acompañadas del programa de recompensas Interbank Benefit, que permite canjear productos, comprar pasajes aéreos de cualquier aerolínea o acumular beneficios en el programa de viajero frecuente que se prefiera.
- **Tarjeta de débito:** herramienta segura para disponer de dinero y realizar compras con facilidad. Ofrecemos distintos tipos, en función de diversos beneficios adicionales que brinden a los clientes.
- **Cuentas de depósito de sueldo:** cuenta para la gestión transaccional de remuneraciones, con importantes beneficios para empleadores y empleados.
- **Cuentas de ahorro:** cuentas de distintos tipos que ofrecen buena rentabilidad y la posibilidad de realizar transacciones.
- **Cuenta de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS):** cuenta que recibe los depósitos bianuales de los

trabajadores dependientes peruanos según regulación laboral, con beneficios diferenciados que permiten priorizar el ahorro de este dinero.

- **Créditos:** brindamos doce alternativas de crédito según diversas necesidades. Además, ofrecemos la simulación de cronogramas de pagos mediante nuestros canales digitales.
- **Seguros:** ofrecemos seguros que permiten 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 transferencias interbancarias inmediatas, pago de servicios y recargas telefónicas, compra y venta de hasta once tipos de monedas distintas en red de tiendas multidiólicas, así como prestaciones específicas, como la apertura de cuentas PayPal o el cambio de monedas a un tipo de cambio preferencial.

Todas nuestras cuentas transaccionales pueden ser gestionadas digitalmente.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Productos con enfoque sostenible y social

GRI 102-2

102-6

102-12

Respondemos a las necesidades de nuestros clientes con un enfoque de sostenibilidad y desarrollo social, a través de los siguientes productos:



Mivivienda Bono Verde

Crédito que promueve la adquisición de viviendas seguras, dignas y ecosostenibles, ofrecidas con el respaldo del Fondo Mivivienda y bajo condiciones de financiamiento convenientes. En el 2020 fuimos la segunda entidad financiera que más créditos Mivivienda colocó en el país. Se brindaron un total de 917 préstamos de Mivivienda, 662 de los cuales fueron Mivivienda Bono Verde.



Préstamo para estudios:

Crédito que apoya el desarrollo de los profesionales en el Perú, ofreciéndoles condiciones especiales, como tasas de interés preferenciales (en promedio 50% más bajas que las de un préstamo personal tradicional), un plazo hasta de 60 meses y hasta dos años de periodo de gracia. Financiamos hasta el 100% del costo de maestrías, diplomados y estudios de posgrado, en el Perú o el extranjero, ya sean estos a tiempo completo o parcial. En el 2020 brindamos seis créditos de este tipo, por un total de S/ 200 mil, una cifra menor al año anterior debido al impacto de la crisis sanitaria mundial.



NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO ECONÓMICO



NUESTRO TALENTO



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE REPORTE



Acompañamiento a emprendedores

GRI 102-2

102-6

102-12

Impulsamos el desarrollo de los emprendimientos que hacen crecer al Perú. Para ello, promovemos los siguientes programas:

- **Interbank te Desarrolla:** plataforma presentada para incubar el crecimiento de los emprendedores, brindándoles conocimientos clave para potenciar y alcanzar sus metas. Ofreció cursos gratuitos en línea para organizar la economía, impulsar los negocios y compartir herramientas útiles, así como charlas inspiradoras. Más de 6 mil personas ingresaron en sus dos primeros meses de funcionamiento y casi el 94% regresó a buscar más contenido.
- **Programa Asesoría Empresarial:** en alianza con cuatro universidades del país, lanzamos esta iniciativa que consiste en que estudiantes de los últimos ciclos de Administración y Marketing, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la Universidad Católica San Pablo de Arequipa y la Universidad Tecnológica del Perú, en Arequipa y Lima, pongan en práctica sus conocimientos con casos reales, acompañando a emprendedores para brindarles una asesoría personalizada que les permita potenciar sus negocios. Desde que se inició el programa en agosto del 2019, más de 180 empresarios fueron asesorados y más de 800 alumnos participaron del proyecto.
- **Alianza con Tienda Cerca:** nos aliamos con la plataforma de apoyo para bodegueros más grande del país, Tienda Cerca de Backus, poniendo a disposición nuestra billetera digital Tunki. Con esta herramienta, ellos pueden realizar cobros sin el uso de efectivo, contribuyendo a su desarrollo y digitalización de una forma más segura. Al cierre del 2020, más de 10 mil bodegueros cuentan con acceso a Tunki como medio de pago digital, ágil y amigable.
- **Alianza con Produce:** gracias a un convenio con el programa nacional Tu Empresa del Ministerio de la Producción, 400 mil mypes utilizarán nuestra billetera Tunki para gestionar su negocio a través de una billetera móvil digital. Además, a través de un chat virtual accederán gratuitamente a asesorías especializadas en formalización y financiamiento, además de cursos virtuales.
- **Impulsa Perú Pasión:** nos sumamos a este programa de Intercorp Retail que apoyó a 95 emprendimientos en el desarrollo de sus habilidades, facilitando el acceso a las plataformas comerciales de las empresas de Intercorp, para que tengan más exposición e impulsen las ventas de sus productos. Desde Interbank, pusimos a disposición de estas mypes, las herramientas que necesitan para crecer, a través de capacitaciones y mentorías con líderes del banco, así como diversos talleres para fortalecer sus emprendimientos. Además, incluimos a los emprendedores a su canal de venta digital Shopstar.
- **Guerrero Emprendedor:** nos adherimos a este programa que acompaña, capacita e impulsa a microemprendedores del país con un modelo educativo gratuito, en el que especialistas y voluntarios profesionales, a través de asesorías guiadas, brindan soporte personalizado a cada participante. Interbank participó de esta iniciativa, capacitando a más de 1,000 emprendedores a nivel nacional (80% mujeres) en finanzas. El 100% de los participantes señaló que había aplicado estas herramientas en sus negocios.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Nuestros productos y servicios para empresas

GRI 102-2

102-6

A través de nuestro propósito de acompañar a las empresas a alcanzar sus metas hoy, enfocamos nuestros esfuerzos en brindar productos, servicios y asesoría financiera, tanto a empresas como a personas naturales con negocios agrupados en los segmentos Corporativo, Empresa y Pequeña Empresa.

La Banca Comercial busca, además, transformar la experiencia usuaria de nuestros clientes a través del desarrollo de servicios y soluciones digitales, así como asesoría experta y oportuna que cubra sus expectativas y necesidades. Estas herramientas los ayudan a crecer y a generar productos y puestos de trabajo que favorecen e impactan positivamente su entorno.

Los segmentos que conforman la Banca Comercial de Interbank, según ciertos criterios asociados al nivel de ventas, ubicación geográfica y características de sus negocios, se agrupan de la siguiente manera:



Banca Corporativa

- Empresas con ventas anuales superiores a los S/ 100 millones.
- No comprende empresas con sede principal fuera de la capital.
- Abarca 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 desde S/ 3 millones hasta S/ 100 millones.
- Se subdivide en Banca Empresa Lima y Provincias, comprendiendo empresas con ventas anuales mayores a S/ 100 millones.



Banca Pequeña Empresa

- Personas naturales y/o jurídicas con ventas anuales desde S/ 500 mil hasta S/ 3 millones.
- Atiende a personas jurídicas y personas naturales con negocio que llevan a cabo una actividad generadora de ingresos.
- Ofrece la adquisición de activos fijos y financiamientos como capital del trabajo.



NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO ECONÓMICO



NUESTRO TALENTO



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE REPORTE



Nuestros principales productos, servicios y canales

Lending

- **Pagarés:** financiamiento para cubrir la necesidad de capital de trabajo de nuestros clientes.
- **Financiamiento de comercio exterior:** financiamiento para la adquisición y producción de bienes para exportación, y para la compra de productos en el extranjero.
- **Cartas fianza:** producto que permite a nuestros clientes presentar a Interbank como fiador de sus obligaciones, lo que les facilita presentarse en situaciones como licitaciones públicas, firmas de contratos, adquisición de materiales, entre otras.
- **Factoring y descuento de facturas:** servicio de adelanto del pago de facturas a los proveedores de nuestros clientes. Este servicio se repotencia con las facilidades que la Banca por Internet para Empresas les brinda, haciendo de este un proceso ágil y de fácil acceso para clientes y proveedores al momento de procesar y recibir sus adelantos.
- **Descuento de letras:** servicio de adelanto de pagos para clientes que ofrecen sus productos a través de letras, permitiéndoles disponer rápidamente de liquidez sin tener que esperar a la fecha de vencimiento de sus pagos.
- **Leasing:** financiamiento para la adquisición de activos fijos dirigido a clientes que buscan el crecimiento de sus negocios.
- **Cartas de crédito:** servicio para facilitar 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.

- **Gestión de cobranzas:** servicio para el cobro de documentos de exportación e importación, canalizando el pago según las instrucciones de nuestro cliente.
- **Transferencias internacionales:** 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.

Cash management

- **Cuentas:** ofrecemos a nuestros clientes personas jurídicas y personas naturales con negocio distintas modalidades de cuentas corrientes y cuentas de ahorro según sus requerimientos, desde la apertura (digital o presencial) hasta el acceso para la administración y el uso de sus flujos.
- **Pagos masivos:** servicio que brindamos a los clientes para facilitar el pago de sus planillas, proveedores y pagos varios mediante abonos o transferencias a los destinatarios de los fondos. Para el pago de planillas cuentan, además, con el servicio Interbank Todo Terreno, a través del cual nuestro banco implementa uno o varios puntos de atención en las mismas empresas.
- **Servicio de recaudación:** con este servicio dirigido a los clientes de nuestra red de tiendas y canales digitales ponemos a su disposición la cobranza de las cuotas u obligaciones de usuarios, permitiéndoles un mejor control y gestión de sus cobranzas y una administración más eficiente de los fondos recaudados.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



- **Smart Cash:** servicio ofrecido a pequeñas, medianas y grandes empresas que cuenten con puntos de venta intensivos en el uso de efectivo. A través de este servicio, ponemos a disposición de los clientes bóvedas inteligentes para el depósito de su efectivo recaudado, agilizando el registro de estos importes en sus cuentas y facilitando la gestión del efectivo y la coordinación del transporte hacia el banco.

Canales

- **Banca por Internet para Empresas:** es un canal ágil y conveniente mediante el cual nuestros clientes pueden gestionarsus cuentas, autorizar operaciones, realizar pagos de planillas, proveedores y pagos varios, administrar sus operaciones de comercio exterior y consultar sus estados de cuenta de los últimos doce meses. Cuenta además con funcionalidades que buscan facilitar la gestión financiera de las empresas, tales como la visualización de sus líneas de crédito, el retiro de fondos de cuentas en *PayPal*, la gestión de operaciones con tipos de cambio preferenciales y la solicitud de cartas fianza y el desembolso de pagarés desde la web sin necesidad de documentos físicos. Así buscamos mejorar la experiencia digital de los clientes, ofreciéndoles continuamente nuevas funcionalidades que se ajusten a sus tiempos y a sus necesidades.
- **App Banca para Empresas:** brindamos acceso a las principales funcionalidades de nuestra Banca por Internet para Empresas a través de dispositivos móviles, permitiendo que nuestros clientes accedan fácilmente a la consulta de sus saldos, soliciten transferencias y autoricen

operaciones desde cualquier lugar, directamente desde su celular.

- **Trading Company:** mantenemos una estrecha relación con IFH Peru Ltd. Shanghai Representative Office, Trading Company ubicada en China a través de la cual ofrecemos servicios de plataforma comercial para ayudar a nuestros clientes empresariales en sus exportaciones e importaciones con este país. Esta alianza nos convierte en el primer banco peruano con presencia física para nuestros clientes en el gigante asiático.
- **Solución Empresa:** canales de atención para los clientes comerciales vía telefónica, correo electrónico y *WhatsApp* para la resolución de consultas, pedidos y reclamos, y para acompañar y asesorar en el uso de nuestros canales digitales. Buscamos que el cliente se sienta atendido en todos sus requerimientos, sin necesidad de acercarse físicamente al banco.

Productos para medianos y pequeños empresarios:

- **Cuenta negocios:** creada pensando en las necesidades de nuestro cliente pequeño empresario, con planes transaccionales hechos a la medida del cliente persona jurídica y persona natural con negocio. Tiene una apertura ágil (sin documentos físicos) y accesible desde la página web del banco o nuestra red de tiendas a nivel nacional, con la posibilidad de emitir una tarjeta de débito asociada a la cuenta, lo que facilita el retiro de efectivo en todos los canales del banco y la compra directa en establecimientos.

Incluye además el acceso gratuito a la banca por internet para empresas y el envío de su estado de cuenta mensual en formato digital. Así, con esta cuenta, los pequeños empresarios tienen una herramienta para realizar transacciones digitales que les permite enfocarse en hacer crecer sus negocios.

- **Cima:** plataforma digital que brinda acceso al capital que los empresarios necesitan. Busca incluir a un grupo desatendido de empresas que no tienen facilidades para el acceso a créditos ni asesoría para mejorar su score crediticio. Con esta solución les ayudamos, además de solicitar un crédito, a desembolsarlo desde la misma plataforma. En Cima asesoramos al cliente en cada paso, desde ayudarlo a aprobar el préstamo hasta entregar el dinero en su cuenta. Además, brindamos el crédito observando las transacciones del POS del empresario, calculando así el monto del préstamo que se le puede ofrecer y descontando un porcentaje diario para su pago, sin afectar la liquidez. De esta manera, el empresario puede acceder a préstamos de forma ágil y conveniente, y crear un historial crediticio para siguientes préstamos bancarios.
- **Cobro simple:** con este servicio nos dirigimos a clientes que quieren incrementar la cobranza de sus empresas con rapidez y sencillez. Ofrecemos a los pequeños y medianos empresarios una plataforma completamente digital que les permita afiliarse al servicio y configurar sus cobros, poniendo a disposición en tiempo real el recaudo de sus pagos y la información que necesita para llevar una eficiente gestión de los mismos. Además, ofrecemos a los usuarios todos nuestros canales digitales y presenciales (incluyendo la red de tiendas e Interbank agentes) para brindarles las facilidades que necesitan para realizar sus pagos sin inconvenientes.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Mercado de capitales

GRI 102-2

102-6

En el 2020, nuestro negocio en el mercado de capitales se ha consolidado gracias a la operación de una plataforma de atención acorde con la dinámica de nuestros clientes, que ofrece las siguientes soluciones:

- **Gestiones de Tesorería:** desde la Mesa de Posición se realizan negocios de intermediación con clientes internacionales, brindándoles 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. Buscamos 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 cambiamos hasta ocho tipos de monedas más.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Experiencia del cliente

- GRI 417-1
- 417-2
- 417-3
- 103-1
- 103-2
- 103-3

Nuestros clientes, en todas las plataformas, reciben un trato cordial y confiable, sumado a una asesoría pertinente en los productos y servicios que les ayudarán a alcanzar sus sueños. En el 2020, además, invertimos en la compra de materiales y en la adecuación de infraestructura para brindar una atención segura, tanto para ellos como para nuestros colaboradores.

Facilidades de pago

Conscientes de la difícil situación económica derivada de la crisis sanitaria, facilitamos la reprogramación de los financiamientos ofrecidos a personas naturales y empresas. Así, al cierre del 2020, reprogramamos los créditos de más de 385 mil clientes de la banca personas y 14 mil de la banca comercial, por un acumulado que superó los S/ 10.5 mil millones, el equivalente al 25% de la cartera total de créditos del banco. Esta facilidad fue brindada sin cobro alguno de penalidad ni comisión.

Además, la evolución anual de la cartera de créditos vigentes estuvo afectada por la colocación y prepago de créditos comerciales bajo el programa Reactiva Perú. Al cierre de 2020, el saldo de dichos adeudados fue S/ 5,887.9 millones.



Canales de atención

GRI 102-4

102-6

Al cierre del 2020, contamos con 215 tiendas a nivel nacional, 65% de ellas en Lima y 35% en el resto de los departamentos.

Asimismo, ofrecemos 5,586 puntos Interbank Agente para la atención a nivel nacional de estas operaciones: retiros de dinero, pagos de servicios, depósitos y otros. El 51% de estos agentes está ubicado fuera de la ciudad capital y, en su mayoría, en bodegas y farmacias. Por cada transacción realizada, el agente corresponsal recibe una comisión.

Finalmente, contamos también con 1,640 cajeros automáticos de la red Global Net, 62% en Lima y 38% en otras regiones del país.

TIENDAS INTERBANK, SEGÚN DEPARTAMENTO

Departamento	2019	2020
Áncash	4	3
Apurímac	2	2
Arequipa	10	9
Ayacucho	1	1
Cajamarca	4	3
Cusco	6	5
Huánuco	2	2
Ica	8	7
Junín	5	5
La Libertad	10	10
Lambayeque	7	5
Lima	165	139
Loreto	3	1
Madre de Dios	1	1
Moquegua	2	2
Pasco	1	1
Piura	10	8
Puno	4	3
San Martín	4	3
Tacna	3	3
Tumbes	1	1
Ucayali	2	1
Total	255	215*

AGENTES INTERBANK, SEGÚN DEPARTAMENTO

Departamento	2019	2020
Amazonas	14	30
Áncash	81	120
Apurímac	15	14
Arequipa	437	496
Ayacucho	70	78
Cajamarca	52	115
Cusco	129	155
Huancavelica	3	5
Huánuco	20	38
Ica	176	221
Junín	135	164
La Libertad	256	334
Lambayeque	169	289
Lima y Callao	2,210	2,881
Loreto	36	80
Madre de Dios	6	8
Moquegua	29	37
Pasco	11	16
Piura	202	265
Puno	28	40
San Martín	30	43
Tacna	32	35
Tumbes	38	58
Ucayali	38	64
Total	4,217	5,586

*Nota: cifra de acuerdo con la solicitud enviada a la SBS precisando el número de tiendas al cierre 2020.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



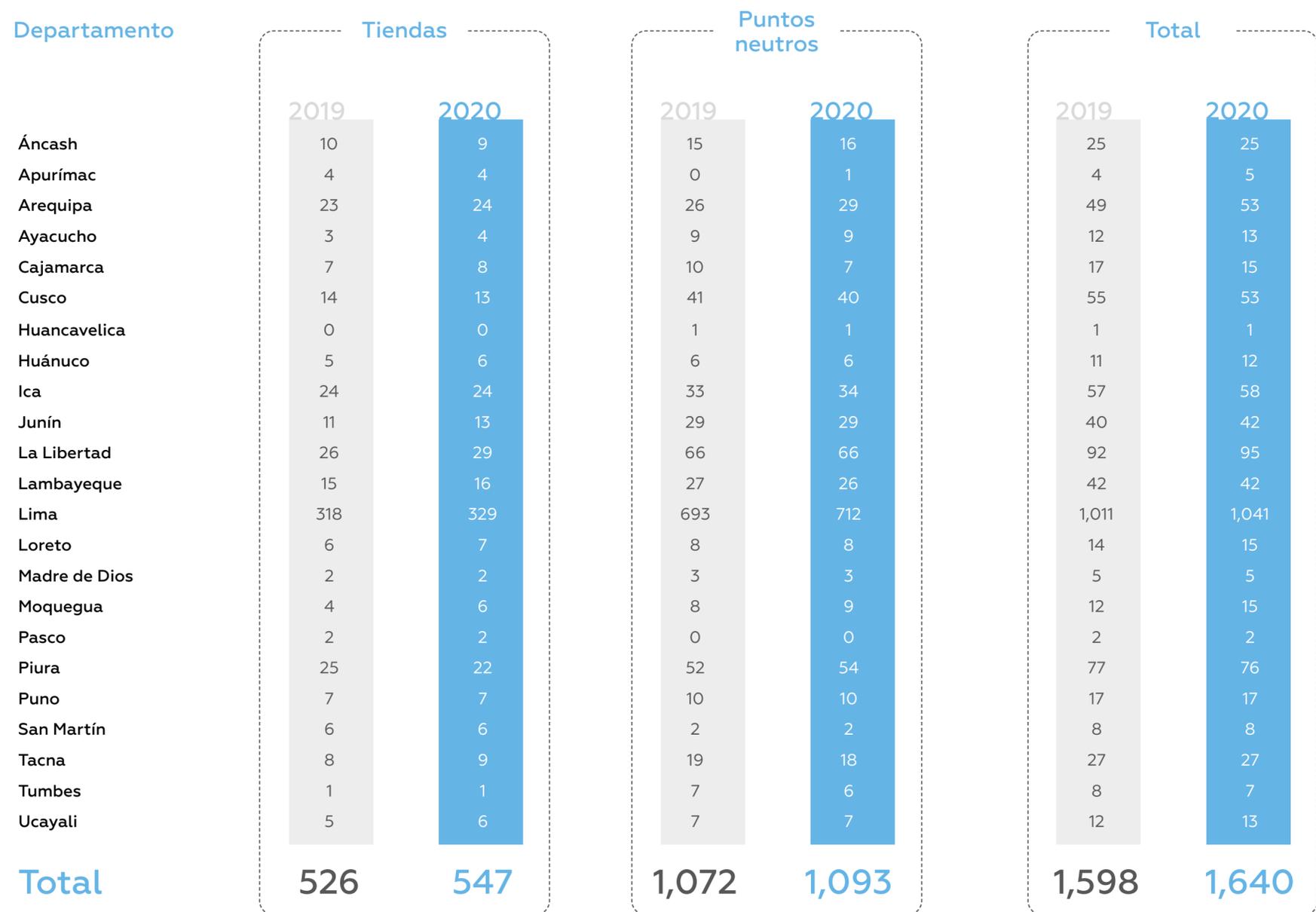
COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERBANK, SEGÚN DEPARTAMENTO Y TIPO DE LOCACIÓN



Gestión de conducta de mercado

Para contar con la confianza de nuestros clientes, debemos gestionar apropiadamente todos los aspectos de nuestra conducta en el mercado bancario. Lo hacemos con base en tres pilares: buenas prácticas de negocio, transparencia de información y adecuada gestión de reclamos.

Oficial de Conducta de Mercado

El cumplimiento de las normas y procedimientos en este tema está a cargo de nuestro Oficial de Conducta de Mercado y su equipo especializado, quienes también observan las mejores prácticas del negocio en el ámbito nacional e internacional, así como aquellas asociadas a las distintas etapas del ciclo de vida de los productos que ofrecemos.

Durante el 2020, los esfuerzos del Oficial de Conducta de Mercado se adaptaron a los productos y servicios más demandados en el marco de la emergencia sanitaria, lo que incluye el seguimiento a las observaciones que realiza la autoridad regulatoria o el proceso de auditoría interna.

Asimismo, en el 2020, no registramos ninguna multa o sanción por incumplimiento del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado (Resolución SBS N.º 3274-2017).



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Comunicación transparente

GRI 417-3

Los beneficios y condiciones de nuestros productos son alcanzados a nuestros clientes de manera transparente y simple en nuestros canales de atención, así como a través de comunicaciones de e-mailing. Cumplimos voluntariamente con los lineamientos establecidos por ASBANC, la entidad que se encarga de regular una comunicación transparente hacia los clientes y futuros clientes.

Además, en el marco de la emergencia sanitaria, adoptamos una comunicación empática para acompañar a los clientes en esta coyuntura compleja, priorizando la atención a sus necesidades, asegurando su seguridad y bienestar, así como la de nuestros colaboradores, y garantizando el funcionamiento ininterrumpido de nuestras plataformas, principalmente la banca digital y la banca telefónica.

También implementamos contenidos educativos para educar a nuestros clientes sobre herramientas y pautas para realizar operaciones seguras en línea. Estas acciones de educación fueron implementadas por todas nuestras plataformas digitales de contacto.

Como parte de nuestra participación en ASBANC, adoptamos el Código de Buenas Prácticas en las Relaciones de las Empresas Financieras con el Usuario.

Transformación digital

GRI 102-2

102-10

En Interbank ponemos al cliente en el centro de todas nuestras decisiones. Buscamos adelantarnos a sus necesidades con una oferta contextual y la mejor experiencia. Durante el 2020 hemos puesto foco en ayudarlos a cubrir todas sus necesidades y en enriquecer nuestra oferta, dándoles una experiencia 100% digital y segura. Nuestro compromiso con una nueva manera de hacer banca se refleja en las inversiones de capital realizadas, las que ascendieron a S/ 160 millones en el 2020. Del total, el 40% está asociado directamente al proceso de transformación digital.

Agilidad

En los últimos años hemos venido evolucionando e implementamos cambios en procesos, herramientas y perfiles con la finalidad de ofrecer mejores productos a nuestros clientes. Entre estos cambios se encuentra la adopción del *framework* ágil en el 100% de equipos que se encargan del desarrollo de productos y servicios para nuestros clientes, con roles como *scrum masters*, *data engineers*, diseñadores de experiencia de usuario (UX) y *growth hackers*.

Como parte de ese modelo, también desarrollamos un esquema de seguimiento para evaluar cómo evolucionamos y mejorar las experiencias de los clientes con nuestros productos y servicios.

Seguridad de la información

GRI 418-1

103-1

103-2

103-3

Preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información y de los canales y servicios que ofrecemos es una prioridad de gestión. Nuestra Política de Seguridad de Información brinda los lineamientos y responsabilidades para la gestión de riesgos de seguridad de la información en diferentes ámbitos, incluyendo la vinculada con el riesgo relacionado a proveedores y la seguridad en contratación y tercerización.

Asimismo, contamos con un modelo para la gestión de la ciberseguridad, que contempla procesos, personas y tecnologías para preservar la seguridad de los activos ante diferentes tipos de amenazas. Por eso, en el 2020 implementamos nuevos estándares de seguridad en medios de pago como PCI DSS para servicios de *switching* a entidades externas y ATM.

Además, reforzamos las medidas para la prevención, identificación y denuncia o eliminación de sitios fraudulentos que pretenden suplantar los canales del banco. Este tipo de incidentes se incrementaron en el 2020 en el contexto de la inmovilización social por la crisis sanitaria.

También aseguramos todos los servicios tecnológicos para el trabajo remoto de colaboradores de manera segura y ágil.



Desempeño económico

La gestión y medición de nuestro desempeño económico se cumple a través de la elaboración de un plan estratégico y un presupuesto anual. En el 2020, Interbank desplegó un plan de continuidad de negocio desde inicios de marzo, para enfrentar los impactos de la pandemia del COVID-19 en sus operaciones, con acciones que abarcaron los diferentes niveles de nuestra organización.

GRI 201

103-1

103-3



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Resultados económicos

GRI 102-7

201

103-2

El volumen de ventas netas (margen financiero neto) de Interbank ascendió a S/ 885.5 millones, una reducción de S/ 1,067.0 millones respecto de 2019. Este resultado se explicó por un incremento de S/ 1,084.4 millones en el gasto de provisiones y una disminución de S/ 229.7 millones en los ingresos financieros, parcialmente contrarrestados por una reducción de S/ 247.1 millones en los gastos financieros.

El crecimiento en el gasto de provisiones se explicó principalmente por mayores requerimientos en las carteras de consumo y corporativa, como resultado del deterioro registrado por los impactos de la pandemia del COVID-19. También contribuyó al incremento de provisiones el registro de provisiones voluntarias constituidas para atender los deterioros en la cartera de créditos derivados de la desaceleración económica y de las reprogramaciones de préstamos asociadas a la pandemia del COVID-19.

Por su parte, la disminución en los ingresos financieros fue impulsada principalmente por reducciones de S/ 180.8 millones en intereses por créditos y S/ 80.1 millones en intereses por disponible e interbancarios, parcialmente contrarrestadas por un incremento de S/ 41.8 millones en intereses por inversiones.

Posteriormente, el menor gasto financiero fue explicado principalmente por disminuciones de S/ 184.9 millones en intereses por depósitos y S/ 69.2 millones en intereses por bonos, parcialmente contrarrestadas por un aumento de S/ 8.1 millones en intereses por adeudados e interbancarios.

Finalmente, tenemos que el patrimonio efectivo de Interbank ascendió a S/ 8,742.1 millones en el 2020, un incremento de 13.8% respecto de 2019. El capital primario representó S/ 5,930.7 millones, mientras que el secundario S/ 2,811.5 millones.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1

102-45

De acuerdo con el principio de devengado, se ha calculado el Valor Económico Retenido (VER) de las actividades del banco tal como se detalla en la siguiente tabla:

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

	2019	2020
INGRESOS		
Ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras + venta de activos	3,393.0*	3,288.7
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO	3,393.0	3,288.7
EGRESOS		
Salarios y beneficios de los empleados	656.8	591.6
Costos operativos: gastos administrativos + depreciación y amortización + otros	886.7	872.6
Comunidad: donaciones + Inversión en programas sociales	5.4*	5.5
Gobierno: Impuesto a la Renta	395.2	31.4
Gobierno: impuestos y contribuciones	26.0	27.3
Accionistas: dividendos	467.0	302.3
Otros egresos	13.5	13.3
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	2,450.6	1,843.9
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	942.4	1,444.8

*Según la metodología GRI, basada en estados financieros
Nota: Se ha realizado una precisión en dos cifras del 2019.

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

Subsidiarias de Interbank

- Internacional de Títulos Sociedad Titulizadora S.A. - Intertítulos S.T.
- Compañía de Servicios Conexos Expressnet S.A.C.

Inversiones asociadas de Interbank

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

NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA

UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

NUESTRO TALENTO

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

SOBRE ESTE REPORTE



Gestión con proveedores

- GRI 102-9
- 102-10
- 204-1
- 103-1
- 103-2
- 103-3
- SMV

En Interbank creemos que el logro de nuestros objetivos y la forma cómo los alcanzamos están orientados a un beneficio sostenible y recíproco con nuestra sociedad. Los proveedores son nuestros socios estratégicos en este propósito.

Las empresas proveedoras cumplen un proceso de selección acorde con la importancia de sus productos y servicios, para asegurar la continuidad y 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 para Proveedores. Contamos con un manual de compras y una política de adquisición.

En cuanto a contratación de proveedores locales, este año registramos un total de 812 proveedores, 92% (750) de los cuales tienen registro fiscal en el Perú, mientras que el 8% (62) domicilia en el exterior. Si solo se consideran a los proveedores de soluciones tecnológicas, este indicador varía, registrándose un 54% de proveedores nacionales y un 46% de proveedores extranjeros.



Nuestro talento

Desde el inicio de la emergencia sanitaria, nuestra prioridad ha sido proteger la salud de nuestros más de 6 mil colaboradores. Nuestra visión de ser el mejor banco a partir de las mejores personas cobró relevancia en esta coyuntura. Los colaboradores mostraron un alto grado de empatía, responsabilidad y solidaridad.

En este contexto, implementamos:

- ✓ Trabajo remoto: establecimos protocolos para facilitar el trabajo a los colaboradores que pudieran hacerlo, incluyendo a personas de alto riesgo, que tengan alguna enfermedad, tratamiento, embarazadas o que tengan que cuidar por alguien en situación vulnerable. El 50% de los colaboradores laboró bajo este esquema y para ello brindamos los recursos tecnológicos y de seguridad requeridas.
- ✓ Atención en Tiendas Financieras: a fin de proteger la salud de nuestros colaboradores que continuaron brindando atención en los canales físicos del banco, implementamos medidas de protección adicionales como separadores acrílicos, horarios de atención especiales y uso de equipos de protección personal.
- ✓ Sedes: implementamos medidas de distanciamiento, señalización y limpieza a fin de que los colaboradores que por sus funciones en la continuidad de las operaciones, cuenten con espacios seguros.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



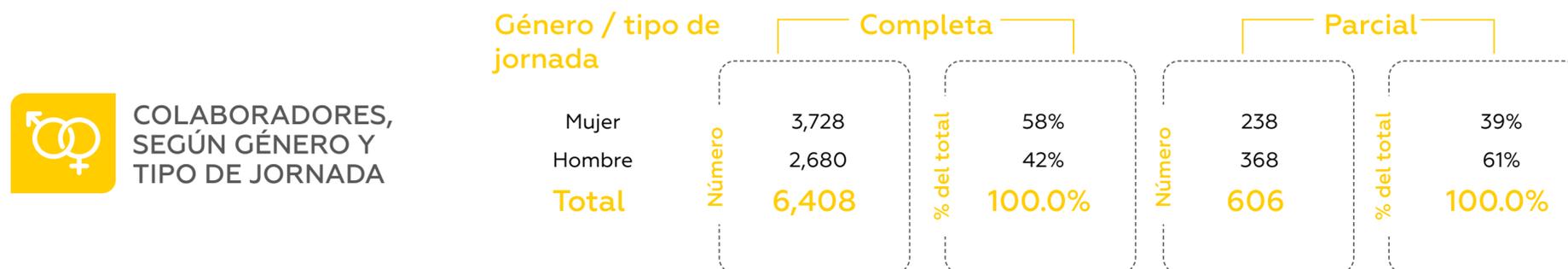
Gestión de colaboradores

Contamos con el Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo como documentos guía del actuar de los colaboradores. Promovemos la igualdad, diversidad y no discriminación mediante la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión, aprobada el 18 de diciembre del 2018, y protegemos la integridad de los colaboradores mediante la Política de Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual, aprobada el 20 de septiembre del 2019.

Al cierre del 2020, contamos con 6,408 colaboradores, de los cuales el 58% son mujeres.

GRI 102-8

SMV



Es importante resaltar que nuestras actividades están a cargo de colaboradores directamente vinculados con el banco. No realizamos contrataciones o despidos significativos por factores estacionales.

Además, promovemos y facilitamos canales de comunicación para que nuestros colaboradores resuelvan sus consultas e inquietudes sobre la gestión y su desarrollo en el banco. En ese sentido, reconocemos y respetamos el derecho de libertad de asociación, no habiéndose registrado una asociación al cierre del 2020.



Atracción y retención del talento

GRI 401-1

103-1

103-2

103-3

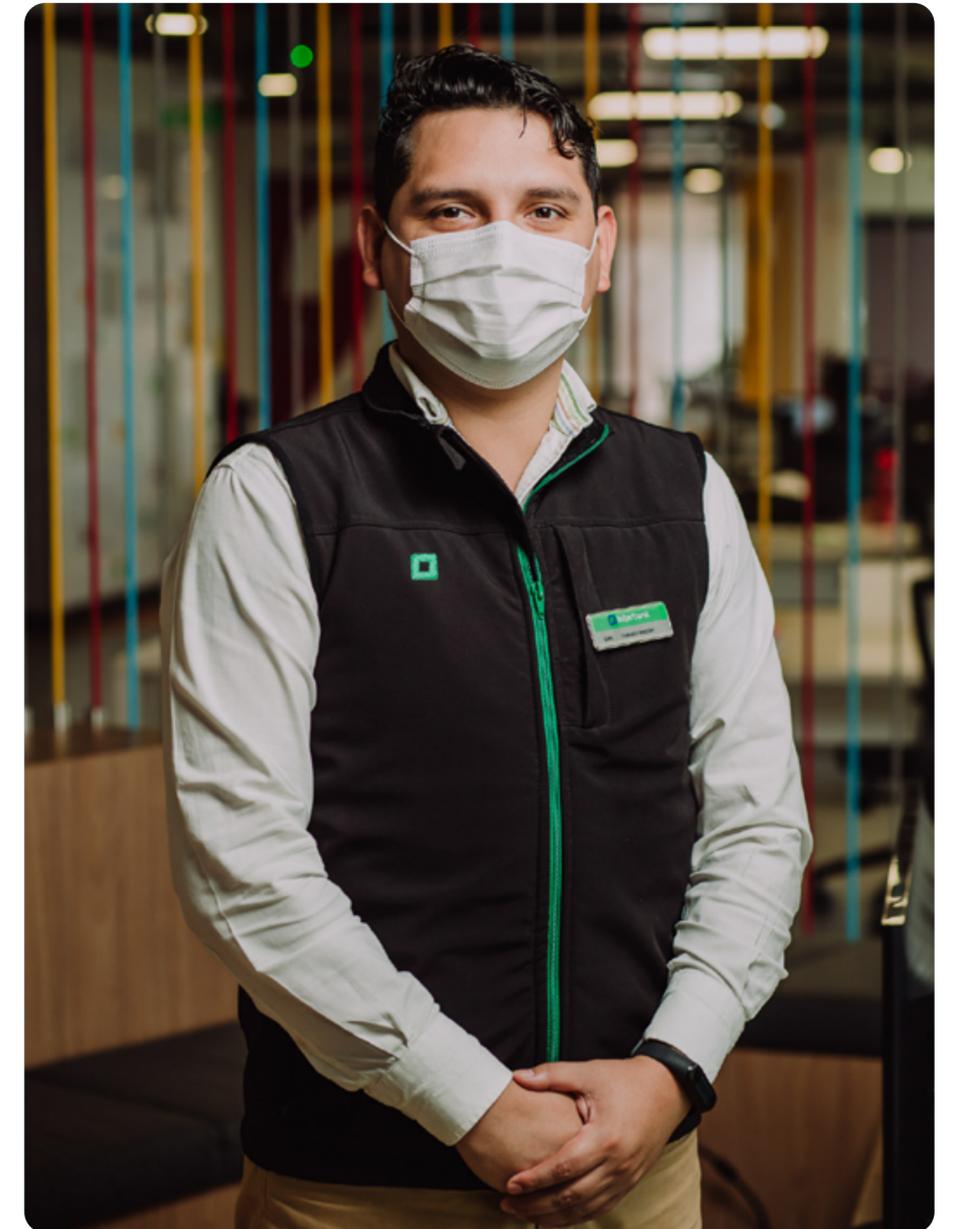
SMV

Gestionamos nuestra empleabilidad para atraer, retener y desarrollar talento, ofreciendo una propuesta de valor. Para lograrlo, el área de Gestión y Desarrollo Humano se apoya en la importante labor de las unidades de Atracción del Talento y Gestión de Talento y Carrera.

Para Interbank, la gestión del talento es una prioridad estratégica. Nuestras acciones de atracción y retención del talento se rigen por las políticas y manual de reclutamiento y movimiento de personal, selección y contratación, así como una política general de compensaciones. De manera operativa, atraemos y seleccionamos talento de forma digital, lo que permite eficiencia y agilidad en el proceso para ambas partes.

Además, alineados a la transformación digital del negocio y buscando maneras diferentes de hacer las cosas, el área de Atracción de Talento está en constante búsqueda de tendencias y nuevas tecnologías que contribuyan a nuestros objetivos como área. Asimismo, hemos construido una estrategia de comunicación de marca empleadora en medios digitales como *LinkedIn*, *Facebook* e *Instagram*.

La información estadística incluida en esta sección fue obtenida a partir de los registros de nuestro aplicativo interno *PeopleNet*.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE

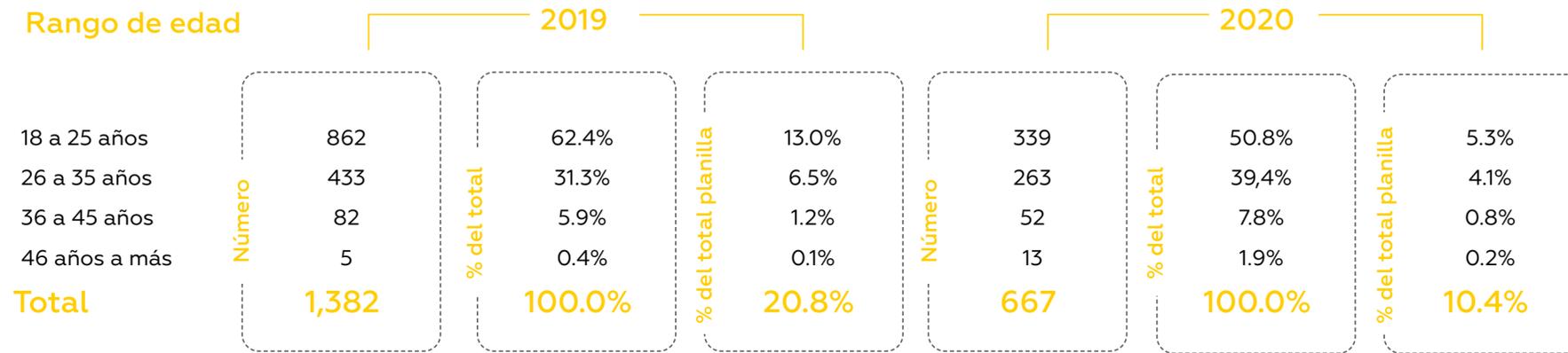


Nuevo talento

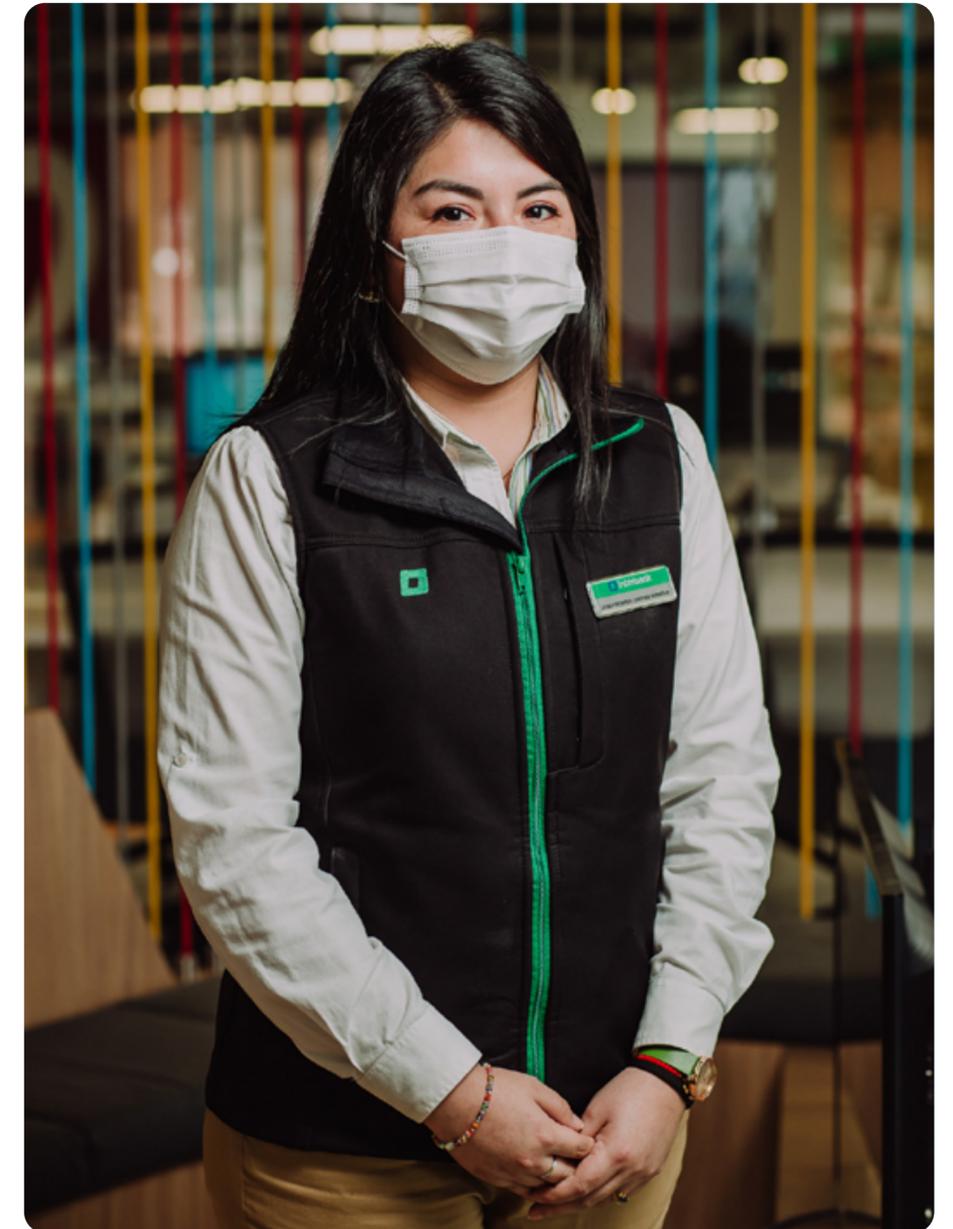
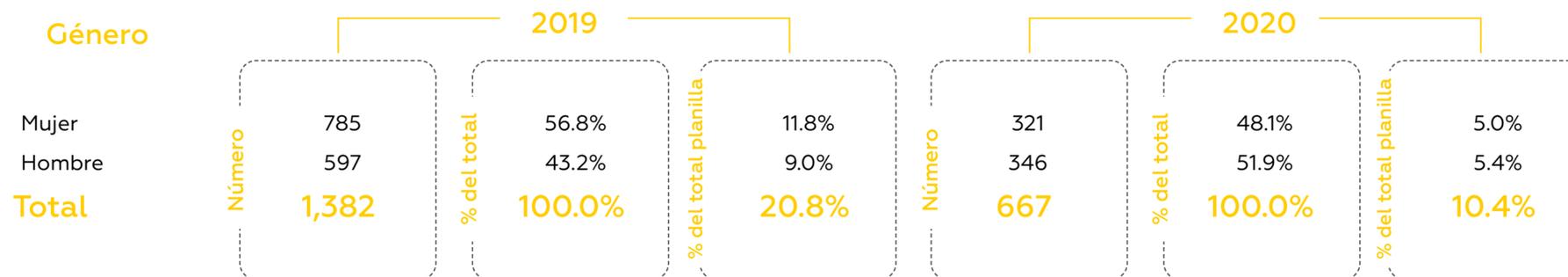
Durante el 2020 incorporamos 667 colaboradores. El 50.8% tenía entre 18 y 25 años, y el 48.1% eran mujeres.



INCORPORACIONES, SEGÚN RANGO DE EDAD



INCORPORACIONES, SEGÚN GÉNERO





INCORPORACIÓN, SEGÚN DEPARTAMENTO EN EL QUE SE REALIZAN LABORES

Departamento

Departamento	2019			2020		
	Número	% del total	% del total planilla	Número	% del total	% del total planilla
Lima	1,019	73.7%	15.3%	565	84.7%	8.8%
Arequipa	48	3.5%	0.7%	11	1.6%	0.2%
La Libertad	42	3.0%	0.6%	10	1.5%	0.2%
Piura	19	1.4%	0.3%	0	0.0%	0.0%
Cusco	26	1.9%	0.4%	9	1.3%	0.1%
Puno	20	1.4%	0.3%	3	0.4%	0.0%
Lambayeque	38	2.7%	0.6%	6	0.9%	0.1%
Ica	29	2.1%	0.4%	8	1.2%	0.1%
Junín	39	2.8%	0.6%	10	1.5%	0.2%
Cajamarca	12	0.9%	0.2%	4	0.6%	0.1%
Loreto	4	0.3%	0.1%	1	0.1%	0.0%
Moquegua	9	0.7%	0.1%	3	0.4%	0.0%
Tacna	12	0.9%	0.2%	1	0.1%	0.0%
Ucayali	9	0.7%	0.1%	3	0.4%	0.0%
Áncash	11	0.8%	0.2%	9	1.3%	0.1%
Apurímac	7	0.5%	0.1%	7	1.0%	0.1%
Ayacucho	9	0.7%	0.1%	3	0.4%	0.0%
San Martín	13	0.9%	0.2%	2	0.3%	0.0%
Tumbes	2	0.1%	0.0%	3	0.4%	0.0%
Huánuco	12	0.9%	0.2%	6	0.9%	0.1%
Madre de Dios	1	0.1%	0.0%	0	0.0%	0.0%
Pasco	1	0.1%	0.0%	3	0.4%	0.0%
Total	1,382	100.0%	20.8%	667	100.0%	10.4%

Rotación

GRI 401-1

En el 2020, se registraron 914 ceses.



CESES, SEGÚN RANGO DE EDAD

Rango de edad	2019		2020	
	Número	Tasa de rotación	Número	Tasa de rotación
18 a 25 años	611	40.8%	338	37.0%
26 a 35 años	664	44.4%	408	44.6%
36 a 45 años	170	11.4%	116	12.7%
46 años a más	51	3.4%	52	5.7%
Total	1,496	100.0%	914	100.0%



CESES, SEGÚN GÉNERO

Género	2019		2020	
	Número	Tasa de rotación	Número	Tasa de rotación
Mujer	870	58.2%	514	56.2%
Hombre	626	41.8%	400	43.8%
Total	1,496	100.0%	914	100.0%



NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO ECONÓMICO



NUESTRO TALENTO



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE REPORTE



CESES, SEGÚN DEPARTAMENTO

Departamento	2019		2019	
	Número	Tasa de rotación	Número	Tasa de rotación
Lima	1,167	7.0%	710	77.7%
La Libertad	28	1.9%	22	2.4%
Cusco	27	1.8%	24	2.6%
Ica	27	1.8%	16	1.8%
Lambayeque	25	1.7%	12	1.3%
Arequipa	40	2.7%	8	0.9%
Puno	22	1.5%	14	1.5%
Piura	20	1.3%	31	3.4%
Cajamarca	11	0.7%	24	2.6%
Junín	32	2.1%	2	0.2%
Áncash	13	0.9%	2	0.2%
Loreto	6	0.4%	2	0.2%
Tacna	10	0.7%	5	0.5%
Moquegua	16	1.1%	5	0.5%
San Martín	8	0.5%	8	0.9%
Ucayali	9	0.6%	8	0.9%
Tumbes	2	0.1%	4	0.4%
Huánuco	14	0.9%	6	0.7%
Ayacucho	13	0.9%	2	0.2%
Apurímac	6	0.4%	6	0.7%
Pasco	0	0.0%	0	0.0%
Madre de Dios	0	0.0%	3	0.3%
Total	1,496	100.0%	914	100.0%

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

Clima laboral

SMV



Anualmente, promovemos la participación de nuestros colaboradores en la encuesta de medición del clima laboral interno y de liderazgo. Los resultados de estos estudios permiten gestionar y fortalecer una cultura interna basada en valores. Durante los últimos años, Interbank ha liderado el Top 5 del reconocido ranking internacional Great Place to Work.

Desde el 2017, establecimos objetivos sobre la base del Employee Net Promoter Score, un indicador que identifica qué tan probable es que un colaborador recomiende Interbank como opción laboral. Asimismo, establece metas de acuerdo con la encuesta de medición del clima laboral interno que se desprende de Great Place to Work.

NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA

UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

NUESTRO TALENTO

COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

SOBRE ESTE REPORTE



Plan de beneficios

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

- GRI 401-2
- 103-1
- 103-2
- 103-3

- 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 financieros que ofrece el banco (cuenta sueldo, depósitos a plazo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cuentas CTS, créditos, seguro vehicular).
- Préstamos de emergencia y por vacaciones.
- 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 en modalidad virtual.
- Posibilidad de adquirir planes de telefonía móvil y equipos a precios corporativos.

- Prestaciones de bienestar (acceso al club de campo Las Brisas, regalos por nacimiento de hijo o hija, 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.
- Horario de verano.
- "Verano con chamba" para hijos de colaboradores (en verano, nuestros hijos, entre 13 y 16 años, son invitados a participar en un programa de un mes para trabajar en las diferentes empresas del grupo).
- Flexibilidad en el horario de entrada y salida.
- Cuponera de tiempo libre adicional en diversos momentos y/o fechas: hasta 14 horas libres cada semestre, utilizables sin justificación alguna, lo que permite gozar de más tiempo de calidad.
- Incremento de cuatro días en la licencia por paternidad.
- Contrato de seguro de salud para parejas del mismo sexo.



Salud y seguridad en el trabajo

- GRI 403-4
- 403-1
- 403-2
- 403-3
- 103-1
- 103-2
- 103-3
- SMV

Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) establece la prioridad de garantizar un lugar de trabajo seguro para todos los colaboradores, independientemente de su cargo, ubicación o régimen de contratación, en salvaguarda de 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 todo nivel.

Contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. El Comité, tal y como la normativa lo indica, ejerce funciones a todo nivel de nuestra organización y representa al 100% de nuestros colaboradores.

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 colaboradores.

El Comité se reúne mensualmente para hacer seguimiento y monitorear los registros. Su trabajo, además, se complementa con el servicio de un médico ocupacional, quien coordina las evaluaciones médicas ocupacionales, realiza capacitaciones y emprende acciones preventivas en la materia.

REGISTRO DE ACCIDENTES LABORALES

INDICADOR	2019	2020
N.º de empleados directos	6,655	6,408
Total de horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio	1'558,320	1'506,720
N.º de accidentes leves (empleados directos)	7	2
N.º de accidentes incapacitantes (empleados directos)	6	6
N.º de accidentes mortales (empleados directos)	0	0



Salud y seguridad durante la pandemia

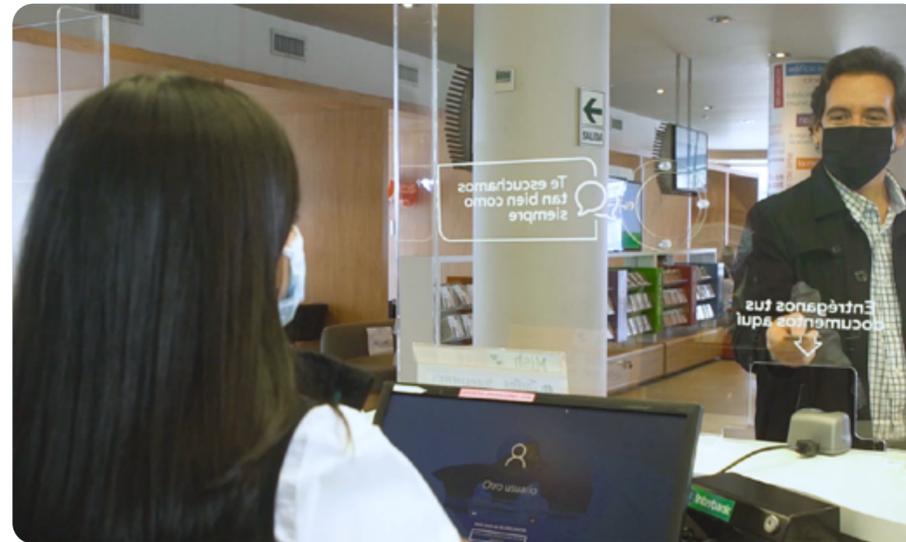
Capacitamos de forma digital a todos nuestros colaboradores, permitiéndoles tener acceso a material formativo de forma permanente. En el 2020 incluimos manejo del estrés, peligro de riesgos, prevención de incidentes, pausas activas y prevención del COVID-19 en la formación.

Además, por la crisis sanitaria, coordinamos con el servicio médico ocupacional para la vigilancia de la salud de nuestros colaboradores. También realizamos un plan de vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo, que tomó en cuenta todas las disposiciones y recomendaciones del Ministerio de Salud y de la Organización Mundial de la Salud.

Asimismo, invertimos en la compra de materiales y la adecuación de infraestructura que permita la continuación de nuestras operaciones de una forma segura, tanto para colaboradores como para clientes.

Tomamos algunas medidas adicionales e incluimos a las gestantes y lactantes dentro de la población vulnerable que trabajó bajo la modalidad de *home office*. De las 298 colaboradoras gestantes, el 33% hizo trabajo remoto, mientras que al 67% que realizaba trabajo presencial se les otorgó una licencia con goce.

Debemos señalar que la Superintendencia de Fiscalización Laboral ha requerido a Interbank información acerca de protocolos de seguridad y salud en el trabajo en el contexto de la emergencia sanitaria.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Liderazgo transformacional

GRI 404-2

103-1

103-2

103-3

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, y certificando sus avances, mientras se refuerzan nuestros valores, la capacidad de liderazgo y otras competencias destacadas.

Nos preocupamos por brindarles nuevas herramientas en temas core con foco en lo digital y analítico para potenciar sus destrezas, así como capacitaciones en habilidades blandas, para que puedan desempeñarse exitosamente en su rol y asumir nuevos retos. También implementamos programas transversales en relación a la cultura.

Programas de aprendizaje

Durante el 2020, al igual que años anteriores, desarrollamos junto con la Universidad Corporativa Intercorp (UCIC) una malla de cursos virtuales con metodología de aprendizaje Learning Ecosystem, enfocados en promover las competencias Interbank, basados en habilidades duras y blandas, los cuales cuentan con una medición de conocimiento para evaluar el

impacto del aprendizaje. También desarrollamos durante el año una serie de charlas y *webinars* para capacitar sus destrezas.

En el 2019 ya veníamos desplegando algunos de nuestros entrenamientos en modalidad virtual, pero la coyuntura del COVID-19 nos hizo llevar todas las capacitaciones en formato online. Así, acompañamos a nuestros colaboradores con cursos que les brindaron información de la "nueva forma de trabajar", y de esta manera no solo ofrecimos conocimientos, también los orientamos y guiamos en un proceso de adaptación para mantener el equilibrio laboral y personal sin que pierdan el interés por aprender.

Incentivamos el autoaprendizaje de nuestros colaboradores con comunicaciones acerca de plataformas de aprendizaje como Crehana o Ivy League que abrieron de forma gratuita sus cursos o que brindaron *webinars* al público en general en temas digitales y en habilidades blandas. Luego, comenzamos a brindar charlas virtuales en temas de bienestar emocional para dar soporte a nuestros colaboradores por la coyuntura que veníamos atravesando, y también lanzamos un curso de seis sesiones de raja yoga.

El promedio de cumplimiento en todos los cursos superó el 95%.



NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO ECONÓMICO



NUESTRO TALENTO



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE REPORTE



Indicadores de capacitación y evaluación del desempeño



En Interbank, desarrollamos las evaluaciones de desempeño al inicio de cada año. Este proceso comprende una valoración del cumplimiento de objetivos y una revisión de las competencias más relevantes para un colaborador de Interbank: orientación al cliente, determinación, colaboración, determinación, entre otros. En el 2020, un total de 6,137 colaboradores participaron del proceso de evaluación de desempeño; de ese total, el 43% fueron hombres y el 57%, mujeres.

Durante el 2020, nuestros colaboradores registraron un total de 69,263 horas de formación. De ese total, el 60.7% corresponde a capacitaciones realizadas a mujeres.

En cuanto a evaluación del desempeño se refiere, realizamos 5,877 evaluaciones (96%).

Nivel laboral

- Vicepresidentes
- Gerentes y subgerentes
- Jefes y supervisores
- Empleados

Total

Cantidad de horas de formación

	Masculino	Femenino	Total
Vicepresidentes	37	33	70
Gerentes y subgerentes	1,212	1,302	2,514
Jefes y supervisores	4,642	6,373	11,015
Empleados	21,287	34,377	55,664
Total	27,178	42,085	69,263

Nivel laboral

- Directores
- Gerentes y subgerentes
- Jefes y supervisores
- Empleados

Total

Cantidad de evaluados

	Masculino	Femenino	Total
Directores	7	3	10
Gerentes y subgerentes	108	79	187
Jefes y supervisores	357	345	702
Empleados	2,032	2,946	4,978
Total	2,504	3,373	5,877



Diversidad e igualdad de oportunidades

- GRI 405-1
- 103-1
- 103-2
- 103-3
- GRI 405

En Interbank buscamos que nuestros equipos reflejen la diversidad del Perú y la sociedad en la que vivimos. Por eso estamos convencidos de que tener equipos de trabajo diversos resulta en un impacto positivo en la creatividad y la innovación, lo que nos permite comprender y atender mejor a nuestros clientes, ayudándoles a cumplir sus sueños.

No discriminamos y queremos contar con colaboradores capaces, indistintamente de su raza, color, sexo, edad, estado civil, género, orientación sexual, creencia, discapacidad, grupo étnico, nacionalidad, condición económica o de cualquier otra índole y todas las características que nos hacen seres únicos.

Contamos con una Política de Diversidad, así como con un Comité de Diversidad e Inclusión, integrado por el Gerente General, dos representantes de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, dos representantes de la Vicepresidencia de Canales de Distribución, dos representantes de la División de Gestión y Desarrollo Humano y uno o más representantes seleccionados por los integrantes antes señalados.

El Comité de Diversidad tiene como funciones específicas:

- Proponer acciones y políticas que promuevan la equidad, diversidad e inclusión en la organización.
- Aprobar el plan de diversidad e inclusión, sobre la base de la propuesta que para tal efecto elabore la gerencia de Gestión y Desarrollo Humano.

- Ejecutar, a través de sus miembros, la función de vocero de las acciones del plan de diversidad e inclusión.
- Analizar los casos contrarios a la Política de Diversidad de los que tome conocimiento y sugerir la incorporación de mejoras en las prácticas y procesos de la organización.

El comité se reúne cada trimestre para revisar los avances del Plan de Trabajo en Diversidad.

Buenas prácticas

En el 2020 fuimos reconocidos en el Top 3 del Ranking PAR de Perú, diagnóstico anual de Aequales que premia a las organizaciones con mejores prácticas de equidad de género y diversidad. Asimismo, Interbank se ubicó en el puesto 3 del ranking de las empresas con más de 1,000 colaboradores en el Perú y fue reconocida también en el Top 10 de Latinoamérica, en una medición que evaluó los avances en equidad de género y diversidad de 910 empresas en 16 países.

Algunas prácticas que promovimos durante el 2020 fueron:



• **Generamos espacios de aprendizaje sobre diversidad**

Organizamos charlas con expertos que nos ayudaron a romper estereotipos y paradigmas de género. Este espacio de aprendizaje nos permite reforzar el compromiso de nuestros equipos con la diversidad con conocimientos que se pueden aplicar y difundir en la vida personal y laboral. Todas las charlas han sido en la modalidad de *webinars* y las realizamos de la mano con nuestras aliadas de GenderLab y Aequales.

• **Fortalecimos nuestros procesos de atracción y selección con enfoque de género**

Buscamos generar las condiciones que permitan un sistema justo, donde las personas reciban la oportunidad que merecen gracias a su capacidad. Por eso capacitamos en sesgos inconscientes a nuestros líderes y al equipo de Gestión y Desarrollo Humano de Interbank. En reclutamiento implementamos el uso del lenguaje inclusivo en nuestros anuncios de empleo e implementamos un formulario de reclutamiento sin género. En selección, incluimos un panel diverso con mujeres en la terna.

• **Lenguaje y comunicaciones inclusivas**

Utilizamos un lenguaje no discriminatorio, violento o sexista en nuestras comunicaciones. Ningún tono discriminatorio, ofensivo o irrespetuoso es aceptado. Impulsamos un estilo de comunicación que manifieste inclusividad.

• **Es tiempo de igualdad**

En el 2020 impulsamos campañas mensuales y realizamos diversas acciones de comunicación sobre el hostigamiento

sexual en el trabajo, la importancia del rol de la mujer, la diversidad y equidad, así como la eliminación de la violencia contra la mujer.

• **Nombre social en *fotocheck***

Existen aspectos importantes pendientes para la población LGTBQ+, por eso decidimos tomar acción y los colaboradores que así lo deseen pueden usar el nombre social en el *fotocheck*.

• **Tolerancia cero al acoso**

En Interbank buscamos ser un ambiente seguro para todos, por eso contamos con una Política de Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual, y definimos lineamientos claros. Durante la pandemia, no dejamos de difundir nuestros canales de denuncia, ni de capacitar al 100% de nuestros colaboradores de manera virtual.



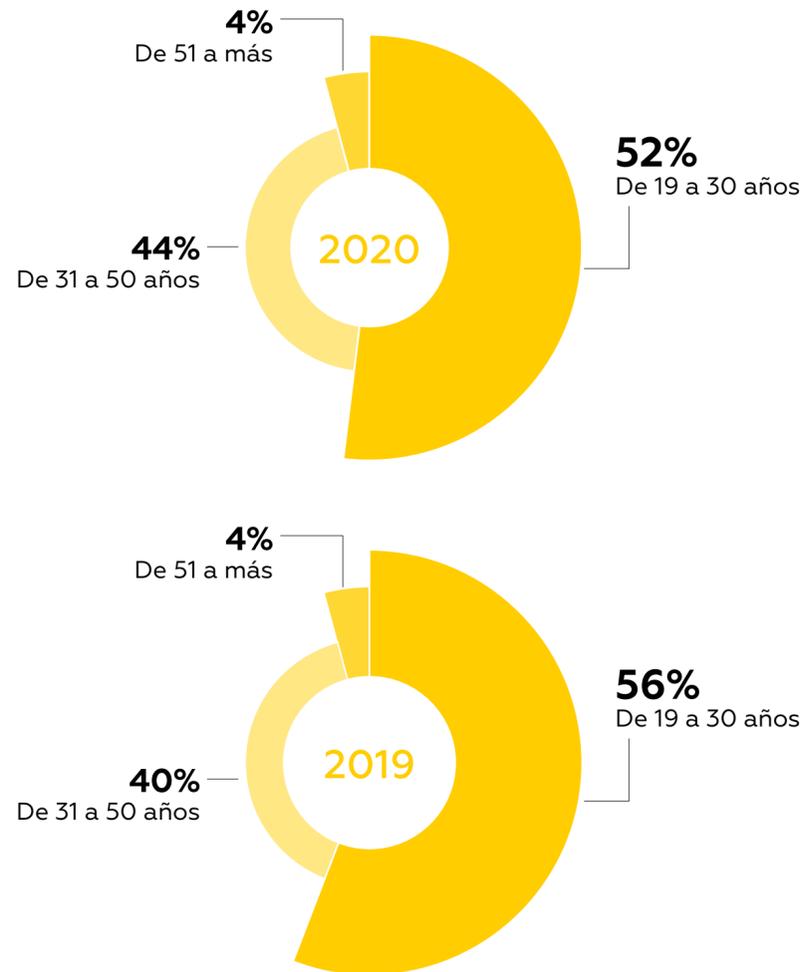
COLABORADORES, SEGÚN NIVEL LABORAL Y GÉNERO

Nivel laboral

	2019		2020	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Directores	1	0	1	0
Vicepresidentes	5	3	5	3
Gerentes y subgerentes	126	75	121	84
Jefes y supervisores	420	370	334	349
Empleados	2,182	3,473	2,219	3,292
Practicantes	47	53	40	34
Total	2,781	3,974	2,720	3,762



COLABORADORES, SEGÚN EDAD



¿Qué es InWomen?

GRI 405

103-2

102-12

Fortalecer las competencias y habilidades de nuestras líderes es una tarea que empezó en el 2017 y sabemos que las crisis amplifican las brechas entre hombres y mujeres, por esta razón creemos que hoy más que nunca debemos reafirmar nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades.

InWomen es un programa de liderazgo propositivo orientado a empoderar el liderazgo femenino en el banco para convertir a las mujeres en agentes de cambio. Este programa es transversal a todas las posiciones de liderazgo femenino y va alineado con la estrategia de Intercorp que busca acelerar la representación femenina en puestos clave de las organizaciones.

- InWomen InLider: empezamos a trabajar en las competencias de nuestras gerentes de división y gerentes centrales para que fortalezcan sus competencias, puedan impactar en el desarrollo de sus colaboradores y, con ello, contribuir a una cultura de equidad, de respeto y de espacio para ejercer liderazgo.
- InWomen Interbank para Subgerentes: dado el éxito del programa y con ayuda de UCIC, nace InWomen Interbank que busca seguir generando aliadas y agentes de cambio para promover la cultura de diversidad e inclusión en toda la organización.
- InWomen Interbank para jefas: nuestra preocupación por empoderar a nuestras líderes nos llevó a diseñar un programa para nuestras jefas con el objetivo de potenciar su liderazgo a partir del autodescubrimiento, para que puedan alcanzar sus propias metas y ser agentes de cambio.



NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO ECONÓMICO



NUESTRO TALENTO



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE REPORTE



Compromiso con la sostenibilidad

Creemos en nuestro potencial para contribuir al desarrollo sostenible del Perú. Por ello, todas las acciones de impacto social y comunitario que llevamos a cabo se alinean a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Especialmente, nos enfocamos en los siguientes ODS:

- 5** igualdad de género
- 7** Energía asequible y no contaminada
- 8** Trabajo decente y crecimiento económico
- 12** Producción y consumo responsables
- 17** Alianza para lograr los objetivos

Además, esta visión viene siendo integrada en la estrategia de sostenibilidad del banco.

- NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA
- UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS
- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- NUESTRO TALENTO
- COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD
- SOBRE ESTE REPORTE



Iniciativas sociales

GRI 413-1

203-2

Mi Comisaría, Mi Orgullo

Concurso organizado desde el 2017, junto al Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú, con el objetivo de visibilizar, reconocer y premiar las buenas prácticas e iniciativas que los policías y las comisarías de todo el país desarrollan para brindar un servicio de calidad a la comunidad. La visión del reconocimiento nacional es la de tener una comisaría que enorgullezca a la comunidad, preste un servicio eficiente a la población, y eleve el respeto y confianza ciudadana hacia la institución policial.

En el 2020, el reconocimiento puso énfasis en premiar las mejores acciones implementadas para afrontar la emergencia sanitaria. Recibimos 505 postulaciones a través de un formulario virtual, la mayor parte de ellas provenientes de Lima (99), Arequipa (58), Áncash (35), Piura (26) e Ica (22), resultando premiadas:

- Comisaría PNP de Familia Ayacucho, en Ayacucho, con la iniciativa "Puntos estratégicos de atención, orientación y acompañamiento al usuario en el marco de la emergencia nacional COVID-19". Esta iniciativa permite identificar mediante el análisis y evaluación de los resultados de una encuesta efectuada a la población, la conveniencia de

instalar puntos descentralizados de atención en dos distritos con mayor incidencia de violencia en contra de la mujer e integrantes del grupo familiar, con la finalidad de brindar un servicio más próximo, inmediato y oportuno.

- Comisaría PNP Abancay, en Apurímac, por implementar el aplicativo "Contigo Ciudadano", para brindar apoyo al ciudadano bajo tres modalidades de atención de servicios: denuncias, alertas S.O.S. y programación de citas para recibir ayuda profesional, todo ello en tiempo real y de manera gratuita, coadyuvando así a que el ciudadano no tenga que salir de casa para obtener una atención en orientación psicológica, asesoría legal y otros.
- Comisaría PNP Tingo María, en Huánuco, por la iniciativa "Juntos venceremos al COVID-19", que comprendió actividades como "En casa aprendo Tingo María", en respuesta a las dificultades de varios niños para acceder a clases virtuales por falta de recursos. Los policías conformaron un grupo de docentes voluntarios denominado "Docentes Innovadores" y desarrollaron las clases de una forma dinámica, incluyendo shows de "Los Politéteres" y difundiendo las medidas preventivas contra el COVID-19.



NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO ECONÓMICO



NUESTRO TALENTO



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE REPORTE



Concurso Nacional “Plata del Perú”

Continuamos respaldando la puesta en valor de las técnicas milenarias de los artesanos plateros del país, así como una mayor visibilidad a su talento. Junto al Patronato Plata del Perú nos esforzamos en llevar a cabo la edición 24 de este concurso, adaptando sus procesos para enaltecer su técnica, preservar su arte y exponer sus obras elaboradas en filigrana, joyería y orfebrería. Durante los meses de octubre y noviembre del 2020, los orfebres dejaron sus obras en las Tiendas Financieras de diversos departamentos del país, respetando las medidas de seguridad y en un horario preestablecido.

En esta edición participaron 87 artesanos de Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Lambayeque, Cusco, Junín, Lima y Piura, con piezas de arte que fueron trasladadas a la capital con extremo cuidado, a fin de que los jueces del concurso pudieran evaluarlas.

A diferencia de otros años en los que se realizaba una exposición de las piezas en la galería de la Torre Interbank, en el 2020 se acondicionó un espacio en el sexto piso de la Torre, con distintos horarios de evaluación, para que cada miembro del jurado pudiera apreciar las piezas y las califique por su diseño, originalidad, técnica y acabado, respetando el distanciamiento social.

Los esposos de origen huancavelicano y artesanos plateros, Fredy Tito Ramos y Dora Ortiz, en representación de Lima, ganaron el premio Patronato Plata del Perú 2020 y el primer lugar de la categoría filigrana con su obra “Desafío Geométrico”, con un premio de S/ 12 mil y 500 gramos de plata en granalla.

Maestro que Deja Huella

Desde hace 14 años, reconocemos la labor y trascendencia de los maestros de educación pública que con esfuerzo, vocación e innovación dejan una estela positiva en sus alumnos y la comunidad. Este reconocimiento, que constituye una motivación importante para los maestros y un aporte al desarrollo de la educación en el país, convoca a las mejores prácticas educativas que transforman los desafíos en la educación de hoy en oportunidades de aprendizaje para los alumnos.

El ganador del concurso recibe como premio un automóvil, US\$ 35 mil para la cuota inicial de un departamento, una maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa en la Escuela de Postgrado de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP), una Resolución Ministerial por parte del Ministerio de Educación y US\$ 5 mil para mejorar el equipamiento o mobiliaria del colegio.

En esta edición, el concurso se lanzó el 26 de febrero del 2020 y las inscripciones se ampliaron hasta el 15 de abril del 2021, adaptándose el proceso al formato digital. La ampliación respondió al reto pedagógico de continuar con las clases en las casas de los estudiantes, enfrentando diferentes obstáculos de infraestructura y metodología. Al cierre del 2020 logramos un total de 1,026 inscripciones y para quincena de abril del 2021 buscamos alcanzar las 1,500 inscripciones.

Lanza tu Estrella

Como cada mes de diciembre, en el 2020 realizamos nuestro tradicional voluntariado navideño, donde invitamos a los colaboradores a brindar una mañana para una causa solidaria. Debido a la coyuntura, y en salvaguarda de la salud de colaboradores y beneficiarios, esta vez transformamos el evento en digital.

Con el apoyo de la ONG Juguete Pendiente creamos nuestro voluntariado “Dona tu tiempo como voluntari@”, en el que colaboradores brindaron talleres lúdicos navideños dirigidos a 150 niños y niñas entre los 5 y 12 años del asentamiento humano Santa Rosa. Cada niño recibió un kit de materiales y también un rompecabezas de regalo. En total, 120 voluntarios participaron del voluntariado virtual.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Nos Movemos por la Educación

Como todos los años, buscamos organizar un evento donde nuestros colaboradores y sus familias puedan disfrutar una mañana dominical de ejercicios al aire libre, mientras apoyan a una causa solidaria, tal como el financiamiento de la educación de niños y niñas con alto potencial y bajos recursos económicos en los colegios de la red Innova Schools. Debido a la coyuntura sanitaria, adaptamos el evento, denominándolo Nos Movemos por la Educación, que pasó a ser una mañana virtual de actividad física y de nutrición con reconocidos especialistas.

Cerca de 400 colaboradores se conectaron y contribuyeron con la educación de los niños y niñas de la asociación Perú Champs. Además, más de 840 colaboradores se sumaron con sus donaciones. En total, se logró recaudar S/ 15,785 una cifra récord en los siete años que realizamos el evento. Dicho monto fue complementado por Interbank, a fin de lograr becas integrales para cinco niños y niñas.

Sobre Perú Champs

Perú Champs es una asociación sin fines de lucro que busca reducir la brecha de inequidad educativa en el Perú, a través de becas escolares para niños y niñas de bajos recursos y con talentos excepcionales. De esta manera, identifica a escolares con alto talento académico, artístico o deportivo, y les brinda la oportunidad de acceder a una educación de calidad para que sean futuros líderes. Con estas becas, la organización cubre hasta el 75% de la matrícula y mensualidad en Innova Schools, 100% de la cuota de ingreso, útiles escolares y un programa de liderazgo.

Actualmente, Perú Champs apoya a casi 2,100 niños en 17 ciudades del Perú, para que sean los futuros líderes de un Perú sostenible.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Unidos frente al COVID-19

- **Donación de tres plantas de oxígeno a hospitales de la Policía de Lima:** cada planta genera 30 metros cúbicos por hora de oxígeno medicinal, para suministrarlo a las camas UCI y las de hospitalización.
- **Donación de equipo médico a hospitales de la Policía:** entregamos 20 mil kits de implementos de protección personal para médicos (gorro, cubrecalzado, mandil, guantes y mascarillas), además de 4 mil lentes de protección ocular, 7 mil mascarillas N95, 1,500 mamelucos blancos de protección y 10 mil scrubs de cirujano (mandil y chaqueta). También entregamos 200 termómetros infrarrojos, 100 estetoscopios, 150 pulsioxímetros portátiles y 5 monitores multiparámetro para atención de pacientes en las unidades de cuidados intensivos.
- **Donación a la Comisaría de La Victoria:** aportamos dos cámaras térmicas, las cuales permiten detectar sin contacto la temperatura por encima de 37.5°C.
- **Donación al Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja:** donamos 7 mil pruebas rápidas para contribuir con sus estrictos protocolos de seguridad y salubridad.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Destinos solidarios

Ante la suspensión de vuelos y viajes, los clientes de Interbank Benefit y los colaboradores convirtieron sus millas en donaciones e impactaron de forma positiva a miles de personas afectadas. La iniciativa, impulsada en alianza con la Asociación Civil Juguete Pendiente, canalizó ayuda social mediante nuestro programa de recompensas de tarjetas de crédito. Clientes y colaboradores convirtieron sus millas en 5,593 donaciones por un monto equivalente a S/ 303,753, beneficiando a 5,348 familias en Arequipa, Callao, Lima, La Libertad y Piura.



Obras por Impuestos

GRI 413-1

203-1

103-1

103-2

103-3

Desde el 2014 aportamos a la construcción de infraestructura eficiente para mejorar el bienestar de más peruanos bajo el mecanismo de Obras por Impuestos. En consorcio con otras empresas, hemos hecho posible la construcción de proyectos emblemáticos que benefician a más de un millón de peruanos en distintos departamentos, comprometiendo inversiones por un acumulado de S/ 538.9 millones.

Durante el 2020 invertimos también en un conjunto de ocho comisarías, en consorcio con otras entidades que forman parte de ASBANC, por más de S/ 24 millones. Este proyecto consiste en la construcción, mejoramiento de la infraestructura e implementación de equipamiento de comisarías en los distritos de Congalla, Ccochaccasa, Julcamarca, Yauli, Huando y Pilpichaca, en el departamento de Huancavelica.



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Compromiso ambiental

SMV

Interbank ha implementado prácticas para garantizar su ecoeficiencia operativa; estas incluyen el uso eficiente de recursos y materiales, y la reducción de emisiones. Interbank, como miembro de ASBANC, forma parte del Protocolo Verde suscrito entre el gremio y el Ministerio del Ambiente, el cual trabaja tres ejes estratégicos: 1) La gestión de riesgos, 2) el enverdecimiento del portafolio y diseño de instrumentos financieros verdes y 3) la ecoeficiencia institucional.

Actualmente no realizamos la medición de nuestros gases de efecto invernadero (GEI).

Energía

GRI 302-1

103-1

103-2

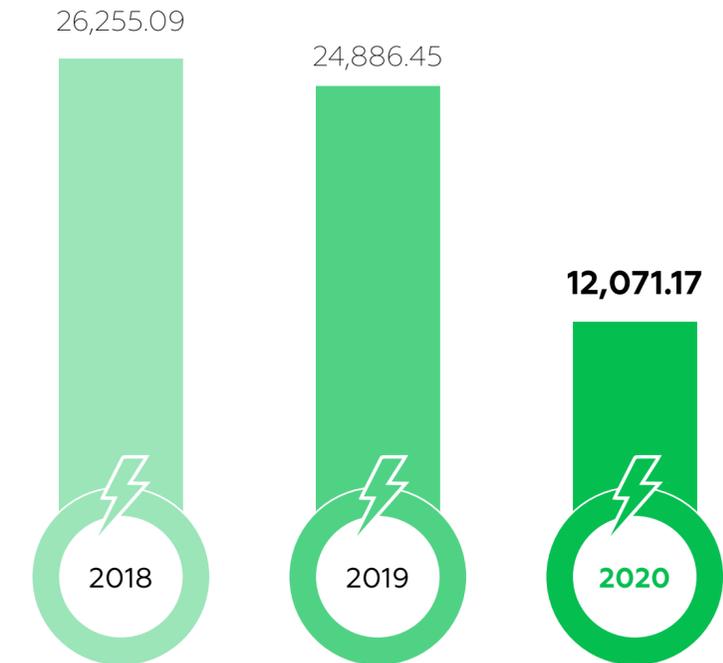
103-3

SMV

Realizamos la medición del consumo de energía por sedes, tiendas y zonas de ATM en todas las ciudades donde operamos. Sobre la base de esa información, en Interbank implementamos prácticas de ahorro en el consumo. Hemos cambiado el 85% de nuestras luminarias a nivel nacional a LED en sedes, tiendas y zonas 24 horas. Nuestras sedes cuentan con sensores para el encendido/apagado automático de luces, así como timers para el uso restringido del aire acondicionado.



CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA (MWh)





Combustible

GRI 302-1

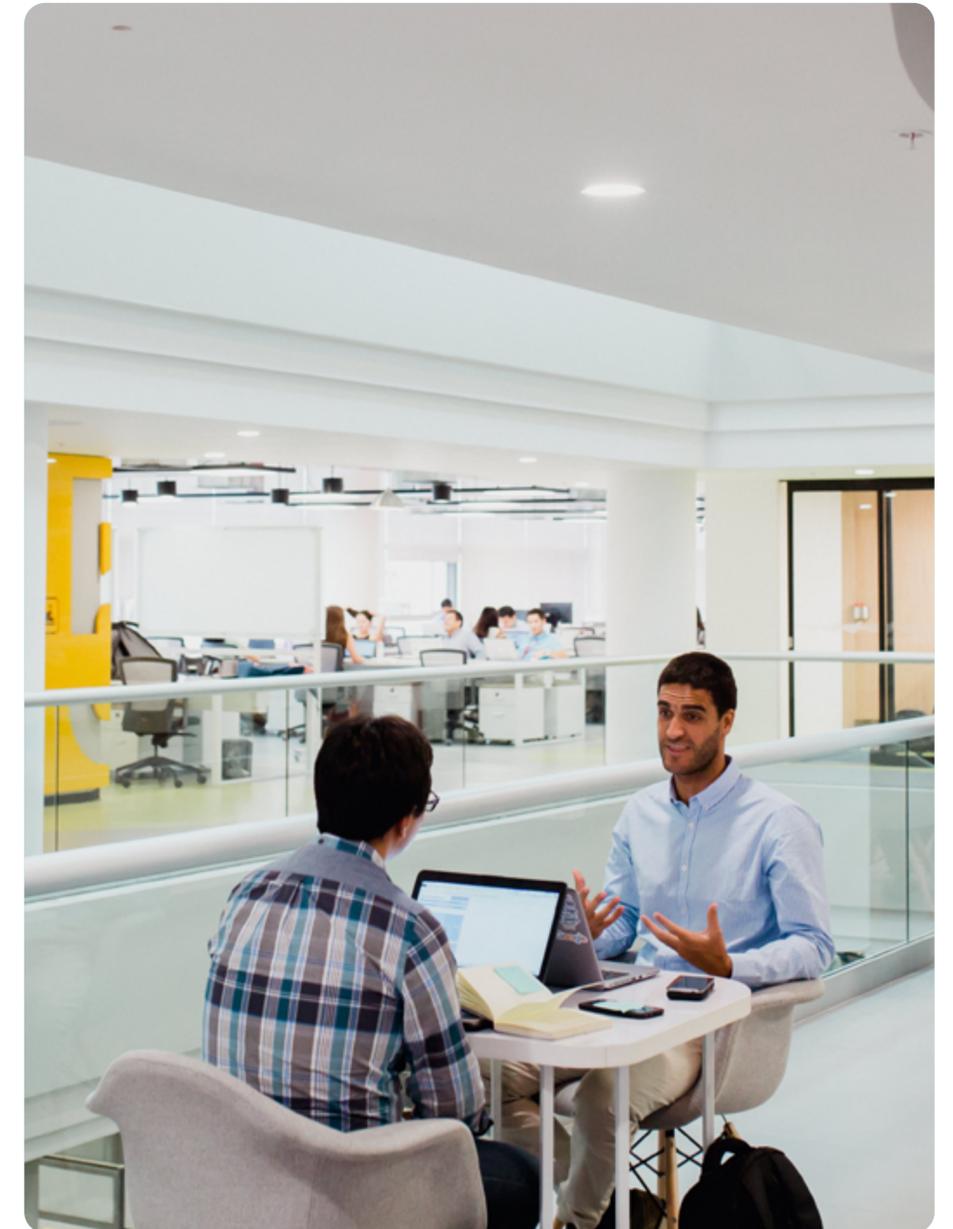
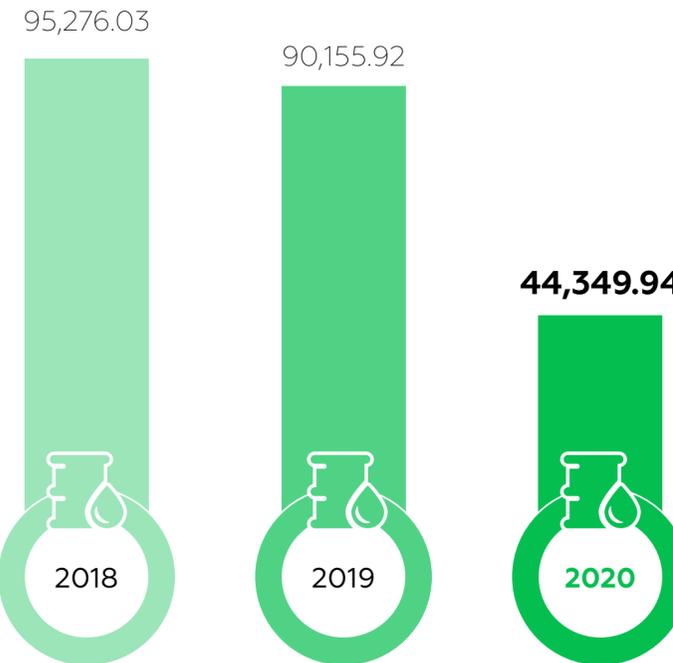
En lo referente al uso de combustibles, reportamos un consumo general mayor al año anterior. No obstante, registramos un menor gasto de combustible diésel en grupos electrógenos para tiendas en provincias. En escala general, reportamos un consumo energético total significativamente menor al del 2019.

CONCEPTO

	2019	2020
Gasolina para vehículos de la Alta Dirección	3,022.86 galones (G97/95)	3,542.22 galones (G97/95)
Diésel para grupos electrógenos de las sedes	517.28 galones (diésel)	2,728.47 galones (diésel)
Diésel para grupos electrógenos de las tiendas de provincias	870 galones (diésel)	603.61 galones (diésel)



CONSUMO ENERGÉTICO TOTAL (Gigajoules)





Materiales y residuos

- GRI 301 103-1 103-2 103-3
- GRI 306 103-1 103-2 103-3
- SMV

Nuestras operaciones generan residuos sólidos de oficina, los cuales son comúnmente PVC de las tarjetas de crédito/débito, papel y papel térmico. Asimismo, se generan residuos eléctricos y electrónicos (RAEE) y tóneres para impresoras. En octubre del 2019 iniciamos el piloto de reciclaje en nuestra sede principal luego de haber realizado un estudio de caracterización de residuos con la empresa Ecotrash*. Esto nos permitió identificar oportunidades de mejora para la eliminación de residuos sólidos y la recuperación de los materiales reutilizables.

En este piloto contemplamos la compra de bolsas y tachos (residuos generales, plástico y papel) debidamente señalizados. La siguiente etapa del proyecto, que comprendía la implementación de políticas internas, no terminó de ejecutarse por la llegada de la pandemia en marzo del 2020. Retomaremos el trabajo con Ecotrash una vez se regularice el retorno de nuestros colaboradores a las sedes administrativas.

Actualmente, los residuos generales continúan siendo retirados por las empresas Alteliza y Limtek.

* Ecotrash es un emprendimiento que crea oportunidades para mujeres recolectoras, que impulsa el desarrollo de ciudades sostenibles, optimizando el proceso de reciclaje a través de una plataforma web y un aplicativo.



RESIDUOS NO PELIGROSOS RECICLABLES (en kilogramos)

	2019 (nov - dic)	2020 (ene)
Papel	168	3,911
Botella	76.4	139
Cartón	101	48

El conjunto de residuos reciclados en el 2020 implicó el ahorro de 6,274 toneladas de CO₂ en emisiones, 27,713 kWh de energía, 67 árboles y 110,929 litros de agua.



Residuos eléctricos y electrónicos

GRI 306-2

Tenemos el objetivo de reciclar RAEE y tóneres de impresión, para lo cual contamos con alianzas estratégicas con instituciones especializadas.

Ítem	2019	2020
Tóneres de impresión consumidos	1.39	0.52
RAEE	0.36	0.24

Consumo de plástico en tarjetas

GRI 301-1 103-1
103-2 103-3

Nuestras tarjetas son producidas con el material PVC. Estimamos que, en el 2020, se emplearon más de 2 millones de unidades, a un peso aproximado de 5 gramos por unidad, lo que equivale a 11.29 toneladas de PVC.

Ítem	2019	2020
Plástico de tarjetas	11.75	11.29

Consumo de papel

GRI 306-2

Nuestras operaciones generan residuos sólidos de oficina, los cuales son comúnmente papel para cheques, publicidad, hojas A4 y rollos térmicos.

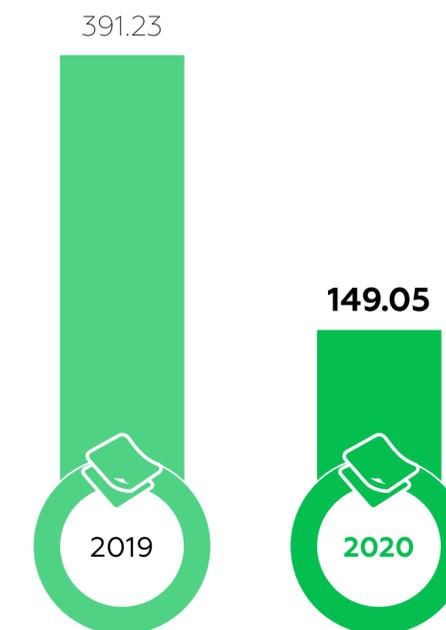
Interbank desarrolla la iniciativa *Paperless*, para la reducción de papeles en documentos y contratos de productos. Finalmente, nuestra estrategia dirigida a consolidar una plataforma financiera digital tiene un impacto positivo sobre la reducción de residuos sólidos.

Ítem	2019	2020
Cheques	5	1
Material publicitario	19	10
Papel A4	127	87
Rollos térmicos	228	39

Finalmente, y en términos generales, nuestra generación total de residuos fue considerablemente menor a la del 2019, que equivale a una reducción del 61.9 % de residuos totales para el 2020.



TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS (Toneladas)



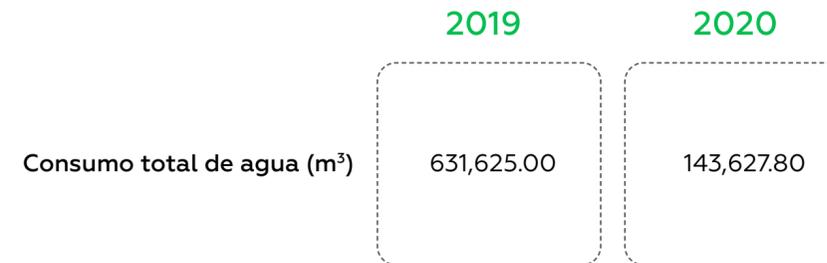


Recursos hídricos

SMV

La gestión del recurso hídrico no ha sido considerada como un tema material relevante en nuestro análisis de sostenibilidad, pues el consumo de agua resulta tener un bajo impacto a comparación de otros sectores empresariales. Por ello, en los últimos dos años no reportamos esta información en nuestros reportes de sostenibilidad, como tampoco medimos nuestra huella hídrica, ni establecimos metas para la reducción del consumo del recurso. Lo mismo para los efluentes generados en nuestras operaciones.

Aun así, podemos reportar que en el 2020 el consumo de agua resultó significativamente menor al del 2019.



Gestión de los riesgos operativos

GRI 102-11

Mediante el Programa de Continuidad del Negocio (PCN), gestionamos el riesgo de una interrupción severa de nuestras operaciones sobre los productos, servicios y obligaciones priorizados en el banco. A partir de los riesgos evaluados como parte del PCN (terremotos, fallas tecnológicas, ciberataques, disturbios sociales, etc.) hemos diseñado e implementado estrategias de recuperación y planes de contingencia, los que vienen siendo probados y actualizados permanentemente.

En el 2020, a raíz de la pandemia del COVID-19, ampliamos y optimizamos nuestras estrategias, además de encaminar iniciativas para mantener vigente el programa, entre las cuales destacan la ampliación de cobertura del sitio alternativo de negocio, una prueba integral de la contingencia tecnológica y la actualización del análisis del impacto al negocio (*Business Impact Analysis*).

Contamos con la certificación ASA (Alternative Standard Approach o Método Estándar Alternativo) otorgada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Esta certificación nos permite calcular un menor requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional y tener así acceso para mayores inversiones. Mantenemos el ASA desde julio del 2009 y no se nos ha solicitado requerimiento de capital adicional alguno hasta el cierre de este reporte.



Sobre este reporte

El presente reporte de sostenibilidad ha sido elaborado de referencia con los estándares del Global Reporting Initiative – GRI, específicamente los estándares mostrados en el índice , y brinda información correspondiente al año 2020, no habiendo sido verificada por un auditor externo. La edición anterior correspondió al año 2019 y fue publicada en el segundo trimestre del 2020. La periodicidad de este documento es anual.

GRI 102-50

102-51

102-52

102-54

102-56

SMV



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



Nuestros grupos de interés

- GRI 102-40
- 102-42
- 102-43
- 102-44
- SMV

En octubre del 2016, realizamos nuestro primer mapeo de grupos de interés y análisis de materialidad de manera formal mediante un consultor externo, a través del cual aplicamos un taller interno con representantes de cada área del banco. Obtuvimos como primer resultado el siguiente gráfico de actores, el mismo que se mantiene hasta la fecha:



En simultáneo con el mapeo de actores, identificamos los temas materiales de la organización.

Un grupo de interés que durante el 2020 ha tomado cierta importancia son las pequeñas y medianas empresas, clientes que, si bien atendíamos, no habían tenido prioridad. Esta es una tendencia a la que estamos respondiendo de manera muy positiva.

No existen cambios en la elaboración de los informes ni reexpresión de la información.

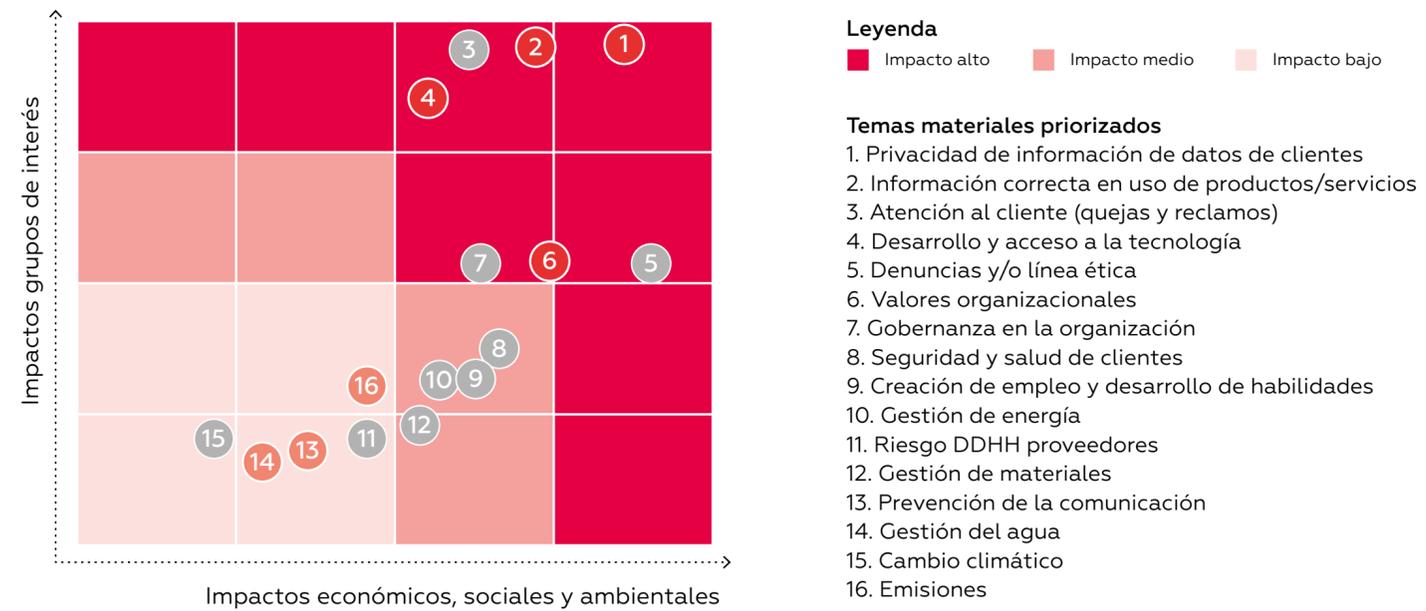
- GRI 102-48
- 102-49



Nuestros temas materiales

GRI 102-47

A finales del 2018 se realizó una validación de los temas materiales que se identificaron en el mapeo de actores del 2016. Para ello realizamos un conjunto de *focus groups* con los principales grupos de interés identificados, un taller con colaboradores representantes de diferentes áreas del banco y una encuesta a clientes, proveedores y organizaciones reguladoras. Los resultados de todas estas actividades permitieron construir la siguiente matriz, definiendo como temas claves la innovación y tecnología.



Los temas desarrollados en el presente reporte están enlazados con uno o dos grupos de interés y con su respectivo tema material. La manera en que estamos respondiendo a las expectativas de nuestros principales *stakeholders* se desarrolla en cada uno de los capítulos del presente reporte.

SMV

En Interbank contamos con políticas y organización para la Gestión Integral de sus Riesgos, así como con un Plan de Comunicación y de Sostenibilidad. Debemos señalar que no se han reportado controversias en temas materiales con grupos de interés.



GRI 102-46

Los temas materiales identificados fueron alineados con los aspectos del GRI para definir los indicadores a reportar. Estos indicadores tienen un alcance interno (cobertura), pues fueron respondidos con información registrada por Interbank como parte de nuestra gestión diaria. El siguiente cuadro muestra el relacionamiento o espacios de comunicación que tenemos con nuestros 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 <i>holding</i> 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, correo electrónico.
		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, 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				





GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	ESPACIOS Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
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 o servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de satisfacción, entrevistas y <i>focus groups</i>. 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.	
Proveedores	Personas naturales o jurídicas 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 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, estos son: educación, salud e infraestructura emblemática regional.	Interbank interviene en los departamentos 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. <p>Todos realizados de forma permanente.</p>



NUESTRO PROPÓSITO, MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO ECONÓMICO



NUESTRO TALENTO



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE REPORTE



GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	ESPACIOS Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
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: energía, agua, 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.	<p>Gobierno</p> <hr/> <p>Sociedad</p>	<p>Instituciones de los poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial y entes reguladores.</p> <hr/> <p>Líderes de opinión, medios de comunicación e instituciones académicas que demandan información de Interbank y/o viceversa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ASBANC, sesiones mensuales. • Redes sociales, permanentemente. • Reuniones presenciales eventuales. • Correo electrónico.

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





Índice GRI

GRI 102-55

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
GRI 102: Fundamentos 2016			
Contenidos Generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	4, 68	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	11, 13, 14, 15, 16, 19, 23	
	102-3 Ubicación de la sede	68	
	102-4 Ubicación de las operaciones	4, 21	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	4, 68	
	102-6 Mercados servidos	11, 14, 15, 19, 21	
	102-7 Tamaño de la organización	4, 25	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	29	-
	102-9 Cadena de suministro	27	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	23, 27	
	102-11 Principio o enfoque de precaución	52	
	102-12 Iniciativas externas	9, 14, 15, 41	
	102-13 Afiliación a asociaciones	9	
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
GRI 102: Fundamentos 2016			
Contenidos Generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	5	
	102-18 Estructura de gobernanza	8	
	102-40 Lista de grupos de interés	54	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	54	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	54	
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	54	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	26	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	56	
	102-47 Lista de los temas materiales	55	
	102-48 Reexpresión de la información	54	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	54	
	102-51 Fecha del último informe	53	
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	53	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
Contenidos Generales			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	68	
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	53	-
	102-55 Índice de contenidos GRI	59	
	102-56 Verificación externa	53	
Temas materiales			
Desempeño económico			
GRI 201: Desempeño Económico 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	24	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	25	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24	-
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	26	
	201-2 Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
Impactos económicos indirectos			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance		
	103-2 Componentes del enfoque de gestión		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	47	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	43	
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	6, 7	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	6, 7	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6, 7	-
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	7	



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
Materiales			
GRI 301: Materiales 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	50, 51	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	50, 51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50, 51	
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		
Energía			
GRI 302: Energía 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	48	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	48	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48	
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	48, 49	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		
	302-4 Reducción del consumo energético		
	201-2 Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
Empleo			
GRI 401: Empleo 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	30, 34	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	30, 34	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	30, 34	-
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	30, 32	
	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 2018	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 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	35	-
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	35	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	35	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	35	



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
Formación y enseñanza			
GRI 404: Formación y enseñanza 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	-
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	39	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	39, 41	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	39	
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	39	
Comunidades locales			
GRI 406: No discriminación 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance		
	103-2 Componentes del enfoque de gestión		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		-
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
Comunidades locales			
GRI 413: Comunidades locales 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	47	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47	-
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	43, 47	
Marketing y etiquetado			
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	20	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	20	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20	
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	20	-
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	20	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	20, 23	



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA(S)	OMISIONES
Cumplimiento socioeconómico			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	23	
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	23	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	23	-
	418-1 Reclamos fundamentados relativos a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	23	



NUESTRO PROPÓSITO,
MÁS VIGENTE QUE NUNCA



UN BANCO DIGITAL AL
SERVICIO DEL PAÍS



DESEMPEÑO
ECONÓMICO



NUESTRO
TALENTO



COMPROMISO CON LA
SOSTENIBILIDAD



SOBRE ESTE
REPORTE



GRI 102-1

102-3

102-53

102-5

SMV

Banco Internacional del Perú S.A.A. - Interbank

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

Página web: www.interbank.com.pe

Contacto: Liliana Huarcaya lharcayae@intercorp.com.pe

