



ESTRATEGIA DE NEGOCIO **RESPONSABLE**

Reporte de
Sostenibilidad
2024

www.interbank.pe



Contenidos

1

Introducción

- 1.1. Sobre este reporte 05
- 1.2. Carta del CEO..... 06
- 1.3. Interbank en cifras 08

2

Acerca de Interbank

- 2.1. Quiénes somos 11
- 2.2. Estrategia 12
- 2.3. Compromiso con la sostenibilidad 15
- 2.4. Análisis de materialidad 20
- 2.5. Adhesiones para el desarrollo 22
- 2.6. Premios y reconocimientos 24

3

Gobierno Corporativo

- 3.1. Directorio 27

4

Ética y cumplimiento

- 4.1. Marco de acción, cultura y formación 38
- 4.2. Anticorrupción 39
- 4.3. Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT) 41
- 4.4. Canal Ético 42
- 4.5. Cumplimiento normativo 43

5

Gestión de riesgos

- 5.1. Gobernanza del riesgo 45
- 5.2. Gestión del riesgo de crédito 48
- 5.3. Gestión de riesgos sociales y ambientales 49
- 5.4. Gestión de riesgos emergentes 50
- 5.5. Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad 51

6

Desempeño económico

- 6.1. Datos financieros relevantes 56
- 6.2. Indicadores de actividad 58
- 6.2. Gestión de proveedores 60

Contenidos

7

Compromiso con nuestro equipo

7.1. Estrategia de atracción y retención del talento 66

7.2. Diversidad e inclusión 73

7.3. Seguridad y salud en el trabajo 78

8

Compromiso con el cliente

8.1. Nuestros productos y servicios 83

8.2. Innovación y productos digitales 85

8.3. Experiencia y satisfacción 88

8.4. Transparencia y buenas prácticas con el consumidor 89

9

Compromiso con la inclusión financiera

9.1. Inclusión financiera 93

9.2. Educación financiera 96

10

Ciudadanía corporativa

10.1. Programas sociales 100

10.2. Obras por Impuestos 102

11

Compromiso con el medio ambiente

11.1. Finanzas Sostenibles 104

11.2. Ecoeficiencia operativa 111

12

Estándares ASG

12.1. Índice de contenidos GRI 120

12.2. Índice de contenidos SASB 127

Capítulo 1

Introducción

- 1.1. Sobre este reporte
- 1.2. Carta del CEO
- 1.3. Interbank en cifras



1

CAPÍTULO

2-1	2-5
2-2	2-14
2-3	

En el Reporte de Sostenibilidad 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del país y presentamos nuestro desempeño en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), aspectos clave para nuestro negocio y grupos de interés.

1.1. Sobre este reporte

Este documento rinde cuentas de las actividades y resultados de Interbank – Banco Internacional del Perú S.A.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

Asimismo, este reporte incluye información de las siguientes empresas, mencionadas en nuestros estados financieros individuales no auditados y en otros documentos financieros:

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.

La elaboración de este reporte fue supervisada por el equipo de Sostenibilidad, y presentado ante el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad y el Directorio de Interbank. Además, los indicadores clave de nuestra gestión social y ambiental fueron verificados por un tercero.

El Reporte de Sostenibilidad 2024 se elaboró de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) 2021 y los estándares del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) de Bancos Comerciales, Financiamiento al Consumo y Financiamiento Hipotecario.



El alcance de este reporte se definió con base en el ejercicio de materialidad realizado en 2022, siguiendo una metodología alineada con las mejores prácticas internacionales.

El Reporte de Sostenibilidad 2024 sirve como complemento a la Comunicación de Progreso del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UNGC), de quien somos signatarios desde 2014. A través de él, expresamos nuestro apoyo a los 10 Principios de derechos humanos, laborales, responsabilidad ambiental y compromiso anticorrupción y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

1.2. Carta del CEO

GRI 2-22

A nuestros grupos de interés:

Es grato compartirles, por sexto año consecutivo, nuestro Reporte de Sostenibilidad que resume la estrategia y acciones que venimos desarrollando consistentemente con el propósito de promover más y mejores prácticas de negocio responsable en el Perú.

El sistema financiero cumple un rol activo como motor de la economía y, en un contexto desafiante como el del 2024, desde Interbank hemos dado pasos importantes para acompañar el crecimiento de sectores claves y consolidar una plataforma de servicios financieros digitales.

Como banco *digital first*, continuamos ampliando nuestra oferta digital y fortaleciendo nuestras plataformas. Gracias a ello, celebramos un gran logro, que el 82 % de nuestros clientes activos realicen el 100 % de sus transacciones de manera digital, lo que se traduce en una mayor eficiencia y accesibilidad.

Un segundo logro que quiero destacar es que a través de IzipayYa, nuestra billetera digital, más de 1 millón de micro-comercios pueden recibir pagos digitales gratuitos e inmediatos. La inclusión financiera al centro de la estrategia de pagos contribuye a impulsar la economía





digital y el desarrollo de los pequeños negocios. Además, conscientes de la importancia de utilizar de manera responsable el dinero, capacitamos a más de 2 millones de peruanos en educación financiera a través de nuestra plataforma Aprendemás.

Del lado de nuestros clientes de banca empresa, continuamos avanzando en nuestra Estrategia de Negocio Responsable. Mediante nuestro Marco de Financiamiento Sostenible, desembolsamos más de US\$ 340 millones en préstamos destinados a proyectos con impacto ambiental positivo, incluyendo préstamos verdes y préstamos vinculados a la sostenibilidad.

Enfocados en impulsar agentes de cambio, continuamos fortaleciendo nuestro compromiso con la creación de un ambiente laboral que asegure la atracción y desarrollo del mejor talento, donde todas las personas logren desarrollar su máximo potencial acompañando la estrategia del Banco,

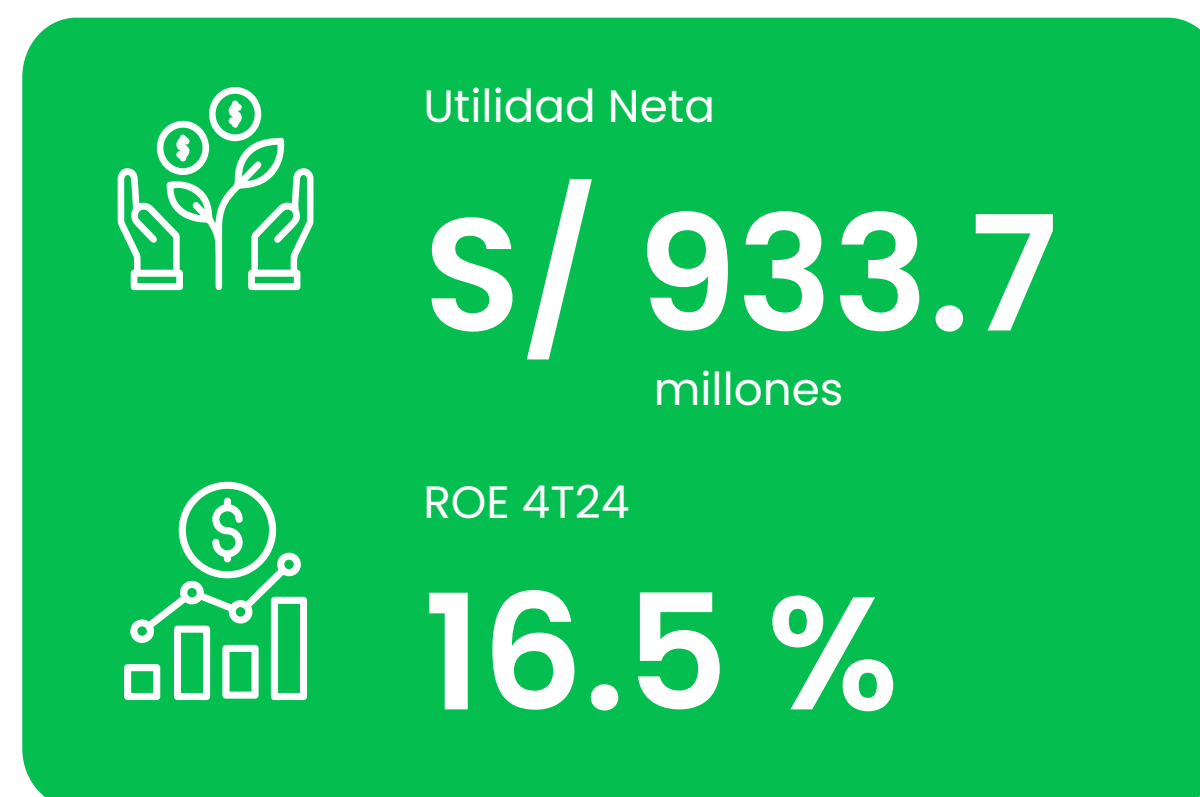
particularmente desarrollando la nuevas capacidades y competencias de nuestra estrategia *digital first*. En ese sentido, hemos capacitado al 96 % de los líderes, y al 77 % del total de los colaboradores, habiendo invertido 60 mil horas en entrenamientos y desarrollo de capacidades durante el 2024.

Estamos orgullosos de lo que venimos construyendo y compartir estos logros con ustedes para que conozcan más de nuestros esfuerzos por contribuir a que todos los peruanos podamos tener el país que soñamos.

Carlos Tori
CEO

1.3. Interbank en cifras

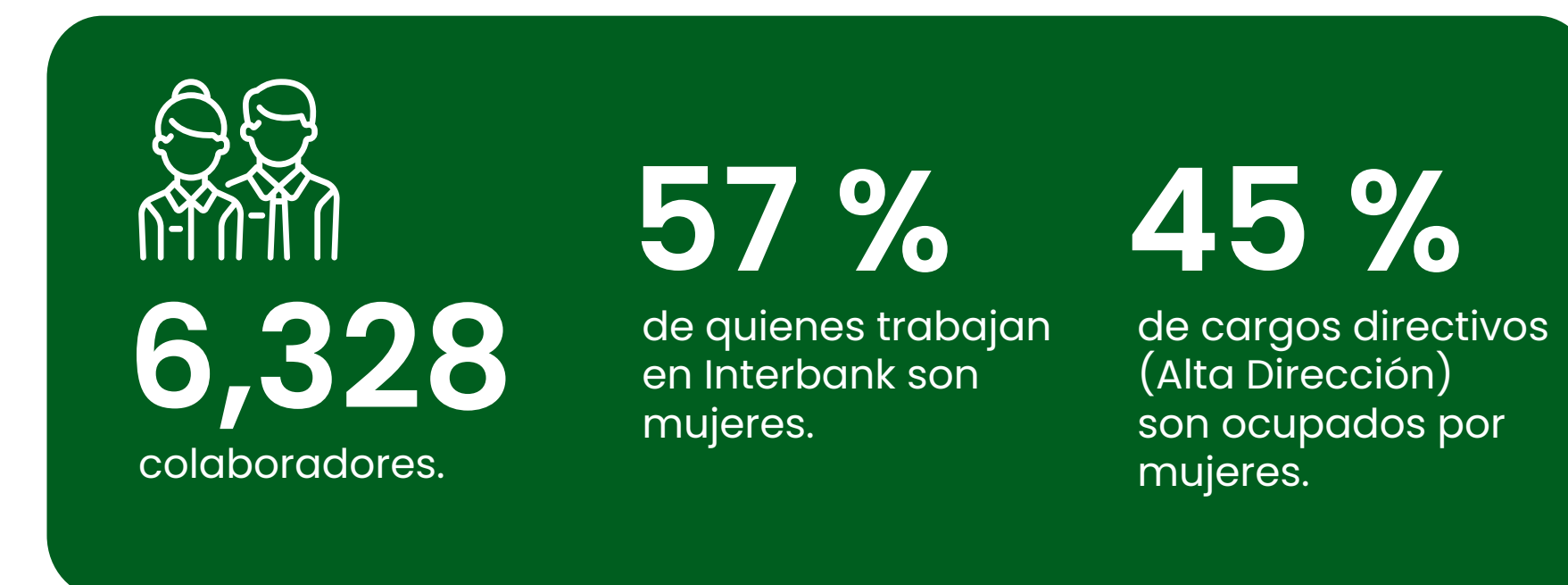
1.3.1. Cifras económicas



1.3.2. Cifras sociales



Colaboradores:



Clientes:



+5.5

millones clientes



2.9

millones de usuarios de aplicativo móvil.



+1

millón de micro comercios que usan izipayYA para recibir pagos digitales.

Aprendem⁺



+2

millones de peruanos educados financieramente con Aprendem⁺.

154,795

cuentas corrientes y de ahorro para pequeñas empresas.

16,896

pequeños empresarios recibieron préstamos para el desarrollo de sus negocios.

Comunidad:



s/ 85 millones

invertidos en Obras por Impuestos en 5 regiones del Perú.

1.3.3. Cifras ambientales



Hemos reducido nuestra huella de carbono relativa a ingresos en

17.69 %



Recibimos la cuarta estrella de la Huella de Carbono Perú del MINAM.



US\$340

millones en préstamos con impacto positivo en el ambiente.

Capítulo 2

Acerca de Interbank

- 2.1. Quiénes somos
- 2.2. Estrategia
- 2.3. Compromiso con la sostenibilidad
- 2.4. Análisis de materialidad
- 2.5. Adhesiones para el desarrollo
- 2.6. Premios y reconocimientos



2

CAPÍTULO

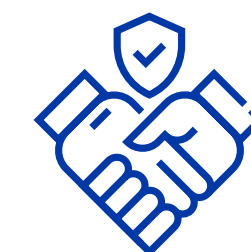
2.1. Quiénes somos

Somos un banco peruano con una plataforma digital de productos y servicios financieros enfocada en brindar una experiencia contextual, ágil y simple a nuestros más de 5 millones de clientes.

NUESTRO PROPÓSITO

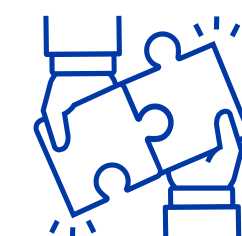
Acompañar a los peruanos a cumplir sus sueños, hoy.

NUESTROS VALORES



Integridad

Hacemos lo correcto siempre con transparencia y honestidad.



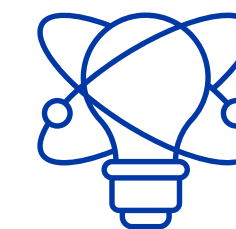
Colaboración

Contribuimos sin fronteras, para multiplicar objetivos de todos.



Coraje

Nos atrevemos a marcar la diferencia.



Innovación

Hacemos las cosas de forma diferente.



Pasión por el servicio

Pensamos siempre en los demás, en el cliente, dándoles soluciones ágiles.



Sentido del humor

Disfrutamos lo que hacemos y nos reímos de nosotros mismos.

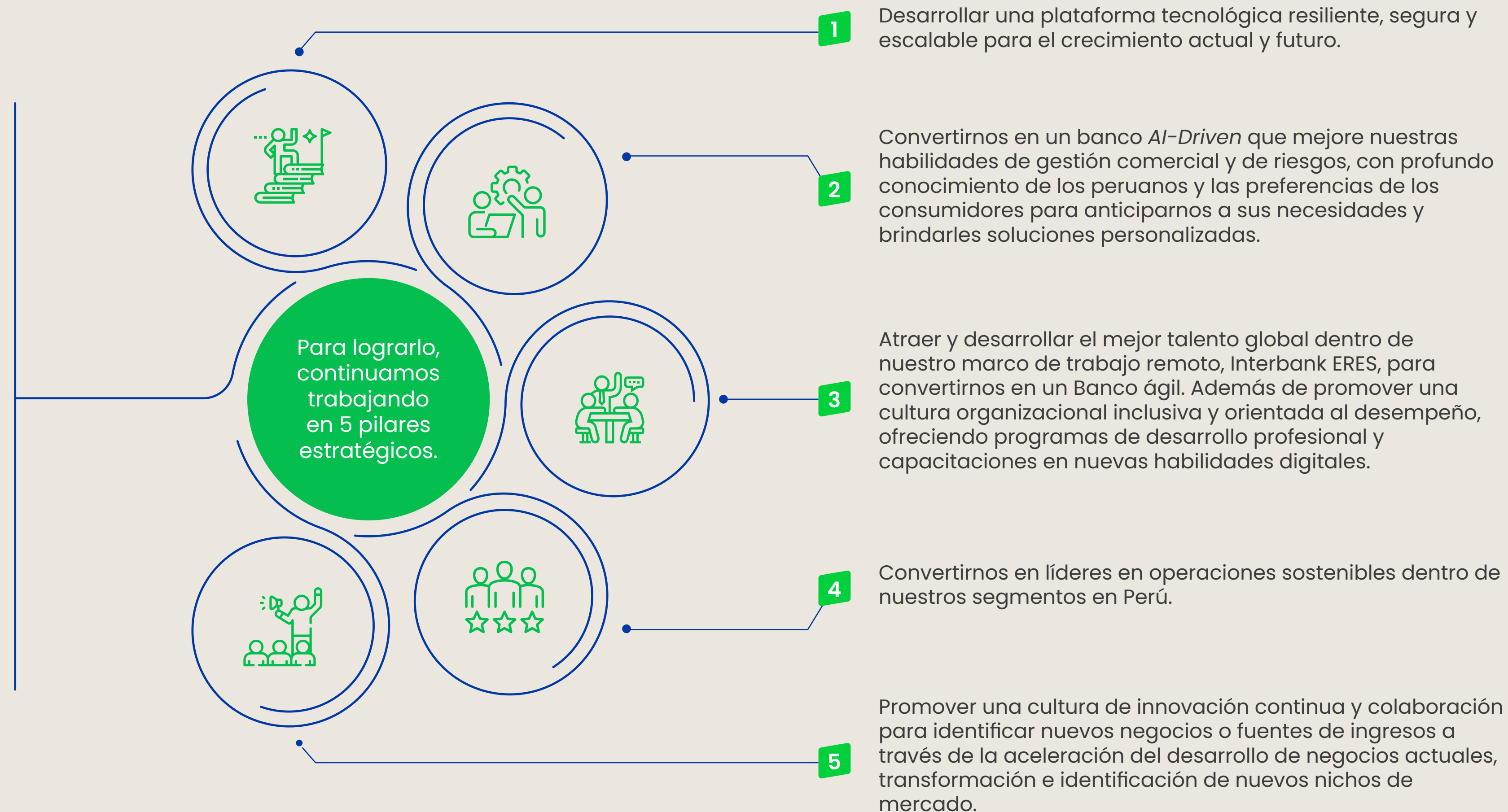


2.2. Estrategia

Nuestro propósito está centrado en acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy; manteniéndonos a su lado y brindándoles herramientas para alcanzar sus metas financieras.

Nuestro compromiso se estructura a partir de 3 nociones fundamentales.

- Convertirnos en el banco preferido por los peruanos, brindando soluciones rentables con un foco estratégico en negocios clave como consumo y pagos, con la mejor experiencia digital.
- Poner al cliente en el centro de nuestras decisiones, aprovechando nuestras capacidades analíticas como ventaja competitiva, para conocer sus gustos y preferencias y anticiparnos a sus necesidades.
- Desarrollar una propuesta de valor integral como plataforma, con el mejor talento y una cultura de innovación continua y colaboración.



Continuamente revisamos y complementamos nuestras propuestas de valor para individuos y empresas, ofreciendo productos innovadores centrados en las necesidades de nuestros clientes con experiencia digital de clase mundial, en colaboración con nuestro laboratorio de innovación, LaBentana.

Seguimos construyendo un ecosistema de pagos potente y rentable, donde aliados estratégicos como Izipay juegan un papel clave para alcanzar este objetivo, permitiendo transacciones rápidas y fáciles entre consumidores, comercios y el banco. Junto con Izipay estamos buscando (i) aumentar la adopción de métodos de pago digitales respaldados en capacidades innovadoras; ii) desarrollar nuevos servicios de valor agregado, que fortalezcan nuestra relación con los comercios y generen nuevas fuentes de ingresos; y (iii) aprovechar las sinergias con nuestros otros segmentos del Banco.

Analytics para un Crecimiento Sostenible

[3-3 Modelo de negocio, innovación y digitalización](#)

En el 2023 creamos nuestro Analytics Center of Excellence (ACoE), alineado a nuestra ambición de ser el banco con el conocimiento más profundo de los peruanos. En el contexto de baja penetración financiera del Perú, el ACoE está comprometido con ampliar el acceso a crédito y mejorar el costo de riesgo del portafolio.

Para ello, desarrollamos modelos alternativos de calificación del riesgo que aprovechan fuentes de datos nuevas y no tradicionales para evaluar la solvencia de cada vez más personas.

En Interbank, empoderamos a los peruanos a través de decisiones *data-driven*, por ello nuestras avanzadas capacidades analíticas, enriquecidas por nuevas fuentes de datos y herramientas tecnológicas nos permiten comprender las necesidades únicas tanto de las personas como de las empresas. De ese modo, podemos ofrecer soluciones financieras personalizadas en función de sus especificidades y perfiles de riesgo.

Utilizamos *data*, *analytics* y tecnología para anticipar necesidades y cuidar la salud financiera de nuestros clientes, acompañándolos de manera oportuna con educación personalizada para que tomen las mejores decisiones. A través de la excelencia analítica, proporcionamos

las herramientas para lograr este objetivo, impulsando tanto la inclusión financiera como el crecimiento sostenible.



Herramientas para la excelencia analítica



LIA: Lab de Innovación Analítica

Laboratorio dedicado a la innovación que fomenta un entorno de experimentación y exploración. Aquí desarrollamos soluciones analíticas colaborativas que revolucionan la forma de entender y atender a nuestros clientes, abordando necesidades específicas e impulsando la inclusión financiera.



La nube verde: operación ecoeficiente

Utilizamos Amazon Web Services (AWS) para nuestros modelos analíticos, reducimos significativamente nuestra huella de carbono. Al no utilizar infraestructura local reducimos el consumo de energía para la refrigeración y el funcionamiento continuo.

Inteligencia Artificial en nuestras operaciones

En Interbank comprendemos tanto las oportunidades como los desafíos que la inteligencia artificial (IA) trae consigo. Por ello promovemos una cultura *AI-driven*, que integra la tecnología y la innovación. Este enfoque nos permite tomar decisiones fundamentadas en datos y acelerar el avance de nuestras iniciativas estratégicas.

Utilizamos modelos predictivos y algoritmos avanzados en inteligencia artificial generativa, así como aprendizaje automático para optimizar, automatizar y transformar procesos críticos. Gracias a estas capacidades, descubrimos patrones ocultos, predecimos tendencias con mayor precisión y generamos recomendaciones procesables, lo que mejora la eficiencia en la toma de decisiones y crea valor sostenible en todo el Banco.

Venimos implementado diversas iniciativas para generar eficiencias operativas, asegurando la transparencia en el uso de modelos de inteligencia artificial generativa.

En 2024, el equipo de Recursos Humanos lanzó Beto, un asistente virtual basado en IA generativa que responde consultas de los colaboradores sobre recursos humanos. Beto utiliza manuales y políticas de GDH para ofrecer información personalizada, mejorando la eficiencia y la agilidad del equipo. Además, para garantizar la transparencia, el *software* notifica a los usuarios cuando las respuestas provienen

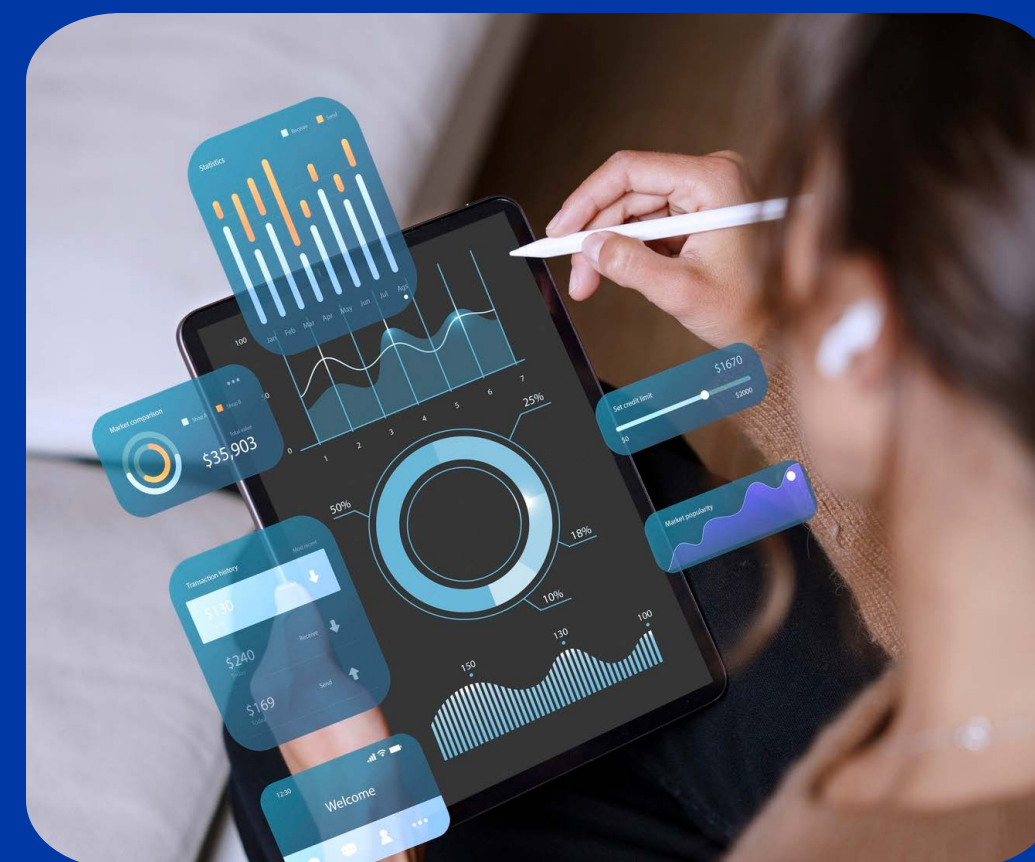
de la IA. Esta innovación ha aumentado el Net Promoter Score (NPS) interno de 64 a 83, con lo que se han optimizado los tiempos de respuesta, atendiendo hasta 50 colaboradores diariamente.

De la mano con el crecimiento y la confianza en los modelos de IA, la gestión del riesgo de estos modelos se ha convertido en una prioridad estratégica. En 2024 reforzamos nuestro marco de gestión del riesgo de los modelos de IA, implementando políticas y estándares para su desarrollo, automatización, validación y supervisión. Esto nos ha permitido fortalecer nuestra estructura de gobernanza al integrar tecnologías avanzadas y alinearnos con las mejores prácticas internacionales en cada etapa del ciclo de vida de los modelos, permitiendo un control estructurado y una clasificación precisa de su criticidad.

Además, para salvaguardar los datos personales y reforzar nuestros sistemas de ciberseguridad en el uso y desarrollo de la inteligencia artificial, nuestros equipos de Ciberseguridad, Legal, Cumplimiento y Gobernanza de Datos colaboran activamente en todos los proyectos de IA desde su inicio. Este enfoque colaborativo permite la aplicación de medidas de seguridad, controles y protocolos que mitigan los riesgos asociados.

Mitigación de sesgos en nuestros modelos de IA

Reconocemos que los datos pueden contener sesgos inherentes que, al ser utilizados en modelos de IA, podrían generar decisiones sesgadas o poco éticas. Para mitigar este riesgo y evitar ofrecer oportunidades o servicios diferenciados a ciertos grupos, hemos iniciado una revisión exhaustiva de nuestras metodologías de desarrollo, validación y aplicación de estos modelos, adoptando un enfoque de IA justa. Este enfoque incluye definir lo que constituye un modelo injusto, revisar la selección de datos, las metodologías de desarrollo y los resultados de los modelos, asegurando la equidad y alineación con nuestro apetito de riesgo.



Inferencia de ingresos bajo un modelo de *fair AI*

Nuestro Centro de Excelencia Analítica (ACoE) desarrolló un modelo de inferencia de ingresos basado en el aprendizaje automático de la inteligencia artificial para calcular la capacidad de pago de nuestros clientes.

Como parte del desarrollo del modelo, se realizó un análisis de sesgos mediante un enfoque de IA justa, evaluando las variables relacionadas con el género. Este análisis reveló una diferencia de ingresos del 8.8 % que afectaba negativamente a las mujeres, debido a los sesgos en la data de ingresos asociados al género en el Perú que se usa para entrenar al modelo de IA.

Para mitigar este sesgo, eliminamos la variable identificada, lo que permitió reducir la brecha de inferencia en un 83 %, alcanzando una diferencia final de solo 1.4 %. Este ajuste fortaleció la equidad del modelo, asegurando una evaluación más justa de la capacidad de pago de los clientes.

2.3. Compromiso con la sostenibilidad

GRI 2-23

2-24

En Interbank reconocemos el rol clave de las instituciones financieras en la generación de valor para nuestros grupos de interés.

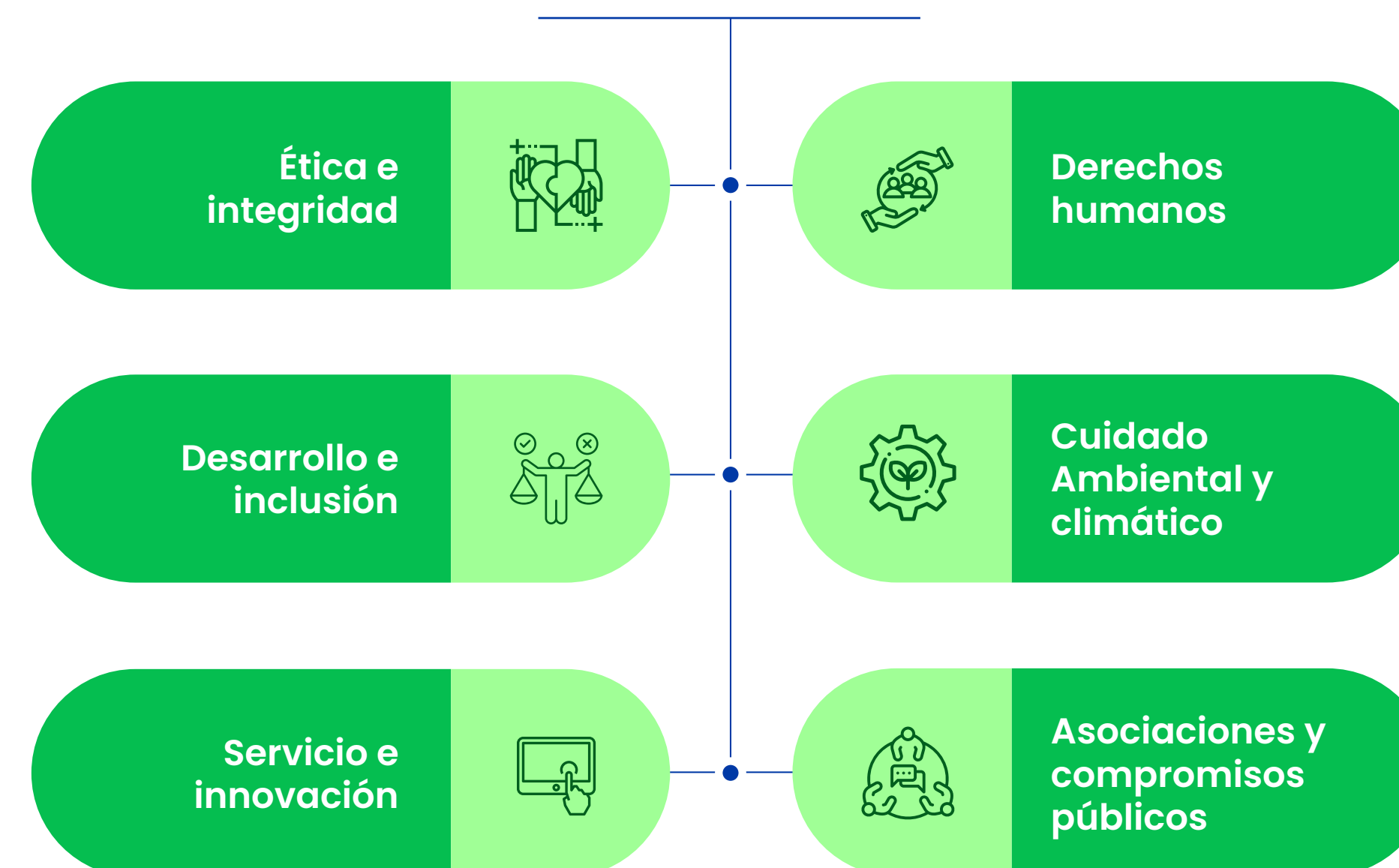
Por ello, buscamos impactar positivamente en el entorno en el que operamos, impulsando el desarrollo sostenible del Perú y asegurando la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio a largo plazo.

En este marco, asumimos compromisos voluntarios en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), alineados con estándares globales como el Pacto Global, los Principios de Ecuador y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. Queremos consolidarnos como una plataforma financiera que incorpora criterios ASG en nuestra forma de operar y en el relacionamiento con nuestros grupos de interés.

Adoptamos la sostenibilidad como una responsabilidad transversal a todo el Banco, de modo que su visión y principios son puestos en práctica en todas nuestras operaciones y actividades diarias.



Contamos una Política de Sostenibilidad aprobada por el Directorio, la cual integra los siguientes principios:



Consulta aquí nuestra:

[Política de Sostenibilidad](#)



Esta política aprobada por el Directorio en el 2022 y actualizada en octubre de 2023, establece los lineamientos para la gestión sostenible de nuestros negocios y operaciones, incluyendo su cadena de suministro. Además, toma en consideración estándares globales, mejores prácticas del sector financiero y la búsqueda constante de innovación. De esta manera, mantenemos la coherencia con nuestros valores, fortaleciendo una cultura de sostenibilidad y el cumplimiento de nuestro propósito de acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños hoy.



Respeto por el medio ambiente

Desarrollamos iniciativas de ecoeficiencia, financiamiento con criterios de sostenibilidad y nuevos instrumentos financieros para facilitar la transición hacia una economía baja en carbono.



Gestión responsable para la sociedad

Contamos con una estrategia de diversidad, equidad e inclusión y facilitamos el acceso a servicios financieros a más peruanos a través de soluciones digitales.



Gobierno corporativo, transparencia y ética

Incorporamos estándares internacionales como el Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y Corporate Sustainability Assessment S&P Global (como subsidiaria de Intercorp Financial Services). Asimismo, apuntamos tener los más altos estándares de ciberseguridad y seguridad de la información, pues son un fundamento clave para la sostenibilidad del negocio.

Tenemos como aspiración ser reconocidos como un líder en sostenibilidad. Para lograrlo desarrollamos una Estrategia de Negocio Responsable, con alcance hasta el 2028, que se enfoca en 3 ejes que abarcan temas prioritarios alineados a la estrategia de nuestro negocio y que generan valor a nuestros grupos de interés.

Estrategia de Negocio Responsable Interbank



Nuestra Estrategia de Negocio Responsable se enfoca en:

- Creación de un ecosistema robusto de finanzas sostenibles de la Banca Comercial.
- Gestión de la huella de carbono de nuestras propias operaciones y de nuestra cartera para mitigar nuestro impacto y adaptarnos al cambio climático.
- Impulso de una cultura orientada a promover el desarrollo de talento y de un *mindset* sostenible.



A través de estos ejes prioritarios, queremos lograr ser el banco que los peruanos eligen, no solo por la calidad de nuestros productos y servicios, sino también por nuestro compromiso con el país.

Asimismo, nuestra Estrategia de Negocio Responsable está orientada a generar un impacto positivo, contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través de nuestras iniciativas, promovemos el trabajo decente, la igualdad de género, la innovación, la acción climática y la construcción de instituciones sólidas, reafirmando nuestro compromiso con un futuro más inclusivo, justo y sostenible.

**OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE**

Impacto en los Objetivos de Desarrollo Sostenible



2.3.1. Compromiso con los derechos humanos

En Interbank vivimos una cultura de valores y consideramos que el respeto por los derechos humanos es esencial en nuestras actividades y operaciones. Nuestro compromiso garantiza el cumplimiento de la legislación aplicable a nuestras respectivas jurisdicciones y está respaldado por acuerdos y principios internacionales, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Carta Internacional de Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

GRI 2-23



- 1

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.
- 2

Asegurarnos de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
- 3

Reconocer la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. No obstante, no contamos con asociaciones registradas.
- 4

Promover la eliminación del trabajo forzoso, tráfico humano, coacción o de cualquier otra forma de explotación, incluido el trabajo infantil.
- 5

Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo por sexo, raza, edad, religión, origen, discapacidades, estado civil, orientación sexual o condición social.
- 6

Promover la equidad para atender a grupos vulnerables (comunidades locales, migrantes, mujeres y niños, LGBTQ+, adultos mayores, personas con discapacidad, entre otros).

Nuestros compromisos se encuentran plasmados en la Política de Derechos Humanos, la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión y la Política de Salud y Seguridad en el trabajo, documentos aprobados por el Directorio. Asimismo, garantizamos su cumplimiento mediante la implementación de la Debida Diligencia, la cual es clave para una conducta empresarial responsable. A través de este proceso, buscamos fortalecer los mecanismos de control que mitiguen los riesgos identificados en relación con los Derechos Humanos en todas las operaciones de Interbank.

La Debida Diligencia se lleva a cabo periódicamente, se gestiona desde el frente corporativo y el relevamiento de actividades se realiza a través del Oficial de Cumplimiento de Interbank, quien identifica controles existentes y posibles brechas en la protección de los Derechos Humanos. Este enfoque proactivo involucra a los colaboradores de todas las áreas, fomentando la identificación activa de mecanismos de control para mitigar los riesgos.

Consulta aquí nuestras políticas relacionadas con los derechos humanos:

Consulta aquí nuestra:

Política de Derechos Humanos



Política de Diversidad, Equidad e Inclusión



Política de Salud y Seguridad en el trabajo



2.3.2. Relacionamiento con nuestros grupos de interés

Valoramos profundamente el compromiso con nuestros grupos de interés. Los reconocemos como agentes claves para lograr el éxito en nuestras operaciones y la creación de valor.

Nuestras relaciones se basan en la transparencia, respeto mutuo, la alineación a nuestros valores, cumplimiento de nuestro Código de Ética y regulaciones aplicables.

A través de canales de comunicación diversos, nos esforzamos por mantener y reforzar la confianza necesaria para el entendimiento mutuo con nuestros grupos de interés. Además, nos comprometemos a evaluar continuamente nuestras relaciones mediante consultas periódicas, como la encuesta anual de clima laboral y ejercicios integrales de análisis de materialidad, asegurándonos de que sus preocupaciones y necesidades estén siempre en el centro de nuestras decisiones y acciones.



Líderes de opinión

- Redes Sociales.
- Web del Banco.
- Correo electrónico.
- Reuniones presenciales y virtuales.



Accionistas

- Informe de Buen Gobierno Corporativo.
- Memoria financiera anual.
- Junta Anual de Accionistas.
- Comunicaciones vía telefónica y correo electrónico.
- Canal Ético.



Inversionistas

- Llamadas trimestrales.
- Memoria financiera anual.
- Conferencias internacionales y locales.
- Roadshows por emisiones de bonos.
- Llamadas y correos por consultas puntuales.



Proveedores

- Comunicación directa y permanente con el Área de Gestión de Compras y Servicios (correo electrónico, teléfono, presencial).
- Informes de evaluación de desempeño; semestral y anualmente.
- Canal Ético.



Directores

- Sesiones de Directorio y de Comités.
- Informes mensuales.
- Memoria financiera anual.
- Estados financieros mensual, trimestral y anual auditado.
- Reporte de gobierno corporativo.
- Reportes de sostenibilidad corporativa.
- Encuestas internas.



Comité de Gerencia

- Reuniones semanales del Comité de Gerencia.
- Sesiones de Comités directivos y gerenciales.



ONG y Sociedad Civil

- Comunicaciones escritas.
- Contacto vía telefónica.
- Redes sociales.
- Reuniones presenciales.
- Correo electrónico.
- Canal Ético.



Colaboradores

- Estudio de clima laboral.
- Evaluaciones de desempeño.
- Reuniones mensuales lideradas por el gerente.
- Canal Ético.



Clientes

- Estudios de satisfacción, entrevistas y grupos focales.
- Libro virtual de reclamaciones.
- Reuniones vía ejecutivos de negocios.
- Banca telefónica.
- Redes sociales.
- Canal Ético.



Entidades regulatorias¹

- Presentación de reportes y declaraciones
- Visitas de inspección a discreción del regulador.
- Absolución de cuestionarios y pedidos de información.
- Comentarios a proyectos normativos.

¹ Las entidades regulatorias consideradas son la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos (SBS), el Banco Central de Reserva del Perú (BRCP) y la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV).

2.4. Análisis de materialidad GRI 3-1

El análisis de materialidad se llevó a cabo en el 2022, mediante un proceso estructurado y basado en estándares internacionales, asegurando la integración de los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos en nuestra estrategia de sostenibilidad. Este análisis permitió priorizar los temas clave para el Banco y nuestros grupos de interés, garantizando la alineación con las tendencias del sector financiero y los marcos globales de sostenibilidad.

La metodología utilizada se fundamentó en los siguientes marcos de referencia:

- 

Global Reporting Initiative (GRI 2021).
- 

SASB – Banca Comercial, Financiamiento al Consumo y Financiamiento Hipotecario.
- 

Principios de Inversión Responsable (PRI).

- 

Dow Jones Sustainability Index (DJSI) – Sector Bancario.
- 

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- 

Pacto Global de las Naciones Unidas.
- 

Marco de Reporte Integrado (IR).

Realizamos un análisis detallado para identificar los impactos económicos, ambientales y sociales de la empresa. Para ello, se utilizaron diversas fuentes de información tales como documentos internos, tendencias del sector en sostenibilidad (*benchmark* con empresas líderes) y marcos internacionales y sectoriales.

Para validar la relevancia de los temas identificados y comprender la percepción de los diferentes actores, se realizaron consultas directas a los grupos de interés de Interbank. En total, se recogieron 246 aportes a través de diversos mecanismos de diálogo:

Clientes personas:
encuesta con 198 respuestas.

Cientos empresas:
entrevista con 1 empresa.

Reguladores:
entrevistas con 2 representantes de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Directivos:
entrevistas con 3 miembros del Directorio.

Colaboradores:
taller con 15 participantes.

Proveedores:
entrevistas con 2 empresas.

ONG/Sociedad civil:
entrevista con 1 organización.

Inversionistas:
entrevistas con 2 empresas.

Accionistas:
entrevista con 1 accionista.

Los temas identificados fueron evaluados en función de dos criterios principales:

- Importancia de los impactos ASG para el negocio (visión estratégica y riesgos asociados).
- Relevancia de los impactos ASG para los grupos de interés (percepción y expectativas).

¹ Las entidades regulatorias consideradas son la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos (SBS), el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV).

Los siguientes temas fueron considerados como los más críticos por su impacto significativo en la sostenibilidad del negocio y su influencia en los grupos de interés:

Matriz de materialidad

Temas materiales

1 Seguridad de la información.

2 Modelo de negocio, innovación y digitalización.

3 Rentabilidad del negocio.

4 Ética y transparencia.

5 Gestión del talento humano.

6 Relacionamiento con los clientes.

7 Gestión de riesgos.

8 Inclusión financiera.

Temas de gestión eficiente

9 Gobierno corporativo.

10 Gestión legal regulatoria.

11 Liderazgo y relacionamiento estratégico.

12 Integración ASG en el análisis financiero.

13 Descarbonización de cartera crediticia.

14 Cadena de valor sostenible.

15 Inversión social.

16 Ecoeficiencia/Reducción Huella de Carbono.

17 Derechos humanos.

The materiality matrix is a 6x6 grid. The vertical axis is labeled 'Importancia de los impactos ASG para los GI' and the horizontal axis is labeled 'Importancia de los impactos ASG para el negocio'. Numbered circles represent the following topics:

Topic Number	Topic Name	Importance for Business (X)	Importance for Stakeholders (Y)
1	Gobierno corporativo	High	High
2	Gestión legal regulatoria	High	Medium-High
3	Liderazgo y relacionamiento estratégico	Medium-High	Medium-High
4	Integración ASG en el análisis financiero	Medium-High	Medium
5	Descarbonización de cartera crediticia	Medium-High	Medium
6	Cadena de valor sostenible	Medium	High
7	Inversión social	Medium	Medium-High
8	Ecoeficiencia/Reducción Huella de Carbono	Medium	Medium
9	Derechos humanos	Low-Medium	Low-Medium
10	Gestión de riesgos	Medium	Medium
11	Seguridad de la información	Medium	Medium-High
12	Modelo de negocio, innovación y digitalización	Medium	Medium
13	Relacionamiento con los clientes	Low	Medium-High
14	Gestión del talento humano	Low-Medium	Medium
15	Ética y transparencia	Low-Medium	Low-Medium
16	Inclusión financiera	Low	Low-Medium
17	Rentabilidad del negocio	Low	Medium

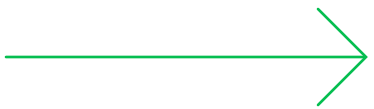
Los resultados del proceso fueron presentados al Comité de Gerencia, quienes validaron los temas materiales y recomendaron ajustes en función de los hallazgos del análisis de materialidad.

2.5. Adhesiones para el desarrollo

GRI 2-28

Como entidad financiera, promovemos activamente el desarrollo económico y social, asegurando al mismo tiempo la protección del medioambiente. Por ello, participamos y colaboramos con diversas instituciones nacionales e internacionales, fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad y el progreso del país.

Adhesión a instituciones nacionales



Descripción



ASBANC representa a las entidades privadas del sector, velando por el desarrollo sostenible del sistema financiero del país. Participamos en los comités de Gerentes Generales, Educación e Inclusión Financiera, Medio Ambiente, Dinero Electrónico y Derecho Bancario.



IPAE Acción Empresarial tiene la misión de convocar, reflexionar, proponer y ejecutar iniciativas para el desarrollo de la institucionalidad, la empresa y la educación.



Perú Sostenible es una red de empresas que promueve el desarrollo sostenible en el Perú.



El Instituto Peruano de Economía se enfoca en proponer y brindar alternativas de solución a las reformas económicas.



La Sociedad de Comercio Exterior busca contribuir con propuestas de política pública.



Aequales es una red de organizaciones privadas y públicas que trabajan por la equidad de género, siendo una de las más grandes de Latinoamérica.

Principales temas trabajados

Educación e inclusión financiera, regulación, medios de pago, conductas de mercado y derecho bancario.

Desarrollo de la institucionalidad, la economía de mercado, la empresa y la educación en el Perú.

Sensibilización, formación y movilización de los líderes empresariales para que incorporen la sostenibilidad en su gestión.

Discusión de las medidas políticas económicas y brindar alternativas de solución a las reformas inconclusas.

Propuestas de política pública a partir de la defensa de principios, impulsión de la generación de empleo, creación de oportunidades y mejor calidad de vida de los ciudadanos.

Compartir de experiencias y buenas prácticas, la igualdad de oportunidades y la comunicación inclusiva.

Adhesión a instituciones internacionales

GRI 2-28



Descripción

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es la iniciativa de sostenibilidad corporativa más grande del mundo. Se trata de una plataforma de liderazgo voluntario para el desarrollo, implementación y divulgación de prácticas empresariales sostenibles. En el 2023, nos sumamos como miembros del primer Consejo Directivo del Pacto Global de la ONU en el Perú.

Temáticas

Gobernanza, derechos humanos, derechos laborales, lucha contra la corrupción, y cuidado del medio ambiente.



Descripción

Los Principios del Ecuador buscan que los financiamientos a proyectos se realicen sobre prácticas robustas y responsables con el medio ambiente y la sociedad. Este marco de gestión de riesgos permite determinar, evaluar y gestionar el riesgo ambiental y social de los proyectos con la principal finalidad de establecer un estándar mínimo para la debida diligencia y monitoreo que impacte en la toma de decisiones responsables.

Temáticas

Sistema de gestión ambiental y social de financiamiento de proyectos.



2.6. Premios y reconocimientos

En 2024, recibimos diversos premios y certificaciones que destacan nuestro compromiso con la excelencia, la sostenibilidad y el bienestar de nuestros colaboradores y clientes.

Estos reconocimientos reflejan nuestros esfuerzos por consolidarnos como una empresa líder en diversidad, equidad e inclusión, así como en reputación corporativa y sostenibilidad. A continuación, presentamos un resumen de los principales logros obtenidos durante el año.

Premios y reconocimientos 2024



#5 GPTW Los mejores lugares para trabajar en Perú.

Además fuimos certificados por Great Place to Work.



#1 empresa preferida por profesionales sub-35 en Perú, según estudio Top of Mind (TOM) Index 2024.



Reconocimiento como Empresa Referente en Perú en Equidad de Género y Diversidad.



#1 GPTW Mejores Lugares para Trabajar para Diversidad e Inclusión.



#1 empresa más responsable ESG en el Perú



#1 en la categoría Diversidad, Equidad e Inclusión.

#2 en la categoría Cultura.



#2 GPTW Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres.



#2 Ranking general



#2 Plin : Monederos electrónicos

#7 Plin: Top general



#9 Los mejores lugares para trabajar en Perú en Gestión Sostenible.



#2 empresa con mejor reputación corporativa



Empresas Más Admiradas en los últimos 3 años.



Banco del año
Mejor Banco Digital con responsabilidad corporativa



Premio mejor experiencia del cliente en Perú- sector banca.

Capítulo 3

Gobierno Corporativo

3.1. Directorio



3

CAPÍTULO

Nuestra gobernanza corporativa está compuesta por un conjunto de normas, principios y procedimientos que guían la toma de decisiones para agregar valor a todas nuestras partes interesadas.

Nuestro gobierno corporativo se alinea con la legislación vigente e incorpora las mejores prácticas nacionales e internacionales, como las que se describen a continuación.



Disposiciones del Reglamento de Gobierno Corporativo y de Gestión Integral de Riesgos, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).



Principios y prácticas propuestos en el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas (Reporte de Gobierno Corporativo - RGC), emitido por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

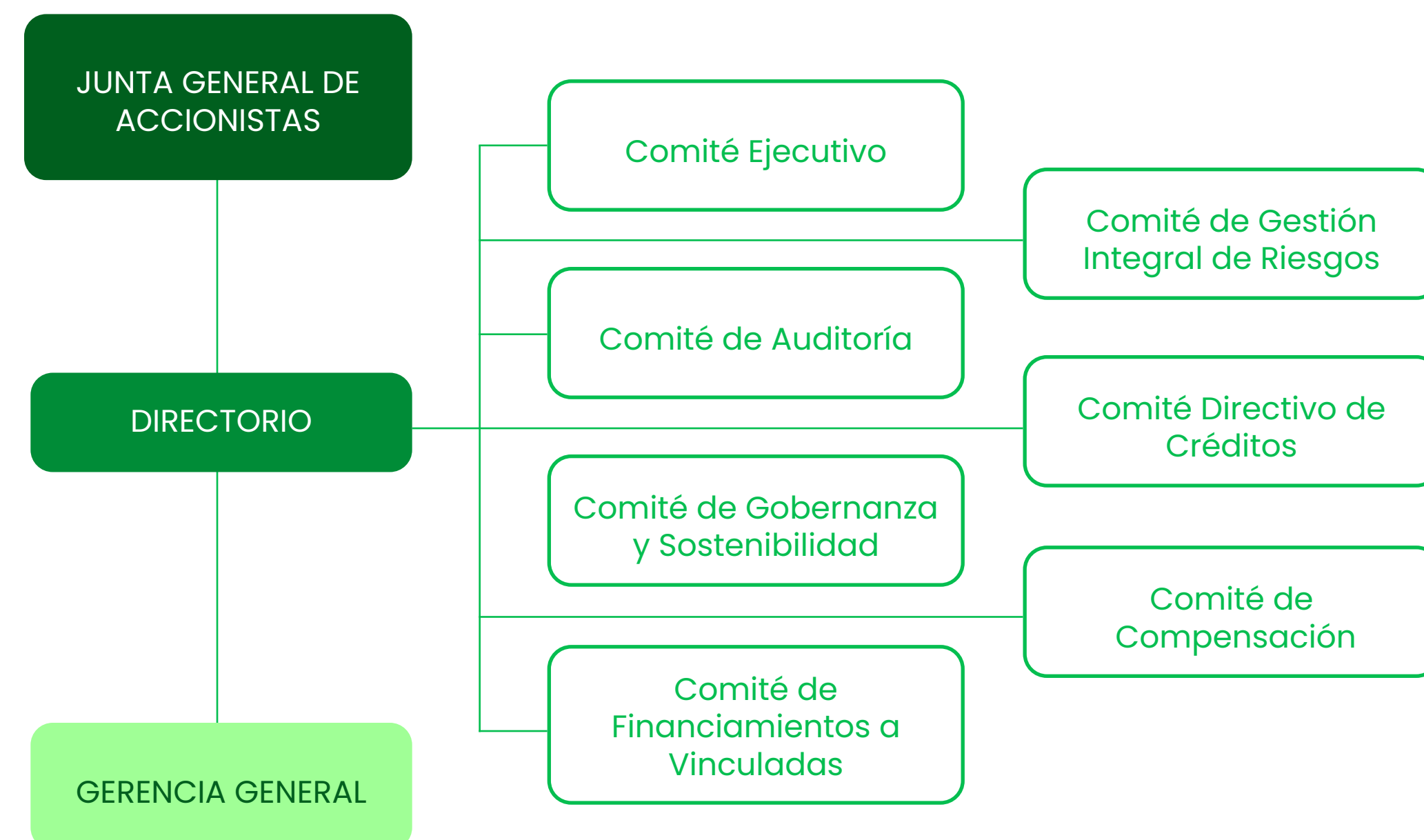


Disposiciones pertinentes de la Ley Sarbanes-Oxley (SOX) de los Estados Unidos de América, como consecuencia del listado de acciones de la matriz financiera de Interbank, Intercorp Financial Services Inc. (IFS), en la New York Stock Exchange (NYSE) en julio de 2019.



Prospección, análisis e incorporación de las mejores prácticas de los referentes en la industria a nivel internacional.

Nuestro modelo de gobernanza se estructura de la siguiente manera:



3.1. Directorio

GRI 2-12

El Directorio es nuestro máximo órgano de gobierno con responsabilidad administrativa y civil tiene como compromiso garantizar la permanencia de nuestras operaciones y la sostenibilidad del Banco en el tiempo.

Sus funciones, listadas a continuación, están reguladas en el Estatuto Social y el Reglamento del Directorio de Interbank. Destacan las siguientes.

Dirección estratégica:

aprueba y supervisa la estrategia corporativa, definiendo objetivos y planes de acción para el desarrollo del negocio.

Supervisión y control financiero:

garantiza la integridad de los sistemas contables y estados financieros, asegurando auditorías independientes y controles adecuados de riesgos financieros y no financieros.

Gestión del talento ejecutivo:

nombra al Gerente General y, con su propuesta, designa a los principales ejecutivos, determinando sus funciones, retribuciones y atribuciones, de acuerdo con la normativa vigente.

Gestión integral de riesgos:

establece el apetito por el riesgo y un sistema de gestión integral, considerando los principales riesgos afrontados por el Banco, incluidos los derivados de formar parte de un grupo económico. Asimismo, determina las políticas de control y seguimiento para mitigar los diferentes tipos de riesgos y establece lineamientos para la correcta dirección financiera y económica del Banco, con el objeto de maximizar los recursos.

Cultura y valores corporativos:

propone la cultura y valores institucionales a través del Documento Marco del Sistema de Gobierno Corporativo, para aprobación de la Junta General de Accionistas.

Conducta de mercado:

establece políticas para garantizar una adecuada conducta de mercado en la estrategia de negocio.

Compromisos de sostenibilidad:

asegura el cumplimiento de compromisos voluntarios en sostenibilidad, como la Política de Análisis de Riesgo Social y Ambiental (SARAS), los Principios de Banca Responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El Directorio actual está compuesto por 10 miembros, todos titulares, y tiene las siguientes características.

GRI 2-9



Consulta aquí nuestras políticas relacionadas con el Buen Gobierno Corporativo:

Consulta aquí:

Reglamento de la Junta General de Accionistas

Reglamento del Directorio

Reglamento del Comité de Gobernanza y Sostenibilidad

Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño

Política de Dividendos

Hitos 2024

GRI 2-14

febrero

El Directorio designó como Gerente General a Carlos Tori, cuya designación se hizo efectiva el 1 de mayo. Ese mismo mes, el Directorio aprobó 2 nuevas políticas: Política de Compensación y Política de Remuneración Variable, aplicable a los colaboradores.

abril

El Comité de Gobernanza y Sostenibilidad, primero, y el Directorio, después, aprobaron el Reporte de Sostenibilidad de Interbank bajo el estándar GRI (Global Reporting Initiative) que, además, por primera vez, consideró el marco normativo SASB (Sustainability Accountant Standard Board).

El Directorio acordó las siguientes medidas.

- Aprobar la incorporación del director o directora que ejerza la Gerencia General de IFS como integrante adicional del Comité Ejecutivo de Directorio.
- Disponer que el Comité de Auditoría esté integrado, en adelante, por 4 directores.
- Reducir el período de designación de los integrantes del Comité de Compensación y del Comité de Gobernanza y Sostenibilidad a 2 años.
- Precisar la composición del Comité de Gestión Integral de Riesgos.
- Aprobar la modificación del Reglamento del Comité Ejecutivo de Directorio, del Reglamento del Comité de Auditoría, del Reglamento del Comité de Compensación, del Reglamento del Comité de Gobernanza y Sostenibilidad, y del Reglamento del Comité de Gestión Integral de Riesgos.

marzo

La Junta General de Accionistas designó como Director a Luis Felipe Castellanos, cuya designación se hizo efectiva el 1 de mayo, una vez que dejara el cargo de Gerente General que venía ejerciendo en Interbank desde enero de 2011. Cabe señalar que él es, además, Gerente General de IFS.



3.1.1. Miembros del Directorio

[2-9](#) [2-10](#)

Los miembros del Directorio son elegidos por la Junta General de Accionistas. El proceso de elección respeta la normativa aplicable y considera a los grupos de interés al observar la matriz de competencias colectivas requeridas al Directorio contemplada en nuestros Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño. Asimismo, promueve la diversidad de género, nacionalidad y origen étnico en función de las necesidades del Banco.

IFS, accionista titular del 99.01 % de las acciones comunes de Interbank, propone y aprueba en Junta General de Accionistas la designación de los candidatos a directores del Banco, en función de la nominación efectuada por el Directorio sobre la base de la normativa interna y externa.

Los candidatos a directores son objeto de evaluación respecto de su idoneidad moral y técnica, además de su no incursión en impedimentos legales. Se les evalúa en conformidad con los procedimientos internos establecidos en observancia de las normas emitidas por la SBS, con apoyo de la Gerencia de Asuntos Corporativos y la División de Ética y Cumplimiento. El resultado de dicha evaluación sirve como insumo para que el Comité de Gobernanza y

Sostenibilidad haga llegar al Directorio su propuesta de nominación de candidatos a directores, órgano que, a su vez, la eleva para consideración de la Junta.

Cabe resaltar que, en cumplimiento de las reglas previstas en los Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño, el proceso de reclutamiento y selección de candidatos a directores busca garantizar que dicho órgano mantenga las competencias que colectivamente requiere para llevar a cabo los deberes y responsabilidades que tiene a su cargo según la estrategia y el Estatuto Social del Banco, así como la normativa aplicable. Asimismo, en el marco del proceso de reclutamiento y selección de candidatos a directores se promueve la diversidad en la composición del Directorio tomando en cuenta criterios de diversidad (que incluye, entre otros, género, nacionalidad y origen étnico), en función de las necesidades del Banco.

La conformación del Directorio busca que la mayoría de los miembros sean independientes. Acorde con nuestro Reglamento del Directorio, un director independiente se puede definir como aquella persona con prestigio profesional e independencia económica que no tiene ni ha tenido, en los últimos 3 años

consecutivos, vinculación con el Banco, su administración, grupo económico o sus accionistas principales.

Consulta aquí:

[Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño](#)



[Reglamento del Directorio](#)



Composición del Directorio de Interbank²

GRI 2-9

GRI 2-11

		Antigüedad	Independencia	Comités en los que participa ³	Competencias colectivas
	Carlos Tomás Rodríguez Pastor Persivale Presidente ⁴	29 años	No	• Compensación (P) • Ejecutivo (P)	Conocimientos: • Servicios financieros y bancarios • Marketing y consumidor • Transformación digital e innovación • Gestión financiera y contable • Gestión de riesgos • Gobierno corporativo • Sostenibilidad • <i>Compliance</i>, incluyendo requerimientos de la Security and Exchange Commission (SEC) • Gestión organizacional y remuneraciones • Políticas públicas y regulación
	Fernando Martín Zavala Lombardi Primer Vicepresidente	5 años	No	• Compensación • Ejecutivo • Gestión Integral de Riesgos (S)	Experiencia: • Gestión en Alta Gestión • Experiencia en Directorio • Experiencia Internacional
	Felipe Federico Roy Morris Guerinoni Segundo Vicepresidente	24 años	No	• Auditoría • Ejecutivo • Gestión Integral de Riesgos (P)	
	Carlos Miguel Heeren Ramos Director y Lead Director	9 años	Sí	• Gobernanza y Sostenibilidad (P)	
	David Fischman Kalincausky Director	21 años	Sí	• Auditoría (P) • Gestión Integral de Riesgos	

² José Alfonso Ernesto Bustamante y Bustamante ejerció el cargo de Director durante 16 años hasta marzo de 2024.

³ (P): Presidente de Comité / (S) Suplente de Comité

⁴ El Presidente del Directorio no es, a la vez, el CEO ni un alto ejecutivo dentro del Banco.

Composición del Directorio de Interbank

 2-9

 2-11

		Antigüedad	Independencia	Comités en los que participa	Competencias colectivas
	Hugo Antonio Santa María Guzmán Director	8 años	Sí	- Compensación (desde abril de 2024) - Gestión Integral de Riesgos - Gobernanza y Sostenibilidad (hasta marzo de 2024)	Conocimientos: - Servicios financieros y bancarios - Marketing y consumidor - Transformación digital e innovación - Gestión financiera y contable - Gestión de riesgos - Gobierno corporativo - Sostenibilidad <i>Compliance</i>, incluyendo requerimientos de la Security and Exchange Commission (SEC) - Gestión organizacional y remuneraciones - Políticas públicas y regulación Experiencia: - Gestión en Alta Gestión - Experiencia en Directorio - Experiencia Internacional
	Lucía Cayetana Aljovín Gazzani Directora	6 años	Sí	- Auditoría - Gobernanza y Sostenibilidad	
	Marcia Nogueira de Mello Directora	2 años	Sí	Gobernanza y Sostenibilidad (desde abril de 2024)	
	Ramón José Vicente Barúa Alzamora Director	30 años	No	No participa	
	Luis Felipe Castellanos López Torre⁵ Director	1 año	No	- Auditoría (desde mayo de 2024) - Ejecutivo (desde mayo de 2024) - Gestión Integral de Riesgos (desde mayo de 2024) (S)	

⁵ Luis Felipe Castellano asumió el cargo de Director en mayo de 2024.

3.1.2. Comités del Directorio

 2-13

El Directorio actúa y supervisa la gestión de Interbank a través de 7 comités integrados por directores.

Comité	Descripción e integrantes
 Comité Ejecutivo	Apoya a la Administración en el seguimiento de metas y la toma de decisiones.
 Comité de Auditoría	Apoya al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades relacionadas con la evaluación de la Gestión Integral de Riesgos. Además, vigila que los procesos contables y de reporte financiero sean apropiados y evalúa las actividades realizadas por los auditores internos y externos.
 Comité de Gestión Integral de Riesgos	Toma decisiones respecto a riesgos significativos, 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, aprueba el informe anual de riesgos y el plan de capacitación, y propone modificaciones necesarias al reglamento de este Comité.
 Comité de Gobernanza y Sostenibilidad	Revisa la estrategia de sostenibilidad del Banco bajo un enfoque Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG), incluyendo la supervisión de la gobernanza climática de Interbank. Además, difunde al Directorio la adaptación, implementación y seguimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo; aprueba informes al respecto, como el Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas bajo estándar SMV y los Reportes de Sostenibilidad Corporativa bajo estándares SMV y GRI / SASB.

Comité	Descripción e integrantes
 Comité Directivo de Créditos	Otorga y aprueba las más importantes operaciones de crédito, conforme con lo establecido en la normativa interna; además, informa al Directorio de las operaciones de crédito aprobadas.
 Comité de Financiamientos a Vinculadas	Aprueba los financiamientos que el Banco otorgue a las personas naturales o jurídicas vinculadas con éste. Está integrado por 2 directores independientes, en función de su disponibilidad, y la persona a cargo de la Vicepresidencia de Riesgos o a quién ésta designe. Uno de los directores presidirá la sesión. En caso de ausencia, cualquiera de ellos podrá ser sustituido por otro director independiente.
 Comité de Compensación	Propone al Directorio el sistema de remuneraciones y sus modificaciones y verifica su cumplimiento, evalúa los principales conflictos de interés y propone medidas de solución, define las metas y los indicadores considerados en el sistema de remuneraciones, de conformidad con lo establecido en el marco normativo.

3.1.3. Remuneración del Directorio

La remuneración de los miembros del Directorio es establecida por la Junta General de Accionistas, acorde con nuestro Documento Marco de Gobierno Corporativo y los Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño. El Reglamento de la Junta General de Accionistas estipula que los directores perciben una dieta total anual por asistir a las sesiones del Directorio, por participar en los comités asignados y por su contribución al desarrollo de la sociedad desde su rol fiduciario. Para tal efecto, el importe por sesión de Directorio es determinado por la Junta General de Accionistas y el importe por sesiones de comités o retribución adicional es determinado por el Presidente del Directorio.

Asimismo, los importes de las dietas consideran valores de mercado y los estudios de empresas especializadas, los cuales son revisados y analizados por la Secretaría de Directorio y presentadas al Presidente de Directorio.

GRI 2-19 2-20

Consulta aquí:

Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño



3.1.4. Formación del Directorio

GRI 2-17

El plan de capacitación continuo para miembros del Directorio es ejecutado a nivel del accionista controlador, IFS, en favor de sus directores y los directores de sus subsidiarias, en los plazos que dicha sociedad establezca.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe resaltar que en julio de 2024, el Comité de Gobernanza y Sostenibilidad, con facultades delegadas del Directorio en temas de sostenibilidad, tomó conocimiento de un proyecto que busca integrar el análisis de riesgos climáticos del Banco en la estrategia climática de IFS, emisor sujeto a las normativas y requerimientos de divulgación climática a ser establecidos por la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos de América, así como por los marcos de revelación International Financial Reporting Standard (IFRS) S1 y S2, emitidos por el International Accounting Standards Board (IASB).

Entre agosto y setiembre de 2024, se brindaron sesiones de capacitación a miembros del Directorio y de la Alta Gerencia de Interbank y de IFS en materias de Ética y Cumplimiento, las cuales incluyeron los siguientes temas.



Roles del Directorio y de la Alta Gerencia



Anticorrupción y prevención del delito



Ética e Integridad corporativa



Uso de información privilegiada



Programa AML (normativa peruana sobre prevención de lavado de activos)



Tendencias emergentes en Compliance

Asimismo, el Directorio de Interbank posee los siguientes conocimientos colectivos:

Conocimientos colectivos del Directorio, según Matriz de Competencias Colectivas



Gestión del negocio

- Servicios financieros y bancarios
- Marketing y consumidor
- Transformación digital e innovación



Finanzas

- Gestión financiera y contable



Riesgos

- Gestión de riesgos



Gestión ASG

- Gobierno corporativo
- Sostenibilidad



Regulaciones y cumplimiento

- *Compliance*, incluyendo requerimientos de la Security and Exchange Commission (SEC)
- Políticas públicas y regulación

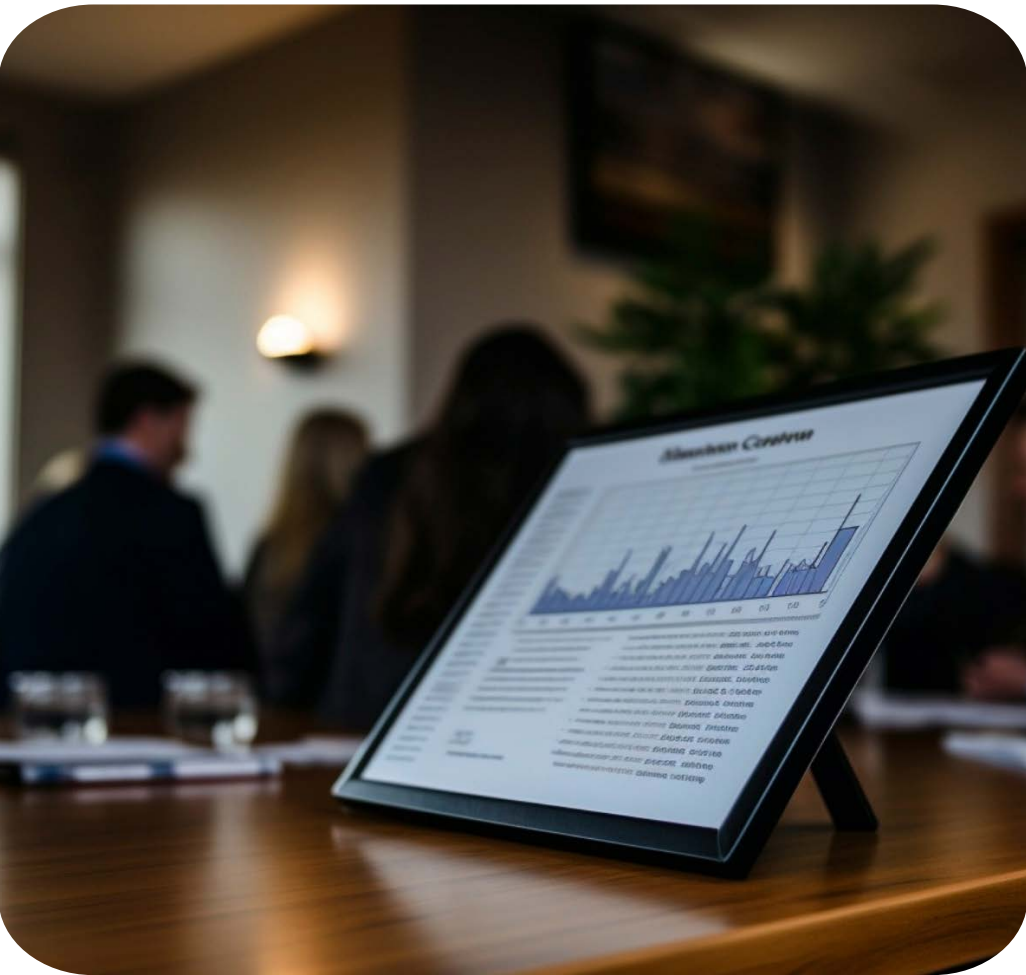
3.1.5. Evaluación del desempeño del Directorio

GRI 2-18

Con el fin de garantizar la mejora continua del Directorio, contamos con un proceso de evaluación de su desempeño. La programación de la evaluación la determina el Comité de Gobernanza y Sostenibilidad y su frecuencia debe ser al menos cada 2 años. Al respecto, en abril de 2024 se realizó una autoevaluación del Directorio como órgano colegiado y, además, sobre cada uno de sus miembros, organizada por la Secretaría del Directorio y el Comité de Gobernanza y Sostenibilidad.

Previamente, en marzo de 2024, el Comité de Gobernanza y Sostenibilidad aprobó la Herramienta de Autoevaluación del Directorio, desarrollada por la Gerencia de Asuntos Corporativos, la cual fue distribuida a los 10 directores actuales del Banco, así como al director saliente, señor Alfonso Bustamante y Bustamante.

Posteriormente, en mayo de 2024, la Gerencia de Asuntos Corporativos presentó a los miembros del Comité de Gobernanza y Sostenibilidad los resultados y hallazgos. Luego, en la sesión de Directorio de ese mismo mes, se promovió un espacio de discusión sobre los resultados de la autoevaluación de directores. Sobre la base de dicha evaluación, se revisa la idoneidad de la composición del Directorio, la participación de directores en diferentes espacios de discusión y sirve como insumo para la revisión de la conformación de los comités del Directorio.



3.1.6. Conflictos de interés

GRI 2-15

Nuestro Código de Ética recoge de manera amplia qué es y cómo deben administrarse las situaciones de conflicto de interés. Asimismo, de forma específica, el Reglamento de Directorio establece las siguientes reglas aplicables a la prevención y mitigación de conflictos de interés de directores del Banco.

- Los directores tienen el deber de comunicar de manera inmediata e integral al Presidente del Directorio o al Presidente del Comité de Gobernanza y Sostenibilidad, acerca de algún cambio significativo o condición particular en su situación personal, profesional o patrimonial que afecte alguna cualidad sobre la base de la cual se le haya elegido o de cualquier situación que constituya o pudiera constituir un conflicto de interés frente al Banco, los accionistas o los demás grupos de interés.
- La existencia de tal conflicto de interés también podrá ser comunicada por cualquier tercero interesado en la actividad del Banco, para lo cual podrá utilizar el Canal Ético (página web: www.interbank.pe/canal-etico, correo electrónico: reportes@interbankcanaletico.com) o cualquier otro medio que permita el tratamiento de la información, de forma segura y, de solicitarlo, anónima.

Consulta aquí nuestro:

Código de Ética

Reglamento de Directorio

Canal ético

- Página web
- Correo

- El Presidente del Directorio o el Presidente del Comité de Gobernanza y Sostenibilidad, según sea aplicable, deberá poner en conocimiento del Directorio más próximo la información sobre el respectivo conflicto de interés, a fin de que se pueda deliberar sobre el tratamiento de la circunstancia que haya generado o pueda generar el conflicto de interés. Debe dejarse constancia de ello en el acta correspondiente. Asimismo, al principio de la sesión del Directorio, los directores deben manifestar la existencia de cualquier conflicto de interés con algún punto de agenda a tratar. En este caso, el director se abstendrá de deliberar, participar y votar en dicho punto; o, en caso así decida el Directorio, se retirará mientras se trate tal punto de agenda; dejándose constancia de ello en el acta correspondiente.

Cabe destacar que los reglamentos de los comités de Directorio tienen reglas semejantes, aplicables a la prevención y mitigación de conflictos de interés en miembros de los comités del Banco.

Comunicación de conflictos de interés



Pertenencia a distintos consejos directivos

- Se informa la pertenencia de los directores del Banco a directorios de otras empresas, tanto en la página web y memoria anual de Interbank, como en el portal MVNet de la SMV.



Existencia de accionistas controladores

- Se informa la condición de IFS como accionista controlador del Banco, tanto en nuestra Memoria Anual, como en el portal MVNet de la SMV.



Participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés

- Se informa las empresas en las que Interbank es accionista controlador, así como información de su grupo económico, tanto en su Memoria Anual, como en el diagrama de grupo económico publicado en el portal MVNet de la SMV.



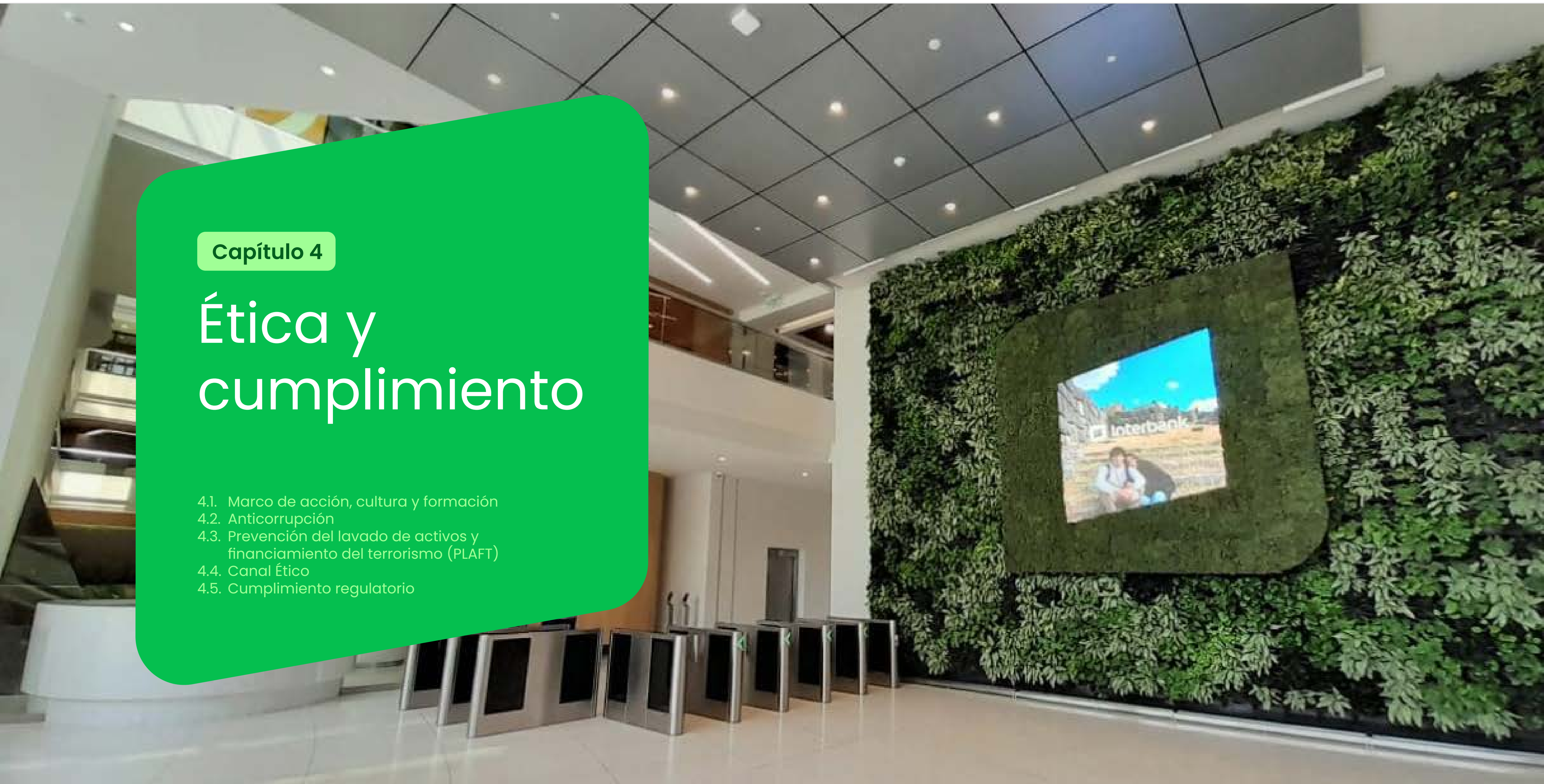
Partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes

- Se informa transacciones relevantes con partes relacionadas en el Reporte de Gobierno Corporativo, anexo de nuestra Memoria Anual.

Capítulo 4

Ética y cumplimiento

- 4.1. Marco de acción, cultura y formación
- 4.2. Anticorrupción
- 4.3. Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT)
- 4.4. Canal Ético
- 4.5. Cumplimiento regulatorio



4

CAPÍTULO

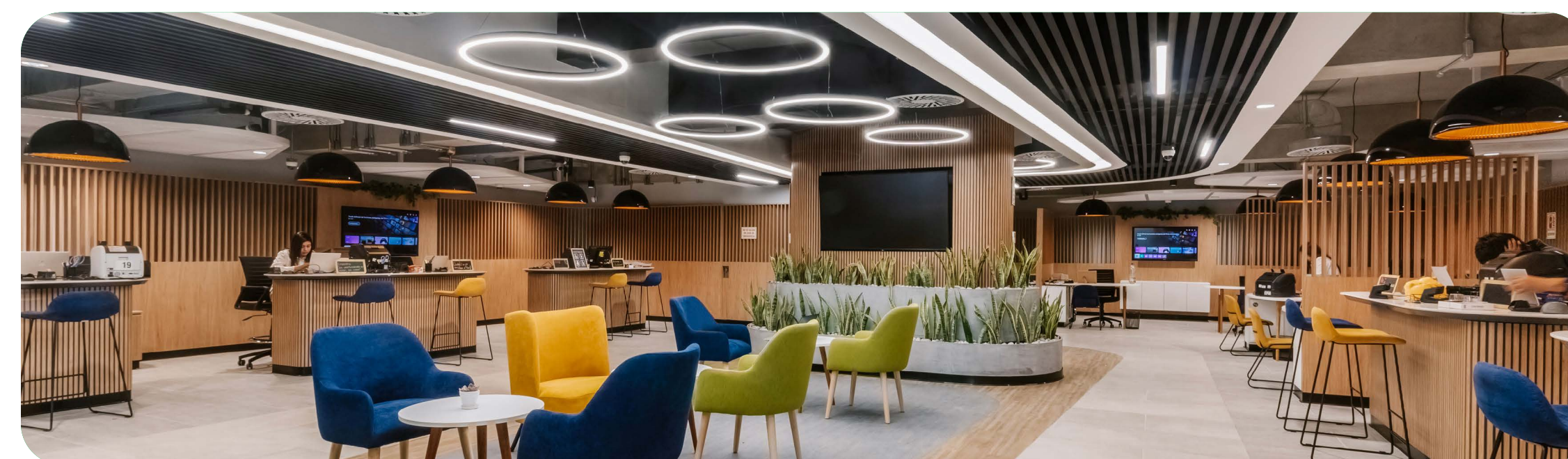
3-3 Ética y transparencia

Nuestra estrategia empresarial se centra en una cultura ética y de transparencia, la cual es fundamental para construir un modelo de negocio sólido y sostenible a largo plazo.

4.1. Marco de acción, cultura y formación

Por ello fomentamos que nuestros directores, colaboradores, proveedores, clientes y partes interesadas actúen con integridad –guiados por nuestros valores y principios institucionales– para generar un entorno de confianza tanto interna como externamente. Este compromiso nos permite alinearnos con las mejores prácticas y con las expectativas sociales, económicas y regulatorias que nos rigen.

Hemos establecido una estructura de gobernanza clara, con roles y responsabilidades definidos, que facilita la toma de decisiones éticas en todos los niveles. También contamos con canales de comunicación eficaces y mecanismos de reporte que permiten asegurar la integridad en las decisiones.



De otro lado, nuestro Código de Ética recoge los principios que guían todas nuestras acciones y decisiones. El liderazgo ético del Directorio y la Alta Gerencia, conocido como *tone at the top*, es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional. A través de compromisos claros y acciones concretas, nuestros líderes refuerzan la importancia de la integridad y lideran con el ejemplo en la toma de decisiones diarias.

Como parte de nuestra estrategia de sensibilización, lanzamos un video protagonizado por el Gerente General, quien destaca el rol esencial de la integridad en la toma de decisiones y acciones. Este mensaje fue difundido a través de nuestras redes sociales internas, fomentando una comunicación cercana y efectiva que inspira a todos los niveles del Banco.

Consulta aquí nuestro:

[Código de Ética](#)



Políticas y lineamientos de ética y cumplimiento

Las políticas y lineamientos asociados al Programa de Ética y Cumplimiento proporcionan un marco robusto para la toma de decisiones transparentes y objetivas. Son accesibles para todos nuestros colaboradores y se comunican mediante correos institucionales, intranet y página web. Entre las políticas más relevantes destacan las siguientes.

Consulta aquí nuestra:	
Código de Ética	
Política Anticorrupción	
Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo	
Política de Derechos Humanos	
Política de Diversidad, Equidad e Inclusión	
Política de Hostigamiento Sexual	
Política de Sostenibilidad	

GRI 3-3 Ética y transparencia

Fomentamos una cultura de integridad monitoreando el cumplimiento de nuestras políticas a través de procesos rigurosos de debida diligencia, evaluaciones constantes y revisiones periódicas de nuestros programas de capacitación. Además, desplegamos esfuerzos continuos para alinear a todos los equipos con los más altos estándares, comunicando activamente nuestras políticas mediante canales institucionales y promoviendo iniciativas de sensibilización y diálogo en todo el Banco.

En 2024, actualizamos nuestro Código de Ética incorporando los comportamientos esperados relacionados a derechos humanos, comunidad y medio ambiente, y reforzando nuestro compromiso con la integridad y promoviendo un impacto positivo en la sociedad.

También reforzamos nuestra Gestión de Ética con la aprobación y publicación del Lineamiento de Conflicto de Intereses, el cual tiene como propósito prevenir, gestionar y reportar conductas que puedan comprometer la objetividad en el desempeño de las funciones de nuestros colaboradores o directores.



4.2. Anticorrupción

GRI 415-1

Estamos firmemente comprometidos a realizar negocios con los más altos estándares éticos y de cumplimiento, tanto a nivel local como internacional.

Este compromiso se refleja en nuestra Política Anticorrupción, que establece una postura de tolerancia cero frente a cualquier acto de corrupción, reafirmando nuestra integridad y responsabilidad corporativa.

Nuestra Política Anticorrupción y Lineamientos de Donaciones, Auspicios y Patrocinios detallan los procedimientos a seguir en caso un colaborador decidiera realizarlo a título personal.

Además, prohibimos la contratación de terceros para gestiones de *lobby* relacionadas con funcionarios públicos. En ese sentido, todas nuestras relaciones comerciales y gremiales se alinean con las disposiciones de nuestro Código de Ética y Política Anticorrupción. En Interbank no realizamos contribuciones ni donaciones a partidos políticos o a sus fundaciones vinculadas.

Programa Anticorrupción

Tiene como propósito salvaguardar nuestra reputación y así contribuir con la continuidad y sostenibilidad del negocio mediante la prevención, detección y acción de conductas indebidas. Contamos con un plan de comunicaciones y capacitaciones que brinda las herramientas necesarias para prevenir, identificar y reportar posibles actos de corrupción y remediación cuando aplique.



Nuestro Programa Anticorrupción incluye políticas sobre los siguientes temas.

- 1 Regalos y hospitalidad
- 2 Contribuciones políticas
- 3 Conflictos de interés
- 4 Contratación de colaboradores y directores
- 5 Reportes de incumplimiento y sanciones

Adicionalmente y en conjunto con el plan de comunicaciones, se han diseñado las siguientes políticas y procedimientos alineados a la legislación nacional e internacional en materia de anticorrupción.

-  Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA por sus siglas en inglés)
-  Guía de evaluación del Departamento de Justicia de los U.S.A. (DOJ por sus siglas en inglés)
-  Ley de Responsabilidad Administrativa de la Persona Jurídica (Ley peruana 30424 y sus modificatorias)

Consulta aquí nuestra:

Política Anticorrupción 

El Programa incluye una revisión externa y periódica de nuestros procesos, enfocada en identificar riesgos de corrupción y evaluar la efectividad de los controles implementados. En caso de identificar brechas, se diseñan planes de acción específicos.

Además, todos nuestros directores y colaboradores reciben una capacitación mínima anual sobre el Programa Anticorrupción, garantizando una comprensión de sus lineamientos y promoviendo una cultura de ética y transparencia en todos los niveles del Banco.

-  [205-1](#)
- [205-2](#)
- [205-3](#)

Capacitación sobre el Programa Anticorrupción

Grupo de interés	Unidad	2022	2023	2024
Miembros del directorio	#	10	10	10
	%	100 %	100 %	100 %
Colaboradores	#	6,162	6,094	6,072
	%	99.97 %	99.54 %	99.10 %
Socios de negocio	#	7,631	6,865	5,835
	%	100 %	100 %	100 %

Durante el 2024, no se registraron casos de corrupción.

4.3. Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT)

GRI 3-3 Ética y transparencia

Nuestro Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) está basado en los mejores estándares y regulaciones locales e internacionales.

Ha sido aprobado y es supervisado continuamente por el Directorio y su principal objetivo es prevenir que seamos utilizados como medio para el lavado de activos.

Para ello, nuestra Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo incluye actividades clave como las siguientes.

- Debida diligencia para el conocimiento de los clientes, colaboradores, proveedores y contrapartes.
- Debida diligencia reforzada de clientes con mayor exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Identificación de señales de alerta.
- Monitoreo transaccional de clientes, con un enfoque basado en riesgos.
- Reportes al regulador y acciones correctivas cuando aplica.

Consulta aquí nuestra:

[Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo](#)



Con el fin de equipar a todos los colaboradores, y en cumplimiento de los requerimientos regulatorios, contamos con un Plan Anual de Capacitaciones obligatorio que incluye los temas relacionados a nuestro sistema PLAFT. En dichos espacios, los colaboradores reciben guías prácticas para identificar señales de alerta y canales de reporte.

Además, reafirmando nuestro compromiso con la innovación, en el 2024 robustecimos el Programa integrando la digitalización y analítica avanzada, lo que mejoró la precisión de nuestros modelos de riesgo. Estas mejoras han optimizado la evaluación y segmentación de clientes. Además, seguimos fortaleciendo nuestras capacidades a través de la incorporación de tecnología que permite automatizar procesos y maximizar la eficiencia.



4.4. Canal ético

GRI [2-16](#)

[2-26](#)

[SASB FN-CB-510a.2](#)

Nuestro Canal Ético permite a los colaboradores y partes interesadas reportar, de manera anónima, conductas inapropiadas, prácticas fraudulentas, violaciones de políticas internas o cualquier otra conducta no ética.

Este canal está gestionado por una empresa externa especializada (KPMG), lo que garantiza la confidencialidad e integridad de los reportes.

Las denuncias, además, pueden realizarse a través de los siguientes canales.



Website Canal Ético Interbank:



Correo electrónico:
reportes@interbankcanaletico.com



Centro de llamadas:
0800-0-0942



Oficinas de KPMG:
Avenida Javier Prado Este N° 444 -
San Isidro - Lima

La División de Ética y Cumplimiento lidera la gestión, investigación y resolución de los casos. Para los casos que involucran asuntos sensibles o a la Alta Dirección, contamos con protocolos claros de escalamiento que aseguran la participación oportuna del Directorio. Este enfoque estructurado no solo fortalece la integridad del proceso de

investigación, sino que también garantiza respuestas justas y rápidas, promoviendo un entorno de confianza y cumplimiento en todo el Banco.

Cabe precisar que, ante cualquier incumplimiento del Código de Ética o alguna conducta inapropiada, se tienen las siguientes medidas de sanción, dependiendo de la gravedad de la situación:

- Llamada de atención por incumplimiento de procesos
- Suspensión por falta de ética
- Desvinculación por falta de ética

En el 2023 y 2024 no se registraron violaciones al Código de Ética vinculadas a miembros del área de Cumplimiento o Directores.



GRI

[2-16](#)
[406-1](#)

En 2024, desplegamos esfuerzos de difusión y sensibilización de nuestra política de cero represalias, lo cual tuvo como resultado un incremento de 16 % en la cantidad de denuncias recibidas a través de nuestro Canal Ético con respecto al año 2023. En línea con las métricas definidas, no registramos ninguna falta ética de la Alta Dirección, ni denuncias por manipulación de estados financieros o informes contables.

Reportes recibidos por el Canal Ético

Indicador	Unidad	2023	2024
Número total de reportes del Canal Ético	#	250	293
Número total de reportes de la Canal Ético considerados como violaciones al código de Ética	#	42	108
Detalle de los reportes			
Mala venta con fines comerciales	#	7	11
Manipulación de información	#	0	0
Hostigamiento y/o acoso sexual	#	3	5
Fraude interno	#	6	27
Incumplimiento de las políticas y procedimientos internos	#	16	16
Daños a la reputación	#	0	1
Maltrato o discriminación	#	2	1
Hostigamiento laboral	#	4	14
Corrupción interna	#	2	3
Otros	#	2	30

4.5. Cumplimiento normativo

GRI

[2-12](#)
[2-27](#)

El principal objetivo de nuestro Programa de Cumplimiento Normativo es garantizar que se cumplan las normativas internas y externas aplicables al Banco, así como prevenir contingencias regulatorias y malas prácticas que puedan comprometer su reputación. Este Programa, además, obtuvo la calificación más alta en la evaluación realizada por auditoría interna.

El Programa, aprobado y supervisado periódicamente por el Directorio, comprende diversas funciones.

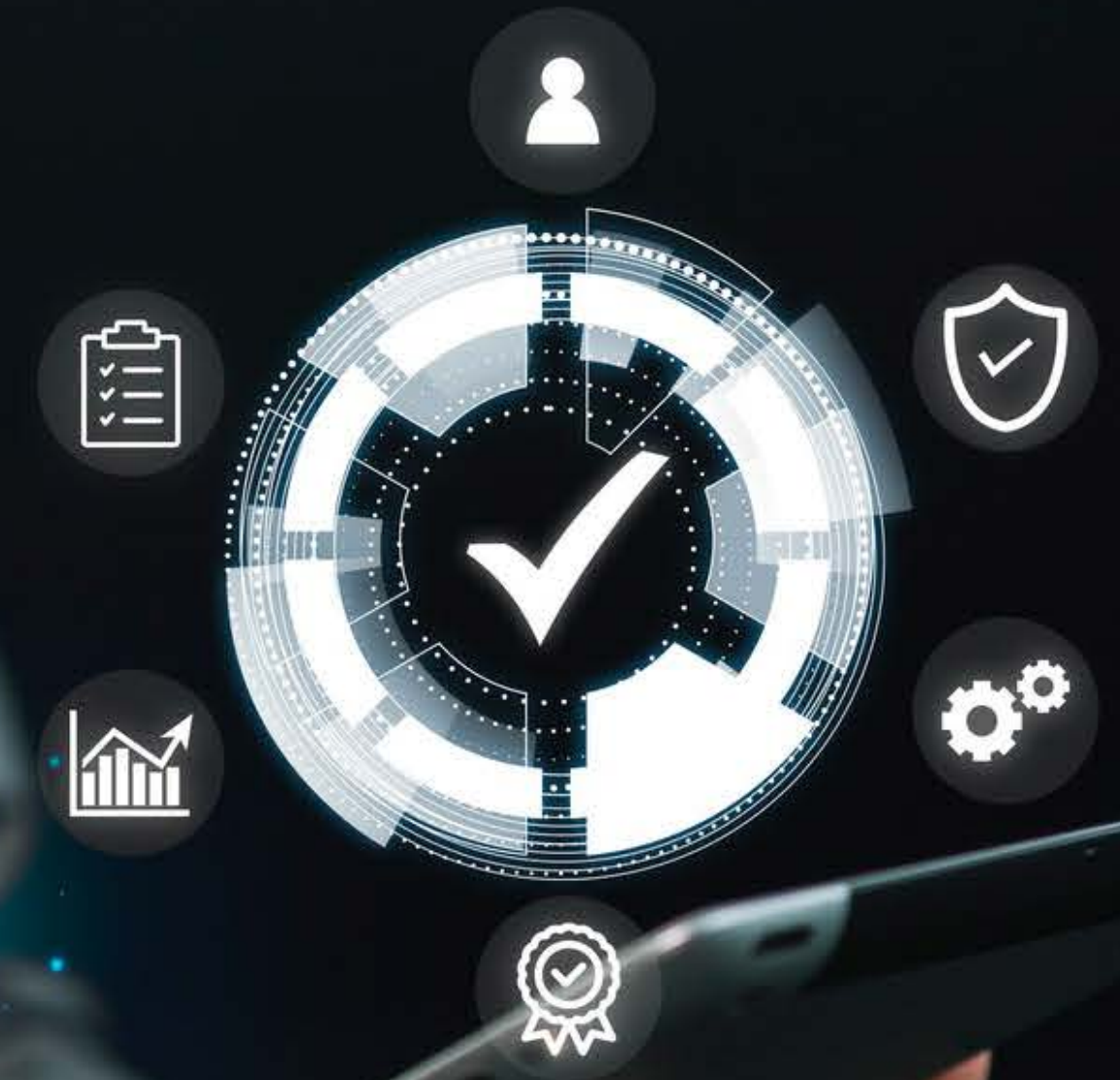
- Monitoreo de procesos y controles a partir de la evaluación de impacto de normas aplicables al Banco.
- Asesoramiento y seguimiento de la implementación de normas y sus modificaciones que impactan a los procesos.
- Controles periódicos de los procesos y procedimientos para identificar y corregir incumplimientos normativos u oportunidades de mejora de manera oportuna.

En el 2024, implementamos nuevas herramientas y capacidades tecnológicas para mejorar la gestión de los requerimientos regulatorios y no se presentaron casos de incumplimiento significativo en el Banco. No se registraron pérdidas monetarias significativas derivadas de procesos legales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, prácticas antimonopolio, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, negligencia profesional u otras regulaciones aplicables a la industria financiera. De acuerdo con nuestros criterios, se considera una pérdida monetaria significativa aquella que supera el umbral de materialidad financiera aprobado de manera interna.

Capítulo 5

Gestión de riesgos

- 5.1. Gobernanza del riesgo
- 5.2. Gestión del riesgo de crédito
- 5.3. Gestión de riesgos sociales y ambientales
- 5.4. Gestión de riesgos emergentes
- 5.5. Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad



5

CAPÍTULO

GRI 3-3 Gestión de riesgos

Contamos con un marco sólido de principios, valores, actitudes, prácticas y comportamientos que nos permite identificar y gestionar de manera efectiva los riesgos.

5.1. Gobernanza del riesgo

Esto asegura una toma de decisiones informada, garantizando la continuidad de nuestras operaciones. En línea con este enfoque, y con el objetivo de trabajar de manera integral y eficiente, hemos establecido una estructura de gobernanza de riesgos. Su finalidad es identificar, evaluar, implementar medidas preventivas y hacer seguimiento a los diferentes riesgos a los que estamos expuestos.

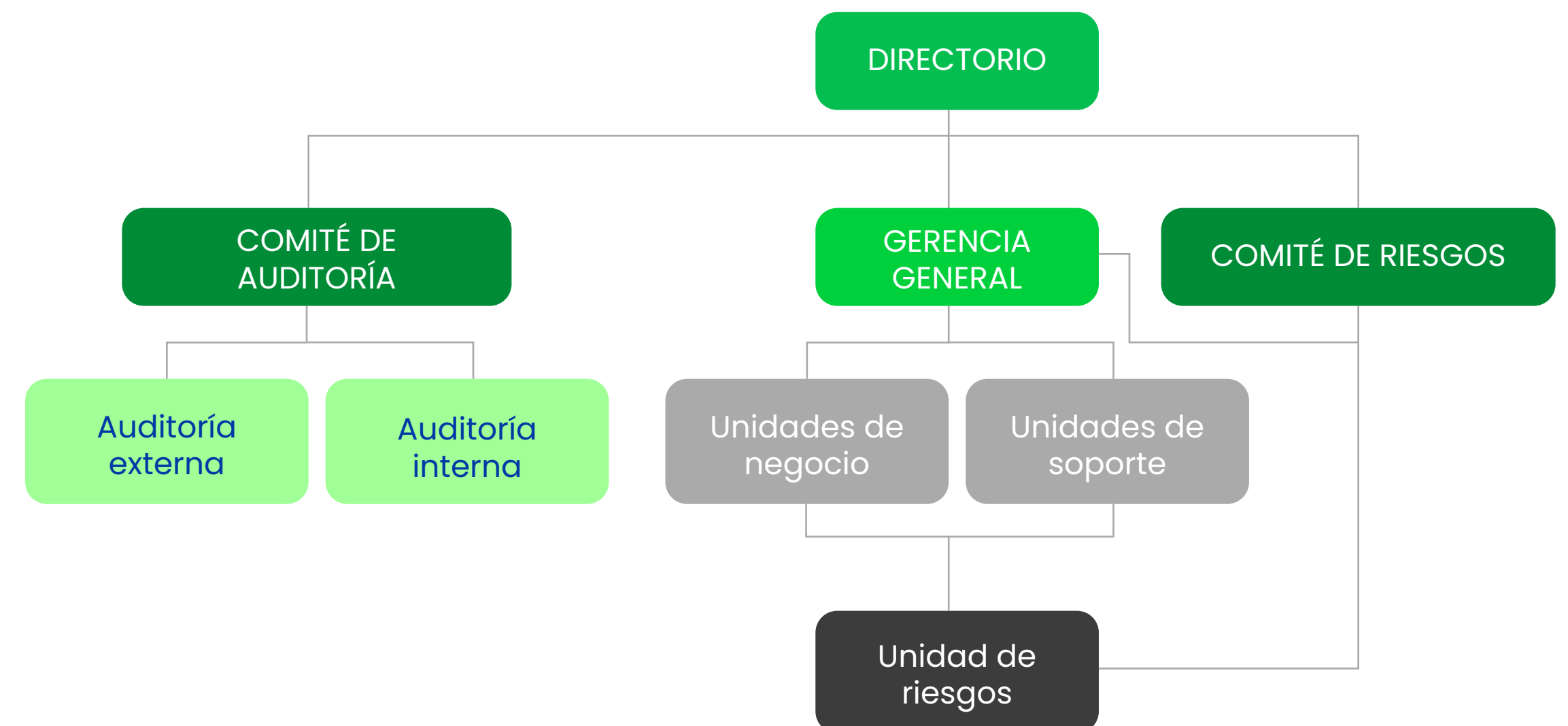
El Directorio tiene la responsabilidad de establecer una gestión de riesgos acorde con la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones y servicios del Banco. Para ello toma en cuenta los entornos competitivo y macroeconómico, los requerimientos regulatorios y sus objetivos a largo plazo. Se apoya en el Comité Integral de Riesgos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento de Comité de Gestión Integral de Riesgos.

El Comité de Gestión Integral de Riesgos tiene la responsabilidad de aprobar las políticas y la organización para esta gestión, además de proponer los límites de riesgo que el Banco está dispuesto a asumir en el

desarrollo del negocio y decidir las acciones necesarias para la implementación de las medidas correctivas requeridas. Cada colaborador debe ser capaz de identificar posibles riesgos en los procesos y actividades bajo su alcance, con la finalidad de que sean reportados de manera oportuna.

La gestión de riesgos en Interbank es tarea de todos, por ello reforzamos nuestra cultura de prevención y fomentamos la participación continua de nuestros colaboradores.

Modelo de gestión de riesgos Interbank



En Interbank definimos riesgo como la posibilidad de ocurrencia de eventos que impacten negativamente sobre los objetivos del Banco o su situación financiera. Pueden surgir por diversas fuentes, internas o externas, y agruparse en diversas categorías o tipos.



Tipo de riesgo

Crediticio

Es la posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, emisores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales.

¿Cómo lo gestionamos?

Proceso de 3 etapas clave para la gestión de riesgo de crédito.

Admisión de riesgos: buen conocimiento del cliente y su actividad económica, siendo determinante la evaluación de su capacidad de pago, historial crediticio y su solvencia.

Seguimiento y monitoreo: sistema integrado de alertas para la detección temprana del riesgo crediticio.

Recuperación: acciones coordinadas y aplicadas para la adecuada y oportuna recuperación de los créditos, que tienen como finalidad minimizar pérdidas en exposiciones con elevado riesgo de crédito.



Tipo de riesgo

Cumplimiento

La posibilidad de impactar negativamente al Banco al incurrir en faltas al código de ética, actos de corrupción e incumplimiento de las normas aplicables; así como, la posibilidad de que el Banco sea utilizado para fines de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo. Excluye el riesgo de reputación y el operacional.

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con un Programa de Cumplimiento que comprende la gestión ética y los Programas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Programa Anticorrupción y Cumplimiento Normativo. Cuenta con un enfoque basado en riesgos y funciona transversalmente en el Banco.

Ver detalle en capítulo

Ética y cumplimiento



Tipo de riesgo

Liquidez

Es la posibilidad de pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a obligaciones, así como por el hecho de no poder cerrar rápidamente posiciones abiertas o cubrir posiciones en la cantidad suficiente y a un precio razonable.

¿Cómo lo gestionamos?

El riesgo de liquidez se gestiona tanto en el corto plazo como en el largo plazo. En el corto plazo la liquidez es gestionada a través de diversos indicadores planificados y a los cuales se les hace seguimiento diariamente. Asimismo, se cuenta con planes de contingencia para el caso de posibles escenarios de estrés.



Tipo de riesgo

Mercado

Es la posibilidad de pérdidas derivadas de fluctuaciones en las tasas de interés, los tipos de cambio, los precios de instrumentos de renta variable y otros precios de mercado, que incidan sobre la valuación de las posiciones en los instrumentos financieros.

¿Cómo lo gestionamos?

La División de Riesgos de Mercado contempla lo siguiente:

Riesgo de portafolio: se basa en el control permanente de las inversiones y derivados para que no excedan el riesgo máximo tolerable.

Riesgos de balance: se gestiona el riesgo de tasa de interés tanto en el corto plazo como el riesgo estructural.



Tipo de riesgo

Reputacional

Es la posibilidad de pérdidas por la disminución de la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre del banco es afectado. El riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes en las actividades de una organización.

¿Cómo lo gestionamos?

Para construir, proteger y fortalecer la reputación de Interbank se implementa una estrategia de reputación alineada a su propósito, valores y objetivos de negocio. Para tal fin se desarrollan acciones de comunicación de marca, *social listening*, comunicación corporativa y relacionamiento con grupos de interés.



Tipo de riesgo

Operacional

Es la posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

¿Cómo lo gestionamos?

La gestión de riesgos operacionales incluye:

- Autoevaluación de riesgos y controles.
- Gestión de eventos de pérdida.
- Indicadores de riesgo (KRI).
- Seguimiento a Planes de Acción.
- Evaluación de riesgos sobre productos nuevos y cambios importantes (Proceso ERPC).
- Indicador de Cumplimiento (ICGRO).



Tipo de riesgo

Ciberseguridad

Es la pérdida potencial de confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información, a causa de que un atacante aproveche una vulnerabilidad de seguridad, presente en los sistemas de información del Banco, ocasionando un impacto negativo en las operaciones, en activos de información críticos o en la imagen del Banco.

¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con un Modelo para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, implementado con el objetivo de prevenir, detectar y reaccionar ante amenazas que puedan poner en riesgo la información y la continuidad de la operación de los servicios y productos que presta a sus clientes.

Ver detalle en subcapítulo

Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad



Tipo de riesgo

Modelo

Es el conjunto de posibles consecuencias adversas derivadas de decisiones basadas en resultados e informes incorrectos de modelos, o de su uso inapropiado. A medida que la inteligencia artificial se involucra más en las decisiones del banco, la gestión del riesgo de modelo se hace cada vez más relevante.

¿Cómo lo gestionamos?

Desarrollo de herramientas, metodologías y modelos analíticos avanzados y de inteligencia artificial que dan soporte a la gestión de riesgos para los distintos objetivos del Banco, en todo el ciclo de vida del cliente, en todos los productos, segmentos y bancas desde su diseño hasta su implementación integrada en la gestión.

5.2. Gestión del riesgo de crédito

En el último año continuamos reforzando las medidas para evaluar los riesgos en el otorgamiento de créditos.

3-3 Gestión de riesgos

Gestión del Riesgo de Crédito



Gestión del portafolio

- Llevamos a cabo una calibración continua del costo de riesgo, lo que nos permite recoger el riesgo de nuevas cosechas, aumentando la precisión en los resultados esperados de nuestras estrategias de admisión y gestión.
- Definimos nuevas zonas que nos permiten identificar clientes sobreendeudados y potencialmente sobreendeudados, para una gestión adecuada del portafolio.
- Trabajamos en varios ejercicios de proyección de provisiones ante la situación de cambios constantes en el entorno (conflictos sociales, impactos climáticos e inflación). Se incorpora también una segmentación en base a los tipos de soluciones de pago otorgadas por la coyuntura especial, así como criterios de incremento significativo del riesgo y sobreendeudamiento con el fin de mejorar la precisión de la proyección.

Gestión preventiva

- Implementamos una nueva estrategia de comunicación proactiva con clientes, iniciada 7 días antes de la fecha de pago. Se segmentó a los clientes en función de su score de pre-mora, utilizando los canales del banco: llamadas, HTML, app y WhatsApp.

Negocio hipotecario

- Realizamos ajustes en los modelos de riesgos con la finalidad de restringir la admisión para los perfiles de mayor riesgo.
- Rediseñamos campañas de compra de deuda focalizadas soportadas en flujos ágiles de atención.

Control de políticas y relación con reguladores

- Logramos abordar de manera más eficiente las consultas y solicitudes de información por parte de los reguladores, cumpliendo con los tiempos establecidos. Además, promovimos la realización de reuniones para garantizar respuestas rápidas y precisas durante las visitas de inspección.

Estrategia de cobranza

- Complementamos la gestión de cobranza mediante la definición de distintos perfiles de clientes en mora y la creación de *journeys* de cobranza diferenciados que orquestan los distintos canales de cobranza con foco en la experiencia del cliente y en lograr que los clientes se pongan al día en sus deudas atrasadas.

Estrategia de consumo

- Se actualizaron las principales herramientas de admisión.
- Retiramos las restricciones crediticias que se colocaron debido a la coyuntura macroeconómica del 2023.
- Incorporamos variables Intercorp que segmentan el riesgo a la estrategia de admisión para no bancarizados, con la finalidad poder brindar oportunidades de bancarización a más peruanos.



5.3. Gestión de riesgos sociales y ambientales

Comprendemos el rol fundamental que cumplen las instituciones financieras en la transición a un mundo más sostenible, por ello venimos incorporando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la manera en la que enfocamos nuestros negocios y en la manera en cómo gestionamos los riesgos.

Dentro del proceso de análisis de riesgo crediticio contamos con la aplicación del Sistema de administración de riesgo Ambiental y Social (SARAS). Nuestro SARAS se encuentra alineado a las mejores prácticas del sector y se respalda en las Normas de desempeño del IFC y los Principios de Ecuador. Además, cumple lo requerido por la normativa local (Resolución SBS No 1928-2015).

En el 2023 ampliamos el alcance del SARAS más allá del financiamiento de proyectos, incluyendo líneas de crédito que se aprueban en Comité Directivo, y financiamientos estructurados de más de US\$ 10 millones para industrias de alto riesgo.

[SASB FN-CB-410a.2.](#)

Nuestros lineamientos se encuentran detallados en nuestra Política de Análisis de Riesgo Ambiental y Social, la cual se aplica a los siguientes productos y servicios.



Servicios de asesoría para el financiamiento de un proyecto cuando la inversión total estimada en el proyecto supere los US\$ 10 millones.



Créditos puente destinados al financiamiento de un proyecto que requiera una inversión total estimada que supere los US\$ 10 millones.



Financiamiento a proyectos cuando la inversión total estimada en el proyecto supere los US\$ 10 millones.



Créditos a clientes no minoristas para una etapa de un proyecto, cuando el financiamiento total del proyecto alcanza al menos US\$ 50 millones y el importe total de créditos del cliente relacionados con el proyecto (antes de la sindicación o reventa), suman un mínimo de US\$ 25 millones.



Créditos corporativos por encima de US\$ 10 millones destinados a proveedores primarios de un proyecto.

Mira aquí nuestra

[Política de Análisis de Riesgo Ambiental y Social](#)



En el 2023, nos hicimos signatarios de los Principios de Ecuador, y como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, en 2024 publicamos nuestro primer reporte de cumplimiento de los Principios de Ecuador:

Mira aquí nuestro primer

[Equator Principles Report](#)



5.4. Gestión de riesgos emergentes

Con la finalidad de atender la evolución continua de los riesgos, hemos identificado de manera oportuna aquellos riesgos emergentes que pueden generar impactos significativos en el mediano y largo plazo.

 **GRI 3-3 Gestión de riesgos**



Tipo de riesgo emergente	Impacto potencial	Acciones de mitigación
 Otorgamiento de créditos a empresas que se vean expuestas a riesgos sociales y ambientales, incluyendo el cambio climático.	Los prestatarios expuestos a estos riesgos podrían enfrentarse a dificultades financieras y morosidad en el pago de sus obligaciones.	Aplicación y mayor alcance del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social alineado a mejores prácticas.
 Riesgo de transición: descarbonización, que se refiere al proceso de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, para alcanzar niveles netos cero.	Los prestatarios de sectores con elevadas emisiones podrían enfrentarse a dificultades financieras debido a cambios normativos, cambios tecnológicos o cambios en las preferencias de los consumidores; lo que podría provocar una situación de impago o morosidad.	Publicación de nuestro Marco de Financiación Sostenible, que tiene como uno de sus principales objetivos la financiación de la transición de nuestros clientes hacia una economía baja en carbono. También nos hemos fijado metas de financiamientos que impacten positivamente en el medio ambiente.
 Innovación disruptiva, como el uso de <i>big data</i>, la nube y el aprendizaje automático, e inteligencia artificial.	Retraso en el acceso a nuevos mercados digitales, gastos sustanciales para modificar o adaptar nuestros productos y servicios; así como aumento de la competencia.	Desarrollo de las mejoras en nuestra plataforma digital, así como mejoras adicionales en las capacidades analíticas avanzadas a través de datos y analítica, inteligencia artificial, <i>machine learning</i> , <i>deep learning</i> , entre otros. Finalmente, contamos con el Centro de Excelencia Analítica (“ACoE”), que promueve una mentalidad basada en los datos en todo el Banco.

5.5. Gestión de seguridad de la información y ciberseguridad

GRI 3-3 Seguridad de la información

En 2024 continuamos ejecutando y fortaleciendo nuestra estrategia de seguridad de la información y ciberseguridad, asegurando el cumplimiento de las políticas, los requerimientos regulatorios y los estándares adoptados por el Banco.

Con el aumento en la frecuencia e impacto de los riesgos de ciberseguridad, hemos implementado una estrategia de resiliencia cibernética diseñada para proteger, identificar y responder a las amenazas de ciberseguridad.

Además, se establecieron acciones para la recuperación de la tecnología y los procesos operativos, garantizando así la continuidad del negocio en caso de una brecha de ciberseguridad. Esta estrategia incluye la implementación de herramientas, procedimientos y equipos de expertos en ciberseguridad que operan bajo un marco de gestión basado en estándares de la industria, como el Marco de Ciberseguridad del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST CSF), ISO 27001 y PCI DSS.



Nos comprometemos con la protección integral de la información, por lo que contamos con un robusto programa de concientización en ciberseguridad, promoviendo la formación continua en todos nuestros colaboradores y proveedores.

Durante el 2024 llevamos a cabo diversas acciones de concientización y capacitación, como campañas internas, charlas con expertos, cursos de seguridad y simulaciones de ataques de ingeniería social. Estas iniciativas buscaron generar conciencia sobre las amenazas, medir la capacidad de detección y fomentar el reporte efectivo. El 98.5 % de nuestros colaboradores participó en la capacitación anual de ciberseguridad, y, en términos de concientización sobre amenazas, cumplimos con la meta definida. Además, se realizaron ejercicios de mesa y de campo cibernético con la alta gerencia y los equipos técnicos para fortalecer nuestra respuesta a potenciales brechas de seguridad.

Asimismo, contamos con comités de supervisión para la gestión de riesgos de ciberseguridad, incluyendo el Comité de Gestión Integral de Riesgos y el Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Estos comités monitorean el desempeño de la gestión de la ciberseguridad, brindan orientación para la creación y modificación de políticas, y toman decisiones estratégicas para la gestión de la ciberseguridad en el Banco.



5.5.1. Privacidad de datos

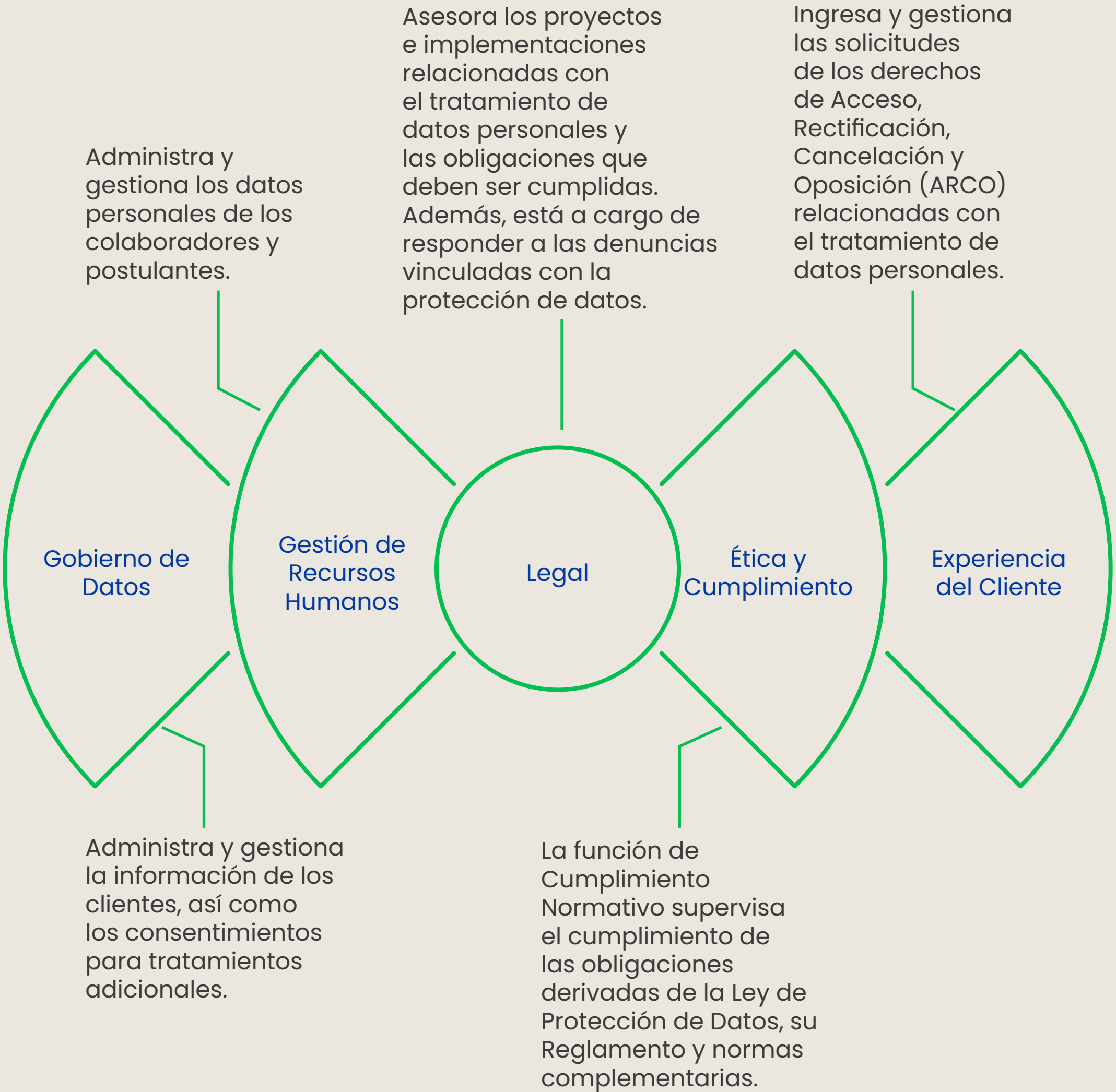
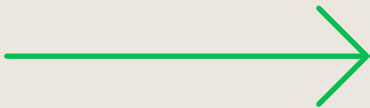
 GRI 3-3 Seguridad de la información

Somos conscientes de que la correcta gestión de los datos personales constituye una prioridad en todos los aspectos de nuestra operación, ya que ella nos permite demostrar nuestro compromiso con la seguridad de la información y el respeto hacia la privacidad de todas las personas con las que interactuamos.

Vivimos una cultura de valores donde nos aseguramos del correcto tratamiento de la información que gestionamos.

La gestión de la protección de datos recae en responsabilidad de diferentes áreas específicas.

Áreas responsables de la protección de datos



[SASB FN-CF-230a.3](#)

[SASB FN-CB-230a.2](#)

De igual manera, contamos con una serie de tecnologías y controles que nos permiten proteger la privacidad de la información de nuestros clientes y colaboradores. Se listan algunos de nuestros controles a continuación.

- Herramientas que previenen la fuga de información (DLP).
- Cláusulas de confidencialidad con nuestros colaboradores y terceros.
- Controles que restringen el uso de medios extraíbles.
- Cifrado y enmascaramiento de información sensible.
- Controles a nivel de acceso, autenticación y autorización.

Indicadores relacionados a la privacidad de datos

Violaciones a la seguridad de información	Unidad	2023	2024
Porcentaje de clientes cuyos datos se utilizan con fines secundarios.	%	72.6 %	78.1 %
Reclamaciones en proceso por violaciones a la privacidad de clientes recibidas de terceros y corroboradas por el Banco.	#	3	3
Reclamaciones en proceso por violaciones a la privacidad de clientes de autoridades regulatorias.	#	1	1

GRI 418-1

SASB FN-CB-230a.2.

Con el fin de garantizar que nuestros clientes cuenten con información completa sobre el procedimiento para ejercer sus derechos ARCO a través de los canales designados, contamos con una guía detallada que explica de manera clara cada paso de este proceso. Tenemos también un registro (*blacklist*) para gestionar de manera eficiente el tratamiento de datos, al documentar las objeciones al tratamiento secundario de datos y restringiéndonos únicamente a los tratamientos necesarios.

Como Banco, hemos asumido el compromiso de mantenernos actualizados con las normativas locales e internacionales relacionadas a la protección de datos personales y temas afines.

Por ello, durante el año 2024, hemos participado activamente en diversos foros de diálogo centrados en el proyecto del nuevo reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales, así como en capacitaciones posteriores a la publicación de la norma. Este compromiso nos permite estar a la vanguardia y adaptarnos de manera proactiva a los cambios regulatorios que puedan surgir (o coadyuvar a la generación de dichos cambios).



5.5.2. Prevención del fraude

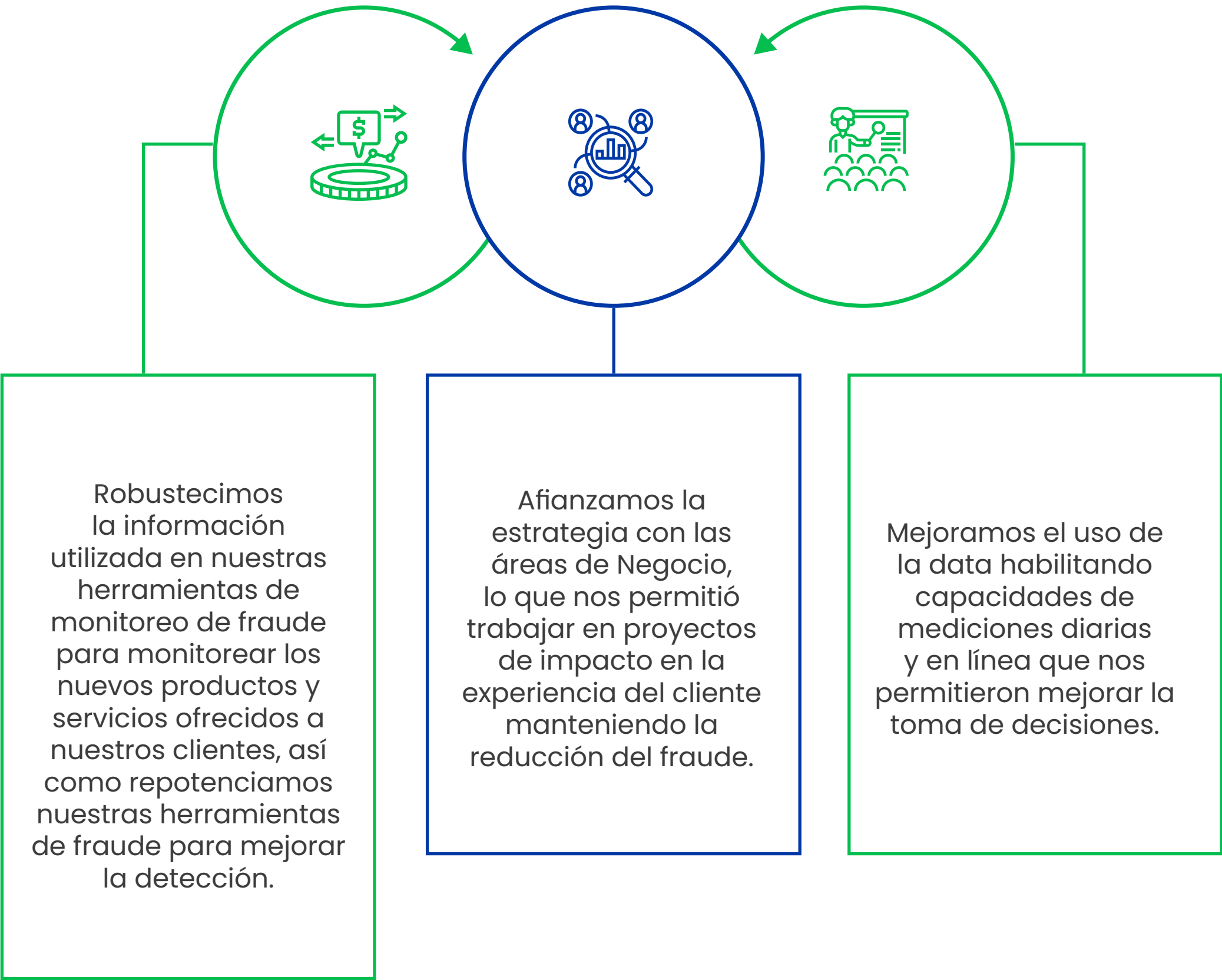
Disponemos de canales de banca telefónica, tiendas o web para dar alerta sobre consumos no reconocidos y facilitamos un Formato de carta de reclamo por consumo o retiros no reconocidos. Además, través de nuestra web, divulgamos las medidas de prevención que deben tener nuestros clientes para evitar ser víctimas de fraude.

Consulta aquí:

Formato de carta de reclamo por consumo o retiros no reconocidos

Medidas de prevención

Asimismo, mejoramos nuestras prácticas para la prevención del fraude durante el 2024 a través de las siguientes iniciativas:



GRI 3-3 Seguridad de la información

Durante el 2024 alcanzamos los siguientes hitos y logros:


14 %
de crecimiento del equipo de fraude

Incorporamos Data Analytics al proceso de investigaciones especiales, lo que ha permitido pasar de revisiones muestrales a análisis del 100 % de la población de casos.


Incorporamos una herramienta de visualización de redes y relaciones transaccionales, permitiendo un análisis resumido, comprensible y eficiente, lo que ha tenido un impacto positivo en la gestión del fraude interno.

Capítulo 6

Desempeño económico

- 6.1. Datos financieros relevantes
- 6.2. Indicadores de actividad
- 6.3. Relación con la cadena de suministro



6

CAPÍTULO

GRI 3-3 Rentabilidad del negocio



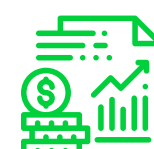
6.1. Datos financieros relevantes

La utilidad neta de Interbank en 2024 alcanzó los S/ 933.7 millones, lo que representó un incremento del 3.7 % (S/ 33.2 millones) en comparación con los S/ 900.5 millones registrados en 2023.

Este crecimiento se debió principalmente a:



Incremento del 3.0 % (S/ 109.7 millones) en el margen financiero bruto, impulsado principalmente por una reducción del 6.8 % (S/ 154.0 millones) en los gastos financieros. Este efecto fue parcialmente compensado por una disminución del 0.7 % (S/ 44.3 millones) en ingresos financieros.



Incremento del 10.8 % (S/ 46.2 millones) en resultados por operaciones financieras, atribuido a:

- Un aumento del 11.3 % (S/ 41.7 millones) en diferencia en cambio y fluctuaciones en derivados.
- Un incremento del 33.4 % (S/ 10.7 millones) en participación por inversiones en subsidiarias.
- Un crecimiento de S/ 8.6 millones en venta y valorización de inversiones, neto.

Estos efectos fueron parcialmente compensados por:



Un incremento del

4.2 %

(S/ 68.1 millones)

en gastos administrativos.



Una reducción del

5.3 %

(S/ 34.9 millones)

en ingresos por servicios financieros, neto.



Un incremento del

11.0 %

(S/ 26.0 millones)

en gastos por depreciación y amortización.

Balance general resumido al 31 de diciembre del 2024

Balance general (millones S/)	2023	2024	Var (%)
Activos	67,990.1	72,952.7	7.30 %
Pasivos	60,277.3	64,497.8	7.00 %
Patrimonio	7,712.8	8,454.8	9.62 %
Total: pasivos + patrimonio	67,990.1	72,952.7	7.30 %
Compromisos Contingentes	28,262.6	31,120.3	10.11 %
Total: activos + compromisos contingentes	96,252.7	104,073.0	8.12 %

6.2. Indicadores de actividad

[SASB FN-CF-000.A](#)

[SASB FN-CF-000.B](#)

[SASB FN-CB-240a.1](#)

A continuación, se presentan las principales métricas vinculadas a las principales líneas de negocio de Interbank obtenidas al cierre del 2024.

Acceso al financiamiento ⁶			
Indicador	Unidad	2023	2024
Cantidad de préstamos a pequeñas y medianas empresas (PYMEs)	#	15,873	20,690
Cantidad de préstamos a grandes empresas	#	1,009	1,024
Total de préstamos a empresas	#	16,882	21 714
% de préstamos a pequeñas y medianas empresas (PYMEs) del total de préstamos	%	94 %	95 %
Tasa de crecimiento de los préstamos a pequeñas y medianas empresas (PYMEs) (% Interanual)	%	-11 %	30 %

Cientes únicos por tipo de tarjeta

Indicador	2024
Cientes únicos con cuenta de tarjeta de crédito activa ⁷	803,748
Cientes únicos con cuenta de tarjeta de débito prepagada ⁸	7,016,884

Cuentas activas por tipo de tarjeta

Indicador	2024
Número de cuentas de tarjeta de crédito ⁹	814,980
Número de cuentas de tarjeta de débito prepagada ¹⁰	9,964,534

Cuentas corrientes y de ahorro

Indicador	Unidad	2024
Cuentas corrientes y de ahorro para personas (retail) ¹¹	#	13,162,800
	S/	S/ 16,861,841,445
Cuentas corrientes y de ahorro para pequeñas empresas	#	154,795
	S/	S/ 379,000,000

⁶ Incluye Reactiva. No incluye Recuperaciones.

⁷ Para tarjetas de crédito se considera a todos los clientes únicos con tarjetas aptas para consumir aún si no las han usado. Un cliente puede tener más de una tarjeta/cuenta.

⁸ Para tarjetas de débito, se considera a todos los clientes únicos con tarjetas de débito aptas para consumir excluyendo los clientes con cuentas de ahorro no transaccionales.

⁹ Para tarjetas de crédito se considera a todas las cuentas con tarjetas aptas para consumir aún si no las han usado.

¹⁰ Para tarjetas de débito, se considera a todas cuentas de ahorro activas (incluidas las que no tienen saldo) con tarjetas de débito activas. Una tarjeta de débito puede estar asociada una o varias cuentas de ahorro.

¹¹ Para las cuentas de ahorro se consideran todas las cuentas de captaciones y cuenta sueldo, pero excluyendo Plazo, Certificado Bancario y CTS. Se consideran todas las cuentas de ahorro, incluyendo las que han tenido saldo cero en los últimos 6 meses o más.

[SASB FN-MF-000.A](#)

[SASB FN-MF-000.B](#)

[SASB FN-CF-000.B](#)

Préstamos por tipo de cliente

Indicador	Unidad	2024
Clientes <i>retail</i> con préstamos ¹²	#	135,148
	S/	S/ 2,869,020,815
Clientes Banca Pequeña Empresa con préstamos ¹³	#	16,896
	S/	S/ 1,530,000,000
Clientes Banca Corporativa con préstamos ¹⁴	#	326
	S/	S/ 12,133,000,000
Clientes Banca Empresa con préstamos ¹⁵	#	2040
	S/	S/ 7,915,000,000

¹² Saldo Fin de Periodo. Incluye Reactiva. No incluye recuperaciones.

¹³ Cuenta corriente (Vista + Cuenta Negocio) y Ahorro. Cuentas con saldo promedio diciembre diferente de 0.

¹⁴ Cuenta corriente (Vista + Cuenta Negocio) y Ahorro. Cuentas con saldo promedio diciembre diferente de 0.

¹⁵ Cuenta corriente (Vista + Cuenta Negocio) y Ahorro. Cuentas con saldo promedio diciembre diferente de 0.

Financiamiento hipotecario

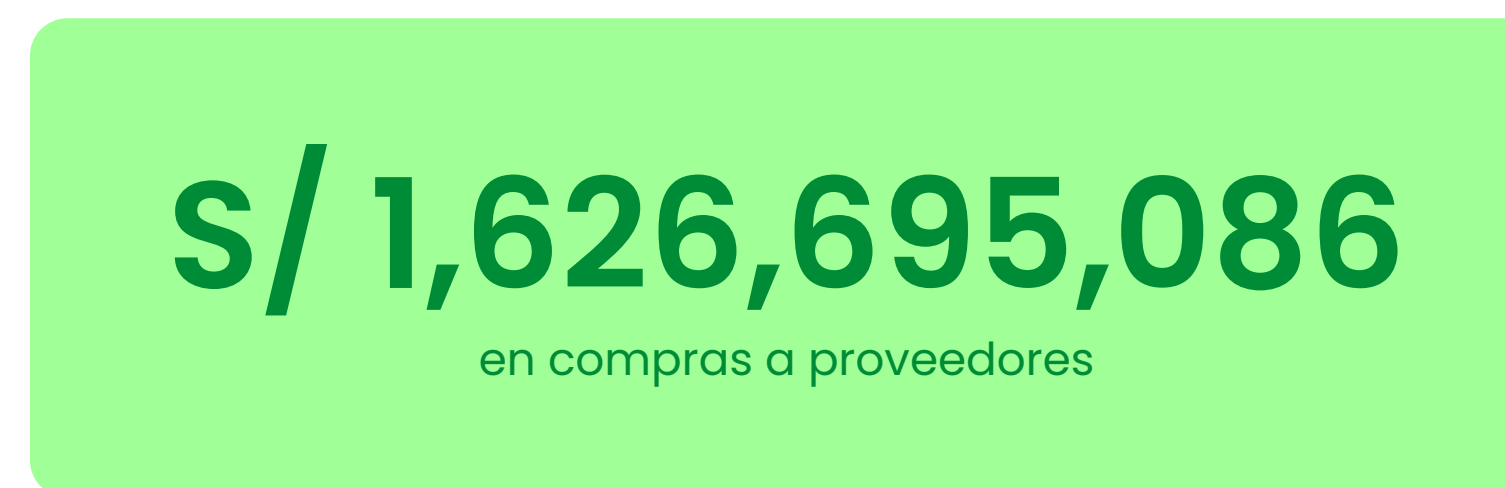
Indicador	Unidad	Unidad	2024
Stock	Número de hipotecas residenciales originadas	#	46,119
	Valor de las hipotecas residenciales originadas	S/	S/ 9,191,479,274
	Número de hipotecas residenciales compradas	#	2,873
	Valor de las hipotecas residenciales compradas	S/	S/ 825,112,006
Desembolso	Número de hipotecas residenciales originadas	#	5,175
	Valor de las hipotecas residenciales originadas	S/	S/ 1,755,430,677
	Número de hipotecas residenciales compradas	#	710
	Valor de las hipotecas residenciales compradas	S/	S/ 340,531,165

6.3. Gestión de proveedores



Tenemos el propósito de alcanzar nuestros objetivos orientados a un beneficio sostenible y recíproco con nuestros proveedores. Ellos desempeñan un papel esencial en nuestra cadena de valor, ya que garantizan la operatividad del Banco y nos permiten brindar servicios de calidad.

Al cierre del 2024 contamos con:



Clasificación de proveedores Interbank

Tipo	Descripción
 Críticos	Proveen bienes y servicios críticos para la continuidad operativa del negocio con una frecuencia anual. Incluye proveedores de <i>facility management</i> encargados del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipos críticos en los inmuebles propios o alquilados del Banco.
 Especializados	Suministran bienes o servicios especializados con una frecuencia anual y poseen un conocimiento estratégico del negocio. Incluye proveedores responsables de la instalación y suministro de equipamiento especializado en infraestructura y equipos electromecánicos, como trabajos en altura, estructuras metálicas, HVAC (Hosting, Ventilation and Air Conditioning), iluminación y UPS (Uninterruptable Power Supply), entre otros.
 Frecuentes	Comprende proveedores con más de 5 órdenes de compra anuales del mismo ítem y una facturación anual acumulada superior a S/ 100 000. Incluye proveedores integrados en <i>facility management</i> y otros que garantizan la atención diaria de servicios correctivos.
 Esporádicos	Incluye proveedores con un máximo de 5 órdenes de compra anuales y una facturación acumulada inferior a S/ 100 000. Son especialistas requeridos para servicios específicos de mantenimiento de infraestructura, como el mantenimiento del helipuerto, pisos y aislamiento acústico, entre otros.

Distribución de proveedores por ubicación geográfica

Ubicación geográfica	2022	2023	2024
Nacionales	6,061	6,503	5,532
Internacionales	266	350	307
Total	6,327	6,853	5,839

Gasto en proveedores locales

Ubicación geográfica	Unidad	2022	2023	2024
Nacionales	S/	S/ 1,034,273,110.00	S/ 1,402,501,720.29	S/ 1,506,722,170.20
	%	92 %	92 %	93 %
Internacionales	S/	S/ 87,185,817.00	S/ 93,726,744.00	S/ 119,482,012.29
	%	8 %	8 %	7 %
Total	S/	S/ 1,086,559,646.00	S/ 1,127,999,854.00	S/ 1,521,983,732.58
	%	100 %	100 %	100 %

6.3.1. Evaluación y selección de proveedores

Nuestro proceso de debida diligencia garantiza el registro correcto del proveedor y su evaluación, así como su buen desempeño. Para ello contamos con un Código de Ética y Conducta de Proveedores, en el cual se especifica que deben efectuar sus actividades dentro del ámbito de los derechos humanos y la responsabilidad social y ambiental.

Aplicamos criterios de riesgo reputacional, transparencia y calificación en centrales de riesgo para evaluar a nuestros proveedores. Además, tomamos en cuenta criterios vinculados a temas medioambientales y sociales, enfocados en diversidad, equidad e inclusión. A todos nuestros proveedores de rubros de alto riesgo los evaluamos anualmente; mientras que los proveedores esporádicos de bajo riesgo, bianualmente.

Consulta aquí:

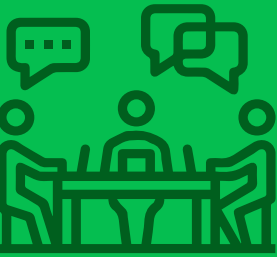
[Código de Ética y Conducta de Proveedores](#)



6.3.2. Promoción de prácticas de sostenibilidad en la cadena de valor

Foro de Sostenibilidad de la Cadena de Valor

Presentamos nuestra estrategia de negocio responsable, exploramos nuevas tendencias y compartimos las mejores prácticas en torno a la gestión de riesgos y oportunidades frente al cambio climático. Durante 3 horas de capacitación, 90 representantes de nuestras principales empresas proveedoras de bienes y servicios adquirieron conocimientos valiosos para implementar prácticas más sostenibles en sus operaciones.



Primera charla sobre la medición de la huella de carbono

Realizamos esta charla en conjunto con el Ministerio del Ambiente (MINAM), con la finalidad de que nuestros proveedores conozcan cómo funciona esta herramienta y puedan comprometerse en un futuro a medir y gestionar su huella de carbono.

Capítulo 7

Compromiso con nuestro equipo

- 7.1. Estrategia de atracción y retención del talento
- 7.2. Diversidad e inclusión
- 7.3. Seguridad y salud en el trabajo



7

CAPÍTULO

GRI 2-7

405-1

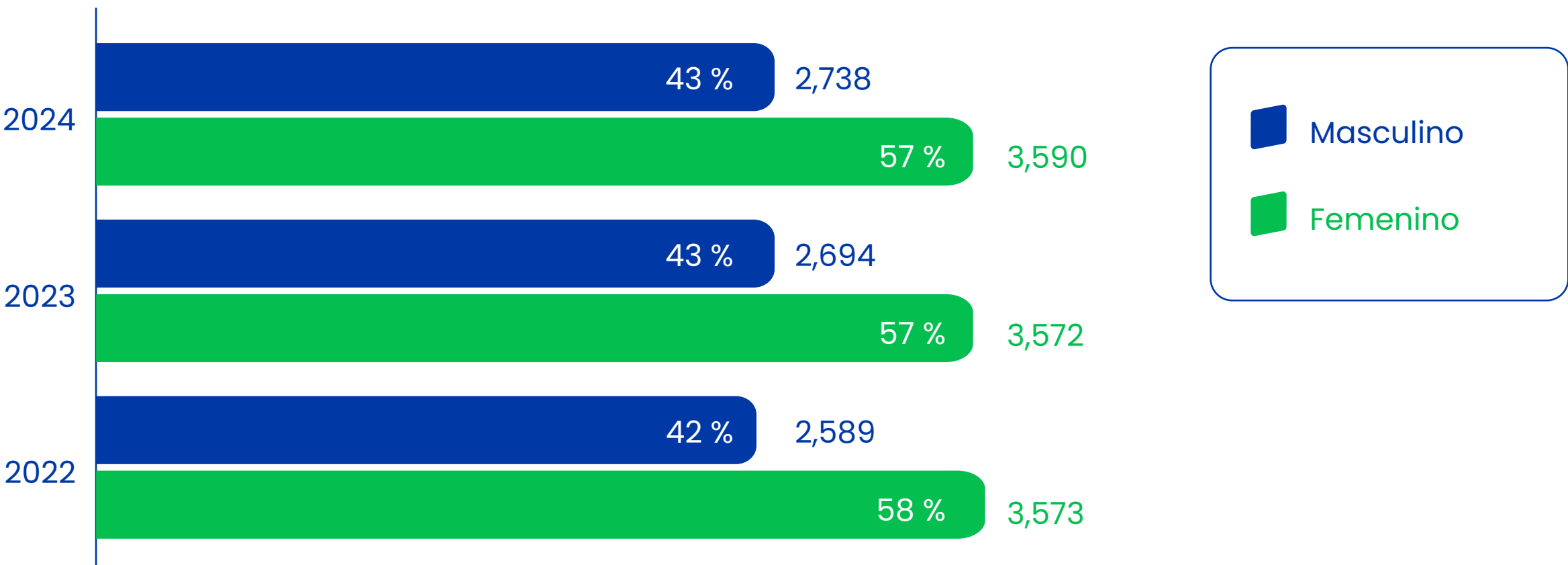
En Interbank, la gestión del talento se desarrolla a través de estrategias enfocadas en la atracción, selección, desarrollo y fidelización de los colaboradores.

Buscamos asegurar un ambiente de trabajo cercano, inclusivo, digitalizado y orientado al crecimiento profesional y personal.

Al cierre de 2024, nuestro talento estuvo conformado por 6,328 colaboradores, de los cuales el 57 % es de género femenino.



Composición del equipo desglosado por género



Total de colaboradores por categoría laboral

Categoría laboral	Género	2023	2024
Top Managment	Masculino	39	36
	Femenino	28	30
Middle Management	Masculino	95	79
	Femenino	86	80
Junior Management	Masculino	303	288
	Femenino	344	335
Colaboradores	Masculino	2,257	2,335
	Femenino	3,114	3,145
Total		6,266	6,328

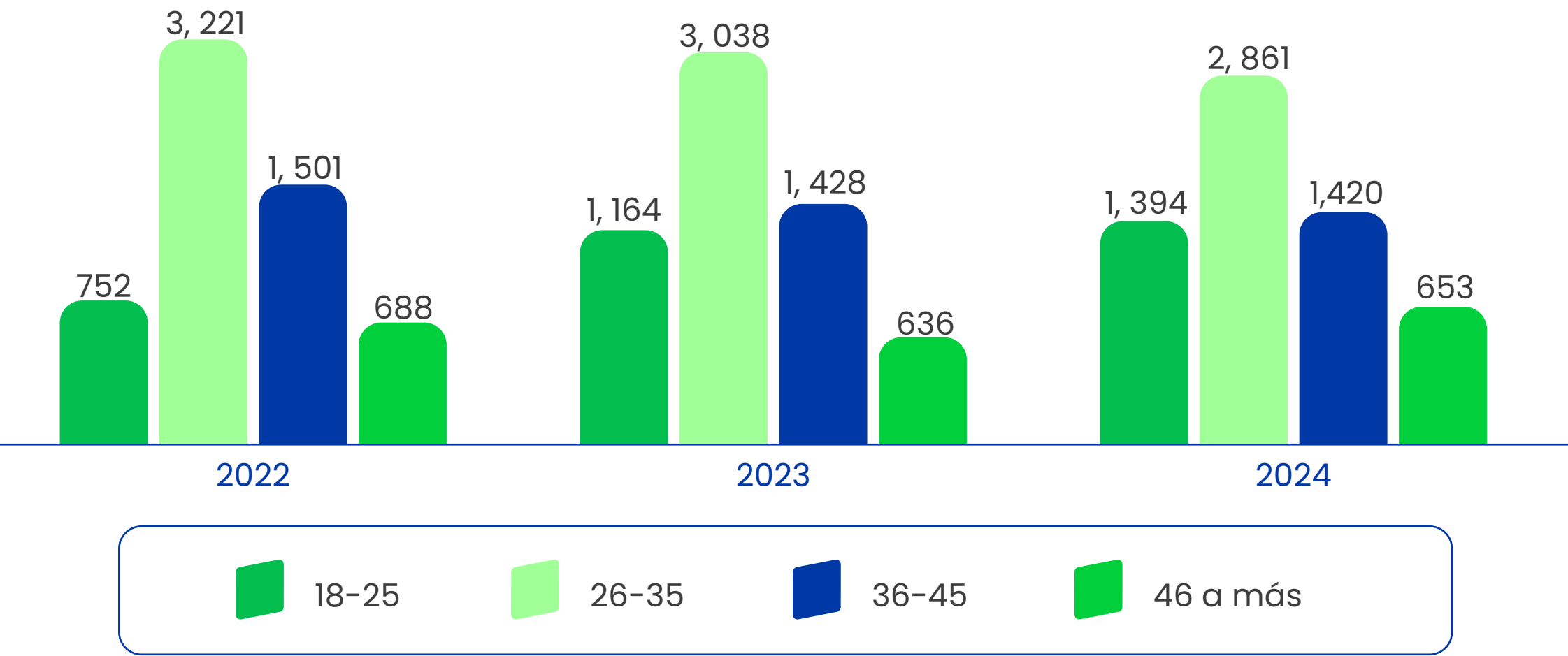
GRI 2-7

405-1

Total de colaboradores por tipo de contrato laboral

Tipo de contrato	Género	2022	2023	2024
Tiempo completo	Masculino	2,500	2,605	2,641
	Femenino	3,396	3,389	3,386
	Total	5,896	5,994	6,027
Tiempo parcial	Masculino	89	89	97
	Femenino	177	183	204
	Total	266	272	301
Total		6,162	6,266	6,328

Distribución de colaboradores por edad



En 2024, obtuvimos los siguientes reconocimientos que ratifican nuestro compromiso con la creación de un excelente ambiente laboral para nuestros colaboradores:

Reconocimientos en materia laboral y diversidad



#5 GPTW Los mejores lugares para trabajar en Perú.

Además fuimos certificados por Great Place to Work.



#1 empresa preferida por profesionales sub-35 en Perú, según estudio Top of Mind (TOM) Index 2024.



Reconocimiento como Empresa Referente en Perú en Equidad de Género y Diversidad.



#1 GPTW Mejores Lugares para Trabajar para Diversidad e Inclusión.



#9 Los mejores lugares para trabajar en Perú en Gestión Sostenible.



#1 en la categoría Diversidad, Equidad e Inclusión.

#2 en la categoría Cultura.



#2 GPTW Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres.



#2 Ranking general

7.1. Estrategia de atracción y retención del talento

En Interbank la propuesta de valor para nuestro talento se trabaja principalmente desde la cultura, que es nuestro valor estratégico y ventaja competitiva.

En ese sentido, entendemos la “retención” como un proceso de fidelización y conexión con nuestros valores y propósito, lo que nos permite tener una visión compartida.

7.1.1. Atracción del talento

Como marca empleadora, somos conscientes del impacto positivo que podemos lograr en las personas. Atraer y fidelizar al mejor talento a través de una propuesta de valor única en el mercado es nuestra aspiración, sabiendo que esto tiene un impacto positivo tanto en las personas como en el bienestar social.



GRI 3-3 Gestión del talento humano e inclusión



Contamos con diversas iniciativas para compartir nuestro propósito y valores, convocando a estudiantes de sexto ciclo en adelante con buen desempeño académico para que puedan conectar directamente con líderes del Banco. Además, participamos en ferias laborales en universidades de Lima y provincias.



Ofrecemos programas de *entry-level*, orientados a jóvenes que buscan su primer empleo, independientemente de si son contratados por el Banco.



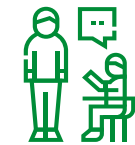
En cuanto a los procesos de selección, capacitamos a nuestros líderes de manera continua en prácticas de diversidad e inclusión, asegurándonos de que nuestros procesos sean justos y libres de sesgos o estereotipos.

TRIBK: Programa de Trainees

El programa de *Trainees* busca atraer y retener talento joven mediante una propuesta de valor innovadora, dirigida a personas con alto potencial, apasionadas por los desafíos y con interés en temas digitales. Los seleccionados para el programa realizan 3 rotaciones dentro de Interbank, pasando por diferentes áreas clave del negocio en 3 vicepresidencias distintas, participando en el desarrollo de productos digitales estratégicos de alto impacto y fortaleciendo su *networking* dentro del Banco.

Al finalizar el programa de un año, y en función de su desempeño, a los *trainees* se les ofrece un puesto a tiempo completo en el Banco. En 2024, el 100 % de los participantes fueron contratados en posiciones de tiempo completo.

Otras iniciativas enfocadas en la atracción de talento

Iniciativa	Descripción	Iniciativa	Descripción
 Prácticas de Verano	Programa dirigido a jóvenes estudiantes de 6° a 8° ciclo de carreras como Administración, Comunicaciones, Psicología, Derecho y STEM, con una motivación clara para liderar un proyecto de alto impacto. En el Banco, cada practicante cuenta con: • Un líder mentor. • Un proyecto de alto impacto con gran exposición. • Un kit de capacitación para el desarrollo de su proyecto. • Un coach de DGH para su crecimiento profesional. Al finalizar el programa, los mejores talentos tienen la oportunidad de ser contratados como Analista Jr.	 Global Internship	Programa de prácticas dirigido a estudiantes peruanos de pregrado que estudian en el extranjero, a través de una propuesta de valor que ofrece una pasantía presencial de 3 meses durante sus vacaciones de verano. El programa incluye: • Mentoría de un líder del Banco. • Cápsulas de aprendizaje, una propuesta de capacitación para su desempeño durante el programa. • Participación en un proyecto de alto impacto en el negocio. • Generación de <i>networking</i>. • Oportunidad de conocer la cultura de una de las mejores empresas del país.
 Summer Internships	Diseñamos un programa potente y de clase mundial para las prácticas de verano de estudiantes de maestrías top. Durante 10 a 12 semanas, los participantes se integran a nuestros equipos para impulsar la transformación del negocio, liderando un proyecto estratégico y de alto impacto en un área clave del Banco. Al finalizar el programa, y de acuerdo con su desempeño, los participantes pueden recibir una oferta de tiempo completo. Para garantizar el éxito de los candidatos, cada Summer Intern cuenta con: • Acompañamiento de un mentor (VP), quien brinda seguimiento personalizado y <i>feedback</i> continuo. • Participación de nuestros líderes en el desarrollo de nuevas habilidades. • Acceso a cursos especializados en habilidades analíticas, digitales y habilidades blandas. El NPS obtenido fue 100.	 Commercial Trainee	Programa de <i>trainees</i> dirigido a jóvenes recién graduados de carreras de administración o afines, con gran motivación por desarrollarse en el ámbito comercial. Esta cantera ofrece un mes de formación teórica y práctica en posiciones comerciales dentro del Banco y, al finalizar este periodo, los participantes tienen la oportunidad de asumir el puesto de Analista de Negocios II, según su desempeño individual.
		 Open Day	Evento que busca conectar con jóvenes talentos de diferentes universidades del país, invitándolos a nuestra oficina principal para reunirse con líderes y jóvenes talentos del Banco. En 2024, realizamos 4 ediciones del Open Day, conectando a más de 60 líderes del Banco con más de 1,300 estudiantes, y representantes de 13 universidades y 11 carreras diferentes.

Número de nuevas contrataciones por género y rango de edad

Género	Rango	2023	2024
Masculino	18-25	279	404
	26-35	355	327
	36-45	69	61
	46 a más	4	10
	Total	707	802
Femenino	18-25	426	655
	26-35	342	389
	36-45	57	60
	46 a más	6	6
	Total	831	1,110
Total	18-25	705	1,059
	26-35	697	716
	36-45	126	121
	46 a más	10	16
	Total	1,538	1,912
Tasa de nuevas contrataciones		24.55 %	30.21 %

Número de retiros por género y rango de edad

Género	Rango	2023	2024
Masculino	18-25	124	207
	26-35	353	365
	36-45	93	127
	46 a más	34	39
	Total	604	738
Femenino	18-25	184	264
	26-35	505	588
	36-45	113	150
	46 a más	29	61
	Total	831	1,063
Total	18-25	308	471
	26-35	858	953
	36-45	206	277
	46 a más	63	100
	Total	1,435	1,801
Tasa de rotación		22.90 %	28.46 %

7.1.2. Clima laboral

A lo largo del año, realizamos 3 mediciones principales: 2 encuestas internas, una de clima y otra de liderazgo, aplicadas simultáneamente; y una medición externa mediante nuestra participación en un ranking organizado por Great Place to Work, que involucra a todos nuestros colaboradores.

Las mediciones indagan sobre la percepción en áreas clave como capacitación, línea de carrera, balance vida personal-laboral, liderazgo, remuneración, compromiso, entre otras. Además, complementamos estos datos con, al menos, 3 mediciones “Pulso” al año, cuyo objetivo es realizar un seguimiento continuo de los resultados obtenidos en las mediciones principales.

En el 2024 complementamos nuestras mediciones con diversos espacios de escucha como el buzón de GDH, el canal ético, el WhatsApp de GDH, *focus groups*, entrevistas y visitas a todas nuestras sedes en Lima y provincias, con el propósito de captar las principales valoraciones y preocupaciones de nuestros equipos.

Fomentamos una cultura basada en valores, con horizontalidad y cercanía. Para lograr esto, hemos diseñado una estructura organizacional plana, con no más de 5 niveles jerárquicos, lo que facilita una comunicación directa y sin barreras entre los colaboradores y líderes. Este enfoque nos permite crear un ambiente de trabajo en el que cada colaborador, independientemente de su rol, tiene la oportunidad de influir en la toma de decisiones y contribuir en el desarrollo común.

Además, promovemos un liderazgo accesible mediante espacios de contacto y herramientas de comunicación interna, garantizamos que cualquier colaborador pueda expresar sus inquietudes y recibir respuestas inmediatas de sus líderes o incluso de la alta dirección.

Colaboradores con Evaluación de Compromiso GPTW

Indicador	Unidad	2022	2023	2024
Número de colaboradores a quienes se les envió la Evaluación de Compromiso	#	5,944	6,177	6,005
Número de colaboradores con que respondieron la Evaluación de Compromiso	#	4,393	4,567	4,797
Porcentaje de empleados que respondieron la encuesta	%	73.91 %	73.94 %	78.88 %
Porcentaje de empleados con un alto nivel de compromiso, satisfacción y bienestar	%	87.3 %	87.2 %	86.9 %



7.1.3. Formación y desarrollo de talento

Buscamos potenciar los conocimientos de nuestros colaboradores a través de diversos programas de formación. Además, ofrecemos cursos transversales especializados para ciertos puestos que requieren conocimientos técnicos o digitales.

Nuestra meta es capacitar anualmente al 100 % de los colaboradores mediante diversos recursos y espacios, como los que se listan a continuación. En el 2024, capacitamos al 77 %.

Realizamos capacitaciones específicas divididas por ejes temáticos. Los responsables de cada uno de estos frentes promueven capacitaciones de refuerzo en dichos temas a lo largo del año y para diferentes áreas del Banco, especialmente para las que tienen mayor interacción con los clientes.

404-2

Espacios y programas de formación del talento



Beca 23

Programa desarrollado con Colectivo23 para que los colaboradores desarrollen sus habilidades digitales a través de una beca financiada 100 % por el Banco. Consiste en 3 rutas de aprendizaje enfocadas en habilidades digitales, cada una con cursos adaptados a las necesidades reales del talento interno: Digital Product Design, Content Marketing, UX Estratégico, AI Tools & Tech Mindset, Service Design, Data Analytics for Business, Product Management, y Growth Marketing

Desde su lanzamiento en 2023, Beca 23 ha beneficiado a 106 colaboradores en 5 promociones, con un impacto positivo en la retención del talento, evidenciado en que solo el 2.5 % de los participantes ha migrado a otras empresas.

Academies (Programas de formación a medida)

Programas de talleres y cursos diseñados para las diferentes áreas, puestos y perfiles, con cursos especializados por vicepresidencias.

En el 2024, incluimos 2 academias más: Mercado de Capitales Academy y VP Comercial Academy, siempre buscando perfeccionar el conocimiento y fomentar nuevas habilidades en nuestros colaboradores de acuerdo con las tendencias del mercado y necesidades del negocio. Logramos impactar a más de 500 colaboradores adicionales a las academias anteriores.

ACoE Academy (Analytics Center of Excellence)

Academia conformada por 160 colaboradores, con el propósito de fortalecer sus competencias y habilidades para consolidarse como referentes en analítica avanzada en Latinoamérica. Aborda 4 pilares fundamentales: Technical, Business, Agile y Power Skills.

En 2024, la academia desplegó 9 talleres, con más de 50 horas de capacitación. Los resultados reflejan un alto nivel de compromiso y satisfacción: más del 94 % de participación, una aplicabilidad de 4.7 y un NPS promedio de 78.

Seminarios y congresos

Apoyamos la participación de nuestros colaboradores en seminarios y congresos nacionales e internacionales a lo largo del año, con el fin de que aprendan de los mejores y conozcan las nuevas tendencias a nivel mundial. Creemos que es importante que el colaborador comparta el conocimiento adquirido con su equipo y áreas con las que suele colaborar.

Esta participación arrojó resultados como:

4.75 de aplicabilidad

80 NPS en promedio

Eventos temáticos

Con estas iniciativas buscamos reforzar las habilidades del negocio, como la mentalidad y la cultura. Este año incluimos en la Expo Analytics 2024 y además el Digital Summit, donde buscamos inspirar a los colaboradores en tendencias digitales a nivel avanzando e introductorio. Además, aprovechamos estos espacios para reconocer los casos de éxito en digital de las áreas del Banco.

Plataformas de aprendizaje

A través de estas plataformas, desarrollamos nuestro talento transformacional mediante herramientas digitales, una ruta de aprendizaje que les permita fortalecer sus conocimientos a partir de una ruta de carrera prediseñada.

Taller de entrevistas para líderes

Programa que busca que nuestros líderes desarrollen habilidades para causar una impresión positiva en los candidatos y enfocar las entrevistas en competencias clave y en los requisitos del puesto. Los líderes aprenden a identificar comportamientos pasados, explorar la motivación del candidato y asegurar una alineación con la cultura de Interbank.

En el 2024 llevamos a cabo 10 sesiones presenciales en Lima, 2 talleres virtuales (de 2 sesiones cada uno), 240 participantes con 92 % de cobertura y un NPS de 87.

Bus de los Regulatorios

El Bus de los Regulatorios nació como una estrategia lúdica para hacer más dinámicos y accesibles los cursos obligatorios, través de un formato innovador y gamificado, donde las estaciones por las que circula el bus tienen los nombres de los cursos:



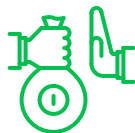
Cumplimiento



Seguridad y Salud en el trabajo



Seguridad de la información



Prevención del fraude



Prevención del hostigamiento sexual laboral



Ley Sarbanes-Oxley-SOX (nuevo 2024)



Conducta de Mercado (nuevo 2024)

En el 2024 obtuvimos un NPS de 82 y logramos un 99.5 % de cumplimiento en general.

Capacitación en valores

Brindamos una capacitación durante 5 días durante los cuales reforzamos y vivimos los valores de Interbank al máximo a través de retos, experiencias y diversas actividades.

Diversidad y equidad

Realizamos capacitaciones sobre temas relacionados a diversidad y equidad.

Entérate más aquí:

Equidad e Inclusión



Programa de Certificaciones en Tiendas

Contamos con el programa de certificación para el rol de Representante Financiero (RF), tanto Digital como Counter. En el 2024, certificamos a un total de 64 representantes financieros.

Formación en gestión y liderazgo

Programa de Desarrollo de Líderes (PDL). Su objetivo es fortalecer el rol de nuestros líderes, inspirándolos y motivándolos a potenciar el talento de sus equipos bajo nuestro modelo de liderazgo. Para ello, hemos estructurado el programa en 4 módulos:

1

Líder al estilo Interbank

2

Líder en entornos digitales

3

Líder promotor de talento

4

Líder de la cultura Interbank

El programa se desarrolla en 2 *full days* en la Torre Interbank, donde el CEO, Carlos Tori, dicta el primer módulo, seguido por otros líderes, lo cual permite una experiencia cercana y tangible sobre lo que significa liderar en Interbank.

El programa entrenó a 196 Líderes (96 % del total de líderes) y 341 Jefes (85 % del total de jefes).

Capacitaciones específicas divididas por ejes temáticos



Protección financiera del consumidor

- Prevención de lavado de activos y financiamiento del Terrorismo .
- Ética y cumplimiento.
- Prevención del fraude.



Seguridad de datos y privacidad

- Seguridad de la información y ciberseguridad, los cuales incluyen Protección de datos personales.
- Riesgo operacional.

Total de horas y promedio de formación para colaboradores

Número horas capacitadas

Categoría laboral	Género	2024
Top management	Masculino	33.00
	Femenino	69.50
Middle management	Masculino	3,498.50
	Femenino	3,220.98
Junior management	Masculino	4,548.26
	Femenino	5,128.85

Promedio de horas de capacitación

Categoría laboral	Género	2024
Top management	Femenino	0.92
	Masculino	2.32
Middle management	Femenino	44.28
	Masculino	40.26
Junior management	Femenino	15.79
	Masculino	15.31

7.1.4. Evaluación de desempeño

El desempeño de todos nuestros colaboradores es medido anualmente. En el proceso, los líderes evalúan cada uno de los reportes directos, los objetivos cumplidos y el desarrollo de competencias, las cuales se promedian para obtener la calificación final de cada colaborador. Posteriormente, los líderes tienen una sesión de retroalimentación individual con cada miembro evaluado. En 2024 participaron 5,606 colaboradores y se obtuvo una nota promedio de 3.5 sobre 5.

Revisión de progreso a mitad de año

En línea con seguir fortaleciendo un modelo de desarrollo continuo, incluimos un nuevo hito formal a mitad de año que tiene como objetivo revisar el avance de los colaboradores frente a los objetivos y focos del siguiente semestre.

Porcentaje de colaboradores que recibieron la evaluación de desempeño

Categoría laboral	Género	2022	2023	2024
Top management	Masculino	100.00 %	No disponible	No disponible
	Femenino	100.00 %	No disponible	No disponible
Middle management	Masculino	96.30 %	99.05 %	99.17 %
	Femenino	97.70 %	98.92 %	99.12 %
Junior management	Masculino	99.10 %	99.61 %	99.68 %
	Femenino	98.70 %	99.58 %	100 %
Colaborador	Masculino	98.50 %	99.76 %	99.95 %
	Femenino	98.40 %	99.58 %	99.89 %
Total		98.40 %	92.75 %	99.64 %

7.2. Diversidad e inclusión

En Interbank estamos convencidos de que una cultura inclusiva es clave para potenciar nuestro talento y cumplir con nuestra visión: “Ser el mejor Banco a partir de las mejores personas”. Por ello, desplegamos diferentes iniciativas de diversidad, equidad e inclusión que guían nuestra cultura bajo el paraguas de **#EquidadEsIrPorMás**.

Construimos lugares de trabajo inclusivos y seguros, que permiten a nuestros colaboradores desarrollar su máximo potencial.

En tal sentido, contamos con las siguientes políticas, lineamientos y procesos que nos guían.

3-3 Gestión del talento humano e inclusión

Consulta aquí:

[Política de Diversidad, Equidad e Inclusión](#)



[Código de Ética](#)



[Política de Prevención, Atención y Sanción contra el Hostigamiento Sexual](#)



Otras políticas enfocadas en la diversidad e inclusión:

[Política de Equidad Salarial](#)

[Política de Reclutamiento y Selección](#)

[Política de Atención Inclusiva](#)

[Protocolo para Colaboradores Trans](#)

[Comité de Diversidad, Equidad e Inclusión](#)

7.2.1. Iniciativas para promover la diversidad e inclusión

En el 2024 continuamos desplegando diferentes iniciativas y programas que impactan en el desarrollo personal y profesional para que todos puedan encontrar un espacio seguro dentro y fuera del Banco a través de un triple enfoque.



Con nuestros clientes y clientas

Garantizamos una atención de calidad basada en la equidad e inclusión adaptando nuestros procesos a sus necesidades particulares, como discapacidad o idioma originario. En el 2024 lanzamos oficialmente nuestra Política de Atención Inclusiva, que aborda el trato equitativo de las poblaciones menos representadas, asegurando la mejor atención en todos nuestros canales.



Con la sociedad

Impactamos en nuestros diferentes *stakeholders*, como proveedores, clientes potenciales y poblaciones menos representadas en la sociedad. De esa forma, llevamos programas de sensibilización de equidad de género, eliminación de sesgos inconscientes, impulso de liderazgo y empoderamiento financiero a través de educación financiera.



Con nuestros colaboradores

Contamos con una estrategia de atracción de talento que valora las competencias, una compensación que asegura la equidad salarial, modelos de desarrollo que consideren igualdad de oportunidades para todos, así como espacios seguros con tolerancia 0 al hostigamiento sexual laboral.

Valoramos y respetamos la diversidad humana en el más amplio sentido y, en virtud de ello, promovemos también diversas iniciativas con foco en la inclusión. Todas se basan en 3 pilares principales.

Pilares de las iniciativas con foco en la inclusión



Co-creación con el público al que atiende, respondiendo a sus necesidades reales.



Participación de líderes, nuestros principales impulsores del cambio.



Personalización del público objetivo, con especial atención a la interseccionalidad.

En 2024 desplegamos las siguientes iniciativas y programas:

IN Power

Programa que fortalece el espacio de trabajo y atención segura para nuestros colaboradores y clientes LGBTQ+. Este comprende capacitación y sensibilización, con foco en los líderes y la primera línea de atención a nuestra clientela. Asimismo, nuestra política de atención inclusiva contempla procesos de equidad en todos nuestros canales para brindar el mejor servicio y productos a personas trans, familias homoparentales y personas LGBTQ+ en su diversidad.

Sin fronteras

Se trata de un programa que busca promover el orgullo de la diversidad cultural que tienen nuestros colaboradores, celebrando los aniversarios de las ciudades, departamentos y los diferentes países de procedencia de nuestro equipo. Además, fomenta la reducción de brechas lingüísticas y promueve la inclusión.

Inspira

Esta iniciativa pone el foco en la atención inclusiva, atracción de talento y la creación de experiencias dirigidas a colaboradores con discapacidad o que tienen familiares en esa condición. Este programa contempla desde una red de soporte para nuestros colaboradores, hasta el despliegue de nuestra política inclusiva que detalla los tipos de discapacidades y el protocolo de cómo abordar cada una de ellas para que nuestros clientes se sientan incluidos.

Go Women

Nuestro programa insignia de desarrollo y liderazgo femenino busca reducir la brecha de género, creando valor para nuestras colaboradoras y ampliando nuestro impacto en nuestros proveedores, clientes, clientas y la sociedad en su conjunto. Asimismo, nuestro curso de Finanzas para mujeres, que se despliega en nuestra plataforma de educación financiera Aprendemás, tuvo 11 mil visitas durante el año y una puntuación de 4.73/5 estrellas.

Ediciones Go Women 2024

Nuestro programa insignia de desarrollo y liderazgo femenino busca reducir la brecha de género, creando valor para nuestras colaboradoras y ampliando nuestro impacto en nuestros proveedores, clientes, clientas y la sociedad en su conjunto.

Asimismo, nuestro curso de Finanzas para mujeres, que se despliega en nuestra plataforma de educación financiera Aprendemás, tuvo 11 mil visitas durante el año y una puntuación de 4.73/5 estrellas.

Para las colaboradoras que buscan dar ese gran salto hacia el liderazgo dentro de Interbank, recibiendo herramientas para ganar confianza, fortalecer su marca personal, encontrar el equilibrio entre la vida laboral y personal y mucho más.

Capacitación a las colaboradoras en puestos STEM para que identifiquen y combatan los prejuicios y estereotipos de género que obstaculizan su crecimiento, motivándolas para llegar más lejos en sus campos.

Colaboramos como plataforma financiera InterCorp Financial Services para inspirar e intercambiar experiencias entre mujeres líderes de todo el sector financiero con encuentros de *networking* y desarrollo profesional

Invitamos a proveedores y clientes a participar en conversaciones que nos motiven a seguir avanzando hacia una sociedad más igualitaria.

Voluntariado corporativo que capacita a niñas y adolescentes en habilidades tecnológicas, liderazgo femenino y educación financiera. Este impacta directamente en las hijas de colaboradores y en jóvenes de comunidades desatendidas. En el 2024 colaboramos con Perú Champs para impulsar la educación financiera de las niñas de 4to, 5to y 6to de primaria.

Impulsamos la educación financiera de más mujeres a través de cursos y talleres presenciales, además de los que están disponibles en nuestra plataforma Aprendemás. En el 2024 continuamos difundiendo nuestro curso de finanzas para mujeres que ha motivado e inspirado a muchas clientas –actuales y potenciales– a empoderarse con respecto a sus finanzas y cuestionar las brechas de género existentes.

Además, realizamos un programa de educación financiera para las internas del Establecimiento Penitenciario Anexo Mujeres Chorrillos, quienes obtuvieron herramientas para mejorar sus finanzas personales y las de su emprendimiento. Con ello promovemos la reinserción laboral y el desarrollo de las mujeres emprendedoras mediante su independencia financiera, cortando el círculo de violencia.

7.2.2. Compensaciones equitativas

Nuestras iniciativas de inclusión también se reflejan en la promoción de la equidad salarial y la entrega de salarios dignos y competitivos. La relación salarial promedio entre hombres y mujeres es de 0.91, lo que reafirma nuestro compromiso con la equidad y nos impulsa a seguir avanzando en la reducción de brechas salariales en todos los niveles.

Ratio de compensación entre personal masculino y femenino GRI 405-2

Categoría laboral	2024
Nivel ejecutivo (solo salario base)	0.93
Nivel ejecutivo (salario base + otros incentivos en efectivo)	0.81
Nivel gerencial (solo salario base)	1.05
Nivel gerencial (salario base + otros incentivos en efectivo)	1.04
Nivel no gerencial (solo salario base)	0.71

7.2.3. Voces contra el hostigamiento sexual laboral

En Interbank sabemos que, para seguir construyendo el Mejor Banco a partir de las Mejores Personas, es importante vivir una cultura libre de violencia que nos permita relacionarnos en armonía y sentirnos seguros. Por eso, contamos con el programa “Voces contra el Hostigamiento Sexual Laboral”, basado en nuestra cultura de tolerancia cero al acoso y a cualquier manifestación de violencia.

Nuestra estrategia integral cuenta con un enfoque 360° basado en 4 ejes:



1. Nuestras bases sólidas

Contamos con un marco de acción robusto que incluye políticas claras y firmes contra el HSL, canales de denuncia confidenciales, respaldados por un Comité de Intervención especializado y un Comité Resolutor, que va más allá de la norma.



2. Cultura de prevención

A través de campañas de sensibilización, trabajamos para erradicar cualquier forma de conducta inapropiada. Nuestros líderes y nuestros Agentes contra el HSL son actores clave para detener estas situaciones y brindar soporte. Además, involucramos a nuestros proveedores como *stakeholders* clave para garantizar un entorno integral seguro.



4. Investigamos y gestionamos todos los casos

Contamos con un proceso seguro y confidencial para los casos, garantizando el apoyo a las personas afectadas y la aplicación de sanciones adecuadas. Todas las denuncias son canalizadas por el canal ético y la Subgerencia de Cultura, son investigadas al 100 %, cuentan con un resultado final y el 100 % de equipos lleva una capacitación de refuerzo post resolución del caso. Además, vamos más allá mejorando nuestro procedimiento a partir de aprendizajes obtenidos y acompañamiento continuo.



3. Aprendemos constantemente

Reconocemos la importancia del aprendizaje continuo en la prevención, por ello, el 100 % de nuestros líderes y colaboradores son capacitados para asegurarnos de que todos comprendan las políticas, identifiquen comportamientos inapropiados y sepan cómo actuar ante estas situaciones.

En el 2024, mediante la evaluación ELSA, obtuvimos indicadores muy positivos que reflejan nuestra constante sensibilización y capacitación en torno al tema.



84 %
conoce nuestros canales de reporte.

87.7 %
no tolera y reconoce las manifestaciones de hostigamiento sexual.



90.7 %
confía en nuestra tolerancia cero.

7.2.4. Balance vida personal y familiar

Fomentamos un equilibrio saludable entre la vida profesional y las actividades personales y familiares de nuestros colaboradores. Para

ello, implementamos programas de flexibilidad laboral y garantizamos el cumplimiento de la normativa vigente en materia de maternidad y paternidad.

Iniciativas de balance vida personal y familiar

	Iniciativa	Descripción
	Interbank ERES	Forma de trabajar que prioriza el balance entre la vida personal y el trabajo, ya que ofrece la posibilidad de realizar jornadas mixtas, desde casa o desde alguna de nuestras sedes.
	Licencias de paternidad extendida	Días adicionales de acuerdo con la ley para papás y por adopción.
	Jornada de trabajo reducida	Menor horas de trabajo en casos de problemas de salud.
	Working Mom & Dad	El 2024 ampliamos nuestro enfoque de solo mamás, a un programa que involucre también a los papás, promoviendo la corresponsabilidad. La finalidad es acompañar a los papás y mamás colaboradores de Interbank y brindarles herramientas que incrementen la conexión con sus hijos y encuentren un adecuado balance de vida personal y laboral.

GRI 401-2
401-3

Permiso parental

Indicador	Unidad	Masculino	Femenino
Número de colaboradores con derecho al permiso parental	#	81	141
Número de colaboradores que se acogieron al permiso parental	#	81	141
Número de colaboradores que regresaron al trabajo al término del permiso parental	#	81	131
Tasa de regreso al trabajo	%	100.00 %	92.90 %
Número de colaboradores que continuaron siendo colaboradores 12 meses después del término del permiso parental	#	66	122
Tasa de retención	%	81.48 %	86.52 %

7.3. Seguridad y salud en el trabajo

Estamos comprometidos con el bienestar integral de los colaboradores de Interbank. Por ello contamos con nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual establece los lineamientos y compromisos para la identificación, control y prevención de peligros y riesgos.

7.3.1. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) está alineado con la norma ISO 45001:2018 y cubre toda la fuerza laboral de Interbank a nivel nacional, con auditorías externas para verificar su cumplimiento. El sistema abarca la evaluación de riesgos, planes de acción, gestión de emergencias y cumplimiento de requisitos contractuales. Contamos con un Comité de Seguridad y Salud que participa en la elaboración, implementación y evaluación de políticas y programas, supervisa el cumplimiento de la legislación y realiza inspecciones periódicas.

Además, fomentamos la participación de los colaboradores en la identificación de riesgos y en la creación de la matriz IPERC y el mapa de riesgos. Además, implementamos acciones para reforzar la capacitación y preparación de los equipos en prevención.

[403-1](#)
[403-7](#)

7.3.2. Identificación de peligros laborales

La identificación de peligros laborales es un proceso conjunto con colaboradores, servicio médico, prevención externa y el Comité de Seguridad en el Trabajo. Utilizamos matrices de riesgos (IPERC) que se revisan en casos de altos índices de accidentes, cambios en el lugar de trabajo o el uso de nueva maquinaria.

Realizamos inspecciones periódicas para implementar medidas de control de riesgos, priorizando la eliminación, tratamiento y minimización de peligros. Los colaboradores pueden reportar peligros de forma confidencial y sin riesgo de represalias. Además, tienen el derecho de retirarse de situaciones de peligro inminente sin sufrir perjuicio económico, según la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 29783).

[403-2](#)
[403-7](#)

El proceso para investigar accidentes e incidentes de trabajo sigue los siguientes pasos:

- 1 La jefatura inmediata o el servicio de seguridad recibe el Informe de suceso ocurrido al colaborador.
- 2 La información es enviada al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 3 El Comité levanta información del suceso, realiza un análisis y emite el resultado de la investigación, que indica acciones correctivas, responsables y plazos.

Indicadores de seguridad y salud en el trabajo

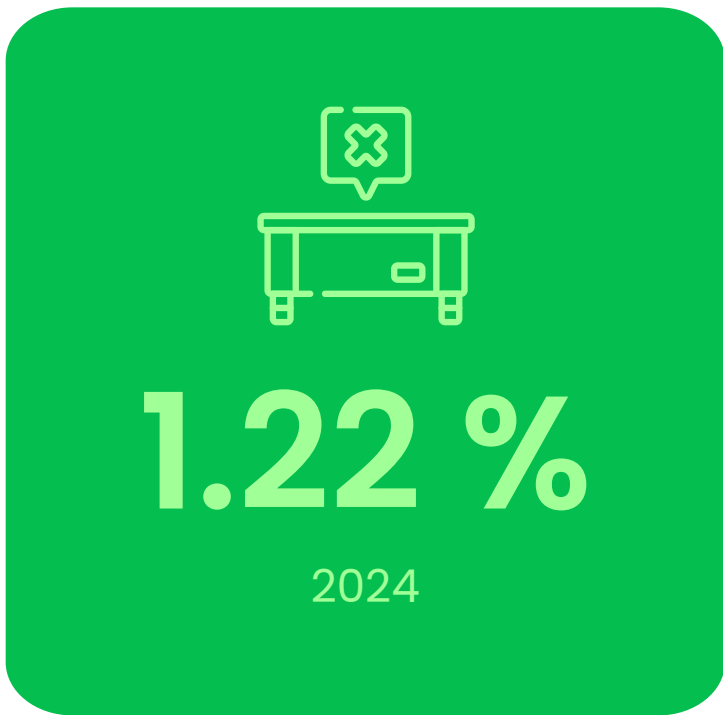
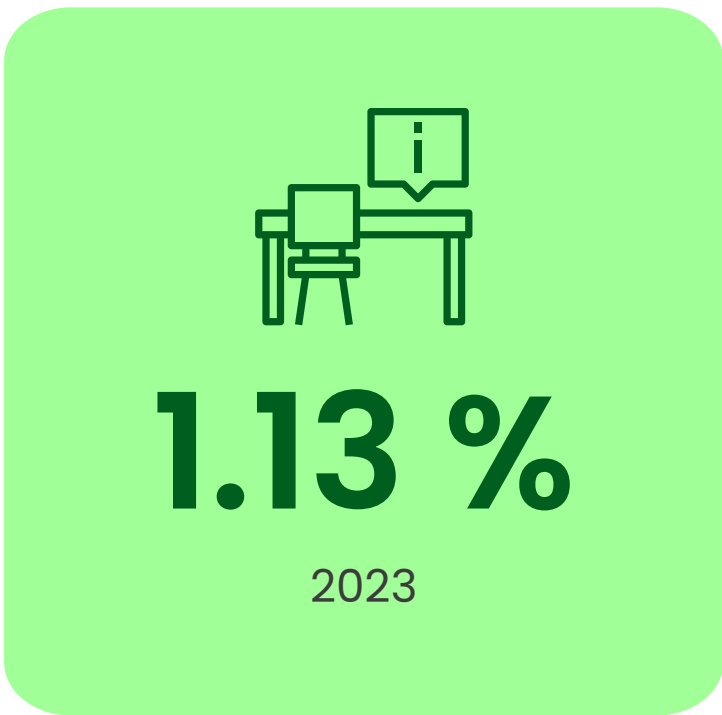
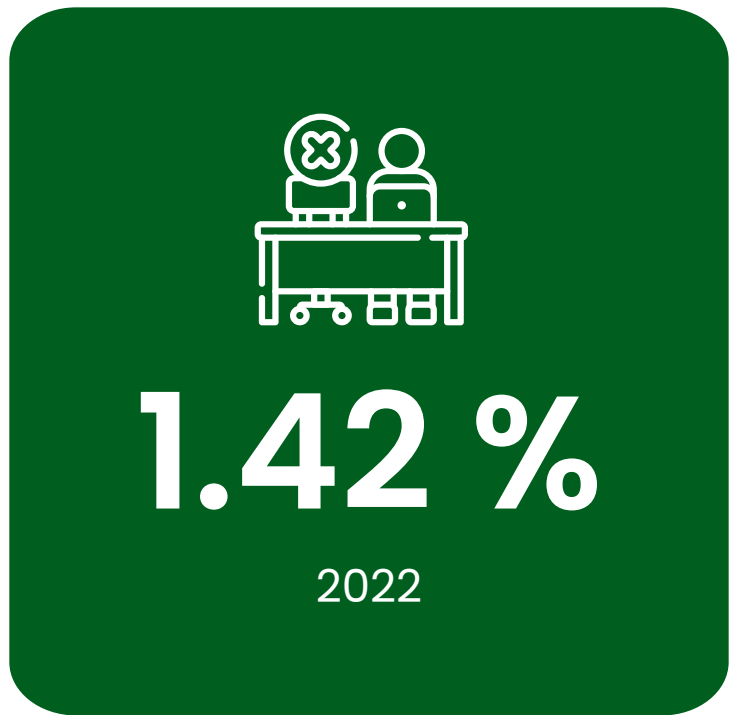
Como parte de nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, medimos nuestro desempeño en materia de seguridad y salud con la finalidad de mejorar continuamente nuestros indicadores.

En los últimos 4 años no han ocurrido lesiones por accidentes laborales con grandes consecuencias y ni fatalidades resultantes de lesiones por accidente laboral. Tampoco se han reportado enfermedades laborales.

GRI 403-9

403-10

Tasa de ausentismo (%)¹⁷



Consulta aquí nuestra:

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo



¹⁷ La tasa de ausentismo es el número de días de ausentismo en el año sobre el número de días de trabajo en el año.

7.3.3. Formación en seguridad y salud

Contamos con un Programa Anual de Capacitación, el cual contiene el detalle de las formaciones, capacitaciones y entrenamientos para mejorar la cultura en Seguridad y Salud en el Trabajo.

GRI 403-5

- Capacitación a 2,052 colaboradores ingresantes.
- Actualización de cursos regulatorios para más del 95 % de los colaboradores antiguos (6,033 personas).
- Capacitación en protección solar para 379 gestores de campo, con entrega de kits y formación presencial y virtual.
- Formación en prevención de incendios, primeros auxilios y evacuación para 1039 brigadistas a nivel nacional.
- Taller práctico sobre preparación ante desastres, realizado con la ONG Hombro a Hombro e INDECI, culminando con un simulador de sismos utilizado por 72 colaboradores, con una calificación NPS de 100.



Cursos de formación en SST

GRI 403-5



Colaboradores ingresantes

- Inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo.



Colaboradores antiguos

- Prevención de accidentes e incidentes en el trabajo (oficina, teletrabajo).
- Prevención de lesiones musculoesqueléticas por postura inadecuada de trabajo.
- Prevención de riesgos psicosociales: estrés, fatiga laboral.
- Cuidado de la salud: prevención de la fatiga visual y prevención de riesgos a la salud por obesidad.
- Prevención de riesgos en teletrabajo.



Teletrabajador u otros en modalidad no presencial

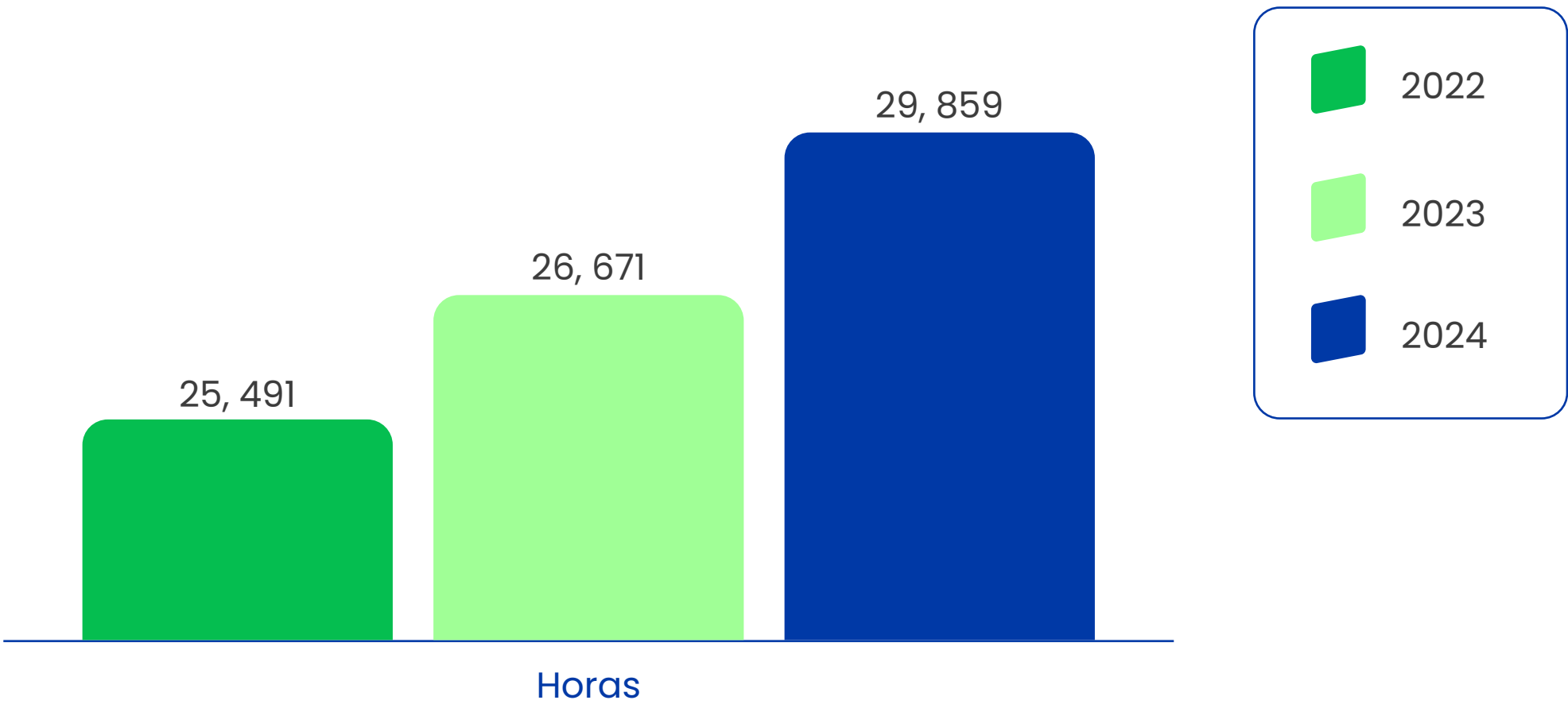
- Prevención de riesgos en el lugar de trabajo.
- Política y objetivos de SST.
- Inspecciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Importancia de la participación de los colaboradores en el SGSST.
- Auditoría al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) e Informe de Auditoría.
- Higiene Ocupacional: evaluación de factores ambientales y factores de la tarea.



Brigadistas de respuesta ante emergencia y colaboradores

- Capacitación y entrenamiento en prevención, protección y control de incendios mediante simulacro y uso de extintores.
- Capacitación y entrenamiento en primeros auxilios: simulacro de atención y evacuación de víctimas.
- Capacitación y entrenamiento en evacuación de instalaciones en caso de sismo mediante simulacro de evacuación de instalaciones.

Horas de formación en seguridad y salud en el trabajo



7.3.4. Servicios y programas de salud

Contamos con los siguientes servicios médicos y de salud, y programas para nuestros colaboradores –voluntarios y sin costo– que fomentan el cuidado de la salud. Estos beneficios y prestaciones se otorgan a todos los colaboradores, sean estos a tiempo completo, parcial o temporales.

GRI 403-3

403-6

401-2



Servicios y programas de SST



Seguro particular de salud

Plan con Pacífico EPS, cubriendo atención médica en clínicas de todo el país, con un 70 % del costo asumido por el Banco. También cubre a dependientes directos (hijos, cónyuge, padres).



Centro de salud en la oficina

Clínicas SANNA con atención médica y Telemedicina para colaboradores de provincia.



Programa Siempre Sano

Parte del seguro de salud, ofreciendo tratamiento y controles para enfermedades crónicas sin costo, con envío de medicinas a domicilio.



Programa de prevención

Fomenta chequeos preventivos como despistajes de cáncer de mama, vacunación y chequeo preventivo anual.



Programa de nutrición

Alianza con Diet Service, brindando un programa de 3 meses con consultas semanales para colaboradores con IMC mayor a 30.



Programa de bienestar físico

Fomento a la salud física con actividades deportivas organizadas a lo largo del año.



Programa de bienestar emocional

Gestión con Marsh, incluye sesiones de *wellness* y consultoría de apoyo emocional.



Asesorías nutricionales

Consultas disponibles para todos los colaboradores que necesiten mejorar sus hábitos alimenticios.

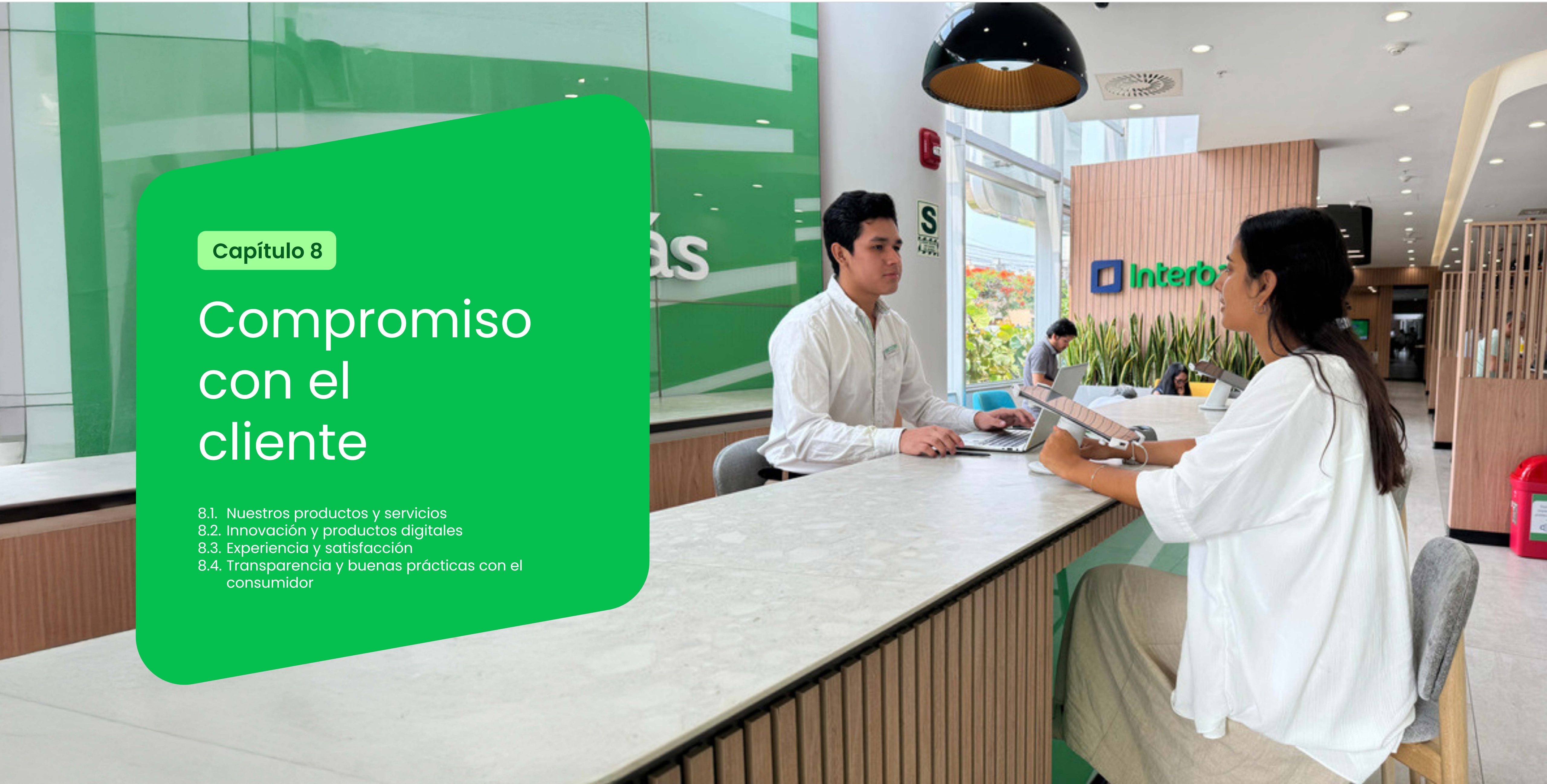
Durante 2024, realizamos las siguientes actividades:

- Activamos la ruta de bienestar, visitando sedes y tiendas para promover higiene postural y los programas de salud como asesoría nutricional y bienestar emocional, impactando 20 tiendas en Lima y 7 zonas en provincia.
- Lanzamos las Cápsulas de Bienestar, videos cortos con consejos sobre pausas activas, cuidados de la voz, oído e hidratación, difundidos al 100 % de nuestros colaboradores.
- Implementamos un Programa de Integración para colaboradores con discapacidad, con la finalidad de promover la inclusión, horizontalidad y bienestar en los equipos.

Capítulo 8

Compromiso con el cliente

- 8.1. Nuestros productos y servicios
- 8.2. Innovación y productos digitales
- 8.3. Experiencia y satisfacción
- 8.4. Transparencia y buenas prácticas con el consumidor



8

CAPÍTULO

8.1. Nuestros productos y servicios

En Interbank ofrecemos productos y servicios financieros que se ajustan a las diferentes necesidades de nuestros clientes.

Así, facilitamos el desarrollo de sus proyectos personales, profesionales y de negocio a través de la Banca Retail y la Banca Comercial.

GRI 2-6

8.1.1. Banca Retail

Desarrollamos soluciones digitales para que nuestros clientes puedan realizar operaciones, adquirir productos financieros y atender sus consultas sin necesidad de ir a un centro de atención física. A la fecha, 96 % de todas las transacciones (monetarias y no monetarias) que hacen los clientes con Interbank, lo hacen de forma digital.

Desde Banca Retail centramos esfuerzos por atender las necesidades y requerimientos de nuestros clientes por lo que contamos con una serie de canales de atención especializados.

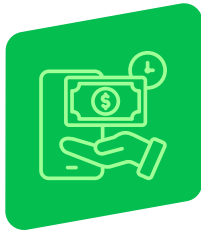
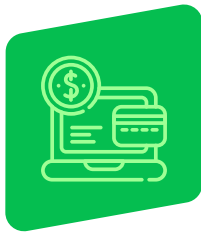
Canales de atención Banca Retail

Canal	Descripción
 Tiendas financieras 127 tiendas financieras y 22 tiendas Express	Red de servicio en donde nuestros clientes reciben acompañamiento en su adopción a canales digitales, son asesorados para adquirir productos acordes a su necesidad, y la realización todo tipo de transacciones, consultas, pedidos y reclamos.
 ATMS 1752 cajeros automáticos	Red de cajeros automáticos GlobalNet. A través de 2 tipos de cajeros: • ATM dispensadora para retiros, pagos y consultas • ATM plus integra depósitos



Canales de atención Banca Retail

 2-6

Canal	Descripción
 Agentes 7501 socios agentes	Canal de soporte para las Tiendas Financieras, capta transacciones de manera eficiente y facilita el acceso al ingreso y retiro de efectivo.
 APP 2.9 millones de usuarios de aplicativo móvil	Aplicación digital mediante la cual brindamos a nuestros clientes el acceso para realizar las principales operaciones desde cualquier lugar. Además, pensando en ayudarlos a tener una buena salud financiera, podrán armar un presupuesto y llevar un mejor control de sus ingresos y gastos.
 Banca por internet (BPI) 233,261 usuarios de la BPI	Plataforma ágil y conveniente para realizar operaciones desde la PC, tabletas o <i>smartphone</i> con total seguridad.
 Banca por teléfono (BPT) Más de 246,000 clientes atendidos por BPT y 69,000 por WhatsApp	Servicio de asesoría permanente de los productos y servicios del Banco, entregando a nuestros clientes una experiencia cercana, amigable y personalizada en el primer contacto, está disponible las 24 horas del día.

8.1.2. Banca Comercial

Atendemos a los clientes que se dividen en Banca Corporativa, Banca Empresa y Banca Pequeña Empresa. Les ofrecemos diversos productos y servicios especializados que se ajustan a sus necesidades como cuentas, financiamientos, comercio exterior, tipo de cambio y coberturas, entre otros.

A través de la Banca Comercial atendemos a todos los sectores que impulsan el

crecimiento del país, entre los que destacan: agropecuario, comercio, construcción e industria. Asimismo, impulsamos el uso de canales digitales, que además de cuidar el ambiente, generan eficiencias en nuestros clientes.

Asimismo, contamos con proyectos con un enfoque sostenible en respuesta a las necesidades de nuestros clientes.

Productos Banca Comercial

Producto	Descripción
Productos de manejo de efectivo Flujos anuales de S/ 68,000 millones	Servicio de recaudación y pagos.
Financiamiento de Ventas S/ 3,120 millones de saldo (+ 11 % vs. 2023)	Financiamiento de facturas al crédito para obtener capital de trabajo de forma adelantada y sin esperar vencimiento de plazo.
Clientes de Izipay 15,000 clientes (+7 % vs. 2023)	Empresas que reciben sus abonos Izipay en cuentas del Banco.
Cuenta Negocio 210,000 cuentas	Cuenta corriente 100 % digital.

8.2. Innovación y productos digitales

Somos un Banco *digital first*

Actualmente, el 82 % de nuestros clientes activos realiza todas sus operaciones de manera completamente digital, sin necesidad de acudir a una tienda física. Esta tendencia se consolidó a partir del 2020, cuando la pandemia nos impulsó a fortalecer y expandir nuestros canales virtuales. En ese momento, el 25 % de nuestros clientes era digital. Desde entonces, como banco, hemos centrado nuestros esfuerzos en la digitalización para nuestros productos y servicios, con el objetivo de ofrecer soluciones innovadoras para nuestros clientes, siempre priorizando herramientas digitales.

Invertimos constantemente en la optimización de todos nuestros procesos digitales. Para ello adaptamos nuevas tecnologías, mejoramos nuestra arquitectura digital y fortalecemos nuestros procesos frente a nuevas amenazas de seguridad. De esa manera mantenemos nuestra relevancia y competitividad en el mercado y continuamos siendo una opción preferida para nuestros clientes.

Nuestras acciones se encuentran alineadas con una estrategia de innovación en canales digitales, con indicadores específicos y sistemas de seguimiento que garantizan la adecuada integración y evolución de nuestros procesos digitales y fortalecen la gestión de innovación continua. Realizamos informes trimestrales de progreso validados por nuestro Comité de Gerencia, donde se evalúan los avances sobre los indicadores de corto, mediano y largo plazo.

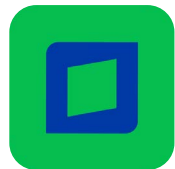
Pilares de la estrategia de innovación en canales digitales

	Pilar Todos los servicios en una misma App	Detalle La mejor experiencia en cada interacción impulsar las transacciones del día a día. Durante el 2024 renovamos nuestro home y login con accesos rápidos para el cliente, ordenar y ocultar productos y zona de beneficios. Visualización de convenios y seguros.
	Digitalización de clientes	Detalle Nos enfocamos en promover la autoatención digital de nuestros clientes y cerrar la brecha de servicios físicos que no se encuentran digitalizados. a) Incorporamos el desarrollo de funcionalidades digitales que le permitan a nuestros clientes auto atenderse. b) Facilitamos el acceso a todos nuestros productos financieros y seguros mediante nuestros canales digitales. c) Utilizamos capacidades de personalización en tiempo real para detectar proactivamente las necesidades de nuestros clientes.
	Seguridad, agilidad y estabilidad	Detalle Garantizamos un ecosistema digital seguro y aseguramos el mejor performance tecnológico.

Estos son nuestros principales canales digitales y los servicios que ofrecen.

Principales canales digitales y servicios

2-6



Interbank App

- Operaciones gratuitas desde el móvil.
- Gestión del dinero con Alcancía Virtual.
- Pagos y cobros con PLIN mediante QR y número de celular.
- Autoatención digital, que incluye control de tus productos, configuraciones y acceso a beneficios.
- Adquisición de productos financieros y seguros.



Banca por internet para personas

- Operaciones a través de cualquier dispositivo.
- Consultas, pagos y transferencias 100 % gratuitas.



Banca por internet para empresas

- Consultas de saldos, movimientos, pagos, recaudación y créditos.
- Solicitudes de factura negociable, carta fianza, *factoring* electrónico y desembolso en línea.
- Pagos masivos, de servicios, SUNAT y créditos.
- Transferencias unitarias inmediatas y al exterior.
- Apertura masiva de cuenta sueldo.
- Consolidación de cuentas SWIFT (MT940).
- Reportería personalizada.
- Autorizador de operaciones para firmantes.
- Cambio de moneda.



- Solución de pagos dirigida micro comercios con códigos QR interoperables y disponibilidad de efectivo en el mismo día.



App Interbank empresas

- Afiliación a token digital.
- Consultas saldos, movimientos, estado de cuenta.
- Pagos de servicios, créditos y SUNAT NPS.
- Transferencias inmediatas unitarias y diferidas de hasta.
- Cambio de moneda.
- Autorizador de operaciones para firmantes.
- Módulo de promociones.

Contamos con diversos espacios y herramientas digitales que simplifican la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y agilizan sus requerimientos.

- 96 % de todas las transacciones monetarias y no monetarias del Banco se realizan de manera digital.
- 88 % de nuestros clientes activos usa al menos un canal digital, reduciendo significativamente las visitas a nuestras tiendas financieras.

Adicionalmente a ello, fortalecemos las capacidades de uso de cada una de nuestras soluciones digitales en forma de guías y tutoriales de uso dentro de nuestra web corporativa. Ofrecemos, asimismo, una amplia variedad de videos informativos y de ayuda a través de nuestra cuenta de Youtube.

Accede a nuestra:

[Cuenta de Youtube](#)



El 2024 fue un año de desempeño positivo en términos de digitalización e innovación. Este éxito se debe a nuestra capacidad de adaptarnos a las necesidades cambiantes de los clientes, la implementación de tecnologías nuevas y el compromiso de todo el Banco.

- Superamos nuestra meta del 80 % de clientes digitales sobre el total de clientes activos del mes.
- Al cierre de diciembre, alcanzamos un total de 2.4 millones de clientes Interbank usando Plin, los mismos que representan un 84 % de nuestros usuarios de Interbank App.
- Las transacciones Plin enviadas desde Interbank crecieron 2.3 veces en comparación al año anterior y la frecuencia de uso por cliente pasó de 18 a 24 plineos al mes.
- Incrementamos el número de cajeros a 1,750 cajeros, 84 más que el año anterior y con 7,501 agentes, lo que representa 341 más que el 2023.
- Duplicamos la recurrencia de uso de nuestra app para empresas de 6 a 14 ingresos al canal incorporando funcionalidades clave, como las transferencias interbancarias inmediatas y el pago de créditos, para nuestros usuarios.

Métricas de progreso a largo plazo

Métrica	Progreso	
	2023	2024
% Clientes digitales <i>retail</i>	75 %	82 %
% Clientes digitales comerciales	69 %	72,5 %

En el 2025 continuaremos implementando mejoras y nuevas funcionalidades con este foco en el cliente y en darle cada vez más opciones de personalización y adecuación a sus necesidades.



8.3. Experiencia y satisfacción

Situar a nuestros clientes y sus necesidades siempre al centro de nuestras decisiones ha sido una prioridad para Interbank. En consecuencia, el servicio al cliente y la experiencia que brindamos constituye un pilar de nuestra estrategia general de negocios.

Mantenemos un diálogo constante con nuestros clientes, escuchando sus inquietudes y necesidades para ofrecerles soluciones que realmente marquen la diferencia. Los cambios y mejoras que implementamos son el reflejo de esta interacción continua, que nos permite comprender lo que es esencial para ellos, identificar las decisiones que impactan positivamente en su experiencia y garantizar su satisfacción.

En 2024 incrementamos la calidad de la atención y servicio que prestamos a los clientes, optimizamos los procesos y plataformas agilizando la gestión de solicitudes y fortalecimos nuestros canales de atención digital.

Los reclamos registrados por parte de clientes se redujeron en un 2 % en el 2024 con respecto del 2023. Para lograrlo, nos enfocamos en 2 tipos de soluciones.



Satisfacción de nuestros clientes

Para medir la lealtad de nuestros clientes utilizamos el indicador Net Promoter Score (NPS), que analiza la experiencia del cliente y el grado en que estos recomendarían nuestros productos y servicios.

Realizamos una segmentación detallada en la medición del NPS, enviando encuestas de manera aleatoria a los clientes y también diferenciando a los clientes según el tipo de operación que realicen al utilizar cualquiera de nuestros canales (App, Tiendas, Banca Telefónica, AVI, ATM, Agentes, etc) o si se comunican al Contact Center. Esto nos permite contar con métricas específicas y gestionables, con una mayor inmediatez. Además, mantenemos un contacto directo con los clientes para profundizar en las razones detrás de su satisfacción o insatisfacción, buscando obtener un feedback más enriquecido que nos permita gestionar de manera más efectiva nuestro NPS.

	2024	2023
Net Promoter Score (NPS) Retail	55	63

8.4. Transparencia y buenas prácticas con el consumidor

Nuestra conducta de mercado se gestiona a partir de 3 pilares: buenas prácticas de negocios, transparencia de la información y adecuada gestión de reclamos.

Nos aseguramos de mantener informados a nuestros clientes de manera transparente, empática, resolutiva y didáctica. Esto incluye difundir oportunamente información sobre las características de nuestros productos y servicios, sus condiciones y beneficios relacionados.

Así, todas nuestras prácticas de divulgación informativa sobre productos y servicios siguen los lineamientos establecidos por la normativa y procedimientos vigentes vinculados a la Gestión de Conducta de Mercado emitidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), los mismos que se listan a continuación.

- Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Resolución SBS N° 4036-2022, Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.
- Manual de Gestión Conducta de Mercado del Sistema Financiero, que incluye los procedimientos para la comercialización de productos y servicios financieros, modificación de condiciones contractuales, aprobación de piezas publicitarias, difusión de información en la página web, entre otros.

También adoptamos voluntariamente los Lineamientos de Publicidad de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), entidad reguladora de la comunicación del sector financiero peruano. Esta gestión es responsabilidad de nuestros equipos de estrategia de comunicación y marketing digital. En simultáneo con los referidos cumplimientos y adherencias, procuramos mantenernos a tono con las tendencias y mejores prácticas del sector bancario a nivel local y global.

Asimismo, tanto nuestra gestión como nuestros procesos siguen los lineamientos del Código Buenas Prácticas con el Consumidor, de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), que establece principios para generar confianza y mejorar la relación con los clientes.

Estas buenas prácticas y sus principios se encuentran integradas dentro de nuestros protocolos de atención al cliente, con lo que garantizamos un estándar de las siguientes características.

- Un enfoque de atención financiera para todos los clientes en nuestra gestión, promoviendo el ahorro y la protección financiera a través de un trato respetuoso.
- Toda la información que compartimos sobre nuestros productos y servicios se encuentra en pleno cumplimiento de las normativas vigentes, además de ser información relevante, veraz, apropiada, oportuna, transparente, confiable y de fácil comprensión sobre sus productos y servicios.
- Contamos con un sistema de mejora continua de los mecanismos de atención al cliente para que nuestros usuarios sean debidamente atendidos.
- Nuestras operaciones promueven prácticas comerciales confiables, siempre priorizando la seguridad integral de todos los clientes, informando sobre temas de seguridad física y cibernética.

Destacamos que durante el 2024 no registramos incumplimientos de ningún tipo relacionados con la información y etiquetado de nuestros productos y servicios. Asimismo, nuestra calificación del Informe de Auditoría Interna realizada a nuestra gestión de conducta de mercado tuvo la calificación “Aceptable”.

Con la finalidad de mejorar la experiencia del cliente y determinar los lineamientos de nuestra gestión de requerimientos y reclamos, contamos con mesas de trabajo específicas, las mismas que se componen por el Comité de Vicepresidencia de *Retail* y Canales.

Por su parte, Auditoría Interna se encarga de auditar la gestión de conducta de mercado del banco, así como los informes que realiza semestral y anualmente el Oficial de Conducta de Mercado y el Informe de gestión de pedidos y reclamos, incluyendo las denuncias administrativas o legales frente al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Posteriormente se elevan al Directorio, junto a los informes de los organismos de control interno.

Gestión de la conducta de mercado

Producto

Identifica brechas, incidencias y oportunidades de mejoras.

Conducta

Monitorea el funcionamiento de la gestión de conducta de mercado, y las actividades de la gestión de reclamos, para identificar oportunidades de mejora y solicitar planes de acción a los actores responsables identificados.

Reclamos

Desarrolla el seguimiento de indicadores según producto, tipología, motivo e impacto en el negocio, solicitando planes de acción a los responsables para reducir los reclamos por las casuísticas identificadas.

Auditoría

Actúa como última línea de defensa, monitoreando la gestión de las gerencias de Producto, Reclamos y Conducta de Mercado.



Contamos también con las siguientes iniciativas con el objetivo de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes:



Squad de Mejora Continua:

Equipo multidisciplinario enfocado en rediseñar experiencias críticas del cliente. Con este equipo venimos buscando mejorar los procesos (*front* y *back*), servicios al cliente, herramientas de gestión y acciones de automatización y eficiencia que nos permitan atender con agilidad y claridad.



Gestión de *speech analytics*:

Implementación de herramientas avanzadas para analizar llamadas y chats, permitiendo identificar tendencias y oportunidades de mejora bajo un modelo *intraday*. Esto ha facilitado planes de acción más efectivos en colaboración con productos y canales.



Data-driven insights:

Uso estratégico de *dashboards* interactivos para seguimiento de los KPI, lo que ha permitido al equipo anticiparse a brechas operativas y tomar decisiones rápidas.



Atención 24/7:

Consolidación de un modelo de atención omnicanal que garantiza disponibilidad total, posicionando a Interbank con una atención de servicio al cliente diferencial.

Proceso de reclamos

Facilitamos distintos puntos de contacto para los clientes que solicitan información o buscan manifestar algún tipo de insatisfacción.



127
tiendas financieras nivel nacional.



Banca telefónica.



Número de WhatsApp (AVI asistente digital).



Página web corporativa: www.interbank.pe, con acceso directo al libro de reclamaciones y al centro de ayuda en caso de emergencias por robos o fraudes.

Posteriormente, nuestros asesores abordan las necesidades y requerimientos de información o consultas de los clientes y, en caso sea necesario, facilitan el ingreso y registro de reclamos para su revisión por nuestros equipos de *back office*.

Indicadores de gestión de reclamos

Indicador	2-25			
	2021	2022	2023	2024
Volumen de reclamos atendidos antes de los 5 días	58 %	59 %	71 %	79 %
First Contact Resolution - FCR (autonomía) del total de reclamos y requerimientos de información (pedidos)	5.8 %	7.5 %	9.2 %	13.7 %

Capítulo 9

Compromiso con la inclusión financiera

- 9.1. Inclusión financiera
- 9.2. Educación financiera



9

CAPÍTULO

9.1. Inclusión financiera

GRI 3-3 Inclusión financiera

Estamos comprometidos con la construcción de un sistema más inclusivo y reconocemos el papel fundamental del acceso a servicios financieros en la reducción de brechas de desigualdad en el Perú.

Por ello, acompañamos a los peruanos en la mejora de su salud financiera, facilitando su acceso a créditos, seguros, hipotecas y otros recursos que les permitan alcanzar sus metas y afrontar desafíos con mayor seguridad.

A través de la recopilación y análisis de datos, buscamos comprender a profundidad las necesidades y preferencias de cada cliente, lo que nos permite innovar continuamente y ampliar el alcance de los productos y servicios financieros

que ofrecemos, especialmente para los grupos tradicionalmente desatendidos. Aspiramos a crear experiencias accesibles, personalizadas y efectivas, promoviendo un ecosistema financiero más equitativo y sostenible.

Nuestra estrategia de inclusión financiera



Productos y servicios financieros inclusivos

Nuestro portafolio incluye productos y servicios financieros diseñados para satisfacer las necesidades de grupos desatendidos. Buscamos incrementar el acceso a herramientas financieras garantizando al mismo tiempo que los clientes puedan gestionar sus finanzas de manera responsable y sostenible.



Servicios no financieros

Proporcionamos a los clientes, sociedad, grupos desatendidos herramientas y conocimientos, empoderándolos para tomar decisiones financieras informadas. Así, buscamos eliminar barreras y fomentar el bienestar financiero a largo plazo.



Capacitación del personal de primera línea

Los colaboradores de primera línea son los embajadores de nuestros productos y servicios y desempeñan un papel fundamental en la interacción con nuestra comunidad. Es vital que cuenten con las habilidades necesarias para atender a todos nuestros clientes.



Principales logros en inclusión financiera durante el 2024



Más de
1.3 millones de clientes
ahorran para alcanzar sus objetivos a través de nuestra Alcancía Virtual.

1 millón de micro comercios

reciben pagos digitales gratuitos e inmediatos con izipayYA, con un incremento del 154 % en volumen transaccional respecto a 2023.



12,000 pequeños negocios

han recibido apoyo financiero a través del programa IMPULSO MYPERÚ.



1,300 clientes

accedieron a una vivienda asequible a través del préstamo hipotecario MiVivienda.

9.1.1. Productos y servicios para la inclusión financiera

9.1.1.1. El ahorro como primer

Brindamos soluciones de ahorro seguras, accesibles y fáciles de usar para promover hábitos financieros saludables y ampliar la inclusión financiera.

Cuentas de ahorro y cuentas corrientes 100 % digitales

Damos prioridad a la apertura de cuentas 100 % digitales, democratizando el acceso a los servicios financieros y llegando a poblaciones desatendidas.

Más de 1.3 millones aperturas de cuentas de ahorro y cuentas corrientes 100 % digitales.

9.1.1.2. Ecosistema de pagos para el desarrollo



La función de pago móvil integrada dentro de la app de Interbank permite a los usuarios enviar y recibir dinero de manera instantánea y gratuita utilizando un número móvil o código QR. PLIN sigue avanzando en la inclusión financiera al ofrecer a las pequeñas empresas y a las personas no bancarizadas acceso a servicios financieros digitales seguros y eficientes.

Más de 2 millones de afiliados a PLIN son clientes de Interbank.

Más de 720,000 microempresas utilizan PLIN.

Más de 780,000 usuarios no bancarizados se unieron a PLIN.



izipayYA es una solución digital 100 % diseñada específicamente para microempresas, permitiendo a los usuarios recibir pagos de todas las billeteras digitales con un solo código QR, sin comisiones. Al enfocarnos en la población no bancarizada, especialmente en pequeñas empresas como bodegas, puestos de mercado, taxistas y vendedores ambulantes, apoyamos su transición hacia una economía digital.

Una parte fundamental de la estrategia de izipayYA es mantener un compromiso cercano con los clientes mediante una presencia activa en campo, acercándonos cada vez más a nuestros clientes y sus necesidades.

- **1 millón de micro comerciantes afiliados.**
- **S/ 5 mil millones movilizados a través de 107 millones de transacciones.**
- **Aumento del 154 % en las transacciones en comparación con 2023.**
- **397,000 cuentas bancarias abiertas a través de izipayYA.**
- **398,000 transacciones diarias de izipayYA.**

9.1.1.3. Mayor acceso al crédito

Empoderamos a las personas con acceso limitado al crédito mediante productos especializados que permiten construir crédito y desbloquear oportunidades financieras.

Tarjetas de crédito con garantía líquida

Con un depósito inicial de S/ 700, los clientes pueden comenzar a construir su historial crediticio, asegurando el acceso a servicios financieros. Con el tiempo, la garantía se puede liberar, apoyando su crecimiento financiero y fomentando una gestión responsable del crédito. Este producto desempeña un papel clave en la inclusión financiera, al ofrecer a las personas que no tienen acceso al crédito tradicional, la oportunidad de establecer y fortalecer su perfil crediticio.

- **Más de 19,000 clientes con tarjetas de crédito con garantía líquida.**

Impulso MYPERU

Impulso MYPERÚ es un programa del gobierno peruano diseñado para apoyar la recuperación económica y fomentar el crecimiento empresarial. Inicialmente, estuvo dirigido a micro y pequeñas empresas, incluidas aquellas sin historial financiero previo. Posteriormente, su alcance se amplió para incluir a empresas medianas y grandes.

El programa ofrece préstamos con tasas de interés más bajas y plazos de pago más largos que los disponibles en el mercado. Además, para micro, pequeñas y medianas empresas, incluye un “Bono de Buen Pagador” como incentivo por los pagos puntuales. También proporciona condiciones especiales para sectores clave como el turismo y la pesca.

- **A través de este programa, en 2024, Interbank ha apoyado a más de 14,000 empresas, de las cuales más del 90 % son PYMES.**

9.1.2. Atención Inclusiva

En 2024 presentamos la Política de Atención Inclusiva, con el objetivo de garantizar un servicio accesible y respetuoso para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad auditiva, dificultades del habla u otras necesidades específicas. Esta política, aplicable a todas las áreas internas y canales del Banco.

Como parte de esta iniciativa, capacitamos a 1,500 colaboradores de primera línea en la identificación de sesgos inconscientes, así como en la prevención de la violencia y la discriminación.

Mejorando la accesibilidad con SafeCity: servicios de lenguaje inclusivo

En alianza con SafeCity, nuestros clientes pueden conectarse con intérpretes de Lengua de Señas Peruana a través de videollamadas junto con nuestros representantes financieros. Durante 2024 el servicio se expandió a todas las sucursales a nivel nacional.

9.2. Educación financiera

El apoyo no financiero es un pilar clave en nuestra estrategia para generar impacto social y fomentar el desarrollo empresarial. En Interbank, entendemos que el bienestar financiero no solo depende del acceso a productos financieros, sino también de contar con herramientas y conocimientos que permitan que clientes y no clientes tomen decisiones informadas.

Los 3 frentes de nuestra estrategia de apoyo no financiero comprenden:



Apoyo y asesoría

Acompañamos a nuestros clientes con comunicaciones y herramientas que fomentan el uso responsable de sus productos financieros, diseñando rutas de apoyo personalizadas para garantizarles la mejor experiencia financiera.



Programas de educación y capacitación

Nuestra plataforma digital Aprendemás ofrece cursos y webinars gratuitos para clientes y no clientes, brindando acceso a conocimientos financieros. Además, incorporamos la opción de certificación gratuita, fortaleciendo la formación y motivando a más personas a seguir aprendiendo.



Comunicaciones en redes sociales

A través de nuestras redes sociales, compartimos contenido sobre ahorro, uso de tarjetas, prevención al fraude, alcanzando a millones de peruanos.

Durante el 2024 desarrollamos las siguientes iniciativas de apoyo no financiero:

[FN-CB-240a.4](#)

9.2.1. Construyendo bases sólidas: Nuestro enfoque de onboarding

En 2024, desarrollamos un nuevo enfoque que se ajusta al comportamiento de los clientes durante sus primeras interacciones con nosotros, guiándolos en cada paso del proceso. Así, garantizamos que cada nuevo cliente se sienta valorado y apoyado desde el inicio, promoviendo lealtad mediante una comunicación clara y personalizada de los productos y servicios que ofrecemos, así como una experiencia digital intuitiva que se adapte a las necesidades de cada cliente. Así, promovemos que nuestros clientes aprovechen al máximo la variedad de nuestras soluciones financieras.

9.2.2. Herramientas de ahorro

Alcancía Virtual

La alcancía virtual, dentro de la aplicación de Interbank, hace que ahorrar sea fácil y atractivo. Los usuarios simplemente deslizan para transferir fondos, obteniendo tasas de interés más altas que las de las cuentas tradicionales, y pueden personalizar sus ahorros por categorías para alinearlas con metas personales y/o presupuestos mensuales.

Más de 1.2 millones de clientes activos gestionan sus ahorros a través de la Alcancía Virtual.

Mis Finanzas

Con esta herramienta, los clientes toman control de sus finanzas, ya que incluye el seguimiento de presupuestos, monitoreo del puntaje crediticio y consejos personalizados para mejorar la salud financiera. También envía alertas sobre comportamientos riesgosos y mensajes educativos para mejorar la salud financiera.

Dentro de esta función, hemos desarrollado un acceso digital al puntaje crediticio tanto para clientes como no clientes. El puntaje crediticio de Interbank utiliza información de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), burós de crédito, datos sobre el comportamiento financiero propio de nuestros clientes y otras fuentes públicas.

Disponible para clientes y no clientes

Descubre tu puntaje crediticio y accede a productos preaprobados



Más de 3.3 millones de clientes fueron usuarios de Mis Finanzas a través de nuestra app, de los cuales más de 1 millón utilizaron Mi Puntaje Crediticio.

9.2.3. Educación financiera para todos

Aprendemás

Aprendemás es una plataforma digital que ofrece cursos, seminarios web y herramientas gratuitas para empoderar tanto a clientes como no clientes con las habilidades esenciales para su bienestar financiero. Con contenidos sobre salud financiera, digitalización, desarrollo personal y profesional, marketing digital y gestión de redes sociales, Aprendemás brinda recursos completos de aprendizaje.

La plataforma cuenta con 30 cursos y 31 seminarios web, de los cuales:

■ 8 seminarios web y 9 cursos están enfocados en microempresas y emprendedores.

■ 1 curso y 1 seminario web están orientados a las necesidades específicas de presupuesto y ahorro de las mujeres (Programa de Educación Financiera para Mujeres).

■ **Más de 2.3 millones** de peruanos han utilizado la plataforma, de los cuales el 70 % son no clientes y el 30 % son clientes.

■ **Más de 11,000** visitas al Programa de Educación Financiera para Mujeres.

9.2.4. Capacitación financiera presencial y virtual

Nos asociamos con organizaciones de desarrollo social y empresas para ofrecer educación financiera a grupos históricamente vulnerables, como jóvenes, beneficiarios de becas y trabajadores de diversos sectores. A través de capacitaciones presenciales y virtuales, empoderamos a estas comunidades para que tomen decisiones financieras responsables.

■ **Más de 50** jóvenes beneficiarias de la beca Perú Champs.

■ **Más de 35** solicitantes de la beca Cometa.

■ **Más de 80** estudiantes en el Cometa Fest.

■ **Más de 20** empleados de San Miguel Industrias (SMI).

■ **Más de 45** empleados de la Oficina Gubernamental Previsional.

■ **Más de 120** mujeres de la prisión Anexo Chorrillos.

9.2.5. Llevamos educación financiera a través de las redes sociales

Publicamos fragmentos de educación financiera a través de nuestras redes sociales, diseñados para clientes con poco tiempo para tomar cursos completos. Estas lecciones rápidas abordan temas como el ahorro, el uso responsable de las tarjetas de crédito, estrategias efectivas de presupuesto y la prevención de fraudes.

■ **Más de 2 millones** de clientes y no clientes alcanzados.

■ **446,783 clientes** y no clientes alcanzados mensualmente en promedio, a través de contenido relacionado con fraudes.

Asimismo, a través del canal de TikTok de izipayYA, proporcionamos educación financiera continua, acompañamiento sobre el uso de la app, consejos financieros y recomendaciones para negocios.

Los clientes y no clientes interactúan activamente, hacen preguntas e interactúan con contenido relacionado con herramientas financieras y el uso de la billetera digital izipayYA. Esta app fomenta el uso óptimo de los servicios digitales de Interbank.

■ **895,000** seguidores reciben formación y actualizaciones.

■ **20 millones** de vistas mensuales en videos que brindan consejos prácticos sobre el uso de la app, herramientas financieras y asesoría para negocios.



Capítulo 10

Ciudadanía corporativa

10.2. Programas sociales
10.3. Obras por Impuestos



10CAPÍTULO

Nuestro propósito es acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños.

Esto implica ofrecer los mejores productos y servicios, fomentar el mejor clima laboral, y asumir el compromiso de contribuir al desarrollo social del país.



10.1. Programas sociales

En Interbank, estamos comprometidos con generar un impacto positivo en la sociedad.

A través de nuestra participación en diversos programas sociales, nos enfocamos en impulsar el desarrollo social y la prosperidad.

Maestro que Deja Huella

Es un concurso que realizamos desde el 2007 en alianza con el Ministerio de Educación y que busca difundir y premiar anualmente, la trascendental labor educativa de los maestros y directores del sector público a nivel nacional, quienes dejan una huella positiva en sus alumnos, colegas y comunidades.

Convocamos a los maestros, directores y subdirectores más innovadores de educación inicial, primaria, secundaria, especial y básica alternativa de las escuelas del Estado en todo el país. Hasta la fecha hemos premiado a 15 maestros y 2 directoras y también hemos reconocido a más de 345 maestros finalistas en todo el país.

Los premios para el maestro ganador son S/ 130,000 y una beca para una maestría. Para el director o subdirector reconocido, S/ 30,000 y una beca para una segunda especialidad. El colegio del maestro y del directivo ganador, recibe también S/ 20,000 y S/ 10,000, respectivamente, para realizar mejoras en las instalaciones y adquirir nuevos recursos para los estudiantes. Además, todos los maestros finalistas del concurso son premiados con una laptop. Los ganadores fueron seleccionados entre más de 1,500 proyectos presentados por docentes de todo el país.

Ganadores Maestros que Dejan Huella 2024

	Institución Educativa	Proyecto
	Profesora Esther Mariñas Colegio 2070 Nuestra Señora del Carmen de San Martín de Porres	Divertimatics al Rescate, que enseña matemática de forma lúdica a alumnos de secundaria.
	Directora Patricia Galván Institución Educativa 50920 del Cusco	Clasificando y Reciclando, Vamos Aprendiendo, que busca estimular la conciencia crítica ambiental practicando el cuidado de la Madre Tierra.

Mi comisaría, Mi Orgullo

Llevamos a cabo este Programa en alianza con el Ministerio del Interior (MININTER) para identificar y reconocer públicamente la labor de la Policía Nacional del Perú. También tiene como objeto promover la implementación de prácticas que impacten positivamente en la confianza de la ciudadanía sobre la atención de las comisarías a nivel nacional.

En esta octava edición del concurso participaron 264 dependencias policiales a nivel nacional, en las categorías 1 (comisarías Tipo A, B, comisarías de Familia, comisarías de Turismo y comisarías de Aeropuerto), y 2 (comisarías Tipo C, D y E).

- **Categoría 1:** tiene como finalidad la promoción de iniciativas orientadas a mejorar la calidad de atención y/o acercamiento a la ciudadanía.
- **Categoría 2:** busca la promoción de iniciativas que fomenten la prevención y mitigación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Los ganadores reciben resoluciones ministeriales de felicitación para todo el personal policial, así como equipos de cómputo entregados por Interbank. Cabe mencionar que los primeros y segundos puestos también reciben pasantías internacionales otorgadas por la Sección de Asuntos Antinarcoóticos y Aplicación de la Ley (INL) de la Embajada de los Estados Unidos en el Perú.



Donación por incendio forestal

En 2024 realizamos una donación a los voluntarios y bomberos que trabajaron en las zonas de emergencia forestal apagando los incendios forestales, en alianza con Juguete Pendiente. Las regiones afectadas y declaradas en emergencia fueron Amazonas, San Martín y Ucayali.



Concurso Nacional Plata del Perú

Con el fin de promover y revalorizar la riqueza histórica nacional, y sus mejores elementos representativos, como lo es la plata peruana, en conjunto con el Patronato Plata del Perú apoyamos esta iniciativa cultural desde hace 28 años.

La vigésimo octava edición del Concurso Nacional Plata del Perú¹⁸ se realizó en Ica. Se presentaron 81 obras, 25 fueron en la categoría filigrana, 28 en joyería y 28 en orfebrería.



PATRONATO
Plata del Perú

Conoce nuestros premios

Se premiaron a 18 piezas



¹⁸ El Patronato Plata del Perú es una asociación cultural sin fines de lucro, cuya finalidad es incentivar y desarrollar todo tipo de actividades dirigidas a destacar los valores culturales, históricos y artísticos de los artesanos plateros.



10.2. Obras por Impuestos

El mecanismo de Obras por Impuestos¹⁹ nos permite generar valor compartido, contribuyendo con la mejora de las condiciones de vida de la población en el ámbito de influencia de los proyectos financiados. También nos permite conocer el destino de los impuestos que pagamos, al mismo tiempo que fortalecemos nuestra relación con la comunidad y autoridades.

Por ello, priorizamos los proyectos de educación, saneamiento e infraestructura, incluyendo la infraestructura vial, en zonas de desarrollo regional. Ponemos especial atención en proyectos con enfoque ASG, pues permiten contribuir con el cierre de brechas en la prestación de servicios públicos para promover el desarrollo sostenible del país.

Al finalizar el 2024, hemos comprometido S/ 85.45 millones en Obras por Impuestos.

203-1

Obras por Impuestos en curso

ASBANC Comisarías

Junto a empresas de ASBANC, mejoramos comisarías en La Libertad, Huancavelica y Piura, invirtiendo más de S/ 9.9 millones y beneficiando a 800,000 peruanos con mayor seguridad.

Instituto Educativo Arequipa

Buscando contribuir con el cierre de brechas de género y mejorar el acceso a una educación de calidad para las mujeres de la ciudad de Arequipa, junto con otros inversionistas, suscribimos el convenio para el mejoramiento de la I.E. Arequipa, con un financiamiento de S/ 20.16 millones. La obra tiene como objetivo la construcción de infraestructura moderna, con visión eco amigable y beneficiará a más de 11,000 alumnas de educación primaria y secundaria.



Obra Collasuyo Primera Etapa

Mejoramiento de redes de baja y media tensión, del alumbrado público, y de redes de agua potable y saneamiento. Hemos comprometido S/ 17.6 millones para beneficiar aproximadamente a 120,000 ciudadanos con el mejoramiento del tránsito peatonal y vehicular, y reducir el índice de accidentes de tránsito.

La Joya Componente II: Túnel

Nuevo proyecto con el Gobierno Regional de Arequipa cuyo objetivo es brindar una infraestructura vial de calidad mediante la construcción de un túnel doble de unos 700 m que forma parte de una autopista de 20 km. Beneficiará a más de 1,270,923 habitantes y promoverá el transporte comercial y el turismo Hemos comprometido S/ 37.8 millones.

¹⁹ Modalidad de ejecución de inversión pública en la que empresas privadas financian y ejecutan proyectos de forma rápida y eficiente. Estos proyectos deben contar con declaración de viabilidad dentro del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones Invierte.pe, mediante convenios con entidades del Gobierno Nacional, Gobiernos Regionales, Locales y/o Universidades Públicas. La inversión se realiza con cargo al pago de impuesto a la renta, u otro tributo, deuda u obligación tributaria administrada por la SUNAT y correspondiente al Tesoro Público.

Capítulo 11

Compromiso con el medio ambiente

- 11.1. Ecoeficiencia operativa
- 11.2. Gestión de oportunidades y riesgos ASG y de cambio climático



11

CAPÍTULO

SASB FN-CB-410a.2



En Interbank tenemos 2 principales focos:

Gestión de oportunidades y riesgos ASG y de cambio climático

Ecoeficiencia operativa

11.1. Finanzas Sostenibles

Desde Interbank, reconocemos nuestro rol en la transición de nuestros clientes hacia una economía baja en carbono, que contribuya a la mitigación y adaptación al cambio climático y genere impactos significativos en la desigualdad social.

Es así como en el 2024 consolidamos nuestra estrategia de finanzas sostenibles sobre 4 pilares claves.



Relacionamiento con clientes

Nos acercamos a nuestros clientes para entender su estrategia y generar valor de acuerdo con sus necesidades frente a los retos del cambio climático y su transición.



Medición y transparencia

Medimos los indicadores de impacto ambiental de nuestra cartera verde, lo que nos permite establecer una línea de base sólida para calcular el impacto de nuestro Marco de Finanzas Sostenibles y ser transparentes en nuestra divulgación según nuestra taxonomía.



Oferta de productos y servicios sostenibles

Buscamos constantemente ampliar nuestra oferta de productos y servicios financieros sostenibles, centrándonos en abordar las necesidades, riesgos y oportunidades ASG de nuestros clientes.



Cultura de sostenibilidad

Formamos a nuestros ejecutivos de banca comercial, líderes de negocio y equipos de riesgo para que puedan acompañar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes en temas de sostenibilidad. Además, los ejecutivos de Banca Comercial pueden recibir como incentivo una retribución variable vinculada al etiquetado de préstamos sostenibles.

11.1.1. Marco de Finanzas Sostenibles

[SASB FN-CB-410a.2](#)

En Interbank venimos impulsando la transición de nuestra cartera sostenible. Para ello, implementamos nuestro Marco de Financiamiento Sostenible, que estructura el desarrollo de instrumentos de financiamiento destinados a la inversión en proyectos de carácter verde, social y sostenible. Se adhiere a los estándares internacionales, y determina los lineamientos de trabajo y procesos de selección para asegurar que los proyectos o activos financiados por Interbank tengan un impacto ambiental o social positivo, considerando los criterios de elegibilidad y las mejores prácticas.

Nuestro Marco de Financiación Sostenible fue **verificado (Second Party Opinion)** en el 2023 por S&P Global y recibió una calificación de “strong”.

Ofrecemos préstamos verdes, préstamos sociales y préstamos vinculados a la sostenibilidad a nuestros clientes comerciales. Aplicamos las categorías del Marco de Financiamiento Sostenible de Interbank a todos los préstamos sostenibles que concedemos.

Conoce nuestro:

[Marco de Financiación Sostenible](#)

Para garantizar el cumplimiento de las normas internacionales, seguimos un proceso específico para cada préstamo sostenible que otorgamos.



Taxonomía de Finanzas Sostenibles en Interbank

Nuestra taxonomía nos ha permitido garantizar la transparencia y canalizar los flujos financieros según las categorías elegibles, que abarcan 7 categorías verdes/ azules y 4 categorías sociales.

Préstamos Verdes / Azules

Objetivo

Promover la adaptación al cambio climático y su mitigación

SASB FN-CB-410a.2

Categorías y ODS impactados

Agricultura sostenible /Acuicultura y pesca sostenible



Eficiencia energética



Energías renovables



Construcción sostenible



Gestión sostenible del agua



Economía circular



Transporte sostenible



Préstamos sociales

Objetivo

Reducir las desigualdades sociales y económicas

Categorías y ODS impactados

Financiamiento para empresarios y grupos desfavorecidos



Financiamiento a PYMES



Inclusión financiera o programadas de educación financiera



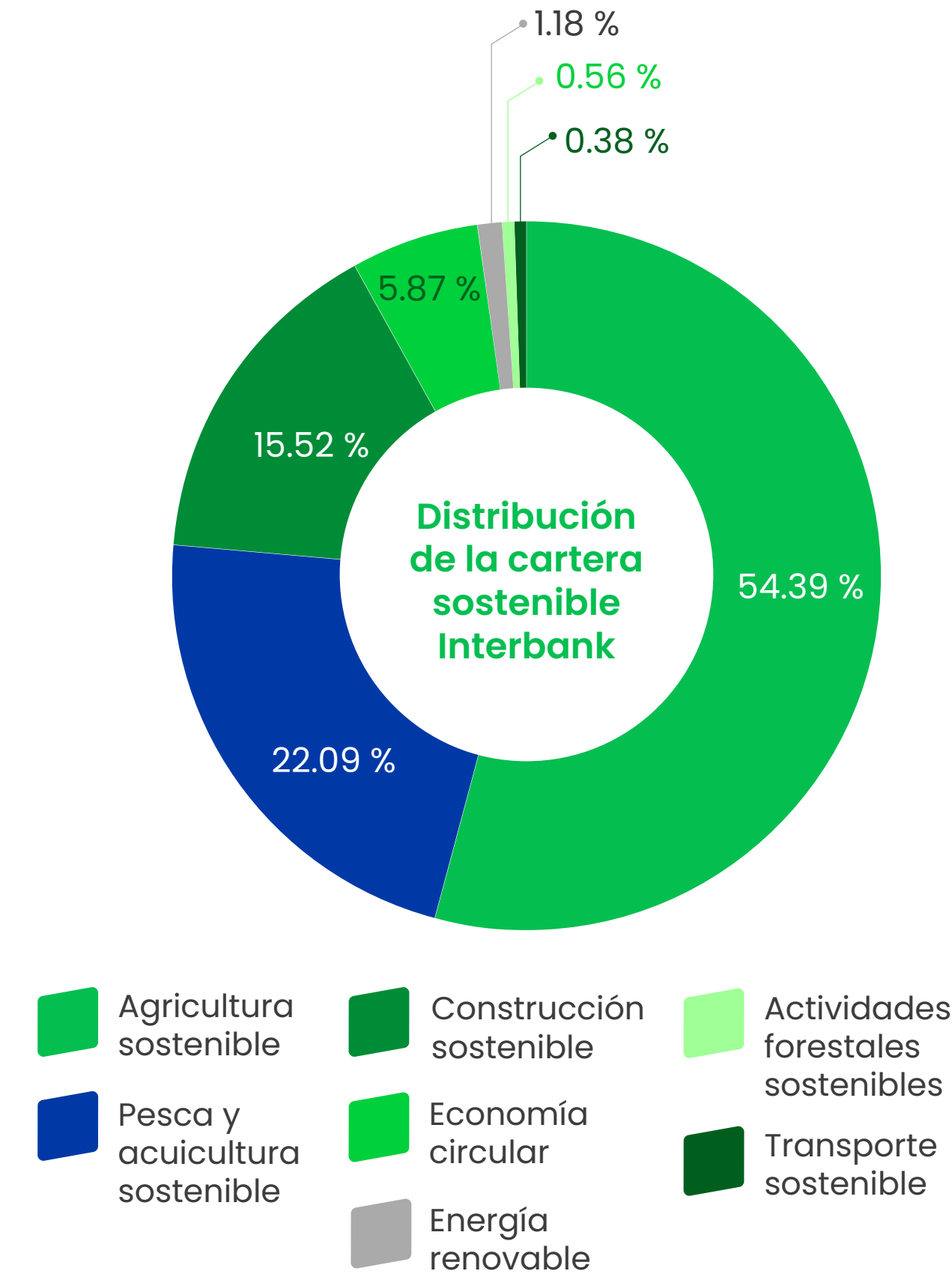
Acceso a servicios básicos



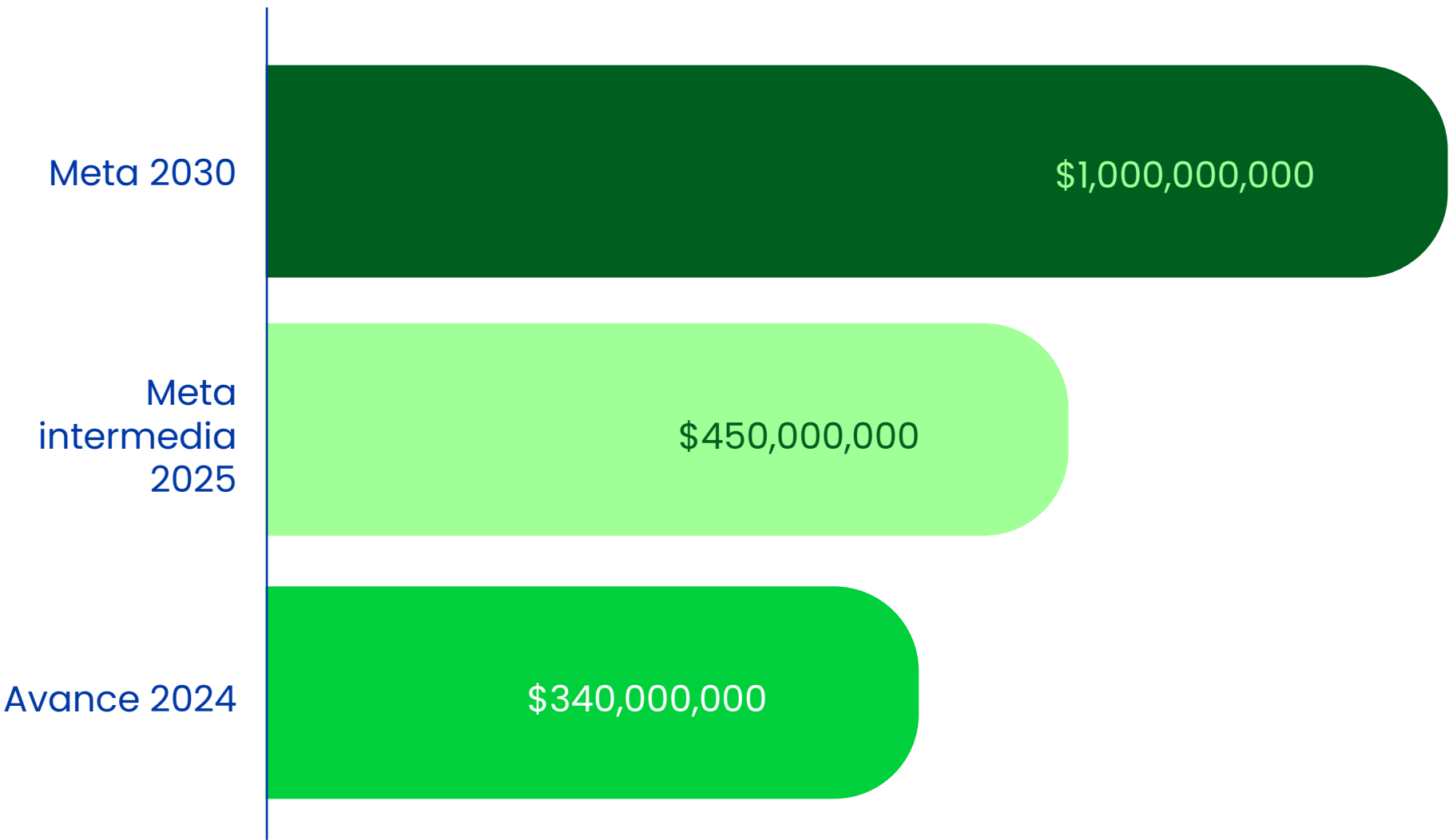
Préstamos verdes y vinculados a la sostenibilidad en la Banca Comercial

De esta manera, nuestra Banca Comercial juega un papel vital en nuestros esfuerzos de Finanzas Sostenibles, habiendo canalizado y movilizado más de US\$530 millones de Préstamos Sostenibles entre

2021 y 2024. Nuestra cartera sostenible se encuentra distribuida en los siguientes sectores y categorías principales:



Metas y avances del saldo de la cartera sostenible



Préstamos verdes

SASB FN-CB-410a.2

Este tipo de préstamo está diseñado para financiar proyectos que mejoren o tengan un impacto positivo en el medio ambiente, incluida la eficiencia energética, la reducción de las emisiones de GEI, la producción de energía renovable, la prevención de la contaminación y la promoción de la transición a una economía circular.

A continuación, algunos de nuestros préstamos verdes colocados en el 2024:

Préstamos Verdes colocados en el 2024



	Cliente	Categoría	Monto	Uso de fondos	ODS
	Tecnológica de Alimentos S.A.	Pesca sostenible	US\$ 70 millones	Línea de crédito de exportación para la producción y comercialización de harina y aceite de pescado certificada por <i>Friend of the Sea</i>	
	Viru	Agricultura Sostenible	US\$ 30 millones	Línea de crédito verde para la compra de frutas con certificación <i>Global Gap</i> y <i>Rainforest Alliance</i>	
	Volcafe	Agricultura Sostenible	US\$ 3.5 millones	Línea de crédito verde de exportación para la compra de café certificado por <i>Rainforest Alliance</i>	

Además, en 2024, obtuvimos nuestro primer financiamiento verde por un préstamo de comercio exterior verde de Caixabank, por un importe de US\$ 45 millones. Este hito subraya nuestro compromiso con la

financiación sostenible y respalda nuestras iniciativas dirigidas a reducir el impacto medioambiental.

Préstamos Vinculados a la Sostenibilidad

También ofrecemos facilidades financieras que animan a nuestros clientes a mejorar sus resultados globales en materia de sostenibilidad. A través de nuestros Préstamos Vinculados a la Sostenibilidad, proporcionamos instrumentos de deuda con condiciones financieras ajustables basadas en la consecución de objetivos de sostenibilidad predefinidos.

En este marco, los clientes se comprometen a mejorar sus resultados medioambientales, sociales y de gobernanza durante un periodo determinado. Estos objetivos se controlan mediante indicadores clave de rendimiento (KPI) y se evalúan con respecto a metas específicas de sostenibilidad.

Préstamo Vinculado a la Sostenibilidad colocado en el 2024



Categoría

Construcción sostenible

Monto

US\$ 60 millones

KPI

Reducir la cantidad total de Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero de alcance 1 asociadas a actividades como la producción de cemento en la planta industrial de UNACEM Ecuador. Expresado como kg CO₂/toneladas de cemento.

ODS



SASB FN-CB-410a.2

Nuestro impacto en los ODS a través de las finanzas sostenibles

Estamos comprometidos con el desarrollo de modelos de negocio que prioricen los impactos sociales y medioambientales positivos, el crecimiento sostenible y el valor a largo plazo. Buscamos continuamente oportunidades de negocio integradas en un enfoque de sostenibilidad.

A medida que el cambio climático se intensifica, colaborar con nuestros

clientes para guiar su transición hacia una economía baja en carbono garantiza el éxito a largo plazo, el liderazgo en el cambiante panorama financiero y un futuro mejor para todos.

Nuestra estrategia de finanzas sostenibles se centra en la creación de oportunidades que repercutan principalmente en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Apoyamos la transformación sostenible del agro peruano

La agricultura es una de las principales industrias del Perú, con un gran potencial para contribuir a la seguridad alimentaria, el desarrollo rural, el crecimiento económico y la protección del medio ambiente.

En los últimos años, el sector se ha visto afectado por El Niño y otros fenómenos climáticos, el incremento en fletes, precios de fertilizantes y cambios normativos laborales. Por ello, en Interbank, estamos comprometidos con la creación de oportunidades para nuestros clientes agrícolas, promoviendo al mismo tiempo la competitividad del sector agrario del país.

Venimos acompañándolos en sus necesidades de capital de trabajo y en mantener una estructura financiera sólida ante la incertidumbre. Contamos con un equipo dedicado a entender las realidades de las cadenas productivas y ciclos económicos de este sector, para

apoyarlos de la mejor manera con diferentes servicios y soluciones financieras. Durante el 2024, visitamos directamente los fundos de todos nuestros principales clientes agrícolas para conocer de primera mano sus desafíos y necesidades. Este enfoque cercano y personalizado nos ha permitido consolidarnos como el banco con mayor participación en el sector agro de Perú alcanzando un 22 % del mercado.

Aspiramos a ser un aliado permanente en la transición sostenible de nuestros clientes agro, por lo que incluimos una categoría de agricultura sostenible en nuestro Marco de Financiación Sostenible.

Conoce nuestro:

Marco de Financiación Sostenible

11.2. Ecoeficiencia operativa

En Interbank gestionamos un Plan de Ecoeficiencia con la finalidad de promover prácticas sostenibles con el medio ambiente, enfocándonos en la medición y reducción de nuestras emisiones de carbono, buscando eficiencias en el uso de los recursos energéticos e hídricos, uso de combustibles, papel y otros recursos, además de la gestión de residuos para reducir nuestro impacto ambiental.

Para evaluar el consumo de recursos, se han establecido indicadores de energía y agua que permiten medir la ecoeficiencia operativa. Estos

indicadores han facilitado la comparación del desempeño a lo largo del tiempo y entre distintas ubicaciones, permitiendo detectar y corregir mediciones atípicas.

Nuestro objetivo es seguir generando eficiencias en la gestión de la huella de carbono y lograr su reducción en el largo plazo. Para ello, nos hemos trazado las siguientes metas a fin de contribuir el uso eficiente de recursos y la minimización del impacto ambiental en las operaciones propias del Banco.

Metas de ecoeficiencia operativa

Indicador	Meta de reducción (%)	Año base	Año objetivo
Energía (KWh)	25 %		
Agua (m³)	30 %	2020	2030
Residuos no reutilizables (t)	35 %		

Las acciones y compromisos comprendidos en el Plan de Ecoeficiencia durante el 2024 nos permitieron lograr:

Huella de carbono

Reducir la intensidad de emisiones de GEI relativa a ingresos en 14 %.



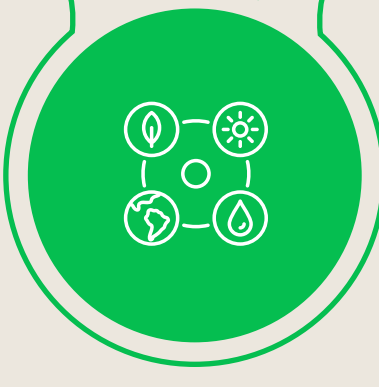
Agua

Invertir en tecnologías que promuevan la eficiencia hídrica y realizar auditorías para evitar posibles fugas.



Eficiencia energética

Obtener la certificación por el suministro de energía 100% renovable para nuestra sede principal Torre y sede Camaná.



Residuos

Incrementar la cantidad de residuos destinados a reciclaje alcanzando 114.6 toneladas en el 2024.



Además, contamos con los siguientes reconocimientos y certificaciones en materia ambiental:

Reconocimientos y certificaciones en gestión ambiental



Recibimos la cuarta estrella del Programa Huella de Carbono Perú del Ministerio de Ambiente (MINAM) por medir certificar y reducir nuestro impacto ambiental por 2 años consecutivos.



Certificación EDGE en 17 tiendas financieras en Lima y provincias.

11.2.1. Gestión de la huella de carbono

Gestionamos nuestra huella de carbono mediante la medición anual de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en todas nuestras sedes operativas e implementando medidas de mitigación en los Alcances 1, 2 y 3.

Nuestras métricas de desempeño relacionadas a la huella de carbono y sus resultados durante el 2024 fueron:



Intensidad por ingresos anuales:
1.21 tCO₂eq/millón de S/



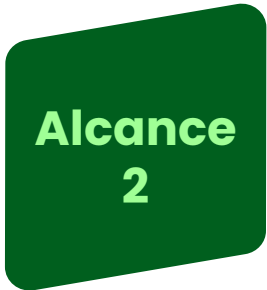
Emisiones absolutas:
8,900.75 tCO₂eq

En el 2024 realizamos las siguientes acciones de mitigación para reducir nuestras emisiones GEI:

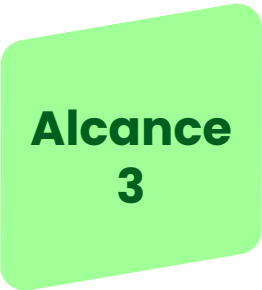
Acciones de mitigación de emisiones GEI



- **Aire Acondicionado:** continuamos adquiriendo equipos HVAC (*Heating, Ventilation and Air Conditioning*) de alta eficiencia, VRV (*Variable Refrigerant Volume*) e Inverter.²⁰
- **Aceites y grasas:** fomentamos y fortalecemos buenas prácticas con su disposición final.



- **Consumo de electricidad:** realizamos estudios lumínicos y redistribución de luminarias de acuerdo con el cálculo por Dialux²¹. También instalamos sensores de presencia para 25 tiendas y la sede principal (Torre).
- Implementamos un sistema fotovoltaico en la sede principal para abastecer las cargas de scooters eléctricos.
- Inspeccionamos constantemente los consumos para determinar patrones atípicos y cambios en las tarifas.



- **Consumo de electricidad del trabajo desde casa:** lanzamos la campaña Ecocool para concientizar al usuario en el uso responsable de energía eléctrica.
- **Generación de residuos:** realizamos el compostaje de residuos orgánicos generados en la sede principal.
- **Consumo de agua:** implementamos griferías con un caudal máximo de 1.5 litros por minuto en nuevos locales, además de reductores en las cañerías. También monitoreamos el consumo para detectar patrones atípicos.

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Alcance	2022	2023	2024	Variación 2023-2024
Alcance 1 (tCO ₂ e)	417.85	1,380.53	618.60	-55.19 %
Alcance 2 (tCO ₂ e)	2,869.87	3,214.99	2,478.39	-22.91 %
Alcance 3 (tCO ₂ e)	6,791.03	5,847.89	5,803.75	-0.75 %
Total (alcance 1+2+3)	10,078.76	10,443.41	8,900.75	-14.77 %
Intensidad (tCO ₂ /colaboradores)	1.62	1.60	1.36	-15 %
Intensidad (tCO ₂ /millones de soles)	1.73	1.47	1.21	-17.69 %

 [305-1](#)
[305-2](#)
[305-3](#)

Al cierre del 2024, nuestras emisiones absolutas alcanzaron 8,900.75 tCO₂, lo cual representa una disminución del 14.77% en comparación al periodo anterior. Ello debido

principalmente a iniciativas de eficiencia en el consumo de energía, agua, y residuos sólidos.

 [305-5](#)

²⁰ VRV (Variable Refrigerant Volume): Es un sistema de volumen de refrigerante variable, que ajusta la cantidad de refrigerante en función de la demanda de climatización en diferentes zonas de un edificio, permitiendo mayor eficiencia energética y control independiente en distintas áreas.
Inverter: Es una tecnología que regula la velocidad del compresor en los equipos de aire acondicionado, permitiendo un ajuste continuo de la potencia según la temperatura deseada. Esto reduce el consumo de energía y mejora la eficiencia en comparación con los sistemas tradicionales de encendido/apagado.
²¹ Dialux es un *software* especializado en diseño y cálculo de iluminación, utilizado para planificar, simular y optimizar la distribución de luminarias en espacios interiores y exteriores. Permite realizar estudios lumínicos detallados para garantizar niveles adecuados de iluminación y mejorar la eficiencia energética.

11.2.2. Gestión de energía

Gestionamos nuestro consumo de energía con un enfoque en la eficiencia y optimización en nuestra sede principal, tiendas financieras y cajeros automáticos (ATM). Para ello, monitoreamos constantemente indicadores de consumo energético, con especial atención en iluminación y sistemas de climatización (HVAC).

Nuestras métricas de desempeño relacionadas a la energía y sus resultados durante el 2024 fueron las siguientes:

 302-3



Intensidad energética por ingresos anuales:
2,049.89 KWh / millones de soles



Intensidad energética por área:
80.52 KWh/m²



Consumo absoluto:
14,508.05 MWh



60 % de energía renovable

En el 2024, realizamos las siguientes acciones para reducir nuestro consumo de energía.

Acciones para la reducción del consumo energético

Seguimiento y monitoreo

Iniciativa

Colaboradores ingresantes

Descripción

Registro detallado de los consumos de energía en nuestras sedes, tiendas financieras, cajeros automáticos (ATM) y otros locales del Banco, identificando oportunidades para reducirlo dentro y fuera del horario de oficina y evaluando patrones atípicos. Implementamos medidores *smart* con monitoreo remoto, lo que nos permite obtener información en tiempo real sobre el consumo eléctrico y tomar medidas correctivas y proactivas.

Monitoreo remoto de consumos

Medidores con lectura remota en 2 tiendas financieras.

Cambio de tarifas eléctricas y revisión de consumos atípicos

Análisis de las tarifas eléctricas dentro de nuestras tiendas financieras, evaluando la potencia real requerida por cada tienda y comparándola con la potencia contratada. Así, logramos optimizar costos y generar ahorros económicos.

Auditorías energéticas internas

Auditorías energéticas en las sedes y en tiendas financieras durante las inspecciones del área de gestión de instalaciones.

Tecnología

Iniciativa

Descripción

Uso de tecnología led y sensores de iluminación

Renovamos parcialmente el sistema de iluminación con paneles LED en la sede principal y tiendas, optimizando la distribución de la luz y mejorando la eficiencia energética. También instalamos sensores de movimiento duales e infrarrojos según el espacio a controlar.

Equipos HVAC de mayor eficiencia y ecológicos

Promovemos la adquisición y renovación de nuestro parque de equipos HVAC con tecnología de alta eficiencia, avanzando en la transición hacia refrigerantes ecológicos.

Adjudicación de la actualización del BMS²²

Actualizamos el sistema BMS en nuestra sede principal para medir, monitorear y controlar en tiempo real diversos parámetros, como el consumo eléctrico, la temperatura, la iluminación y el encendido y apagado de equipos.

Instalación de equipos SVG²³

Instalamos equipos SVG en las tiendas Chinchá, Chimbote y Trujillo para la protección de nuestros equipos electromecánicos, mejorando su eficiencia y durabilidad.

Paneles solares como autogeneración de energía

Instalamos paneles fotovoltaicos en la sede principal y reubicamos los paneles de la tienda Marcona en la tienda Chinchá, impulsando el uso de energía renovable.

Termostatos programables

Tecnología de termostatos programables para nuestros equipos de climatización.

Certificaciones

Iniciativa

Descripción

Diseños sostenibles

Aplicamos un enfoque sostenible en el diseño de nuevas tiendas y remodelaciones, garantizando el cumplimiento de los requisitos para obtener la certificación EDGE²⁴. Al cierre de 2024, contamos con 17 tiendas certificadas con EDGE.

Certificación de energía renovable

Mantenemos un contrato con Orygen Perú, antes Enel Generación, para el suministro de energía renovable proveniente de centrales hidroeléctricas, garantizando el 100 % de abastecimiento eléctrico de nuestra sede central, equivalente a 3.247 MWh anuales hasta el 2025.

A través de estas iniciativas, logramos alcanzar un consumo total de energía de 14,508.05 MWh durante el 2024, lo que representó una reducción del -4 % respecto a 2023.

 302-1

302-4

El 60 % de energía consumida provino de fuentes renovables. Para el 2025, nos hemos propuesto reducir nuestro consumo en un 3 %, objetivo que alcanzaremos a través de iniciativas de eficiencia energética y programas de sensibilización dirigidos a nuestros colaboradores.

²² BMS (Building Management System): sistema de gestión automatizada que controla climatización, iluminación y consumo energético en edificios.

²³ SVG (Static Var Generator): dispositivo que mejora la calidad de energía, corrige el factor de potencia y estabiliza la tensión en la red eléctrica.

²⁴ EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies): certificación de construcción sostenible desarrollado por la Corporación Financiera Internacional (IFC) del Banco Mundial. Se enfoca en mejorar la eficiencia de los edificios a través de la optimización del consumo de energía, agua y materiales, promoviendo construcciones más sostenibles y rentables.

11.2.3. Gestión de residuos

Los principales residuos generados en nuestras sedes operativas corresponden a papeles, cartones, plásticos y aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). En Interbank contamos con un Programa Integral de

Gestión de Residuos implementado en todas nuestras sedes y tiendas financieras y que abarca desde la identificación de residuos, hasta la sensibilización a los colaboradores.

GRI

[302-1](#)
[302-3](#)

Acciones para la gestión de residuos

Línea de acción	Descripción
 Identificación de residuos	Realizamos evaluaciones para identificar los tipos y volúmenes de residuos generados en nuestros sitios, abarcando desde residuos de oficina hasta productos electrónicos.
 Clasificación de residuos	Clasificamos los residuos en categorías específicas, incluyendo papel/cartón, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), residuos peligrosos, residuos no aprovechables y residuos aprovechables o reutilizables. En el 2024 reciclamos 114.6 toneladas de residuos aprovechables.
 Implementación de programas de reducción	Desarrollamos estrategias de compras planificadas para reducir desperdicios. Además, digitalizamos nuestros procesos internos para disminuir el consumo de papel y otros materiales.

GRI

[306-2](#)

Acciones para la gestión de residuos

Línea de acción	Descripción
 Reciclaje y reutilización	Mantenemos programas de recolección y reciclaje en todas nuestras sedes y tiendas financieras, colaborando con municipios para colocar puntos de reciclaje accesibles cercanos a las sedes y tiendas. También contamos con un programa de reciclaje de residuos orgánicos en nuestra sede principal que nos permitió generar 2.5 toneladas de compost, que será usado en los jardines. Con ello, creamos un proceso circular de aprovechamiento de residuos.
 Manejo de Residuos Electrónicos (RAEE)	Gestionamos responsablemente residuos electrónicos en colaboración con proveedores especializados como Comintel.
 Contratación de proveedores responsables	Colaboramos con proveedores de gestión de residuos, como Recicla Latam, que comparten nuestras prácticas sostenibles, impactando positivamente a la sociedad y fomentando la formalización de los recicladores locales. Esta ONG nos ayuda a gestionar los puntos de reciclaje y la articulación con los municipios y las asociaciones de recicladores locales.
 Sensibilización del personal	Impulsamos campañas de sensibilización sobre la importancia del reciclaje en la vida cotidiana y el entorno laboral dirigidas a nuestros colaboradores. También capacitamos a nuestro personal de limpieza para asegurar una segregación adecuada de los residuos que generamos.

En el 2024, generamos 1,086.64 toneladas de residuos sólidos.

De las toneladas de residuos generados a nivel sedes y tiendas, logramos aprovechar un total de 114.6 toneladas de residuos peligrosos y no peligrosos destinados a reciclaje, a través de los siguientes programas:

- **Acuerdo con Comintel:**
Destinado al reciclaje de residuos peligrosos y no peligrosos proveniente de las sedes y tiendas.
- **Recicla Latam:**
Acuerdo que contempla la instalación de estaciones de reciclaje en zonas cercanas a las tiendas de Interbank, a fin de segregar los residuos generados en estas, y beneficiar a las comunidades con la infraestructura adecuada para el reciclaje. Contamos con 48 estaciones de reciclaje localizadas en todas las provincias donde operamos, teniendo como objetivo continuar incrementando los residuos reciclados y colocar como protagonistas a los recicladores formales que impulsan la economía circular del Perú. Este año logramos acopiar un total de 63 toneladas de residuos aprovechables, reflejando un aumento significativo de 635 % respecto de 2023, donde solo se acopiaron 9 toneladas.

En colaboración con Recicla Latam desarrollamos las primeras estaciones de reciclaje elaborada con materiales reciclados. Estas estaciones son las primeras en su tipo a nivel nacional y marca un hito en la elaboración de elementos con materiales reciclables por parte de Interbank.

Los materiales reciclados en estas estaciones provienen de residuos rurales. Con ello, no solo reducimos el impacto ambiental, sino que también revalorizamos materiales previamente considerados desechos. Esta práctica favorece la sostenibilidad, promoviendo la economía circular y evitando la extracción de recursos naturales. Además, contribuye al desarrollo

económico de las comunidades rurales, generando nuevas oportunidades y empleo. Con este enfoque, transformamos residuos en recursos valiosos, alineándonos con los principios de negocio responsable y eficiencia operativa. Estas estaciones se encuentran en el Municipio de La Victoria (Parque Hipólito Unanue y Parque Scout).



Además, en el 2024 logramos reducir el consumo de papel en 16.32 toneladas, lo que representa un 13.18% menos que el año anterior.

11.2.4. Gestión del agua

Como parte de nuestros compromisos sobre el consumo de agua, invertimos en tecnologías de eficiencia hídrica y en la implementación de procesos de seguimiento y control, tales como:

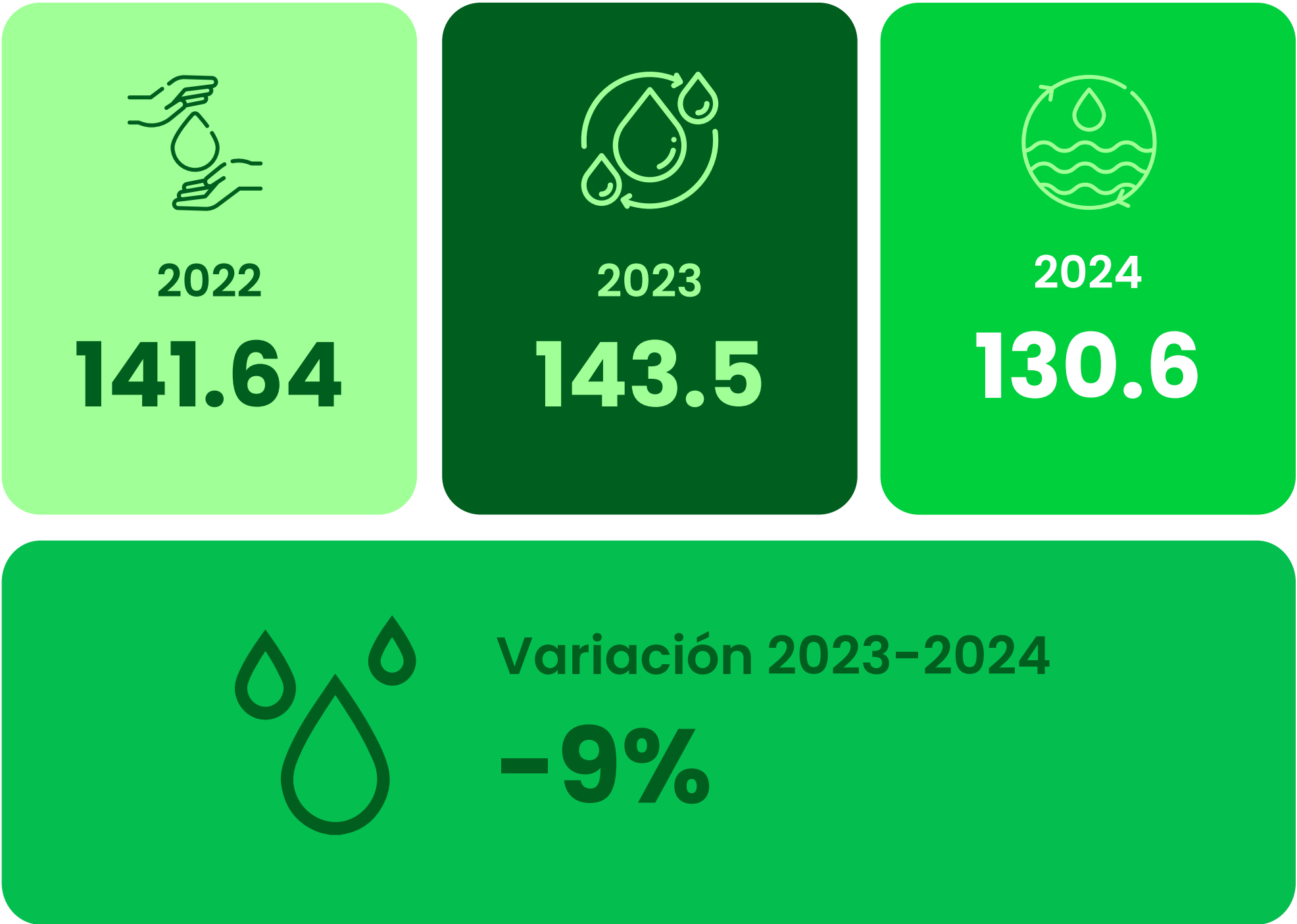
- Instalación de medidores para llevar el control del consumo sectorizado, además de filtros reguladores que disminuyen el caudal en las griferías.
- Monitoreo de indicadores a través de un tablero de mando que nos permite conocer nuestros de consumo y lanzar alertas en caso de fugas.
- Inspecciones y auditorías periódicas a nuestras tiendas, detectando de manera temprana consumos superiores al promedio.
- Visitas como auditorías internas en las tiendas para detectar consumos de agua por encima del promedio y tomar medidas correctivas.

- Registro y monitoreo del consumo de agua en las tiendas financieras y sedes, identificando oportunidades para reducir el consumo dentro y fuera del horario de oficina y evaluando consumos atípicos.
- Instalación de medidores sectorizados que permiten un control detallado del consumo de agua en diferentes áreas, logrando identificar y corregir el consumo excesivo o fugas.
- Reemplazo de griferías tradicionales por modelos ahorradores y en algunas griferías instalaciones de reductores de caudal sin comprometer la funcionalidad, además de instalación de fluxómetros eficientes.
- Campañas y talleres de sensibilización a colaboradores, educándolos sobre la importancia de la conservación del agua y las prácticas eficientes en su uso induciéndolos al compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable del agua.

A través de estas iniciativas, logramos reducir nuestro consumo total de agua en 2024 a 130.6 mil metros cúbicos, lo que

representó una disminución del 9% en comparación con 2023.

Consumo total de agua (miles de m³)



Capítulo 12

Estándares ASG

- 12.1. Índice de contenidos GRI
- 12.2. Índice de contenidos SASB

Autoservicio

Depósitos

Depósitos

Retiros

Retiros



12

CAPÍTULO

12.1. Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Interbank ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

GRI 1 usado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión			ODS
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles de la organización	5	--	--	--	--
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes	5	--	--	--	--
	2-3 Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	5	--	--	--	--
	2-4 Actualización de la información	No se han presentado actualizaciones de información en el presente reporte.	--	--	--	--
	2-5 Verificación externa	5	--	--	--	--
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	61, 83, 84, 86	--	--	--	--
	2-7 Empleados	64, 65	--	--	--	8, 10

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión			ODS
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-8 Trabajadores que no son empleados	--	2-8	No procede.	Si bien Interbank cuenta con trabajadores de sus contratistas que desarrollan actividades en sus instalaciones, no se considera como información relevante para comunicar en el Reporte de Sostenibilidad.	8
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	27, 29-31	--	--	--	5, 16
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	29	--	--	--	5, 16
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	30, 31	--	--	--	16
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	27, 43	--	--	--	16
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	32	--	--	--	--
	2-14 Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de reportes de sostenibilidad	5, 28	--	--	--	--
	2-15 Conflictos de interés	35	--	--	--	16
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	42, 43	--	--	--	--
	2-17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	33	--	--	--	--
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	34	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión			ODS
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	33	--	--	--	--
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	33	--	--	--	--
	2-21 Ratio de compensación total anual	--	Todo el contenido	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, Interbank no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su Alta Dirección.	--
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6, 7	--	--	--	--
	2-23 Compromisos y políticas	15, 16, 18	--	--	--	16
	2-24 Incorporación de compromisos y políticas	15, 16	--	--	--	--
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	89, 90, 91	--	--	--	--
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	42, 88	--	--	--	16
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	43	--	--	--	--
	2-28 Afiliación a asociaciones	22, 23	--	--	--	--
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	19	--	--	--	--
	2-30 Convenios de negociación colectiva	69	--	--	--	8

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión			ODS
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales	20	--	--	--	--
	3-2 Lista de temas materiales	21	--	--	--	--
Seguridad de la información						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	51, 52, 54	--	--	--	--
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	53	--	--	--	16
Modelo de negocio, innovación y digitalización						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	13	--	--	--	--
Indicador propio	Analytics para el crecimiento sostenible	13	--	--	--	--
Rentabilidad del negocio						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	56	--	--	--	--
Indicador propio	Balance general	57	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión			ODS
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
Ética y transparencia						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37, 38, 41	--	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	40	--	--	--	16
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	40	--	--	--	16
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	40	--	--	--	16
Gestión del talento humano e inclusión						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	66, 69, 73	--	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	68	--	--	--	5, 8
	401-2 Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales	77, 81	--	--	--	5, 8, 3
	401-3 Permiso parental	77	--	--	--	5, 8
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	78	--	--	--	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	78	--	--	--	8
	403-3 Servicios de salud ocupacional	81	--	--	--	8

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión			ODS
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-4 Participación, consulta y comunicación de los trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo	Contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, conformado por representantes elegidos por los colaboradores, lo que garantiza su participación en la toma de decisiones. Además, fomentamos su involucramiento en la identificación de riesgos laborales a través de consultas directas al Comité, la elaboración de la matriz IPERC y la construcción del mapa de riesgos.	--	--	--	8, 16
	403-5 Formación de los trabajadores en seguridad y salud en el trabajo	79, 80	--	--	--	8
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	81	--	--	--	3
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	78, 80	--	--	--	8
	403-9 Lesiones relacionadas con el trabajo	79	Cantidad de horas trabajadas.	No procede.	Al no haberse registrado lesiones relacionadas con el trabajo, no es relevante reportar el número de horas trabajadas.	3, 8, 16
GRI 404: Formación y educación 2016	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	79	--	--	--	3, 8, 16
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	72	--	--	--	4, 5, 8, 10

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión			ODS
			Requisitos omisión	Motivo	Explicación	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	70	--	--	--	8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	72	--	--	--	5, 8, 10
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	64, 65	--	--	--	5, 8
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	76	--	--	--	5, 8, 10
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	43	--	--	--	5, 8
Relacionamiento con clientes						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	88	--	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	89	--	--	--	12
Gestión de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	45-50	--	--	--	--
Inclusión financiera						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	93, 94	--	--	--	--

12.2. Índice de contenidos SASB

Tema SASB	Código	Métrica	Página
SASB Commercial Banks			
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1.	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que corresponde a violaciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados.	Información confidencial.
	FN-CB-230a.2.	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos.	52, 53
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos pendientes que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y el desarrollo comunitario.	58
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos en mora, sin devengo o sujetos a indulgencia que califican para programas diseñados para promover el desarrollo de pequeñas empresas y el desarrollo comunitario.	No aplica.
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o sub-bancarizados.	No aplica.
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o desatendidos.	96
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el análisis crediticio.	104-111

Tema SASB	Código	Métrica	Página
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3.	La descarbonización de la cartera es un journey al 2050. Los primeros pasos son medir las emisiones financiadas en la industria de agricultura y pesca. Nuestra meta al 2030 es medir y divulgar emisiones financiadas de los sectores priorizados.
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta para cada industria por clase de activo.	
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de la exposición bruta incluida en el cálculo de las emisiones financiadas.	
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas.	
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, prácticas antimonopolio, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, mala praxis u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera.	Información confidencial
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y procedimientos para denunciantes.	42
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	Interbank no está clasificado como un banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por lo que no cuenta con una puntuación en la evaluación de G-SIB.
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para integrar los resultados de pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de adecuación de capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	Información confidencial.
Métricas de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas corrientes y de ahorros por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa.	58

Tema SASB	Código	Métrica	Página
Métricas de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeña empresa y (c) corporativo.	58
SASB Consumer Finance			
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios.	53
	FN-CF-220a.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la privacidad de los clientes.	Información confidencial.
Seguridad de datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que corresponde a violaciones de datos personales, (3) número de titulares de cuentas afectados.	Información confidencial.
	FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraude relacionado con tarjetas provenientes de (1) fraude en transacciones sin tarjeta presente y (2) fraude en transacciones con tarjeta presente y otros tipos de fraude.	Información confidencial.
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos.	52
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total para empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos.	Información confidencial.
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) productos de crédito y (2) productos prepagados para solicitantes.	Información confidencial.
	FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos adicionales, (2) Tasa de Porcentaje Anual (APR) promedio de productos de crédito, (3) edad promedio de productos de crédito, (4) número promedio de cuentas de crédito y (5) tarifas anuales promedio para productos prepagados.	Información confidencial.
	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas de clientes presentadas, (2) porcentaje que recibió compensación monetaria o no monetaria.	91
	FN-CF-270a.5	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la venta y el servicio de productos.	Información confidencial.

Tema SASB	Código	Métrica	Página
Métricas de actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa de (1) tarjeta de crédito y (2) tarjeta de débito prepagada.	58
	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito prepagada.	58, 59
SASB Mortgage Finance			
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) combinado de tasa fija y variable, (b) con penalización por pago anticipado y (c) total.	Información confidencial.
	FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) modificaciones de hipotecas residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias y (c) ventas cortas o daciones en pago en lugar de ejecución hipotecaria.	Información confidencial.
	FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con las comunicaciones a clientes o la remuneración de los originadores de préstamos.	Información confidencial.
	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los originadores de préstamos hipotecarios.	Información no disponible.
Préstamos discriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor y (3) ratio promedio ponderado de préstamo a valor de las hipotecas otorgadas a (a) prestatarios de minorías y (b) todos los demás prestatarios.	Información no disponible.
	FN-MF-270b.2	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con prácticas discriminatorias en préstamos hipotecarios.	Información no disponible.
	FN-MF-270b.3	Descripción de las políticas y procedimientos para garantizar la no discriminación en el otorgamiento de préstamos hipotecarios.	94

Tema SASB	Código	Métrica	Página
Riesgo ambiental para propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) valor de préstamos hipotecarios en zonas de inundación de 100 años.	Información no disponible.
	FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) Pérdida Dada el Incumplimiento (LGD) atribuible al incumplimiento y morosidad de préstamos hipotecarios debido a catástrofes naturales relacionadas con el clima, desglosado por región geográfica.	Información no disponible.
	FN-MF-450a.3	Descripción de cómo el cambio climático y otros riesgos ambientales se incorporan en el otorgamiento y evaluación de préstamos hipotecarios.	Información no disponible.
Métricas de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas otorgadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial.	59
	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial.	59



Contacto

Se invita a los grupos de interés de Interbank a compartir sus opiniones, consultas y/o sugerencias referentes al Reporte de Sostenibilidad 2024 a:

 2-3



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



Web: <https://interbank.pe/> 



Correo: lharcayae@intercorp.com.pe 