

VAMOS

 Interbank

Informe de
Sostenibilidad
2023



MÁS

ÍNDICE

Carta del CEO	3
Avances e Hitos	5
Cómo leer este informe	8

ACERCA DE INTERBANK	9
---------------------	---

DIMENSIÓN ECONÓMICA Y DE GOBERNANZA

GOBIERNO CORPORATIVO	21
----------------------	----

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	28
----------------------	----

GESTIÓN DE RIESGOS	34
--------------------	----

DESEMPEÑO ECONÓMICO	46
---------------------	----

DIMENSIÓN SOCIAL

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO	50
-------------------------------	----

COMPROMISO CON EL CLIENTE	67
---------------------------	----

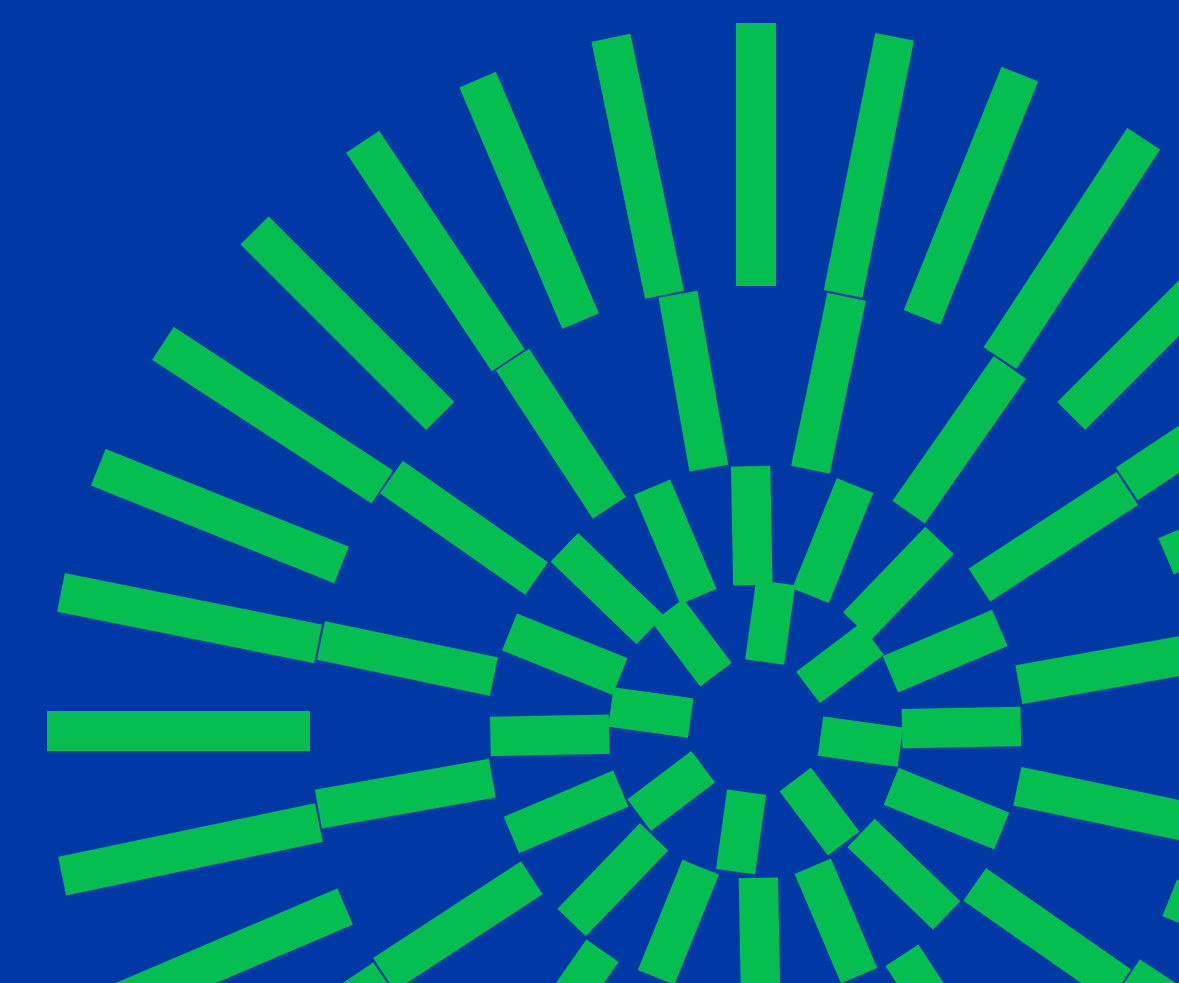
COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA	77
--	----

CIUDADANÍA CORPORATIVA	86
------------------------	----

DIMENSIÓN AMBIENTAL

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	93
----------------------------------	----

ANEXOS	107
--------	-----



CARTA DEL CEO

GRI
2-22

EN INTERBANK,

creemos firmemente que la sostenibilidad es fundamental en nuestra forma de abordar los negocios, siendo un pilar fundamental para impulsar nuestro crecimiento y un atributo distintivo en nuestra relación con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, reguladores y entorno en el cual desarrollamos nuestros negocios.

Con gran orgullo, presentamos los resultados destacados de nuestra estrategia de negocio sostenible.

En el ámbito social, fortalecimos nuestro ecosistema de pagos con el lanzamiento de IzipayYa, nuestra billetera digital 100% diseñada para emprendedores y pequeños comercios, que además les brinda acceso a créditos para potenciar sus actividades. Desde su lanzamiento en mayo de 2023, hemos alcanzado a más de 758 mil micro comercios que reciben pagos digitales gratuitos e inmediatos, aumentando el volumen de transacciones en 70% con respecto a 2022.

Asimismo, a través de nuestra plataforma de educación financiera, Aprendemás, hemos educado financieramente a un millón de peruanos a través de webinars y cursos accesibles de forma gratuita tanto para clientes como para no clientes.

En lo que respecta a los pequeños negocios, cerramos el 2023 con 280 mil Cuentas Negocios, nuestra cuenta que se puede abrir 100% digitalmente, acompañando a nuestros clientes en sus cobros, pagos y descuentos de facturas de manera rápida y sencilla.



¡Continuaremos acompañando a los peruanos a conseguir sus sueños, hoy!

Luis Felipe Castellanos

En el ámbito ambiental, publicamos nuestro Marco de Financiamiento Sostenible con el cual buscamos fortalecer nuestra cartera con un impacto ambiental positivo. Al cierre de 2023, alcanzamos los US\$200 millones en préstamos comerciales con un impacto positivo en el medio ambiente. En esta línea, nos hemos unido a la iniciativa Forward Faster del Global Compact.

Por estos logros, por segundo año consecutivo, ocupamos el primer lugar en el ranking Merco-ESG. Además, Intercorp Financial Services, nuestro holding matriz, ha sido incluido en el Sustainability Yearbook 2024 de S&P Global. Asimismo, hemos sido reconocidos en el primer

puesto en la categoría de Bancos en el premio CX Index, una iniciativa de Centrum PUCP, Datum y XCustomer Group, que reconoce a las empresas que ofrecen una experiencia excepcional a sus clientes. Esto reafirma nuestro compromiso de ser el Banco preferido de nuestros clientes.

Cerramos el 2023 en un contexto global cambiante y retador, pero confiamos que este 2024 el país regresará a la ruta del crecimiento para poder dar más y mejores servicios a todos los peruanos. En ese sentido, continuaremos enfocados en construir confianza y oportunidades.

Tenemos la convicción del enorme potencial de crecimiento de nuestro país y nos comprometemos a seguir trabajando juntos para construir un Perú más moderno, inclusivo y sostenible.

AVANCES E HITOS



100%

de procesos evaluados en materia de anticorrupción

100%

del Directorio capacitado en el programa anticorrupción

cero

denuncias de violación por parte de la alta dirección al Código de Ética

No hay casos significativos de incumplimiento regulatorio

57%

de quienes trabajan en Interbank son mujeres

37%

de las posiciones STEM son mujeres

740 mil

micro comercios que usan **IzipayYa** para recibir pagos digitales

1 millón

de peruanos educados financieramente con **Aprendemás**

280 mil

Cuentas Negocios

48%

de las mujeres ocupan posiciones de liderazgo



AVANCES E HITOS

Hemos **reducido** nuestra huella de carbono relativa a ingresos en

17.51%



Reconocimiento por segundo año consecutivo por la **tercera estrella de la Huella de Carbono del MINAM**



Premios ESG y Sostenibilidad de Semana Económica

#1

puesto en categoría Gobierno Corporativo

#2

puesto en categoría Cultura



Empresas más admiradas del Perú en las categorías:

► **Experiencia del cliente**

► **Equilibrio vida-trabajo**

US\$ 200

millones en préstamos con impacto positivo en el ambiente



Fuimos **certificados por Enel** por el suministro de energía 100% renovable en nuestra sede principal durante el 2023

Publicamos nuestro **Marco de Financiamiento Sostenible** verificado por S&P



Hemos sido incluidos en el Sustainability Yearbook 2024 de S&P Global como parte de Intercorp Financial Services



AVANCES E HITOS

Great Place To Work®

Certificada SET 2023 - SET 2024 PERÚ

Empresa certificada por GPTW



#4 puesto en el ranking de Los Mejores Lugares para Trabajar



#6 puesto en Categoría Gestión Sostenible



#2 puesto en Categoría Desde Casa



#7 puesto en Categoría Diversidad e Inclusión.



#5 puesto en Categoría Mujeres



#2 puesto de las empresas con mejor reputación corporativa.



#1 puesto en Ranking General Merco Talento



#1 puesto en CXI Index en la categoría Bancos (experiencia del cliente – sector banca).



Certificado Aequales en equidad de género y diversidad.



Empresas que Transforman – Iniciativa Aprende Más



#7 puesto de Los Mejores Lugares para el Talento LGBTIQ+



#7 puesto en Ranking PAR en Perú



Premio mejor experiencia del cliente en Perú – sector banca.



CÓMO LEER ESTE INFORME

GRI
2-2
2-3
2-4
2-5
2-14

EN NUESTRO REPORTE
DE SOSTENIBILIDAD

comunicamos el compromiso de contribuir al desarrollo del país, por ende, reflejamos nuestro desempeño en función a factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), que son críticos para nuestro negocio y partes interesadas.

A través de este documento rendimos cuenta de las actividades y resultados de **Interbank – Banco Internacional del Perú S.A.A.**, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Así mismo, Las empresas que se mencionan en nuestros estados financieros individuales no auditados, así como en otros documentos de índole financiera que no figuran en este reporte, son:

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

Respecto a los reportes anteriores, existen reexpresiones de información, debido a los ajustes de medición en relación con el número de proveedores divulgados para los años 2021 y 2022. Esta reexpresión se encuentra en la sección de Relación con la Cadena de Suministro.

La ejecución de este reporte fue supervisada por el área de Sostenibilidad, siendo además puesto en conocimiento el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad y el Directorio. Asimismo, fueron verificados por un tercero los indicadores clave de nuestra gestión social y ambiental.

Este reporte se desarrolló aplicando los Estándares Universales del Global Reporting Initiative (GRI) GRI 1, 2 y 3 versión 2021. Asimismo, incluimos los Estándares del Sustainability Accounting Board (SASB) para Bancos Comerciales, Financiación al Consumo y Financiación de Hipotecas.

Además, respondemos a los requerimientos de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) y trabajamos en el marco de los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (UNGC) para contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para facilitar la lectura del reporte hemos incluido las siguientes guías:

Al inicio de cada sección se encuentran especificadas las referencias a los contenidos de los Estándares GRI y SASB abordados en la sección.

Finalizando la información general del reporte, se encuentran **anexos detallando:** Nuestra gestión ASG; los índices de contenido respectivos a los Estándares GRI y SASB utilizados.

Este reporte no ha sido verificado por tercera parte.

ACERCA DE INTERBANK

ÍNDICE

CARTA DEL CEO

AVANCES E HITOS

CÓMO LEER ESTE INFORME

ACERCA DE INTERBANK

GOBIERNO CORPORATIVO

ETICA Y CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

COMPROMISO CON EL CLIENTE

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

CIUDADANÍA CORPORATIVA

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ANEXOS



PERFIL



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 seis millones de clientes

GRI
2-1
2-6

Nuestro propósito

Acompañar a los peruanos a cumplir sus sueños, hoy

Nuestros valores

En Interbank trabajamos en base a 6 valores fundamentales:

INTEGRIDAD

Hacemos lo correcto siempre con transparencia y honestidad

INNOVACIÓN

Hacemos las cosas de forma diferente

COLABORACIÓN

Contribuimos sin fronteras, para multiplicar objetivos de todos

PASIÓN POR EL SERVICIO

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

CORAJE

Nos atrevemos a marcar la diferencia

SENTIDO DEL HUMOR

Disfrutamos lo que hacemos y nos reímos de nosotros mismos

SASB

FN-MF-270b.1.

Nuestros productos y servicios

En Interbank ofrecemos productos y servicios 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.

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, el 95% de las operaciones se pueden realizar desde nuestros canales digitales y sin costo.

**Hitos 2023
Banca Retail**

5.9 millones
de clientes

75.5% clientes
100%
digitales



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**Tiendas financieras**

138 tiendas financieras
y 16 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

1,666 cajeros
automáticos

Red de cajeros automáticos GlobalNet. A través de dos tipos de cajeros:
•ATM dispensadora para retiros, pagos y consultas
•ATM plus integra depósitos.

Agentes

7,156 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

2.6 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)

376,165 usuarios de la BPI

Plataforma ágil y conveniente para realizar operaciones desde la PC, tabletas o smartphone con total seguridad.

Banca por teléfono (BPT)

+ 270 mil clientes
atendidos por BPT y
88 mil 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.



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 sostenibles

Mi Vivienda Verde y Social

Préstamos de Mivivienda por la suma de S/ 1,883 millones que equivale al 20% de la cartera hipotecaria

Programa gubernamental de vivienda asequible, mediante el cual se proporciona financiamiento, así como cobertura del riesgo de crédito, para la compra, construcción o mejora de vivienda. Además, si los pagos se mantienen al día, el programa subvenciona los tipos de interés recompensando al cliente final con incentivos financieros directos.

IzipayYa

740 mil micro comercios reciben pagos digitales gratis e inmediatos con izipayYA

Aplicación gratuita dirigida a micro comercios que permite vincular una Tarjeta Débito Interbank o abrir una billetera 100% digital vinculada a una Cuenta Simple Interbank sin tener que ir al Banco. Permite cobrar a usuarios de Plin y Yape con un solo QR, pagar a otros contactos, bodegas y tiendas; pagar servicios, recargar saldo a cualquier operador móvil e incluso solicitar créditos.



Productos Banca Comercial

Productos de manejo de efectivo

Flujos anuales de S/52 millones

Servicio de recaudación y pagos.

Financiamiento de Ventas

S/2.9 millones de saldo
(+47% vs 2022)

Financiamiento de facturas al crédito para obtener capital de trabajo de forma adelantada y sin esperar vencimiento de plazo.

Clientes de Izipay

22 mil clientes (+60% vs 2022)

Empresas que reciben sus abonos Izipay en cuentas del Banco

Cuenta Negocio

280 mil cuentas abiertas

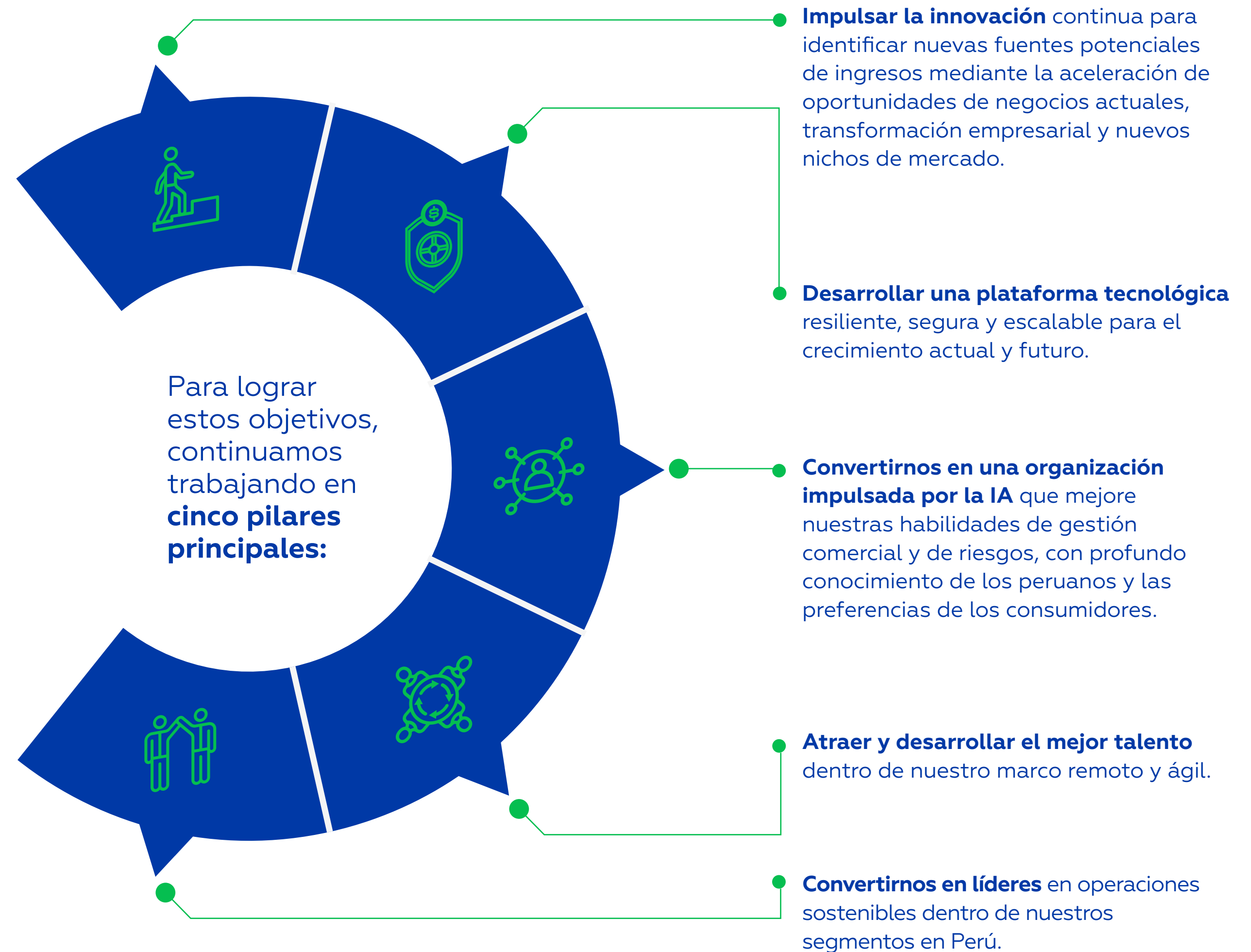
Cuenta corriente 100% digital.

ESTRATEGIA

GRI 3-3

Nuestro objetivo es estar al lado de los peruanos y brindarles las herramientas para alcanzar sus metas financieras.

Además, nos esforzamos por: convertirnos en la plataforma financiera para brindar soluciones rentables con un claro enfoque estratégico en negocios clave, proporcionar la mejor experiencia digital basada en la excelencia operativa como diferenciador, y desarrollar capacidades de inteligencia artificial (IA) y el mejor talento.



Nuestra prioridad estratégica es mejorar la experiencia digital para nuestros clientes proporcionándoles una plataforma digital segura, flexible y de clase mundial.

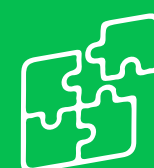
Creemos que nuestra transformación digital es vital para nuestro crecimiento de manera rentable y por esta razón, hemos invertido en el desarrollo de las capacidades necesarias para ofrecer productos y servicios digitales a nuestros clientes.



Analytics para un Crecimiento Sostenible



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. A través de la excelencia analítica, proporciona las herramientas para lograr este objetivo, impulsando tanto la inclusión financiera como el crecimiento sostenible.



WarRoom: El motor de la Innovación

Laboratorio dedicado a la innovación que fomenta un entorno de experimentación y exploración. Aquí desarrollamos los modelos analíticos 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. El abandono de la infraestructura local reduce el consumo de energía para la refrigeración y el funcionamiento continuo.

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 y así ofrecer soluciones financieras personalizadas en función de sus especificidades y perfiles de riesgo.

Ampliamos el acceso para poblaciones desatendidas, para ello desarrollamos modelos alternativos de calificación del riesgo que aprovechan fuentes de datos nuevas y no tradicionales. Esto nos permite evaluar la solvencia y ofrecer un primer producto de crédito a personas que pueden carecer de un historial crediticio tradicional. Así, contamos con CreSco Experience, programa que ofrece una tarjeta de crédito con una garantía líquida de seis meses, lo que permite a los clientes crear un historial crediticio y acceder a futuros productos financieros.



COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

GRI 2-23 2-24

En Interbank reconocemos la importancia de las instituciones financieras en la creación de valor para nuestros grupos de interés por ende buscamos impactar de manera positiva en el entorno en los que operamos. De esta forma establecemos nuestro modelo de negocio en un horizonte de largo plazo. En este sentido, hemos asumido compromisos voluntarios en materia ambiental, social y de gobierno corporativo alineados a estándares globales de sostenibilidad como el Pacto Global, Principios de Ecuador y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Estrategia de sostenibilidad

Buscamos consolidarnos como una plataforma financiera que incorpora criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASC) en nuestra forma de operar y en el relacionamiento con nuestros grupos de interés para impulsar el desarrollo sostenible del Perú.

Impacto en los siguientes ODS principales



Tenemos como aspiración ser reconocidos como un líder en sostenibilidad

y para ello contamos con una estrategia enfocada en cuatro pilares principales: **Ambiental, Social, Gobernanza y Cultura.**

Asimismo, guiamos nuestras acciones mediante tres direcciones estratégicas:



En primer lugar, **estamos comprometidos con el fomento de una cultura de respeto por el medio ambiente**, por ello desarrollamos iniciativas de ecoeficiencia, financiamiento con criterios de sostenibilidad y nuevos instrumentos financieros para facilitar la transición hacia una economía baja en carbono.



En segundo lugar, **estamos comprometidos con el fomento de una cultura de gestión responsable para la sociedad**, para esto contamos con una estrategia de diversidad, equidad e inclusión y facilitamos el acceso a servicios financieros a más peruanos a través de soluciones digitales.



Por último, **estamos comprometidos con reforzar nuestra cultura de gobierno corporativo, transparencia y ética** mediante la incorporación de 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.

Asumimos 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 cinco principios generales:



Consulta aquí nuestra [Política de Sostenibilidad](#)

- **Ética e integridad**
- **Derechos humanos**
- **Desarrollo e inclusión**
- **Servicio e innovación**
- **Cuidado Ambiental y climático**
- **Asociaciones y compromisos públicos**

Esta política, que fue actualizada en octubre de 2023, establece los lineamientos para la gestión sostenible de nuestros negocios y operaciones, incluyendo su cadena de suministro; tomando 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.





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).



Consulta aquí nuestra
[Política de Derechos Humanos](#)
[Política de Diversidad, Equidad e Inclusión](#)
[Política de Salud y Seguridad en el trabajo](#)

Nos comprometemos a:

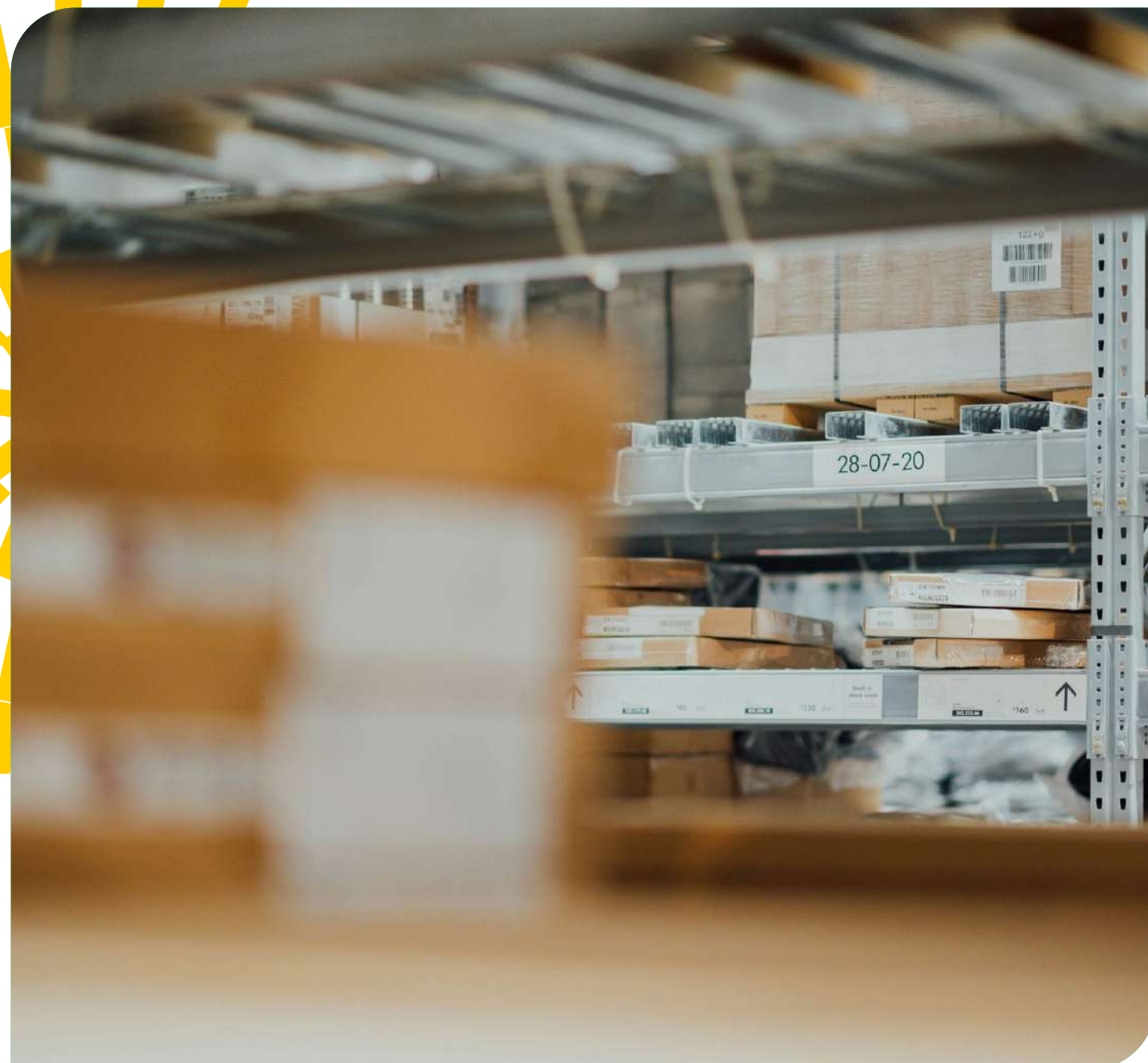
- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente.
- Asegurarnos de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.
- Reconocer la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. No obstante, no contamos con asociaciones registradas.
- Promover la eliminación del trabajo forzoso, tráfico humano, coacción o de cualquier otra forma de explotación, incluido el trabajo infantil.
- 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
- Promover la equidad para atender a grupos vulnerables (comunidades locales, migrantes, mujeres y niños, LGTBQ+, adultos mayores, personas con discapacidad, entre otros).

Los mencionados compromisos se encuentran plasmados en la [Política de Derechos Humanos](#) y [Política de Diversidad, Equidad e Inclusión](#) y [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.



RELACIÓN CON LA CADENA DE SUMINISTRO



GRI
2-6
204-1

Nuestros proveedores desempeñan un papel esencial en nuestra cadena de valor, ya que garantizan la operatividad del Banco y permiten brindar servicios de calidad. Por este motivo, llevamos a cabo la debida diligencia garantizando el registro correcto del proveedor y su evaluación, así como su buen desempeño.

Asimismo, 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.

Clasificación de proveedores

Críticos

Proveen bienes y servicios críticos para la continuidad operativa del negocio con frecuencia anual.

Especializados

Otorgan un bien o servicio especializado con frecuencia anual y conocimiento estratégico de nuestro negocio.

Frecuentes

A partir de más de cinco órdenes de compra anuales del mismo ítem y facturación anual acumulada de más de S/100,000.

Esporádicos

A partir de menos o cinco órdenes de compra y facturación anual acumulada menos a S/100,000.

Evaluamos a nuestros proveedores con criterios de riesgo reputacional, transparencia y calificación en centrales de riesgo. Además, incorporamos criterios vinculados a temas de medio ambiente 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.

Respecto de la procedencia de nuestros proveedores, el 92% es nacional, cifra que se ha mantenido estable en los últimos años.

Número de proveedores

Procedencia de proveedores	2021	2022	2023
Nacionales	5,441	6,061	6,503
Internacionales	190	266	350
Total	5,631	6,327	6,853

Nota: Se ha ajustado la información divulgada para años anteriores 2022 y 2021. Estamos considerando el total de proveedores activos al final del mes de diciembre para cada año.

Gasto en proveedores (S/)

Procedencia de proveedores	2021	2022	2023
Nacionales	999,373,829.00 (92%)	1,034,273,110.00 (92%)	1,402,501,720.29 (92%)
Internacionales	87,185,817.00 (8%)	93,726,744.00 (8%)	119,482,012.29 (8%)
Total	1,086,559,646.00 (100%)	11,127,999,854.00 (100%)	1,521,983,732.59 (100%)

GOBIERNO CORPORATIVO

ÍNDICE

CARTA DEL CEO

AVANCES E HITOS

CÓMO LEER ESTE INFORME

ACERCA DE INTERBANK

GOBIERNO CORPORATIVO

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

COMPROMISO CON EL CLIENTE

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

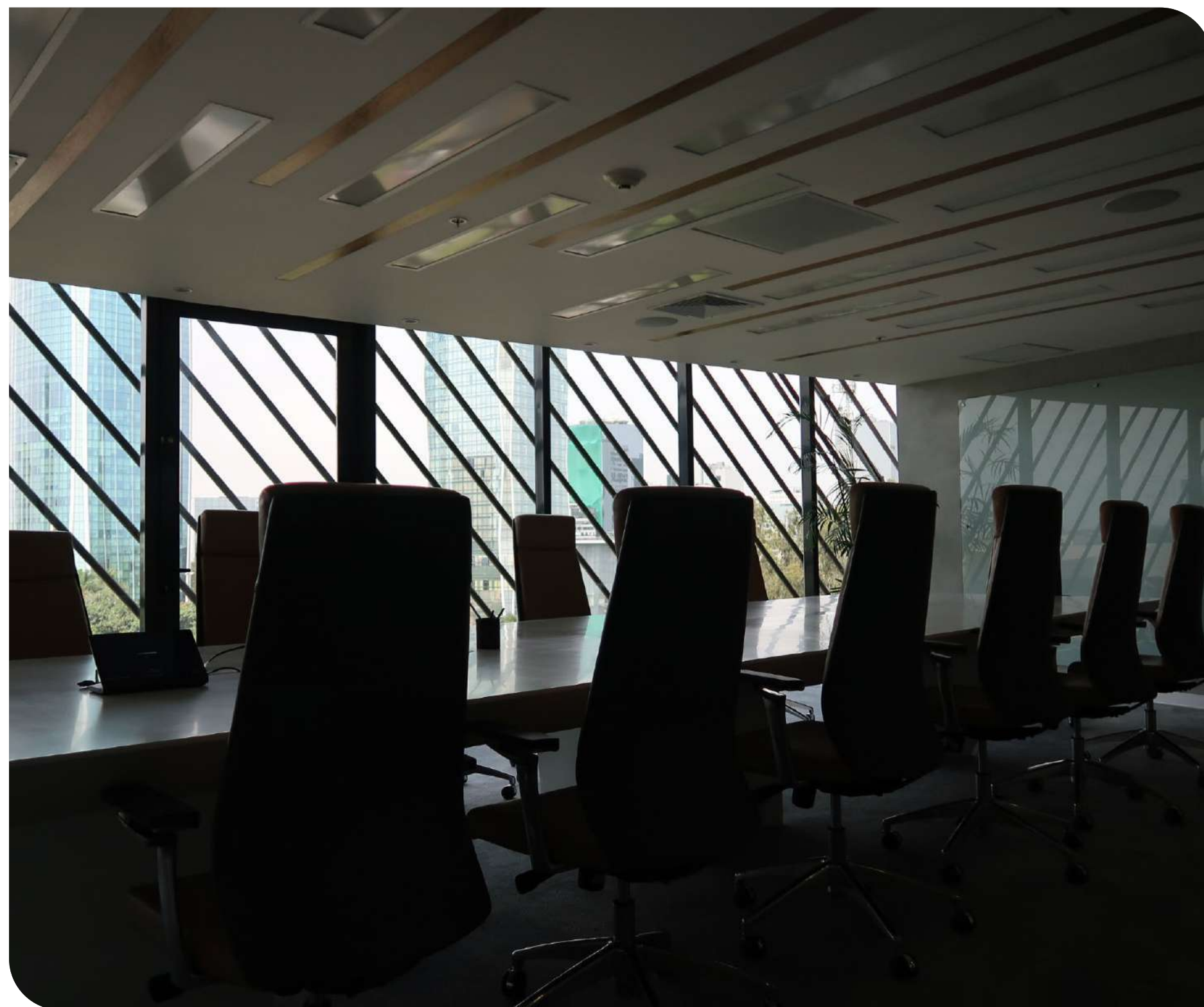
CIUDADANÍA CORPORATIVA

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ANEXOS



GOBIERNO CORPORATIVO



Para nuestra gobernanza corporativa contamos con un conjunto de normas, principios y procedimientos que establecen la toma de decisiones para agregar valor a todas nuestras partes interesadas.

GRI
2-9
2-10
2-11
2-12
2-13
2-15
2-17
2-18
2-19
2-20
405-1

Nuestro gobierno corporativo se alinea a la legislación vigente, además, incorpora las mejores prácticas internacionales y nacionales, como:

- 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 del 2019.
- Prospección, análisis e incorporación de las mejores prácticas de los referentes en la industria a nivel internacional.

DIRECTORIO

Es el máximo órgano de gobierno con responsabilidad administrativa y civil, tiene como compromiso garantizar la permanencia de nuestras operaciones y la sostenibilidad de Interbank en el transcurso del tiempo. **Dentro de sus funciones se encuentran:**

- Aprobar la visión y el propósito del Banco, así como los valores de la organización, los cuales se encuentran contenidos en el Documento Marco del Sistema de Gobierno Corporativo.
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos voluntarios asumidos como: estándares globales de sostenibilidad, Principios de Banca Responsable y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Supervisar los procesos de debida diligencia.
- Fijar los objetivos corporativos.
- Representar a la organización.
- Realizar el control y seguimiento de la Gerencia General

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

La conformación del Directorio debe contemplar que la mayoría de los miembros sean directores independientes. Acorde a nuestro Reglamento del Directorio, un director independiente se define como aquella persona con prestigio profesional e independencia económica que no tiene ni ha tenido, en los últimos tres años consecutivos vinculación con la empresa, su administración, grupo económico o sus accionistas principales.



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



Consulta aquí nuestra [Reglamento del Directorio](#)

El Directorio actual está compuesto por 10 miembros oficiales y tiene las siguientes características:

20%

de los directores son mujeres.

70%

de los directores son independientes.

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

Miembros del Directorio de Interbank

Carlos Tomás Rodríguez Pastor Persivale
Presidente
Director no ejecutivo y no independiente
1995-2023

Fernando Martín Zavala Lombardi
Primer vicepresidente
Director no ejecutivo y no independiente
2019-2023

Felipe Federico Roy Morris Guerinoni
Segundo vicepresidente
Director no ejecutivo y no independiente
2000-2023

Carlos Miguel Heeren Ramos
Director principal y Lead director
Director no ejecutivo e independiente
2015-2023

David Fischman Kalincausky
Director principal
Director no ejecutivo e independiente
2003-2023

Hugo Antonio Santa María Guzmán
Director principal
Director no ejecutivo e independiente
2016-2023

**José Alfonso Ernesto Bustamante y
Bustamante**
Director principal
Director no ejecutivo e independiente
2007-2023

Lucía Cayetana Aljovín Gazzani
Directora principal
Director no ejecutivo e independiente
2018-2023

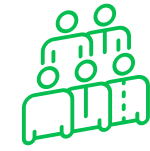
Marcia Nogueira de Mello
Directora principal
Director no ejecutivo e independiente
2022-2023

Ramón José Vicente Barúa Alzamora
Director principal
Director no ejecutivo e independiente
1994-2023



Comités del Directorio

El Directorio actúa y supervisa la gestión de Interbank a través de siete comités:



Comité	Descripción e integrantes
Comité Ejecutivo	<p>Apoya a la Administración en el seguimiento de metas y la toma de decisiones.</p> <p>Integrantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carlos Tomás Rodríguez Pastor Persivale (P) • Fernando Martín Zavala Lombardi (M) • Felipe Federico Roy Morris Guerinoni (M)
Comité de Auditoría	<p>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.</p> <p>Integrantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • David Fischman Kalincausky (P) • Felipe Federico Roy Morris Guerinoni (M) • Lucía Cayetana Aljovín Gazzani (M)
Comité de Gestión Integral de Riesgos	<p>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.</p> <p>Integrantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Felipe Federico Roy Morris Guerinoni (P) • Hugo Antonio Santa María Guzmán (M) • David Fischman Kalincausky (M) • José Alfonso Ernesto Bustamante y Bustamante (S) • Fernando Martín Zavala Lombardi (S)

P: Presidente
M: Miembro
S: Suplente

Comité de Gobernanza y Sostenibilidad

Revisa la estrategia de sostenibilidad del Banco bajo un enfoque Ambiental, Social y de Gobernanza (ESG), incluye 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 proyectos como el Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas y los reportes de Sostenibilidad Corporativa bajo estándares SMV y GRI.

Integrantes:

- Carlos Miguel Hereen Ramos (P)
- Hugo Antonio Santa María Guzmán (M)
- Lucía Cayetana Aljovín Gazzani (M)

Comité Directivo de Créditos

Otorga y aprueba las más importantes operaciones de crédito, conforme a lo establecido en la normativa interna; además, informa al Directorio de las operaciones de crédito aprobadas.

Integrantes:

- Dos directores, de acuerdo con un rol de turnos en función de su disponibilidad.
- Gerente General.
- Representante de la Vicepresidencia de Riesgos
- Representante de la línea de negocio de la operación a tratar.

Comité de Financiamientos a Vinculadas

Aprueba los financiamientos que el Banco otorgue a las personas naturales o jurídicas vinculadas con este. Está integrado por dos directores independientes, en función de su disponibilidad, y la persona a cargo de la Vicepresidencia de Riesgos.

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.

Integrantes:

- Carlos Tomás Rodríguez Pastor Persivale (P)
- Fernando Martín Zavala Lombardi (M)
- José Alfonso Ernesto Bustamante y Bustamante (M)





Remuneración del Directorio

La remuneración de cada miembro 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 Asamblea General de Accionistas estipula que los directores perciben una dieta anual por asistir a las reuniones y comités necesarios, el importe por sesión de Directorio es determinado por la Asamblea General Obligatoria Anual de Accionistas y el importe por sesiones de Comité o retribución adicional es determinado por el presidente del Directorio.

Asimismo, los importes de las dietas consideran las dietas 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.

Formación y evaluación del Directorio

En el periodo realizamos sesiones de capacitación en materia de Ética y Cumplimiento, las cuales incluyeron temáticas como roles del Directorio y la Alta gerencia, Integridad corporativa, Normativa FCPA sobre prevención de la corrupción, Normativa AML sobre prevención de lavado de activos, uso de información privilegiada y libre competencia.

Competencias colectivas del Directorio

Conocimiento

Servicios Financieros y Bancarios

Marketing y Consumidor

Transformación Digital e Innovación

Gestión Financiera y Contable

Gestión de Riesgos

Gobierno Corporativo

Sostenibilidad

Compliance (SEC)

Gestión Organizacional y Remuneraciones

Políticas Públicas y Regulación

Experiencia

Experiencia en Alta Gestión

Experiencia en Directorio

Experiencia Internacional

Con el fin de garantizar la mejora continua del máximo órgano de gobierno contamos con un proceso de evaluación de desempeño. La programación de la evaluación la determina el Comité de Gobernanza y Sostenibilidad y su frecuencia debe ser al menos cada dos años. En el 2023, no hubo evaluación, ya que la última fue realizada en 2022 por la consultora externa KPMG e incluyó criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

En 2023, recibimos Primer lugar en categoría Buen Gobierno Corporativo de los "II Premios ESG y Sostenibilidad", que otorga la revista financiera Semana Económica.

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

ÍNDICE

CARTA DEL CEO

AVANCES E HITOS

CÓMO LEER ESTE INFORME

ACERCA DE INTERBANK

GOBIERNO CORPORATIVO

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

COMPROMISO CON EL CLIENTE

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

CIUDADANÍA CORPORATIVA

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ANEXOS



MARCO DE ACCIÓN, CULTURA Y FORMACIÓN

GRI
2-23
2-24
3-3

SASB
FN-CB-510a.2

Contamos con una estrategia de negocios sólida centrada en una cultura ética y transparente, asegurando un modelo de negocio sostenible a largo plazo. Buscamos que nuestros directores, colaboradores, proveedores, clientes y partes interesadas actúen con integridad, guiados por los valores y principios institucionales, promoviendo así un sentido de confianza tanto interna como externamente.

Para lograrlo, hemos establecido una estructura de gobernanza, con roles y responsabilidades definidos, así como canales de comunicación transparentes y mecanismos de reporte para facilitar la toma de decisiones éticas en todos los niveles de la organización. Nuestro Código de Ética, recoge los principios y valores que guían las acciones y toma de decisión de toda la empresa.

El liderazgo ético del Directorio y la alta gerencia, conocido como tone at the top, es esencial en la cultura de Interbank. Nuestros líderes refuerzan la ética y difunden comportamientos esperados en todos los niveles de la organización, a través de compromisos, acciones y capacitaciones regulares que fortalecen el valor de la integridad.

Políticas y lineamientos de ética y cumplimiento

Todas las políticas son de libre acceso para nuestros colaboradores y las comunicamos mediante correo institucional, intranet y página web. Entre las políticas más relevantes encontramos las siguientes:



Lineamientos de Mejores Prácticas para un Directorio de Alto Desempeño



Código de Ética



Política Anticorrupción



Política de Derechos Humanos



Política de Diversidad, Equidad e Inclusión



Política de Hostigamiento Sexual



Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo



Política de Sostenibilidad



Política de Seguridad de la Información y de la Ciberseguridad

Garantizamos el cumplimiento de nuestras políticas y de los compromisos asumidos mediante procesos de debida diligencia; revisión y mejora de programas de capacitación y comunicación; evaluación del desempeño de comités ejecutivos, entre otros.

ANTICORRUPCIÓN

GRI
415-1
205-1
205-2
205-3

Nuestro compromiso de llevar a cabo negocios de acuerdo con estándares éticos y de cumplimiento locales e internacionales, se materializa en nuestra Política de Anticorrupción, la cual estipula un enfoque de tolerancia cero frente a cualquier acto de corrupción.

El programa anticorrupción de Interbank incluye roles y responsabilidades, pautas, políticas sobre regalos, contribuciones políticas directas o indirectas, conflictos de interés, donaciones, contratación y nombramiento de colaboradores y directores, así como reportes de incumplimientos y sanciones, entre otros aspectos.

No realizamos contribuciones políticas ni donaciones a partidos políticos o a sus fundaciones vinculadas y restringimos que nuestros colaboradores o terceros las realicen en nuestro nombre. Estos últimos podrán realizar contribuciones políticas a título personal, solamente cuando no exista el riesgo de que las mismas se entiendan o perciban como donaciones vinculadas a Interbank o a sus intereses. Los lineamientos sobre este tema se encuentran plasmados en nuestra Política Anticorrupción y en los Lineamientos de Donaciones, Auspicios y Patrocinios.

Asimismo, no contratamos a terceros para gestiones de lobbies en representación nuestra para relacionarse con funcionarios públicos.

Compartimos nuestras opiniones a través de diferentes asociaciones gremiales para tratar de consensuar la posición de la industria, siempre que estas acciones estén en concordancia con nuestro Código de Ética y Programa Anticorrupción.

Programa anticorrupción

Tiene como propósito contribuir a la continuidad y sostenibilidad del negocio mediante la prevención, detección e informe de conductas indebidas salvaguardando nuestra reputación; por esta razón, se han diseñado políticas y procedimientos alineados a la legislación local e internacional en materia de anticorrupción, como:

- 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)

Durante 2023 evaluamos el 100% de procesos de Interbank, identificando 13 procesos con exposición a riesgos de corrupción. Luego de evaluar la efectividad de los controles implementados, no identificamos ningún riesgo significativo o acto de corrupción

en nuestros procesos. Asimismo, realizamos una evaluación al Programa Anticorrupción a cargo de una consultora independiente, en donde obtuvimos como resultado una calificación de 3.7 de 5 que refleja un programa maduro, por encima del nivel de mercado.

Además, capacitamos sobre nuestro Programa Anticorrupción a todos nuestros directores y colaboradores, con una frecuencia mínima anual.

Capacitación de Programa Anticorrupción

	2020	2021	2022	2023
Miembros del directorio	9 100%	9 100%	10 100%	10 100%
Colaboradores	6,515 99.80%	6,720 99.70%	6,162 99.97%	6,094 99.54%
Socios de negocio	15,991 100%	20,395 100%	7,631 100%	6,865 100%

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO



En Interbank contamos con un programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo basado en las regulaciones locales, estándares internacionales y mejores prácticas. Su objetivo es prevenir que como organización seamos utilizados como medio para el lavado de activos. Este programa ha sido aprobado y es supervisado periódicamente por el Directorio.

Nuestra Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, incluye, entre otros aspectos:



Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

- Debida diligencia para el conocimiento del cliente, que incluye la identificación del beneficiario final y revisión de listas de sanciones locales e internacionales.
- Debida diligencia reforzada de clientes con mayor exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Debida diligencia de conocimiento de colaboradores, proveedores y contrapartes.
- Monitoreo transaccional de clientes, con un enfoque basado en riesgos.

En línea con la estrategia digital del Banco, integramos el uso de metodologías estadísticas en el diseño de nuestros modelos de riesgo, como parte del fortalecimiento del programa. Además, incorpora retroalimentación continua, mejorando nuestra capacidad de detección de operaciones inusuales y permitiendo abordar proactivamente los riesgos y desafíos emergentes en un entorno digital.

COMPROMISO CON LA CULTURA DE CUMPLIMIENTO



GRI
2-15
2-27
415-1

SASB
FN-CB-510a.1
FN-MF-270a.3
FN-MF-270b.2
FN-CF-220a.2
FN-CF-270a.4

Línea ética

Nuestro Canal Ético permite a los colaboradores y partes interesadas denunciar de manera anónima, conductas inapropiadas, prácticas fraudulentas, violaciones de políticas internas y/u otra conducta no deseada. Para asegurar la integridad y la confidencialidad del Canal Ético, este es gestionado por una empresa independiente y especializada (KPMG), quien se encarga de remitir los casos denunciados a las áreas responsables.

Las denuncias se pueden realizar mediante:

- Sitio web.
- Correo electrónico.
- Centro de llamadas.
- Buzón de voz.

Asimismo, contamos con una política de sanciones y un proceso de escalamiento que, en función a la naturaleza de la denuncia puede llegar hasta el Directorio con el propósito de asegurar la implementación de medidas correctivas en casos de

faltas éticas. 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:

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

Con ocasión de los esfuerzos de difusión y sensibilización sobre nuestra política de cero represalias, en 2023 tuvimos un incremento respecto al 2022 de un 70% en la cantidad de denuncias recibidas a través de nuestro Canal Ético y en línea con las métricas definidas en el 2022, logramos los siguientes resultados:

- Número de denuncias contra la Alta Dirección: 0
- Número de denuncias por manipulación de estados financieros o informes contables: 0



Ver detalle
Canal Ético



Cumplimiento regulatorio

Interbank cuenta con un Programa de Cumplimiento Normativo, el cual tiene como principal objetivo velar por el cumplimiento de todas las normas externas e internas aplicables al Banco. Nuestro programa obtuvo la calificación más alta en la evaluación realizada por auditoría interna.

En 2023, **no se presentaron casos** de incumplimiento significativo en nuestra organización.

Pérdidas por procedimientos judiciales

Con el fin de reforzar nuestra cultura de transparencia divulgamos nuestras pérdidas monetarias incurridas en el 2023 como resultado de diversos procedimientos legales, ninguno está relacionado con incumplimientos materiales de la legislación, ni tampoco involucra pérdidas monetarias materiales.

Motivo de procedimiento judicial

Fraude por delitos cibernéticos

Comunicación con clientes**

Procedimientos hipotecarios discriminatorios

Privacidad del cliente

Importe (S/)*

2,807,820.00

272,513.00

0

6,435.00

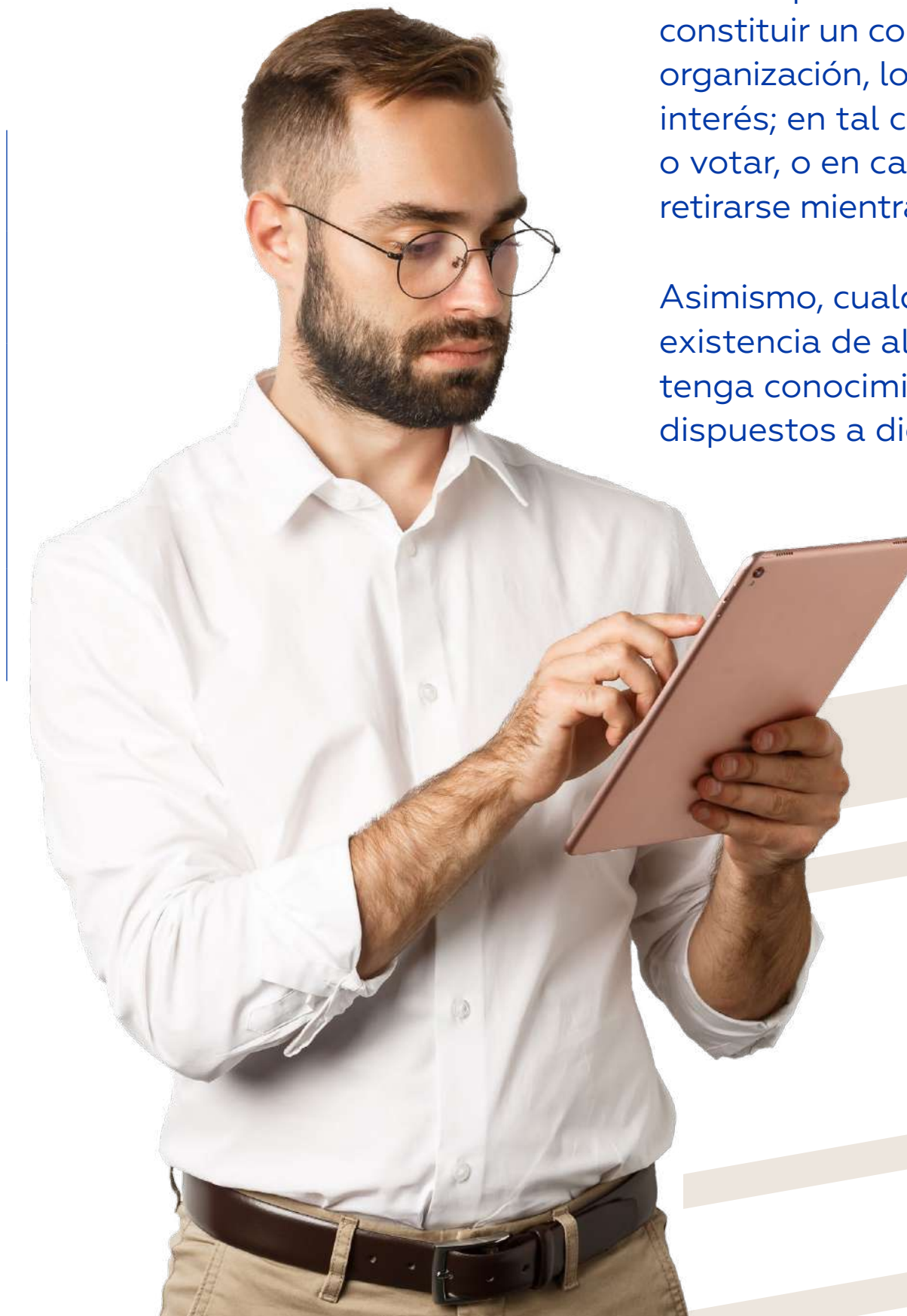
*Pérdidas monetarias por resoluciones administrativas en contra.

** Las denuncias vinculadas a "comunicación con clientes" que generaron pérdidas monetarias representan el 23% del total de denuncias recibidas en 2023 (1451).

Conflicto de interés

Para prevenir y mitigar los conflictos de interés, el Banco ha establecido distintos procesos. Los directores tienen el deber de comunicar acerca de cualquier situación que constituya o pudiera constituir un conflicto de interés con nuestra organización, los accionistas u otros grupos de interés; en tal caso deben abstenerse de participar o votar, o en caso de que se decida, deberán retirarse mientras se trate el tema de conflicto.

Asimismo, cualquier tercero puede denunciar la existencia de algún conflicto de interés del que tenga conocimiento mediante los canales éticos dispuestos a dicho efecto.



GESTIÓN DE RIESGOS

ÍNDICE

CARTA DEL CEO

AVANCES E HITOS

CÓMO LEER ESTE INFORME

ACERCA DE INTERBANK

GOBIERNO CORPORATIVO

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

COMPROMISO CON EL CLIENTE

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

CIUDADANÍA CORPORATIVA

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ANEXOS



PREVENCIÓN Y MONITOREO

GRI
3-3

Para la identificación y gestión efectiva de los riesgos tenemos un marco de principios, valores, actitudes, prácticas y comportamientos, lo que nos permite una toma de decisiones informada para asegurar la continuidad de nuestras operaciones. Acorde a ello, hemos establecido una estructura de gobernanza del riesgo que nos permite trabajar de forma integral y eficiente, que tiene como finalidad identificar, evaluar, implementar medidas preventivas y dar 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, tomando en cuenta el entorno competitivo, el entorno 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 Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos (Reglamento GIR).

El Comité 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. Estas directrices son implementadas por la Gerencia General para asegurar que las actividades realizadas son consistentes con la estrategia de negocio, apetito de riesgo, cultura y valores.

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 ante la organización.

LA GESTIÓN DE RIESGOS
DE INTERBANK

**es tarea de todos, por
ello reforzamos nuestra
cultura de prevención
y fomentamos
la participación
continua de nuestros
colaboradores.**

Gobernanza del riesgo



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.



Nota: Más detalle sobre los roles y funciones de los organismos encargados de la gestión integral de riesgos en la [Memoria Anual 2023](#).

Principales riesgos de Interbank y su forma de gestión



Riesgo Crediticio

Incumplimiento por parte de los prestatarios del pago de las obligaciones contractuales.

Gestión del riesgo

Proceso de tres 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.



Riesgo de Cumplimiento

Faltas al Código de Ética, actos de corrupción e incumplimiento de las normas aplicables; así como, fines de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

*Excluye el riesgo de reputación y el operacional

Gestión del riesgo

Nuestro Programa de Cumplimiento comprende la gestión ética y los programas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, anticorrupción y cumplimiento normativo; cuenta con un enfoque basado en riesgos y funciona transversalmente en la organización.



Ver detalle en capítulo [Ética y Cumplimiento](#).



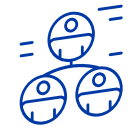
Riesgo de Mercado

Variaciones en el comportamiento de los principales factores del mercado financiero, como, por ejemplo: tipos de cambio, tasas de interés, precios bursátiles, precios de materias primas (comodities) y liquidez.

Gestión del riesgo

La División de Riesgos de Mercado incluye:

- 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 y liquidez: se efectúa tanto por el riesgo de tasa de interés como por liquidez.
- Riesgo de instituciones financieras y riesgo país: en relación con el riesgo crediticio de instituciones financieras, el proceso de admisión de riesgo se lleva a cabo a través de una evaluación uno a uno de cada entidad financiera, salvo el caso de Bancos de primera categoría. En cuanto al riesgo país, se realiza un seguimiento mensual a las exposiciones y se analizan las variaciones más importantes.

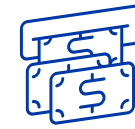


Riesgo de Reputación

Disminución de la confianza en la integridad de la institución. Este puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes en las actividades de una organización.

Gestión del riesgo

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



Riesgo Operacional

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.

Gestión del riesgo

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).



Riesgo de Ciberseguridad

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

Gestión del riesgo

Interbank cuenta 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 capítulo [Ciberseguridad y gestión de la seguridad de la información.](#)



Riesgo de modelo

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.

Gestión del riesgo

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.



Asimismo, continuamos reforzando las medidas implementadas para evaluar los riesgos en el otorgamiento de créditos.

Medidas
implementadas
para la gestión
de riesgos

2023

Gestión del portafolio

- Calibración continua del costo de riesgo, 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.
- Se trabajó 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

- Se implementó una nueva estrategia de comunicación a clientes, desde siete días antes de la fecha de pago.

Estrategia de consumo

- Se inició la migración del proceso de ejecución de campañas a herramientas digitales, con lo cual se redujo el tiempo de entrega de campañas.
- Potenciamos nuestro modelo de admisión de tarjeta de crédito con información Intercorp; lo cual permitió mejorar la revisión de los perfiles de riesgo.
- Debido a la situación macroeconómica, ajustamos nuestras pautas crediticias con la finalidad de poder mantener el riesgo en la admisión.

Estrategia de cobranza

- Se complementó la gestión de cobranza en función a la segmentación del portafolio con canales digitales nuevos y potenciando los actuales canales con mejores tenores y gobiernos transformacionales. Consecuencia de ello se incrementó el contacto con los clientes.



Negocio hipotecario

- Implementación de la nueva herramienta de atención digital, la migración al 100% se realizaría en el 2024.
- Mejora en pauta para los mejores perfiles de riesgo, logrando reducir la diferencia entre el ticket aprobado vs solicitado en un 10%.
- Rediseño de campaña de compra de deuda, potenciando un flujo ágil de atención.

Control de políticas y relación con reguladores

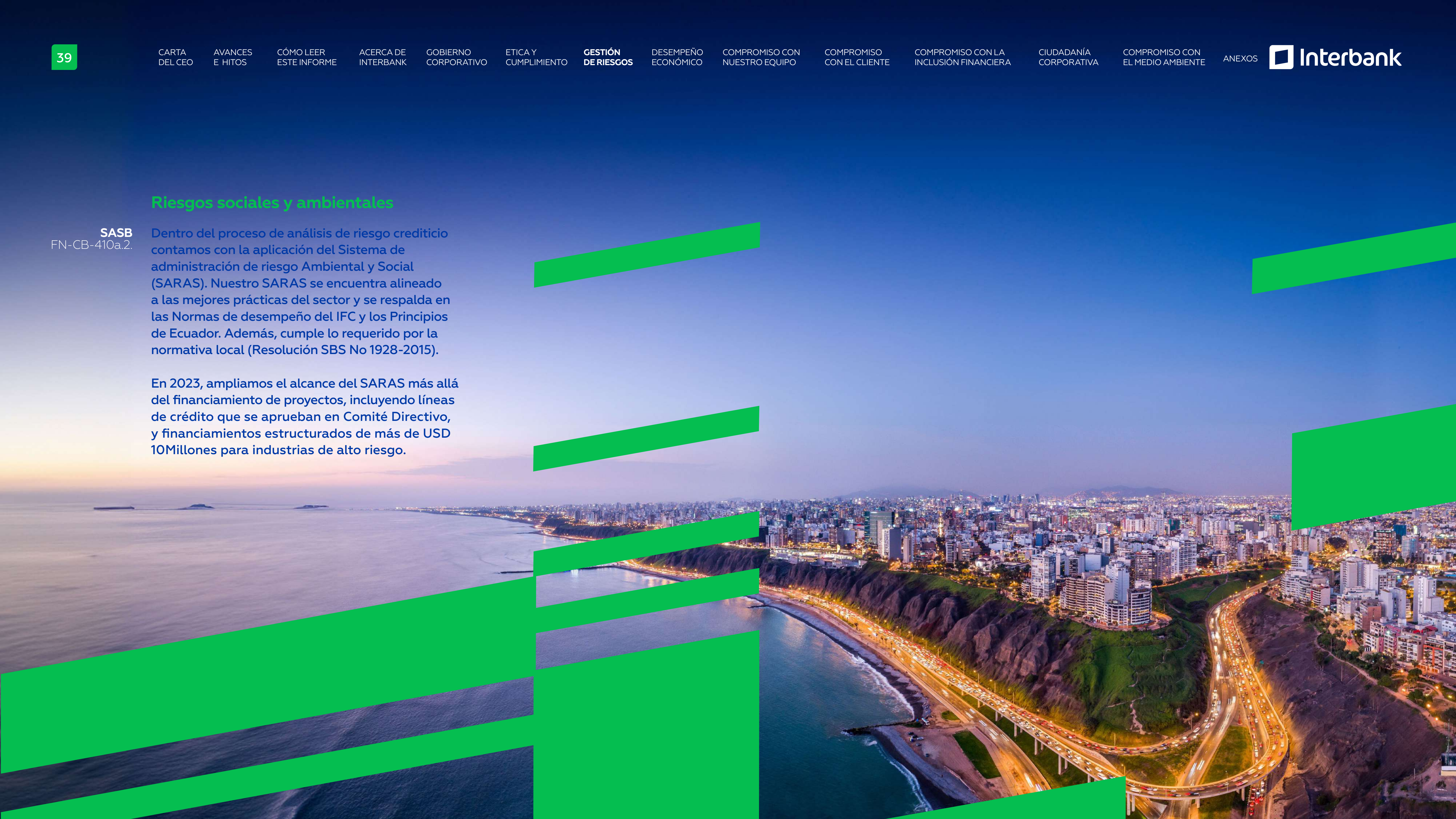
- Se logró abordar de manera más eficiente las consultas y solicitudes de información por parte del regulador, cumpliendo con los tiempos establecidos por el mismo. Además, se promovió la realización de reuniones para garantizar respuestas rápidas y precisas durante la visita de inspección.

Riesgos sociales y ambientales

SASB
FN-CB-410a.2.

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 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 USD 10Millones para industrias de alto riesgo.

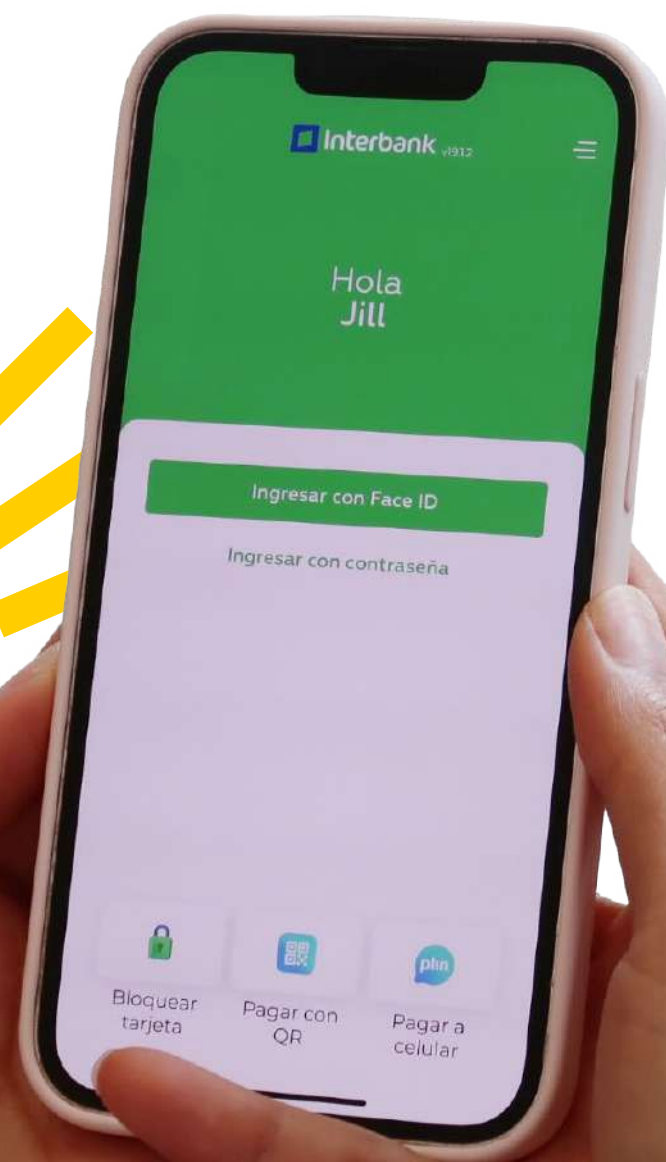


Riesgos emergentes

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.

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.
Conflictos sociales y políticos que afectan el libre tránsito y restringen la actividad comercial.	Los prestatarios expuestos a estos riesgos podrían enfrentarse a dificultades financieras y morosidad en el pago de sus obligaciones.	Fortalecimiento y monitoreo de la gestión del portafolio y un sistema interno que permita organizar el conjunto de normas exigidas con el fin de mitigar los potenciales riesgos
Indicadores que afectan directamente el comportamiento de nuestros clientes: inflación y demanda interna.	Los prestatarios expuestos a estos riesgos podrían enfrentarse a dificultades financieras y morosidad en el pago de sus obligaciones.	Ajuste en la admisión de nuevos créditos, restringiendo la venta en perfiles de mayor riesgo, así como en la estrategia de venta cruzada, y reducir la exposición en perfiles de mayor riesgo.
Innovación disruptiva, como el uso de big data, 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, machine learning, deep learning, entre otros. Finalmente, contamos con el Centro de Excelencia Analítica ("ACoE"), que promueve una mentalidad basada en los datos en toda la organización.
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.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD



GRI
3-3
418-1

La gestión de Seguridad de la Información es una prioridad para nosotros. Este conjunto de procesos y controles tecnológicos nos permite proteger los activos de información de nuestras operaciones y partes vinculadas, así como garantizar la disponibilidad y confiabilidad de nuestros sistemas.

SASB
FN-CF-220a.1
FN-CF-220a.2
FN-CF-230a.2
FN-CF-230a.3
FN-CB-230a.2

En 2023, tuvimos casos de fraude por uso de tarjeta de crédito y débito, los mismos que generaron un gasto de S/ 22,401,647, que equivale al total de los montos que se entregó a los clientes que reclamaron.

Tipo de fraude

- Fraude con tarjeta no presente
- Fraude con tarjeta presente
- Otros fraudes

Monto entregado a clientes con reclamos (S/)

- 3,022,139
- 10,617,114
- 8,762,394

EN INTERBANK

nos preocupamos por nuestros clientes. Por ello a través de nuestra web, divulgamos las medidas de prevención que deben tener nuestros clientes para evitar ser víctimas de fraude.

Además, contamos con nuestros canales de banca telefónica, tiendas o web para dar alerta sobre consumos no reconocidos, asimismo, facilitamos un Formato de carta de reclamo por consumo o retiros no reconocidos.



Medidas de prevención



Formato de carta de reclamo por consumo o retiros no reconocidos.

Estrategia de ciberseguridad

EN INTERBANK

contamos con una estrategia de ciberseguridad, la cual tiene como objetivo proteger los activos tecnológicos e información de nuestros clientes de los ciberdelincuentes.

Esta estrategia se basa en el marco de referencia NIST CSF, el cual proporciona un enfoque holístico desde la prevención hasta la recuperación de un incidente. La estrategia se basa en los siguientes principios:

Gestión de riesgos

Nuestra estrategia de ciberseguridad se basa en un análisis integral de los riesgos a los que estamos expuestos, incluyendo las amenazas, las tendencias y otros factores. Estos análisis nos permiten identificar los riesgos más críticos y desarrollar controles para mitigarlos.

Cultura de ciberseguridad

El programa de cultura de ciberseguridad incluye a todos los colaboradores y proveedores que acceden a nuestros activos de información y tiene como objetivo fortalecer la primera línea de defensa, para identificar y reportar amenazas de ciberseguridad.

Controles

Desarrollamos e implementamos controles técnicos de vanguardia que nos permiten mantener una postura de seguridad de alto nivel y así proteger nuestros sistemas de información.

Marco regulatorio

El marco normativo se encuentra incorporado en la estrategia de ciberseguridad, lo que nos permite cumplir con los requisitos legales.

Evaluaciones de brechas de ciberseguridad

La ciberseguridad es una prioridad para nosotros, por eso realizamos auditoría internas y externas con regularidad, mejorando nuestra postura de ciberseguridad.

Acompañamiento continuo a iniciativas

Tenemos un equipo especializado que acompaña de forma permanente los proyectos e iniciativas del Banco para prevenir riesgos de ciberseguridad en nuestros productos, procesos y canales.

La política que guía nuestro accionar es la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, cuyo alcance comprende toda la información digital o física que es propiedad de Interbank, tal como la información de los clientes, colaboradores, proveedores; así como toda información que sea procesada, almacenada o transmitida por algún sistema propio o de un tercero.

En nuestra organización, nos comprometemos con la protección integral de la información, implementando una estrategia robusta de concientización que abarca los pilares fundamentales de ciberseguridad, por lo que promovemos la formación continua en todos los niveles de la organización, incluyendo proveedores.

En 2023, el **99% de nuestros colaboradores** participaron de la capacitación anual de ciberseguridad y a nivel de concientización sobre amenazas cumplimos con la meta definida.

Gestión de vulnerabilidades

Nuestro enfoque para gestionar las vulnerabilidades se encuentra alineado a las mejores prácticas de la industria, considerando frameworks como SANS y el estándar PCI DSS, contemplando las siguientes fases:

**01**

Identificación de los activos tecnológicos de la organización y su nivel de exposición, con lo cual establecemos prioridades para las pruebas de seguridad.

**02**

Ejecución de diferentes pruebas de seguridad para identificar vulnerabilidades de nuestra infraestructura o aplicaciones, con el objetivo de mitigarlas antes de la salida a producción.

**04**

Mitigación de las vulnerabilidades que representan un mayor riesgo.

**03**

Exposición a los responsables de las vulnerabilidades identificadas y de las acciones correctivas que deben ser implementadas de acuerdo con un plan de remediación. Este plan debe ajustarse a los plazos de remediación definidos según el nivel de severidad de las vulneraciones.

**05**

Dar seguimiento y gestionar la ejecución de las actividades de remediación, según el plan de remediación de vulnerabilidades definido.

**06**

Verificar que la remediación de la vulnerabilidad se haya efectuado adecuadamente.

Asimismo, tenemos implementado un proceso de pruebas de seguridad continuo y riguroso que abarca todos nuestros canales, incluyendo aplicaciones móviles y webs. Este proceso nos permite identificar y mitigar vulnerabilidades de forma proactiva para mantener nuestros sistemas seguros y protegidos.



Privacidad de datos

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.

En Interbank la gestión de la protección de datos recae en responsabilidad de diferentes áreas específicas como:

Ética y Cumplimiento:

La función de Cumplimiento Normativo Supervisa el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley de Protección de Datos, su Reglamento y normas complementarias.

Gobierno de Datos:

Administra y gestiona la información de los clientes, así como los consentimientos para tratamientos adicionales.

Gestión de Recursos Humanos:

Administra y gestiona los datos personales de los colaboradores y postulantes.

Legal:

Asesora los proyectos e implementaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales y las obligaciones que deben ser cumplidas. Además, está a cargo de responder a las denuncias vinculadas con la protección de datos.

Experiencia al Cliente:

Ingresa y gestiona las solicitudes de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) relacionadas con el tratamiento de datos personales.

Contamos con políticas y controles sólidos que garantizan la protección de datos personales con un tratamiento ético y responsable de los datos en todas las áreas de nuestra operación:

- **Política de Privacidad de Clientes:** diseñada conforme a las consideraciones establecidas en la "Guía Práctica para la Observancia del Deber de Informar", publicada por la Autoridad Nacional de Protección de Datos de Perú, así como por las normas aplicables y las mejores prácticas internacionales.



- **Política de Privacidad de Colaboradores:** dirigida a establecer lineamientos esenciales para la protección de datos de nuestros colaboradores. (Disponible en la sección "Comunicados" de la intranet de Interbank).
- **Política de Privacidad para Postulantes:** orientada a informar el tratamiento de los datos de los postulantes en los procesos de selección.
- **Política de Cookies:** dirigida a informar a los usuarios de nuestras plataformas digitales sobre el uso de cookies en dichos canales.

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. Algunos de nuestros controles son:

- 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.

Indicador de privacidad de datos

Porcentaje de clientes cuyos datos se utilizan con fines secundarios

Logrado en 2023 (%)

72.6%

Alcanzado en 2022 (%)

62%

Reclamaciones por violaciones a la privacidad de clientes recibidas de terceros y corroboradas por la organización

2

0

Reclamaciones por violaciones a la privacidad de clientes de autoridades regulatorias.

1

0



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, hemos desarrollado una guía detallada que explica de manera clara cada paso de este proceso. Además, contamos con un registro (blacklist) que nos permite gestionar de manera eficiente el tratamiento de datos al documentar las objeciones al tratamiento secundario/opcional de datos, restringiéndonos únicamente a los tratamientos necesarios.

**EN INTERBANK
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 2023, hemos participado activamente en diversos foros de diálogo centrados en el nuevo reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales próxima a publicarse. 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).

DESEMPEÑO ECONÓMICO

ÍNDICE

CARTA DEL CEO

AVANCES E HITOS

CÓMO LEER ESTE INFORME

ACERCA DE INTERBANK

GOBIERNO CORPORATIVO

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

COMPROMISO CON EL CLIENTE

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

CIUDADANÍA CORPORATIVA

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ANEXOS



GRI
3-3
201-1
201-4

SASB
FN-CF-000.A
FN-CF-000.B
FN-CB-000.A
FN-CB-000.B
FN-MF-000.A
FN-MF-000.B
FN-MF-270a.1



DATOS FINANCIEROS RELEVANTES

El 2023 fue un año desafiante para nuestro negocio debido a variables sociales y económicas del entorno mundial y nacional. En términos financieros obtuvimos una utilidad neta de S/ 900.5 millones, ello significó una disminución del 23.1% con respecto al año anterior (S/ 1,171.7 millones). Los factores que contribuyeron a este resultado fueron:

- **Incremento del 77.7%** en el gasto de provisiones: relacionado con mayores requerimientos en toda la cartera de créditos, además de una menor reversión de provisiones a lo largo del 2023.
- **Incremento del 7.1%** en gastos de depreciación y amortización: debido a una mayor amortización de gastos por software, en línea con los avances en la estrategia digital del Banco. Asimismo, se registró un mayor gasto por depreciación de bienes recibidos en arrendamiento financiero.
- **Aumento en los gastos administrativos:** consecuencia de mayores gastos por servicios recibidos de terceros, parcialmente contrarrestados por menores gastos de personal y Directorio.

Estos efectos fueron parcialmente contrarrestados por incrementos de 12.2% en el margen financiero bruto, 4.1% en resultados por operaciones financieras y un ligero aumento en ingresos netos por servicios financieros, así como por una reversión positiva en otros ingresos y gastos. Como consecuencia, el ROE en 2023 se situó en 12.6%, inferior al 17.6% reportado en 2022.

Balance general (millones S/)

Activos	66,445.7	67,990.1	2.3%
Pasivos	59,365.9	60,277.3	1.5%
Patrimonio	7,079.8	7,712.8	8.9%
Total: Pasivo + Patrimonio	66,445.7	67,990.1	2.3%
Compromisos Contingentes	33,282.5	28,262.6	-15.1%
Total: Activos + Compromisos Contingentes	99,728.2	96,252.7	-3.5%

	2022	2023	Var (%)
Activos	66,445.7	67,990.1	2.3%
Pasivos	59,365.9	60,277.3	1.5%
Patrimonio	7,079.8	7,712.8	8.9%
Total: Pasivo + Patrimonio	66,445.7	67,990.1	2.3%
Compromisos Contingentes	33,282.5	28,262.6	-15.1%
Total: Activos + Compromisos Contingentes	99,728.2	96,252.7	-3.5%

Balance General resumido al 31 de diciembre del 2023.



Nota: El detalle de los estados financieros de Interbank pueden ser visualizados en la [Memoria Anual 2023](#).

INDICADORES DE ACTIVIDAD

A continuación, se presentan las principales métricas vinculadas a las principales líneas de negocio de Interbank obtenidas al cierre del 2023.

Cientes únicos por tipo de tarjeta

SASB FN-CF-000.A

Número

Cientes únicos con cuenta de tarjeta de crédito activa

805,584

Cientes únicos con cuenta de tarjeta de débito activa

6,386,238

Nota: i) Para tarjetas de crédito se considera a todos los clientes únicos con tarjetas aptas para consumir aún si no las han usado. ii) 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.

Cuentas activas por tipo de tarjeta

SASB FN-CF-000.B

Número

Cuentas de tarjeta de crédito

819,464

Cuentas de tarjeta de débito

9,633,372

Nota: i) Para tarjetas de crédito se considera a todas las cuentas con tarjetas aptas para consumir aún si no las han usado. Un cliente puede tener más de una tarjeta/cuenta. ii) Para tarjetas de débito, se considera a todas las cuentas de ahorro activas (incluidas las que no tienen saldo) con tarjetas de débito activas. Una tarjeta de débito puede estar asociada a una o varias cuentas de ahorro.

Cuentas corrientes y de ahorro

SASB FN-CB-000.A

Número

**Valor
(Millones S/)**

Personas

12,237,412

15,320

Pequeñas empresas

142,982

1,698

Nota: i) Para las cuentas de ahorro se están considerando: todas las cuentas de captaciones y cuenta sueldo, pero excluyendo Plazo, Certificado Bancario y CTS. ii) Se están considerando todas las cuentas de ahorro, incluyendo las que han tenido saldo cero en los últimos 6 meses o más.

Préstamos

SASB FN-CB-000.B

**Número
de clientes**

**Valor
(Millones S/)**

Personas

161585

3,711

Pequeña empresa

21,615

1,239

Banca Corporativa

277

11,418

Banca Empresa

1,744

6,455

Préstamos hipotecarios - residenciales

SASB FN-MF-000.A

Número

**Valor
(Millones S/)**

Stock 2023

44,317

8,562

Desembolsos

4,942

1,613

Nota: Información de Stock y Desembolso 2023 no considera compras de deudas ni préstamo personal con garantía hipotecaria.

Compra de deuda hipotecaria

SASB FN-MF-000.B

Número

**Valor
(Millones S/)**

Stock 2023

2,710

701

Desembolsos

92

32

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO

GRI 201-1 201-4 EN INTERBANK

cumplimos nuestro compromiso de generar valor para nuestros grupos de interés lo que corresponde a distribuir dicho valor económico.

Los ingresos de Interbank ascendieron a S/ 4,108.2 millones, lo que significó un incremento del 11.3% en comparación al 2022. Esto se debió principalmente a mayores ingresos financieros en intereses por créditos, intereses por disponible, e intereses por inversiones.

Así, el valor económico distribuido fue de S/ 2,697.38 millones en 2023, ligeramente inferior a los S/ 2,793.50 millones registrados en el periodo anterior. Esto, debido a menores egresos relacionados con gastos operacionales. De esta manera, el valor económico retenido en el 2023 fue de S/ 1,410.82 millones, mayor a los S/ 899.2 millones registrados en el 2022.

Valor Económico Generado y Distribuido (millones S/)

Valor económico directo generado (VEDG)

Ingresos totales*

Valor económico distribuido (VED)

Egresos totales

Costos y gastos operacionales

Salarios y beneficios de los colaboradores

Pagos a proveedores de capital

Pagos al gobierno

Inversiones en la comunidad

Otros

Valor económico retenido (VER)

Total pasivo

Total patrimonio

	2021	2022	2023
Ingresos totales*	3,211.20	3,692.75	4,108.20
Costos y gastos operacionales	2,107.84	2,793.50	2,697.38
Salarios y beneficios de los colaboradores	1,051.00	1,164.40	1,218.88
Pagos a proveedores de capital	615.50	653.60	618.49
Pagos al gobierno	-	600.20	585.85
Inversiones en la comunidad	413.74	347.80	256.32
Otros	5.00	4.70	4.51
Valor económico retenido (VER)	22.60	22.80	13.33
Total pasivo	1,103.36	899.25	1,410.82
Total patrimonio	61,309.20	59,365.90	60,277.30
	6,802.80	7,079.80	7,712.84

*Los ingresos totales son la suma del margen financiero bruto + Resultados por operaciones financieras.
Nota: Interbank no recibe ningún tipo de asistencia financiera por parte del gobierno.



COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

ÍNDICE

CARTA DEL CEO

AVANCES E HITOS

CÓMO LEER ESTE INFORME

ACERCA DE INTERBANK

GOBIERNO CORPORATIVO

ETICA Y CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

COMPROMISO CON EL CLIENTE

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

CIUDADANÍA CORPORATIVA

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ANEXOS



COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

GRI
3-3

EN INTERBANK

**reconocemos
que nuestro éxito
depende de nuestros
colaboradores es así
como aspiramos a ser el
mejor Banco a partir de
las mejores personas.**

Para lograrlo nos centramos en atraer, retener, formar y desarrollar el talento. Además, promovemos una cultura inclusiva y un entorno seguro que garantice el bienestar integral de nuestro equipo.

En 2023 recibimos los siguientes reconocimientos que avalan nuestros esfuerzos en entregar un buen lugar de trabajo a nuestros colaboradores:



Certificación Aequales
Acredita las estrategias (políticas, procesos y acciones) de equidad de género y diversidad en las empresas.



Mejores Lugares para Trabajar para el Talento LGBTQ+

Puesto **#7**



Ranking PAR por Aequales
puesto 2 en sector financiero Perú y el 6 a nivel nacional en la categoría empresas con +5000 colaboradores.



Premios EMA 2023, organizados por PwC y G de Gestión, como empresas más admiradas con mención especial en la categoría "Equilibrio: **Trabajo y vida**"



GPTW Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres

Puesto **#5**



GPTW Mejores Lugares para Trabajar para Diversidad e Inclusión

Puesto **#7**



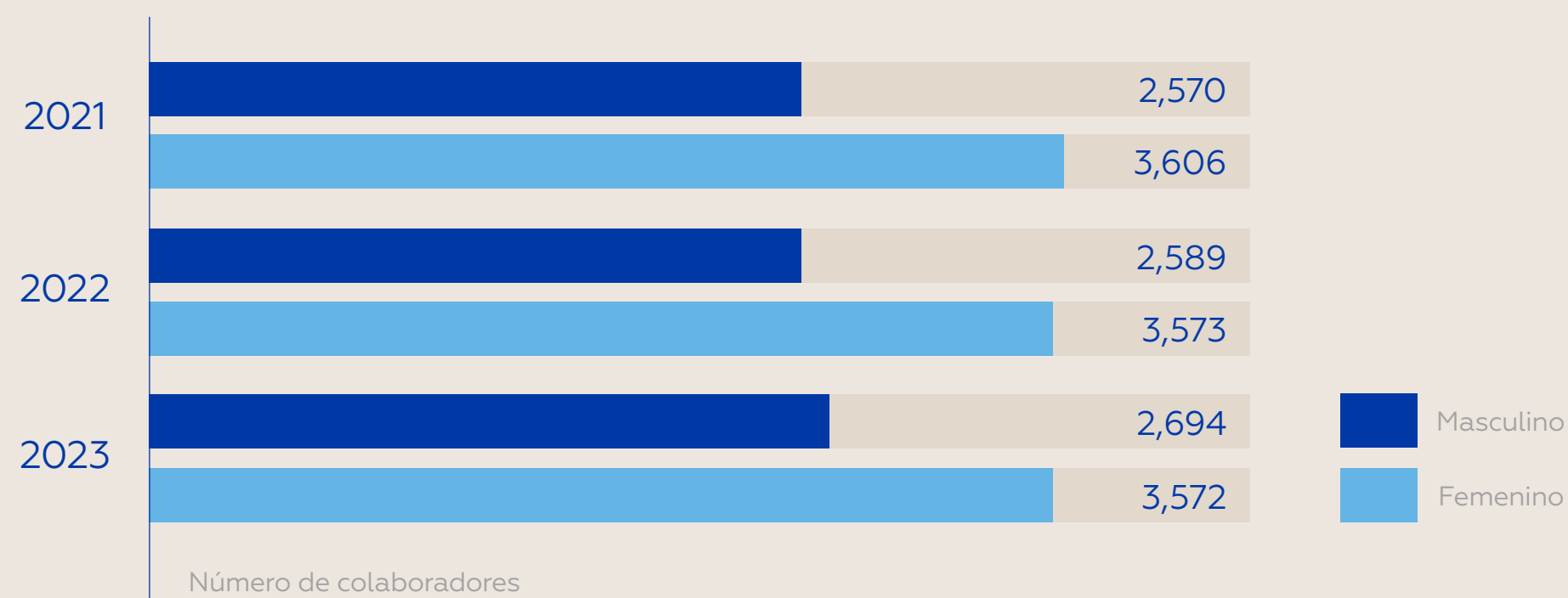
Future Fitness, Festival de Innovación de Intercorp, como la mejor empresa que toma el liderazgo y **promueve un futuro con diversidad, equidad e inclusión.**

VALOR DE LAS PERSONAS

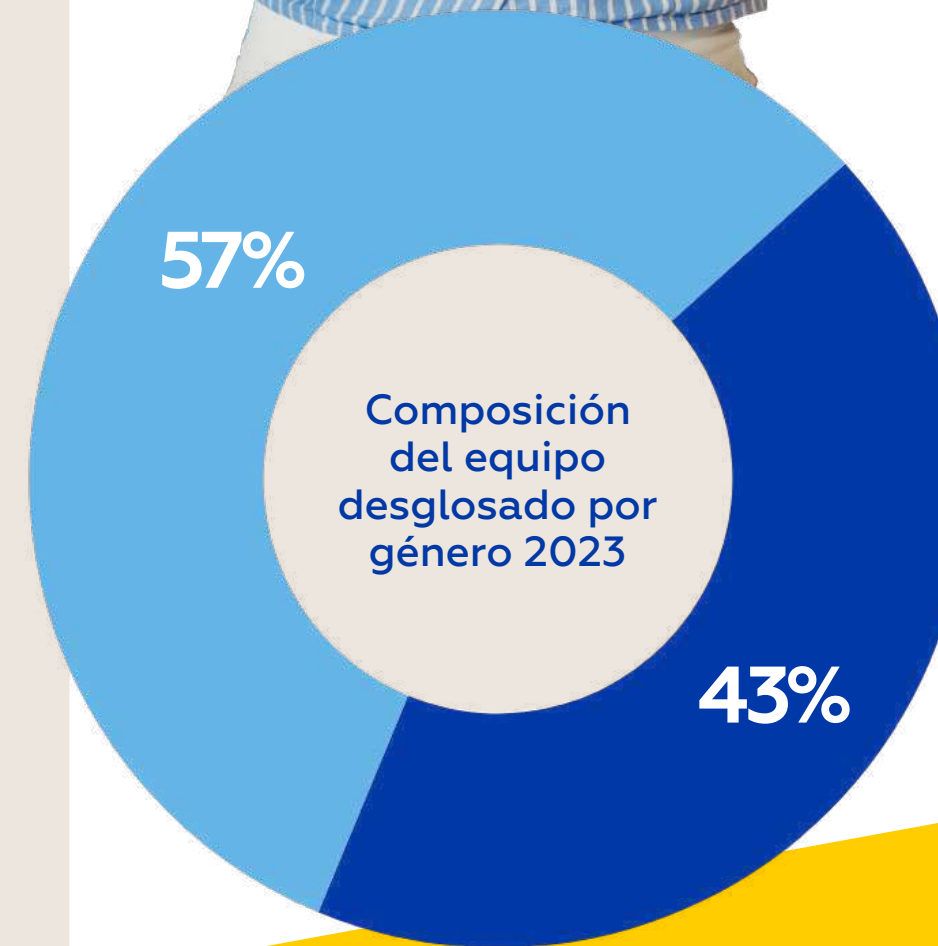
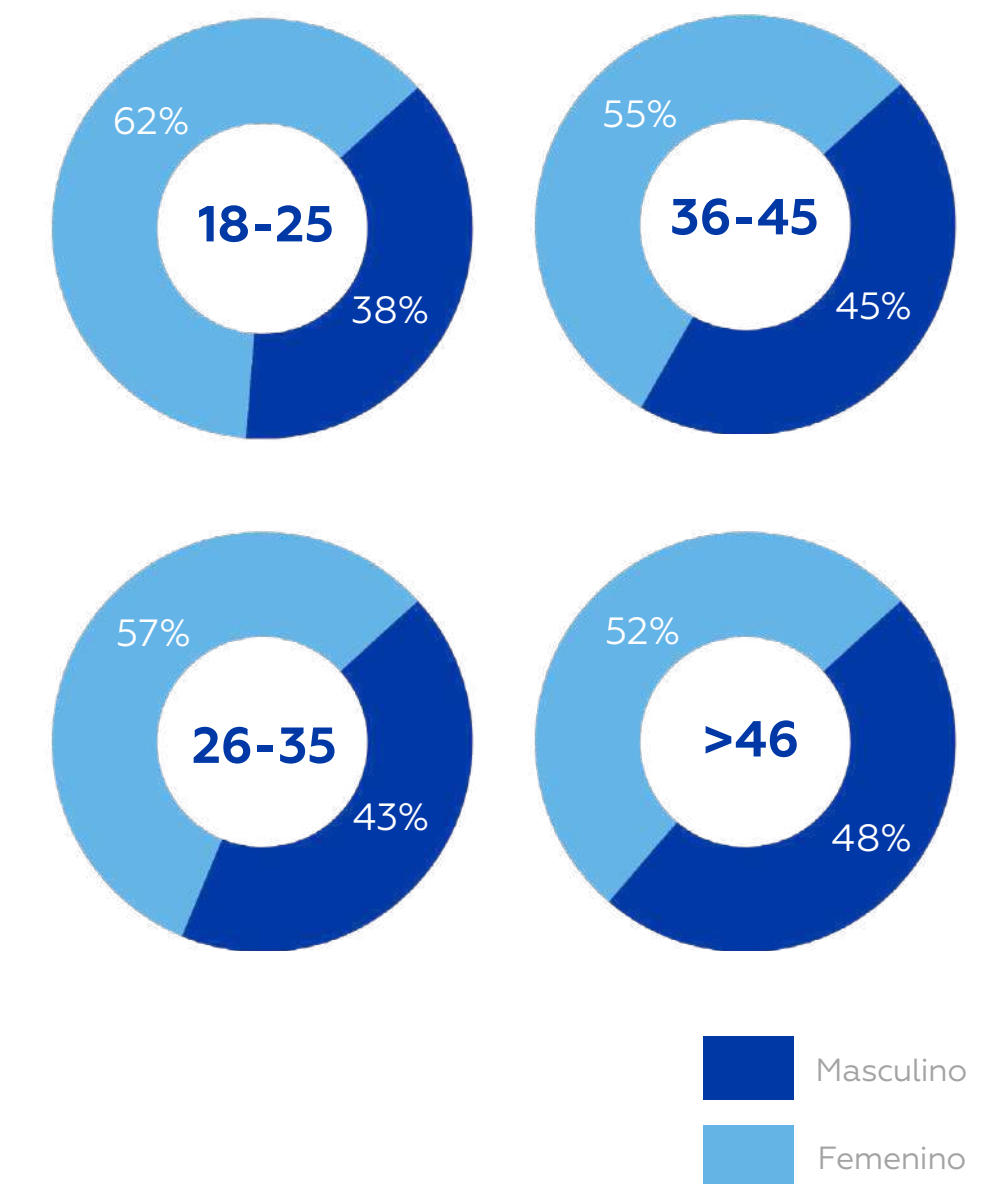
GRI 2-7 3-3 401-2 405-1

AL CIERRE DE 2023, nuestro talento estaba conformado por 6,266 colaboradores, siendo el 96% colaboradores a tiempo completo. Asimismo, el 57% de nuestra plana laboral son mujeres.

Composición del equipo desglosado por género



Composición del equipo desglosado por género y rango etario 2023 (porcentaje)



EN INTERBANK **queremos el bienestar de nuestros colaboradores y una satisfactoria experiencia de trabajo.**



Clima laboral

Para evaluar los resultados e identificar oportunidades de mejora medimos el clima laboral más de una vez al año. Para ello, contamos con una encuesta interna de clima y liderazgo, además de nuestra participación en Great Place to Work que involucra una encuesta a todos nuestros colaboradores. En estas encuestas, medimos temas transversales como carga laboral, balance vida personal-laboral, liderazgo, remuneración, compromiso, entre otros. Adicionalmente, contamos con mediciones "pulso" periódicas cuyo objetivo es identificar oportunidades de mejora y elaborar un plan de acción transversal para Interbank, así como planes de acción a medida.

También implementamos un canal de escucha estructurado para recoger las principales valoraciones y preocupaciones de nuestros equipos, ya que es importante recoger información cualitativa además de la cuantitativa que obtenemos mediante encuestas.

Según los resultados de la encuesta de satisfacción de Great Place to Work, un **87.2% de nuestros colaboradores están activamente comprometidos con Interbank.**

Programas de beneficios

Como parte de la preocupación por nuestro equipo contamos con diversos programas de beneficios para nuestros colaboradores, los cuales son revisados y reforzados anualmente. En el 2023, implementamos una licencia especial de siete días con goce de haber para que nuestros colaboradores prioricen el cuidado de un familiar en situación de enfermedad o padecimiento. Durante el periodo, 11 colaboradores han recibido este beneficio.

Principales programas de beneficios



Manejo de estrés en el lugar de trabajo

Programas que promueven y cuidan la salud mental:

- Programa de Bienestar Emocional
- Licencias con goce para acompañar a un familiar directo delicado de salud
- Acompañamiento por el equipo de Care



Iniciativas de salud

Programas que fomentan el cuidado de la salud y hábitos saludables:

- Programa de Nutrición
- Asesorías Nutricionales
- Festival de Bienestar
- Centros de salud en sede
- Programas de prevención
- Tiempo libre para chequeos preventivos
- Programa de vigilancia de la salud.



Iniciativas de deporte

Contamos con programas que fomenten prácticas deportivas:

- Programa IBK Fitness
- Programa Team IBK Runners
- Campeonatos deportivos



Comunidad LGBTQ+

- Plan de salud: Colaboradores con parejas del mismo sexo pueden inscribirlas en un plan de salud desde su primer día de trabajo.
- Nombre social: Miembros del colectivo trans pueden indicar el nombre social que desean incluir en su foto-check
- Licencia parental: Licencia de maternidad y paternidad para familias homoparentales.
- Tiempo libre: Días libres para celebraciones de matrimonios o uniones simbólicas de parejas del mismo sexo, así como por su fallecimiento
- Apoyo emocional: Apoyo emocional a familiares de colaboradores de la comunidad LGBTQ+

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

GRI
3-3
401-2
401-3
405-2
406-1

Por ello desplegamos diferentes iniciativas y programas que consideran un enfoque interseccional y creamos espacios seguros para todos y todas:

Con nuestros colaboradores, contamos con una estrategia de atracción de talento que valora las competencias, una compensación que asegure la equidad salarial, modelos de desarrollo que consideren igualdad de oportunidades para todos y todas, espacios seguros con tolerancia 0 al hostigamiento sexual laboral.

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 conjunto con SafeCity, lanzamos un piloto de atención en lenguaje de señas en tres tiendas (con el objetivo de alcanzar 100% de tiendas en 2024) e instalamos señalética en lenguas indígenas en nueve tiendas sur.

En el 2023, desplegamos las siguientes iniciativas en materia de diversidad e inclusión:

- **Working Mom:** ideado para acompañar a las madres colaboradoras de Interbank con el fin de brindarles herramientas que incrementen su aceptación e inteligencia emocional. Así las ayudamos a lograr sus objetivos laborales y personales
- **IN Power:** programa que fortalece el espacio de trabajo y atención segura para nuestros colaboradores y clientes y clientas LGBTQ+. El programa incluye capacitación y sensibilización constante en todos los niveles de la organización con foco en los líderes y la primera línea de atención a los clientes y clientas.
- **Inspira:** iniciativa enfocada en la atención inclusiva, atracción de talento y la creación de experiencias enfocadas a colaboradores con discapacidad o colaboradores con familiares con discapacidad.
- **Sin fronteras:** programa que busca promover el orgullo de la diversidad cultural que tienen nuestros colaboradores, celebrando los aniversarios de las ciudades, departamentos y de los diferentes países de procedencia de nuestro equipo. Además, fomenta la reducción de brechas lingüísticas y la inclusión.



“Formar parte de la Red INspira es una experiencia realmente enriquecedora. A través de esta comunidad, estamos creando un entorno de apoyo e inclusión para los colaboradores con una discapacidad y para aquellos que tienen familiares con una discapacidad, como es mi caso. Nuestra red ofrece un espacio seguro para compartir experiencias, información y recursos, mientras que trabaja para crear un lugar de trabajo más inclusivo en el que todos y todas puedan prosperar”

Daniela Ferrucci
Service Owner
HR



EN INTERBANK
**respetamos
las diferencias
y valoramos
la diversidad**





GO WOMEN

Cerrando Brechas a través del Empoderamiento Femenino

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

El programa se basa en **3 pilares principales:**

1. Co-creación con mujeres, respondiendo a sus necesidades reales
2. Participación de líderes, nuestros principales impulsores del cambio
3. Personalización del público objetivo, con especial atención a la interseccionalidad.

Desde el 2019 **hemos impactado:**

+1400 colaboradoras

+170 niñas y adolescentes

+30 000 personas externas entre proveedores, clientes y clientas y público en general.

GO WOMEN FOR ALL

Para las empleadas 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.

GO WOMEN STEM

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.

GO WOMEN IFS

Colaboramos como plataforma financiera Intercorp Financial Services para inspirar e intercambiar experiencias entre mujeres líderes de todo el sector financiero.

GO WOMEN TALKS

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

GO WOMEN YOUNG

Voluntariado corporativo que capacita a niñas y adolescentes en habilidades tecnológicas, liderazgo femenino y educación financiera, impactando a las hijas de colaboradores y en jóvenes de comunidades desatendidas

Compensaciones equitativas

Estas diversas iniciativas de inclusión se materializan también a través de una promoción de la equidad salarial y la entrega de salarios dignos y competitivos. La ratio salarial promedio entre hombres y mujeres es de 0.88. Este valor reconoce nuestro compromiso con la equidad y nos motiva a seguir trabajando para cerrar las brechas salariales en todos los niveles de la organización.

Ratio salarial entre mujeres y hombres - 2023

Nivel ejecutivo (solo salario base)	0.80
Nivel ejecutivo (salario base + otros incentivos en efectivo)	0.80
Nivel gerencial (solo salario base)	1.06
Nivel gerencial (salario base + otros incentivos en efectivo)	1.06
Nivel no gerencial (solo salario base)	0.70



Prevención del hostigamiento sexual laboral

Nos comprometemos a tener espacios libres de hostigamiento y violencia en cualquiera de sus formas. Por ello, contamos con una Política de Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual laboral-actualizada durante el 2023- la misma que incluye soporte legal y acompañamiento psicológico en caso de que la o el colaborador lo requieran.

Asimismo, desde el 2018 contamos con iniciativas que previenen, atienden y sancionan el hostigamiento sexual laboral bajo el programa "Voces contra el hostigamiento sexual laboral", haciendo referencia al gran poder que tiene la voz de cada uno para hacer frente a estas situaciones y actuar para seguir construyendo espacios laborales seguros. Las denuncias de esta naturaleza son canalizadas por el canal ético y la Subgerencia de Cultura.

También medimos nuestro esfuerzo para prevenir el acoso sexual. En el 2023, mediante la evaluación ELSA, obtuvimos indicadores muy positivos que reflejan nuestra constante sensibilización y capacitación en torno al tema, ya que el **90% de nuestros colaboradores conocen nuestros canales de reporte y el 98% no tolera y reconoce las manifestaciones de hostigamiento sexual.**

Conciliación vida personal y familiar

Promovemos el balance adecuado entre la profesión y las actividades personales y familiares. Así, desplegamos programas de flexibilidad laboral y cumplimos con la normativa laboral vinculada a temas de maternidad y paternidad. Ello nos permite satisfacer, motivar y garantizar una buena experiencia a nuestros colaboradores.

Flexibilidad laboral

- **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.
- **Programa Inspira:** Ajustes razonables para trabajo desde casa para nuestros colaboradores con discapacidad.
- **Jornada de trabajo reducida** en casos de problemas de salud.

Maternidad y paternidad

- **Zona Mamá Interbank:** Contamos con lactarios en nuestras sedes
- **Licencia parental** para el cuidador principal de 14 semanas.
- **Licencia parental** para el cuidador no principal de 2.4 semanas.



En función a los permisos parentales logramos una tasa de regreso al trabajo de 95% y una tasa de retención después de 12 meses de 89%.

Tasa de regreso y retención del trabajo

	2021		2022		2023	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Permiso parental						
Número de colaboradores con derecho al permiso parental	98	162	118	173	104	155
Número de colaboradores que se acogieron al permiso parental	98	162	118	173	104	155
Número de colaboradores que regresaron al trabajo al término del permiso parental	98	162	118	173	104	141
Tasa de regreso al trabajo	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.97%
Número de colaboradores que continuaron siendo colaboradores 12 meses después del término del permiso parental	91	120	111	153	92	127
Tasa de retención	92.86%	74.53%	94.07%	88.44%	88.46%	90.07%

ESTRATEGIA DE ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

GRI 3-3
201-3
401-1
404-1
404-2
404-3

EN INTERBANK

queremos atraer y retener al mejor talento de la región, posicionándonos como referentes en reclutamiento y selección de personas.

Para lograrlo, hemos atraído y formado un equipo de expertos especializados en distintivos segmentos como niveles básicos o principiantes, perfiles tecnológicos, analíticos y digitales.

En el 2023, contratamos 1538 personas con un coste promedio de contratación de S/634.00.

Por otro lado, tuvimos una tasa de rotación de 22.9% lo que refleja una ligera disminución con respecto al año anterior. La rotación del Banco estuvo compuesta por 1435 bajas laborales, de los cuales 941 fueron retiros voluntarios.



Tasa de rotación

2021

19.14%

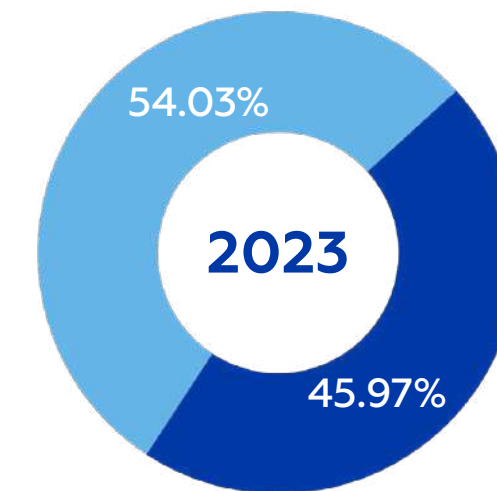
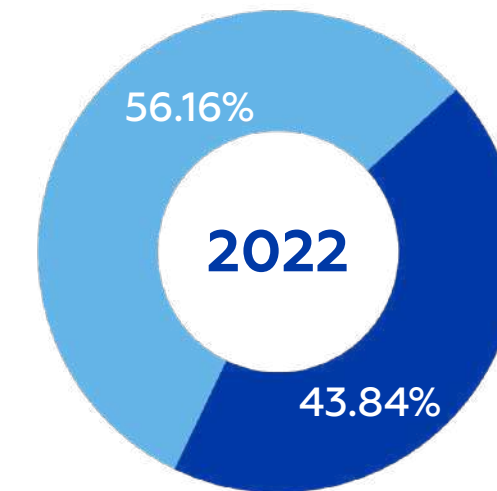
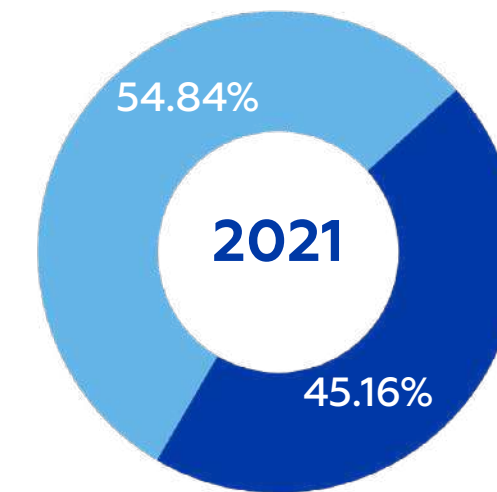
2022

23.81%

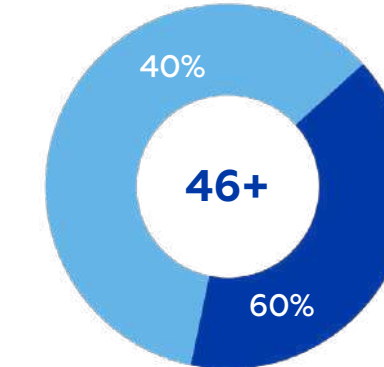
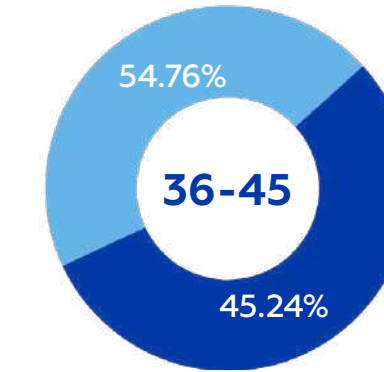
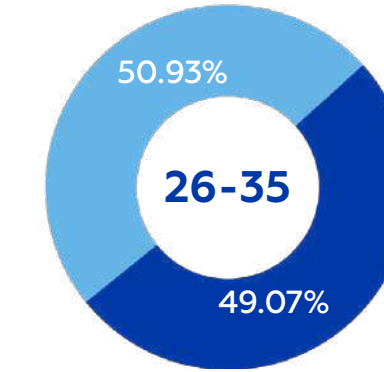
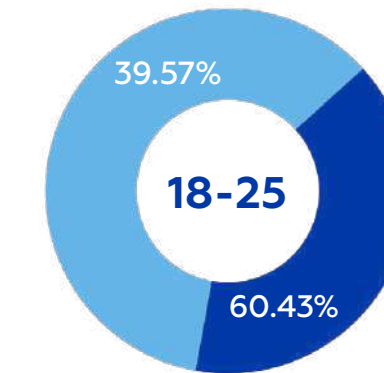
2023

22.90%

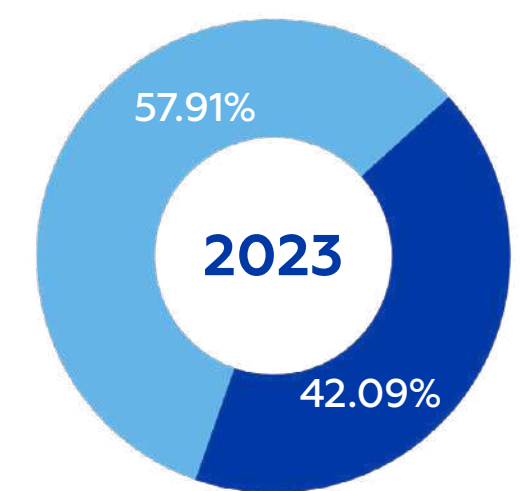
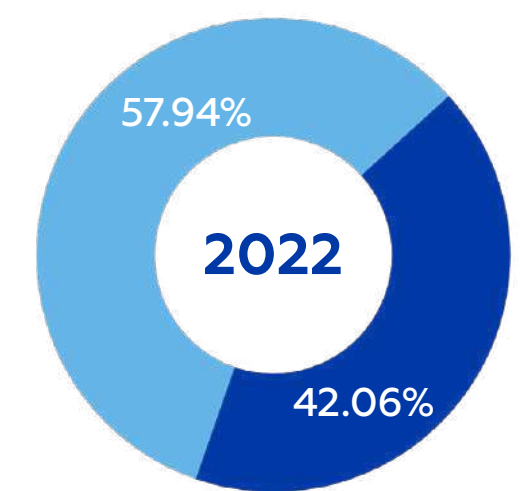
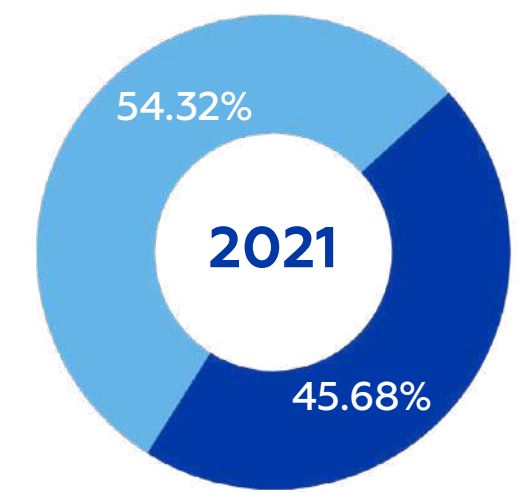
Tasa de nuevas contrataciones



Tasas de nuevas contrataciones Según sexo y edad



Composición de las bajas laborales



■ Hombres ■ Mujeres

Formación y desarrollo de talento

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

Nuestra meta es capacitar anualmente al menos al 95% de los colaboradores



Academies (Programas a medida)

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

Seminarios y congresos

Participación en seminarios y/o congresos nacionales e internacionales, en los cuales nuestros miembros del staff pueden adquirir nuevos conocimientos y nuevas prácticas para ser incorporadas en su trabajo.

Tracks de aprendizaje

Cursos especializados para promover nuevas habilidades y competencias de nuestros colaboradores en función a la necesidad del negocio.

Eventos temáticos

Iniciativas con las que buscamos reforzar las habilidades del negocio, como la mentalidad y la cultura. Algunos de los eventos temáticos que promovemos son:

- Semana de la Agilidad
- Expo Analytics
- Semana de la Sostenibilidad



Plataformas de aprendizaje

Desarrollo de nuestro talento transformacional mediante herramientas digitales, con amplia oferta de cursos.

Liderazgo (Líderes)

Programas para potenciar las habilidades de liderazgo de nuestros líderes.

Bus de los regulatorios

Rediseñamos nuestros cursos regulatorios con una nueva experiencia con un formato innovador y gamificado: El Bus de los Regulatorios, el cual consta de estaciones con los nombres de los cursos.

- Cumplimiento
- Seguridad y Salud en el trabajo
- Seguridad de la información
- Prevención del fraude
- Prevención del hostigamiento sexual laboral.

Capacitación en valores

Capacitación durante cinco días en la que reforzamos y vivimos los valores de Interbank al máximo a través de retos, experiencias y diversas actividades.



Diversidad y equidad

Capacitaciones durante todo el año sobre temas relacionados a diversidad y equidad. Dirigidas para todos los colaboradores según inscripción. Tales como:

- Go women talks
- Inclusión sin barreras
- Working mom
- Hostigamiento sexual laboral

Red de tiendas

Capacitaciones para nuestro equipo de tiendas en inducción al rol y capacitaciones en producto. También se desplegó el Programa Digital Business, que busca el *upskilling* y *reskilling* de capacidades bajo cuatro pilares: *soft skills*, data, digital y servicio.

Programa de Certificaciones en Tiendas

Contamos con el programa de certificación para el rol de Representante Financiero (RF) Digital y Counter. En el 2023, certificamos a 331 digitales (191 de Lima y 140 de provincia) y 287 counter (134 de Lima y 153 de provincia). En el caso de los RFs Counter, el 50% eran internos que ascendieron al rol.

Promedio de horas de formación por categoría laboral

Categoría laboral	Sexo	2021	2022	2023
Vicepresidente	Hombres	31.43	11.29	11.27
	Mujeres	26.67	7.90	29.77
Gerente/Subgerente	Hombres	36.75	9.62	12.30
	Mujeres	37.71	13.29	17.27
Jefe/Supervisor	Hombres	27.82	17.78	15.15
	Mujeres	35.50	20.19	18.59
Colaborador	Hombres	24.04	20.78	29.35
	Mujeres	24.54	25.09	23.26
TOTAL		25.55	22.43	24.65

*El indicador no incluye practicantes ni trainees.



Adicionalmente, realizamos capacitaciones específicas en diversos ejes temáticos como:

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.

Actualmente, 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, sobre todo a las que tienen mayor interacción con los clientes de Interbank.

Formación en gestión y liderazgo

- **PDL/PDLX:** Programa de desarrollo de Líderes en el cual reforzamos habilidades de Confianza, Motivación y Balance Vida Trabajo. En el 2023, logramos capacitar a 206 jefes tanto en Lima en modalidad presencial y en provincia en modalidad Virtual.
- **Laboratoria:** Oferta de cursos enfocadas en potenciar el liderazgo de las mujeres en funciones tecnológicas. En el 2023, hemos impactado a 39 líderes mujeres mediante cursos de Liderazgo, Comunicación, Influencia y Autoconocimiento.
- **Inlider:** Programa de cursos dirigido a líderes N2, N3 en base a seis competencias DEC: Determinación en la ejecución, Energización de personas, Obsesión por el cliente, Mentalidad Digital, Foco en Data, Curiosidad. En el 2023, impactamos a 80 líderes.

Asimismo, contamos con programas de Outplacement, para el acompañamiento integral en la transición laboral del colaborador. Este incluye sesiones de **revisión de marca personal, evaluación del perfil profesional, sesiones de talent promoter, conversatorios, webinar y networking.**

Evaluación de desempeño

Annualmente evaluamos el desempeño de todos nuestros colaboradores. Los líderes evalúan cada uno de los reportes directos, los objetivos cumplidos y el desarrollo de competencias, las cuales se promedian obteniéndose una nota final de cada colaborador. De manera posterior, cada líder debe tener una sesión de retroalimentación con cada miembro evaluado. En 2023 participaron 5471 colaboradores y se obtuvo una nota promedio de 3.43 sobre 5.

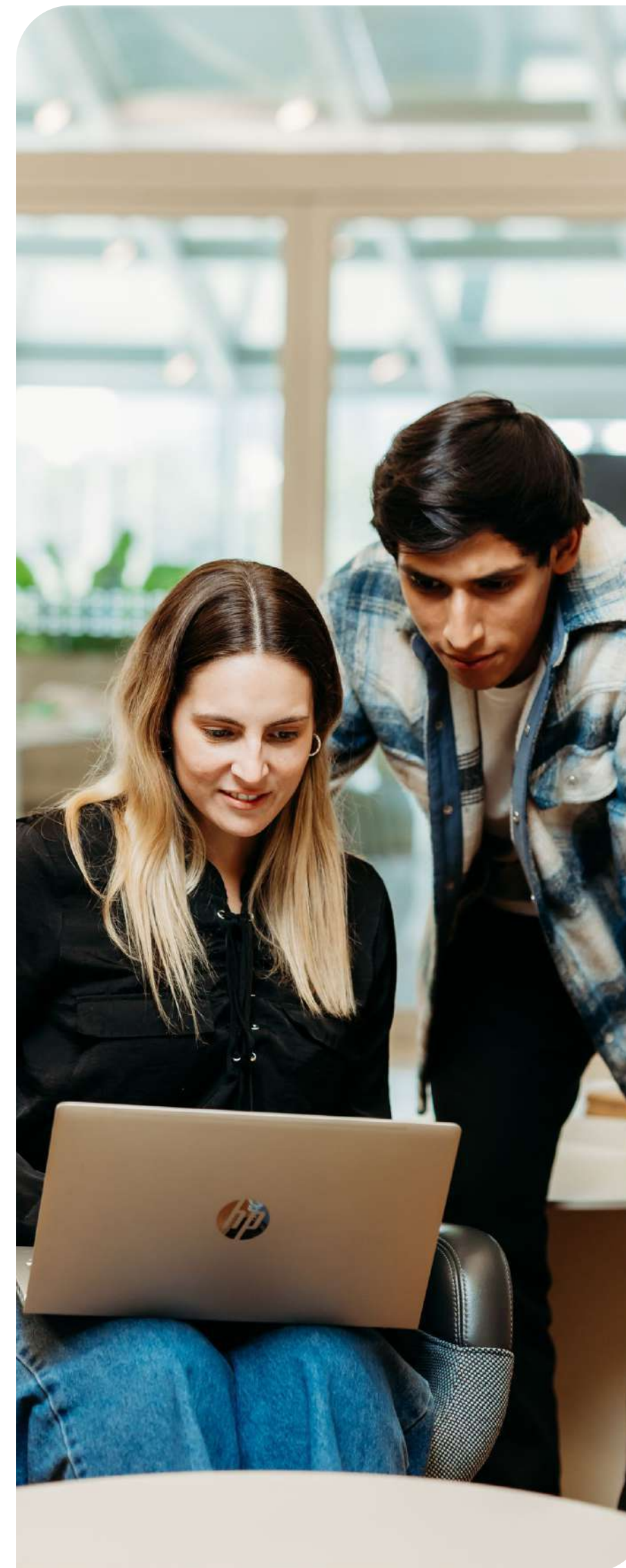


Checkpoint a mitad de año: En línea con seguir fortaleciendo un modelo de desarrollo continuo, incluimos un nuevo hito formal a mitad de año que tiene como objetivo revisar el avance de los colaboradores frente a los objetivos y focos del siguiente semestre.

Porcentaje de colaboradores que recibieron la evaluación de desempeño

Categoría laboral	Sexo	2021	2022	2023
Vicepresidente	Hombres	100.00%	100%	No disponible
	Mujeres	100.00%	100%	No disponible
Gerente/Subgerente	Hombres	97.22%	96.30%	99.05%
	Mujeres	91.46%	97.70%	98.92%
Jefe/Supervisor	Hombres	97.79%	99.10%	99.61%
	Mujeres	98.51%	98.70%	99.58%
Colaborador	Hombres	98.17%	98.50%	99.76%
	Mujeres	97.07%	98.40%	99.58%
TOTAL		97.47%	98.40%	92.75%

*El indicador no incluye practicantes ni trainees.



Programas de atracción de talento

Desarrollamos programas de talento para posiciones de entrada, esto no permite crear un semillero de talento y promover el desarrollo continuo. Los principales programas son:

- 01 Programa de prácticas de verano:** Dirigido a estudiantes de pregrado con una duración de tres meses en el cual los seleccionados participarán en un proyecto digital, tecnológico o analítico.
- 02 Programa Global Internship:** Programa dirigido a estudiantes peruanos en el extranjero con una duración de dos meses, cuyo objetivo es generar engagement con el futuro talento. El programa ofrece una mentoría de un líder, agregarles valor con shots de aprendizaje, que participen de un proyecto de alto impacto en el negocio, generar redes y que conozcan más de nuestra cultura.
- 03 Programa trainee de talento joven digital para futuras posiciones de liderazgo.** El programa ofrece rotación por las áreas core del Banco en posiciones digitales como Product Owner, Growth Hacker, User Experience y Business Designer. Esto les permite participar en proyectos digitales de alto impacto y generar valor a las áreas.
- 04 Ingenia:** Programa de Ingenieros del Grupo Intercorp para posiciones en áreas transformacionales. El objetivo es formar talento joven en futuros líderes del Grupo Intercorp a través de una propuesta de mentoría, aprendizaje y exposición a retos constantes.
- 05 Trainee comercial:** El programa tiene como objetivo atraer profesionales con alto potencial para formar la cartera de futuros analistas de negocios y ejecutivos de la División de Banca Empresa en la vicepresidencia comercial.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

GRI

2-24
401-2
401-3
403-1
403-2
403-3
403-4
403-5
403-6
403-7
403-8
403-9
403-10

Estamos comprometidos con el bienestar integral de nuestros colaboradores. 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. Asimismo, garantizamos su cumplimiento mediante la entrega y recepción de la política a todos los nuevos ingresantes y un reforzamiento anual.

Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo

Contamos con un sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo el cual está alineado al estándar ISO 45001:2018 y la normativa vigente. Aplica a toda la población laboral de Interbank a nivel nacional y considera a trabajadores en modalidad presencial, teletrabajo e híbridos. El sistema es verificado por auditoría externa e incluye procesos como evaluación de riesgos, plan de acción, emergencias, verificación y requisitos contractuales.

Trabajamos con matrices de riesgos laborales (IPERC) que se someten a mayores evaluaciones si se presentan:

- Elevados índices de lesiones, exposiciones o accidentes.
- Modificaciones del lugar de trabajo.
- Uso de nueva maquinaria, equipos o sustancias químicas.

Realizamos inspecciones planeadas y generales, con el fin de desarrollar e implementar medidas de control de riesgos.

Las medidas de prevención y protección se aplican en el siguiente orden de prioridad:

- Eliminación de los peligros y riesgos.
- Tratamiento, control o aislamiento de los peligros y riesgos.
- Minimizar los peligros y riesgos.
- Sustitución progresiva del factor peligroso por uno de menor o cero riesgos.
- Facilitar equipos de protección personal adecuados.



Acciones frente a situaciones de emergencia

Frente a las emergencias, cada una de nuestras sedes cuenta con un Plan de Seguridad, el cual es informado y explicado a todos los colaboradores u otros trabajadores de cualquier modalidad de contratación. Además, se constituyen y capacitan brigadas de respuesta a emergencias.

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo está compuesto por representantes elegidos por nuestros colaboradores, lo cual garantiza su representatividad y participación en la toma de decisiones en materia de seguridad y salud. Las principales funciones del Comité son:

- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo.
- Promover que los colaboradores estén informados y conozcan los reglamentos, instrucciones, especificaciones técnicas de trabajo, avisos y demás documentos escritos o gráficos relativos a la prevención de los riesgos en el lugar de trabajo.

Requisitos contractuales en materia de Seguridad y salud

Contamos con un Procedimiento de Gestión de Adquisiciones, cuyo objetivo es establecer los lineamientos para llevar a cabo la adquisición de suministros por todas las áreas del Banco, asimismo verificar que todas las compras, pedidos y otros requerimientos cumplan con los requisitos de seguridad y salud en el trabajo establecidos.

- Realizar inspecciones periódicas del lugar de trabajo y de sus instalaciones, maquinarias y equipos para reforzar la gestión preventiva.

Por otro lado, incentivamos la participación de nuestros colaboradores en la identificación de riesgos laborales mediante:

- Consultas directas ante el Comité.
- Identificación de peligros y riesgos para elaborar la matriz IPERC
- Participación en la elaboración del mapa de riesgos.

Identificación de peligros laborales

La identificación de peligros laborales es un proceso que se realiza en conjunto con la participación de nuestros colaboradores, servicio médico ocupacional, servicio de prevención externa y el Comité de Seguridad en el Trabajo. Los hallazgos del proceso se emplean para reforzar la cultura de seguridad.

Nuestros colaboradores y partes interesadas pueden notificar **peligros o situaciones de peligro laboral** en forma verbal, por correo electrónico u

otro medio a través del área de recursos humanos, jefatura inmediata, Comité de seguridad y salud en el trabajo. Además, protegemos a nuestros colaboradores de posibles represalias manteniendo la confidencialidad y trazabilidad de la comunicación. Es importante mencionar que los trabajadores tienen el derecho de retirarse de situaciones laborales que consideren de inminente peligro sin sufrir perjuicio económico, esto acorde a la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 29783).

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

01

La jefatura inmediata y/o al servicio de seguridad recibe el Informe de suceso ocurrido al colaborador.

02

La información es enviada al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

03

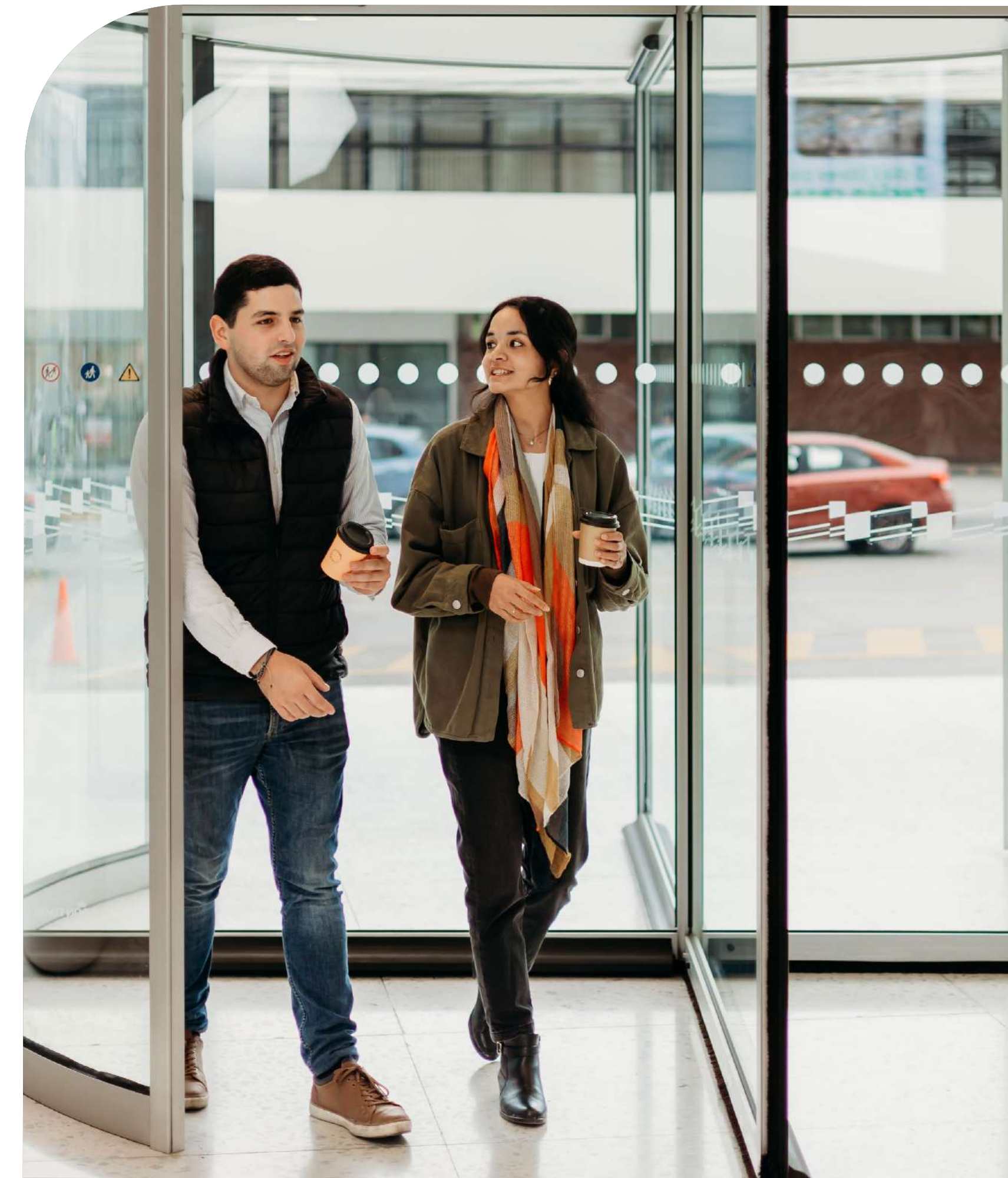
El Comité levanta información del suceso, realiza un análisis y emite el resultado de la investigación, este último incluye acciones correctivas, responsables y plazos.

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. Los cursos contemplados en el plan son obligatorios, gratuitos y se llevan a cabo en horarios laborales.



Dirigido a	Temática
Colaboradores ingresantes	<ul style="list-style-type: none"> Inducción en Seguridad y Salud en el Trabajo
Colaboradores antiguos	<ul style="list-style-type: none"> Prevención de contagio de COVID-19 Conozco mi puesto de trabajo: Identifico, reconozco y evalúo los riesgos 3 Cuidado de la salud mental Hábitos saludables y cuidado de la salud Prevención de lesiones ergonómicas
Teletrabajador u otra modalidad no presencial	<ul style="list-style-type: none"> Prevención de riesgos en Teletrabajo Funciones y responsabilidades del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional. Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y vigilancia del Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. Métodos de control de peligros y riesgos en el entorno y puesto de trabajo. Investigación de incidentes, incidentes peligrosos, accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales.
Brigadistas de respuesta ante emergencia y colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación y entrenamiento en prevención, protección y control de incendios. 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: Simulacro de evacuación de instalaciones.



Servicios médicos

Nuestros servicios médicos y de salud contemplan lo siguiente:

- **Seguro particular de salud:** Plan de salud con la compañía de seguros Pacífico EPS, el cual le permite a nuestros colaboradores recibir atención médica en las mejores clínicas de nuestro país a nivel nacional. El costo de la prima es asumido en mayor porcentaje por el Banco (70%). También pueden acceder a este beneficio los dependientes directos (hijos, cónyuge y padres).
- **Centro de salud en la oficina:** Estos centros son parte de la red de las clínicas SANNA, aquí nuestros colaboradores pueden recibir atención médica e incluso los colaboradores de provincia son atendidos con el servicio de Telemedicina.
- **Programa "Siempre Sano":** Es parte de nuestro seguro de salud y permite que los pacientes con enfermedades crónicas reciban tratamiento y lleven sus controles mensuales sin costo, a domicilio y con el envío programado de sus medicinas.

Además, contamos con **programas que fomentan el cuidado de salud**, son voluntarios y sin costo para nuestros colaboradores:

- **Programa de bienestar emocional:** Es gestionado en alianza con nuestro proveedor Marsh e incluye sesiones de wellness y consultoría de apoyo emocional.
- **Programa de nutrición:** Es gestionado en alianza con Diet Service, consiste en un programa de tres meses mediante consultas semanales a un nutricionista quien elabora un plan según la necesidad del colaborador (dirigido a todos los colaboradores con IMC mayor a 30).
- **Asesorías nutricionales:** Está disponibles para todos los colaboradores que requieran asesoría para cuidar sus hábitos alimenticios.
- **Programa de bienestar físico:** fomentamos el cuidado de la salud incentivando la participación de los colaboradores en las distintas actividades deportivas que organizamos a lo largo del año.
- **Programa de prevención:** El objetivo es fomentar los chequeos preventivos para la detección temprana o despistaje, incluye chequeo preventivo anual, despistaje de cáncer de mama y programa de vacunación.

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.

Lesiones por accidente laboral

En los últimos cuatro años no han ocurrido lesiones por accidentes laborales con grandes consecuencias y ni fatalidades resultantes de lesiones por accidente laboral.

Tasa de lesiones por accidente laboral registrable - Colaboradores

Indicador	2021	2022	2023
Índice de frecuencia	0.28	0.33	0.27
Índice de gravedad	4.52	4.23	1.01

*El índice de frecuencia se calcula cada 1'000,000 de horas trabajadas

Dolencias y enfermedades laborales

En los últimos cuatro años no han ocurrido fallecimientos por dolencia o enfermedad laboral.

Tasa de ausentismo

Indicador	2021	2022	2023
Tasa de ausentismo (%)	1.25	1.42	1.13
Colaboradores activos sin ausencias (%)	69.71	66.33	66.41

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



COMPROMISO CON EL CLIENTE

ÍNDICE

CARTA DEL CEO

AVANCES E HITOS

CÓMO LEER ESTE INFORME

ACERCA DE INTERBANK

GOBIERNO CORPORATIVO

ETICA Y CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

COMPROMISO CON EL CLIENTE

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

CIUDADANÍA CORPORATIVA

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ANEXOS



EXPERIENCIA

Nuestra reputación y trayectoria de más de 120 años se encuentran arraigadas en la priorización de nuestros clientes y sus necesidades. Mantenemos el servicio al cliente y la experiencia que brindamos a estos en cada contacto, como un pilar crítico dentro de nuestra estrategia general de negocios.



GRI
3-3

En 2023 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 10% en el 2023 con respecto del 2022

- Simplificamos nuestra estructura de atención al centralizar los equipos de back office de pedidos y reclamos, agilizando nuestros tiempos de respuesta a solicitudes y quejas e integrando la data bajo un dashboard de gestión y seguimiento conjunto.
- Iniciamos la implementación de nuestro equipo multidisciplinario destinado a mejorar la experiencia de los clientes Squad de reclamos Rex (rediseñando la experiencia).

Nuestra gestión y procesos se encuentran alineados con el Código Buenas Prácticas con el Consumidor de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), el cual establece principios para generar confianza y mejorar la relación con los clientes. Estas buenas prácticas y sus seis principios se encuentran integradas dentro de nuestros protocolos de atención al cliente y aseguran que:

- Nuestra gestión cuenta con un enfoque de atención financiera para todos los clientes, promoviendo el ahorro y la protección financiera a través de un trato respetuoso.
- La información que compartimos sobre nuestros productos y servicios se encuentre en pleno cumplimiento de las normativas vigentes y sea transparente, clara y comprensible.
- Nuestros procesos gestionen eficazmente los reclamos.
- Nuestras operaciones promuevan prácticas comerciales confiables y siempre prioricen la seguridad integral de todos los clientes, informando sobre temas de seguridad física y cibernética.



Consulta nuestro [Código Buenas Prácticas con el Consumidor](#)

TRANSPARENCIA

GRI 2-16
2-25
2-26
417-1
417-2
417-3

Mantenemos nuestras prácticas de divulgación de información sobre nuestros productos y servicios alineadas con las normativas vigentes, así como las tendencias y mejores prácticas del sector bancario a nivel local y global.

SASB
FN-CB-510a.2
FN-CF-270a.1
FN-CF-270a.2
FN-CF-270a.3

Nuestros pilares de gestión de conducta en el mercado:



Buenas prácticas de negocio



Transparencia de la información



Adecuada gestión de reclamos

Contamos con prácticas que aseguran que nuestro deber de mantener informado a nuestros clientes sobre los productos y servicios se lleven de manera transparente, empática, resolutive y didáctica, divulgando oportunamente información sobre las características de los productos y servicios, sus condiciones y beneficios relacionados. De esta manera, adoptamos voluntariamente los lineamientos de servicio de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), como entidad reguladora de la comunicación del sector financiero peruano. De igual manera, cumplimos con la normativa y procedimientos vinculados a la Gestión de Conducta de Mercado emitidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), siendo estos:

- 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.



Durante este periodo no registramos incumplimientos de ningún tipo relacionados con la información y etiquetado de nuestros productos y servicios, ni incumplimientos a los Lineamientos de Publicidad de ASBANC, a los que nos adherimos voluntariamente, gestionados por el equipo de comunicación y marketing.

Durante el 2023, nuestra calificación del Informe de Auditoría Interna realizada a nuestra gestión de conducta de mercado se mantuvo en la categoría **"Buena"**.

Incumplimiento a normativa relacionada a la información y etiquetado de productos

Indicador	2022	2023
Número de casos de incumplimiento con lugar a multas	0	0
Casos de incumplimiento con lugar a advertencia	0	0
Casos de incumplimiento con códigos voluntarios	0	0
Total casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a información y etiquetado de productos y servicios	0	0

Casos de incumplimiento relacionados a comunicaciones de marketing

Indicador	2022	2023
Número de casos de incumplimiento con lugar a multas	0	0
Casos de incumplimiento con lugar a advertencia	0	0
Casos de incumplimiento con códigos voluntarios	0	0
Total casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0	23

Gestión de requerimientos y reclamos

Contamos con mesas de trabajo específicas para mejorar la experiencia del cliente y determinar los lineamientos de nuestra gestión de requerimientos y reclamos. Estas se componen por el Comité de Vicepresidencia de Retail y Canales, y el Comité de Experiencia del Cliente.

Por su parte, el Comité de Auditoría de Conducta de Mercado se encarga de evaluar los informes de transparencia y prácticas de mercado que realiza semestral y anualmente el oficial de conducta de mercado, estos contienen el detalle de nuestra gestión de reclamos y temas legales frente al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y son, posteriormente, elevados al Directorio junto a los informes de los organismos de control interno.

Gerencia

Responsabilidad

Producto

Identifica brechas, incidencias y oportunidades de mejoras.

Reclamos

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

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.

Auditoría

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

Complementariamente, contamos con nuestros Squads de reclamos "Rex (Rediseñando la experiencia)" y Squads por productos y canales, los cuales evalúan continuamente los indicadores de experiencia del cliente con el fin de identificar brechas y mejorar la experiencia al cliente de los canales y productos específicos.



Proceso de reclamos

Facilitamos distintos puntos de contacto para solicitar información o manifestar una insatisfacción por parte de nuestros clientes, estos pueden acceder a estos servicios vía:

162

tiendas financieras
nivel nacional



Banca telefónica



Número de WhatsApp
(AVI asistente digital)



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



Posteriormente, nuestros asesores abordan las necesidades y requerimientos de información y/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.

Dentro de nuestra gestión de seguimiento, adaptamos un enfoque de mejora continua, que nos permite evaluar la atención prestadas y los procedimientos implementados, para esto:

- Evaluamos la respuesta de nuestros asesores a través de indicadores de atención que están relacionados a tiempo/medio de atención y cumplimiento del protocolo de atención.
- Implementamos planes de reportería de la incidencia y comunicación a los clientes.
- Realizamos investigaciones internas para encontrar el alcance de lo ocurrido.
- Implementamos medidas oportunas que ayuden a mitigar el daño colateral, como la aplicación de parches, cambios de procedimientos, etc.
- Cooperamos con las autoridades regulatorias para cumplir con las obligaciones legales y proporcionar información relevante.
- Realizamos evaluaciones de los controles de seguridad para evitar nuevos incidentes.

Bajo esta línea, medimos la efectividad de estos procesos mediante los siguientes indicadores de gestión:

Indicador	2021	2022	2023
Volumen de reclamos atendidos antes de los cinco días	58%	59%	71%
First Contact Resolution - FCR (autonomía) del total de reclamos y requerimientos de información (pedidos)	5.8%	7.5%	9.2%
NPS Banca Telefónica	ND*	52.29%	66.17%

*ND: Información no disponible

Todos nuestros procesos y protocolos para gestionar los requerimientos de información y reclamos legales en INDECOPI se encuentran en cumplimiento de la legislación correspondiente y aseguran que estos sean atendidos y oficializados por medio de una carta de respuesta dentro de un máximo de 15 días calendario.

INNOVACIÓN Y PRODUCTOS

GRI
3-3

Invertimos constantemente en la optimización de todos nuestros procesos digitales, adaptando nuevas tecnologías, mejorando nuestra arquitectura digital y fortaleciendo nuestros procesos frente a nuevas amenazas de seguridad, con el objetivo de mantener nuestra relevancia y competitividad en el mercado y continuar siendo una opción preferida para nuestros clientes.

SASB

FN-CB-000.A
FN-CB-000.B
FN-CF-000.A
FN-CF-000.B



Principales canales digitales Interbank

Interbank App:

- Operaciones gratuitas desde el móvil.
- Administración cuenta de ahorros con Alcancía Virtual
- Pagos y cobros con número de celular
- QR a través de PLIN

Banca por internet:

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

Banca por internet para empresas:

- Espacio de pagos a Sunat NPS
- Cambios de Soles a dólares
- Generación de reportes personalizados
- App Interbank empresas
- Consultas, transferencias, pagos de servicios y aprobaciones desde el móvil.



IzipayYa

- Billetera digital

Durante la gestión 2023:

- Superamos nuestra meta del 90% de usuarios digitales sobre el total de clientes activos del mes.
- Robustecimos nuestro Chatbot (AVI) permitiendo que más del 50% de las consultas puedan ser atendidas por este canal.
- Ampliamos la interoperabilidad de PLIN para pagos "Peer to Peer" entre distintas billeteras digitales.
- Incrementamos es el número de cajeros y agentes para ofrecer un mayor nivel de conveniencia a nuestros clientes que aún requieren hacer operaciones con efectivo.

Cajeros Dic 2023

1,680

(+110 vs 2022)

Agentes Dic 2023

7,000

(+1300 vs 2022)



Nuestras acciones se encuentran alineadas con una estrategia de innovación en canales digitales, que tiene 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	Detalle
La mejor App	Nos enfocamos en desarrollar la mejor interfaz para nuestra banca digital. Durante el 2023 lanzamos la nueva versión de nuestra aplicación, la cual ofrece más control y seguridad al cliente, además de facilitar el acceso rápido a los servicios más usados desde la página principal.
Digitalización de clientes	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) Utilizamos capacidades de personalización en tiempo real para detectar proactivamente las necesidades de nuestros clientes.
Sinergia con otros canales	a) Chatbot: incorporamos la primera versión de nuestro Chatbot dentro de nuestra App, para facilitar la atención b) Tiendas físicas: incrementamos en un 50% nuestra planta de instructores digitales y los equipamos con tabletas para facilitar la atención. c) Red de Agentes y ATMs: incrementamos nuestra red de agentes y cajeros automáticos, donde fortalecimos la comunicación sobre los servicios de pagos y transferencias disponible a través de nuestra herramienta PLIN.



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

95%

de nuestras operaciones se puede hacer de manera digital, permitiendo a nuestros clientes acceder al Banco en cualquier momento y cualquier lugar.

90%

de nuestros clientes usa al menos un canal digital, reduciendo significativamente las visitas a nuestras tiendas financieras.

Detallamos las capacidades de uso de cada una de nuestras soluciones digitales en forma de guías y tutoriales de uso dentro de nuestra web corporativa. A demás de una amplia variedad de videos informativos y de ayuda a través de nuestra cuenta de Youtube.



Cuenta de Youtube

Nuestra billetera PLIN alcanzó el segundo puesto del CX Index 2023 en mejores billeteras móviles del país.

Para 2024 trazamos metas que se focalizan en la expansión de nuestros clientes y usuarios digitales, el impulso de la venta digital y el fortalecimiento de nuestros procesos para la autoatención digital.

Métricas de progreso a largo plazo

Métrica	Progreso			Metas	
	2021	2022	2023	2024	2026
% Clientes digitales	65.10%	70.90%	75.50%	80%	90%
% Clientes minoristas activos que interactuaron digitalmente con el Banco	78.50%	81.90%	90.20%	93%	100%
% Clientes minoristas que interactuaron digitalmente con el Banco	44.00%	48%	56.20%	60%	70%

Satisfacción de nuestros clientes

Logramos el 2do lugar en el CX Index 2023, de las empresas que ofrecen la mejor experiencia al cliente en categoría banca.

Para medir la satisfacción de nuestros clientes, utilizamos preferencialmente el indicador Net Promoter Score (NPS), el cual analiza su experiencia directa y el grado en que estos recomendarían nuestros productos y servicios. El 2023 con el objetivo de afianzar los resultados de nuestra medición, incrementamos la muestra de clientes encuestados.

Evolución NPS

Detalle	2021	2022	2023
Net Promoter Score (NPS)	39%	41%	32%
Clientes encuestados	42653	54134	67288
Total de clientes	5,181,982	5,329,166	5,899,613

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

- ÍNDICE
- CARTA DEL CEO
- AVANCES E HITOS
- CÓMO LEER ESTE INFORME
- ACERCA DE INTERBANK
- GOBIERNO CORPORATIVO
- ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
- GESTIÓN DE RIESGOS
- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO
- COMPROMISO CON EL CLIENTE
- COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA**
- CIUDADANÍA CORPORATIVA
- COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE
- ANEXOS



INCLUSIÓN FINANCIERA

Estamos comprometidos con la construcción de un sistema financiero más inclusivo

GRI 3-3

Somos conscientes de la importancia que tiene el acceso al sistema financiero en el cierre de las brechas de la desigualdad en el Perú. Por ello, buscamos acompañar a los peruanos en el camino de mejorar su salud financiera y facilitar su acceso a créditos, seguros, hipotecas y más recursos financieros que les permitan alcanzar sus sueños y sentirse preparados para enfrentar los tiempos difíciles.

Es con este objetivo que en el diseño de nuestros productos y servicios aplicamos un enfoque centrado en el cliente. Mediante la recopilación y el análisis de datos, intentamos comprender cada vez mejor las necesidades y preferencias de nuestros clientes. Aspiramos a ofrecer las mejores experiencias y soluciones, innovando y ampliando el alcance de los servicios financieros disponibles para los grupos desatendidos.



Nuestros principales logros en inclusión:

970 mil

clientes ahorran para alcanzar sus objetivos utilizando nuestra Alcancía Virtual.

960 mil

peruanos han aprendido a través de nuestra plataforma digital de educación financiera Aprendemás.

740 mil

micro comercios reciben pagos digitales gratuitos e inmediatos con IzipayYA, recibiendo 70% más en volumen de transacciones que en 2022.

58 mil

clientes accedieron a un producto de crédito formal por primera vez

1.9 mil

clientes accedieron a vivienda asequible a través del crédito hipotecario MiVivienda.





Durante 2023, el 70% de nuestras cuentas de ahorro se vendieron de forma 100% digital

Promovemos el ahorro

• Foco en digital

Como plataforma financiera digital-first, nuestro principal objetivo en materia de accesibilidad es ofrecer productos y servicios 100% digitales que democratizan el acceso al sistema financiero eliminando las barreras geográficas. Nos comprometemos a incrementar la inclusión financiera digital, llegando a poblaciones desatendidas con servicios financieros formales adaptados a sus necesidades y prestados de forma responsable.

• Alcancía Virtual

Función digital de la aplicación y la web de Interbank que ayuda a los clientes a ahorrar de forma fácil y sencilla. Permite a los usuarios transferir fácilmente con un swipe determinadas cantidades de dinero desde otras cuentas a su alcancía. Los clientes también pueden personalizar la alcancía por categorías, según sus objetivos o propósitos de ahorro. Los clientes que ahorran utilizando categorías duplican su importe medio de ahorro.

+970 mil

clientes gestionan activamente sus ahorros a través de nuestra alcancía virtual

Beneficios del uso de la alcancía virtual:



Ayuda a mantener las finanzas personales en orden y a cumplir los objetivos en un plazo determinado.



Los fondos se benefician de tasas más altas que las aplicados a las cuentas normales.



Los usuarios pueden ahorrar en soles o dólares sin necesidad de abrir otra cuenta.



Protege los ahorros de los gastos cotidianos, haciendo que los fondos no estén disponibles para retiros en cajeros automáticos y compras con tarjeta de débito.

**En el año 2023,
500 mil micro-
comercios
cobraron S/2 mil
millones con
izipayYA,
representando
41 millones
de transacciones
de cobro**

IzipayYa: Nuestra billetera digital para micro comercios

En el 2023 lanzamos nuestra nueva billetera 100% digital para micro-comercios izipayYA, permitiendo cobrar a todas las billeteras digitales con un solo QR y sin comisiones. Nos enfocamos en la población no bancarizada, especialmente los pequeños negocios como bodegas, puestos de mercado, taxistas y vendedores ambulantes. Así, los acompañamos en su transición a un modelo digital y camino hacia la inclusión financiera, ofreciendo no solo servicios transaccionales, sino también dándoles acceso a otros productos financieros para su desarrollo personal y profesional, como pequeños créditos y seguros para sus negocios.

Facilitamos
439 mil pagos
de servicios
815 mil recargas
de celular y
8.1 millones
plineos

747 mil negocios
aumentaron sus ventas
al usar el código QR de
izipayYA

Por medio de izipayYA
se han aperturado
346 mil billeteras
digitales

Los usuarios de
izipayYA hicieron
27 mil transacciones
al día en promedio



Promovemos el acceso a crédito

El acceso al crédito favorece la resiliencia y los objetivos de largo plazo, comenzando con préstamos más pequeños y luego permitiendo a las personas iniciar negocios, invertir en salud, mejorar su educación o poseer una vivienda. Nuestro objetivo en Interbank es aumentar el número de clientes con acceso al activo, desarrollando una serie de productos que ofrecen opciones de crédito más asequibles y accesibles para las poblaciones de bajos ingresos y/o desatendidas, ofreciéndoles progresivamente más y mejores oportunidades de financiación.

+43 mil clientes

accedieron al crédito por primera vez a través de nuestras tarjetas con líneas pequeñas

• Tarjetas con líneas pequeñas

Dirigido a personas que se inician en el sistema financiero, con líneas de crédito a partir de S/700. Estos clientes reciben educación, desarrollo y acompañamiento a través de nuestra herramienta Mi Puntaje Crediticio. En 2023, más de 65 mil clientes accedieron a una de estas tarjetas y para el 66% fue su primer producto activo en el sistema financiero.

• Tarjetas con garantía líquida

Respaldada por un monto inicial de desde S/1,000, ayuda a los clientes a empezar a construir su historial crediticio. A medida que vamos conociendo al cliente, le ofrecemos liberar la garantía para que pueda seguir desarrollándose con nosotros. En 2023, más de 7 mil clientes accedieron a una de estas tarjetas y para el 56% fue su primer producto activo en el sistema financiero.

• Micro Préstamos

Préstamos digitales de hasta S/1,000 dirigidos a personas no bancarizadas que tienen dificultad para acceder a créditos formales y buscan pequeños montos de capital por un corto periodo de tiempo. Tras evaluar cada perfil y comportamiento financiero, mejoramos nuestra oferta de financiación. Así, en el primer año de desembolso del microcrédito, el 50% de los clientes puede acceder a un préstamo regular con un ticket promedio de S/ 9,000. En el 2023, desembolsamos un total de 3, 470 microcréditos.

• CIMA

Nuestro préstamo 100% digital dirigido a micro comercios clientes de Izipay e izipayYA que permite a nuestros clientes crecer con su negocio de manera rápida y sencilla sin necesidad de contar con un historial crediticio, ofreciendo una alternativa segura a los prestamistas informales que imponen condiciones desfavorables y afectan negativamente la estabilidad financiera de los comercios. En el 2023:

Entregamos más de

11,700

créditos CIMA

3,176

clientes accedieron a un crédito formal por primera vez a través de CIMA

41%

de nuestros clientes CIMA son emprendedoras mujeres



• Créditos pequeña empresa

Financiamiento 100% digital, enfocado al aporte de capital para clientes que buscan hacer crecer su negocio. Con un fuerte carácter social, durante el 2023, logramos realizar un total de 30,000 nuevas colocaciones, destinadas a segmentos de la población tradicionalmente desatendidos por la banca.

Colocaciones clientes nuevos durante 2023

	PYMES no bancarizadas que abren una cuenta negocios	PYMES no bancarizadas a quienes se les otorga un crédito
Número	35,172	1,286
% del total	64%	26%

Nota: Consideramos que un PYME no bancarizada es una Persona Jurídica que no tuvo deuda bancaria en los 12 meses previos a la apertura de la cuenta.

Planificación a futuro

A medida que las personas mejoran su relación con el sistema financiero, son capaces de tomar con confianza decisiones financieras a largo plazo. Interbank ofrece diversos productos y servicios que permiten a los clientes invertir en su futuro con opciones sencillas, seguras y asequibles.

• Crédito MiVivienda

Programa gubernamental de vivienda asequible, mediante el cual se proporciona financiamiento, así como cobertura del riesgo de crédito, para la compra, construcción o mejora de una vivienda. Además, si los pagos se mantienen al día, el programa subvenciona los tipos de interés recompensando al cliente final con incentivos financieros directos.

• Ahorro Casa

Este depósito permite a los clientes optar a créditos hipotecarios demostrando un comportamiento financiero sano y capacidad de ahorro. Está dirigido a todas aquellas personas que no puedan respaldar con documentos parte de sus ingresos, pero que tengan una actividad laboral actual, comprobable y lícita. Para acceder a un préstamo, el cliente debe depositar sus cuotas mensuales de manera continua e ininterrumpida hasta que la suma total alcance el equivalente al crédito al que desea acceder. De este modo, Ahorro Casa, funciona como una herramienta de scoring alternativa.

• Préstamos a estudiantes

Como parte de nuestro esfuerzo de apoyar el crecimiento de los profesionales de nuestro país, ofrecemos préstamos estudiantiles con condiciones especiales como tasas de interés preferenciales, plazos de hasta 60 meses y hasta dos años de gracia. Financiamos hasta el 100% del costo de maestrías, diplomados y estudios de postgrado, tanto en el Perú como en el extranjero.

• Crédito Hipotecario Dúo

Esta hipoteca personalizada ofrece la posibilidad de adquirir una vivienda o terreno compartiendo la deuda entre dos personas, independiente de la naturaleza de su relación. No discrimina por sexo, orientación sexual o parentesco; permitiendo que parejas del mismo sexo, entre otras, puedan cumplir el sueño de adquirir una vivienda propia.



Educación financiera

La prestación de apoyo financiero a nuestros clientes se lleva a cabo a través de tres frentes:

- 01 Comunicaciones en redes sociales:** en 2023, llegamos a más de 12 millones de peruanos con comunicaciones de educación financiera en temas de ahorro, uso de tarjetas, presupuesto, entre otros contenidos.
- 02 Programas de educación y capacitación:** en nuestra plataforma digital Aprendemás, contamos con 24 cursos y 30 webinars disponibles en la web para clientes y no clientes. En 2023, agregamos la posibilidad de certificación gratuita a través de la plataforma, formalizando aún más la capacitación y motivando a más peruanos a educarse.
- 03 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.

• Aprendemás

Plataforma de aprendizaje 100% digital que ofrece cursos gratuitos, webinars y otras herramientas sobre temas como salud financiera, digitalización, desarrollo personal y profesional, marketing digital, redes sociales y más

24 cursos
4.6 de satisfacción

30 webinars
4.8 de satisfacción

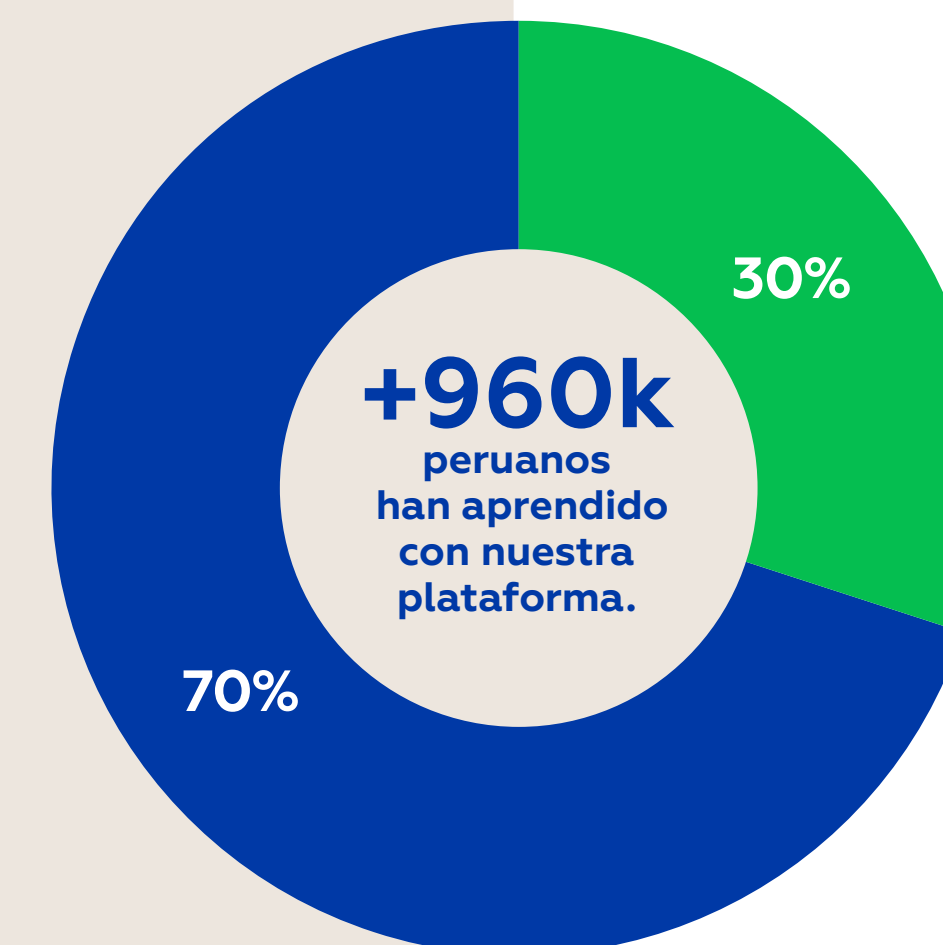
+36k horas
de capacitación



+305k clases
estudiadas

Desde 2022, hemos alcanzado **+2,2 MM de páginas vistas** y **+1.2 MM de sesiones**

Hemos comprobado que los clientes a los que educamos financieramente **aumentan sus ahorros un 26% más** que los que no utilizan nuestra plataforma.

Aprendemás no es sólo para nuestros clientes.



 No Clientes IBK
 Clientes IBK



Web gratuita:
aprendemasinterbank.pe



• **Aprendemás**

Uno de nuestros focos es poder brindar apoyo mediante capacitaciones en materia financiera a poblaciones desatendidas como mujeres, personas de bajos ingresos, microempresas, entre otros.

En 2023, lanzamos el curso **Finanzas Personales para Mujeres**, el primero de este tipo en el país.

+7,3 mil mujeres han realizado nuestro curso, con una nota media de 4,8/5 estrellas.

Ofrecemos 9 webinars y 8 cursos enfocados a **microempresas y emprendedores**.

En 2023, **+61,3 mil usuarios** mejoraron sus habilidades de gestión empresarial a través de nuestra plataforma.

Fuimos reconocidos como una de las principales iniciativas transformadoras de Perú



• Interbank Te Cuida

Acompañamos a nuestros clientes con alertas, recordatorios e información clara y oportuna que les proporciona seguridad y confianza en sus decisiones financieras. A través de nuestras comunicaciones, nos ponemos en contacto con un promedio de 1.7 millones de clientes al mes, abarcando:

- Recordatorios de pago: para ayudar a los clientes a cumplir sus compromisos de pago y cuidar de su salud financiera,
- Educación financiera: recursos que buscan mejorar los conocimientos financieros sobre presupuestos, ahorro y gestión de deudas,
- Gestión financiera: promoción del uso de la herramienta Mi Puntaje Crediticio en el App Interbank.

• Mis Finanzas

Nuestra herramienta de gestión financiera integrada al App Interbank que permite a nuestros clientes controlar sus gastos por categorías, compararlos mes a mes, crear presupuestos y supervisar su puntaje crediticio. Además, les envía alertas por comportamientos riesgosos y mensajes educativos para mejorar su salud financiera.

A través de "Mi Puntaje Crediticio", somos el único banco que ofrece al 100% de nuestros clientes -independientemente de que tengan o no historial crediticio - la posibilidad de acceder a los detalles de su puntaje crediticio en la App de Interbank. Esta herramienta cuenta con información detallada sobre los principales factores que inciden en la evaluación de su puntaje y consejos personalizados sobre cómo mejorar. Comprometidos con el bienestar financiero de todos los peruanos, hemos puesto esta herramienta a disposición de clientes y no clientes en nuestra página web.

En 2023, alcanzamos:

816 mil

usuarios mensuales de Mis Finanzas

338 mil

usuarios mensuales de Mi Puntaje Crediticio

5%

menos de entradas en mora en comparación con los no usuarios de Mis Finanzas



CIUDADANÍA CORPORATIVA

- ÍNDICE
- CARTA DEL CEO
- AVANCES E HITOS
- CÓMO LEER ESTE INFORME
- ACERCA DE INTERBANK
- GOBIERNO CORPORATIVO
- ÉTICA Y CUMPLIMIENTO
- GESTIÓN DE RIESGOS
- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO
- COMPROMISO CON EL CLIENTE
- COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA
- CIUDADANÍA CORPORATIVA**
- COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE
- ANEXOS



CIUDADANÍA CORPORATIVA



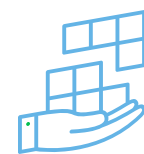
GRI 203-1

NUESTRO PROPÓSITO ES ACOMPAÑAR A LOS PERUANOS A ALCANZAR SUS SUEÑOS.

Esto no solo implica ofrecer los mejores productos y servicios o fomentar el mejor clima laboral, sino que también nos comprometemos a contribuir al desarrollo social del país.

ADHESIONES PARA EL DESARROLLO

GRI 2-28



Desde nuestro rol como entidad financiera buscamos contribuir el desarrollo económico y social, resguardando el medioambiente. Por ende, participamos y colaboramos con diversas instituciones nacionales.

Adhesión a instituciones nacionales

Institución	Temáticas
Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)	Educación e inclusión financiera, regulación, medios de pago, conductas de mercado y derecho bancario.
Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)	Legibilidad, transparencia, veracidad y lealtad en beneficio de los consumidores y de la competencia leal en el mercado.
Instituto Peruano de Acción Empresarial (IPAE)	Desarrollo de la institucionalidad, la economía de mercado, la empresa y la educación en el Perú.
Perú Sostenible	Sensibilización, formación y movilización de los líderes empresariales para que incorporen la sostenibilidad en su gestión.
Instituto Peruano de Economía (IPE)	Discusión de las medidas políticas económicas y brindar alternativas de solución a las reformas inconclusas.
Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú)	Propuestas de política pública, a partir de la defensa de principios, la impulsión de la generación de empleo, creación de oportunidades y mejor calidad de vida de los ciudadanos.
Comunidad Aequales Latam	Compartir de experiencias y buenas prácticas, la igualdad de oportunidades y la comunicación inclusiva.

Por otra parte, nos adherimos a iniciativas internacionales específicas que contribuyen a la sostenibilidad empresarial como:

- **Pacto Global de las Naciones Unidas:** somos parte de las empresas aliadas del Pacto Global de las Naciones Unidas, la iniciativa de sostenibilidad corporativa más grande del mundo y plataforma de liderazgo voluntario para el desarrollo, la 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.
- **Asociación de Principios del Ecuador:** mantenemos nuestra adhesión a estos principios a fin de asegurar 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.

PROGRAMAS SOCIALES



Afín de fomentar el bienestar de los peruanos creamos y apoyamos una serie de programas sociales con una inversión de más de S/ 4.5 Millones a través de donaciones y activos durante el 2023

Maestro que deja huella

En alianza con el Ministerio de Educación de Perú realizamos el programa “Maestro que deja huella”, 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.

En la 15° edición (2022-2023), en la que participaron 1,600 maestros, se premió a la docente Esther Mariñas del colegio 2070 Nuestra Señora del Carmen de San Martín de Porres, por su iniciativa “Divertimatics”, la cual consiste en enseñar matemáticas de forma lúdica a sus alumnos de primero y segundo de secundaria a través de la música, historietas, pódcast, juegos, arte y tecnología, logrando que mejoren sus calificaciones. La maestra ganadora recibió un premio de 130 mil S/ X para la inicial de un departamento, un auto 0 kilómetros y una beca para una maestría.

Además, el concurso premió a una directora, quien este año fue Ivonne Galván de la Institución Educativa 50920 del Cusco por su iniciativa “Clasificando y reciclando, vamos aprendiendo” implementado para sus alumnos de primaria e inicial (PRNOI). El reconocimiento fue de 30 mil S/ X y una beca para una segunda especialidad. El colegio ganador recibió 20 mil S/ X para implementar mejoras.



Mi comisaría, mi orgullo

Este es un programa que realizamos en alianza con el Ministerio del Interior (Mininter) para identificar y reconocer públicamente la labor de la Policía Nacional del Perú, así como promover la implementación de prácticas que impactan positivamente en la confianza de la ciudadanía sobre la atención de las comisarías a nivel nacional. En esta 7° edición se inscribieron 242 comisarías.

El concurso contó con dos categorías:

Categoría 1:

promoción de iniciativas orientadas a mejorar la calidad de atención y/o acercamiento a la ciudadanía

Categoría 2:

promoción de iniciativas que fomenten la prevención y mitigación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Ganadores de la categoría 1

Puesto	Comisaría	Iniciativa
1°	Comisaría San José de Sisa (San Martín)	"Comisaría sin fronteras" , los policías aprendieron la lengua Kichwa amazónico para comunicarse con las comunidades más lejanas, permitiendo una mejor coordinación con los apus, las rondas campesinas y juntas vecinales. Todo esto con el objetivo de reducir el índice de casos de abuso sexual y violencia familiar en la zona.
2°	Comisaría de Turismo (Ayacucho)	Su objetivo es ofrecer atención inclusiva a personas con discapacidad y quechua hablantes. Los policías se capacitaron en lenguaje de señas, así como en interculturalidad para evitar casos de racismo.
3°	Comisaría Cerro Azul (Lima)	"Tu policía, siempre contigo" . Crearon un programa radial para acercarse a la población y difundir sus programas preventivos. Además, crearon un QR y chatbot para atender consultas rápidas de los vecinos.

Ganadores de la categoría 2

Puesto	Comisaría	Iniciativa
1°	Comisaría San Luis (Áncash)	"Kuydamy Wambra" , acondicionaron un aula tipo jardín con juegos, para que los niños que acompañan a las mujeres que denuncian abandono de hogar o casos de violencia puedan esperar realizando actividades de psicomotricidad. Incluso habilitaron una habitación para que en caso de vivir lejos puedan pernoctar y regresar a su comunidad al día siguiente.
2°	Comisaría Villa Perené (Junín)	"Módulos de aproximación para prevenir el acoso y la violencia contra los niños y adolescentes" . En la zona ashaninka crearon módulos para ofrecer charlas informativas y didácticas para prevenir en niños y adolescentes casos de violencia física y sexual.
3°	Comisaría Kimbiri (Vraem)	"Rompiendo cadenas en el Vraem" , los policías se capacitaron en lenguas nativas ashaninka y matsigenka para atender a las comunidades en la comisaría y desarrollaron un aplicativo móvil en esos dos dialectos más el español, logrando aumentar la confianza de la comunidad.



Concurso Nacional Plata del Perú

Con el fin de promover y revalorizar este arte ancestral en conjunto con el Patronato Plata del Perú, realizamos la séptima edición del Concurso Nacional Plata del Perú, generando especial sinergia entre el sector financiero y la preservación de la cultura artesanal peruana.

En esta edición, con temática libre, retomamos la exposición presencial de trabajos. De un total de 72 obras presentadas, 22 fueron parte de la categoría filigrana, 33 de joyería y 17 de orfebrería. Las piezas fueron trasladadas hasta la Universidad Católica San Pablo de Arequipa, sede del concurso este año.



Categoría	Ganadores	Obra
Filigrana	José Oviden Pupuche (Lima)	"Pozo artesanal... solo quedan recuerdos"
Orfebrería	Pedro Aguirre, Anthony Aguirre Evelyn Aguirre Mercedes Nizama (Piura)	"Melodía para el majestuoso Misti"
Joyería	Ernesto Pereira Daniel Pereira Fredy Quispe (Cusco)	"Collar Ollantaytambo"

Donación a damnificados de lluvias

En marzo realizamos una donación de alimentos no perecibles y artículos de higiene para los damnificados de las lluvias, en alianza con Hombro a Hombro, asociación que enfoca sus actividades hacia la atención temprana en caso de grandes desastres desde el sector privado.

OBRAS POR IMPUESTOS



*Obras por impuestos culminadas

Las obras por impuestos es una modalidad de ejecución de inversión pública, a través de la cual la empresa privada (en este caso, Interbank) se encarga de financiar y ejecutar, de forma rápida y eficiente, proyectos de inversión pública, Identificación de Inversiones de Optimización, de Ampliación Marginal, de Rehabilitación y de Reposición (IOARR) y planes de operación y mantenimiento, con cargo al pago de impuesto a la renta que le corresponde.

Este mecanismo 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. Además, permite conocer el destino de los impuestos que pagamos, al tiempo que fortalecemos nuestra relación con la comunidad y autoridades. Por ello, priorizamos los proyectos de infraestructura en desarrollo y educación, para contribuir con el cierre de brechas en la prestación de servicios públicos.

Obras por impuestos en curso – Resumen de progreso 2023

ASBANC Comisarías:

En alianza con un grupo de empresas privadas asociadas a ASBANC, participamos en la construcción, mejoramiento de la infraestructura e implementación del equipamiento de comisarías en los departamentos de La Libertad, Huancavelica y Piura. Estas obras han significado para Interbank una inversión acumulada a diciembre 2023 de más de **S/ 9.9 MM, logrando reforzar la seguridad y devolviendo la tranquilidad a más de 800,000 ciudadanos peruanos.**

Collasuyo - Cusco

Con el propósito de contar con una red vial urbana de primer orden de infraestructura, moderna y que permita dar solución a la saturación vial de la ciudad de Cusco, en agosto 2023 se inició la ejecución de la obra denominada "Collasuyo Primera Etapa", que consiste en el mejoramiento de redes de baja y media tensión, alumbrado público, redes de agua potable y saneamiento. De este modo, **Interbank ha comprometido S/ 17.6 MM de un total de S/ 34.3 MM para beneficiar aproximadamente a 120,000 ciudadanos cusqueños** con el mejoramiento de la transitabilidad peatonal y vehicular, y a su vez reducir el índice de accidentes de tránsito.

Instituto Educativo Arequipa

Comprometidos con brindar una educación de calidad, Interbank suscribió, en noviembre 2023, el convenio para el mejoramiento de la I.E. Arequipa, **con un financiamiento de S/ 20.16 MM, de un total de S/ 60.37 MM**, que tiene como objetivo la construcción de infraestructura moderna, con una visión eco-amigable y de bajo mantenimiento (aproximadamente 21,000 m² para ambientes pedagógicos, administrativos, espacios exteriores y deportivos e implementación de mobiliario y equipamiento educativo). El expediente técnico para la obra se iniciará en 2024. **Este proyecto beneficiará a más de 11,000 alumnas de educación primaria y secundaria**, buscando contribuir con el cierre de brechas de género, mejorando el acceso a una educación de calidad para las mujeres de la ciudad de Arequipa.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- ÍNDICE
- CARTA DEL CEO
- AVANCES E HITOS
- CÓMO LEER ESTE INFORME
- ACERCA DE INTERBANK
- GOBIERNO CORPORATIVO
- ETICA Y CUMPLIMIENTO
- GESTIÓN DE RIESGOS
- DESEMPEÑO ECONÓMICO
- COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO
- COMPROMISO CON EL CLIENTE
- COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA
- CIUDADANÍA CORPORATIVA
- COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE**
- ANEXOS



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



EN INTERBANK, **comprendemos nuestro papel crucial en la transición hacia un Perú más sostenible**

Como institución financiera, reconocemos que nuestras acciones tienen un impacto significativo en el medio ambiente y el bienestar de las comunidades. Por ello, nos comprometemos a promover prácticas sostenibles en todos los aspectos de nuestras operaciones.



Ecoeficiencia operativa

En Interbank contamos con un Plan de Ecoeficiencia a 2030, aprobado por el Comité de Gobernanza y Sostenibilidad, que se sustenta en una gestión ambiental integrada de los siguientes aspectos:

- Gestión de huella de carbono
- Gestión del agua
- Eficiencia energética
- La disposición adecuada de residuos.

Las acciones y compromisos delimitados por este Plan durante la gestión 2023 nos llevaron a conseguir:

- **Gestión de huella de carbono:** redujimos la intensidad de emisiones de carbono relativa a ingresos en 17.51%.
- **Gestión del agua:** nos enfocamos en invertir en tecnologías que promuevan la eficiencia hídrica y realizado auditorías para evitar posibles fugas del agua.
- **Eficiencia energética:** obtuvimos la certificación de uso de energía renovable para nuestra principal sede a fin de contar con 100% de energía renovable.
- **Disposición adecuada de residuos:** incrementamos la cantidad de residuos destinados a reciclaje alcanzando 19.83 toneladas en el 2023.

Reconocimientos



Gestión responsable de residuos electrónicos (RAEE) por Claro Perú. **Nuestra tercera Estrella del Programa Huella de Carbono del Ministerio de**



Ambiente (MINAM). Habiendo medido, certificado y reducido nuestro impacto ambiental.

Gracias a iniciativas como Interbank ERES (modelo de trabajo "remote first"), usar paneles solares, reciclar residuos sólidos, usar el aire acondicionado con eficiencia energética, uso de tecnología led y sensores de iluminación, entre otras, hemos reducido en 17.51% nuestra emisión relativa (tCO₂eq/millón de soles).

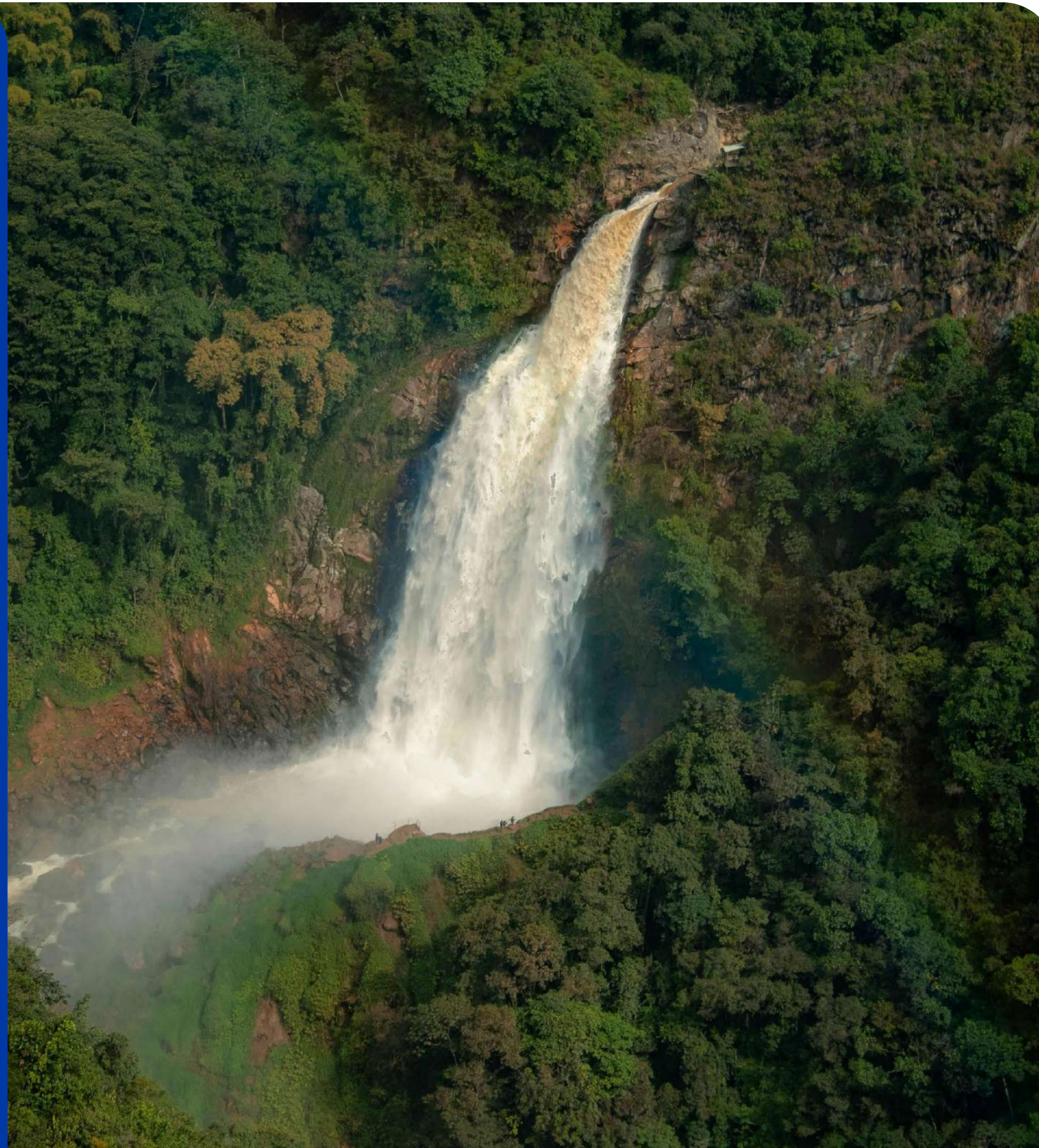




Gestión del agua

Como parte de nuestros compromisos respecto al consumo de agua, invertimos en tecnologías de eficiencia hídrica y en la implementación de procesos de seguimiento y control, entre los cuales encontramos:

- Instalación de medidores para llevar el control del consumo sectorizado, además de filtros reguladores en griferías.
- Monitoreo de indicadores a través de un tablero de mando medimos el consumo, que nos permiten mantener un indicador de consumo promedio estable y lanzar alertas en caso de fugas.
- Inspecciones y auditorías periódicas a nuestras tiendas, detectando de manera temprana consumos por encima del promedio.



Nuestro consumo total de agua en 2023 fue de 143.5 miles de metros cúbicos, lo que significó un aumento del 1,31% respecto de 2022, lo que responde a un incremento de presencialidad en el trabajo de los colaboradores.

Consumo total de agua (miles de m3)

2021	2022	2023	VAR 2022 - 2023
141.95	141.64	143.5	1.31%

Para la gestión 2024, buscamos reducir nuestro consumo total de agua en por lo menos 3% en base a las eficiencias que implementamos de manera constante, y de la sensibilización a los colaboradores del uso responsable del agua.



Gestión de residuos

Contamos con un Programa Integral de Gestión de Residuos implementado en todas nuestras sedes principales y tiendas financieras, y que aborda desde la identificación de residuos hasta la sensibilización a los colaboradores:



Consumo total de agua (miles de m3)

Línea de acción	Detalle
Identificación de residuos	Realizamos evaluaciones exhaustivas 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 electrónicos (RAEE), residuos peligrosos, desechos no aprovechables y desechos aprovechables o reutilizables.
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.
Reciclaje y reutilización	Mantenemos programas de recolección y reciclaje en todas nuestras sedes principales y tiendas financieras, colaborando con municipios para colocar puntos de reciclaje accesibles cercanas a las sedes y tiendas.
Manejo de Residuos Electrónicos (RAEE)	Gestionamos responsablemente residuos electrónicos en colaboración con proveedores especializados como CLARO Perú.
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 formalizando a los recicladores locales. Esta ONG nos ayuda a gestionar los puntos de reciclaje y reutilización.
Sensibilización del personal	Impulsamos campañas de sensibilización para nuestros colaboradores, sobre la importancia del reciclaje en la vida cotidiana y el entorno laboral. También capacitamos a nuestro personal de limpieza para asegurar una segregación adecuada de los residuos que generamos.

Los principales residuos generados en nuestras sedes principales corresponden a papeles, cartones, plásticos y aparatos electrónicos y ascienden el año 2023 a 518.81 toneladas. El aumento respecto de 2022 se debe a que medimos por primera vez algunas categorías como residuos en tiendas y residuos derivados de obras de construcción.

De las 518.81 toneladas de residuos generados a nivel sedes y tiendas, logramos acopiar un total de 19.83 toneladas de residuos peligrosos y no peligrosos destinados a reciclaje, a través de los siguientes programas:

- **Acuerdo con CirculAPP:** destinado al reciclaje de residuos no peligrosos proveniente de las sedes.
- **Convenio con Claro Perú:** destinado al reciclaje de residuos peligrosos proveniente de las sedes y tiendas.



Finalmente, logramos acopiar un total de 9.96 toneladas de residuos no peligrosos a través del acuerdo con Recicla Latam destinado a la instalación de tachos de reciclaje en zonas cercanas a las tiendas de Interbank, a fin de segregar residuos de dichas tiendas, así como beneficiar a las comunidades con la infraestructura adecuada para el reciclaje de sus residuos.

Con Recicla Latam hemos instalado 46 estaciones de reciclaje localizadas en todas las provincias en las que Interbank tiene tiendas financieras, teniendo como objetivo seguir incrementando los residuos reciclados y colocar como protagonistas a los recicladores formales que impulsan la economía circular del Perú.

Logramos reducir el consumo de papel en 48.30 toneladas, lo que representa un 26.47% menos que en 2022.

EMISIONES Y GESTIÓN DE ENERGÍA

Nuestra gestión de energía se enfoca principalmente en la máxima optimización de su consumo. dentro de nuestras sedes principales, tiendas financieras y ATMs.

GRI
302-1
302-3
302-4
305-1
305-2
305-4
305-5

Para esto monitoreamos constantemente indicadores de consumo energético, especialmente en iluminación y sistemas de climatización (HAVC).

El consumo total de energía para el cierre de 2023 alcanzó un total de 15,045.25 MWh, lo que corresponde a un incremento del 5.11% con respecto a la gestión 2022, lo que responde a un mayor uso de aire acondicionado por el aumento de temperatura a lo largo del 2023, así como al incremento de la presencialidad de los colaboradores.

Del total de energía consumida el 2023, el 53.97% correspondió al consumo de energía renovable y el resto en energía no renovable.

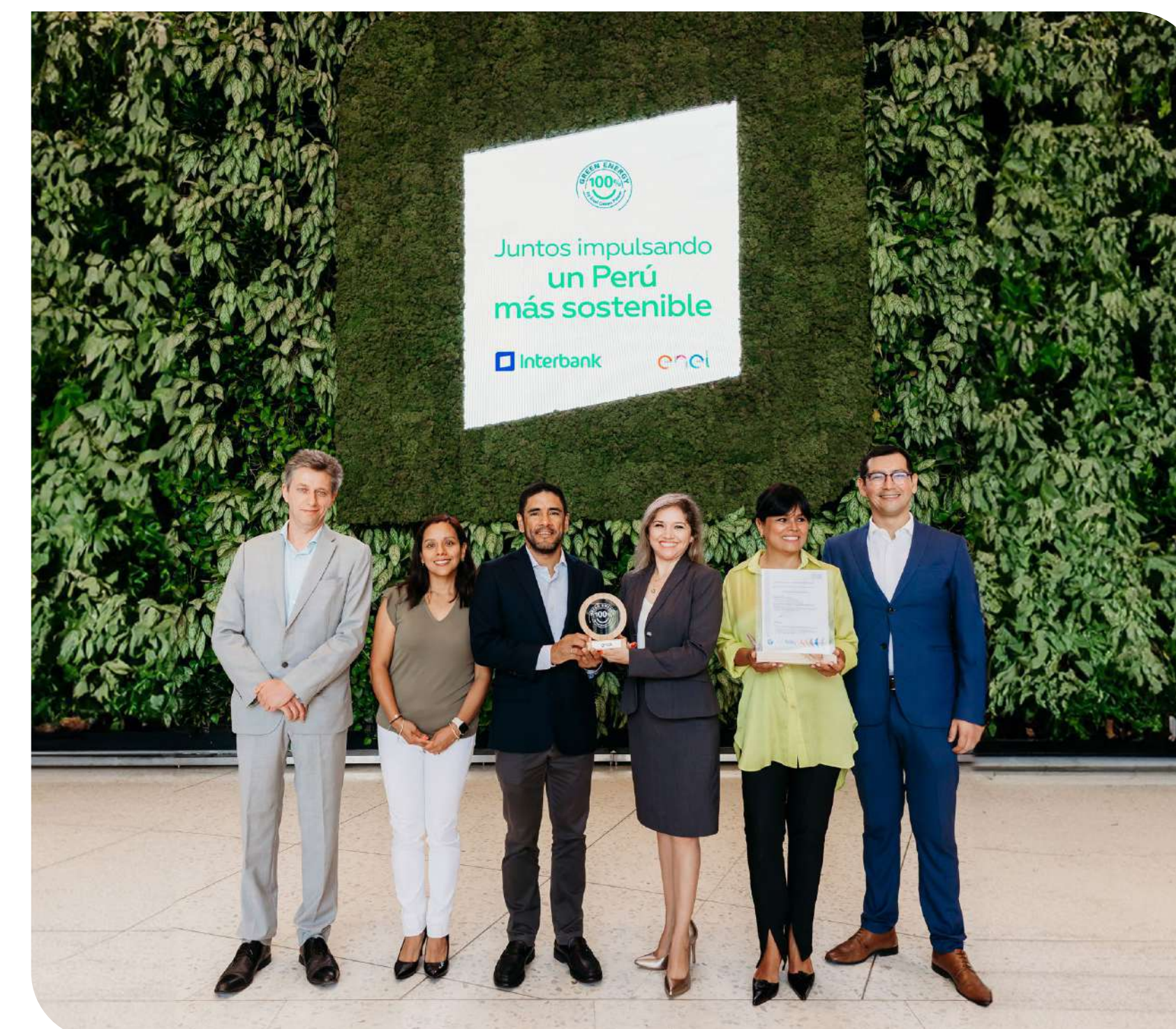
Para el 2024 buscamos reducir nuestro consumo en un 3% lo que lograremos mediante las distintas iniciativas de eficiencia energética, así como programas de sensibilización a colaboradores. Entre las principales iniciativas, encontramos:



Iniciativas de reducción y optimización

Iniciativa	Descripción
Uso de tecnología led y sensores de iluminación	Tecnologías LED en las sedes y tiendas financieras existentes, remodeladas y nuevas, así como sensores de presencia duales e infrarrojos según el espacio a controlar.
Equipos HVAC de mayor eficiencia y ecológicos	Equipos HVAC de alta eficiencia, VRV e INVERTER, así como refrigerantes ecológicos.
Adjudicación de la actualización del BMS	Actualización el Sistema de Gestión de Edificios (BMS, por sus siglas en inglés) en nuestra sede principal, lo cual incluye, entre otros, controladores, software y sensores diseñados para medir y monitorear diversos parámetros (i.e. eléctricos, combustible, iluminación y ajustes de temperatura).
Auditorías energéticas por un tercero auditor	Auditorías energéticas en las sedes y en tiendas financieras.
Paneles solares como autogeneración de energía	Paneles solares dentro de nuestra tienda financiera de Marcona. Generación hasta el 80% del consumo total de la tienda financiera durante horas de mayor consumo.
Monitoreo de remoto de consumos	Medidores con lectura remota en todas nuestras sedes principales y 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. Control mensual de los consumos de energía, contrastándolos con los consumos considerados 'típicos'.
Termostatos programables	Tecnología de termostatos programables para nuestros equipos de climatización.
Diseños sostenibles	Eficiencia en los equipos y sistemas en todas las etapas, desde la concepción del proyecto hasta la implementación, incluyendo compras sostenibles.
Certificaciones de energía renovable	Certificaciones verdes para nuestra sede principal, otorgadas por Enel Generación.
Medición de consumo de energía eléctrica	Registro detallado de los consumos de energía en nuestras sedes, tiendas financieras, cajeros automáticos (ATM) y otros locales de uso del Banco.

Además, el 2023 firmamos un contrato con Enel Generación Perú para el suministro de energía renovable equivalente a 3.247 MWh anuales hasta el 2025 provenientes de las centrales hidroeléctricas de Huinco, Callahuanca, Moyopampa, Huampaní, Yanango y Chimay. De esta forma, nuestra principal sede consumirá 100% de energía renovable.



Emisiones

Calculamos nuestra huella de carbono anualmente con la metodología del Green House Gas Protocol (GHG Protocol), la cual se expresa en tCO₂ y se compone en base a:

- **Emisiones de alcance 1:** consumo de combustibles utilizados en vehículos propios, maquinaria móvil y maquinaria estacionaria. Consumos de gases refrigerantes, recarga de extintores, consumo de lubricantes, consumo de gases de soldadura y uso fertilizantes.
- **Emisiones de alcance 2:** consumo de energía eléctrica del SEIN (Sistema Eléctrico Interconectado Nacional).
- **Emisiones de alcance 3:** viajes aéreos, desplazamiento de los colaboradores desde sus hogares, hospedaje de colaboradores en viajes por asuntos laborales, consumo de electricidad por el trabajo desde casa, transporte de dinero, desplazamiento de los colaboradores en taxis, viajes terrestres, importación y transporte de tarjetas, mensajería, consumo de agua, descomposición de residuos sólidos, consumo de electricidad por agentes, insumos.

Además, como métrica de desempeño, calculamos la intensidad de nuestra huella de carbono considerando el número total de colaboradores e ingresos.

Al cierre del 2023, nuestras emisiones absolutas alcanzaron 10,186.20 tCO₂, lo cual representa un incremento del 1.07% en comparación a la pasada gestión. Ello debido a las siguientes principales razones:

- Las emisiones del alcance 1 tuvieron un incremento de 168.83% principalmente por las emisiones generadas por el uso de aires acondicionados. Este aumento se debe a 2 factores:
 - En años anteriores solo se incluían las emisiones generadas por recargas de aires acondicionados mientras que este año se incluyó en la medición los equipos nuevos instalados y los equipos que fueron dados de baja en nuestras sedes y tiendas.
 - Mayor uso de los sistemas de aire acondicionado debido a un incremento de la presencialidad en comparación a años anteriores (post – pandemia).
- Las emisiones del alcance 3 tuvieron una reducción del 13.89%, pese a que se incluyeron en la medición nuevas fuentes de emisión en comparación al año anterior. Por ejemplo: mensajería, distribución de tarjetas, transporte de dinero, desplazamiento del personal en buses contratados por la empresa. Asimismo, considerando las recomendaciones de la ISO 14064-1:2018 se dejó de medir las emisiones por algunos activos fijos.

Sin perjuicio de ello, tuvimos las siguientes eficiencias durante el 2023:

- **Disminución del consumo de papel en el alcance 3 en 26.47%.**
- **Disminución del consumo de combustible en el alcance 1 en 43.16%.**

Como consecuencia de lo anterior, vemos una reducción de emisiones relativas a ingresos de 17.51% con respecto al año 2022.

Total de emisiones

Alcance	2021	2022	2023	Variación
Alcance 1 (uso de combustible)	428.36	417.85	1,380.53	230.39%
Alcance 2 (consumo de energía)	2,925.85	2,869.87	3,214.99	12.03%
Alcance 3 (incluye nuevas fuentes de emisión)	7,472.96	6,791.03	5,847.89	-13.89%
Total (alcance 1+2+3)	10,827.17	10,078.76	10,443.41	1.07%
Intensidad (tCO ₂ /colaboradores)	1.36	1.62	1.60	-1.23%
Intensidad (tCO ₂ /millones de soles)	1.86	1.73	1.47	-15.42%

Nota: Los valores de emisiones de alcance 1,2 y 3 del año 2022 difieren de los valores divulgados en el Reporte de Sostenibilidad 2022, esto debido a las correcciones realizadas en el inventario producto de la auditoría

Nuestro objetivo es seguir generando eficiencias en la gestión de la huella de carbono y lograr una reducción material de las mismas 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 ambientales

Indicador	Objetivo de reducción	Año base	Año objetivo
Energía (KWh)	25%	2020	2030
Agua (M3)	30%	2020	2030
Residuos no reutilizables (Ton)	35%	2020	2030



Gestión de riesgos y oportunidades frente al medio ambiente y cambio climático

Nuestra gestión de riesgos ESG

Con respecto a los riesgos y fortaleciendo la gestión de aspectos sociales y ambientales dentro de nuestras inversiones, durante el 2023 firmamos voluntariamente como signatarios de los Principios de Ecuador del International Finance Corporation (IFC) y alineamos nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) con el IFC Performance Standards. Nuestros lineamientos se encuentran detallados en nuestra Política de Análisis de Riesgo Ambiental y Social, la cual se aplica a:

- Servicios de asesoría para el financiamiento de un proyecto cuando la inversión total estimada en el proyecto 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 minorista para una etapa de un proyecto, cuando el importe total del crédito para el proyecto asciende como un mínimo a US\$ 50 millones y El importe total de créditos del cliente relacionados con el proyecto en la empresa (antes de la sindicación o la reventa) es, como mínimo, de US\$ 25 millones.
- Créditos puente destinado al financiamiento de un proyecto que requiera una inversión total estimada que supere los US\$ 10 millones.
- Créditos corporativos por encima de US\$ 10 millones destinado a proveedores primarios de un proyecto.



Adicionalmente, llevamos a cabo el análisis de riesgos ambientales y sociales voluntariamente a clientes en sectores o industrias que representan un alto riesgo ambiental (minería, agro, energía, hidrocarburos, petróleo, entre otros) y cuyos financiamientos superen los US\$ 10 millones.

Durante el 2023 analizamos un total de 24 operaciones bajo criterios ambientales y sociales, alcanzando un total de S/. 2,773.93 millones al cierre de la gestión. Estas se clasifican en categorías A, B o C, la cuales se otorgan en función a los riesgos e impactos potenciales identificados durante el proceso de debida diligencia.

Finanzas sostenibles

Desde Interbank, estamos comprometidos con la transición de nuestra cartera hacia una que contribuya a la mitigación y adaptación al cambio climático y genere impactos significativos en la desigualdad social, de esta manera y con el objetivo de promover la transición sostenible de nuestros clientes, el 2023 desarrollamos un Marco de Financiamiento Sostenible, el cual se encuentra alineado con los principales marcos y estándares internacionales y cuenta con una Second Party Opinion (SPO) por S&P Global Ratings.

Este actúa como marco operacional para el desarrollo de instrumentos de financiamiento destinados a la inversión en proyectos de carácter verde, social y sostenible. Además, determina los lineamientos de trabajo y procesos de selección y elegibilidad para los proyectos que se distribuyen en siete categorías verdes y cuatro sociales:



Consulta nuestro
Marco de Financiamiento Sostenible

Marco de financiamiento sostenible

Tipo	Objetivos	Categorías
Préstamos Verdes / Azules	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de la generación de energía renovable. • Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. • Promoción de la eficiencia energética. • Prevención y control de la contaminación. • Promoción de la transición hacia una economía circular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura y pesca sostenibles • Eficiencia energética • Energías renovables • Construcción sostenible • Gestión sostenible del agua • Economía circular • Transporte limpio.
Préstamos sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la competitividad de las Pymes. • Promover la inclusión financiera y la generación de empleo. • Incrementar la calidad y el acceso a servicios de educación, salud y vivienda para grupos vulnerables. • Apoyo a grupos y personas en situación de vulnerabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento para emprendedores y grupos desatendidos. • Financiamiento para pequeñas y medianas empresas (pymes). • Programas de inclusión o educación financieras. • Acceso a servicios esenciales.



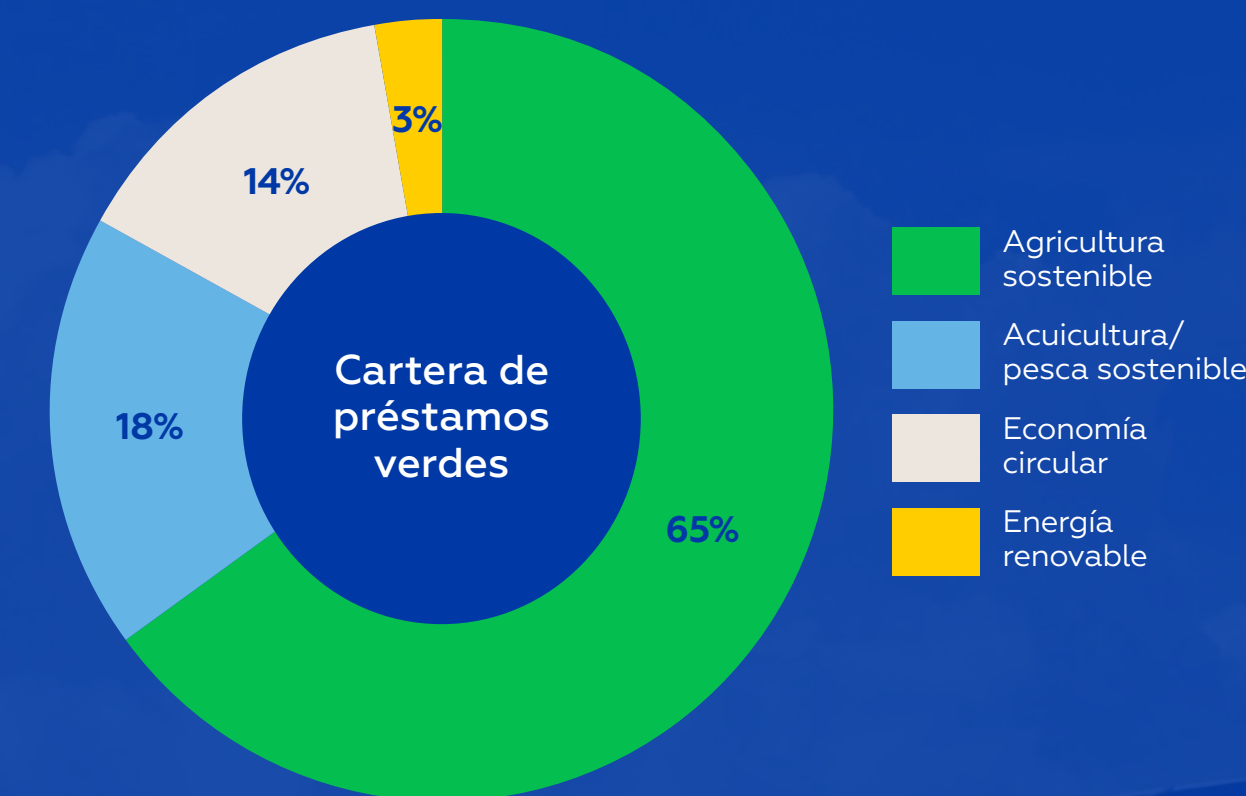
Al cierre del 2023 logramos en desembolsos acumulados- desde 2021- un total de US\$200 millones en proyectos que buscan generar un impacto ambiental y social positivo.

Asimismo, incluimos dentro de los incentivos en la remuneración de nuestros ejecutivos de banca comercial las colocaciones de préstamos verdes, sociales o vinculados a la sostenibilidad.

Préstamos sostenibles colocados en 2023

Tipo de préstamo	Detalle	Principales ODS impactados
Préstamos verdes	Ecopacking: financiamientos para la ampliación de la planta recicladora y soluciones de empaque en base a economía circular.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
	Wesfalia: factoring destinado a la adquisición de palta que provenga de proveedores cuyos fundos se encuentren certificados con Rainforest Alliance y GlobalGap.	2 HAMBRE CERO
	CVC Energía: leasing destinado a la construcción y operación de la Central Solar Villacurí.	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
Préstamos vinculados a la sostenibilidad	HVC: línea destinada a compra de café certificado por Rainforest Alliance, Fairtrade International y Fairtrade USA.	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES 2 HAMBRE CERO
	Austral: mediano plazo que cuenta con indicadores y metas ambientales y sociales relevantes para la industria y que forman parte de su estrategia de pesca sostenible	14 VIDA SUBMARINA

Nuestra cartera total en colocaciones de US\$200 millones en préstamos verdes y vinculados a la sostenibilidad – acumulado desde 2021- está distribuida en los siguientes sectores y categorías principales:



Para avanzar en nuestros desafíos medioambientales, durante 2024 trabajaremos con una empresa consultora en la definición e identificación de riesgos climáticos y medioambientales, así como en analizar su materialidad en relación con los demás riesgos prudenciales, evaluando su potencial impacto en el corto, medio y largo plazo.

También reforzaremos nuestra estrategia de finanzas sostenibles, identificando activos y proyectos elegibles que contribuyan de manera directa a la mitigación y adaptación del cambio climático.

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.

Estamos comprometidos con la creación de oportunidades para nuestros clientes agrícolas, promoviendo al mismo tiempo la competitividad del sector agrario del país. 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.

En Interbank los hemos acompañado 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 diferentes cadenas productivas y ciclos económicos de este sector, para apoyarlos de la mejor manera con diferentes servicios y soluciones financieras. Durante 2023, visitamos los fundos de todos nuestros principales clientes agrícolas para conocer de primera mano sus dolores y necesidades.

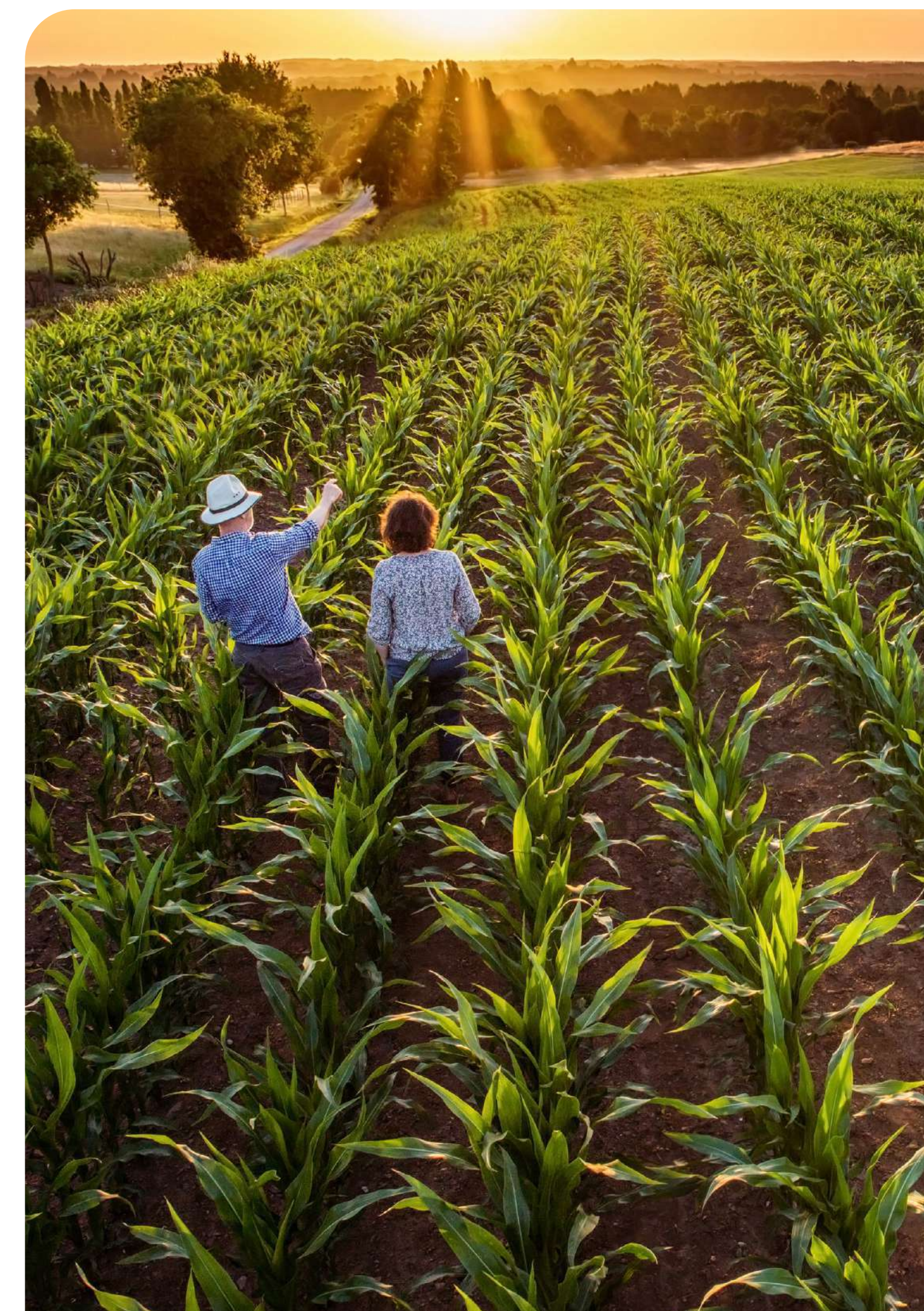
Al cierre del 2023, contamos con un saldo de S/2,335 millones en financiamiento al sector agrícola, lo que equivale a una participación de 21.8% en el financiamiento al agro (+3% vs. 2022), convirtiéndonos en el banco con mayor participación en el sector. Así, cada vez más clientes del sector agrícola nos ven como su principal aliado financiero.

Somos el banco con mayor participación en el sector agro de Perú con 21.8% de participación

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, habiendo colocado los siguientes préstamos sostenibles en esta categoría:

	US\$60MM	Financiamiento para la construcción de una planta de tratamiento de agua.
	US\$60MM	Préstamo vinculado a la sostenibilidad con indicadores y metas ambientales.
	US\$500K	Factoring verde para la compra de palta con certificaciones sostenibles.
	US\$6.5MM	Línea verde para la compra de café con certificaciones sostenibles.



ANEXOS

ÍNDICE

CARTA DEL CEO

AVANCES E HITOS

CÓMO LEER ESTE INFORME

ACERCA DE INTERBANK

GOBIERNO CORPORATIVO

ETICA Y CUMPLIMIENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

COMPROMISO CON NUESTRO EQUIPO

COMPROMISO CON EL CLIENTE

COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

CIUDADANÍA CORPORATIVA

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ANEXOS



ANEXO I

DETALLE

DE GESTIÓN ASG

GRI
2-29

Relacionamiento con 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.

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.

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,

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.

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.

ONG y Sociedad Civil

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

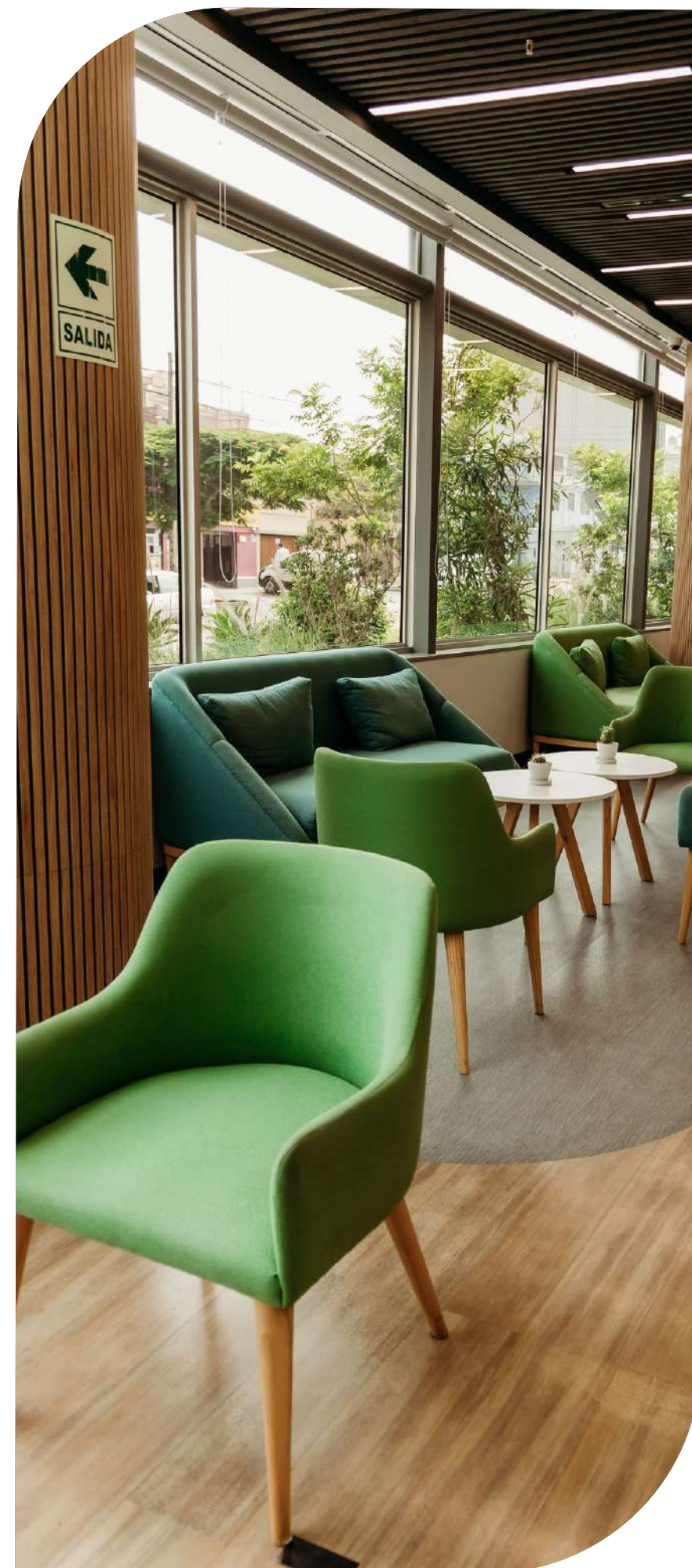
Entidades regulatorias

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

Líderes de opinión

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

Nota: 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).



GRI
3-1
3-2

Análisis de materialidad

Nuestro ejercicio de materialidad continúa vigente, nos ha permitido visibilizar los impactos, riesgos y oportunidades que generamos mediante nuestras operaciones, así como definir estrategias de gestión y monitoreo focalizadas. La metodología empleada en nuestra materialidad se fundamenta en el Estándar GRI, complementada con otros insumos como:

- El marco de Reporte Integrado y su documento de Materiality in the IR, SASB, DJSI.
- *The Materiality Report*, publicado por AccountAbility.
- *Supplementary Guidance on Materiality*, publicado por Social Value.





El proceso de definición de temas potencialmente materiales se inició con un análisis interno y externo de la organización, además incluyó en su revisión diversos estándares y marcos de referencia como GRI, SASB, entre otros. Posteriormente, se valoraron dichos temas con la participación

de nuestros grupos de interés, las metodologías incluyeron entrevistas, talleres dinámicos y encuestas. El proceso de valoración fue validado por el Equipo de Sostenibilidad y el Comité de Gerencia de Interbank.

Producto de los procesos anteriores, se obtuvo una matriz de materialidad en la cual se diagrama el impacto ASG para el negocio (eje X) y el impacto ASG para los grupos de interés (eje Y). El resultado principal fue la determinación de los temas materiales.

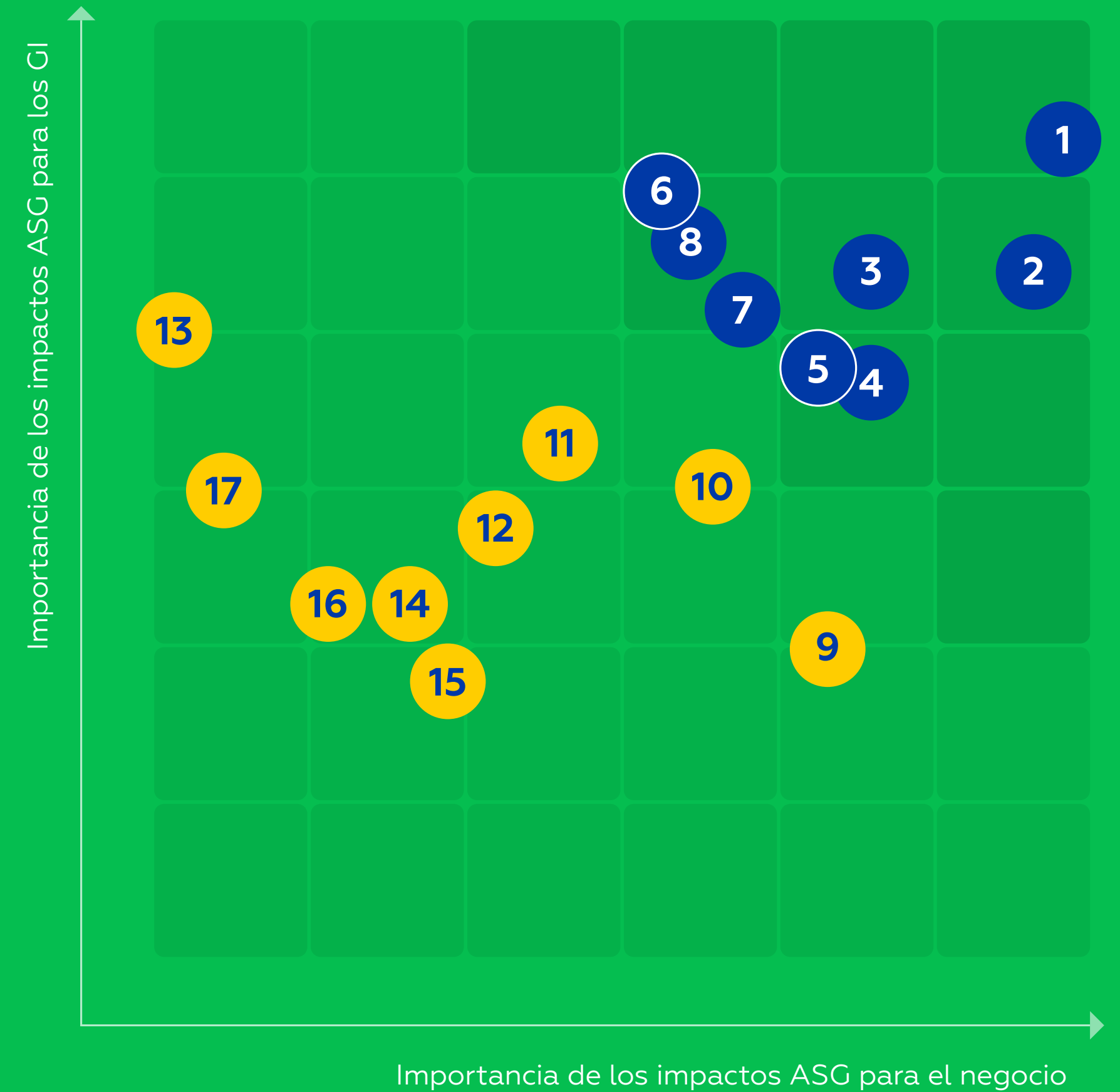
Matriz de temas materiales

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 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.



Anexo II

MARCOS Y ESTÁNDARES ASG

Interbank ha desarrollado este Informe de Sostenibilidad de conformidad con los Estándares GRI y SASB, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Referencia	ODS aplicable	Requisitos omitidos	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	10				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	8				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	8				
	2-4 Actualización de la información	8				
	2-5 Verificación externa	8				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	10				
	2-7 Colaboradores	52	8,10			
	2-8 Trabajadores que no son colaboradores	-	-	2-8 a, b, c	No procede	
	2-9 Estructura de gobernanza	22	5,16			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	22	5,16			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	22	16			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	22	16			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	22	-			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	8	-			
	2-15 Conflictos de interés	22, 29, 32	16			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	69	-			
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	22	-			

Estándar GRI	Contenido	Referencia	ODS aplicable	Requisitos omitidos	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	22	-			
	2-19 Políticas de remuneración	22	-			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	22	-			
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	-	2-21 a, b, c	Restricciones de confidencialidad	Interbank no divulga las remuneraciones de sus colaboradores por temas de seguridad y confidencialidad.
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3	-			
	2-23 Compromisos y políticas	29	16			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	29	-			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	69	-			
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	69	16			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	32	-			
2-28 Afiliación a las asociaciones	88	-				
2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	108	-				
2-30 Convenios de negociación colectiva	-	-	2-30 a,b	No procede	Interbank respeta las asociaciones colectivas en función a su compromiso con los derechos humanos, no obstante, no contamos con sindicatos registrados.	
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	109	-			
	3-2 Lista de temas materiales	109	-			
Seguridad de la información						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	41	-			
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	41	16			
Modelo de negocio, innovación y digitalización						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	73	9			

Estándar GRI	Contenido	Referencia	ODS aplicable	Requisitos omitidos	Razón	Explicación
Rentabilidad del negocio						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	47	-			
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	47	8,9			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	47	8			
Ética, transparencia y cumplimiento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	29	-			
GRI 205: Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	30	16			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	30	16			
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	30	16			
Gestión del talento humano e inclusión						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	51	-			
GRI 401: Empleo	401-1 Contrataciones de nuevos colaboradores y rotación de personal	58	5,8,10			
	401-2 Prestaciones para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales	52, 54, 65	3,5,8			
	401-3 Permiso parental	54	5,8			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	62	8			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	62	8			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	62	8			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	62	8,16			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	62	8			
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	62	3			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	62	8			

Estándar GRI	Contenido	Referencia	ODS aplicable	Requisitos omitidos	Razón	Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	62	8			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	62	3,8,16			
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	62	3,8,16			
GRI 404: Formación y educación	404-1 Promedio de horas de formación al año por colaborador	58	4, 5, 8, 10			
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	58	8			
	404-3 Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	58	5, 8, 10			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y colaboradores	22, 52, 54	5, 8			
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	54	5, 8, 10			
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	58	5, 8			
Gestión de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	35	-			
Bienestar y relaciones con clientes						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	68	-			
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	69	12			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	69	16			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	69	16			
Inclusión financiera						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	78	-			

Índice parámetros SASB

Tópico SASB	Código	Descripción	Referencia	Razones de omisión
Bancos comerciales 2018				
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que involucra información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	-	Información no disponible
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos.	41	
Generación de inclusión y capacidades financieras	FN-CB-240a.1.	(1) Número y (2) monto de préstamos pendientes calificados para programas diseñados para promover las pequeñas empresas y el desarrollo comunitario	-	Información no disponible
	FN-CB-240a.2.	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulables calificados para programas diseñados para promover las pequeñas empresas y el desarrollo comunitario	-	Información no disponible
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	-	Información no disponible
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2.	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	39	
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	32	
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	69	
Actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a)personales y (b) pequeñas empresas	47	
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento:(a) personales, (b)pequeñas empresas, y (c) corporativos	47	
Financiamiento hipotecario 2018				
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.1.	(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Hipotecas híbridas u opcionales de tasa ajustable (ARM), (b) Multa por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por FICO puntuaciones superiores o inferiores a 660	-	Información no disponible

Tópico SASB	Código	Descripción	Referencia	Razones de omisión
Prácticas de préstamo	FN-MF-270a.2.	(1) Número y (2) valor de (a) modificaciones de hipotecas residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecuciones hipotecarias, según puntajes FICO superiores e inferiores a 660	-	No procede. Explicación: La modificación de créditos hipotecarios no requiere de cambios en el contrato inicialmente suscrito con los clientes. Los prepagos, adelantos de cuota, cambios de plazo, cancelaciones, ajustes de tasa, etc. son gestionados directamente a través de la solicitud del cliente en nuestros canales de atención y posteriormente atendidos por los equipos de operación.
	FN-MF-270a.3.	Importe total de las pérdidas monetarias resultantes de los procedimientos judiciales relacionados con las comunicaciones a los clientes o la remuneración de los originadores de los préstamos	32	
	FN-MF-270a.4.	Descripción de la estructura retributiva de los originadores de los préstamos	-	Información no disponible
Préstamo discriminatorio	FN-MF-270b.1.	(1) Número, (2) valor y (3) relación préstamo-valor (LTV) promedio ponderado de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) todos los demás prestatarios, por puntajes FICO superiores e inferiores a 660	11	
	FN-MF-270b.2.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con préstamos hipotecarios discriminatorios	32	
	FN-MF-270b.3.	Descripción de políticas y procedimientos para garantizar hipotecas no discriminatorias.	-	Información no disponible
Riesgo ambiental hipotecario	FN-MF-450a.2.	(1) Pérdida total esperada y (2) Pérdida en caso de incumplimiento (LGD) atribuible al incumplimiento y morosidad de préstamos hipotecarios debido a catástrofes naturales relacionadas con el clima, por región geográfica		No procede. Explicación: No se gestionan los indicadores.
Actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	47	
	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de las hipotecas adquiridas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	47	
Financiación al consumo 2018				
Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza para fines secundarios	41	
	FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	41	

Tópico SASB	Código	Descripción	Referencia	Razones de omisión
Seguridad de los datos	FN-CF-230a.2.	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	41	
	FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos	41	
Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de los colaboradores cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos	-	No aplica.
	FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660	-	No aplica.
	FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660	-	No aplica.
	FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB	32	
	FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos	-	No aplica. Explicación: El núcleo del negocio son los servicios financieros, no requieren mantenimiento.
Actividad	FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago	47	
	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago	47	



Informe de Sostenibilidad 2023

www.interbank.com.pe

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

Contacto:
Liliana Huarcaya
lhuarcayae@intercorp.com.pe