

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019



# CONTENIDO

## PRESENTACIÓN



### Nuestro propósito 4

---

Nuestros valores	5
Nuestra política anticorrupción	7
Nuestro gobierno corporativo	8
Adhesiones institucionales	9



### Nuestra plataforma digital 10

---

Transformación digital	12
Nuestros productos y servicios para personas	13
Productos con enfoque sostenible y social	15
Nuestros productos y servicios para empresas	16
Productos, servicios y canales	17
Mercado de capitales	20
Experiencia del cliente	21
Política de seguridad de la información	22
Nuestros canales de atención	23



### Nuestro crecimiento rentable 25

---

Resultados económicos	26
Valor económico generado y distribuido	27
Gestión con proveedores	28



### Nuestro talento 29

---

Atracción y retención del talento	32
Plan de beneficios	35
Salud y seguridad en el trabajo	36
Liderazgo transformacional	37
Diversidad e igualdad de oportunidades	41



### Nuestro compromiso con el entorno 44

---

Voluntariado corporativo	45
Compromiso ambiental	50
Gestión de los riesgos operativos	53



### Sobre este reporte 54

---

Nuestros grupos de interés	55
Nuestros temas materiales	56
Índice de estándares GRI	60





índice

# Carta a grupos de interés

El 2019 para Interbank fue un año enfocado en sostener el esfuerzo que habíamos iniciado para nuestra transformación digital y de forjar un propósito que nos inspire y guíe a todos los colaboradores en los próximos años, un propósito noble y cercano: acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy.

Este propósito está vinculado a la gestión de un banco sostenible, diverso e inclusivo, focalizado en mejorar la experiencia de nuestros clientes y grupos de interés, sobre la base de nuestros valores y un sistema de gobierno corporativo robusto. Así, estamos comprometidos en asegurar el desarrollo de nuestros negocios con integridad, garantizar la sostenibilidad de nuestras actividades y fortalecer la relación con todos nuestros grupos de interés.

Durante el 2019, continuamos construyendo un ecosistema digital que le permite a nuestros clientes acceder a Interbank donde estén y cuando lo necesiten de manera ágil y simple. A la fecha, estamos muy entusiasmados con los avances porque el 60% de nuestros clientes usan los canales digitales y el 95% de nuestras operaciones están disponibles en esos canales.

Esta transformación digital fue destacada por la revista británica The Banker, que nos consideró como el Banco del Año en el Perú. Además, estuvimos en el top ten de Empresas Más Admiradas del país y fuimos reconocidos como la mejor empresa para trabajar en el Perú, según el ranking Great Place to Work.

El enfoque de sostenibilidad se expresa también en nuestros resultados. Al cierre de 2019, nuestros ingresos fueron S/ 4,094.8 millones, generando una utilidad neta de S/ 1,221.5 millones. Así, el resultado de última línea registró un crecimiento de 17.4%, cifra por encima del crecimiento del sistema financiero peruano.

Estamos convencidos que nuestro propósito y nuestros valores son el pilar de nuestra estrategia y la base sobre la cual estamos construyendo un banco sostenible en el largo plazo. Para nosotros, es claro que *“acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy”* se traduce en el efecto amplificador para, juntos, construir el Perú que todos soñamos.

**Luis Felipe Castellanos**  
**Gerente General**





# Nuestro propósito

Acompañar a los peruanos a alcanzar sus sueños, hoy es el propósito que nos inspira y sobre el que se construye nuestra estrategia para ser el mejor banco a partir de las mejores personas.

Durante el 2019, continuamos construyendo un ecosistema digital que le permita a nuestros clientes acceder a Interbank donde estén y cuando lo necesiten de manera ágil y simple. A la fecha, el 95% de nuestras operaciones están disponibles en nuestros canales digitales lo que, diariamente, permite a más peruanos autoatender sus necesidades financieras.

La transformación digital que lideramos en el 2019 fue destacada por la revista británica The Banker, la cual consideró a Interbank como el Banco del Año en el Perú. Asimismo, nuestra capacidad de innovación y de liderazgo gerencial fue reconocido en el top ten de Empresas Más Admiradas del país, una evaluación que realiza PwC y la revista G de Gestión.

Finalmente, fuimos reconocidos como la mejor empresa para trabajar en el Perú, según el ranking Great Place to Work, el mismo que también nos entregó el premio por la excelencia en la promoción de la innovación.

Sin duda alguna, ¡estos logros nos motivan a seguir yendo por más!

102-1

102-2

102-12





# Nuestros Valores

Nuestros valores son los pilares de nuestra cultura y guían nuestra actuación. Estos son:

102-16



**Integridad:** hacemos lo correcto siempre con transparencia y honestidad.



**Colaboración:** contribuimos, sin fronteras, para multiplicar los objetivos de todos.



**Coraje:** nos atrevemos a marcar la diferencia.



**Innovación:** hacemos las cosas de forma diferente.



**Pasión por el servicio:** pensamos siempre en los demás, en el cliente, dándoles soluciones ágiles.



**Sentido del humor:** disfrutamos lo que hacemos y nos reímos de nosotros mismos.

Para construir un mejor país, debemos liderar nuestros negocios actuando de forma correcta, transparente y honesta. Este es un compromiso que hemos asumido firmemente ante nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, reguladores y la sociedad en general. Dicho compromiso, además, se materializa en las siguientes directrices y acciones.





## Nuestro Código de Ética

102-10

205

103-2

Nuestro *Código de Ética* contiene un conjunto de valores, prácticas y conductas para guiarnos, tanto a directores, gerentes, colaboradores, subsidiarias, así como en nuestras relaciones con proveedores, clientes y usuarios. Su objetivo es asegurar el desarrollo de nuestros negocios con integridad, garantizar la sostenibilidad de nuestras actividades y fortalecer la relación con todos nuestros grupos de interés.

La nueva versión del *Código de Ética* fue aprobada en sesión de Directorio del 17 de diciembre del 2019 y contiene los siguientes temas:



1. Diversidad, igualdad de oportunidades y respeto
2. Ambiente seguro y saludable
3. Integridad de informes financieros y reportes operativos
4. Antifraudes y otros actos deshonestos
5. Protección de información
6. Representación responsable de la empresa y fortalecimiento de la reputación
7. Decisiones objetivas sin conflictos de interés
8. Libre y leal competencia
9. Cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas internas
10. Anticorrupción y prevención del soborno
11. Relacionamiento con funcionarios públicos y contribuciones políticas

Estos temas son abordados de manera didáctica y, sobre todo, con el enfoque de promover un trato justo, respetuoso y en igualdad de oportunidades para todos.



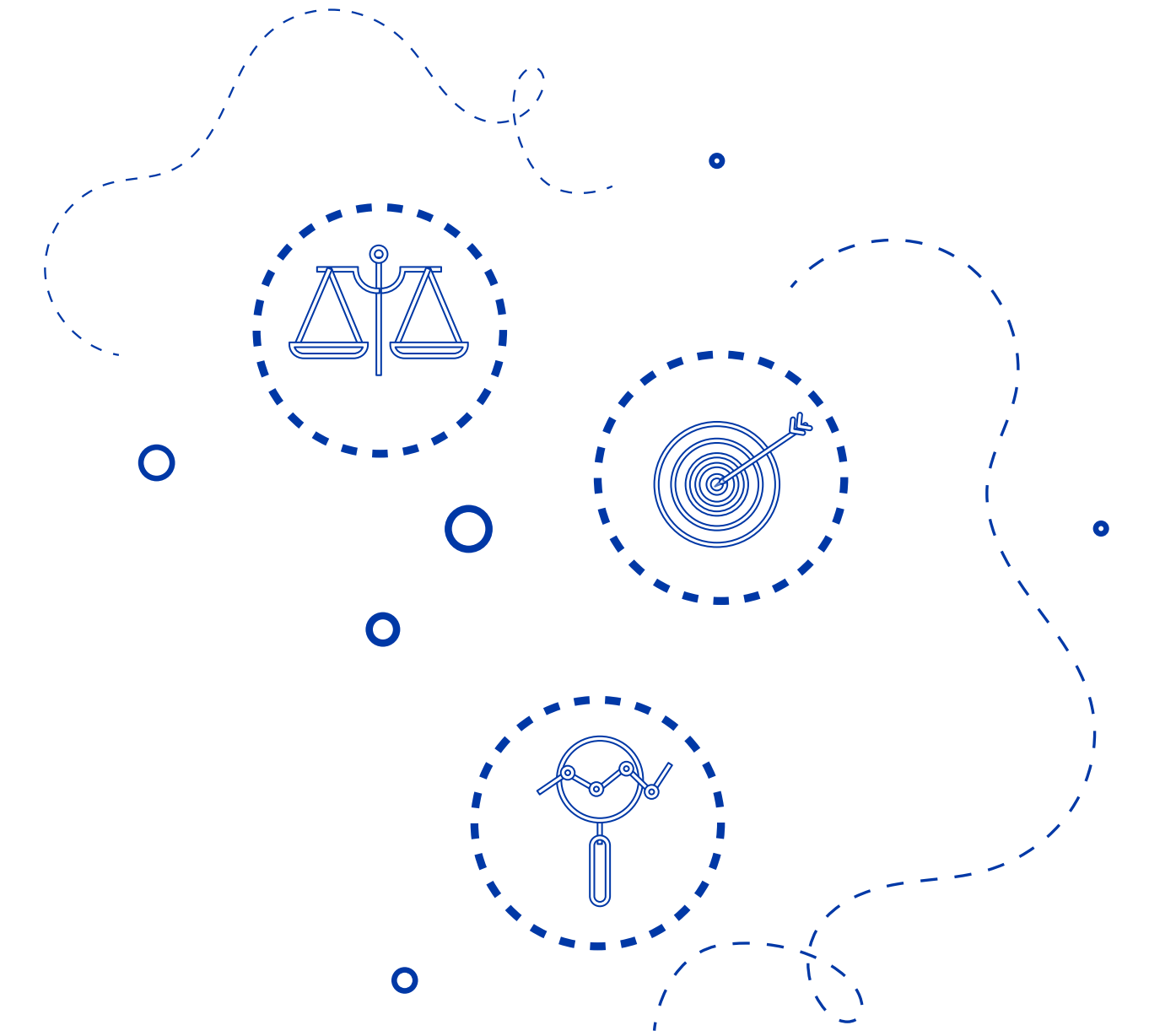
# Nuestra política anticorrupción

En Interbank, contamos con una política anticorrupción, la misma que busca prevenir conductas ilícitas de grupos de interés como colaboradores, clientes, proveedores, socios comerciales, accionistas e inversionistas, velando por la transparencia y la integridad en los negocios.

Alineado a esta política, hemos implementado un programa anticorrupción que identifica y gestiona los procesos más sensibles, capacita anualmente y sensibiliza periódicamente a directores y colaboradores, y realiza investigaciones sobre denuncias recibidas. El compromiso con dicho programa parte desde el equipo de líderes del banco, el cual ha sido capacitado en estos asuntos (100%), y es promovido en casi la totalidad de nuestros colaboradores (99.5%), involucrando además la realización de capacitaciones especializadas y/o presenciales focalizadas por áreas.

Junto con la emisión del nuevo Código de Ética, reforzamos las pautas y procedimientos del Canal Ético que permite reportar potenciales actos de corrupción de forma anónima. El Canal Ético incluye la página web <https://interbank.pe/canal-etico> y una línea telefónica. Adicionalmente, las denuncias también pueden ser realizadas a través del buzón interno de la Gerencia de Ética y Cumplimiento.

Es importante señalar, además, que contamos con un Código de Ética y conducta aplicable a la relación con nuestros proveedores. Como socios estratégicos en nuestro negocio, demandamos a nuestros proveedores el uso de un criterio ético



en todas las actividades que realicen a nuestro nombre y/o bajo nuestra orientación. El mismo contiene, además, referencias a estándares de conducta reconocidos internacionalmente en materia de Derechos Humanos y Lucha contra la Corrupción.

205-2

103-1

103-2

103-3





## Órganos especiales

# Nuestro gobierno corporativo

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

Nuestro sistema de gestión de gobierno corporativo cumple con los alcances del reglamento de gobierno corporativo y gestión integral de riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), así como los principios de buen gobierno corporativo para las sociedades peruanas publicados por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

**Comité Ejecutivo de Directorio:** apoya a la Administración en el seguimiento de metas y en la aceleración en la toma de decisiones.

**Comité de Auditoría:** vigila el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; mantiene informado al Directorio acerca de la confiabilidad de los procesos contables y financieros.

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

**Comité de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo:** difunde al Directorio la adaptación, implementación y seguimiento de las buenas prácticas de gobierno corporativo, vela por el cumplimiento del estándar, propone las medidas convenientes para alcanzarlo y mantenerlo, y vela por la actuación en el ámbito de la responsabilidad social.

**Comité Directivo de Créditos:** otorga y aprueba créditos por montos significativos e informa al Directorio en sus sesiones ordinarias de las operaciones de crédito aprobadas.

**Comité de Compensación:** vela por el sistema de remuneraciones del banco, incluyendo el análisis de conflictos de interés y la definición de metas e indicadores relacionados con dicho sistema.

**Comité de Financiamiento a Vinculadas:** aprueba las transacciones que involucren algún financiamiento directo y/o indirecto a partes vinculadas del banco.

**Comité de Activos y Pasivos:** responsable de la administración eficiente de los activos y pasivos del banco, sobre la base del análisis y la gestión de los riesgos estructurales de balance, liquidez y tasas de interés, que puedan afectar la rentabilidad del banco.

En el 2019 no se registraron cambios en la estructura de los órganos especiales.







# Adhesiones institucionales

Nos hemos sumado a iniciativas locales e internacionales tales como:

102-12

102-13

**“Declaración de Lima”:** somos uno de los signatarios fundadores de esta iniciativa lanzada en el marco del Perú Business Women Summit, realizado en noviembre del 2017, con el objetivo de tomar acción y fomentar la igualdad de género en las empresas que operan en nuestro país.

**Asociación de Bancos del Perú (ASBANC):** participamos en los Comités de Gerentes Generales, Educación e Inclusión Financiera, Medio Ambiente, Dinero Electrónico y Derecho Bancario de esta institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas del Perú.

**Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA):** somos miembros de esta institución que agrupa a las principales empresas que invierten en publicidad en el Perú. Cumplimos con el Código de Ética publicitaria que vela por una práctica de la publicidad bajo los principios de legalidad, decencia, veracidad y lealtad; en beneficio de los consumidores y de la leal competencia en el mercado.

**Comunidad PAR:** formamos parte de las más de 76 organizaciones en Perú y Colombia, cuyo objetivo principal es trabajar por la equidad de género compartiendo prácticas y gestionando la equidad desde el aprendizaje, así como generar un impacto social.

Debido a cambios en las condiciones de participación en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, optamos por no ser parte de dicha iniciativa. Sin embargo, continuamos el compromiso voluntario con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, así como con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que ella promueve.

Esta iniciativa nace del Ranking PAR, un diagnóstico anual, gratuito y confidencial que mide la equidad de género y la diversidad en las empresas, a cargo de la empresa social Aequales.

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

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

**Instituto Peruano de Acción Empresarial (IPAE):** asociación privada sin fines de lucro cuya misión es convocar, reflexionar, proponer y ejecutar iniciativas para el desarrollo de la institucionalidad, la economía de mercado, la empresa y la educación en el Perú.





# Nuestra plataforma digital

Queremos conocer mejor a nuestros clientes para entregarles productos y experiencias más personalizadas a través de nuestros canales digitales. Las nuevas herramientas y soluciones que nos brinda la tecnología son la base de una nueva forma de hacer banca que queremos liderar, las cuales, durante el 2019, nos han permitido mejorar los siguientes productos:

102-2

102-6

FS6

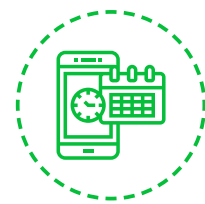




**Tunki:** aplicación gratuita que permite a nuestros clientes utilizar su celular como medio de pago para pagar sus compras y enviar dinero a sus contactos de manera práctica y rápida escaneando un código QR. Además, brinda a comercios, pequeñas empresas y negocios una oportunidad para aceptar pagos digitales sin necesidad de contratar un servicio, pagar comisiones o comprar un nuevo POS. Al cierre del 2019, Tunki contaba con 43 mil usuarios y 8,900 negocios activos.



**Aplicación Móvil Interbank:** continuó consolidándose como la principal herramienta digital con nuestros clientes. En el 2019, se incorporaron nuevas funcionalidades como transferencias a contactos, revisión de transacciones de tarjeta de crédito en proceso, y la posibilidad de adquirir un adelanto de sueldo para usuarios recurrentes.



**Pase a Cuotas:** funcionalidad que permite a los clientes dividir compras realizadas con una tarjeta de crédito en cuotas, a través de la aplicación móvil.



**Alcancía Virtual:** aplicación de las cuentas Sueldo y Simple que permite, a través de la aplicación móvil, señalar un monto para el ahorro automático mensual. De esta manera, nuestros clientes apartan su dinero de las tentaciones de los gastos. Además, brinda grandes beneficios, porque mientras el monto a ahorrar sea mayor, ofrecemos mejores tasas de ahorro. Al cierre del 2019, el 34% de clientes de la Cuenta Sueldo y el 15% de clientes de la Cuenta Simple utilizaban esta función, ahorrando un total de S/ 466.6 millones.



**Smart:** funcionalidad que, bajo la figura de un coach financiero, permite obtener un reporte mensual para controlar gastos de forma inteligente, clasificarlos por rubros y hacer comparativas históricas.



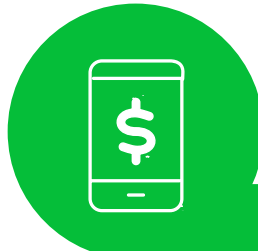
**Cuenta Negocios Digital:** cuenta de apertura ágil para pequeñas empresas. Se solicita online, se obtiene en menos de una hora, y permite realizar transacciones desde el mismo día en que está activa. Incluye el acceso gratuito a la Banca por Internet Empresas que permite consultar saldos y movimientos, realizar transferencias y pagar planillas. Al cierre del 2019, registramos 53,975 Cuentas Negocios Digital.

En el 2019, más del 60% de nuestros clientes realizaron algún tipo de operación por un canal digital. Nuestra meta es que dicho indicador sea mayor y, con ello, permitirles un tiempo de calidad que mejore su bienestar.



# Transformación digital

En Interbank queremos estar presentes en cada momento de la vida de nuestros clientes. Nuestro compromiso con una nueva manera de hacer banca se refleja en las inversiones de capital realizadas al respecto, las que ascienden en total a S/ 171 millones en el 2019. De dicho total, S/ 64 millones (37.4%) están asociados directamente al proceso de transformación digital.



## Metodologías ágiles

En los últimos años hemos adaptado el esquema de agilidad para el desarrollo de productos, conformándose nuevas dinámicas de trabajo colaborativo y la creación de nuevos roles dentro de la organización, como diseñadores de experiencia de usuario (UX, por sus siglas en inglés) and *Growth Hacking*. Para lograrlo, fue necesario incorporar una mayor diversidad de perfiles entre nuestros colaboradores, como antropólogos o lingüistas

En el último año, implementamos los primeros pasos hacia modelos de agilidad escalada. Esto nos permitió organizar nuestros 103 equipos al mismo ritmo, facilitando la gestión de dependencias, gestión de riesgos y concentrando el foco de los equipos en nuestro objetivo.

Como parte de ese modelo, también desarrollamos un esquema de seguimiento para evaluar mejoras de acuerdo a las experiencias de los clientes con nuestros productos y servicios; incorporando inmediatamente la retroalimentación recibida. De este modo, empleamos la tecnología apropiada para solucionar sus necesidades y brindarles una oferta acorde con sus necesidades, intereses y capacidades.



## Nuestros robots

En Interbank contamos con un equipo responsable de implementar la automatización robótica de procesos internos, realizando secuencias basadas en reglas de negocio e interactuando con los aplicativos ya existentes, tal y como lo hacen las personas.

Este equipo identificó oportunidades de mejora en diferentes procesos y capacitó para su implementación y seguimiento a colaboradores de diferentes áreas.

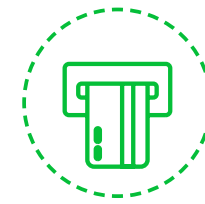
Los beneficios de esta automatización robótica de procesos son: mayor precisión, confiabilidad, productividad y consistencia en diversos procesos, pero sobre todo la eliminación de reprocesos y errores operativos para aumentar la eficiencia.

102-2

102-10



# Nuestros productos y servicios para personas



**Tarjetas de crédito:** permiten realizar compras o pagos con la posibilidad de financiarlas en hasta 36 meses. Ofrecemos alternativas bajo las marcas Visa, MasterCard y American Express, la mayoría de ellas acompañadas del programa de recompensas Interbank Benefit, que permite canjear productos, comprar pasajes aéreos de cualquier aerolínea, o acumular beneficios en el programa de viajero frecuente que se prefiera.



**Tarjeta de débito:** herramienta segura para disponer de dinero y realizar compras con facilidad. Ofrecemos distintos tipos, en función a diversos beneficios adicionales que brinden a los clientes.



**Créditos:** brindamos 12 alternativas de crédito según diversas necesidades. Además, ofrecemos la simulación de cronogramas de pagos mediante nuestros canales digitales.



**Cuentas de depósito de sueldo\*:** cuenta para la gestión transaccional de remuneraciones, con importantes beneficios para empleadores y empleados.



**Cuentas de ahorro\*:** cuentas de distintos tipos que ofrecen buena rentabilidad y la posibilidad de realizar transacciones.



**Cuenta de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS)\*:** cuenta que recibe los depósitos bianuales de los trabajadores dependientes peruanos según regulación laboral, con beneficios diferenciados que permiten priorizar el ahorro de este dinero.



**Seguros:** ofrecemos seguros que permiten cubrir cualquier imprevisto o atender emergencias.



**Remesas y envíos de dinero:** hacemos posible el envío y recepción de dinero desde el interior y exterior del país sin necesidad de ser cliente.



**Otros:** ofrecemos transferencias interbancarias inmediatas, el pago de servicios y recargas telefónicas, la compra y venta de hasta once tipos de monedas distintas en red de tiendas multi divisas, así como prestaciones específicas, como la apertura de cuentas PayPal o el cambio de monedas a un tipo de cambio preferencial.

\* Todas nuestras cuentas pueden ser gestionadas de forma digital.





## Una alianza para **potenciar a nuestros emprendedores**

Con el objetivo de impulsar el desarrollo y el crecimiento de nuestros clientes emprendedores, establecimos acuerdos de colaboración con cuatro importantes universidades del país, los que hicieron posible lanzar el "Programa de Asesoría Empresarial". Esta iniciativa consiste en que estudiantes de los últimos ciclos de las carreras de Administración, Negocios y Marketing, ubicados en Arequipa y Lima, pongan en práctica sus conocimientos con casos reales, acompañando a emprendedores de la pequeña y mediana empresa para brindarles una asesoría personalizada que les permita potenciar sus negocios.

Los alumnos de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la Universidad Católica San Pablo de Arequipa y la Universidad Tecnológica del

Perú orientaron a los emprendedores sobre nuevas tendencias que impactan en sus sectores, así como en la importancia de las redes sociales en sus negocios. Los jóvenes realizaron un diagnóstico exhaustivo de la empresa, el entorno y la competencia, propusieron mejoras en el negocio, y acompañaron su implementación. En el 2019, 250 alumnos participaron de este programa.

Entre los emprendimientos con logros destacados se encuentra "Mandiles Silvia", empresa que incrementó en 33% la meta planteada en la venta de sus productos, gracias a la asesoría de los alumnos que, aplicando estrategias de marketing, asesoraron a la emprendedora en la creación de su estrategia de marca y venta digital.





# Productos con enfoque sostenible y social



## Mi Vivienda verde

En Interbank trabajamos para construir el Perú en el que todos queremos vivir, donde más personas tengan acceso a una vivienda segura y digna. Por ello, promovemos la adquisición de una vivienda eco sostenible, debido a su impacto positivo en el medio ambiente a través del ahorro en el consumo de agua y energía. De la mano del Fondo Mi Vivienda, ofrecemos condiciones de financiamiento convenientes a este tipo de viviendas, que generan un ahorro mensual de hasta 30% en consumos de luz y agua. Durante el 2019, brindamos 874 préstamos bajo esta modalidad.



## Préstamo para estudios

Participamos activamente del crecimiento de los profesionales en el Perú, ofreciendo condiciones especiales y beneficios para préstamos para estudios, entre ellos tasas de interés preferenciales, en promedio 50% más bajas que las de un préstamo personal tradicional. Financiamos hasta el 100% del costo de Maestrías, Diplomados y estudios de Posgrado, en el Perú o el extranjero, que sean a tiempo completo y parcial.

Pueden otorgarse con un plazo de hasta 60 meses, y pueden contener un periodo de gracia de hasta dos años en caso de estudios a tiempo completo y dos meses para tiempo parcial. Si el préstamo es para estudios a tiempo completo en el exterior, es posible incluir un porcentaje del préstamo para la manutención. En el 2019, desembolsamos 25 créditos de este tipo, por un total de S/ 1.6 millones.

102-2

102-6

102-12



# Nuestros productos y servicios para empresas

A través de su propósito de acompañar a las empresas a alcanzar sus metas hoy, la Banca Comercial de Interbank enfocó sus esfuerzos en brindar productos, servicios y asesoría financiera tanto a empresas como personas naturales con negocios, agrupados en los segmentos Corporativo, Empresa y Pequeña Empresa.

La Banca Comercial buscó, además, transformar la experiencia usuaria de sus clientes a través del desarrollo de servicios y

soluciones digitales, de la asesoría experta y oportuna que los ayude a crecer para generar productos y puestos de trabajo que favorezcan e impacten positivamente su entorno.

Según ciertos criterios asociados al nivel de ventas, ubicación geográfica y características de sus negocios, agrupa a sus clientes en los siguientes segmentos:



102-2

102-6





# Productos, servicios y canales



## Lending



**Pagarés:** financiamiento para cubrir la necesidad de capital de trabajo del cliente.



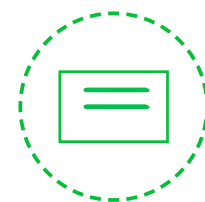
**Financiamiento de comercio exterior:** financiamiento para la adquisición y producción de mercadería para su exportación, y la compra de productos y servicios en el extranjero.



**Cartas fianza:** producto que permite a los clientes presentar a Interbank como fiador de sus obligaciones, facilitando así su presentación en licitaciones públicas, firmas de contratos, adquisición de materiales, entre otros.



**Factoring y descuento de facturas:** servicio de adelanto del pago de facturas a los proveedores de nuestros clientes. Este servicio se repotencia con las facilidades que la Banca por Internet para empresas les brinda, haciendo de este un proceso ágil y de fácil acceso para clientes y proveedores al momento de procesar y recibir sus adelantos.



**Descuento de letras:** servicio de adelanto de pagos para clientes que ofrecen sus productos a través de letras, permitiéndoles disponer rápidamente

de liquidez sin tener que esperar a la fecha de vencimiento de estos pagos.



**Leasing:** financiamiento para la adquisición de activos fijos dirigido a clientes que buscan el crecimiento de sus negocios.



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



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



**Transferencias interbancarias e internacionales:** servicio de transferencia de fondos desde y hacia el Banco a través de nuestra red de bancos corresponsales en todo el mundo, lo que asegura un servicio ágil y seguro para nuestros clientes, ya sean ordenantes o beneficiarios de esta operación.

102-2

102-6





## Cash Management



**Cuentas:** Ofrecemos a nuestros clientes personas jurídicas y personas naturales con negocio distintas modalidades de cuentas corrientes y cuentas de ahorro que se ajustan a sus requerimientos, tanto desde la forma de la apertura (ya sea digital o presencial), como la manera de acceder a ella para la administración y uso de sus flujos.



**Pagos masivos:** servicio brindado a los clientes para facilitar el pago de planillas, proveedores y pagos varios mediante abonos o transferencias a los destinatarios de los fondos. Para el caso de pago de planillas cuenta además con el servicio de Interbank "Todo Terreno", a través del cual el banco puede implementar uno o varios puntos de atención en la misma empresa.



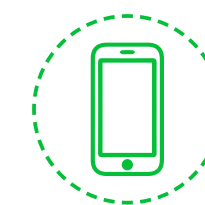
**Servicio de recaudación:** servicio que pone a disposición de los clientes la red de tiendas y canales digitales para la cobranza de las cuotas u obligaciones de sus usuarios, permitiéndoles un mejor control y gestión sobre el cumplimiento de estas cobranzas y la administración de los fondos recaudados.



## Canales



**Banca por Internet para Empresas:** es un canal ágil y conveniente mediante el cual nuestros clientes pueden gestionar sus cuentas, autorizar operaciones, realizar pagos de planillas, proveedores y pagos varios, administrar sus operaciones de comercio exterior y consultar sus estados de cuenta de los últimos 12 meses. Cuenta además con funcionalidades que buscan facilitar la gestión financiera de las empresas, tales como la visualización de sus líneas de crédito, el retiro de fondos de cuentas en PayPal, la gestión de operaciones con tipos de cambio preferenciales y la solicitud de cartas fianza y el desembolso de pagarés desde la web sin necesidad de documentos físicos. Con ello, buscamos mejorar constantemente la experiencia digital de nuestros clientes, ofreciéndoles de manera continua nuevas funcionalidades que se ajustan a sus tiempos y necesidades.



**App Banca para empresas:** brindamos acceso a nuestros clientes a las principales funcionalidades de nuestra banca por internet para empresas a través de dispositivos móviles, permitiéndoles acceder fácilmente a la consulta de sus saldos, solicitud de transferencias y autorización de operaciones desde cualquier lugar, directamente desde su celular.





índice



**Trading Company:** Interbank mantiene una estrecha relación con IFH Peru Ltd. Shanghai Representative Office, Trading Company ubicada en China a través de la cual ofrecemos servicios de plataforma comercial para ayudar a nuestros clientes empresariales en sus exportaciones e importaciones con este país. Esta alianza nos convierte en el primer banco peruano con presencia física para nuestros clientes en el gigante asiático.



**Solución empresa:** canales de atención para los clientes comerciales vía telefónica, correo electrónico y WhatsApp para la resolución de sus consultas, pedidos y reclamos, y para el acompañamiento en el uso de nuestros canales digitales; todo ello buscando que el cliente pueda sentirse atendido en todos sus requerimientos sin necesidad de acercarse físicamente al Banco.



### Productos para medianos y pequeños empresarios



**Cuentanegocios:** creada pensando en las necesidades del pequeño empresario, con planes transaccionales hechos a su medida. Puede ser creada sin necesidad de documentos físicos, a través de la web como de alguna de nuestras tiendas. Puede estar asociada a una tarjeta de débito, lo que facilita el retiro de efectivo y la compra en establecimientos. Incluye además el acceso gratuito a la banca por internet para empresas y el envío de estado de cuenta mensual digital.



**Cima:** plataforma digital que brinda acceso al capital que los empresarios necesitan para hacer crecer su negocio. Busca incluir a un grupo desatendido de empresas a las que normalmente se les niega créditos y no se les dice los pasos que pueden seguir para mejorar su score crediticio. Con esta herramienta pueden no solo solicitar un crédito, sino también ver qué pueden hacer en caso sean rechazados y desembolsar dicho crédito desde la misma plataforma. Además, ofrece el crédito POS, a través del estudio de sus transacciones POS se calcula el monto del préstamo para ofrecer y además se descuenta un porcentaje diario para pagarlo, lo que no afecta la liquidez del cliente. De esta manera el empresario puede acceder a préstamos y crear un historial crediticio para siguientes préstamos bancarios.





# Mercado de capitales

En el 2019, nuestro negocio en el mercado de capitales se ha consolidado gracias a la operación de una plataforma de atención acorde con la dinámica de nuestros clientes, que ofrece las siguientes soluciones:



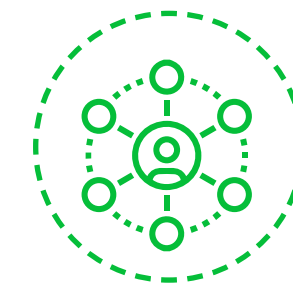
**Gestiones de Tesorería:** desde la Mesa de Posición se realizan negocios de intermediación con clientes internacionales, brindándose servicios de gestión de cambio de monedas, inversiones, gestión de liquidez y derivados.



**Mesa de Distribución:** gestiona la intermediación con clientes locales, entre los que se encuentran empresas, corporaciones, instituciones, empresas inmobiliarias, pequeñas empresas y personas.



**Banca Institucional:** gestiona los fondos locales e internacionales. Se busca incrementar con solidez la cartera de depósitos y oportunidades de crecimiento a través de las colocaciones.



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

102-2

102-6





# Experiencia del cliente



## Gestión de conducta de mercado

El Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución SBS N° 3274-2017) abarca de manera integral distintos criterios incorporados en nuestra estructura organizacional. Por ello, inspirados en nuestra visión, propósito y valores, nos enfocamos en la búsqueda permanente de la excelencia de los productos y servicios que brindamos a nuestros clientes, con ese mismo enfoque estamos comprometidos en garantizar que nuestros clientes cuenten con la información necesaria y de manera oportuna, a fin de que puedan tomar las decisiones más convenientes de acuerdo a sus necesidades.



## Oficial de Conducta de Mercado

Rol fundamental dentro de nuestra organización, que permite una adecuada gestión de conducta de mercado, así como velar por las mejores prácticas de negocio en el ámbito nacional e internacional. Sus actividades tienen la finalidad de dar cumplimiento a los tres pilares para una adecuada gestión de conducta de mercado: i) Buenas prácticas de negocio, ii) Transparencia de información y, iii) Adecuada gestión de reclamos. El cumplimiento de dichos pilares es reportado mediante informes de gestión, los cuales son alcanzados a los principales niveles de decisión del banco.



## Transparencia para generar confianza

Los colaboradores, en nuestros diferentes canales de atención, están capacitados para informar a los clientes sobre los beneficios, riesgos y condiciones de los productos que ofrecemos, de modo que puedan tomar la decisión de contratarlos de manera clara y transparente.

Contamos con dos tipos de contratación: (i) Contratación escrita, efectuada de manera presencial, que comprende la entrega de documentos contractuales en físico, y (ii) Contratación a través de mecanismos distintos al escrito, que se efectúa de manera no presencial —por ejemplo, mediante vía telefónica—. Los documentos contractuales son remitidos vía correo electrónico al cliente, en un plazo no mayor a 15 días.

Además, en nuestra web y oficinas de atención los clientes pueden acceder a información sobre las condiciones, beneficios y riesgos asociados al uso de nuestros productos y servicios.

Durante el 2019, no registramos ninguna multa o sanción por incumplimiento del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado<sup>1</sup>. Por su parte, la Superintendencia de Banca y Seguros, en la visita de inspección anual del 2019, formuló ocho observaciones. Remitimos a la autoridad una respuesta oportuna con respecto a ellas.

En relación a casos relacionados con la protección de los derechos del consumidor, en el 2019 abordamos 62 casos de incumplimiento que, a razón de la entidad regulatoria en la materia, generaron multas o sanciones.

<sup>1</sup>Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución SBS N° 3274-2017).

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





índice

# Política de seguridad de la información

Preservar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información y de los canales y servicios que ofrecemos es una prioridad de gestión.

Nuestra Política de Seguridad de Información, brinda los lineamientos y responsabilidades para la gestión de riesgos de seguridad de la información en diferentes ámbitos, incluyendo la relacionada al riesgo relacionado a proveedores, y seguridad en la contratación y tercerización.

Asimismo, contamos con un modelo para la gestión de la ciberseguridad, el mismo que contempla procesos, personas y tecnologías, para preservar la seguridad de los activos ante diferentes tipos de amenazas.

Nuestra política y modelo de gestión de la ciberseguridad y seguridad de la información, se ha implementado tomando como referencia diferentes estándares de industria, tales como los recomendados por el National Institute of Standards and Technology en su NIST Cyber Security Framework, la International Organization for Standardization en su serie ISO 27000 y el Payment Card Industry en el PCI Data Security Standard, entre otros.

Por otra parte, debemos reportar que durante el 2019 recibimos 50 solicitudes ARCO (derechos en acceso, rectificación, cancelación, oposición) para la protección de datos, 43 de ellos fueron declarados como procedentes, cinco como no procedentes, y dos fueron devueltos a los usuarios que ingresaron las solicitudes.



103-1

103-2

103-3

418-1



# Nuestros canales de atención

Al cierre del 2019, contamos con 255 tiendas a nivel nacional, 60% de ellas en Lima<sup>2</sup> y 40% en el resto de los departamentos; 4,217 corresponsales Interbank Agente, repartidos 52% en Lima y 48% en el resto del país; y 1,598 cajeros automáticos de la red Global Net, 64% de ellos en Lima, y 36% en el resto del país. Además, contamos con tres sedes de Banca Empresa en Lima (San Isidro, Miraflores y Chacarilla) y cuatro tiendas Todo Terreno (dos en Piura y dos en La Libertad).

La reducción del número de tiendas con respecto al 2018 responde a la tendencia de digitalización que impulsamos. Ella abarca, inclusive, al número de cajeros automáticos disponible. Pese a ello, nos mantenemos como el banco con la tercera red más grande de cajeros a nivel nacional.

<sup>2</sup> En toda esta sección, las cifras de Lima comprenden tanto Lima Metropolitana como Lima Provincias.

102-4

102-6

## TIENDAS INTERBANK, SEGÚN DEPARTAMENTO

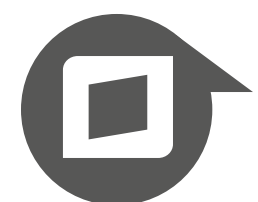
Departamento	2019	2018
Ancash	4	4
Apurímac	2	2
Arequipa	10	11
Ayacucho	1	1
Cajamarca	4	4
Cusco	6	6
Huánuco	2	2
Ica	8	11
Junín	5	5
La Libertad	10	10
Lambayeque	7	7
Lima	165	173
Loreto	3	4
Madre de Dios	1	1
Moquegua	2	3
Pasco	1	1
Piura	10	11
Puno	4	4
San Martín	4	3
Tacna	3	3
Tumbes	1	1
Ucayali	2	2
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>269</b>

## AGENTES INTERBANK, SEGÚN DEPARTAMENTO

Departamento	2019	2018*
Amazonas	14	3
Ancash	81	48
Apurímac	15	14
Arequipa	437	384
Ayacucho	70	56
Cajamarca	52	14
Cusco	129	98
Huancavelica	3	3
Huánuco	20	5
Ica	176	184
Junín	135	76
La Libertad	256	166
Lambayeque	169	106
Lima	2,210	1,390
Loreto	36	15
Madre de Dios	6	1
Moquegua	29	20
Pasco	11	3
Piura	202	89
Puno	28	13
San Martín	30	13
Tacna	32	20
Tumbes	38	18
Ucayali	38	26
<b>Total</b>	<b>4,217</b>	<b>2,765</b>

\* Nota: La edición del año 2018 informó el número de POS. Esta edición corrige dicha información.





## CAJEROS AUTOMÁTICOS INTERBANK, SEGÚN DEPARTAMENTO Y TIPO DE LOCACIÓN

DEPARTAMENTO	Tiendas		Puntos Neutros		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Ancash	10	10	15	15	25	25
Apurímac	4	4	0	0	4	4
Arequipa	23	25	26	25	49	50
Ayacucho	3	3	9	9	12	12
Cajamarca	7	7	10	10	17	17
Cusco	14	13	41	42	55	55
Huancavelica	0	0	1	1	1	1
Huánuco	5	5	6	6	11	11
Ica	24	25	33	35	57	60
Junín	11	11	29	28	40	39
La Libertad	26	25	66	65	92	90
Lambayeque	15	15	27	27	42	42
Lima	318	318	693	710	1,011	1,028
Loreto	6	8	8	8	14	16
Madre de Dios	2	2	3	3	5	5
Moquegua	4	6	8	7	12	13
Pasco	2	2	0	0	2	2
Piura	25	25	52	51	77	76
Puno	7	7	10	9	17	16
San Martín	6	5	2	2	8	7
Tacna	8	8	19	19	27	27
Tumbes	1	1	7	7	8	8
Ucayali	5	5	7	7	12	12
<b>Total</b>	<b>526</b>	<b>530</b>	<b>1,072</b>	<b>1,086</b>	<b>1,598</b>	<b>1,616</b>



### Interbank Agente

Ofrecemos 4,217 puntos Interbank Agente para la atención a nivel nacional en retiros, pagos de servicios, depósitos y otras operaciones. El 48% de ellos en las distintas provincias del país y, en su mayoría, en bodegas y farmacias. Por cada transacción realizada, el agente corresponsal recibe una comisión.

Los departamentos con mayor dinamismo en transacciones realizadas a través de los Interbank Agente fueron los siguientes:

DEPARTAMENTO	AGENTES (NRO.)	INCREMENTO EN INGRESOS (\$/)	INCREMENTO TRANSACCIONAL
Ancash	256	156,376	31%
La Libertad	202	80,879	33%
Moquegua	135	71,997	41%
Cusco	129	71,025	33%
Callao	169	61,359	10%

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







índice



# Nuestro crecimiento rentable

La gestión y medición del desempeño económico de Interbank se cumple a través de la elaboración de un plan estratégico y un presupuesto anual. Podemos reportar con satisfacción que este 2019 significó una consolidación de nuestros negocios, lo que es resultado de una mayor confianza de nuestros clientes hacia nuestros productos y servicios digitales.

201

103-1

103-3



# Resultados económicos



102-7

201

103-2

En el 2019, nuestro volumen de ventas netas (margen financiero neto) ascendió a S/ 1,952.5 millones, un aumento de S/ 207 millones con respecto al registrado en el 2018. Este resultado se explicó por un incremento de S/ 505 millones en los ingresos financieros, parcialmente contrarrestado por aumentos de S/ 107.8 millones en el gasto de provisiones y S/ 190.3 millones en los gastos financieros.

El incremento en los ingresos financieros fue impulsado principalmente por crecimientos de S/ 460.4 millones en intereses por créditos y S/ 60.3 millones en intereses por disponible, en contraste con una reducción de S/ 13.9 millones en intereses por inversiones.

Por su parte, el aumento en el gasto de provisiones se explicó principalmente por mayores requerimientos y menores reversiones en las carteras de consumo y pequeña empresa, parcialmente contrarrestados por menores requerimientos y mayores reversiones en las carteras comercial e hipotecaria.

Finalmente, el mayor gasto financiero fue explicado principalmente por aumentos de S/ 134.6 millones en intereses por depósitos y S/ 57.5 millones en intereses por bonos, parcialmente contrarrestados por una reducción de S/ 2.6 millones en intereses por adeudados e interbancarios.

El patrimonio efectivo de Interbank ascendió a S/ 7,679.3 millones en 2019, un incremento de 9.6% respecto del 2018. El capital primario representó S/ 5,721.7 millones, mientras que el secundario S/ 1,957.6 millones.



# Valor económico generado y distribuido

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

201-1

102-45

CONCEPTO (MILLONES DE SOLES)	2019	2018
<b>VALOR ECONÓMICO CREADO</b>		
Ventas netas, Ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos	3,393.0	2,966.6
<b>Total de Ingresos</b>	<b>3,393.0</b>	<b>2,966.6</b>
<b>VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO</b>		
Costos operativos (gastos administrativos, depreciación y amortización y otros)	886.7	819.7
Colaboradores (salarios, beneficios sociales)	656.8	619.1
Gobierno (impuestos y contribuciones)	26.0	24.1
Gobierno (Impuesto a la Renta)	395.2	324.1
Comunidad (donaciones deducibles y no deducibles, inversión en programas sociales)	5.1	5.1
Accionistas (dividendos)	467.0	405.9
Otros egresos	13.5	10.5
<b>Total de egresos</b>	<b>2,450.3</b>	<b>2208.5</b>
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO (Balance)*</b>	<b>942.7</b>	<b>758.1</b>

\*Según la metodología GRI, basada en estados financieros

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

### Subsidiarias de Interbank<sup>3</sup>

- ✓ 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.

<sup>3</sup> Interfondos, reportada como subsidiaria en el reporte anterior, fue transferida a Inteligo Group a inicios del 2019; mientras que las subsidiarias Contacto Servicios Integrales de Crédito y Cobranzas S.A. e Inversiones Huancavelica S.A. se fusionaron con Interbank en este año.



# Gestión con proveedores



En Interbank creemos que el logro de nuestros objetivos y la forma cómo los alcanzamos está orientado a un beneficio sostenible y recíproco con nuestra sociedad. Y, los proveedores son nuestros socios estratégicos e intervienen activamente en esta cadena de valor.

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

En cuanto a contratación de proveedores locales, este año registramos un total de 679 proveedores, 93% (630) de los cuales tienen registro fiscal en el Perú, mientras que el 7% (49) domicilia en el exterior. Si solo se consideran a los proveedores de soluciones tecnológicas, este indicador varía, registrándose un 54% de proveedores nacionales y un 46% de proveedores extranjeros.

En el 2019, invitamos a cuatro de nuestros proveedores, que por la naturaleza de los servicios que nos prestan, requerían formación en temas de diversidad y equidad de género dictados por la organización especializada Aequales.

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



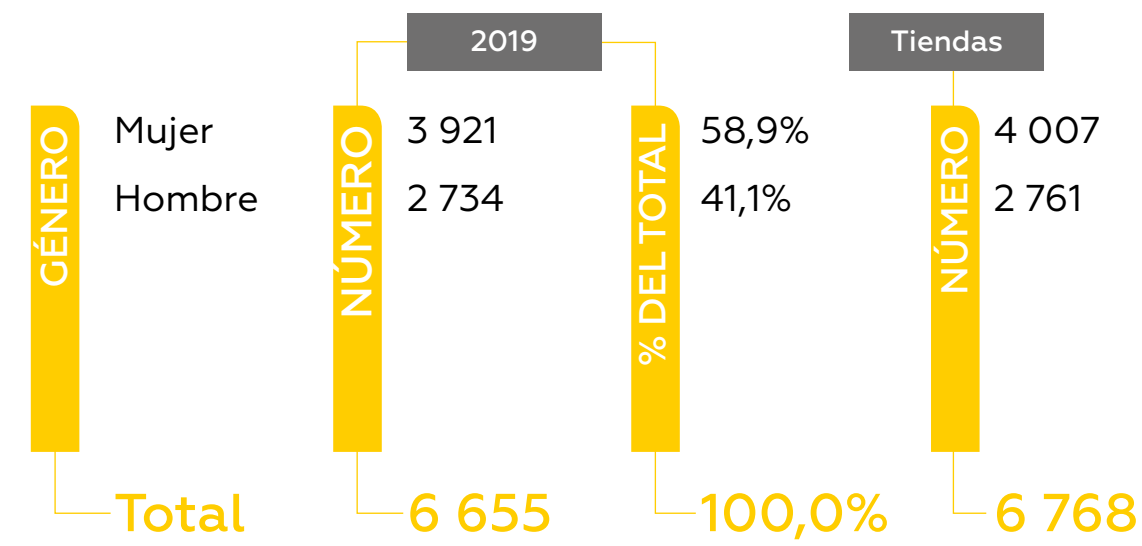


# Nuestro talento

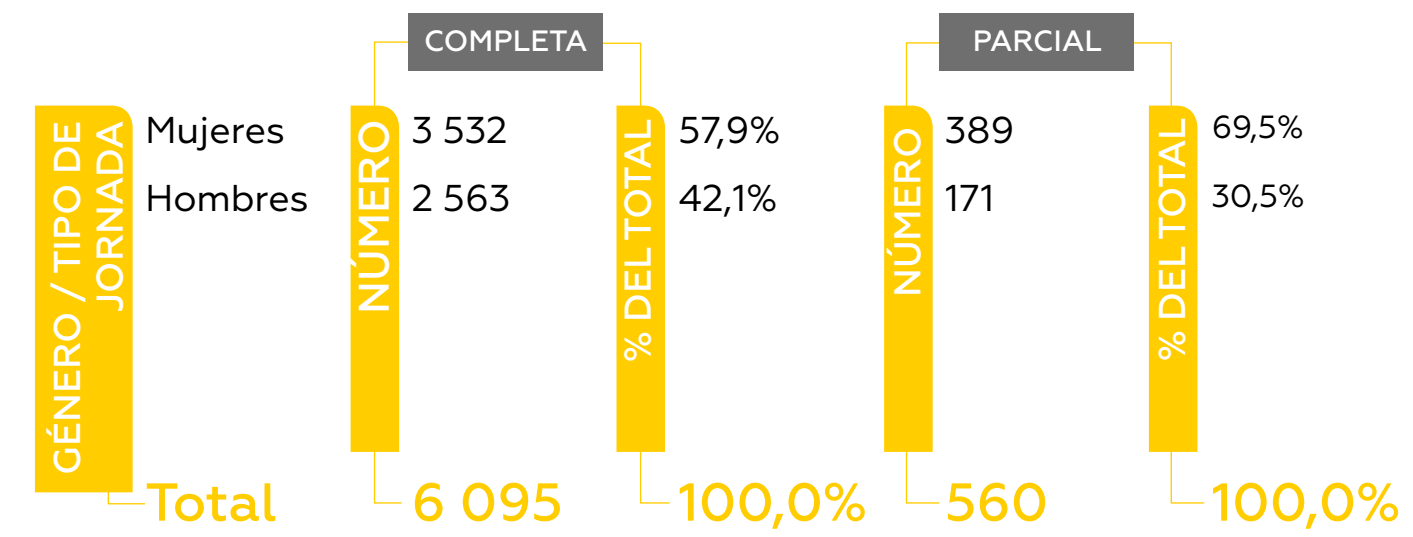
En Interbank vivimos una cultura de valores e inspirados en nuestro propósito de acompañar a los peruanos a cumplir sus sueños, hoy. Promovemos la igualdad de oportunidades entre los colaboradores e incentivamos la diversidad de nuestros equipos. Todo ello en un ambiente laboral que respeta y valora las diferencias individuales.



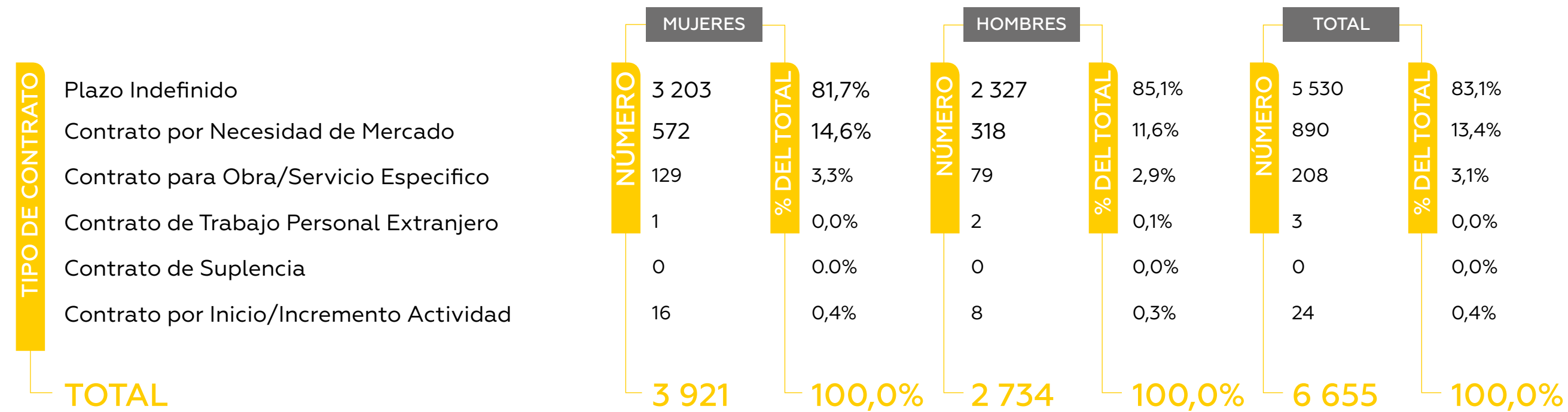
### COLABORADORES, SEGÚN GÉNERO



### COLABORADORES, SEGÚN GÉNERO Y TIPO DE JORNADA



### COLABORADORES, SEGÚN TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO





### COLABORADORES, SEGÚN DEPARTAMENTO EN EL QUE REALIZAN SUS LABORES

Departamento	2019		2018	
	Número	% del Total	Número	% del Total
Lima	5 339	80.2%	5 473	
Arequipa	168	2.5%	167	
La Libertad	165	2.5%	156	
Piura	143	2.1%	141	
Ica	114	1.7%	121	
Lambayeque	110	1.7%	93	
Junín	92	1.4%	86	
Cusco	88	1.3%	90	
Áncash	61	0.9%	62	
Tacna	51	0.8%	51	
Cajamarca	57	0.9%	58	
Loreto	37	0.6%	41	
Puno	53	0.8%	54	
San Martín	44	0.7%	37	
Ucayali	26	0.4%	26	
Ayacucho	21	0.3%	24	
Huánuco	21	0.3%	21	
Moquegua	20	0.3%	23	
Tumbes	13	0.2%	12	
Apurímac	15	0.2%	15	
Madre de Dios	9	0.1%	9	
Pasco	8	0.1%	8	
<b>TOTAL</b>	<b>6 655</b>	<b>100.0%</b>	<b>6 768</b>	



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

En Interbank promovemos y facilitamos los canales de comunicación necesarios para que nuestros colaboradores resuelvan sus consultas e inquietudes sobre la gestión y su desarrollo en el banco. En ese sentido, reconocemos y respetamos el derecho de libertad de asociación, no habiéndose registrado una asociación al cierre del 2019.

102-41



# Atracción y retención del talento

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

Nuestras acciones de atracción y retención del talento se rigen por las políticas de reclutamiento y movimiento de personal, selección y contratación. De manera operativa, atraemos y seleccionamos talento de forma digital, lo que permite eficiencia y agilidad en el proceso para ambas partes.

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

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

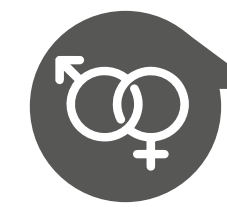
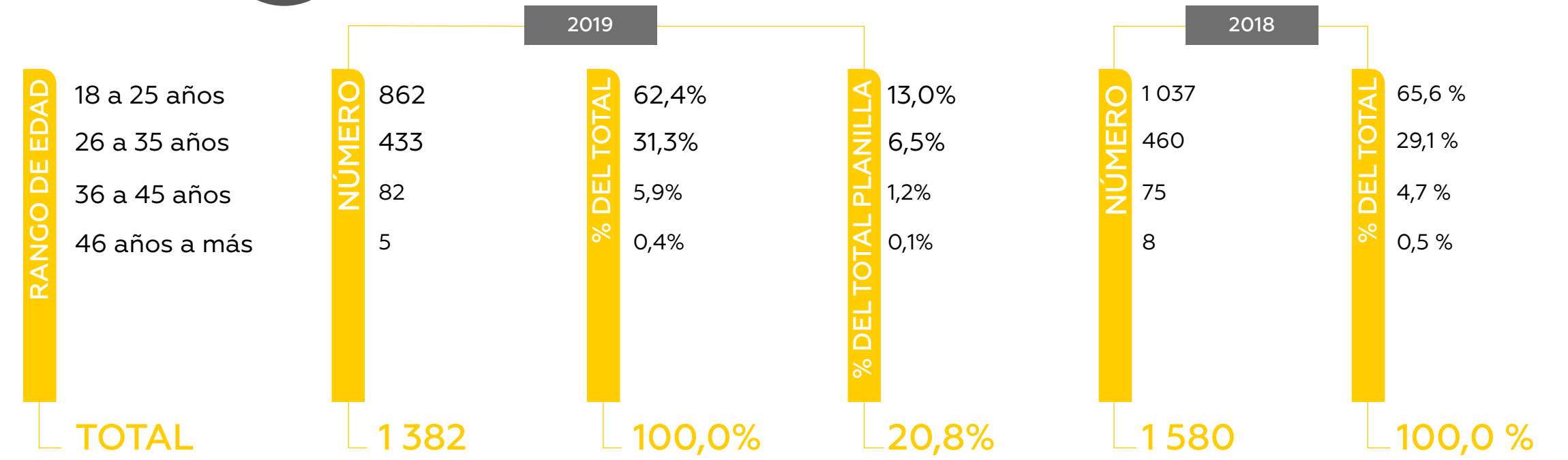
[401-1](#)
[103-1](#)
[103-2](#)
[103-3](#)


## Nuevo talento

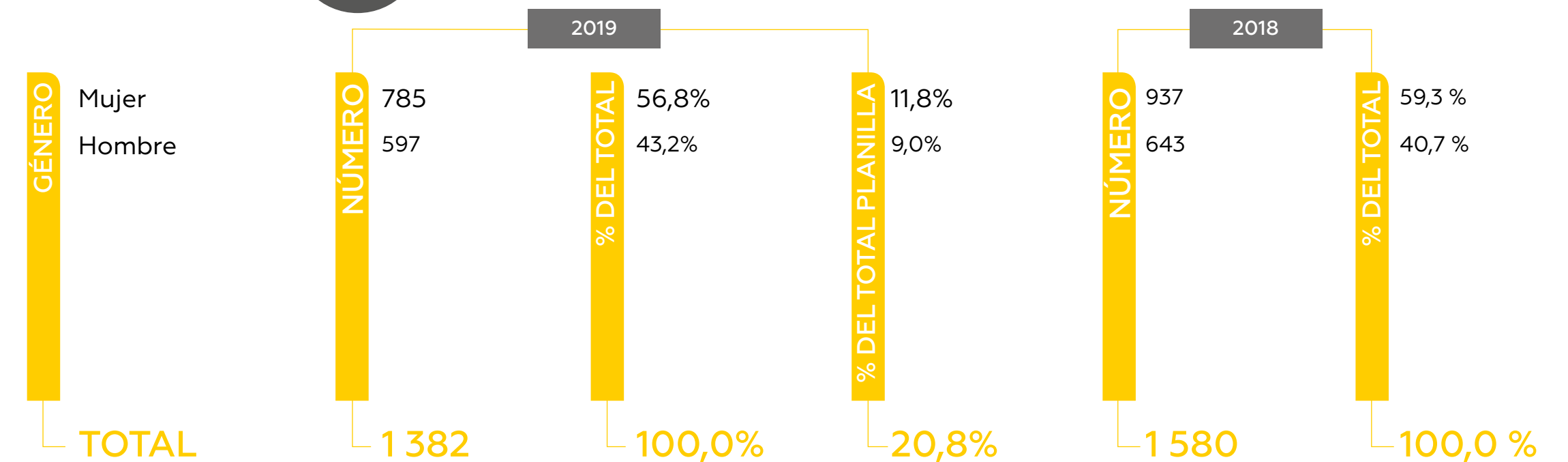
Durante el 2019 se incorporaron 1,382 colaboradores a Interbank. El 62.4% tenía entre 18 y 25 años, y el 56.8% eran mujeres.



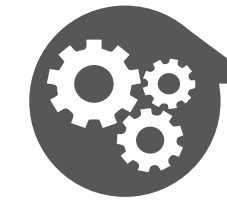
### INCORPORACIONES, SEGÚN RANGO DE EDAD



### INCORPORACIONES, SEGÚN GÉNERO







## INCORPORACIONES, SEGÚN DEPARTAMENTO EN EL QUE REALIZAN SUS LABORES

DEPARTAMENTO	2019			2018		
	NÚMERO	% DEL TOTAL	% DEL TOTAL PLANILLA	NÚMERO	% DEL TOTAL	
Lima	1 019	73,7%	15,3%	1 260	79,7 %	
Arequipa	48	3,5%	0,7%	37	2,3 %	
La Libertad	42	3,0%	0,6%	32	2,0 %	
Piura	19	1,4%	0,3%	28	1,8 %	
Cusco	26	1,9%	0,4%	29	1,8 %	
Puno	20	1,4%	0,3%	26	1,6 %	
Lambayeque	38	2,7%	0,6%	17	1,1 %	
Ica	29	2,1%	0,4%	19	1,2 %	
Junín	39	2,8%	0,6%	26	1,6 %	
Cajamarca	12	0,9%	0,2%	25	1,6 %	
Loreto	4	0,3%	0,1%	5	0,3 %	
Moquegua	9	0,7%	0,1%	11	0,7 %	
Tacna	12	0,9%	0,2%	10	0,6 %	
Ucayali	9	0,7%	0,1%	8	0,5 %	
Áncash	11	0,8%	0,2%	16	1,0 %	
Apurímac	7	0,5%	0,1%	1	0,1 %	
Ayacucho	9	0,7%	0,1%	7	0,4 %	
San Martín	13	0,9%	0,2%	8	0,5 %	
Tumbes	2	0,1%	0,0%	4	0,3 %	
Huánuco	12	0,9%	0,2%	4	0,3 %	
Madre de Dios	1	0,1%	0,0%	2	0,1 %	
Pasco	1	0,1%	0,0%	5	0,3 %	
<b>TOTAL</b>	<b>1 382</b>	<b>100,0%</b>	<b>20,8%</b>	<b>1 580</b>	<b>100,0 %</b>	

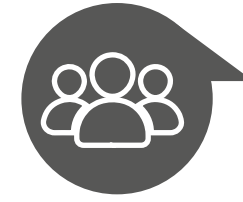
401-1



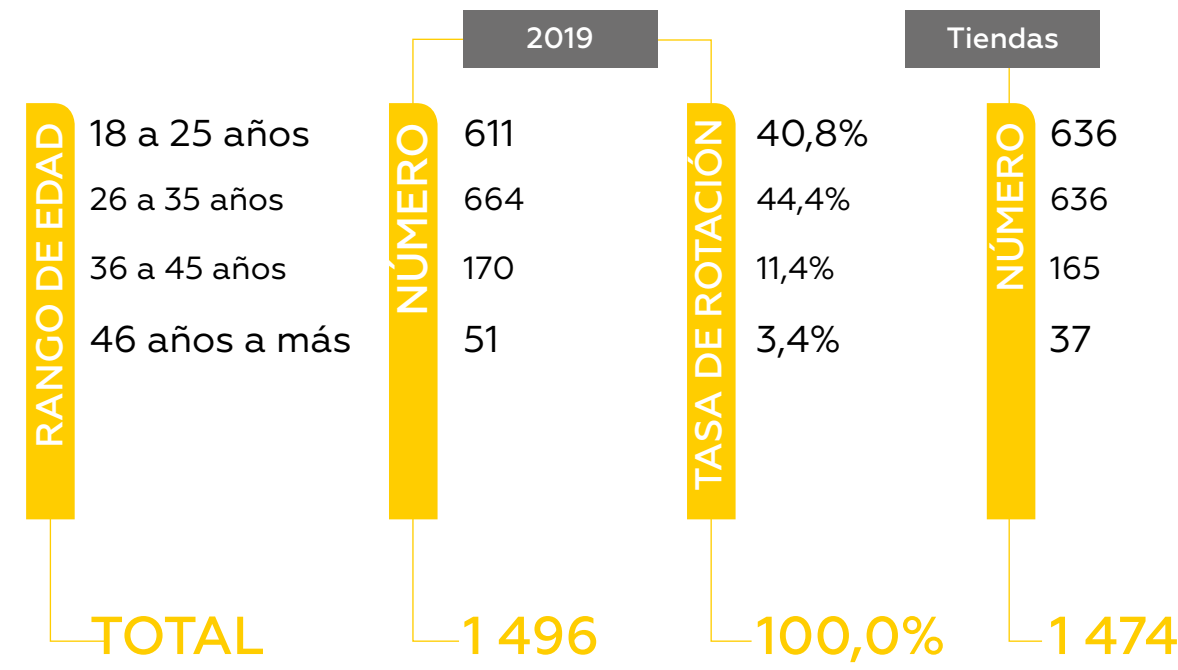


### Rotación

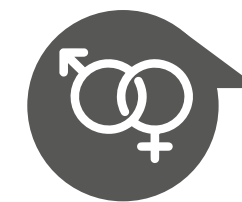
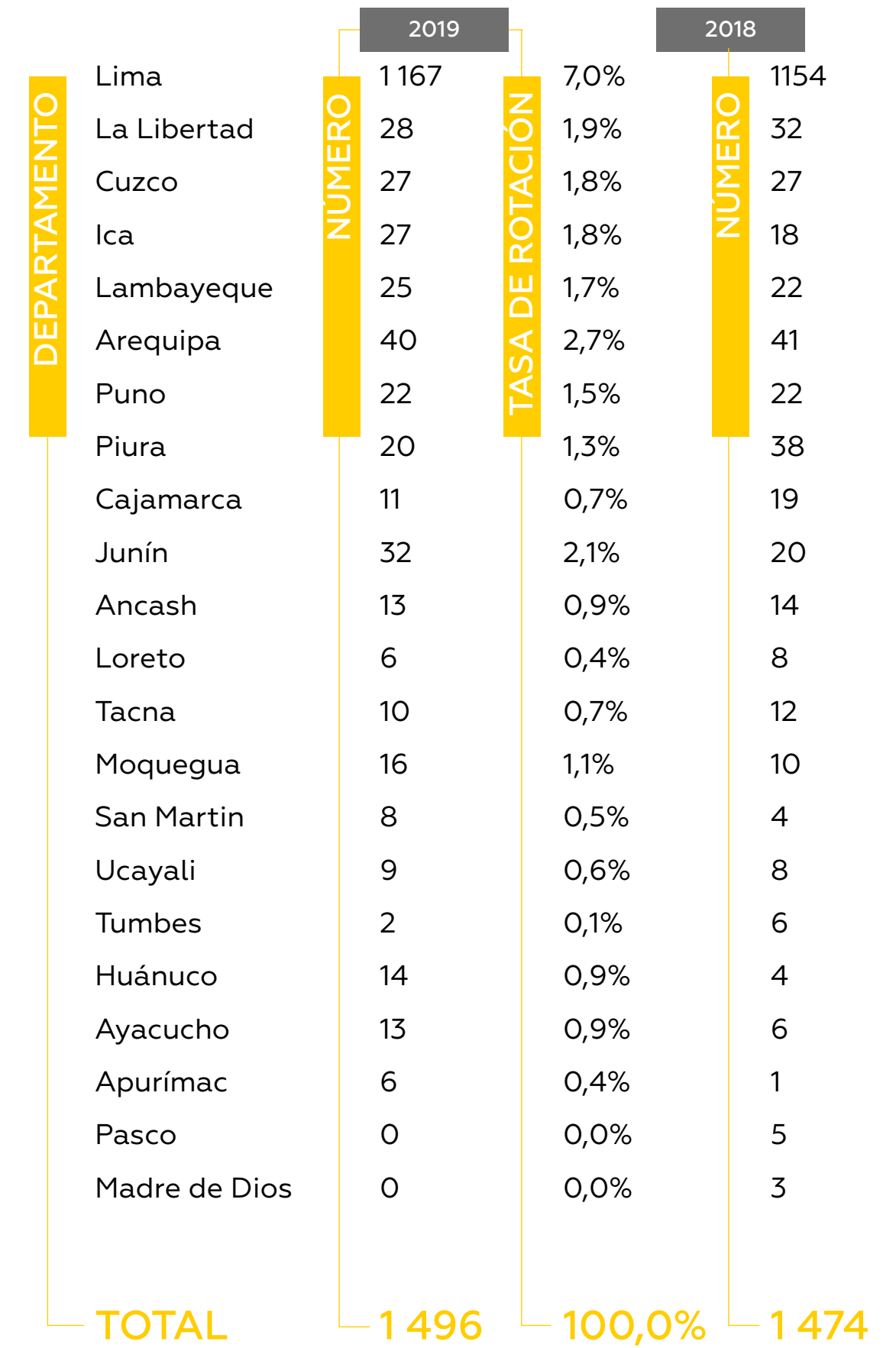
En el 2019, se registraron 1,496 ceses, un 22.5% de los 6,655 colaboradores que, en total, se ejercieron durante ese periodo.



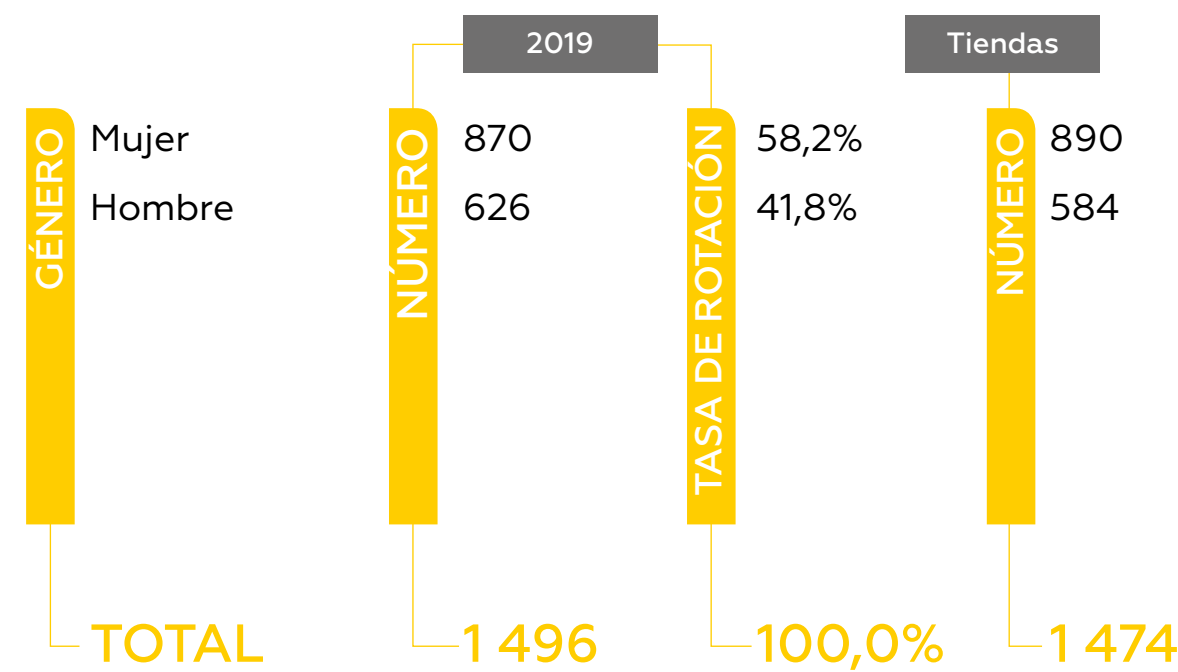
### CESES, SEGÚN RANGO DE EDAD



### CESES, SEGÚN DEPARTAMENTO



### CESES, SEGÚN GÉNERO



401-1





índice



# Plan de beneficios

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

- ✓ Condiciones preferenciales (tasas de interés, tipo de cambio, exoneración de membresía en tarjeta de crédito, descuentos en mantenimiento y comisiones por reposición) en diversos productos financieros que ofrece el banco (cuenta sueldo, depósitos a plazo, tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cuentas CTS, créditos, seguro vehicular).
- ✓ Préstamos de emergencia y por vacaciones.
- ✓ Pago de beneficios (reparto adelantado de utilidades, pago de escolaridad, aguinaldo navideño).
- ✓ Convenios con instituciones educativas.
- ✓ Plan de Salud EPS y prestaciones adicionales (tópicos de salud de atención gratuita y con nutricionista, chequeo de salud preventivo).
- ✓ Seguro de Vida Ley automático (desde el primer día de trabajo).
- ✓ Programa de salud emocional: Un tiempo especial para ti.
- ✓ Cursos de formación y desarrollo en modalidad virtual.
- ✓ Posibilidad de adquirir planes de telefonía móvil y equipos a precios corporativos.
- ✓ Prestaciones de bienestar (acceso al club de campo Las Brisas, regalos por nacimiento de hijo o hija, talleres de maternidad, día adicional de licencia por paternidad,

días libres por fallecimiento de familiar, agradecimiento por tiempo de servicio, cuponera digital "Tiempo Libre", descuentos Club Intercorp, "Verano con chamba" para hijos de colaboradores, clases de baile, "Carnaval de ofertas").

- ✓ Oportunidades laborales internas y en el resto del grupo Intercorp.
- ✓ Horario de verano.
- ✓ Verano con chamba para hijos de colaboradores (en verano, nuestros hijos, entre 13 y 16 años, son invitados a participar en un programa de un mes donde trabajan en las diferentes empresas del grupo).
- ✓ Flexibilidad en el horario de entrada y salida.
- ✓ Cuponera de tiempo libre adicional en diversos momentos y/o fechas: hasta 14 horas libres cada semestre, utilizables sin justificación alguna, lo que permite gozar de más tiempo de calidad.

En el 2019, implementamos dos nuevos beneficios: incremento de cuatro días en la licencia por paternidad, y la posibilidad de contratar un seguro de salud para parejas del mismo sexo. Con ellos, hacemos tangible nuestro compromiso con la equidad de género y diversidad.

401-2

103-1

103-2

103-3





índice

# Salud y seguridad en el trabajo

Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) establece la prioridad de la Alta Dirección de garantizar un lugar de trabajo seguro para todos los colaboradores, independientemente de su cargo, ubicación, o régimen de contratación, donde se salvaguarden su vida, su integridad física y su bienestar. Para ello, se enfatiza una cultura de prevención de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y otros riesgos laborales; la misma que aplica a todo nivel.

403-4

103-1

103-2

103-3

La mejora continua de dichas condiciones es también un tema relevante en el marco de esta política, pues permite identificar nuevos riesgos, evaluarlos, controlarlos y corregirlos. De manera permanente nos encontramos en incorporación de buenas prácticas, procedimientos e iniciativas gracias a la asesoría integral que recibimos de una empresa externa en asuntos de Ingeniería de Seguridad y Salud en el Trabajo. Además, como la normativa nacional lo indica, cada 2 años elegimos el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual ejerce funciones a todo nivel de nuestra organización y representa al 100% de nuestros colaboradores(as).

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

- ✓ Revisar y mantener los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).
- ✓ Investigar y analizar los reportes de accidentes e incidentes de trabajo.

- ✓ Realizar inspecciones referentes a la prevención de riesgos laborales.
- ✓ Verificar el cumplimiento de los estándares legales y técnicos de SST mediante inspecciones y observaciones del ambiente de trabajo.
- ✓ Planificar reuniones, acciones de sensibilización y capacitación en SST que involucren a todos los colaboradores.

El comité se reúne mensualmente para hacer seguimiento y monitorear los registros. Su trabajo, además, se complementa con el servicio de un médico ocupacional, quien coordina las evaluaciones médicas ocupacionales, realiza capacitaciones y emprende acciones preventivas en la materia. Finalmente, capacitamos de forma digital a todos nuestros colaboradores a nivel nacional, permitiéndoles tener acceso a material formativo de forma permanente.





# Liderazgo transformacional

Nuestras actividades de capacitación y entrenamiento hacen posible que todos nuestros colaboradores puedan responder apropiadamente a los retos y desafíos de nuestro negocio, identificando las oportunidades de mejora de competencias personales y profesionales, certificando sus avances, mientras se refuerzan nuestros valores, la capacidad de liderazgo, y otras competencias destacadas. Nuestro plan de capacitación contempla entrenamientos especializados para equipos digitales y analíticos, introductorios al negocio financiero y la cultura Interbank, así como de competencias de desempeño. El promedio de cumplimiento en todos los cursos supera el 95%.

De esta manera, ofrecemos tres áreas transversales de acción formativa alineadas a las necesidades del negocio:

- ✓ Cultura y liderazgo: programa de onboarding, de cultura, talleres de activación de valores, taller de servicio, programa de liderazgo
- ✓ Transformación y cultura digital: potenciamiento del mindset digital, Learning Ecosystem, IBK Talks, Academia Ágil, plataformas Crehana y Platzi.
- ✓ Cursos Regulatorios: ética, seguridad de la información, cumplimiento, prevención del hostigamiento sexual, seguridad y salud en el trabajo.

404-2

103-1

103-2

103-3





índice



## Programas de aprendizaje

Durante el 2019, al igual que el año anterior, desarrollamos junto con la Universidad Corporativa Intercorp (UCIC), una malla de cursos virtuales y presenciales, con metodología de aprendizaje, enfocados en promover las competencias Interbank: "Learning Ecosystem". Entre ellos, presentamos formatos como blended learning, microlearning, tutoriales y aprendizajes adaptativos, sobre temas de vanguardia digital como Design Thinking, User Experience (UX), Prototyping, Customer Journey, Planning de Innovación, Fundamentos de Data Analytic, entre otros.

Además, ofrecimos talleres para potenciar habilidades blandas como comunicación asertiva, técnicas de negociación, Storytelling y Empowerment. Implementamos también un webinar con ayuda de la herramienta de Teams de Office 365, donde trabajamos temas como Manejo de equipos en contexto digital, empatía con los usuarios, Looking Out y Biomimicry. Con esta malla hemos impactado a 1,285 de nuestros colaboradores.

Al cierre del año, más de 1,400 colaboradores han recibido formación de Mindset Digital, entre ellos los miembros de equipos analíticos especializados en la materia. Por otro lado, seguimos acompañando a la Vicepresidencia de Operaciones en el proceso de transformación de agilidad a través del entrenamiento Agile Academy. Un total de 164 colaboradores ha asistido a talleres relacionados a Management 3.0, Mindset Agile, Safe, Scrum y PO.

Durante el 2019, el 99% de nuestros colaboradores asistió a, al menos, una capacitación —sin considerar los cursos de carácter obligatorio por la regulación del sector financiero—.

404-2

103-3



Es una iniciativa que pone a disposición de nuestros colaboradores tendencias digitales, conocimientos sobre el mundo de tecnología, agilidad y negocio obtenidos directamente de ponentes internos y/o externos con trayectoria y experiencia en el tema, en formatos de charlas. Éstas buscan inspirar y motivar a nuestros colaboradores a tomar decisiones, promover la curiosidad intelectual, actuar con coraje y a replantearnos cómo estamos mirando nuestros retos hoy.





## ¿Cómo promovemos el aprendizaje virtual?

Nos desafiamos constantemente buscando nuevas herramientas de aprendizaje de vanguardia. Por ello, iniciamos un piloto con plataformas de educación digital (MOOC por sus siglas en inglés), que impulsen el aprendizaje activo de nuestros colaboradores, siendo ellos quienes manejen el momento y lugar adecuados para continuar con su desarrollo personal y profesional. Para ello usamos las plataformas Platzi y Crehana.

La plataforma Platzi está enfocada en brindar una oferta a los equipos analíticos (Gerencia Central de Segmentos y Marketing Digital, Canales Digitales, Gerencia de TI, equipo de Data Analytics y la Subgerencia de Inteligencia Comercial). Se decidió brindar licencias abiertas a 120 colaboradores por un año, colocando como

meta que puedan terminar al menos dos cursos relacionados a su especialidad o Learning Path, una vez culminados los dos cursos, los colaboradores podían continuar llevando cursos adicionales de interés. Platzi cuenta con más de 300 cursos.

En el caso de los colaboradores de Tiendas Financieras, tienen acceso abierto a todos los recursos virtuales a través de la plataforma Crehana, startup peruana reconocida a nivel mundial, que cuenta con más de 500 cursos en línea que son dictados, a través de videos didácticos, por expertos de Latinoamérica y España. Los colaboradores deben completar dos cursos dentro de un catálogo de seis que fueron seleccionados de acuerdo al Plan de Desarrollo de Competencias.





## Indicadores de capacitación y evaluación del desempeño

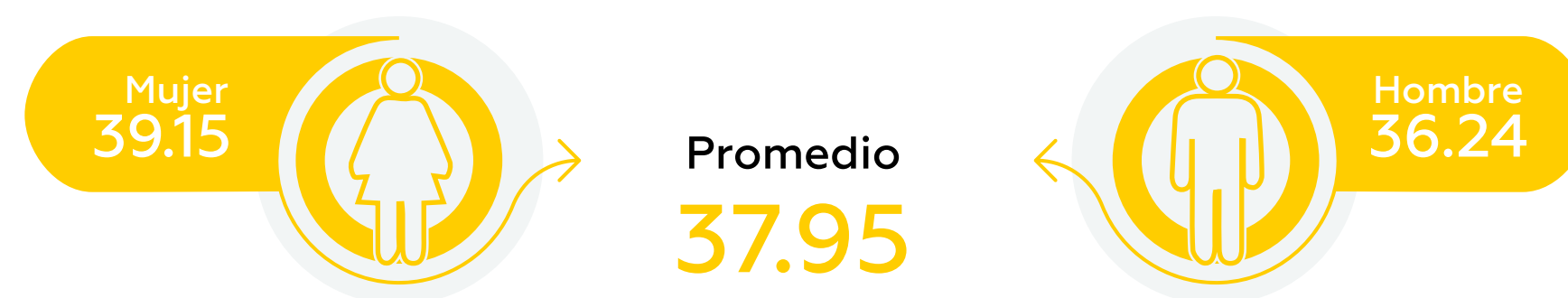
En Interbank, las evaluaciones de desempeño las desarrollamos al inicio de cada año. Este proceso comprende una valoración del cumplimiento de objetivos, así como una revisión de las competencias más relevantes para un colaborador de Interbank: orientación al cliente, determinación, colaboración, determinación, entre otros.

En el 2019, un total de 6,321 colaboradores participaron del proceso de evaluación de desempeño, de ese total, el 41% fueron hombres y el 59% fueron mujeres.

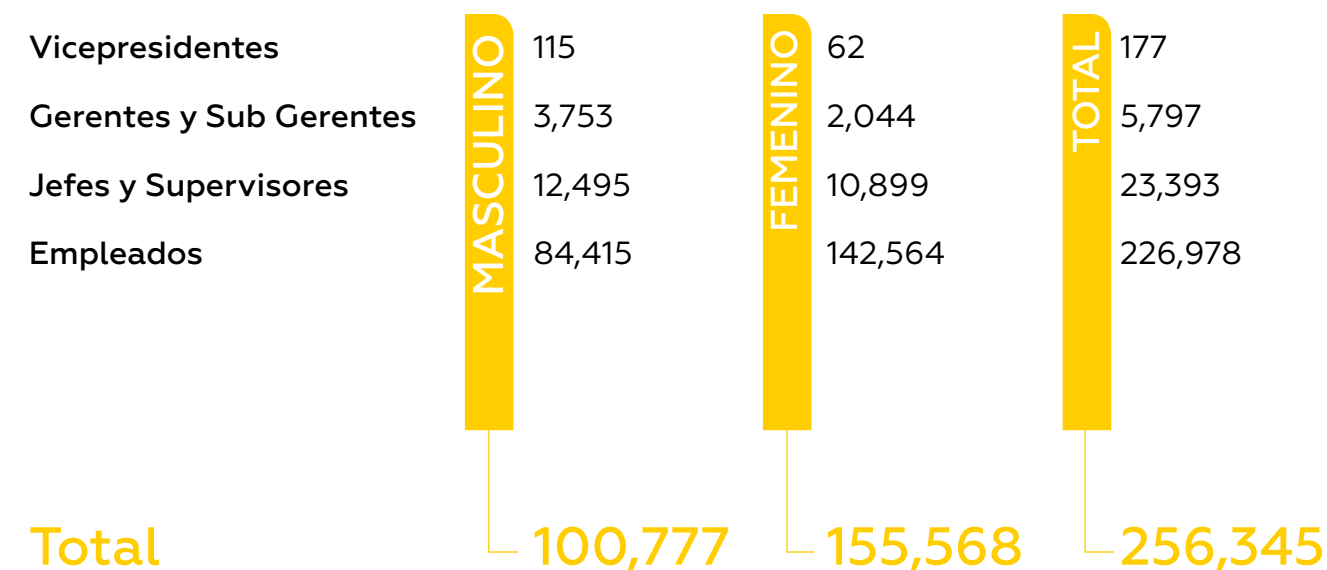
Durante el 2019, nuestros colaboradores registraron un total de 256,345 horas de formación. De ese total, el 60.7% corresponde a capacitaciones realizadas a mujeres.



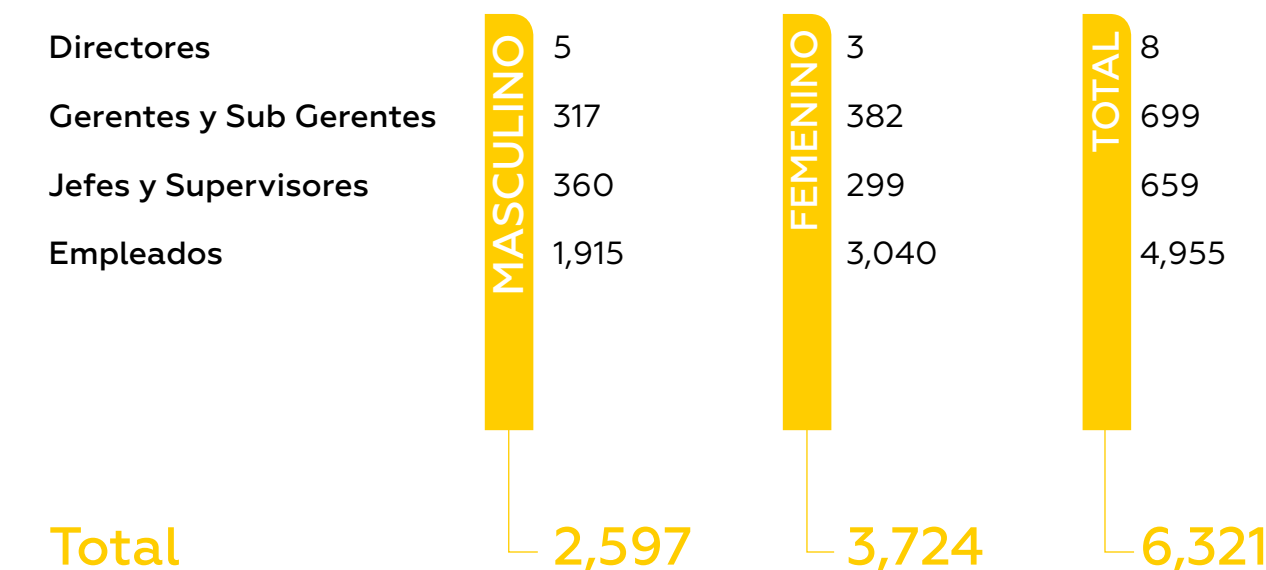
### HORAS PROMEDIO DE FORMACIÓN



### CANTIDAD DE HORAS DE FORMACIÓN



### CANTIDAD DE EVALUADOS







# Diversidad e igualdad de oportunidades

En Interbank, buscamos que nuestros equipos reflejen la diversidad de la sociedad en la que trabajamos. Creemos que formar equipos diversos nos lleva a buscar soluciones diferentes, fomentar la innovación.

405-1

103-1

103-2

103-3

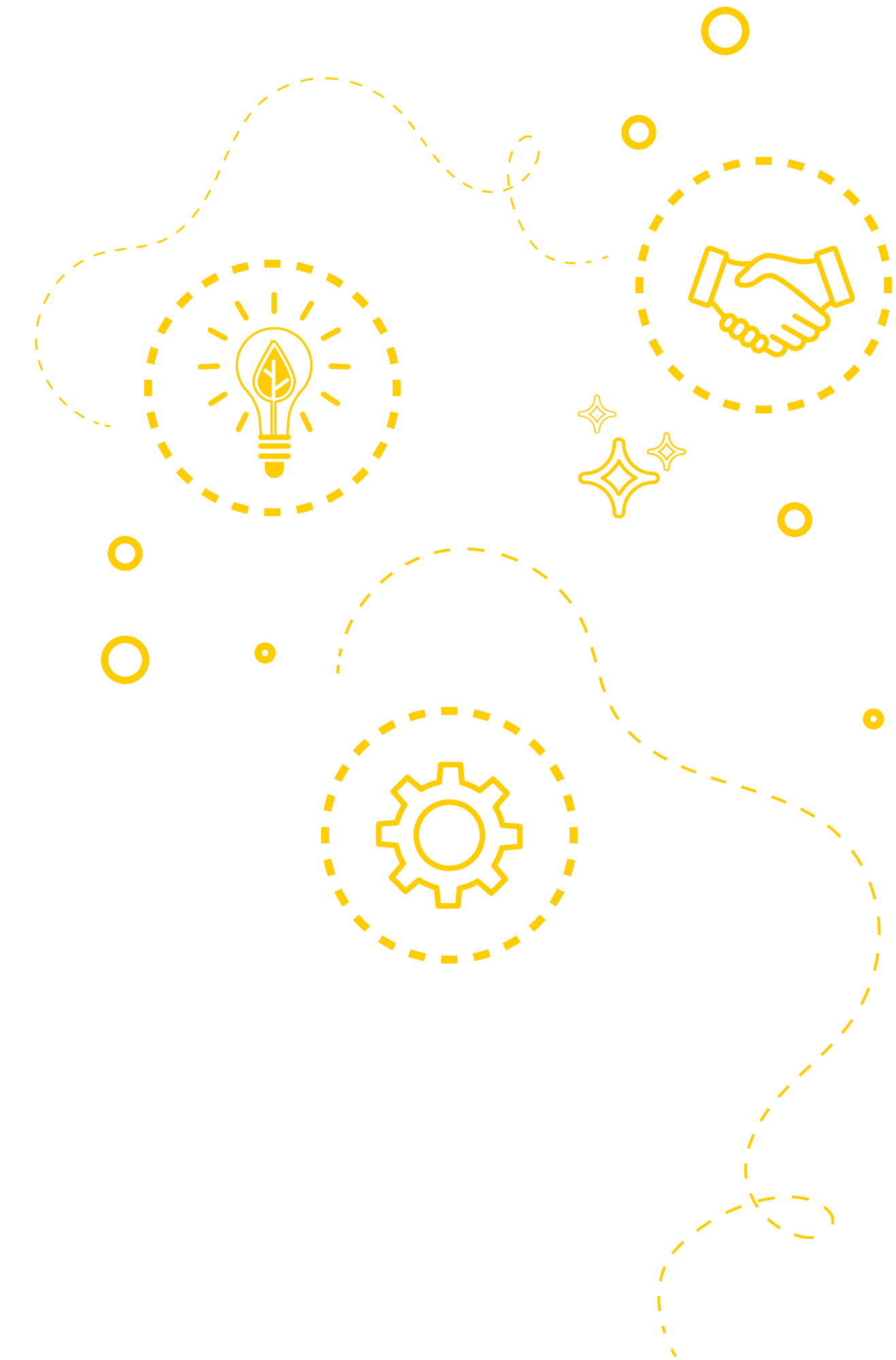
No contratamos sobre la base de criterios como raza, color, sexo, edad, estado civil, opinión política, orientación sexual, religión, discapacidad, grupo étnico, nacionalidad, condición económica o similares.

Contamos con una Política de Diversidad, así como con un Comité de Diversidad e Inclusión, integrado por el Gerente General, dos representantes de la Vicepresidencia de Asuntos Corporativos y Legales, dos representantes de la Vicepresidencia de Canales de Distribución, dos representantes de la División de Gestión y Desarrollo Humano y un/a representante por cada Vicepresidencia del banco.

El Comité de Diversidad tiene como funciones específicas:

- ✓ Proponer acciones y políticas que promuevan la equidad, diversidad e inclusión en la organización.
- ✓ Aprobar el plan de diversidad e inclusión, sobre la base de la propuesta que para tal efecto elabore la gerencia de Gestión y Desarrollo Humano.
- ✓ Ejecutar, a través de sus miembros, la función de vocero de las acciones del plan de diversidad e inclusión.
- ✓ Analizar los casos contrarios a la Política de Diversidad de los que tome conocimiento y sugerir la incorporación de mejoras en las prácticas y procesos de la organización.

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





índice



## Buenas prácticas

### A. Atrayendo al mejor talento sin sesgos

Con el fin de evitar los sesgos inconscientes y asegurar la igualdad de oportunidades, tanto para el crecimiento interno como en los procesos de atracción de talento, coordinamos capacitaciones en esta materia. De la mano con la consultora Gender-Lab realizamos un taller para mitigar los riesgos de los sesgos inconscientes en los procesos de selección, así como la sensibilización de nuestros líderes.

### B. Lenguaje y comunicaciones inclusivas

Utilizamos un lenguaje no discriminatorio, violento o sexista en nuestras comunicaciones. Ningún tono discriminatorio, ofensivo o irrespetuoso es aceptado. Queremos que todos los que formamos parte de este equipo tengamos un mismo estilo de comunicación que incluya un lenguaje inclusivo.

Además, todas nuestras publicaciones llevarán compromiso expreso con la equidad de género: "Interbank es una empresa comprometida con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres".

### C. Yo también soy Interbank

Desde el 2018, implementamos el proyecto "Yo También Soy Interbank", que tiene como propósito asegurar que las oportunidades sean verdaderamente iguales para todos. Para ello, se definieron pilares para la toma de decisiones, tales como credibilidad, empatía, solidaridad, oportunidad, aceptación, transparencia, y responsabilidad, siempre sobre la base del respeto.

En esta línea, fortalecimos nuestra alianza con el Ministerio del Trabajo, y establecimos redes de contacto con otras empresas que trabajan de cerca con personas con discapacidad, para compartir las mejores prácticas y aprendizajes. Participamos activamente de charlas que brinda la "Red de Empresas y Discapacidad" fomentada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

### D. Equidad de género y tolerancia cero al acoso

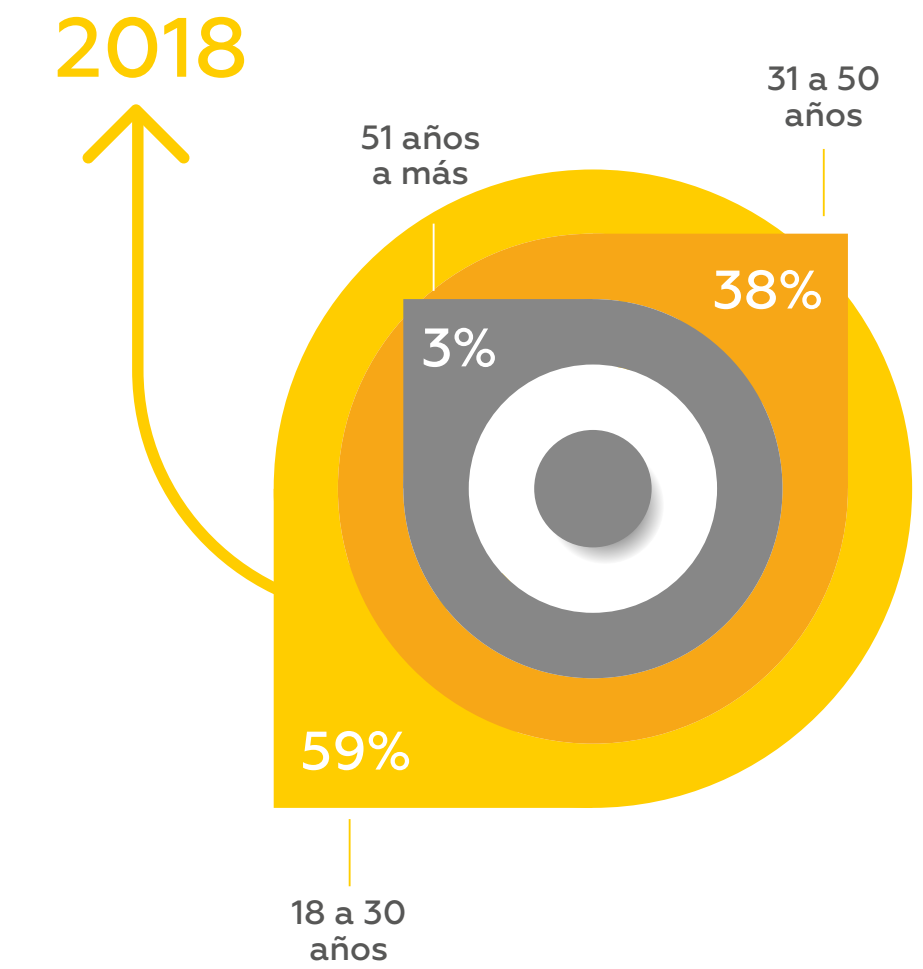
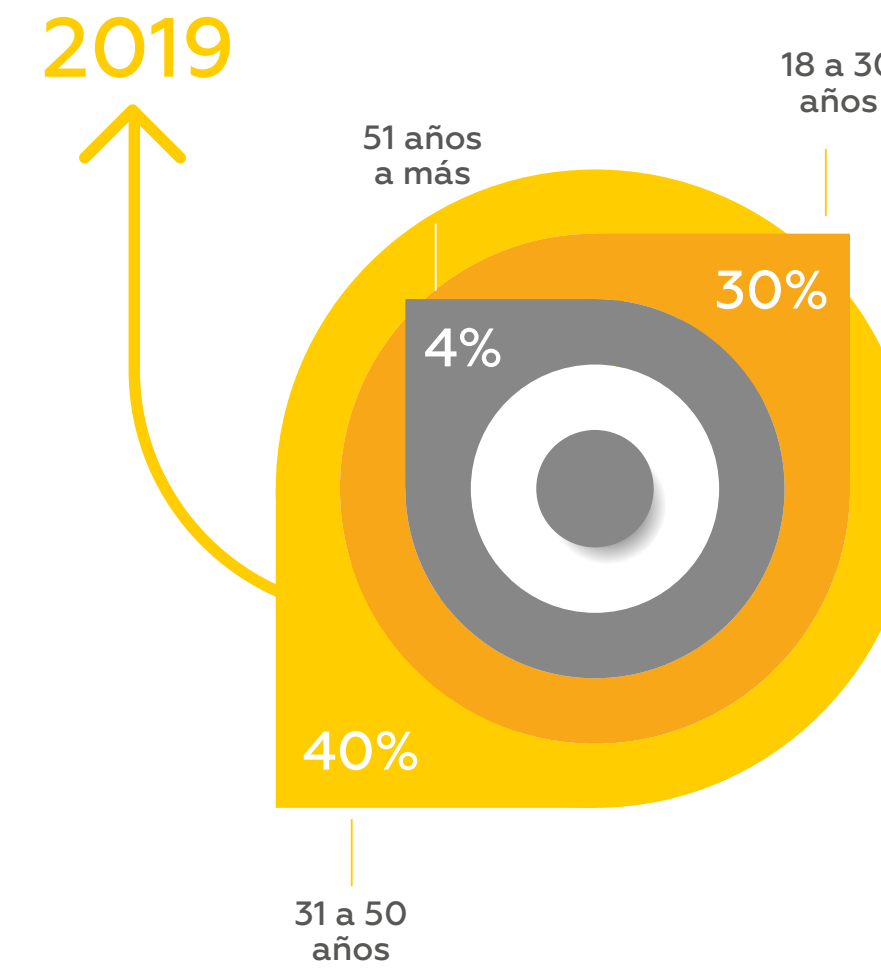
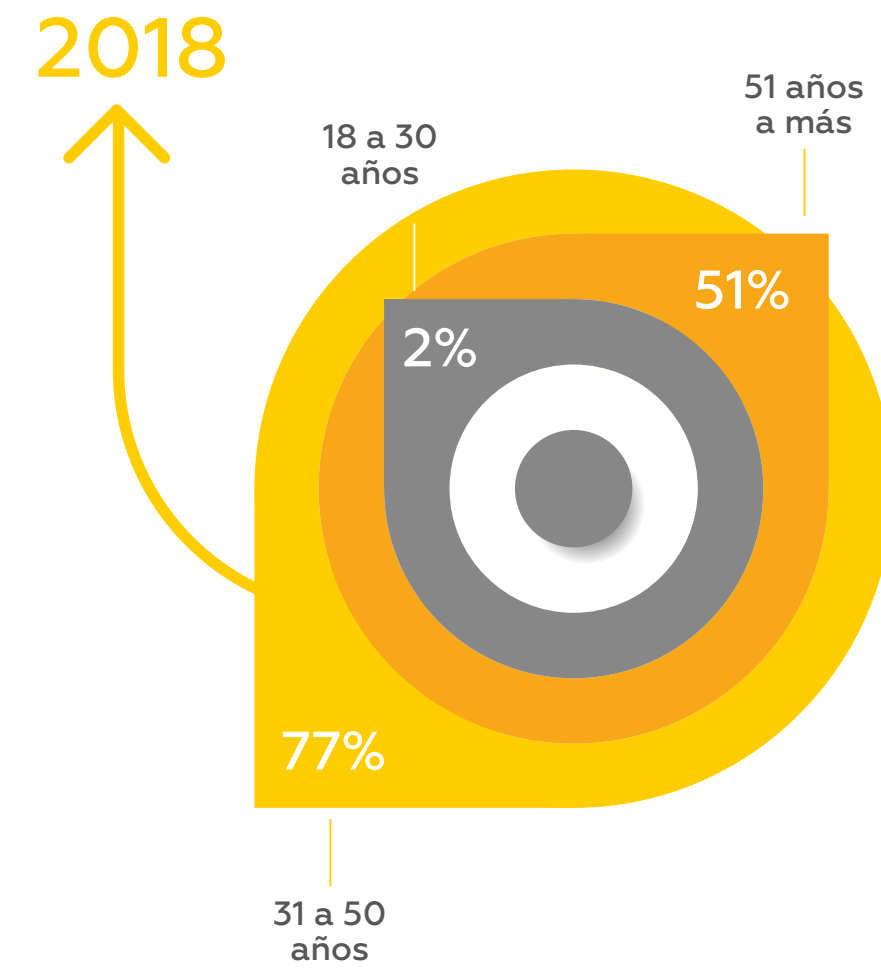
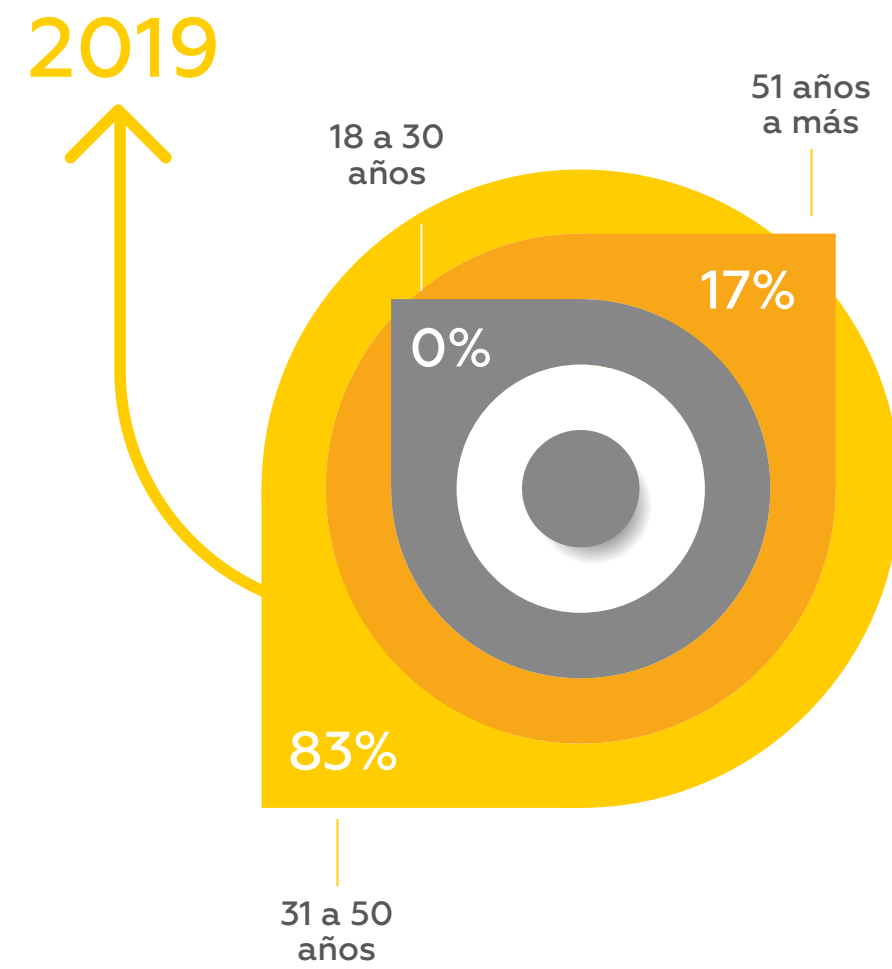
Anualmente participamos del ranking PAR de Aequales. Se trata de una iniciativa que busca premiar y difundir las buenas prácticas laborales que se están realizando en Latinoamérica en el camino a promover activamente la equidad de género. Ser parte de este ranking nos permite contar con un plan de acción basado en las recomendaciones derivadas de su evaluación. Desarrollamos y promovimos la participación de todos nuestros colaboradores en los entrenamientos sobre Tolerancia Cero al Hostigamiento Sexual. A través de un curso introductorio y en vídeo, los colaboradores pudieron revisar casos prácticos que ayudaron a identificar aquellas conductas inapropiadas de naturaleza o connotación sexual o sexista no deseada que incluso pueden haber sido normalizadas.

Nuestra diversidad como equipo también se refleja a nivel de grupo etario:



### PLANA GERENCIAL, SEGÚN EDAD

### EMPLEADOS, SEGÚN EDAD



## ¿Qué es InWomen?

Es un programa de liderazgo propositivo orientado a fortalecer el liderazgo femenino para que más mujeres se conviertan en agentes de cambio. De esta forma, buscamos acelerar el desarrollo exponencial del talento y potenciar su crecimiento.

En InWomen analizamos los aspectos del entorno que permiten que las mujeres sigan creciendo en sus organizaciones y abordamos las iniciativas o desafíos que pueden afianzar su liderazgo.

Para ello, In Women emplea herramientas y estrategias que abordan el "ser" a partir del autoconocimiento, lo que implica liderar en el banco y el trabajo sobre sesgos inconscientes o estereotipos. Asimismo, provee herramientas para movilizar y encontrar un balance de vida personal y laboral.

405

103-2

102-12





índice



# Nuestro compromiso con el entorno

Buscamos contribuir con el desarrollo del país y creemos que a través de diferentes iniciativas, así como de un manejo responsable de nuestras actividades podemos impactar de manera positiva en nuestro entorno social y ambiental.



# Voluntariado Corporativo

En el 2019, realizamos con la participación de nuestros colaboradores las siguientes acciones de impacto en distintas problemáticas sociales:

413-1

103-1

103-2



**“Dona una Gota de Amor”:** con motivo del Día del Donante de Sangre, nos unimos al Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) para realizar una campaña de donación de sangre con nuestros colaboradores, previa evaluación de sus condiciones de salud. Las unidades recolectadas fueron destinadas a los pacientes del INSN de bajos recursos, procedentes de provincia, que requerían atención de emergencia.

**“Calor pendiente”:** en julio realizamos una campaña en alianza con la ONG Juguete Pendiente con el objetivo de reunir fondos para la compra de prendas de abrigo, víveres y kits de limpieza para las comunidades que enfrentan más heladas en Arequipa, Cusco y Puno. Gracias a las donaciones de los colaboradores se recaudó 13 mil soles que permitieron ayudar a 1,500 familias.

**“Emergencia San Juan de Lurigancho”:** junto a nuestros colaboradores de las Tiendas ubicadas en este distrito, nos unimos a las labores de asistencia de los vecinos que sufrieron la inundación de sus calles y casas por la rotura de una tubería que los dejó sin agua durante varias semanas, entregando a INDECI y la Municipalidad del Distrito cerca de 20 mil litros de agua.

**“Ayudando a hacer Magia”:** nos aliamos a “Magia”, una asociación civil sin fines de lucro conformada por voluntarias que tienen como misión cubrir los costos de tratamiento de niños con cáncer. En el 2019, participamos en la campaña colocando latas en nuestras Tiendas y también de forma

digital poniendo a disposición nuestro aplicativo Tunki como medio de pago. Asimismo, recibimos la visita de las voluntarias de “Magia” para recibir los aportes voluntarios de los colaboradores en las diferentes sedes de Interbank.

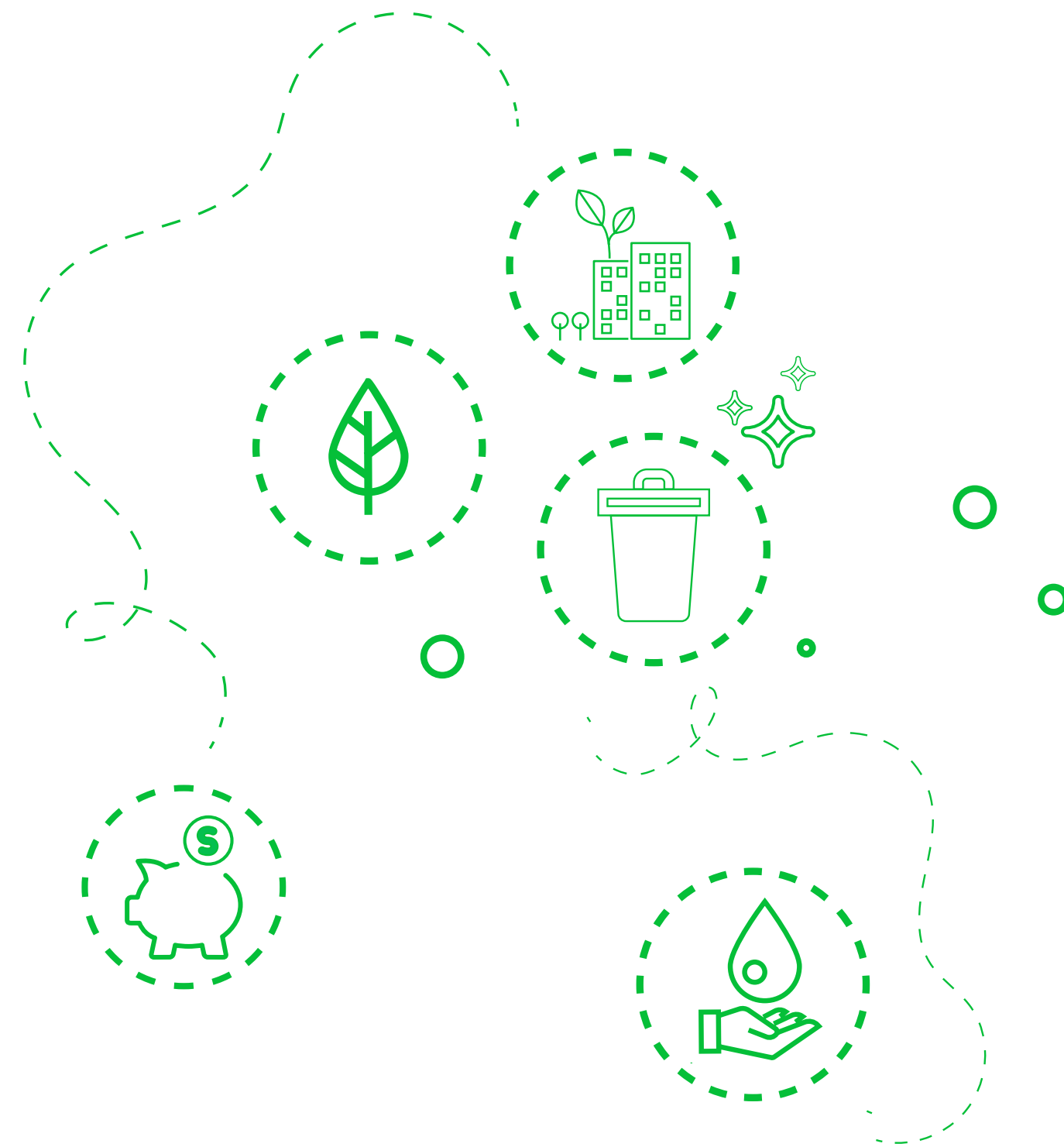
**“Lanza tu estrella - Navidad”:** en diciembre del 2019, junto con la asociación “Juguete Pendiente”, llevamos una Navidad diferente a los niños de los colegios “Las Mercedes” y “Roxanita Castro Witting”, ubicados en la comunidad de Manchar, distrito de Pachacamac. Las donaciones de nuestros colaboradores hicieron posible recaudar S/32,194 y entregar más de 700 regalos a niños y niñas, además de compartir con ellos actividades de manualidades, show y la experiencia de la “Juguetería Interbank” – elegidos por los mismos beneficiarios.

**“Corre Interbank, corre por la Educación”:** maratón familiar realizada en setiembre del 2019, con el fin de integrar a la familia Interbank, promover el deporte y la salud, y ayudar a la asociación Perú Champs, dedicada a financiar la educación de niños y niñas con alto potencial y bajos recursos económicos en los colegios de la red Innova Schools. El donativo para participar fue de S/ 5, recaudándose S/ 5,815.

**“Graceland - Aldeas Infantiles”:** 573 colaboradores, reunidos en 16 equipos de nuestro programa de valores denominado Graceland, visitaron 16 centros sociales / hogares comunitarios, interactuando con 1,399 niños y niñas en actividades adecuadas



índice



para la mejora de su autoestima. Con ellos, los colaboradores apreciaron la realidad que enfrenta una parte de la niñez y adolescencia peruana. Graceland es un programa especial de inducción sobre los valores de la empresa que reciben los colaboradores.

**“Peru Champs al Everest”:** nos unimos a Peru Champs para apoyar juntos la primera expedición peruana que partió el 30 de abril del 2019 al Everest, la montaña más alta del mundo, ubicada en la cordillera del Himalaya. Lo que hizo especial esta expedición al Everest fue que, a través de una campaña en redes sociales, se buscó recaudar fondos para que más niños y niñas talentosos con potencial académico, artístico o deportivo, puedan acceder a educación de calidad.

**“Un Gol Cinco Becas”:** en el marco de los partidos de fútbol por la Copa América, nos comprometimos a donar cinco becas integrales para niños de Peru Champs por cada gol que anotara la selección peruana. En total, donamos 60 becas integrales de un año para que igual número de niños deportistas cumpla con sus estudios en los colegios Innova Schools.





### Concurso Nacional Plata del Perú

Nos sumamos anualmente a esta iniciativa creada por el Patronato Plata del Perú con el objetivo de poner en valor técnicas artesanales milenarias de artistas plateros peruanos. A través de este concurso se promueven espacios culturales para reconocer a los artesanos dedicados a trabajar la plata peruana en piezas que combinan la riqueza histórica y la modernidad de diseños.

Desde hace 23 años, las piezas ganadoras de cada edición, que comprende piezas de filigrana, joyería y orfebrería, se exhiben en nuestra sede principal, con acceso a todo el público de manera gratuita.

En el 2019, Jorge Pérez Gutiérrez (Cajamarca) ganó el Premio Patronato Plata del Perú y el primer lugar de la categoría joyería con su obra "Catalina". La pieza es un hermoso collar compuesto por cinco medallones que representan paisajes de nuestro país.

Gracias a este concurso, mantenemos vigentes las técnicas milenarias para la elaboración artística de la plata, y hemos conseguido los siguientes resultados a lo largo de las 23 ediciones del concurso:

- ✓ Más de 4,700 artesanos participantes de 15 regiones del país.
- ✓ Más de 450 premios entregados, tanto en dinero plata en granalla.

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

En mayo del 2019, junto al Patronato Plata del Perú fuimos reconocidos con el premio IPAE a la Empresa 2018 en la categoría Promoción a la Cultura Peruana por nuestra contribución al desarrollo cultural del país.



### Obras por Impuestos

En Interbank creemos que una infraestructura eficiente en el país facilita la actividad comercial de una región, pero también brinda bienestar a más peruanos. En ese sentido, desde el 2014 nos sumamos al mecanismo de Obras por Impuestos y, en consorcio con otras empresas, hicimos posible la construcción de diversos proyectos emblemáticos que benefician a más de un millón de peruanos en distintas regiones del Perú, así como la construcción de varias comisarías en el país, comprometiendo inversiones por más de S/ 538.9 millones.

En el 2019, invertimos más de S/ 24 millones en la mejora de Comisarías en Huancavelica (en fase de ejecución). Este proyecto en consorcio con ASBANC, consiste en la construcción, mejoramiento de la infraestructura e implementación de equipamiento de las comisarías ubicadas en Congalla, Ccochaccasa, Julcamarca, Yauli, Huando y Pilpichaca.

413-1

203-1

103-1

103-2

103-3





## Maestro que deja huella

En Interbank reconocemos a la educación como el pilar fundamental de la formación y el desarrollo de los líderes del mañana, aspecto clave para construir el país que soñamos. Por eso, desde hace 13 años, buscamos reconocer la labor y difundir la trascendencia de los maestros de educación pública que con esfuerzo, vocación e innovación dejan una huella positiva en sus alumnos y comunidad, premiando al “Maestro que deja huella”, cuyo reconocimiento constituye una motivación importante para los maestros y un aporte al desarrollo de la educación en el país.

El concurso convoca a las comunidades educativas a nivel nacional a compartir las prácticas que transforman los desafíos en la educación de hoy, en oportunidades de aprendizaje para los alumnos. El o la ganadora del concurso recibe como premio un automóvil, US\$ 35 mil para la cuota inicial de un departamento, una maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa en la Escuela de Postgrado de la Universidad Tecnológica del Perú (UTP), una Resolución Ministerial por parte del Ministerio de Educación y US\$ 5 mil para mejorar el equipamiento y/o mobiliaria del colegio.

En estos 13 años el concurso “Maestro que deja huella” ha impactado de manera positiva en la vida de los alumnos, maestros y padres de familia, seleccionando 316 finalistas regionales y 13 ganadores nacionales, logrando así que más de 13,000 niños se beneficien con las iniciativas pedagógicas y las mejoras implementadas en sus escuelas.

En el año 2019, de los 967 maestros inscritos, la ganadora del concurso fue Melissa Mendieta Alvarado, representante de la ciudad de Iquitos en el departamento de Loreto. Ella presentó la iniciativa “Anímate a leer”, cuyo propósito fue mejorar la comprensión lectora en sus alumnos escribiendo novelas juveniles acorde con la realidad de los jóvenes de la comunidad y la coyuntura en el que el mundo adolescente enfrenta retos complejos.



413-1

203-2







## Mi Comisaría, mi orgullo

En Interbank creemos que si todos trabajamos juntos, podemos construir un país seguro. Por eso, desde el 2017, somos parte de "Mi Comisaría, Mi Orgullo", un concurso desarrollado en convenio con el Ministerio del Interior y la Policía Nacional del Perú, el cual busca visibilizar, reconocer y premiar las buenas prácticas e iniciativas de los policías y las comisarías en brindar un servicio de calidad a la comunidad.

La primera edición del concurso se realizó en el año 2017, y estuvo orientada a iniciativas de las comisarías en proyectos sobre seguridad ciudadana y, en el 2018, se reconoció las buenas prácticas y atención de calidad a la ciudadanía. Para ello, el mecanismo de participación fue de forma voluntaria.

En la edición 2019, la ciudadanía participó seleccionando a las comisarías finalistas y policías ganadores, al calificar a través de una encuesta virtual la atención recibida en la comisaría, valorando el trato, resultado de la gestión, ambiente e imagen del despacho policial. De esta forma, se

buscó reconocer el desempeño de los policías, premiando a cinco comisarías y veinte policías a nivel nacional; además de brindar reconocimientos especiales a siete comisarías por su compromiso y altos puntajes; así como un reconocimiento excepcional a tres auxiliares de policía.

En el 2019, se recibieron 864 inscripciones, premiándose a las siguientes comisarías e iniciativas:

1. Comisaría de Palca, en Junín, por desarrollar un modelo de gestión en el que se incluyó al público interno y externo. Su iniciativa "Comisaría móvil" permitió desplegar todos los servicios policiales a los distritos y centros poblados de su jurisdicción.
2. Comisaría de La Ensenada, en Lima, por implementar estrategias para el acercamiento a las comunidades, como designar personal dedicado a atender a aquellos menores de edad que asisten con sus madres a las comisarías, y promover el diálogo con los padres de familia para conocer los problemas que les aquejan.
3. Comisaría de Moronacocha, en Loreto, por mejorar la atención con un buen diagnóstico de su infraestructura y ambientes, medios logísticos, recursos humanos y su comportamiento ante los ciudadanos. Se emplearon acciones sostenibles y de costo cero, como "Me pongo en tu zapato" en el que se brindó atención al público especializado a partir de personal policial con perfil orientador.

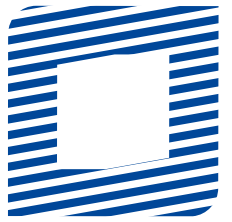


413-1





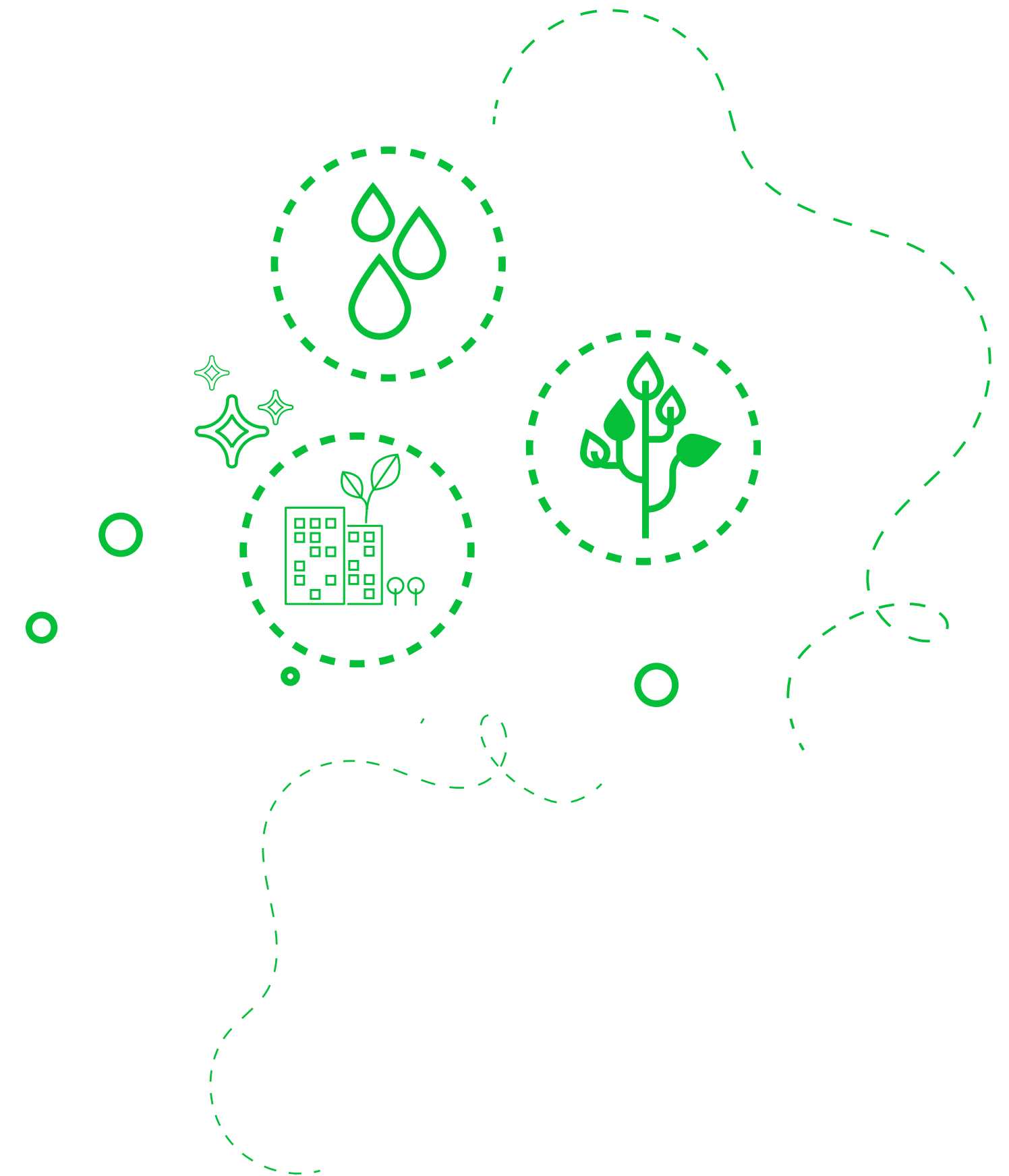
índice



# Compromiso ambiental

En Interbank somos conscientes del impacto que todos tenemos en el cambio climático, y sobre el valor que tienen nuestras acciones para mitigarlo. Por eso el banco promueve prácticas amigables con el medio ambiente, como utilizar tecnología LED en la luminaria de nuestras sedes, Tiendas Financieras y zonas de cajeros automáticos.

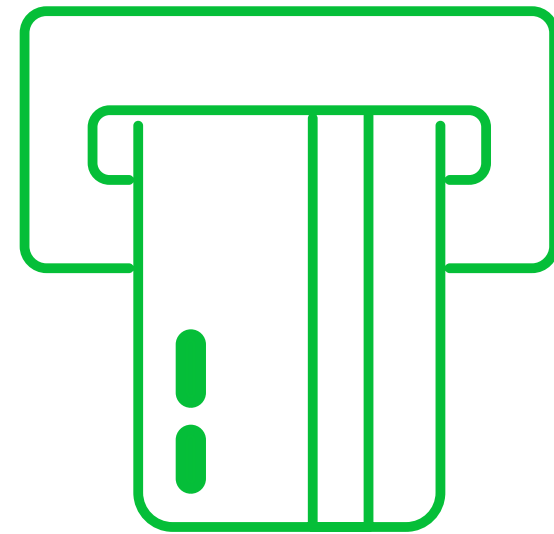
Pero, además, nuestra gestión ambiental tiene un foco primordial en la eficiencia operativa y prioriza indicadores de sostenibilidad relacionados con uso de papel, consumo de energía y gestión de residuos. Tenemos una estrategia dirigida a consolidar una plataforma financiera digital, sostenible y responsable con nuestro entorno.





### Consumo de plástico en tarjetas

Nuestras tarjetas son producidas con el material PVC. Estimamos que, en el 2019, se emplearon 2'350,000 unidades, a un peso aproximado de 5 gramos por unidad, lo que equivale a 11.75 toneladas de PVC.



301-1    103-1    103-2    103-3



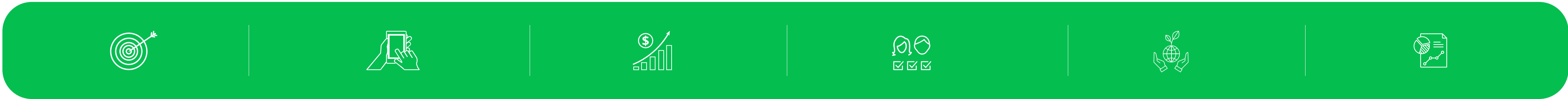
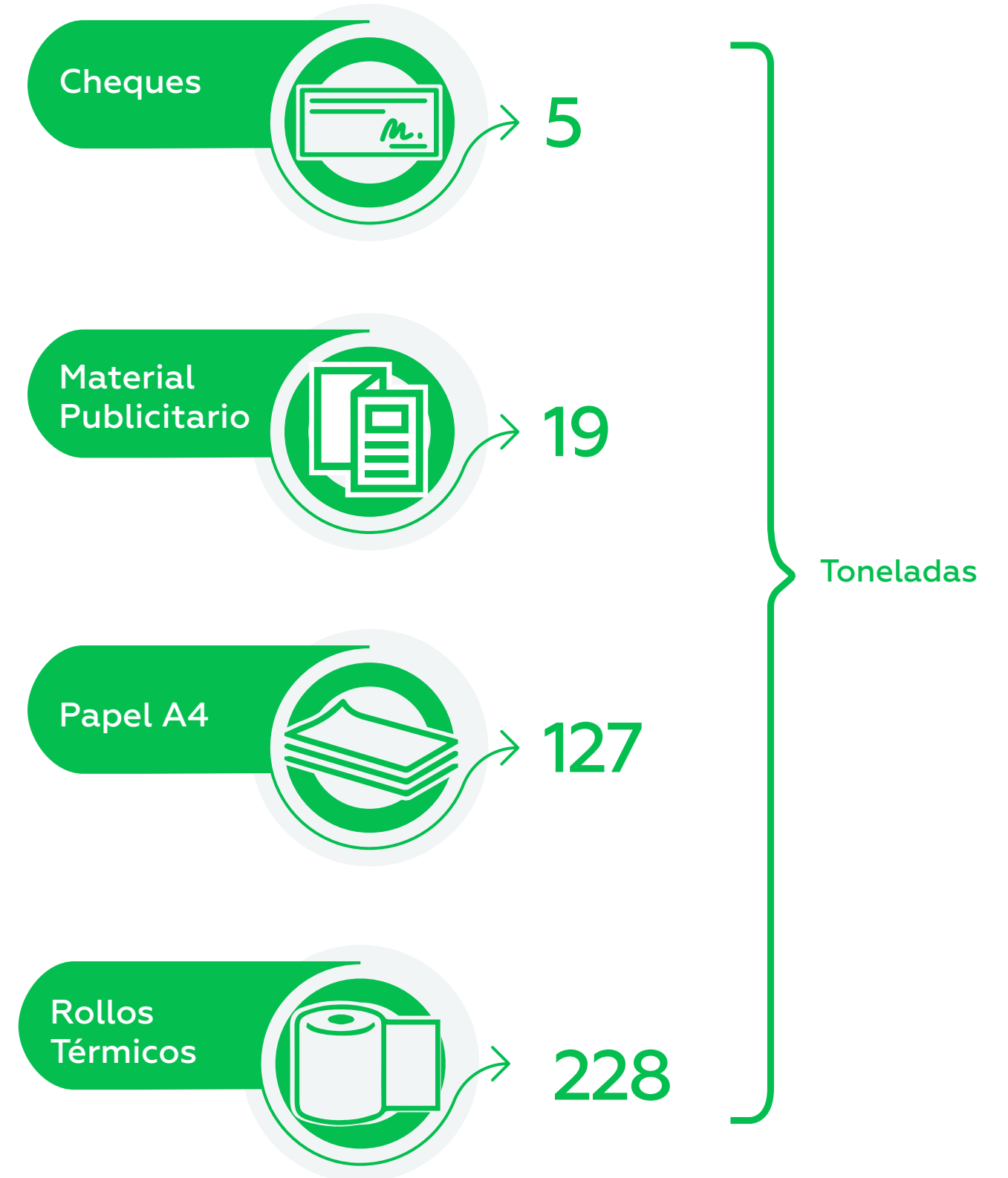
### Consumo de papel

Uno de los principales materiales que consumimos en el banco es el papel, el cual es usado en las actividades diarias de las oficinas administrativas y tiendas, la impresión de comprobantes y vouchers en cajeros y ventanillas, así como las chequeras de nuestros clientes. Nuestro consumo de papel registrado para el año 2019 estuvo asociado al tipo bond, siendo el detalle de su uso y consumo el consignado en el siguiente gráfico:

#### Paperless

Enfocados en la ecoeficiencia operativa, seguimos comprometidos en reducir el consumo de papel en el banco. El 2019 continuamos impulsando iniciativas Paperless para nuestros clientes, en el marco de nuestro proceso de transformación digital, logrando el ahorro anual de 13 millones de papeles, aproximadamente.

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



## Energía

Nuestro plan de remodelación de sedes, Tiendas Financieras y cajeros ATM contempla criterios de amigables con el medio ambiente como sistemas de iluminación de bajo consumo (tecnología LED).

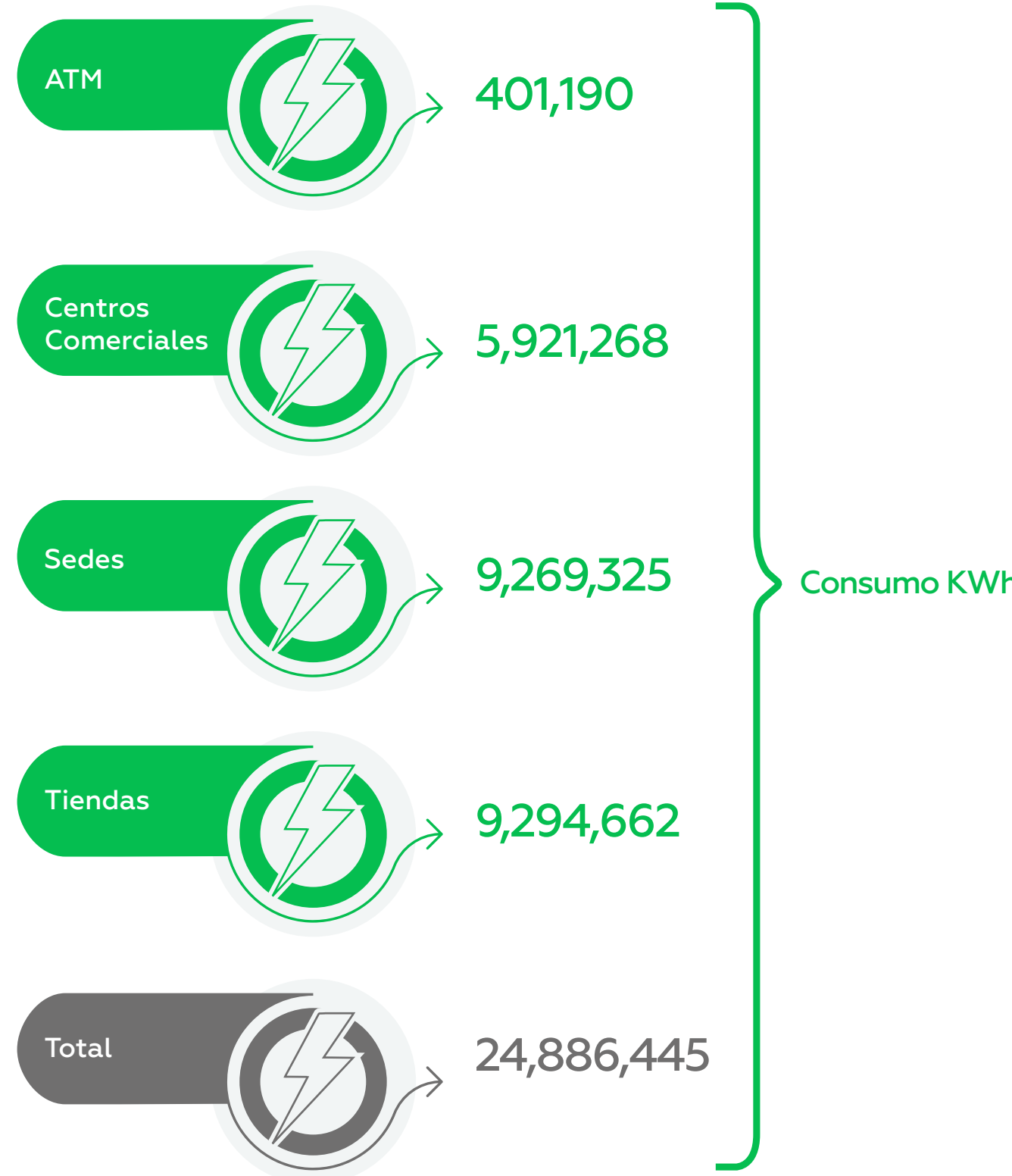
### Residuos eléctricos y electrónicos

Durante el 2019, reciclamos más de 260 kilos de residuos eléctricos y electrónicos (RAEE), gracias a la alianza estratégica con la empresa de telecomunicaciones Claro para fomentar entre nuestros colaboradores, una cultura interna responsable con el medio ambiente, instalando varios tachos de reciclaje de RAEE en nuestras sedes.

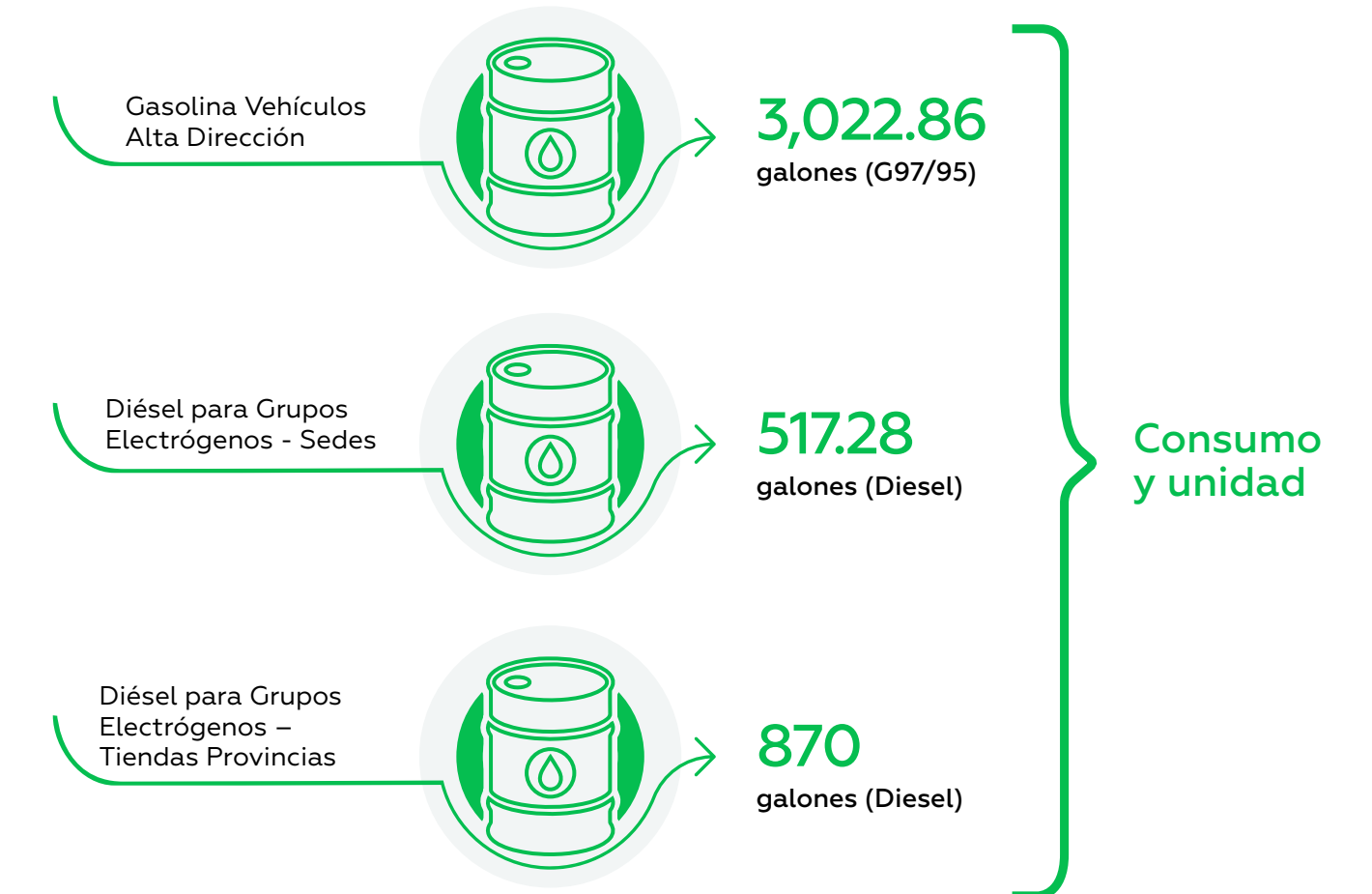
En el caso de tóners de impresión, se consumieron 362 tóners a color y blanco y negro durante el ejercicio, los cuales fueron reciclados a través de la proveedora Lexmark.

302-1    103-1    103-2    103-3

## ELECTRICIDAD



## COMBUSTIBLE



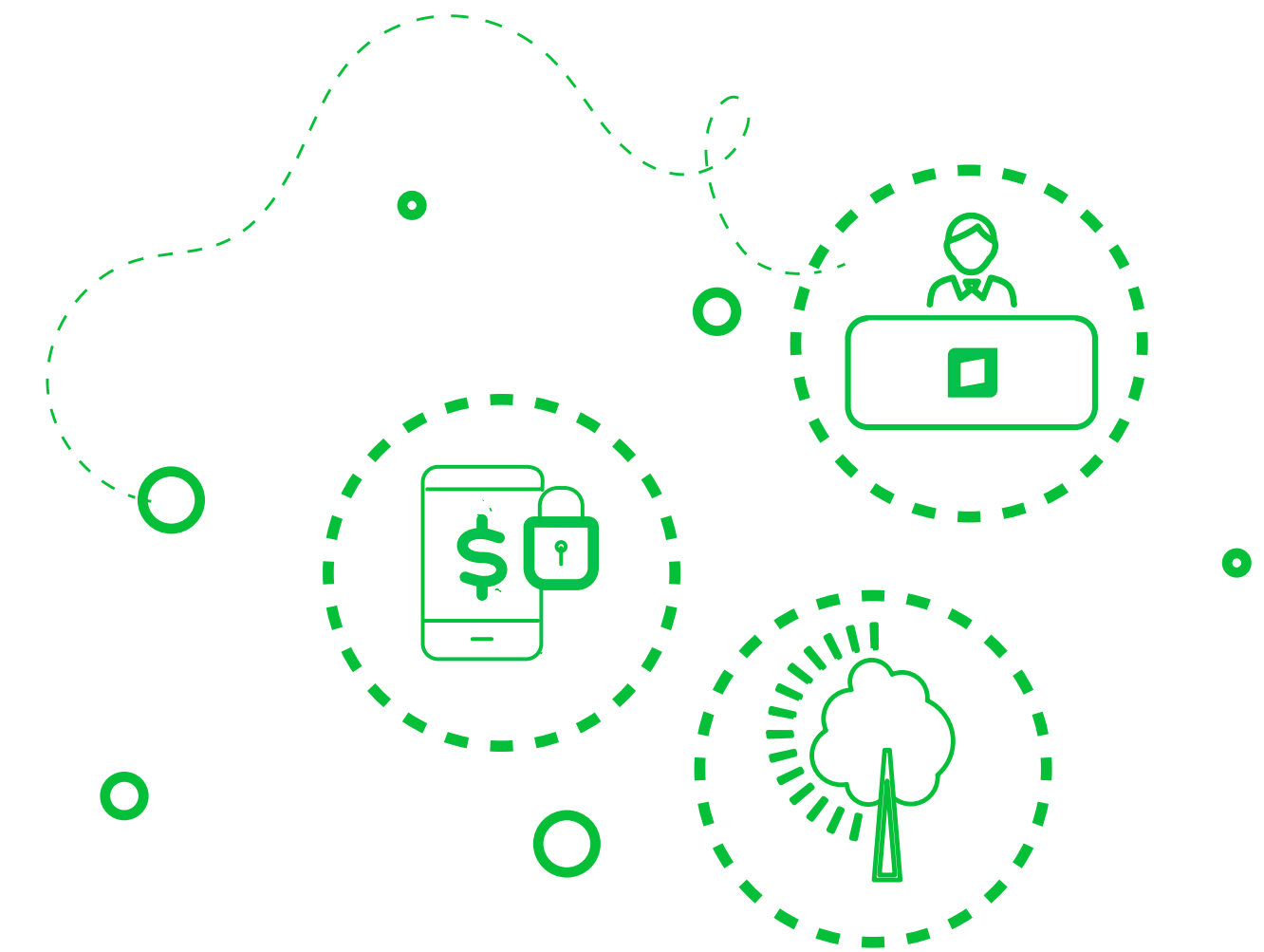
# Gestión de los riesgos operativos

Mediante el Programa de Continuidad del Negocio (PCN) gestionamos el riesgo de interrupción severa de nuestras operaciones sobre los productos, servicios y obligaciones priorizados. Los riesgos evaluados como parte del PCN son de corte natural (terremotos y fenómenos climáticos) y antrópicos (riesgos de ciberataques, de disturbios sociales, etc.); a partir de los cuales se ha diseñado e implementado planes de contingencia, que vienen siendo probados y actualizados permanentemente.

En ese sentido, durante el año 2019, además de las actividades necesarias para mantener vigente el programa, se encaminaron iniciativas para su fortalecimiento, entre las cuales destacan una prueba integral de contingencia tecnológica y un ejercicio de gestión de crisis ante el ciberataque.

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

En cuanto a riesgos ambientales y sociales, estos son evaluados según se encuentren asociados a una operación de inversión o financiamiento, buscando con ello mitigarlos y salvaguardar la reputación del banco. En el 2019, reportamos a la SBS un cliente por operaciones de financiamiento relacionados a un proyecto en el sector Hidroeléctrico, por un total de S/ 2'290,000. Este proyecto fue categorizado bajo riesgo social y ambiental medio.





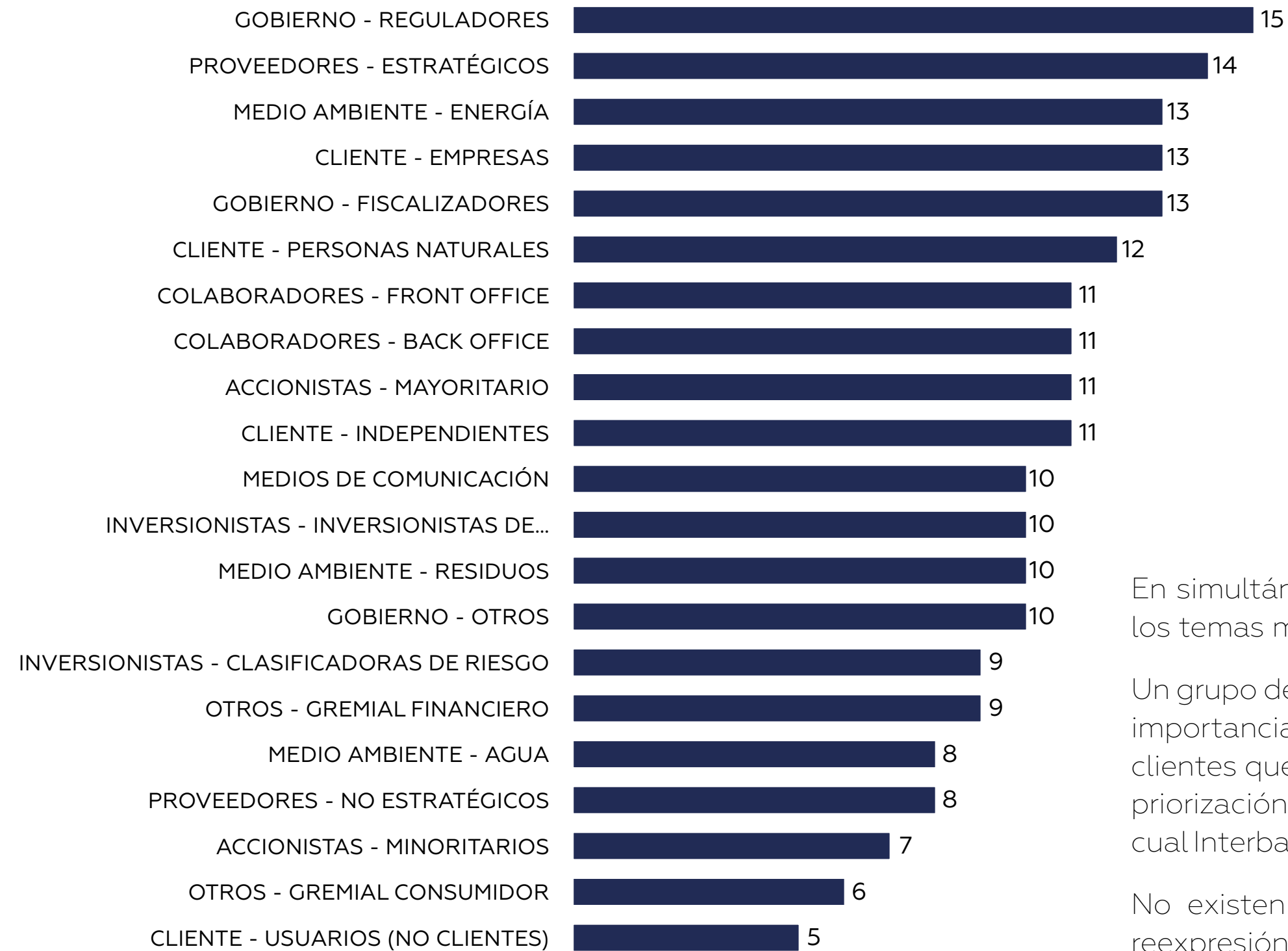
# Sobre este reporte

El presente reporte de sostenibilidad ha sido elaborado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative – GRI, opción “Esencial”, y brinda información correspondiente al año 2019, no habiendo sido verificada por un auditor externo. La edición anterior correspondió al año 2018 y fue publicada en el segundo trimestre del 2019. La periodicidad de este documento es anual.



# Nuestros grupos de interés

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



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

Un grupo de interés que durante el 2019 ha tomado cierta importancia, son las pequeñas y medianas empresas, clientes que el banco, si bien atendía, no le había dado la priorización del caso, por ello esta es una tendencia a la cual Interbank está respondiendo de manera muy positiva.

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

[102-40](#)
[102-42](#)
[102-43](#)
[102-44](#)
[102-48](#)
[102-49](#)




## Nuestros temas materiales

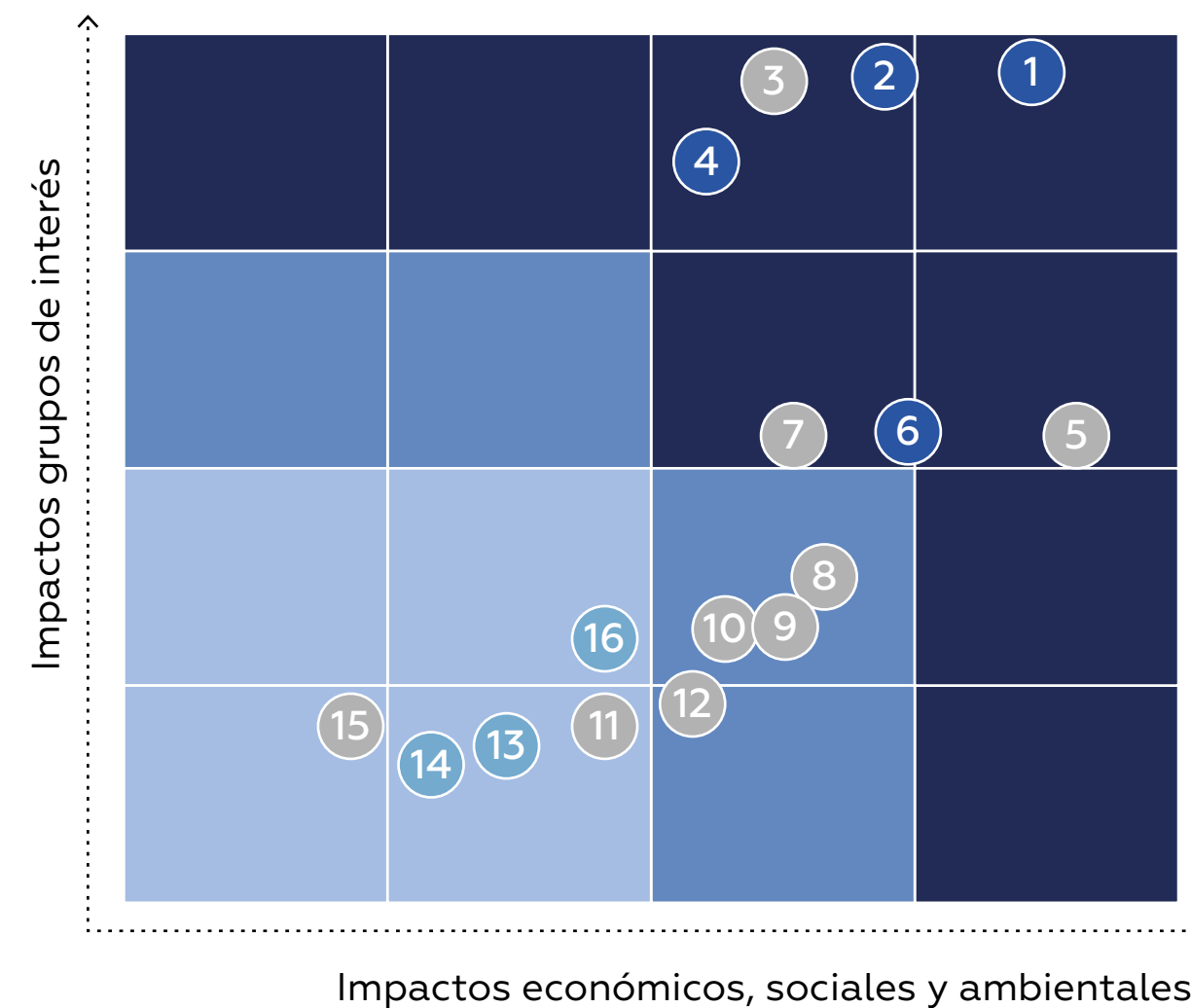
102-47

A fines del del 2018 se realizó una validación de los temas materiales del banco que se identificaron en el mapeo de actores del 2016. Para ello se realizaron un conjunto de focus groups con los principales grupos de interés identificados, un taller con trabajadores representantes de diferentes áreas del banco, así como una encuesta a clientes, proveedores y organizaciones reguladoras. Los resultados de todas estas actividades permitieron construir la siguiente matriz, en donde se pudo validar que los temas clave eran los relacionados con innovación y tecnología, materias que se vienen desarrollando en todas las áreas del banco.

Cada uno de los temas desarrollados en el presente reporte se encuentra enlazado con uno o dos grupos de interés y con su respectivo tema material. La manera cómo el banco está respondiendo a las expectativas de cada uno de sus principales stakeholders se desarrolla en cada uno de los capítulos del presente reporte.

Los temas materiales identificados fueron alineados con los aspectos del GRI para definir los indicadores para reportar. Estos indicadores tienen un alcance interno (cobertura), pues fueron respondidos con información registrada por el

banco como parte de su gestión diaria. El siguiente cuadro muestra el relacionamiento o espacios de comunicación que tiene Interbank con cada uno de sus grupos de interés.



### Leyenda

■ Impacto alto ■ Impacto medio ■ Impacto bajo

### Temas materiales priorizados

1. Privacidad de información de datos de clientes
2. Información correcta en uso de productos/servicios
3. Atención al cliente (quejas y reclamos)
4. Desarrollo y acceso a la tecnología
5. Denuncias y/o línea ética
6. Valores organizacionales
7. Gobernanza en la organización
8. Seguridad y salud de clientes
9. Creación de empleo y desarrollo de habilidades
10. Gestión de energía
11. Riesgo DDHH proveedores
12. Gestión de materiales
13. Prevención de la comunicación
14. Gestión del agua
15. Cambio climático
16. Emisiones

102-46





GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	ESPACIOS Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
<b>Accionistas</b>	Un accionista es una persona, sociedad o patrimonio autónomo titular de las acciones de una sociedad. Su responsabilidad está limitada al número de acciones que posea.	Accionista mayoritario	Intercorp Financial Services Inc., empresa holding constituida en Panamá, con una participación accionaria de 98,7% de las acciones emitidas y 99,3% de las acciones en circulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Buen Gobierno Corporativo</li> <li>Memoria Financiera Anual</li> <li>Junta Anual de Accionistas</li> <li>Comunicaciones vía telefónica, mail</li> </ul>
		Accionista minoritario	Accionistas con participación menor al 0,01% del capital social.	
<b>Colaboradores</b>	Son todas las personas contratadas por Interbank para cumplir una función específica y por la que reciben una retribución mensual, así como una serie de beneficios adicionales que	Comité de Gerencia	Los colaboradores son el activo más importante del banco. Todos los colaboradores, independientemente del puesto que desempeñen deben compartir nuestros valores. Para Interbank las competencias técnicas son importantes y se definen de acuerdo con el nivel de responsabilidad que asumirán, pero las competencias culturales son obligatorias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de clima laboral</li> <li>Evaluaciones de desempeño.</li> <li>Reuniones mensuales lideradas por el Gerente</li> </ul>
		Gerentes Centrales		
		Gerentes de División		
		Jefes		
		Supervisores		
		Funcionarios		
Administrativos				



GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	ESPACIOS Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
Clientes	Personas naturales o jurídicas con las que se establecen o mantienen relaciones comerciales para la prestación de algún servicio o el suministro de cualquier producto propio del negocio financiero	Clientes Banca Personas	Los clientes de Banca Personas son todas las personas naturales a quienes Interbank provee de productos y/o servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de satisfacción, entrevistas y focus groups</li> <li>Libro virtual de reclamaciones</li> <li>Reuniones vía Ejecutivos de Negocios</li> <li>Banca Telefónica</li> <li>Redes sociales</li> </ul>
		Clientes Banca Comercial	La Banca Comercial atiende a las empresas (personas jurídicas) del sector corporativo, mediana empresa y pequeña empresa.	
Proveedores	Persona natural o jurídica que abastecen de bienes y/o servicios a Interbank. Forman parte importante de los procesos que cumple el banco para brindar productos y servicios de calidad.	Estratégicos	Abastecen de bienes y/o servicios de naturaleza crítica para los procesos del banco.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directamente con el Área de Gestión de Compras y Servicios (correo electrónico, teléfono, presencial); de forma permanente.</li> <li>Informes de evaluación de desempeño; semestral y anualmente.</li> </ul>
		No Estratégicos	Brindan bienes y/o servicios cuyo nivel de criticidad tiene un impacto menor en las operaciones diarias del negocio.	
Comunidad	Son las poblaciones locales y sus autoridades cercanas a zonas donde el banco brinda servicios. Son consideradas parte de una comunidad, las instituciones académicas y/o de asistencia social.	La inversión de Interbank en las comunidades se clasifica por sectores de interés, éstos son: Educación, Salud e Infraestructura emblemática regional	Interbank interviene en las regiones donde opera a través de Obras por Impuestos. Asimismo, promueve iniciativas de voluntariado entre sus colaboradores para instituciones de alcance social y de salud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones escritas</li> <li>Contacto vía telefónica</li> <li>Redes sociales</li> <li>Reuniones presenciales</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Todos realizados de forma permanente.</li> </ul>





índice

GRUPO DE INTERÉS	DEFINICIÓN	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	ESPACIOS Y FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN
Medio Ambiente	El entorno y los recursos naturales de los que Interbank dispone para el desarrollo de sus operaciones	Los principales recursos que consume nuestra organización son: Consumo de energía, agua y papel y residuos.	Interbank reconoce que sus instalaciones, actividades y operaciones generan un impacto ambiental local. El objetivo del monitoreo de estos impactos es mejorar la eficiencia operativa, generar ahorros y minimizar el daño al medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros especializados</li> <li>• WWF – Hora del Planeta, realizada cada año</li> </ul>
Gobierno y Sociedad	Las instituciones relacionadas son agentes externos Interbank con quienes se relaciona directamente o a través de gremios con el fin de lograr objetivos comunes sobre bancarización, educación y regulación de productos y servicios financieros.	Gobierno	Instituciones de los poderes Ejecutivo, Legislativo, Judicial y entes reguladores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ASBANC, sesiones mensuales</li> <li>• Redes sociales, permanentemente</li> <li>• Reuniones presenciales eventuales</li> <li>• Correo electrónico</li> </ul>
		Sociedad	Líderes de opinión, medios de comunicación e instituciones académicas que demandan información de Interbank y/o viceversa.	



## GRI 101: Fundamentos 2016

Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
	102-1 Nombre de la organización	4, 68	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4, 10 - 20	-
	102-3 Ubicación de la sede	68	-
	102-4 Ubicación de las operaciones	23 - 24	-
	102-5 Propiedad y forma jurídica	68	-
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-6 Mercados servidos	10 - 20, 23 - 24	-
	102-7 Tamaño de la organización	26	-
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	30	-
	102-9 Cadena de suministro	28	-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6, 12, 28	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	53	-
	102-12 Iniciativas externas	4, 9, 15, 43	-

# Índice de estándares GRI

102-55





Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-13 Afiliación a asociaciones	9	-
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	-
	102- 15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		-
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	5, 6	-
	102-18 Estructura de gobernanza	8	-
	102-40 Lista de grupos de interés	55	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	31	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	55	-
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	55	-
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	55	-
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	27, 55	-
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	56	-
	102-47 Lista de los temas materiales	56	-
	102-48 Reexpresión de la información	55	-
102-49 Cambios en la elaboración de informes	55	-	



Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-50 Periodo objeto del informe	54, 55	-
	102-51 Fecha del último informe	54, 55	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	54, 55	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	54, 55, 68	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	54, 55	-
	102-55 Índice de contenidos GRI	54, 55, 60	-
	102-56 Verificación externa	54, 55	-
GRI 201: Desempeño Económico 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	25, 27	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	26, 27	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	25, 27	-
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	27	-
	201-2 Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	15	-



Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	45, 47	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	45	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45, 47	-
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	47, 49	-
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	48, 49	-
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	28	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	28	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	28	-
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	28	-
GRI 205: Anticorrupción 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	7	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	7	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7	-
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6, 7	-



Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
GRI 301: Materiales 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	50, 51	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	6, 50, 51	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50, 51	-
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	51, 52	-
GRI 302: Energía 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	52	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	52	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52	-
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	52	-
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	52	-
	302-4 Reducción del consumo energético	52	-





Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
GRI 401: Empleo 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	32, 35	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	32, 35	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32, 35	-
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	32- 34	-
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	35	-
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	36	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	36	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36	-
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	36	-
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	37	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	37 - 40	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37, 38, 39	-





Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	37 - 40	-
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	37, 38	-
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	37 - 40	-
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	41	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	41, 43	-
	102-5 Propiedad y forma jurídica	41	-
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	41 - 43	-
GRI 406: No Discriminación 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	41	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	41	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41	-
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	-
GRI 413: Comunidades locales 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	45	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	45	-



Estándar GRI	Contenido	Número de página(s)	Omisiones
GRI 413: Comunidades locales 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45	-
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	45 - 49	-
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	21	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	21	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21	-
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	21	-
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	21	-
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	21	-
	103-1 Explicación de temas materiales y alcance	22	-
	103-2 Componentes del enfoque de gestión	22	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22	-
	418-1 Reclamos fundamentados relativos a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	22	-





102-1

102-3

102-53

102-5

Razón Social: Banco Internacional del Perú S.A.A.  
Dirección: Av. Carlos Villarán 140 Urb. Santa Catalina- La Victoria  
Página web: [www.interbank.com.pe](http://www.interbank.com.pe)  
Contacto: Liliana Huarcaya [lharcayae@intercorp.com.pe](mailto:lharcayae@intercorp.com.pe)

